



Les compétences numériques au troisième âge



Partners



Le Diversity Institute mène et coordonne des recherches multidisciplinaires et multipartites pour répondre aux besoins des Canadiens et des Canadiennes de tous les horizons, à la nature changeante des aptitudes et des compétences, et aux politiques, mécanismes et outils qui favorisent l'inclusion et la réussite économiques. Notre approche axée sur l'action et fondée sur des données probantes fait progresser la connaissance des obstacles complexes auxquels font face les groupes ayant droit à l'équité ainsi que des pratiques exemplaires pour induire des changements et produire des résultats concrets. Le Diversity Institute constitue un pôle de recherche du Centre des Compétences futures.



Le Centre des Compétences futures (CCF) est un centre de recherche et de collaboration avant-gardiste qui se consacre à l'innovation dans le domaine du développement des compétences afin que toutes les personnes au Canada soient prêtes pour l'avenir du travail. Nous travaillons en partenariat avec des personnes chargées de l'élaboration des politiques, des personnes chargées de la recherche, des spécialistes, des employeurs et des travailleuses et travailleurs, ainsi qu'avec des établissements d'enseignement postsecondaire, afin de résoudre les problèmes urgents du marché du travail et de veiller à ce que tout un chacun puisse bénéficier de possibilités pertinentes d'apprentissage tout au long de la vie. Nous sommes fondés par un consortium dont les membres sont la Toronto Metropolitan University (Université métropolitaine de Toronto), Blueprint et Signal49 Research, et nous sommes financés au titre de l'initiative Compétences futures du gouvernement du Canada.



Fondé en 2016, l'Institut national sur le vieillissement (INV) célèbre une décennie d'action à l'appui de sa mission visant à améliorer la vie des personnes âgées et les systèmes qui leur viennent en aide. S'imposant ses 10 dernières années comme le premier porte-parole du pays au sujet des politiques en matière de vieillissement, l'INV rassemble les parties prenantes, mène des travaux de recherche, propose des solutions stratégiques et des innovations pratiques, contribue au partage de l'information et fait évoluer les mentalités. Notre vision reste clairement celle d'un Canada dans lequel les personnes âgées se sentent valorisées, incluses, soutenues et mieux préparées à vieillir en toute confiance.

Bailleur de fonds

Le Centre des Compétences futures est financé au titre de l'initiative Compétences futures du gouvernement du Canada.

Les opinions et les interprétations formulées dans le présent document sont celles des auteurs et ne reflètent pas nécessairement celles du gouvernement du Canada.

Financée par le Programme du
Centre des compétences futures
du gouvernement du Canada



Auteurs

Wendy Cukier

Fondatrice et directrice des programmes d'éducation

Diversity Institute

Professeure en entrepreneuriat et en innovation

Toronto Metropolitan University (Université métropolitaine de Toronto)

Ben Israilov

Associé de recherche

Diversity Institute

Contributors

Guang Ying Mo

Directrice de recherche

Diversity Institute

Talia Bronstein

Director of Policy

National Institute on Ageing

Toronto Metropolitan University

Samir K. Sinha

Director of Health Policy Research,

*Directeur de la recherche sur les
politique de santé, Institut national du
vieillissement, Toronto Metropolitan
University (Université métropolitaine de
Toronto)*

**Professeur de médecine, Professeur
de médecine, médecine familiale et
communautaire, politique de la santé,
gestion et évaluation, Université de
Toronto**

**Gériatre et chercheur clinicien,
Sinai Health System et Réseau
universitaire de**

Le présent rapport repose sur les travaux de l'équipe de recherche du Diversity Institute, qui s'est également chargée de sa rédaction. Ce document a été révisé à des fins de lisibilité avec l'aide de l'intelligence artificielle, puis a fait l'objet d'une relecture par les auteurs.

Date de publication

Juin 2026

Table des matières

Résumé	i
Introduction	1
La fracture numérique liée à l'âge	4
Obstacles à l'adoption numérique rencontrés au troisième âge	12
Approches de formation aux compétences numériques	24
Soutien des politiques et des programmes	37
Conclusion et recommandations	40
Annexe A : Programmes de formation axés sur le développement des compétences numériques	46
Annexe B : Cadre d'orientation en faveur de programmes inclusifs de développement des compétences numériques des personnes âgées	61
Références	66

Résumé

Si la transformation numérique a amélioré l'accès aux services, l'emploi et les liens sociaux d'une partie de la population canadienne, elle a aussi fait naître des obstacles dans certains cas. La « fracture numérique » au Canada est le fruit d'écarts en matière d'accès à l'infrastructure et aux outils, de problèmes d'abordabilité et de l'hétérogénéité des connaissances et des compétences.

Bien que l'adoption numérique s'accélère, on observe des différences persistantes entre les générations, notamment un écart particulièrement prononcé en défaveur des personnes âgées, pourtant le segment de

la population canadienne enregistrant la croissance la plus rapide. Les efforts entrepris pour répondre à leurs besoins sont fragmentés, cloisonnés et tout bonnement insuffisants. À titre d'exemple, les investissements dans la formation portent en grande partie sur les passerelles vers l'emploi et sur la reconversion professionnelle ou le perfectionnement des compétences de la population en âge de travailler, en particulier les jeunes. Cependant, alors que bon nombre de personnes âgées au Canada repoussent leur départ à la retraite ou reprennent le travail, que ce soit par choix ou par nécessité, les besoins et les préférences de ce groupe sont souvent négligés dans la conception et la prestation des programmes.



Les personnes âgées constituent l'un des segments de la population canadienne qui connaît la croissance la plus rapide ; pourtant, leurs besoins sont encore négligés lors de la conception des programmes.

Pour que les personnes du troisième âge développent efficacement leurs compétences numériques, il est indispensable que les formations répondent au vaste éventail de leurs besoins et s'appuient sur des pratiques étayées par des données probantes pour assurer la création de milieux d'apprentissage inclusifs. Les programmes doivent être conçus en tenant compte des nombreux obstacles que rencontrent les personnes âgées dans divers domaines : santé, perception, abordabilité, localisation géographique, infrastructure, facteurs sociaux, connaissances lacunaires

ou encore émergence de technologies comme l'intelligence artificielle (IA), auxquels s'ajoutent les difficultés liées à l'entrecroisement des facteurs d'identité tels que le genre et le statut au Canada. De plus, les programmes devraient s'articuler autour d'objectifs clairs et prendre en charge divers niveaux de compétence, de la remise à niveau des travailleurs à la familiarisation avec le numérique et à son adoption, en passant par l'amélioration de la connectivité des personnes âgées en proie à l'isolement social et à la solitude. La conception pédagogique, une approche clé de la formation centrée sur les apprenants, peut être utile pour répondre aux besoins particuliers des personnes âgées.

Lorsque la formation s'inscrit dans le cadre d'une approche personnalisée, souple et adaptable en continu, ancrée dans la patience, l'empathie et la compréhension des processus du vieillissement, elle parvient à transcrire efficacement le contenu pédagogique en compétences concrètes que les personnes du troisième âge peuvent mettre en pratique dans leur intérêt.

Recommandations relatives à la conception des formations

Cette analyse des programmes de formation existants axés sur le développement des compétences numériques met au jour un ensemble commun de principes de conception, mais aussi des différences dans leurs manières innovantes d'associer la littératie et le mentorat, l'accès aux appareils et la connectivité, et les objectifs généraux d'inclusion sociale et économique. Les constatations tirées sont réunies sous la forme d'un cadre articulé autour de sept

dimensions fondamentales : i) les objectifs; ii) le modèle de formation et la composante relationnelle; iii) l'accès et la connectivité; iv) le contenu du curriculum axé sur la littératie et les compétences dans le domaine numérique; v) l'inclusion et l'équité; vi) les partenariats et la portée; vii) les résultats et le potentiel d'expansion.

Objectifs

Les objectifs de formation doivent être clairement définis et assortis de résultats mesurables en lien avec les applications en situation réelle. Il est conseillé de cibler des sous-groupes précis au sein de la population du troisième âge, en associant la promotion des liens sociaux et du sentiment d'appartenance aux objectifs techniques. Le fait de prêter attention aux besoins particuliers de chaque groupe contribue à garantir la pertinence des formations, à renforcer la participation et à améliorer les résultats. Les objectifs indiquent généralement en quoi les compétences enseignées favorisent la vie autonome, l'accès aux services et la participation aux activités sociales ou économiques.

Modèle de formation et composante relationnelle

Les modèles de formation qui s'appuient sur les cercles de confiance déjà en place ou qui favorisent l'établissement de nouvelles relations améliorent souvent les résultats d'apprentissage au troisième âge. La réalisation d'une évaluation initiale et personnalisée des besoins renforce la confiance entre les apprenants et le personnel, tout en permettant l'adaptation du contenu, du rythme et du mode de prestation selon les objectifs de chaque personne. Les modèles efficaces proposent un mentorat individuel

ou en petit groupe, qui peut être dispensé par les pairs, dans le cadre d'une approche intergénérationnelle ou par l'intermédiaire d'intervenants-pivots dédiés. Ces approches contribuent à lever les obstacles comportementaux et offrent aux personnes âgées des moyens accessibles d'obtenir directement de l'aide.

Accès et connectivité

Il convient de fournir des soutiens qui éliminent les obstacles structurels entravant l'accès au numérique des personnes âgées, en mettant à leur disposition des appareils appropriés conçus pour une utilisation simple, et en leur assurant une connectivité Internet fiable et abordable. Au-delà de la configuration initiale, ces soutiens devraient inclure la résolution de problèmes, l'aide à la compréhension des services disponibles, ainsi que diverses dispositions pratiques comme la prise en charge du transport, l'accessibilité des locaux et la souplesse de planification. La réduction de ces obstacles encourage la participation et l'apprentissage continu, et augmente ainsi les chances que les personnes âgées utilisent les compétences numériques dans leur vie quotidienne. Il est essentiel de mettre en pratique les nouvelles compétences en dehors du milieu de formation, de façon à renforcer les acquis.

Contenu du curriculum

Il convient de centrer la conception du curriculum sur les compétences numériques et les tâches de la vie réelle qui sont importantes

pour les personnes âgées, comme l'accès aux services en ligne, aux téléconsultations médicales, aux canaux de communication et aux activités sociales ou récréatives, et qui leur permettent de « vieillir au bon endroit ». En effet, selon l'Institut national sur le vieillissement, il est indispensable pour vieillir en bonne santé que les personnes âgées évoluent dans un environnement personnalisé, adapté à leur style de vie, à leur situation, à leurs préférences personnelles et à leurs besoins en matière de soins, tout en ayant les moyens de rester chez elles et au sein de leur collectivité. La sécurité, la confidentialité et la prévention des fraudes doivent être abordées en fil rouge et faire l'objet d'un entraînement régulier dans le cadre de scénarios réalistes, en s'appuyant sur des documents accessibles en langage simple. L'élaboration d'un curriculum pertinent qui place l'accent sur la sécurité renforce la confiance, augmente l'intérêt perçu et favorise l'utilisation sûre et autonome de la technologie.

Inclusion et équité

Une formation est inclusive lorsqu'elle tient compte de la diversité des personnes du troisième âge et adopte une approche intersectionnelle axée sur l'équité pour lever des obstacles précis, promouvoir la sensibilité culturelle et respecter les expériences vécues par chaque personne. La création d'espaces accueillants et sans jugement et la formation du personnel sur la lutte contre l'âgisme et l'oppression contribuent à prévenir la stigmatisation et la discrimination, ainsi qu'à

surmonter certains obstacles. La conception axée sur l'équité renforce la confiance et améliore la participation des groupes ayant droit à l'équité pour faire en sorte que les personnes devant composer avec le plus de difficultés puissent tirer parti des avantages offerts.

Partenariats et portée

Les programmes fructueux prennent ancrage dans les cercles communautaires de confiance que les personnes âgées connaissent bien et opèrent en lien étroit avec les centres de santé, les fournisseurs de logements, les services sociaux, les organisations communautaires et les employeurs. Il est capital de coordonner les efforts de liaison et d'aiguillage pour toucher les personnes âgées isolées ou à risque, y compris celles vivant en milieu rural et dans des régions éloignées. Ces cercles permettent d'étendre la portée des programmes, d'asseoir leur crédibilité et de mettre la formation numérique au service d'une meilleure compréhension des collectivités locales. Ce type de collaboration améliore la conception des formations et le partage des connaissances, créant ainsi une dynamique plus forte et mieux coordonnée.

Résultats et potentiel d'expansion

Les cadres de résultats doivent définir des indicateurs clairs qui mesurent l'acquisition des compétences, la confiance et les résultats en situation réelle au regard des avantages dont bénéficient les personnes âgées lorsqu'elles mettent en pratique leurs compétences numériques nouvellement

acquises ou perfectionnées. Il convient de recueillir régulièrement des données et de demander l'avis des apprenants à des fins d'amélioration continue, tout en normalisant les curriculums, les trousseaux à outils et les ressources dans une optique de reproductibilité. L'élaboration d'une stratégie de suivi et d'expansion robuste permet d'assurer la qualité des programmes à long terme et d'appliquer les modèles qui portent leurs fruits dans d'autres collectivités et de nouvelles régions.

Recommandations stratégiques

L'efficacité des programmes de littératie numérique requiert la coordination des initiatives de multiples parties prenantes, notamment celles qui conçoivent, financent, dispensent et mettent à jour les formations. La conclusion de partenariats communautaires est essentielle pour faire en sorte que les installations, les ressources et le personnel contribuent ensemble à améliorer la liaison, l'accès, le recrutement et les résultats. Sans une approche coordonnée, bien financée et axée sur l'équité, la propagation rapide des technologies numériques et les difficultés causées par leurs formes émergentes (comme l'IA) continueront d'aggraver les inégalités, de compromettre le vieillissement en santé et au bon endroit, de réduire la participation au marché du travail et de nuire au bien-être social des Canadiennes et des Canadiens du troisième âge.

Les recommandations suivantes sont formulées à la lumière de l'analyse présentée dans ce rapport. Elles proposent une orientation étayée par des données probantes et lancent un appel à l'action aux décideurs politiques, aux employeurs et aux organisations communautaires en vue de renforcer l'inclusion numérique des personnes âgées.

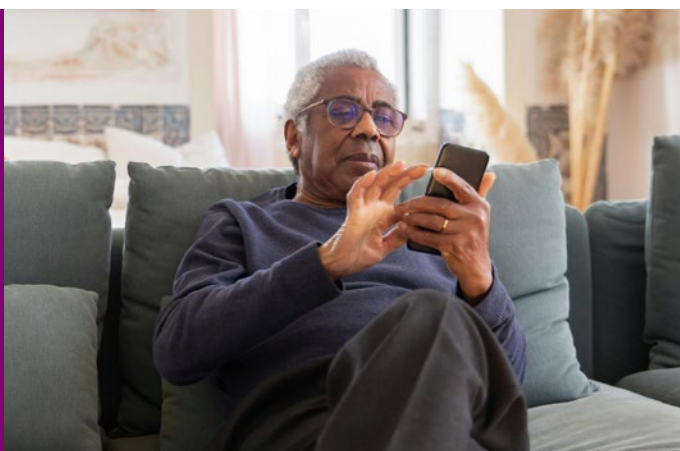
Orientation stratégique et financement

Le Canada doit se doter d'une stratégie nationale en faveur de l'inclusion numérique des personnes âgées. Faisant fond, entre autres exemples, sur le Programme d'échange en matière de littératie numérique (PELN) au plan fédéral, cette stratégie devrait prévoir de financer les programmes qui considèrent la littératie, l'accès et les compétences dans le domaine numérique comme des facteurs déterminants du vieillissement en santé, de la résilience économique et de l'inclusion sociale. Elle ferait comprendre aux représentants sectoriels, aux organisations du secteur de la santé, aux fournisseurs de services et à d'autres partenaires que l'inclusion des personnes âgées dans la

société numérique canadienne est essentielle au bien-être économique et social du pays. Parmi les critères de financement, le gouvernement devrait exiger que les programmes offrent des modes de prestation souples (en présentiel, en mode hybride et en ligne) et veillent à l'accessibilité des supports pédagogiques et des formats proposés (prise en charge multilingue, technologies d'aide fonctionnelle). Toutes les initiatives financées devraient adopter une optique intersectionnelle pour faire en sorte que les personnes chargées de concevoir et d'animer les programmes comprennent les divers obstacles auxquels se heurtent les personnes âgées membres d'un groupe ayant droit à l'équité et créent des milieux d'apprentissage respectueux des particularités culturelles et sexospécifiques.



*Le Canada a besoin d'une
stratégie d'inclusion numérique
pour les personnes âgées pilotée
à l'échelle nationale.*



L'établissement d'un tel cadre stratégique national aurait vocation à :

Établir une stratégie nationale en faveur de l'inclusion numérique des personnes âgées, assortie d'un financement de base stable à long terme.

Favoriser et étendre la littératie et la formation des adultes dans le domaine des compétences numériques en milieu communautaire, en prévoyant des volets spécialement consacrés aux personnes du troisième âge et aux membres des groupes ayant droit à l'équité.

Accélérer le développement des infrastructures et offrir un accès abordable étendu, en faisant en sorte que les personnes âgées marginalisées bénéficient de services subventionnés.

Assurer la convergence des compétences numériques avec les politiques liées à la main-d'œuvre, à la santé et au vieillissement, et en faire une condition préalable à l'inclusion socioéconomique équitable.

Orientation des travaux de recherche futurs et mobilisation des connaissances

Au fil des progrès technologiques et de la transformation numérique, les personnes âgées voient la fracture numérique se creuser. Il est essentiel de mener des études longitudinales et intersectionnelles approfondies pour suivre les progrès en matière d'inclusion numérique et mettre au jour les futurs écarts avant qu'ils ne s'accroissent. Pour tenir compte des besoins divers rencontrés au troisième âge par la population canadienne, il s'avère nécessaire d'examiner les obstacles liés au vieillissement auxquels se heurtent les groupes ayant droit

à l'équité qui demeurent sous-représentés dans les approches actuelles de formation et les études connexes. La mise en place d'un réseau d'apprentissage ou d'un centre de connaissances national reliant les organismes, les parties prenantes, les gouvernements, les acteurs du secteur et les personnes âgées elles-mêmes contribuerait à l'élaboration de curriculums, de méthodes d'évaluation et de pratiques exemplaires qui portent leurs fruits. Ces actions concourront au déploiement de solutions étayées par des données probantes et applicables à grande échelle en faveur d'une formation aux compétences numériques à la fois inclusive, réactive et ancrée dans le vécu des personnes âgées.



Introduction

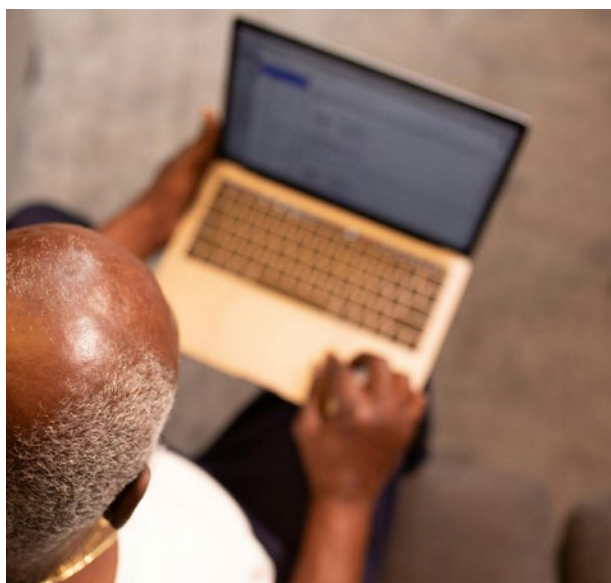
Le vieillissement démographique en cours au Canada est à la fois source de difficultés et de possibilités sur le plan social et économique. De plus en plus de personnes âgées continuent à travailler, à faire du bénévolat et à s'occuper des membres de leur famille, bien au-delà de l'âge habituel de la retraite. Toutefois, si le troisième âge forme le groupe démographique qui connaît la croissance la plus rapide à l'échelle mondiale^{1, 2}, ses membres font partie des principaux exclus de la société numérique^{3, 4, 5} et risquent de plus en plus de se trouver isolés des services essentiels et des événements sociaux qui migrent peu à peu vers les plateformes dématérialisées. En cas de faible revenu ou d'appartenance à un groupe ayant droit à l'équité, l'accès limité à la technologie et à la formation aux compétences numériques est susceptible d'aggraver encore davantage les inégalités socioéconomiques existantes.

La littératie numérique constitue désormais un ensemble de compétences essentielles en pleine évolution qui sous-tendent l'accès aux services, l'emploi, la socialisation, les soins de santé et la vie quotidienne. Emploi et Développement social Canada définit les compétences numériques comme la « capacité à utiliser la technologie et les outils

numériques pour trouver, gérer, appliquer, créer et partager des renseignements et du contenu » et précise qu'elles aident à suivre « l'évolution des exigences du milieu de travail moderne et de [la] vie quotidienne »⁶. Dans le cas des personnes âgées, la littératie numérique est corrélée à l'amélioration de la qualité de vie et au renforcement des liens sociaux. Elle favorise l'indépendance, l'accès amélioré aux soins de santé, l'autogestion de la santé ainsi que la meilleure compréhension de leur bien-être et d'autres sujets d'intérêt^{7, 8, 9}. La littératie numérique est également propice à l'équité intergénérationnelle : en effet, elle évite aux personnes âgées de se retrouver en marge de la société au fil de sa migration en ligne¹⁰. Dans le même temps, il est important de lutter contre les présupposés externes et internes liés à l'âge voulant que les personnes âgées ne soient pas enclines à utiliser la technologie et n'aient pas les capacités requises pour le faire, afin de leur garantir un accès équitable aux soutiens numériques et aux occasions d'apprendre. Les compétences numériques promeuvent en outre la participation économique des personnes âgées, qui sont à la fois consommatrices et membres de

la population active^{11, 12}. Si les décideurs politiques reconnaissent généralement l'importance d'acquérir des compétences numériques, on peut déplorer la faible attention accordée au troisième âge dans ce domaine. L'exclusion de ce vaste groupe démographique, qui continue de croître, fait courir un risque aux Canadiennes et aux Canadiens concernés et affaiblit l'économie nationale, en particulier du fait des graves pénuries de main-d'œuvre qualifiée observées dans le pays¹³.

À la lumière de ce cadre de référence, la littératie numérique des personnes âgées devient un enjeu majeur en matière de santé publique et de perfectionnement de la main-d'œuvre, exigeant à ce titre la conception et la prestation de formations spécialement destinées à répondre aux besoins de cette population. Retour au travail, gestion de l'état de santé, accès aux services du quotidien, soins d'autrui : dans de nombreuses circonstances, les personnes du troisième âge doivent plus que jamais savoir utiliser les outils numériques. En outre, la formation aux compétences numériques dans ce groupe d'âge ne vise pas seulement à enseigner la maîtrise technologique : elle a également vocation à favoriser la participation sociale, à élargir les possibilités économiques et à renforcer la capacité d'action individuelle. Les programmes de perfectionnement de la main-d'œuvre et les programmes liés au vieillissement sont généralement cloisonnés, de sorte qu'ils ne placent pas suffisamment l'accent sur les compétences numériques. C'est pourquoi il est nécessaire d'adopter une approche inclusive, spécialement adaptée aux différents groupes d'âge en



*En apportant un éclairage
sur les modèles de
formation efficaces,
les composantes des
programmes, les modalités
de prestation et les
possibilités de partenariat,
nous visons à soutenir le
dialogue national et local sur
la littératie numérique des
Canadiens âgés.*

tenant compte des objectifs et des besoins qui leur sont propres. Les personnes âgées forment un groupe diversifié, dont les identités et les habiletés varient énormément. Il est capital d'appréhender cette diversité pour concevoir des programmes de formation aux compétences numériques qui porteront leurs fruits.

Après un état des lieux de la fracture numérique vécue par les personnes âgées, nous étudierons les obstacles à l'adoption numérique, puis nous passerons en revue les approches de formation, les modes de conception des programmes et des politiques, ainsi que les stratégies de renforcement des compétences numériques qui favorisent la préparation de la main-d'œuvre, l'apprentissage tout au long de la vie et la gestion de la santé. Enfin, nous formulerons des recommandations visant à

lever ces obstacles à la lumière de l'analyse des programmes et des politiques. Les publications scientifiques portant sur le développement des compétences numériques au troisième âge demeurent limitées, tandis que les travaux de recherche dédiés aux personnes âgées ayant droit à l'équité sont encore plus rares. D'après un récent examen de portée des articles consacrés au vieillissement, peu d'études se penchent également sur la race ou le genre¹⁴. En mettant au jour des enseignements sur les modèles de formation, les composantes de programme et les modes de prestation efficaces, ainsi que sur les possibilités de partenariat, nous cherchons à favoriser le dialogue tant à l'échelle nationale qu'au plan local au sujet de la littératie numérique des personnes âgées au Canada.

La fracture numérique liée à l'âge

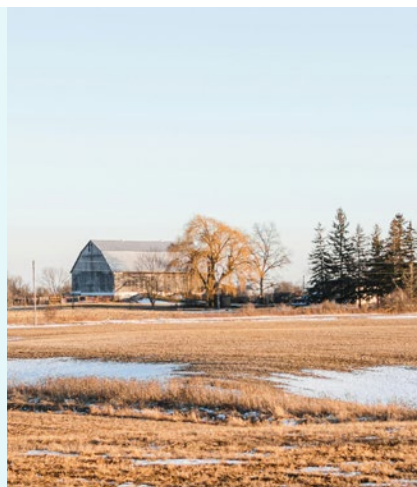
Le Canada, comme bon nombre d'économies avancées, opère actuellement une migration en ligne des services essentiels. L'accès équitable au numérique conditionne désormais la pleine participation à la vie sociale et économique moderne : ce n'est plus un luxe, mais une nécessité^{15, 16}. Pourtant, dans un pays relativement riche comme le Canada, doté d'une charte du numérique et d'une stratégie pour la connectivité^{17, 18}, on déplore d'importants écarts en matière d'accès à Internet, de préparation numérique et d'adoption de la technologie. Autant d'écarts qui se conjuguent pour former une fracture numérique dont les personnes du troisième âge pâtissent de manière disproportionnée. Cette partie dresse

l'état des lieux de l'accès aux technologies numériques chez les personnes âgées et fait le point sur les obstacles structurels et individuels qui en freinent l'adoption et l'utilisation.

La fracture numérique désigne l'écart constaté entre les personnes qui jouissent des compétences et de l'accès requis pour participer pleinement au monde numérique, et celles qui en sont dépourvues¹⁹. Si l'essor des technologies de l'information et des communications (TIC) s'est accompagné de nombreux avantages socioéconomiques, ces derniers ne sont pas répartis uniformément. Conjuguée aux disparités existantes telles que les inégalités historiques et l'exclusion systémique, la dépendance accrue vis-à-vis de la technologie dans la vie de tous les jours a



Le Canada présente d'importantes disparités en matière d'accès à Internet, de préparation au numérique et d'adoption des technologies. Ces écarts se conjuguent pour former une fracture numérique qui touche de manière disproportionnée les Canadiens âgés.



creusé la fracture en défaveur des personnes ayant un accès limité aux outils numériques ou une moindre capacité à les utiliser^{20, 21}.

Cette partie analyse le vieillissement croissant de la population canadienne et dresse l'état des lieux de l'acquisition des compétences numériques en fonction de l'âge, au sein de la main-d'œuvre et dans des domaines émergents comme l'intelligence artificielle (IA), en mettant en lumière les écarts liés à l'âge en ce qui concerne les compétences numériques et l'adoption de la technologie.

Vieillessement de la population

La population canadienne est en train de vieillir. En effet, on dénombre environ 7,6 millions de personnes âgées de 65 ans et plus au Canada, ce qui représente près de 20 p. 100 de la population totale du pays²². Avec un accroissement de 12 p. 100 depuis 2016, le groupe des 85 ans et plus est celui qui connaît la croissance la plus rapide. En son sein, les femmes sont plus nombreuses que les hommes. D'ici à 2046, ce groupe d'âge pourrait tripler pour compter près de 2,5 millions de personnes²³. À mesure que la population du Canada s'apprête à devenir « super âgée », cette évolution démographique fait naître à la fois des possibilités et des défis, soulignant la nécessité d'élaborer de manière proactive des politiques et des systèmes qui permettent aux personnes âgées de continuer à apporter leur contribution, tout en soulageant la pression sur les infrastructures et les services publics induite tant par ce changement démographique que par la conception même des systèmes existants. Les personnes âgées de 65 ans et plus sont désormais plus

7,6 M

Environ 7,6 millions de Canadiens sont âgés de 65 ans ou plus, ce qui représente près de 20 % de la population totale.

85 ans et plus

La population âgée de 85 ans et plus figure parmi les groupes d'âge dont la croissance est la plus rapide, ayant enregistré une hausse de 12 % depuis 2016, avec une prédominance des femmes sur les hommes.

3x

D'ici 2046, ce groupe pourrait tripler pour atteindre près de 2,5 millions de personnes.

nombreuses que les moins de 15 ans et d'après les projections, un habitant sur quatre au Canada fera partie du troisième âge d'ici à 2035²⁴.

Beaucoup plus de personnes âgées demeurent en emploi aujourd'hui, comparativement aux décennies précédentes. Environ 15 p. 100 des adultes de 65 ans et plus participaient au marché du travail en 2023, soit plus du double par rapport à 1994 (6,6 p. 100)²⁵. Toutefois, la participation croissante des travailleurs âgés (65 ans et plus) et d'âge mûr (55 ans et plus) n'est pas suffisante pour compenser le nombre proportionnellement plus faible de jeunes entrant dans la population active canadienne²⁶. L'acquisition des compétences numériques reste un obstacle majeur au maintien en emploi et à la pleine inclusion dans une société axée sur la technologie. Les groupes ayant droit à l'équité (y compris le troisième âge) dont le niveau de littératie numérique est moindre courent davantage le risque d'être laissés pour compte par la transformation numérique. Dans le même temps, le repli de l'immigration découlant des

récents revirements politiques, associé au pic à venir des départs à la retraite des baby-boomers, entraîne une baisse structurelle de l'offre de main-d'œuvre au Canada²⁷. Il est essentiel d'adopter des stratégies avant-gardistes visant à doter les personnes âgées des compétences requises pour demeurer en emploi ou reprendre le travail afin de combler les écarts et d'améliorer les possibilités économiques ainsi que l'accès aux soutiens sociaux.

Les personnes âgées constituent un pan croissant et important de la population active, en particulier face à la stagnation de la productivité au Canada. Elles jouent un rôle d'autant plus crucial depuis le récent choix du gouvernement fédéral de réduire l'immigration, lequel a conduit au recul du nombre de résidents non permanents entrant sur le marché du travail canadien²⁸. On peut s'attendre à ce que cette évolution des taux d'immigration annule une partie de l'accroissement démographique enregistré récemment au Canada et accélère le vieillissement de la population²⁹. La proportion de personnes de 55 ans et plus au sein de la population active a plus que doublé, passant de 10,9 p. 100 en 2001 à 22,4 p. 100 en 2021, bon nombre d'entre elles choisissant de continuer à travailler ou de reprendre un emploi rémunéré³⁰. Le renforcement des compétences numériques fait désormais partie des priorités sous-tendant non seulement l'économie, mais aussi le marché du travail, aux fins de garantir la sécurité financière des personnes âgées et la croissance économique du pays dans

son ensemble. À mesure qu'un nombre croissant de travailleurs âgés repoussent leur départ à la retraite, que ce soit par choix ou par nécessité, il incombe aux employeurs et aux décideurs politiques d'admettre que les attentes, les habiletés et les besoins en matière de formation de cette main-d'œuvre diffèrent plus que jamais de ceux des jeunes actifs.

Acquisition des compétences numériques

À l'échelle nationale, le Canada affiche un retard important en matière de compétences numériques. D'après le Global Digital Skills Index, un indice scientifique mesurant la préparation de la main-d'œuvre des pays au déploiement et à l'utilisation des technologies numériques, le Canada (n = 973) a obtenu un score inférieur de 10 points à la moyenne mondiale (23 contre 33 en 2022).

Dans le pays, quatre personnes sur cinq (81 p. 100) ont déclaré avoir un accès insuffisant aux outils nécessaires pour acquérir des compétences numériques, ce qui souligne la prévalence des inégalités numériques³¹.

La ventilation des données selon l'âge fait ressortir le fait que les répondants canadiens appartenant à la génération du « baby boom » (c'est-à-dire les adultes nés entre 1957 et 1962 qui ont participé à cette étude) se sentent moins bien préparés à acquérir des compétences numériques et à les entretenir comparativement à chaque

groupe d'âge inférieur, en particulier lorsque l'on considère les compétences nécessaires en milieu de travail à l'heure actuelle et dans cinq ans. Seulement 12 p. 100 des baby-boomers participants ont affirmé apprendre ou se former activement dans le domaine numérique, et ce pourcentage tombait à 8 p. 100 lorsqu'on leur demandait leurs prévisions à cinq ans. Ces deux chiffres sont inférieurs à la moyenne mondiale (15 p. 100 et 12 p. 100, respectivement)³², d'où la nécessité de comprendre les facteurs entravant l'acquisition des compétences numériques chez les personnes âgées au Canada.

De nouveaux travaux de recherche indiquent que les personnes âgées au Canada interagissent plus activement qu'on ne le pense avec les technologies numériques, remettant en question l'impression que les personnes âgées sont réticentes à utiliser la technologie ou en font un usage limité³³. S'il existe d'importants écarts en matière numérique, le niveau d'interaction de référence parmi les personnes âgées a considérablement changé durant la pandémie de COVID-19. En 2022, 83 p. 100 des adultes âgés de 65 ans et plus utilisaient Internet, au même titre que 72 p. 100 des personnes âgées de 75 ans et plus³⁴. Il existe en réalité un éventail de compétences numériques chez les personnes du troisième âge, de nature multidimensionnelle (en accord avec l'approche du gouvernement du Canada qui considère les compétences numériques comme un continuum de perfectionnement,

du niveau élémentaire vers une maîtrise plus avancée, et telle que reflétée dans divers cadres comme le modèle DigComp de la Commission européenne)^{35, 36} et variable d'un individu à l'autre; bien que l'on constate une maîtrise élémentaire, le niveau moyen demeure inférieur à celui observé chez les groupes plus jeunes. Les compétences technologiques de base constituent un socle essentiel à l'acquisition de compétences numériques plus poussées. À mesure que la technologie évolue et prend une place de plus en plus complexe dans la vie quotidienne, il est essentiel de faire fond sur les habiletés fonctionnelles que les personnes âgées possèdent déjà pour éviter qu'elles prennent davantage de retard.

Formation aux compétences numériques, âge et main-d'œuvre

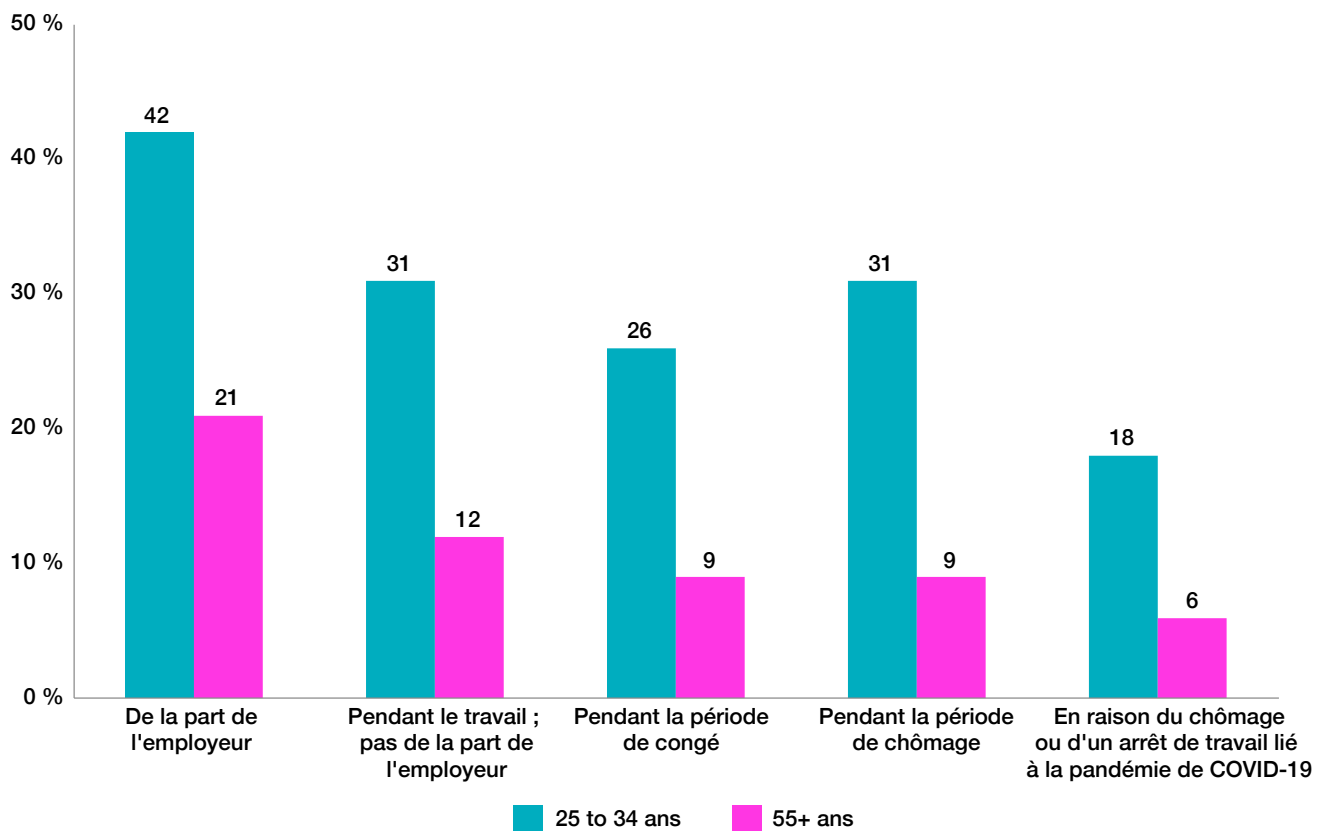
Dans le cas des personnes âgées, le terme « littératie numérique » ne désigne pas seulement la maîtrise technique, mais aussi la capacité à comprendre et à s'adapter aux nouvelles technologies. Sont donc incluses les compétences requises pour surmonter les obstacles induits par les changements physiques et cognitifs liés au vieillissement, ainsi que les facteurs socioéconomiques susceptibles d'entraver l'accès aux technologies et aux outils numériques^{37, 38}. La pandémie de COVID-19 a propulsé les technologies numériques au cœur de la vie quotidienne, ce qui a eu pour effet d'accélérer leur adoption tout en mettant au jour et en creusant davantage la fracture numérique.

Mené à l'échelle nationale en 2025 par Environics Institute for Survey Research en collaboration avec le Diversity Institute et le Centre des Compétences futures, le Sondage sur l'emploi et les compétences a étudié les perceptions relatives à la sécurité de l'emploi,

à l'impact des changements technologiques et à la valeur de différentes méthodes de formation. Voici les enseignements tirés concernant l'acquisition des compétences numériques chez les personnes d'âge mûr (adultes proches de la retraite, âgés de 55 à 64 ans).

Figure 1

Répondants déclarant avoir suivi une formation depuis la pandémie de COVID-19 : comparaison entre les membres de la génération Y et les adultes d'âge mûr





De nombreux Canadiens âgés sont présents en ligne, mais les récentes avancées de l'IA ont créé un nouveau fossé en matière de compétences technologiques.

La proportion d'adultes d'âge mûr ayant suivi une formation était nettement inférieure à celle observée chez leurs homologues plus jeunes, indépendamment du type de formation (figure 1). Parmi les adultes d'âge mûr ayant suivi une formation, 17 p. 100 avaient pris des cours en lien avec les compétences numériques (par exemple : technologies de l'information, compétences informatiques ou techniques, conception graphique). Ces constatations vont dans le sens d'autres résultats du sondage et des données concernant la main-d'œuvre en général qui soulignent la demande croissante de compétences numériques³⁹. Les gens font souvent l'amalgame entre compétences numériques et habiletés techniques approfondies (programmation, par exemple) alors que certaines compétences de base comme la capacité à utiliser les logiciels bureautiques sont encore très recherchées. Si le troisième âge débute à 65 ans, les répondants au sondage incluent les personnes d'âge mûr à partir de 55 ans. Les niveaux de littératie numérique et de formation diminuant à mesure que la population vieillit, les données mettent en évidence une nette tendance liée à l'âge.

Utilisation de l'intelligence artificielle

Un grand nombre de personnes âgées au Canada naviguent sur Internet, mais les récents progrès de l'IA ont créé une nouvelle fracture en lien avec la maîtrise technologique. Si certains membres du troisième âge ont des capacités élevées, ceux qui peinent à acquérir les compétences numériques de base se retrouvent encore plus défavorisés. Les programmes communautaires comme les formations à l'utilisation des téléphones intelligents et d'Internet adaptées à l'âge que proposent des bibliothèques et des organisations locales peuvent avoir besoin d'un soutien supplémentaire et de conseils avisés pour intégrer la formation aux compétences en IA dans leurs modèles de prestation. La recherche et les initiatives de familiarisation avec l'IA sont principalement axées sur les élèves et les enfants⁴⁰, perpétuant ainsi un schéma d'exclusion qui ne considère pas le troisième âge comme un groupe prioritaire au titre de la formation aux nouvelles technologies⁴¹.

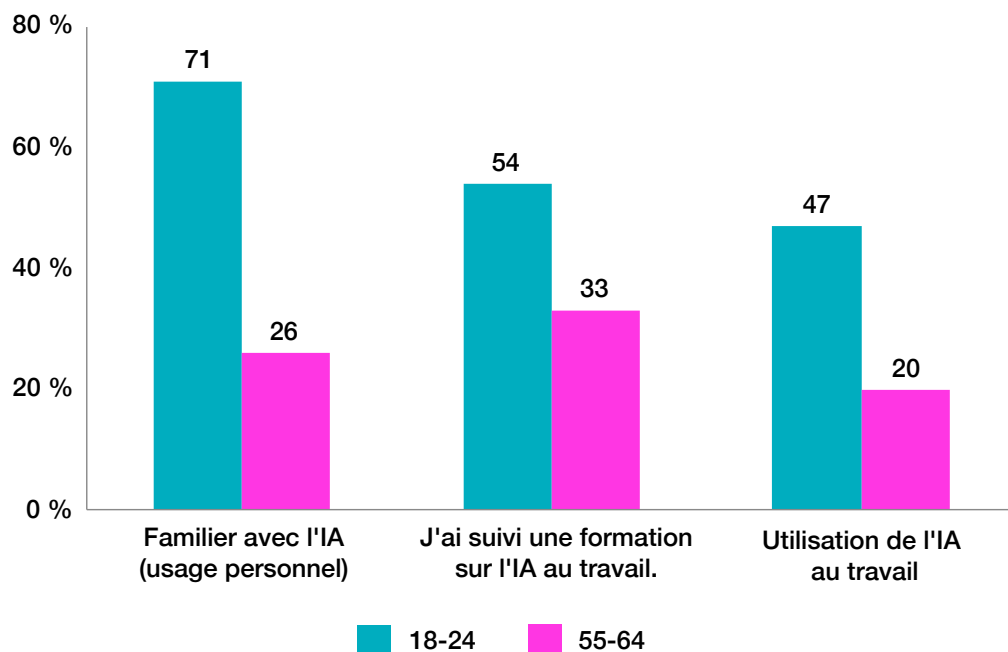
D'après une analyse fondée sur le Sondage sur l'emploi et les compétences, les travailleurs âgés sont plus susceptibles

d'accuser du retard dans l'utilisation de l'IA et de déclarer un degré de familiarité inférieur. En comparaison, les jeunes actifs canadiens étaient mieux familiarisés avec l'IA pour un usage personnel (71 p. 100 contre 26 p. 100 de leurs homologues plus âgés), étaient proportionnellement plus nombreux à avoir suivi une formation en IA au travail (54 p. 100 contre 33 p. 100) et étaient plus susceptibles d'utiliser l'IA au travail (47 p. 100 contre 20 p. 100; figure 2). Bien que cette étude porte sur le groupe des 55-64 ans, on peut

s'attendre à observer un schéma similaire chez les personnes âgées, en sachant qu'elles auraient atteint l'âge de la retraite ou s'en approcheraient et que le niveau de littératie numérique diminue avec l'âge. D'un point de vue intersectionnel tenant compte du genre, les participantes âgées étaient moins susceptibles d'avoir suivi une formation officielle et avaient plus de chances de compter sur l'auto-apprentissage⁴².

Figure 2

Âge, familiarité avec l'IA pour un usage personnel ou professionnel et formation (2024)⁴³



La ventilation approfondie des données selon l'âge démontre une baisse constante de la familiarité avec l'IA et un manque de familiarité plus prononcé parmi les adultes d'âge mûr et les personnes âgées (55 ans et plus) comparativement au groupe des 18-54 ans (figure 3). Ce constat rejoint les travaux de recherche indiquant qu'un moindre niveau de littératie numérique influe sur l'utilisation et l'adoption des technologies émergentes, dont l'IA est un exemple manifeste compte tenu de son essor rapide et de sa diffusion généralisée.

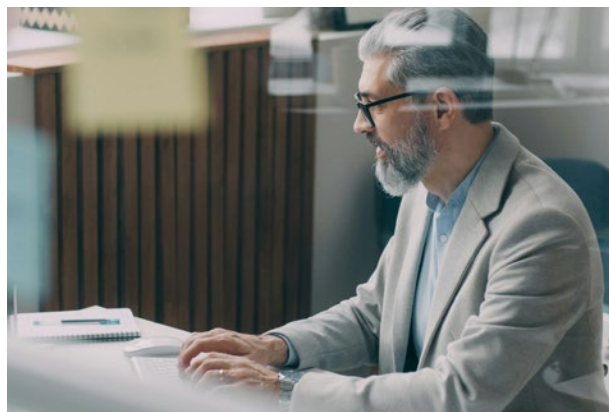
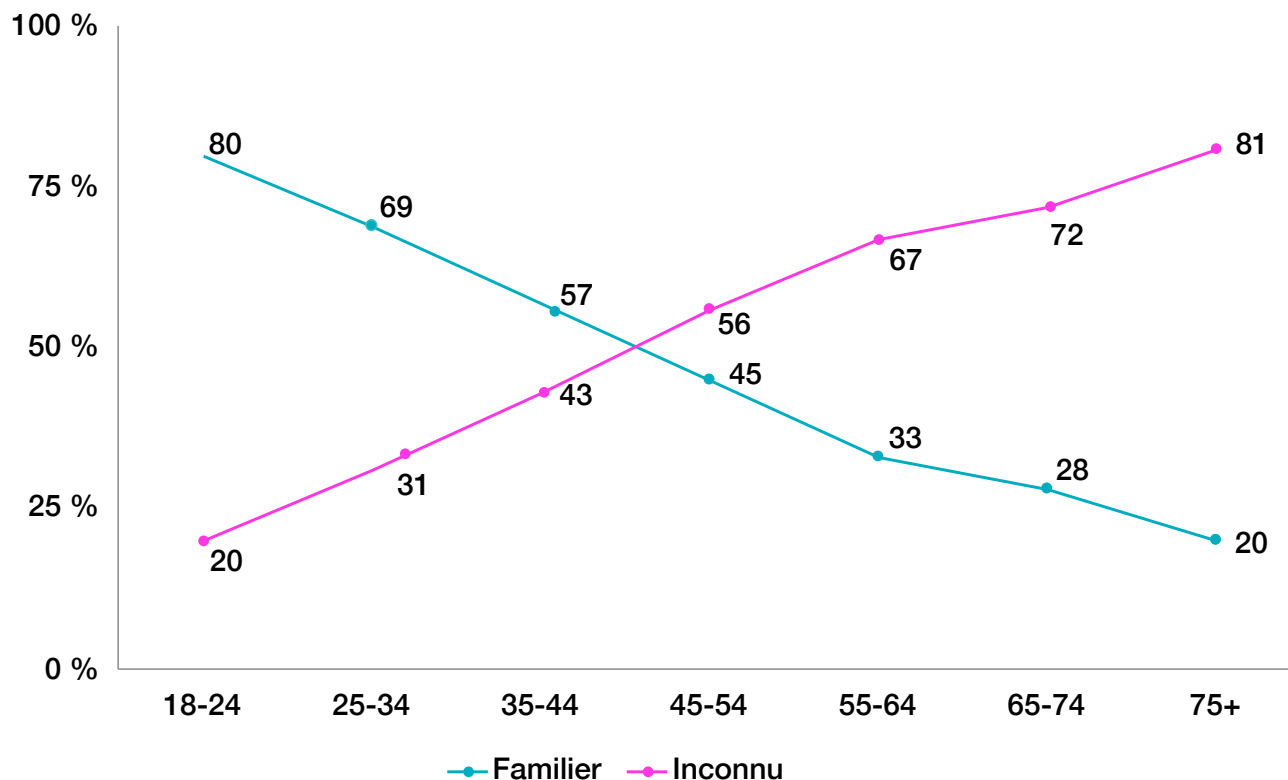


Figure 3

Familiarité avec les outils d'IA au travail en fonction des groupes d'âge⁴⁴



Les données suggèrent qu'une combinaison de facteurs contribue à expliquer la fracture numérique vécue par les personnes âgées, à l'origine de leur moindre niveau de littératie numérique, de familiarité avec les technologies connexes et d'utilisation de

ces dernières. La partie suivante s'intéresse aux obstacles particuliers et interconnectés qui entravent l'adoption numérique chez les personnes du troisième âge au Canada, au regard des diverses caractéristiques sociodémographiques de ce groupe.



Obstacles à l'adoption numérique rencontrés au troisième âge

Malgré la forte connectivité numérique d'ensemble au Canada, les personnes âgées sont confrontées à un éventail complexe d'obstacles, souvent interconnectés, qui freinent l'adoption numérique. Malgré les difficultés qu'elles rencontrent pour accéder aux nouvelles technologies ou apprendre à les utiliser, on ne sait pas encore très bien quelle est leur nature ou comment les surmonter⁴⁵.

⁴⁶. Ces obstacles sont le reflet de divers facteurs socioéconomiques, géographiques et liés à la santé, y compris le revenu, l'âge, le niveau d'instruction, le lieu de vie, le degré de socialisation et les capacités physiques ou cognitives. Cette partie analyse l'incidence de ces facteurs sur l'accès au numérique et l'apprentissage connexe chez les personnes du troisième âge au Canada, et se penche sur les répercussions du vieillissement démographique dans le contexte de la transformation numérique de l'économie. On observe également des écarts entre les genres.

Infrastructure et outils

L'accès fiable et abordable à l'infrastructure numérique et, surtout, à une connexion Internet haute vitesse à large bande est

devenu indispensable à l'heure où tous les aspects de la vie quotidienne ou presque sont en pleine transformation numérique. Si l'utilisation d'Internet a progressé au fil du temps chez les personnes âgées au Canada, ce groupe d'âge accuse toujours du retard par rapport aux autres groupes, plus jeunes, en ce qui concerne l'accès et la participation en ligne⁴⁷. Cet écart reflète les différences en matière de disponibilité de l'infrastructure haute vitesse et de capacité des personnes âgées à souscrire aux services connexes et à rester branchées, surtout lorsqu'elles perçoivent un faible revenu ou vivent en milieu rural⁴⁸. Bien que le taux global de pénétration d'Internet au Canada se soit établi à 94,3 p. 100 en 2024, on dénombre encore 2,2 millions de personnes hors ligne (soit environ 5 p. 100 de la population nationale), dont 16,5 p. 100 des membres de la tranche des 65 ans et plus⁴⁹. Ces personnes sont principalement installées dans des collectivités rurales, éloignées ou insuffisamment desservies où l'infrastructure à large bande est limitée. La qualité des services Internet est tributaire de connexions haute vitesse établies durablement, qui suivent l'évolution des technologies modernes. Malgré l'existence de programmes fédéraux, dont

le Fonds pour la large bande universelle, destinés à améliorer l'accès Internet haute vitesse partout au Canada, beaucoup de foyers ne bénéficient toujours pas de services à large bande ou de vitesses conformes à l'objectif du service universel (au moins 50 Mbps/10 Mbps) recommandé par le CRTC, en vigueur depuis 2016⁵⁰.

Parmi les obstacles entravant l'adoption de la technologie et l'acquisition de compétences numériques figure également l'accès à des outils et services de haute qualité (appareils, formation, etc.). En effet, beaucoup de personnes âgées ne disposent pas d'appareils numériques abordables, adaptés et fonctionnels, ce qui limite leur capacité à apprendre et à suivre le rythme des changements technologiques. Le coût des appareils et le manque d'options abordables demeurent des freins majeurs. Les personnes âgées rencontrent souvent davantage de difficultés financières pour se doter de technologies conviviales dernier cri, auxquelles s'ajoute la hausse des prix au Canada (qu'il s'agisse d'Internet, de la connectivité ou des appareils) comparativement aux autres pays du G7⁵¹.

Abordabilité

Le prix à payer pour disposer d'appareils et de logiciels appropriés et d'un accès Internet haute vitesse fiable demeure un important obstacle structurel.

L'exclusion numérique est étroitement liée au revenu : les personnes en difficulté sur le plan financier sont moins susceptibles d'avoir accès à Internet, de posséder des appareils ou d'être à l'aise avec la technologie. Le taux de pauvreté chez les personnes âgées (65 ans et plus) au Canada s'élevait à 6 p. 100 en 2022, d'après le seuil de pauvreté fixé par

le Canada : il s'agit de la mesure du panier de consommation (MPC) qui correspond au coût d'un panier de biens et de services permettant d'atteindre un niveau de vie de base⁵². Toutefois, l'ampleur économique réelle de la pauvreté pourrait être bien supérieure d'après l'indice de privation matérielle, éclairé par les travaux de recherche de l'Institut national sur le vieillissement⁵³. Les personnes qui rencontrent des difficultés financières et sont en mauvaise santé ont davantage de chances d'avoir un cercle social peu développé, une situation risquant d'être aggravée par d'autres difficultés en lien avec la connectivité Internet. Le coût élevé des appareils et des forfaits Internet ou de données est cité à maintes reprises parmi les principaux obstacles entravant l'acquisition de compétences numériques par les personnes âgées, 4,0 p. 100 des membres de la tranche des 65 ans et plus déclarant ne pas disposer d'accès Internet pour ce motif, soit le double du taux observé au sein de la population générale (1,8 p. 100)^{54, 55}.

En l'absence d'accès abordable, l'utilisation de la technologie est moins fréquente, d'où une exposition limitée, une moindre confiance et un manque de familiarité avec les outils numériques : autant de facteurs qui compliquent encore davantage l'acquisition des compétences connexes⁵⁶. Les problèmes liés à l'abordabilité viennent souvent s'ajouter à d'autres obstacles entravant l'apprentissage numérique, comme le manque de confiance, la crainte vis-à-vis de la technologie et l'absence de soutien personnel. Dans les cas où une formation est bel et bien disponible, les coûts de transport et les mises à niveau des appareils peuvent constituer des obstacles « cachés » supplémentaires pour les personnes ayant peu de moyens⁵⁷.

Accès et obstacles liés à la conception

La conception et l'interface des applications numériques sont déterminantes pour faciliter leur utilisation par les personnes âgées⁵⁸. À titre d'exemple, les claviers standard sont prévus pour permettre un positionnement aisé des doigts; or, la taille réduite des touches risque de poser problème aux personnes ayant des troubles de la vision ou une dextérité limitée⁵⁹. Les technologies sont rarement conçues en incluant l'avis des personnes âgées et des aidants, d'où un manque d'ergonomie⁶⁰. La plupart du temps, les logiciels et les pages Web ne tiennent pas compte des changements physiques et cognitifs auxquels font face de nombreuses personnes âgées⁶¹. Ainsi, ces défauts de conception les empêchent d'utiliser les outils numériques et d'accéder aux services en ligne de manière efficace.

Les interfaces utilisateur qui intègrent une multitude de fonctionnalités complexes à l'intention des groupes d'âge plus jeunes ne tiennent pas compte des changements physiques et cognitifs liés au vieillissement, ce qui complique la familiarisation des personnes âgées avec les logiciels et les équipements⁶². S'il est indéniablement nécessaire de concevoir des appareils plus simples favorisant une meilleure accessibilité, cette caractéristique étant souvent recherchée par les personnes du troisième âge, peu de produits de ce type sont commercialisés⁶³. Les incessantes mises à jour et modifications logicielles comme matérielles font naître des obstacles supplémentaires qui engendrent confusion et perte de confiance. À titre d'exemple, lorsqu'une personne âgée



remplace son téléphone ou son ordinateur portable par un nouveau modèle, elle a besoin qu'un tiers (un membre du personnel en magasin ou un proche) l'aide à le configurer⁶⁴.

La technologie est évolutive par nature : en l'absence d'une formation appropriée et accessible au troisième âge, le processus d'adoption et d'apprentissage continu devient insurmontable et accentue les obstacles à l'utilisation.

Émergence d'un biais lié à l'âge dans les systèmes d'IA

Face au vieillissement de la population mondiale et canadienne et à l'essor rapide de l'IA, il s'avère nécessaire de porter un regard critique sur les différences liées à l'âge en matière de maîtrise de l'IA et sur la présence d'un biais connexe dans les systèmes d'IA. L'entrecroisement des voies de développement technologique risque d'engendrer et de renforcer une forme d'âgisme numérique. Un biais lié à l'âge peut se manifester sous la forme de préjugés d'attribution (accès inégal aux ressources) et de représentation (stéréotypes intégrés aux données). Au fil des « cycles d'injustice »



Les personnes âgées connaissent divers changements physiques et cognitifs liés au vieillissement qui affectent leur capacité à interagir avec la technologie. Les obstacles liés à la santé constituent un facteur important entravant leur utilisation des technologies numériques.

qui se succèdent des premiers stades de conception jusqu'à la mise en œuvre, les personnes âgées se retrouvent souvent laissées pour compte, avec pour conséquence l'intégration de préjugés implicites dans la technologie dont elles sont exclues de manière disproportionnée⁶⁵. L'Organisation mondiale de la Santé (OMS) indique que les ensembles de données servant à entraîner bon nombre de systèmes d'IA dans le domaine des soins de santé ne tiennent souvent pas compte des personnes âgées, une omission préoccupante étant donné que ces dernières constituent la majorité des usagers des services en la matière⁶⁶ et forment donc l'un des principaux groupes susceptibles de bénéficier le plus des progrès instillés par l'IA. Cela risque de créer des biais liés à l'âge dans les ensembles de données, où le troisième âge est représenté comme un groupe monolithique qui rejette la technologie, alors même que ces personnes ne sont pas incluses explicitement⁶⁷. Conjugué à l'écart de maîtrise susmentionné, y compris parmi les personnes âgées ayant des compétences fonctionnelles de base en matière numérique,

ce facteur nuit à leur capacité d'interagir avec les outils exploitant l'IA ou d'en bénéficier et accentue leur désavantage dans le milieu de travail moderne et la société actuelle.

Obstacles sociaux

Sans cercle social avverti et soutien intergénérationnel instaurant une confiance propice au partage, un écart de connaissance risque de se creuser. Les réseaux de soutien jouent un rôle crucial dans la familiarisation des personnes âgées avec les technologies numériques. Or, bon nombre d'entre elles ne bénéficient pas d'un soutien suffisant de la part de leur famille, de leurs amis ou des services communautaires. On estime à 43 p. 100 la proportion d'aînés à risque d'isolement social⁶⁸, un facteur qui aggrave leur manque de familiarité avec le numérique et fait souvent naître une crainte vis-à-vis de la technologie, en l'absence de quelqu'un capable de leur prodiguer des conseils et de les rassurer⁶⁹. Même lorsqu'elles peuvent faire appel à des membres de leur famille, les personnes âgées n'en émettent pas



*Par exemple, un participant
a fait remarquer :
« Je suppose que je me
considère tout simplement
trop âgé. »*

moins des réserves⁷⁰. En effet, il n'est pas toujours efficace de compter sur les plus jeunes pour la transmission de compétences numériques passives et une telle démarche peut susciter un complexe d'infériorité qui découragera l'utilisation future⁷¹. L'absence totale de soutien ou la dissuasion active par les membres de la famille ou les pairs est susceptible d'engendrer des perceptions négatives et d'entraver l'adoption des outils numériques⁷². L'« âgisme bienveillant » dont ils font preuve creuse la fracture numérique à force de généralisations voulant que les personnes âgées soient incapables d'appréhender la technologie. Dans le cadre de l'enquête de l'INV, 24 p. 100 des personnes âgées participantes ont déclaré qu'il arrive souvent ou parfois que les gens supposent qu'elles ont du mal avec les téléphones cellulaires et les ordinateurs⁷³. Cette infantilisation sape les efforts d'apprentissage adaptés à l'âge qui respectent leur autonomie⁷⁴.

Obstacles liés aux connaissances et à l'information

La capacité à utiliser efficacement les technologies numériques dépend en grande

partie des connaissances et de l'information à la disposition des personnes du troisième âge. Les compétences numériques lacunaires chez les membres de ce groupe sont corrélées au manque plus large de maîtrise informatique, lui-même ancré dans l'utilisation limitée de cet outil au cours de leur vie, en particulier durant les années d'apprentissage. Résultat : les difficultés s'observent dès qu'il s'agit de comprendre le vocabulaire technique élémentaire servant à expliquer en quoi consistent les appareils et les services numériques⁷⁵. En outre, bon nombre de personnes âgées n'ont pas connaissance des technologies et services numériques à leur disposition et des avantages qu'elles pourraient en tirer, ce qui restreint encore davantage l'apprentissage et l'acquisition de compétences numériques⁷⁶. Les obstacles liés aux connaissances et à l'information ne reposent pas purement et simplement sur les aspects techniques ou les compétences, mais sont également ancrés dans des préoccupations éthiques et sociales, comme le manque de confiance dans la technologie et les questions de confidentialité, qui joueront dans le fait qu'une personne se sente ou non à l'aise avec les outils et services numériques de manière générale.

Obstacles comportementaux et liés à la santé

Divers changements physiques et cognitifs liés au vieillissement ont une incidence sur la capacité des personnes âgées à se servir de la technologie. Ainsi, les obstacles liés à la santé entravent grandement l'utilisation des technologies numériques^{77, 78}. Les données probantes mettent en évidence des différences considérables en matière d'accès

au numérique chez les personnes âgées canadiennes en situation de vulnérabilité, notamment celles qui vivent seules ou qui ont des problèmes de santé, lesquelles ont déclaré faire moins usage des outils numériques et des applications de santé que leurs homologues plus jeunes⁷⁹. D'après la recherche, les personnes âgées font face à un surcroît d'obstacles liés à la santé en raison de problèmes de motricité, de troubles de la vision et de l'audition et d'atteintes physiques qui compliquent l'interaction efficace avec les appareils numériques^{80, 81}, d'autant que bon nombre des plateformes et services numériques ne tiennent pas compte, à la conception, des besoins connexes en matière d'accessibilité⁸².

Certains problèmes de santé comme l'arthrite⁸³, la cataracte⁸⁴ et les tremblements⁸⁵ rendent l'utilisation des ordinateurs et d'Internet encore plus compliquée. Les déficits cognitifs découlant des changements cérébraux liés à l'âge (perte de mémoire, diminution des capacités sensorielles et fonctions motrices restreintes) viennent ajouter à la difficulté lorsqu'il s'agit de se repérer dans des interfaces utilisateur et de faire fonctionner du matériel informatique^{86, 87}. Ainsi, la baisse de la vue rend l'écran moins lisible, le manque de dextérité entrave la manipulation des appareils, la perte d'audition compromet la communication virtuelle et le ralentissement de la cognition affecte le rythme d'apprentissage⁸⁸.

Les obstacles liés à la santé qui entravent l'utilisation de la technologie constituent un enjeu primordial, car les personnes âgées peuvent tirer beaucoup d'avantages des téléconsultations médicales. Dans le cadre de l'enquête de l'INV sur le vieillissement



au Canada, 93 p. 100 des participants ont déclaré que ces services avaient répondu pleinement ou majoritairement à leurs besoins et ont fait état d'un haut degré de satisfaction. Plus de la moitié (51 p. 100) des Canadiennes et des Canadiens âgés de plus de 50 ans ont indiqué avoir eu recours au moins une fois aux téléconsultations médicales, le taux d'utilisation augmentant avec l'âge. En revanche, on continue d'observer une hésitation et divers freins à une adoption plus généralisée, dans la mesure où seulement 37 p. 100 des participants n'y ayant pas eu recours se déclaraient enclins à faire un essai à l'avenir⁸⁹. Malgré ces défis, les personnes du troisième âge sont de plus en plus nombreuses à s'ouvrir aux technologies numériques et à reconnaître leur utilité pour favoriser l'indépendance et le vieillissement en santé. D'après une enquête nationale menée par l'INV et TELUS Santé (n = 1 517), 79 p. 100 des Canadiennes et des Canadiens pensent que les accessoires connectés peuvent aider les personnes âgées à vivre chez elles de manière sûre et autonome, le degré de confiance grandissant avec l'âge.

Parmi les participants âgés de 75 ans et plus, 95 p. 100 étaient ainsi d'avis que les accessoires connectés sont propices à la sécurité et à l'indépendance, soulignant une ouverture d'esprit croissante vis-à-vis des technologies susceptibles d'améliorer leur qualité de vie et de leur permettre de vieillir au bon endroit⁹⁰.

Obstacles comportementaux

La société et les individus préjugent de l'incapacité des personnes âgées à se tenir au fait de la technologie et influent ainsi sur l'impression que ces dernières se font de leurs facultés en matière d'adoption numérique. Lorsque l'âgisme est intériorisé et doublé d'un manque de compréhension, il peut engendrer un sentiment d'incertitude, voire de découragement total, qui constituera un frein sur le plan personnel. L'âgisme intériorisé, qui se traduit par une moindre confiance des personnes âgées en leur capacité à apprendre et à maîtriser de nouvelles compétences, peut émerger par comparaison avec les jeunes générations, souvent décrites comme ayant la faculté « innée » d'utiliser les technologies numériques⁹¹.

Dans le cadre d'une enquête transversale menée auprès de personnes âgées de 65 ans et plus en Colombie-Britannique et en Saskatchewan, le manque d'intérêt a été cité parmi les obstacles entravant l'utilisation de la technologie pour favoriser les interactions sociales, et ce, dans les deux provinces. En Saskatchewan plus particulièrement, les participants avaient l'impression que leur faible auto-efficacité, qu'ils attribuaient

à l'âge, à la confiance ou au degré de maîtrise, affectait également l'utilisation de la technologie. À titre d'exemple, une personne a indiqué : « J'estime simplement que ce n'est plus de mon âge »⁹². De la même façon, l'Association des centres pour aînés de l'Ontario a étudié les raisons pour lesquelles les personnes âgées pourraient résister aux programmes virtuels; nombre d'entre elles ont invoqué un manque d'intérêt (52 p. 100) ou une gêne face à la technologie (32 p. 100)⁹³. Lorsque rien n'est fait pour que les points de vue changent, ces derniers risquent d'aggraver l'anxiété et la crainte vis-à-vis de la technologie, elles-mêmes alimentées par le manque d'exposition antérieure et par l'évolution incessante des technologies qui requiert une constante remise à niveau^{94, 95}. Les mises à jour fréquentes des appareils et des plateformes renforcent l'impression que les utilisateurs prennent un retard impossible à rattraper⁹⁶.

Les préoccupations relatives à la confidentialité des données, à la cybersécurité et à l'usurpation d'identité, ainsi que la crainte des escroqueries, entravent en outre l'utilisation des technologies numériques^{97, 98, 99}. Par exemple, d'après un sondage mené en 2019 par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, les aînés ayant 75 ans ou plus étaient moins susceptibles que tous les autres groupes d'âge d'effectuer leurs opérations bancaires en ligne, le principal obstacle étant les inquiétudes en matière de sécurité (32 p. 100)¹⁰⁰.

Obstacles rencontrés par les membres âgés des groupes ayant droit à l'équité

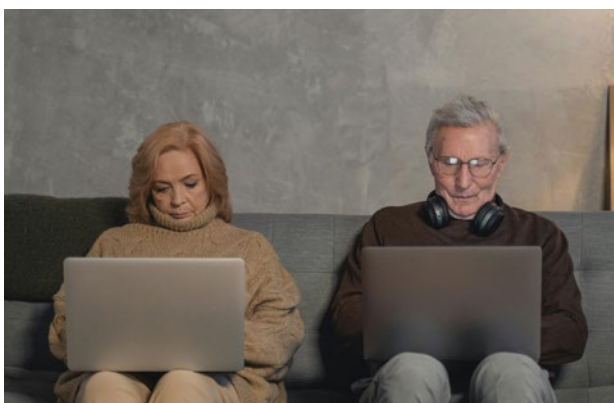
Les personnes âgées qui appartiennent à des groupes ayant droit à l'équité doivent composer avec une multitude d'obstacles intersectionnels entravant l'acquisition de compétences numériques¹⁰¹. D'après un examen de portée incluant plusieurs études, les femmes, les Autochtones, les membres de la communauté 2SLGBTQ+, ainsi que les personnes racisées, en situation de handicap ou à faible revenu font état d'un surcroît d'obstacles en lien avec la littératie numérique, l'abordabilité, le manque de contenu adapté sur le plan culturel et l'accès limité à l'infrastructure¹⁰². Nous avons également étudié les obstacles liés à la littératie numérique auxquels se heurtent les femmes âgées, compte tenu de l'écart persistant entre les genres en matière d'accès et de compétences numériques et de leur représentation au sein de la population nationale. Nous avons adopté une optique intersectionnelle pour analyser les compétences numériques des immigrantes et des migrantes, ces dernières faisant souvent face à des obstacles supplémentaires en raison de leur statut.

Il est nécessaire de comprendre les besoins particuliers des divers sous-groupes démographiques qui composent le troisième âge au Canada pour combler les écarts en matière de formation et de littératie dans le domaine numérique dont pâtissent les personnes âgées déjà défavorisées qui ne bénéficient souvent pas des initiatives numériques s'adressant à la population générale.

Femmes

Divers obstacles particuliers et intersectionnels entravent l'accès et l'acquisition de compétences dans le domaine numérique chez les femmes du troisième âge. Cet enjeu revêt une importance croissante dans la mesure où les femmes, qui ont une espérance de vie plus longue que les hommes, sont majoritaires au sein du troisième âge¹⁰³. Leur exclusion numérique a donc des effets disproportionnés. En 2022, près de 20,2 p. 100 des femmes étaient âgées de 65 ans et plus, contre 17,5 p. 100 des hommes¹⁰⁴. L'écart entre les genres s'accroît dans les segments les plus âgés : on comptait près de 1,7 femme pour chaque homme âgé de 85 ans et plus en 2021, et en 2019, les femmes représentaient 82 p. 100 des personnes centenaires. La recherche montre également que les femmes âgées de 65 ans et plus (30,9 p. 100) sont plus susceptibles que les hommes (27,7 p. 100) d'être en mauvaise santé durant le troisième âge¹⁰⁵. Les femmes rencontrent un surcroît de difficultés définies par leur genre, dont il est impératif de tenir tout particulièrement compte à l'heure de combler les écarts en matière de compétences numériques.

Au-delà de l'âge, les normes sociales sexospécifiques et les stéréotypes traditionnels, comme la perception de la technologie comme un domaine à dominante masculine, forgent les attentes des femmes âgées et ont une incidence sur les différences entre les genres réelles et perçues en ce qui concerne l'utilisation de la technologie et les



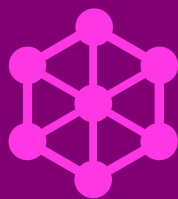
31 % contre 39 %
*Une proportion plus faible de
 femmes âgées que d'hommes
 âgés possède des compétences
 numériques de base ou
 supérieures.*

aptitudes en la matière¹⁰⁶. Les femmes âgées ont tendance à se sentir moins à l'aise avec la technologie, d'où une moindre utilisation et un intérêt plus faible¹⁰⁷. Le manque de confiance peut faire naître chez elles une crainte vis-à-vis de la technologie, les empêcher de demander de l'aide et leur donner l'impression de ne pas avoir les connaissances élémentaires requises pour utiliser la technologie^{108, 109}. Dans le cadre d'une étude, 60 p. 100 des femmes âgées de 55 ans et plus ont déclaré s'être senties fréquemment isolées au cours de la première année de la pandémie de COVID-19, contre 46 p. 100 des hommes. Cela laisse entendre que les femmes âgées auraient moins de soutiens sociaux à leur disposition pour les aider en cas de besoin avec la technologie¹¹⁰.

L'isolement social, couplé aux difficultés pour accéder aux services essentiels, exacerbe le risque encouru par les femmes âgées. Certaines croyances collectives voulant que ces dernières soient vulnérables et dépendantes ou vivent aux crochets de la communauté peuvent engendrer un paternalisme technologique qui freine encore davantage leur familiarisation en matière numérique¹¹¹.

Toute dernière technologie à l'œuvre dans les transformations sociétales et économiques qui se produisent à l'échelle du globe, l'IA est un domaine dans lequel il convient également de prêter une attention particulière aux femmes et de leur apporter un soutien. En effet, ces dernières sont plus susceptibles que leurs homologues masculins de subir des changements professionnels en lien avec l'IA, d'où un écart plus prononcé entre les genres en matière de compétences¹¹². Les femmes âgées risqueraient alors de recevoir une formation en IA moins approfondie. Selon une étude menée récemment par Randstad indiquant que l'IA devrait être adoptée par 75 p. 100 des entreprises, il n'en ressort pas moins que seulement 38 p. 100 des hommes et 33 p. 100 des femmes ont suivi une formation dans ce domaine offerte par leur employeur au cours de l'année passée. Pourtant, 71 p. 100 des hommes ont déclaré posséder des compétences en IA, contre seulement 29 p. 100 des femmes¹¹³.

Divers facteurs entrecroisés, notamment d'ordre socioéconomique, accentuent les différences entre les genres vis-à-vis des obstacles entravant l'accès et l'apprentissage en matière numérique. Par exemple, les femmes âgées ayant un faible niveau d'études sont particulièrement défavorisées.



Les prestataires de services ont systématiquement signalé que le faible niveau de littératie numérique et l'impossibilité d'accéder à des appareils chez les nouveaux arrivants constituaient l'un des principaux obstacles à une participation numérique efficace.



Le manque de formation en milieu de travail a compliqué la transition de ce groupe vers la pleine participation numérique, étant donné qu'elles ont bénéficié d'emblée d'une moindre exposition aux outils numériques et d'occasions d'apprentissage informel plus rares. Les postes qu'elles occupent sont fortement touchés par l'automatisation des tâches et la restructuration des emplois¹¹⁴. La conjugaison des stéréotypes liés à l'âge (comme l'aversion pour la technologie) et des préjugés fondés sur le genre accentue la vulnérabilité des femmes âgées aux disparités découlant des changements technologiques¹¹⁵. Les femmes âgées courent particulièrement le risque d'être laissées pour compte par la transformation numérique, et ce n'est pas uniquement le cas au Canada : on a observé des résultats similaires dans les pays européens. Au sein des 56 pays relevant de la Commission économique des Nations Unies pour l'Europe (CEE), les femmes âgées subissent les répercussions de la fracture numérique de manière disproportionnée : dans le groupe des 55-74 ans, seulement 67 p. 100 des femmes utilisent Internet toutes les

semaines, contre 90 p. 100 dans les groupes d'âge plus jeunes. Les femmes appartenant à ce groupe d'âge sont encore moins susceptibles que leurs homologues masculins de naviguer sur Internet. En proportion, elles sont également moins nombreuses à posséder des compétences numériques de base ou de niveau supérieur (31 p. 100 des femmes contre 39 p. 100 des hommes). Dans la région de la CEE comme au Canada¹¹⁶, les femmes sont plus exposées que les hommes au risque de pauvreté et d'exclusion sociale, et c'est chez les personnes du troisième âge que l'on observe l'un des écarts entre les genres les plus prononcés¹¹⁷, d'où la moindre probabilité que ce groupe ait accès à la technologie et bénéficie d'occasions d'acquérir des compétences numériques¹¹⁸. Ces inégalités socioéconomiques sexospécifiques viennent accentuer les désavantages auxquels les immigrantes racisées sont en proie, dont un taux de chômage supérieur et un niveau de revenu inférieur à ceux observés chez leurs homologues masculins et chez la population non racisée, indépendamment du statut d'immigration¹¹⁹.

Immigrantes et migrantes

Les données relatives aux obstacles intersectionnels qui entravent l'acquisition et la mise à jour des compétences numériques chez les immigrantes et les migrantes âgées demeurent relativement limitées. Au-delà de l'expérience sexospécifique de ces dernières, divers facteurs ayant un ancrage culturel nuisent à leur inclusion numérique. Les immigrantes racisées, en particulier, ont été et continueront probablement d'être touchées de manière disproportionnée par les changements structurels découlant de la transformation numérique¹²⁰. Leur accès varie notamment en fonction de la langue parlée, des coutumes et de l'exposition antérieure aux technologies numériques, mais aussi de leur statut socioéconomique au Canada.

Les nouvelles arrivantes qui ne parlent pas couramment le français ou l'anglais rencontrent des difficultés de compréhension lorsqu'elles doivent utiliser des plateformes numériques et des nouvelles technologies sans traduction intégrée efficace. La majeure partie du contenu en ligne et des interfaces n'est tout simplement pas disponible dans d'autres langues. Or, l'absence de maîtrise tant technique que linguistique compromet la littératie numérique. À titre d'exemple, une étude portant sur les mères immigrantes au Québec a démontré qu'un faible niveau de littératie numérique conjugué à une compréhension limitée du français compliquait l'interaction avec les services de santé en ligne, et s'avérait alors source de confusion et d'exclusion des ressources dont elles

auraient pu bénéficier¹²¹. D'après des études sur l'interaction numérique avec les services gouvernementaux au Canada, les femmes ne maîtrisant pas suffisamment le français ou l'anglais au sein d'un ménage à faible revenu avaient également moins de chances de recourir aux services gouvernementaux en ligne¹²².

L'observation empirique dans le secteur des services d'établissement et d'intégration montre également que beaucoup d'immigrantes n'ont pas les moyens d'investir dans des ordinateurs personnels ou des téléphones cellulaires, et doivent souvent s'en remettre aux appareils partagés par toute la famille pour travailler, étudier et entretenir des liens sociaux. Les migrantes en relation avec des fournisseurs de services d'établissement en Colombie-Britannique étaient réticentes à l'idée de posséder leurs propres appareils. D'après une étude, les efforts entrepris par quelques organismes fournisseurs de services d'établissement à Vancouver pour se doter en ressources ne sont tout simplement pas suffisants pour répondre à la demande. L'écart entre les genres est le reflet des inégalités socioéconomiques plus larges corrélées à un accès hétérogène et des attitudes forgées par les attentes sexospécifiques définissant les rôles dans le ménage et orientant l'attribution des ressources¹²³.

Le statut socioéconomique s'entrecroise également avec l'exclusion numérique dont elles sont victimes. D'après une étude sur l'équité numérique à Peel, au sein de la région du grand Toronto, les locuteurs anglophones

non natifs, parmi lesquels figuraient bon nombre d'immigrantes, constituaient le principal groupe de personnes privées d'accès aux services d'établissement en ligne, avec un recoupement important entre la littératie numérique et le genre, le niveau de revenu, l'âge et le handicap. Les fournisseurs de services s'accordent à dire que l'un des obstacles les plus difficiles à surmonter pour assurer une participation efficace en ligne des nouveaux arrivants réside dans leur faible niveau de littératie numérique et dans leur incapacité à se procurer les appareils requis, mettant ainsi au jour des lacunes structurelles tant au niveau de la prestation des services que des capacités de soutien¹²⁴. Ces lacunes ont des conséquences concrètes pour les nouveaux arrivants qui ont besoin d'accéder aux services de soutien pour s'intégrer dans la société canadienne et obtenir un emploi.

Les immigrantes et les migrantes âgées au Canada rencontrent une multitude d'obstacles entravant l'acquisition de compétences numériques. Les facteurs qui entrent en jeu sont notamment l'abordabilité, l'exposition aux appareils numériques et aux services en ligne et l'utilisation de ces derniers, les barrières linguistiques et le manque d'initiatives de liaison et de soutien au développement des compétences numériques. Pour lever ces obstacles, il est nécessaire de concevoir des programmes répondant aux besoins propres au genre, à l'âge et à la culture des participants, tout en veillant à coordonner les politiques et les actions pour garantir que les femmes âgées issues de la diversité aient les mêmes chances de s'adapter à la transformation numérique à l'œuvre au Canada.

Approches de formation aux compétences numériques

Pour combler la fracture numérique vécue par les personnes du troisième âge au Canada, il est impératif d'adopter des approches de formation conçues de manière inclusive et pédagogique, et dispensées en milieu communautaire. Les technologies numériques continuent de transformer tous les aspects de la vie quotidienne ou presque, d'où la nécessité croissante d'offrir aux personnes âgées des occasions d'apprentissage souples et accessibles là où elles vivent. La mise en place de programmes ciblés en matière de littératie numérique, associant accès aux appareils, connectivité abordable et soutien personnalisé en continu, est un moyen de renforcer la participation des apprenants âgés et à faible revenu. Face à l'importance de « vieillir au bon endroit »¹²⁵, il convient d'intégrer les initiatives de littératie et de formation aux compétences numériques dans des milieux communautaires de confiance qui tiennent compte de la diversité des besoins, des aptitudes et des situations des personnes âgées, de façon qu'elles puissent continuer à vivre chez elles et au sein de leur collectivité. En aidant les personnes du troisième âge à



Alors que les technologies numériques continuent de façonner presque tous les aspects de la vie quotidienne, les personnes âgées éprouvent un besoin croissant d'opportunités d'apprentissage flexibles et accessibles, adaptées à leur situation.

accéder localement et en toute confiance aux formations, aux outils et aux services dans le domaine numérique, cette approche peut favoriser leur indépendance, contribuer à préserver les liens sociaux et promouvoir leur participation équitable au sein d'une société de plus en plus dématérialisée.

Hétérogénéité de la population âgée

Pour être efficaces, les formations doivent adopter une conception inclusive tenant compte de la diversité des personnes du troisième âge. En effet, les capacités, les motivations et l'expérience numérique des personnes âgées varient considérablement. La participation au marché du travail, les obstacles qui apparaissent au fil du vieillissement et les besoins en matière de formation de chacune d'elles diffèrent sous l'effet de facteurs tels que le genre, le secteur professionnel, les antécédents d'emploi, le niveau d'instruction et le statut socioéconomique. En fonction de leur âge et de leur milieu de travail, elles doivent composer avec des difficultés diverses et entrecroisées pour faire face à la transformation numérique et aux changements technologiques. À titre d'exemple, les travailleurs du groupe des 50-65 ans ont tendance à se sentir plus à l'aise avec l'informatique et la technologie que les personnes du troisième âge, en particulier lorsqu'ils exercent des métiers hautement qualifiés¹²⁶.

L'âge n'est qu'un des facteurs influant sur la littératie numérique. D'autres formes de désavantage, dont un faible niveau d'instruction, un statut socioéconomique inférieur et une exposition professionnelle restreinte à l'informatique (dans le cas des cols bleus qui n'utilisent pas forcément les ordinateurs au quotidien, par exemple), réduisent les occasions journalières d'apprentissage^{127, 128}. Les différences en matière d'exposition aux TIC, de motivation, de bagage pédagogique et de problèmes de santé liés à l'âge engendrent des obstacles changeants qui, selon le contexte d'emploi, redéfinissent sans cesse les besoins des travailleurs âgés¹²⁹. La numérisation rapide du travail rehausse le niveau minimum des compétences requises dans la quasi-totalité des secteurs, c'est pourquoi il est nécessaire d'accompagner les personnes qui ont été formées avant la survenue de ces changements et qui peinent à se perfectionner et à se reconverter. Il s'agit



La numérisation rapide du travail relève le niveau de compétences de base requis dans la quasi-totalité des secteurs.

d'un enjeu important non seulement pour l'emploi, le bien-être financier et la qualité de vie des personnes âgées, mais aussi pour la population active du Canada dans son ensemble. Le pays compte de plus en plus sur la croissance de la productivité et sur la participation accrue au marché du travail pour maintenir son niveau de vie¹³⁰.

Personnes âgées demeurant en emploi ou réintégrant la population active au Canada

Partout dans le monde, les économies développées évoluent vers une croissance pilotée par la technologie. Le Canada ne déroge pas à la règle et a besoin de toute urgence d'une main-d'œuvre qualifiée prête à relever les défis émergents, au risque d'accuser un retard économique sur ses alliés et ses pairs¹³¹. On observe une hausse des taux de participation à la population active chez les adultes d'âge mûr et les personnes âgées au Canada, y compris dans le groupe des 55 ans et plus¹³², ce qui reflète une tendance croissante à travailler jusqu'à un âge avancé ou à reprendre le travail après la retraite, que ce soit par choix ou par nécessité financière. Les travailleurs âgés qui n'ont pas régulièrement accès à la technologie, au travail comme dans leur vie privée, courent davantage le risque d'être exclus des occasions d'emploi en raison de difficultés numériques en milieu professionnel¹³³.

Si les faibles niveaux de littératie numérique constituent une préoccupation urgente pour certains groupes de travailleurs âgés, cela ne signifie pas pour autant que la plupart

d'entre eux n'ont aucune compétence en la matière. La majorité possède au moins des compétences de base et une proportion importante fait preuve d'une maîtrise modérée à élevée équivalente à celle des travailleurs plus jeunes. Les compétences numériques variables observées chez les travailleurs du troisième âge révèlent que le niveau de littératie est plutôt fonction de facteurs sociodémographiques, dont l'éducation, le revenu, la profession, le statut d'immigration et l'usage régulier de la technologie, que du seul critère d'âge. Face à cet enjeu, il s'avère indispensable d'élaborer des stratégies ciblées de perfectionnement des compétences numériques à l'intention des groupes du troisième âge qui risquent de peiner davantage à suivre l'évolution des exigences professionnelles induite par la numérisation des entreprises et par l'émergence des technologies telles que l'IA, comparativement à leurs pairs plus jeunes ou plus qualifiés dans le domaine numérique. Ces dynamiques recoupent les inégalités économiques sexospécifiques observées en vieillissant. Les femmes sont plus susceptibles de faire état d'interruptions dans leur historique d'emploi, de travailler à temps partiel ou d'occuper des emplois précaires en raison des rôles liés au genre et des responsabilités familiales qui leur incombent, et de percevoir des revenus inférieurs tout au long de la vie¹³⁴. Les femmes pâtissent également d'un écart de pension entre les genres. En 2021, ce dernier s'établissait à 17 p. 100, ce qui signifie que, pour chaque dollar de revenu de retraite perçu par les

hommes, les femmes ne perçoivent que 83 cents¹³⁵. La participation continue à la population active peut constituer un moyen important d'améliorer la sécurité du revenu des femmes du troisième âge.

Pour concevoir des formations efficaces en milieu de travail, il est essentiel d'appréhender les différences de niveau et de cerner les compétences numériques dont les travailleurs ont besoin en fonction de l'incidence de la technologie sur l'emploi spécifique de chacun. Le fait de doter les travailleurs âgés de compétences numériques adaptables et pérennes spécialement pensées pour répondre à leurs besoins sociodémographiques et professionnels s'avère important tant pour la réussite individuelle de ces derniers que pour l'avenir économique du Canada.

Conception pédagogique des formations aux compétences numériques

La conception pédagogique est la clé de voûte d'une formation efficace en matière de littératie et de compétences dans le domaine numérique. Diverses études montrent qu'il est nécessaire et bénéfique de concevoir pour les personnes âgées un curriculum souple dont le contenu et le mode de prestation s'adaptent systématiquement à leurs besoins particuliers sur le plan cognitif, physique et expérientiel¹³⁶. En plus d'améliorer l'accessibilité, les approches centrées sur les apprenants peuvent stimuler la participation

des personnes âgées, souvent en proie à de multiples changements cognitifs et physiques. Les programmes de formation à l'intention des personnes âgées étant dispensés dans bien des cas à l'échelon local, les personnes chargées de la conception et de l'animation des formations peuvent s'appuyer sur leur étroite compréhension des apprenants pour évaluer les besoins et élaborer les supports pédagogiques en conséquence. Ainsi, l'équipe responsable de la programmation est en mesure de consolider la formation en évaluant les résultats d'apprentissage et en ajustant la planification future pour aider les participants à acquérir des compétences numériques et à les entretenir plus facilement.

La formation centrée sur la personne est une approche d'enseignement qui a fait ses preuves auprès des personnes âgées. En effet, ces dernières apprennent mieux dans un environnement accueillant et bienveillant qui avance à leur rythme, en leur donnant tout loisir de poser des questions et de gagner en confiance. Les programmes qui jonglent entre différents formats, en associant cours structurés et accompagnement individuel, permettent aux instructeurs et aux mentors de s'adapter à la diversité des préférences d'apprentissage et de laisser les participants choisir leur mode de participation¹³⁷. Les modèles d'apprentissage souples faisant fond sur les objectifs et les besoins propres aux personnes âgées (maintien de leur compétitivité sur un marché du travail en pleine évolution, utilisation des outils numériques dans la vie quotidienne, reprise

du travail, entretien des facultés mentales) leur permettent d'étudier des contenus utiles au regard des répercussions particulières de la technologie sur leur vie personnelle¹³⁸.

Le mode de prestation des formations aux compétences numériques offrant le plus d'efficacité varie en fonction des ressources disponibles et des besoins de chaque apprenante ou apprenant. Le choix entre les différentes possibilités existantes dépendra de l'accès à l'infrastructure côté apprenant et côté enseignant, de la connectivité Internet, des appareils et des aides financières. Enseignement en personne avec utilisation pratique de la technologie, apprentissage en mode hybride, cours en ligne assistés ou en autonomie complète : aucune approche ne convient à tout le monde. La formation en mode hybride, associant apprentissage virtuel souple et séances pratiques en personne, serait intéressante pour une femme de 55 ans ayant des responsabilités familiales et possédant quelques compétences informatiques de base. En effet, ce type d'approche permet de poursuivre l'apprentissage hors de la classe en cas d'accès Internet fiable à domicile, ce qui s'avère particulièrement utile pour les adultes qui doivent composer avec le rôle d'aidants, les difficultés de transport ou l'éloignement géographique. Au contraire, une femme âgée de 70 ans ayant des troubles de la vision et un niveau très faible, voire nul, de littératie numérique aura besoin d'un soutien spécialisé et de la mise à disposition d'un appareil adapté à sa situation, dans le cadre d'une formation individuelle ou en petit groupe.

L'accompagnement en personne demeure essentiel à l'apprentissage des compétences numériques, en particulier dans le cas des personnes âgées qui découvrent le domaine.

L'aide concrète que permet d'apporter l'enseignement en présentiel est utile pour les personnes âgées qui peinent à naviguer sur les plateformes, à gérer leur rythme d'apprentissage et à instaurer une routine. Autant d'activités qui peuvent poser problème aux personnes peu familiarisées avec la technologie. Canadiens Branchés, par exemple, collabore avec des organisations pour offrir aux personnes âgées des occasions d'apprentissage sur mesure et centrées sur la personne, en mode hybride et en individuel. Des formations gratuites sont proposées dans de nombreux domaines de la littératie numérique qui revêtent un intérêt particulier pour les personnes du troisième âge. Une évaluation initiale des besoins est effectuée par des bénévoles férus de technologie¹³⁹. La mise en œuvre de la formation dans un environnement familier où les apprenants âgés se sentent en confiance et la sollicitation de leur cercle social et communautaire contribuent grandement à améliorer la liaison, la sensibilisation et l'efficacité des programmes.

Le soutien social, surtout celui offert par l'entourage d'une personne, influe fortement sur les résultats d'apprentissage. L'encouragement, par les membres de la famille et la communauté en général, à acquérir des compétences numériques

contribue à sensibiliser les personnes âgées aux avantages et aux utilisations possibles des technologies numériques¹⁴⁰,

¹⁴¹. Les programmes tels que Cyber-Seniors en Ontario reposent sur un modèle intergénérationnel, en vertu duquel des jeunes sont formés pour dispenser un mentorat technologique individuel en mode virtuel. Les participants ont déclaré que cette approche individualisée avait répondu à leurs besoins, et la majorité d'entre eux ont jugé que le mentorat des jeunes avait joué un rôle crucial. Cyber-Seniors propose également des programmes spécialisés à l'intention des aînés 2SLGBTQ+ et des personnes vivant avec une déficience particulière (perte des facultés visuelles, démence)¹⁴². Divers programmes communautaires comme Compétences numériques pour les aînés, Canadiens Branchés, Seniors e-Connect de la Toronto Public Library et Dig-IT ont prouvé que les modèles de prestation individuelle et en petit groupe mis en œuvre au plan local améliorent l'acquisition et le maintien des compétences numériques chez les apprenants âgés^{143, 144, 145}.

Les obstacles liés à l'abordabilité de l'infrastructure numérique et du matériel (comme les appareils) sont fortement corrélés à l'accès à une formation efficace aux compétences numériques et doivent être abordés en parallèle. Les personnes qui n'ont pas les moyens de s'offrir le matériel approprié et une connectivité fiable sont doublement défavorisées, car cela les prive souvent de la possibilité de participer pleinement aux formations ou de mettre

en pratique les compétences nouvellement acquises. Or, l'efficacité et les effets durables d'une formation vont s'amenuiser, voire disparaître, dans la mesure où les compétences numériques ne peuvent être ni étoffées convenablement ni entretenues sans utilisation régulière et concrète de la technologie. Les programmes de formation doivent tenir compte du coût : en effet, les personnes âgées à faible revenu ont tendance à présenter un faible niveau de littératie numérique, associé à un besoin supérieur de se former. L'intégration de mesures propices à l'abordabilité (mise à disposition d'appareils, subvention à la connectivité et accès à des espaces d'apprentissage ouverts dotés de la technologie) est un moyen de faire en sorte que les programmes de formation aient les mêmes chances de toucher tout le monde, d'éviter l'abandon des participants et de les aider à mettre leurs nouvelles compétences au service de leur réussite socioéconomique. La création de programmes ciblés en matière de littératie numérique associant accès aux appareils, connectivité abordable et soutien personnalisé continu s'est avérée très efficace auprès des personnes âgées à faible revenu¹⁴⁶,
¹⁴⁷.

Analyse des programmes

Les programmes de formation aux compétences numériques à l'intention des personnes âgées au Canada reposent sur un ensemble commun de principes visant une conception centrée sur la personne, fondée sur les relations et axée sur la réduction des obstacles, tout en se différenciant dans leurs

manières innovantes d'associer le mentorat, l'accès aux appareils et la connectivité, d'une part, aux objectifs généraux d'inclusion sociale et économique, d'autre part. Les programmes et les organismes de formation canadiens ciblant les personnes du troisième âge partent du principe que l'exclusion numérique n'est pas seulement une question de niveau de compétence. Les approches de formation reflètent l'interaction de divers obstacles, y compris la pertinence de la formation au regard des besoins particuliers, les problèmes d'abordabilité qui entravent l'accès aux appareils et la connectivité, la confiance et le degré de familiarité des participants, ainsi que la disponibilité d'un soutien continu. La prise en compte conjointe de ces facteurs au moment de concevoir chaque formation peut contribuer à renforcer l'adoption initiale, favoriser une participation durable, et améliorer les résultats. Cette partie analyse les approches efficaces et les éléments clés de conception en vue d'éclairer les futurs programmes de formation aux compétences numériques à l'intention des personnes âgées.

Les offres de formation poursuivent quatre objectifs fondamentaux : i) l'inclusion numérique, ii) la sécurité en ligne, iii) l'accès aux services et iv) les liens sociaux. La plupart des programmes visent à lutter contre l'isolement social en favorisant la communication avec les membres de la famille et de la collectivité ainsi qu'avec les pairs : citons par exemple Canadiens Branchés, Cyber-Seniors, le Student-Senior Isolation Prevention Project (SSIPP, projet de

prévention de l'isolement étudiants-aînés), le programme « Tech Savvy Empowered Older Women » (Aînées autonomes et à l'aise avec la technologie) et TELUS Averti. La sécurité numérique et la protection contre les arnaques font partie des principaux objectifs d'apprentissage dans la quasi-totalité des modèles analysés, l'accent étant placé sur la prévention de l'exploitation financière visant les personnes âgées et sur la protection de la vie privée. Les programmes de formation insistent tous ou presque sur le lien entre développement des compétences numériques et accès aux services en ligne élémentaires, mais essentiels (banque, santé, administration publique, programmes virtuels) et considèrent la littératie numérique comme un outil d'aide à la vie autonome. Plusieurs programmes ont également fait état d'une amélioration de la qualité de vie, de la confiance et des comportements vis-à-vis de la technologie chez les participants du troisième âge.

Objectifs

L'impact d'une formation permettant le développement efficace des compétences numériques se mesure à l'aune des résultats tangibles observés en situation réelle. Le cadre et le mode d'enseignement des compétences numériques sont importants pour souligner leur valeur dans divers scénarios d'usage. Le fait de présenter les compétences numériques comme un outil pour atteindre des objectifs précis (réduire l'isolement social, améliorer l'accès aux possibilités économiques, utiliser les services de santé et d'administration en ligne, mieux sensibiliser aux cybermenaces, préserver

l'indépendance) aide les apprenants à comprendre leur intérêt pratique dans la vie quotidienne. Cette approche s'avère plus efficace que l'énumération d'un ensemble abstrait de compétences.

De la réussite des initiatives de formation dépendent la continuité du soutien et la longévité des programmes, et non la tenue ponctuelle des séances. Le programme des intervenants-pivots pour les questions numériques illustre l'importance d'assurer un soutien continu axé sur la résolution des problèmes, qui suit l'évolution des besoins des participants. Les objectifs liés au développement des compétences numériques ne peuvent être atteints en une seule séance de formation ou lors d'un simple cours. Au contraire, ce modèle inscrit la littératie numérique dans le cadre d'un processus ininterrompu d'apprentissage tout au long de la vie qui s'adapte aux changements technologiques et aux besoins de chaque apprenante ou apprenant.

Les objectifs de formation s'articulent autour d'un schéma similaire dans l'ensemble des programmes analysés :

- Plusieurs programmes (dont Canadiens Branchés, Cyber-Seniors, Aînés branchés et « Tech Savvy Empowered Older Women ») ne considèrent pas les compétences numériques d'un point de vue purement technique, mais en font plutôt une passerelle vers la vie communautaire. En effet, ces programmes combattent la solitude et promeuvent les liens sociaux et familiaux, ainsi que l'accès

aux services. De la même façon, le SSIPP met la technologie au service de la lutte contre l'exclusion sociale et la solitude des personnes âgées.

- En étroite corrélation avec la sécurité et le bien-être, l'un des objectifs cruciaux consiste à améliorer la sécurité numérique. Canadiens Branchés, par exemple, met l'accent sur la prévention des fraudes et des escroqueries, tandis que Dig-IT apprend spécialement aux aînés à repérer les arnaques sur les sites de rencontre, l'hameçonnage et l'exploitation financière des personnes âgées.
- L'un des objectifs courants vise à faciliter l'accès des aînés aux services essentiels afin de favoriser leur indépendance dans la vie pratique. Canadiens Branchés œuvre pour améliorer l'accès des personnes du troisième âge aux services bancaires et aux portails de santé, par exemple, tandis que Dig-IT les aide à utiliser la technologie pour se faire livrer des courses ou pour prendre rendez-vous pour des téléconsultations médicales.
- Les programmes comme Dig-IT, qui vise à favoriser la connectivité des aînés à faible revenu, ou comme Aînés branchés d'Aide aux Aînés Canada, qui cible les personnes âgées résidant dans des collectivités rurales, éloignées ou du Nord, s'efforcent de lever les obstacles prioritaires en fournissant le matériel et les options de connectivité abordable indispensables pour établir l'accès à la technologie.

Modèles de formation personnalisée et fondée sur les relations

Les approches de formation centrées sur la personne et fondées sur les relations jouent un rôle crucial dans la prestation fructueuse des formations aux compétences numériques.

Les programmes répertoriés dans le tableau A2 en annexe (Canadiens Branchés, Cyber-Seniors, Dig-IT ou encore le modèle des intervenants-pivots pour les questions numériques) s'appuient sur une évaluation initiale des besoins centrée sur la personne afin d'adapter la formation aux apprenants. Ces évaluations, réalisées dans le cadre de séances particulières ou d'une assistance continue en matière de navigation, améliorent la formation en permettant son adaptation perpétuelle. Le format en petit groupe ou en individuel est souvent privilégié, car il offre davantage de souplesse que les formations collectives adoptant une approche universelle, sans possibilité de personnalisation.

Cyber-Seniors, TELUS Averti, ABC Connexion d'apprentissage et le programme « Tech Savvy Empowered Older Women » adaptent la formation au rythme des apprenants, en fonction de leur niveau de compétence et d'aisance en matière numérique. Conçus dans une optique d'accessibilité, ces programmes emploient un langage simple, utilisent des caractères de grande taille et proposent des vidéos à contraste élevé qui facilitent généralement l'apprentissage des personnes âgées. Canadiens Branchés et Dig-IT associent l'évaluation continue des besoins, par l'intermédiaire de mentors

férés de technologie (rôle souvent confié à de nouveaux arrivants chez Canadiens Branchés), à la mise en œuvre de séances sur mesure qui évoluent sans cesse pour répondre aux objectifs propres à chaque apprenante ou apprenant.

Les programmes insistent fréquemment sur l'importance de former les mentors à faire preuve de patience et d'empathie (comme le montrent la formation structurée des mentors prévue par Cyber-Seniors et l'environnement sans jugement préconisé par le North York Women's Centre). L'initiative Dig-IT, par exemple, a permis de constater que les participants âgés peu familiarisés avec le numérique préféraient que l'enseignement soit dispensé par des pairs de leur âge. Dig-IT et ABC Connexion d'apprentissage proposent un apprentissage entre pairs dans le cadre duquel une personne du même âge fait office de modèle de comportement, ce qui contribue à contrecarrer l'âgisme intériorisé et à doper la confiance, surtout dans le cas où les apprenants manquent d'expérience ou mettent en doute leurs capacités. Ces constatations renforcent l'idée qu'une formation axée sur la confiance, la proximité et les expériences communes favorise la participation et améliore les résultats d'apprentissage.

Cyber-Seniors repose sur un modèle de mentorat intergénérationnel et piloté par des jeunes intégrant une formation structurée des mentors, qui a été salué par l'OCDE¹⁴⁸. Cette formation met l'accent sur la patience, l'empathie, la communication

et la compréhension du processus de vieillissement pour faire en sorte d'offrir aux personnes âgées un mentorat adapté, qui tienne compte des obstacles liés au vieillissement. Les approches intergénérationnelles comme celles adoptées par Cyber-Seniors et le SSIPP, prouvent que les modèles de mentorat permettent à la fois d'améliorer les compétences numériques et de renforcer la confiance en établissant des interactions directes et des liens sociaux, le tout contribuant à un changement positif de comportement chez les participants. La mise en œuvre d'un soutien personnalisé en continu, comme le prévoit le modèle des intervenants-pivots pour les questions numériques, permet aux apprenants de bénéficier d'une aide individuelle pour résoudre leurs problèmes et d'un suivi à long terme. C'est donc un moyen de surmonter les obstacles persistants ou les difficultés qui se font jour lorsque les participants commencent à mettre en pratique leurs nouvelles compétences, avec le risque d'erreur inhérent au processus.

Accès et connectivité

Les programmes et les organismes répertoriés dans le tableau A2 s'attaquent aux obstacles structurels qui nuisent à l'abordabilité et à l'accès inclusif, deux critères essentiels dans la conception des formations aux compétences numériques, compte tenu des répercussions considérables qu'ont les obstacles financiers sur la participation, l'apprentissage continu et l'utilisation quotidienne de la technologie au troisième âge. Les programmes assurant la fourniture



subventionnée d'appareils et de services Internet/de télécommunication enregistrent une forte participation des personnes âgées à faible revenu, qui sont souvent moins bien desservies et plus marginalisées que d'autres groupes ayant droit à l'équité, en raison de leurs ressources financières insuffisantes.

L'initiative Dig-IT, le programme Aînés branchés d'Aide aux Aînés Canada et le modèle des intervenants-pivots pour les questions numériques démontrent que le coût des appareils et de l'accès Internet constitue un frein majeur qui compromet la volonté d'utiliser les technologies numériques et limite les possibilités connexes. Dig-IT s'adresse aux personnes âgées à faible revenu et marginalisées, auxquelles le programme prête une tablette préconfigurée comprenant un forfait de données cellulaires pour six mois et un abonnement d'un an au service Geek Squad permettant d'obtenir une assistance technique en continu. Aînés branchés et le programme « Tech Savvy Empowered Older Women » prévoient la fourniture de matériel aux personnes âgées, notamment à celles qui résident dans des collectivités rurales et éloignées ou qui sont

confinées à domicile, en plus d'une formation personnalisée et d'un soutien technique local. Le modèle des intervenants-pivots pour les questions numériques et TELUS Averti suivent une approche différente, en associant développement des compétences numériques et aide à la souscription de services Internet abordables ou à bas coût pour les personnes âgées à faible revenu. Le programme de TELUS Mobilité pour l'avenir et Internet pour l'avenir destiné aux aînés à faible revenu qui perçoivent le Supplément de revenu garanti (SRG)¹⁴⁹ permettait de se procurer un téléphone intelligent reconditionné, accompagné d'un forfait de données et d'un service mobile à bas coût (Mobilité pour l'avenir), et de bénéficier de remises sur les forfaits Internet (Internet pour l'avenir)¹⁵⁰. Ces deux volets n'incluent aucun frais de gestion et d'annulation du contrat, et proposent des vidéos de familiarisation au numérique, des ateliers sur la cybersécurité et des ressources pédagogiques via TELUS Averti. La création de ce programme au profit des aînés percevant le SRG a permis à 2,5 millions de bénéficiaires, notamment parmi les personnes âgées à risque durant la pandémie de COVID-19, de rester connectés et d'avoir accès à Internet.

Au-delà de la mise à disposition d'appareils et de services de connectivité subventionnés, certains programmes lèvent les obstacles liés à la mobilité et au coût des transports en prenant en charge le trajet en transport en commun et en proposant un déjeuner gratuit aux participants venant suivre des séances en présentiel (c'est notamment le cas de « Tech Savvy Empowered Older Women ») ou en dispensant les formations en mode virtuel, une pratique qui s'est considérablement répandue durant et après la pandémie de COVID-19.

Inclusion et équité

La prise en compte des facteurs d'identité croisés et des obstacles particuliers auxquels font face les personnes âgées issues de la diversité constitue un moyen d'améliorer l'inclusion et la participation de celles qui ont le plus besoin d'acquérir des compétences numériques. Toutes les personnes âgées n'ont pas les mêmes lacunes en matière de littératie numérique, ces dernières étant corrélées à certains facteurs sociodémographiques tels que le revenu et le niveau d'instruction, le genre, le statut d'immigration et la familiarité antérieure avec la technologie.

Plusieurs programmes et organismes figurant dans le tableau A2 (par exemple : le PELN, le programme « Tech Savvy Empowered Older Women » du North York Women's Centre, l'Ontario Digital Literacy and Access Network [ODLAN] et Aînés branchés) ont adopté des approches ciblées et axées sur l'équité dans le but de servir différents groupes du troisième âge, dont les aînés à faible revenu, les femmes âgées, les membres âgés de la communauté 2SLGBTQ+, les nouveaux arrivants et les personnes vivant en milieu rural. L'ODLAN met l'accent sur la participation numérique inclusive et sécuritaire des communautés 2SLGBTQ+ et lutte contre la haine et les préjudices en ligne par le biais de programmes tels que « Digital Resilience », qui s'attaque à la haine transphobe en ligne et promeut des pratiques numériques inclusives. Dans une optique d'équité, Aînés branchés privilégie les liens sociaux et améliore l'accès aux services des personnes âgées qui résident dans des collectivités rurales, éloignées et du Nord.

Les programmes comme le SSIPP exigent que tous les mentors et instructeurs suivent

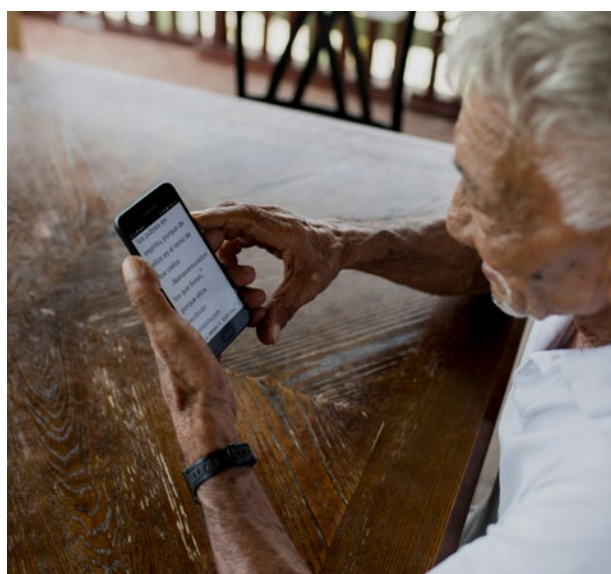
des cours obligatoires sur la lutte contre l'âgisme et l'oppression afin de garantir des interactions respectueuses des spécificités culturelles avec les personnes âgées et issues de la diversité ayant des facteurs d'identité croisés. Conçu par des femmes âgées, pour des femmes âgées, le programme « Tech Savvy Empowered Older Women » allie acquisition de compétences numériques concrètes et autonomisation dans un cadre sécuritaire, tout en s'efforçant de toucher les femmes âgées isolées. Ces choix de conception traduisent le fait que la littératie numérique est étroitement liée aux obstacles intersectionnels rencontrés par les sous-groupes de personnes âgées ayant droit à l'équité qui ne bénéficient ni d'une formation ni d'un soutien spécialisés, alors qu'elles doivent composer avec un surcroît de difficultés.

Résultats et potentiel d'expansion

Les programmes et les organismes de formation rendent compte de résultats directs et mesurables en assurant un suivi des progrès en matière d'acquisition des compétences numériques et d'adoption, et des niveaux de confiance sur les questions d'accès, de sécurité et de lien social après la formation. Le PELN, programme de plus grande ampleur au Canada, a obtenu des résultats de haut niveau en formant plus de 650 000 personnes dans le cadre de 36 projets subventionnés, grâce à un effectif de 7 657 employés qualifiés. Divers indicateurs d'évaluation mesurent les améliorations de l'accès associées à la hausse des niveaux de littératie numérique, aux compétences nouvellement acquises ou perfectionnées et à la confiance accrue des personnes âgées et des apprenants issus de groupes ayant droit à l'équité. Le programme ABC Connexion d'apprentissage, financé

dans le cadre du PELN, illustre l'importance de disposer d'un financement adéquat et de nouer des partenariats pour dispenser des formations à grande échelle et adapter les compétences enseignées en fonction du partenaire et du bailleur de fonds (par exemple : améliorer l'accès des personnes âgées à des renseignements essentiels sur les soins de santé et les services gouvernementaux).

TELUS Averti a fait état de solides résultats, 96 p. 100 des apprenants déclarant se sentir plus proches de leur cercle familial et social et 87 p. 100 ressentant un fort sentiment d'appartenance communautaire à l'issue du programme de formation. Les personnes âgées ont signalé une diminution de leur « anxiété technologique » et fait preuve d'une sensibilisation accrue en matière de cybersécurité. Le programme Dig-IT a formé plus de 8 500 personnes âgées défavorisées au Canada, mettant en lumière l'effet direct des subventions en faveur de la fourniture d'appareils et de la connectivité sur la levée des obstacles persistants liés à l'abordabilité



et l'efficacité des modèles d'apprentissage entre pairs à l'appui de la confiance et de la participation. Cyber-Seniors a observé des améliorations mesurables des compétences numériques, de l'engagement social, de la qualité de vie et des comportements des personnes âgées à l'égard de la technologie, en adoptant un modèle de mise en œuvre généralisée reproductible dans les écoles, les bibliothèques, les centres communautaires et les résidences pour aînés.

Le tableau A2 en annexe répertorie les programmes et les organismes de formation analysés et explique en quoi le modèle associé est pensé pour atteindre les objectifs d'apprentissage et pour permettre aux personnes âgées d'obtenir des résultats tangibles. Le tableau B1, également en annexe, présente un cadre réunissant les éléments clés de conception à retenir de l'analyse des programmes et des organismes illustrée dans le tableau A2. Ce cadre s'articule autour de sept dimensions fondamentales : i) les objectifs; ii) le modèle de formation et la composante relationnelle; iii) l'accès et la connectivité; iv) le contenu du curriculum; v) l'inclusion et l'équité; vi) les partenariats et la portée; vii) les résultats et le potentiel d'expansion. Chaque dimension reflète les points forts mis au jour et les données probantes à l'appui des différentes stratégies de formation. Ce cadre peut servir à orienter la conception de modèles inclusifs de formation des personnes âgées aux compétences numériques et faire office de référence en vue d'améliorer les programmes existants.

L'évaluation des programmes et des organismes œuvrant au développement des compétences numériques chez les personnes âgées met au jour des composantes et des prestations qui requièrent un certain niveau de financement et de collaboration. L'investissement financier favorise la souplesse, la possibilité d'adaptation et la variété des modes de prestation indispensables pour répondre aux besoins des apprenants du troisième âge en matière d'accès et de soutien complet, en tenant compte de leur degré de maîtrise. Le potentiel d'expansion et l'impact systémique sont directement tributaires d'un financement adéquat et stable propice à la conclusion de partenariats, à l'élargissement de l'écosystème de formation, à la durabilité des programmes et aux efforts de liaison à grande échelle avec les populations âgées défavorisées, dans une optique d'équité. Cela souligne la nécessité d'étudier les politiques stratégiques et les mécanismes de financement favorisant le développement efficace des compétences numériques. La partie suivante propose un bref tour d'horizon du rôle que jouent le soutien gouvernemental, ainsi que les orientations et politiques publiques, à l'appui de la création d'un environnement de financement stable et pérenne permettant d'améliorer la conception et la prestation des programmes.



Soutien des politiques et des programmes

L'efficacité des programmes de littératie numérique à l'intention des personnes âgées dépend de la coordination des initiatives de multiples parties prenantes. Les gouvernements, les fournisseurs de services, les organisations communautaires et les instituts de formation doivent collaborer pour concevoir, financer, dispenser et mettre à jour ces programmes. La prestation des formations dans le cadre de partenariats communautaires offre un moyen de réunir les installations, les ressources et le personnel nécessaires pour améliorer la liaison, l'accès, le recrutement et les résultats¹⁵¹.

Le gouvernement fédéral a déjà souligné l'intérêt d'investir pour développer la littératie numérique des groupes ayant droit à l'équité, y compris des personnes du troisième âge¹⁵². La création d'un cadre stratégique coordonné à l'échelle nationale et bénéficiant d'un financement fédéral pourrait rapprocher les fournisseurs de services communautaires, les agences pour l'emploi, les organisations de perfectionnement de la main-d'œuvre, les organismes sans but lucratif et d'autres partenaires dans l'optique de promouvoir l'inclusion numérique des personnes âgées. Un tel cadre aurait pour but d'améliorer la

littératie numérique, l'accès abordable aux appareils et aux services de connectivité, l'éducation, l'accompagnement et les ressources dont les aînés ont besoin pour utiliser efficacement Internet et d'autres outils technologiques. La stratégie d'inclusion numérique devrait s'inscrire dans des cadres éthiques qui tiennent compte de la littératie numérique, de l'abordabilité, de la protection de la vie privée et de la sécurité, de l'inclusion et de l'accessibilité, du lien social, du bien-être et du contexte socioculturel¹⁵³.

Partenariats, collaboration et financement

Une stratégie en faveur de l'inclusion numérique des personnes âgées exige l'établissement de partenariats solides réunissant les ordres de gouvernement, les acteurs du secteur, la société civile et les organisations communautaires. L'augmentation des investissements fédéraux peut contribuer à pérenniser et à élargir les initiatives dans ce domaine, tout en dotant mieux en ressources les programmes au service des groupes ayant droit à l'équité, comme les femmes du troisième âge. Les programmes canadiens

d'éducation des adultes, idéalement positionnés pour dispenser un apprentissage numérique, demeurent pourtant en grande partie exclus des débats, ce qui limite leur contribution potentielle aux efforts de formation coordonnés. Les organismes fédéraux responsables de la formation et du perfectionnement des compétences à l'échelle nationale, comme Emploi et Développement social Canada (ESDC) et Innovation, Science et Développement social Canada (ISDE), peuvent travailler en coordination avec les gouvernements provinciaux et territoriaux pour assurer un financement de base durable sous-tendant les programmes d'éducation des adultes et pour faire le lien entre les initiatives en milieu communautaire et les actions plus vastes en faveur de la littératie numérique¹⁵⁴.

La collaboration intersectorielle impliquant les secteurs public, privé et sans but lucratif, les opérateurs de télécommunication et les organisations communautaires, s'est avérée efficace pour renforcer la prestation de formations bien financées. Ces partenariats ont engendré des modèles de programme plus réactifs et mieux dotés en ressources¹⁵⁵. Au plan fédéral, le Programme d'échange en matière de littératie numérique (PELN), par exemple, s'est appuyé sur la collaboration entre les bibliothèques publiques, les foyers pour personnes âgées et les centres communautaires pour améliorer l'accessibilité des groupes ayant droit à l'équité, y compris des personnes du troisième âge. Les participants au PELN concernés ont ainsi amélioré leurs connaissances, leurs compétences, leur confiance et leur utilisation

de la technologie. Ce type d'approche collaborative permet aux programmes de s'appuyer sur les cercles de confiance déjà en place et sur l'expertise communautaire locale afin de mieux s'adapter et de garantir une meilleure adéquation sur le plan culturel¹⁵⁶.

En faisant fond sur ces approches collaboratives, les priorités fédérales émergentes autour de l'IA offrent une occasion de renforcer encore davantage les efforts d'inclusion numérique des personnes du troisième âge. La stratégie du Canada en matière d'IA insiste notamment sur l'importance d'élaborer des programmes de familiarisation à l'IA et de doter les Canadiennes et les Canadiens des compétences nécessaires pour participer au sein d'une économie et d'une société de plus en plus propulsées par l'IA¹⁵⁷. Ces investissements pourraient servir en parallèle à élargir la formation de base et à étoffer les compétences en IA des personnes âgées, en créant des volets de programme ciblés ayant pour but d'améliorer leur compréhension et leur prise en main sûre des outils et des services d'IA émergents. L'intégration d'une formation sur mesure des personnes âgées dans les stratégies et les partenariats propices à l'acquisition de compétences numériques en élargira la portée et contribuera à prévenir de nouvelles formes d'exclusion numérique, offrant ainsi un soutien proactif au maintien de leur participation sociale, économique et civique.

L'absence de partenariats stables à long terme et de stratégies pilotées à l'échelon fédéral

compromet les efforts de liaison ciblée et la pérennité des programmes. Les personnes âgées ayant le plus besoin d'aide, notamment les plus isolées en raison d'une faible familiarisation avec le numérique, courent un risque accru d'exclusion numérique. Les bibliothèques publiques, les conseils scolaires, les services sociaux, les fournisseurs de soins de santé et les organisations communautaires sont des partenaires de prestation idéaux, car ces acteurs de proximité bénéficient de la confiance de la population âgée locale. Toutefois, ils ont besoin d'un financement public durable pour exploiter pleinement leurs capacités de liaison et de mise en œuvre des programmes.

Financement

Les initiatives de littératie numérique des adultes, notamment le soutien ciblé en faveur des groupes ayant droit à l'équité, bénéficient d'un financement fédéral ponctuel et à court terme au périmètre limité, ce qui freine l'élaboration de programmes approfondis et pérennes¹⁵⁸. Le manque de financement de base durable n'incite pas les fournisseurs à investir dans des curriculums de formation, à intégrer les technologies émergentes dans leur enseignement ou à se doter des capacités nécessaires pour servir les personnes âgées dans différents contextes. Les subventions non récurrentes et les cycles de financement restreints entraînent une fragmentation des services, d'où la difficulté de faire converger les initiatives locales en faveur de la littératie numérique et les objectifs d'ensemble aux échelons provincial et national. En Ontario, par exemple, les programmes de littératie

doivent présenter une nouvelle demande de financement chaque année, avec le risque de mettre en péril la planification à long terme¹⁵⁹. Les gouvernements et les bailleurs de fonds devraient privilégier les modèles de financement pluriannuels et axés sur l'équité qui sous-tendent l'infrastructure, la dotation en personnel et l'évaluation à long terme, afin de protéger la continuité des programmes.

La fragmentation des structures de financement aboutit à la création d'une multitude de programmes cloisonnés parmi lesquels les personnes âgées peinent à se repérer, ce qui entrave la poursuite de leur éducation au-delà d'un apprentissage à court terme. Pour concevoir des programmes de formation aux compétences numériques qui contribuent à offrir aux personnes âgées des occasions d'apprentissage constructives tout au long de la vie, au fil des évolutions technologiques, il est nécessaire de disposer d'un financement adéquat pour payer le personnel, couvrir les coûts de formation et fournir des appareils.



Conclusion et recommandations

Le vieillissement de la population canadienne transforme progressivement le paysage socioéconomique, hissant de ce fait l'inclusion numérique des personnes âgées au rang d'enjeu majeur qu'il convient désormais de traiter en priorité dans le cadre des politiques publiques et du perfectionnement de la main-d'œuvre. Si bon nombre de personnes du troisième âge au Canada possèdent des compétences numériques de base et se disent désireuses d'utiliser la technologie, divers obstacles entravant l'accès, la formation et la prise de confiance persistent et augmentent le risque d'exclusion des aînés qui font face à un surcroît d'obstacles intersectionnels. L'absence d'orientation stratégique d'ensemble, conjuguée au financement fragmenté des programmes, contribue à perpétuer ces difficultés d'accès. L'expression d'un fort leadership national et la définition claire d'une voie à suivre sont nécessaires pour faire valoir l'importance de l'enjeu aux yeux des employeurs, des acteurs du secteur privé et d'autres partenaires clés dans l'écosystème de formation dont la participation active demeure essentielle, mais n'est pas suffisamment exploitée.

Les programmes existants aux quatre coins du Canada font preuve d'efficacité malgré les contraintes actuelles en matière de financement et de ressources. Les pratiques éprouvées et les modèles de prestation qui associent une formation personnalisée et fondée sur les relations à la prise de mesures propices à l'abordabilité, à l'accessibilité et à l'adaptabilité permettent d'améliorer les résultats des personnes âgées sur le plan socioéconomique et dans le domaine de la santé. Le déploiement à grande échelle de ces modèles nécessite d'élargir leur portée, d'assurer une répartition homogène des initiatives et de donner les moyens aux organisations locales et communautaires de dispenser une formation inclusive aux personnes les plus touchées par la fracture numérique.

Sans une approche coordonnée, bien financée et axée sur l'équité, l'adoption rapide des technologies numériques et les difficultés causées par leurs formes émergentes (comme l'IA) continueront d'aggraver les inégalités, de compromettre le vieillissement en santé, de réduire la participation au marché du travail et de nuire au bien-être social des Canadiennes et des Canadiens du troisième âge.

Recommandations

Les recommandations suivantes sont formulées à la lumière de l'analyse présentée dans ce rapport. Elles établissent une orientation étayée par des données probantes et lancent un appel à l'action aux décideurs politiques, aux employeurs et aux organisations communautaires en vue de renforcer l'inclusion numérique des personnes âgées.

Orientation stratégique et financement

Établir une stratégie nationale en faveur de l'inclusion numérique des personnes âgées

- > Le gouvernement fédéral devrait montrer la voie à suivre, en prévoyant des financements fléchés vers une stratégie nationale en faveur de l'inclusion numérique des personnes âgées qui tienne compte de l'incidence de la littératie, de l'accès et des compétences en matière numérique sur le vieillissement en santé, la résilience économique et l'inclusion sociale.
- > Définir des objectifs nationaux particuliers sur les plans social et économique, en prenant par exemple des initiatives de perfectionnement de la main-d'œuvre qui ciblent les secteurs en pénurie de travailleurs et en améliorant l'accès aux services de santé numériques en faveur des populations à risque. Imposer la communication de données détaillées, ventilées selon l'âge, le genre, le revenu, la région, le handicap et l'appartenance à un groupe ayant droit à l'équité, afin de suivre les progrès et d'orienter la stratégie future.

Soutenir et élargir les financements à l'appui de l'apprentissage des adultes en milieu communautaire

- > Les gouvernements fédéral et provinciaux/territoriaux devraient abandonner les subventions par projet accordées à court terme pour privilégier l'octroi d'un financement de base pluriannuel aux fournisseurs de services d'éducation des adultes, aux bibliothèques, ainsi qu'aux organismes de soutien aux aînés et d'aide à l'établissement qui œuvrent au développement des compétences numériques des personnes âgées.
- > Réinvestir dans des initiatives qui prévoient des volets dédiés aux personnes âgées et aux groupes ayant droit à l'équité, à l'instar du PELN dont la réussite et l'impact ne sont plus à prouver, et en étendre la portée. Cela permettrait aux organismes dispensant des formations aux compétences numériques de planifier et de pérenniser leurs services.

Accélérer le développement des infrastructures et offrir un accès abordable étendu

- > Accroître les investissements dans les infrastructures essentielles et subventionner l'accès abordable aux programmes visant la large bande universelle et la fourniture d'appareils. Ainsi, les personnes âgées les plus à risque, notamment celles ayant un revenu faible ou vivant dans des collectivités rurales, éloignées et du Nord, disposeraient de la connectivité de base nécessaire pour bénéficier des services en ligne et développer leurs compétences numériques.

Assurer la convergence des compétences numériques avec les politiques liées au perfectionnement de la main-d'œuvre, à la santé et au vieillissement

- > Les ministères du Travail et du Développement des compétences, les organismes de développement économique et les employeurs devraient concevoir conjointement des programmes de perfectionnement des compétences et de reconversion professionnelle ciblant les travailleurs âgés, y compris les personnes occupant un emploi précaire ou à temps partiel, afin de favoriser leur participation continue au marché du travail et d'améliorer leur sécurité économique future.
- > Les décideurs politiques en matière de santé et de vieillissement démographique devraient intégrer des soutiens en faveur de la littératie numérique dans les projets communautaires pour le troisième âge, les programmes de prise en charge des soins à domicile et des maladies chroniques et les stratégies promouvant les téléconsultations médicales, de façon que les compétences numériques soient considérées comme un critère indispensable à l'équité d'accès, et non comme un « plus » facultatif.
- > Tenir compte de l'importance de « vieillir au bon endroit » et s'appuyer sur le cadre de l'INV pour orienter les stratégies d'inclusion numérique des personnes âgées de façon à intégrer la littératie et la formation dans le domaine numérique, l'accès aux appareils et les soutiens à la connectivité au sein de projets communautaires pour le troisième âge, de programmes de prise en charge des soins à domicile et en

milieu communautaire, et de stratégies promouvant les téléconsultations médicales, gage de reconnaissance du fait que la maîtrise et l'utilisation de la technologie sont essentielles pour favoriser efficacement l'indépendance et la participation communautaire des personnes âgées.

Assurer la sécurité, l'inclusion et la formation vis-à-vis de l'intelligence artificielle

- > Prendre des mesures pour s'assurer que les systèmes d'IA font l'objet d'une évaluation de rendement permettant de mesurer la représentativité de divers groupes démographiques et de discerner des préjugés liés à l'âge et à l'intersectionnalité.
- > Coordonner un volet de formation à l'IA au sein de la Stratégie nationale en matière d'intelligence artificielle, spécialement conçu pour les personnes du troisième âge et axé sur l'apprentissage accessible, le soutien continu et les applications adaptées à leurs besoins.

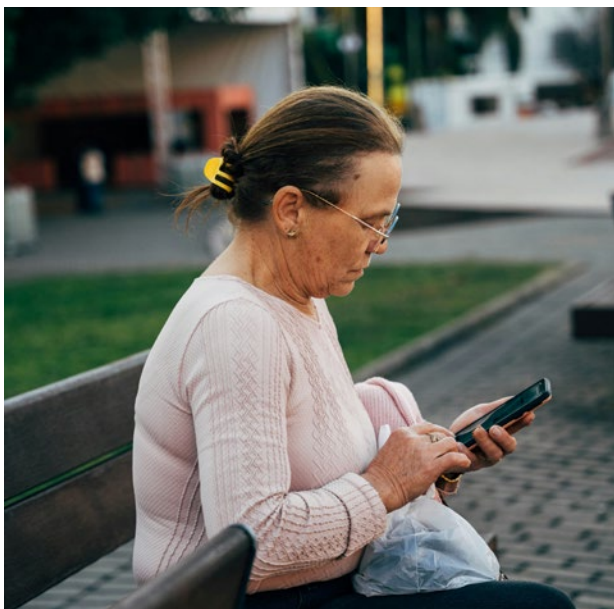
Conception des formations

Adopter des modèles de prestation pédagogiques, personnalisés et accessibles

- > Articuler les modèles de formation autour de la conception pédagogique centrée sur les apprenants, dont le contenu s'adapte au rythme et aux besoins des participants du troisième âge. Les cours en petit groupe et le soutien individuel à la formation contribuent à la convergence des objectifs du programme avec les objectifs

personnels, l'état de santé et le niveau de littératie numérique de chaque apprenante ou apprenant.

- > Parmi les critères d'admissibilité au financement, le gouvernement devrait exiger que les programmes offrent des modes de prestation souples (en présentiel, en mode hybride et en ligne) et veillent à l'accessibilité des supports pédagogiques et des formats proposés (prise en charge multilingue, s'il y a lieu au regard de la composition démographique des collectivités, et technologies d'aide fonctionnelle). Cela rendrait les programmes plus accessibles et favoriserait la participation des personnes âgées aux prises avec plusieurs obstacles.



Fournir des appareils, des services de connectivité et un soutien technique ou les subventionner

- > Les décideurs politiques et les bailleurs de fonds doivent hisser l'abordabilité et l'accès à l'infrastructure au rang des priorités en matière d'inclusion.
- > Associer la mise à disposition d'appareils et de matériel à la prestation de services de connectivité subventionnés et d'un soutien technique continu pour offrir un accès abordable ou gratuit aux programmes de formation aux compétences numériques à l'intention des personnes âgées à faible revenu et marginalisées.
- > Créer un rôle dédié d'« intervenant-pivot pour les questions numériques » dans le cadre ou dans le prolongement de la prestation des programmes à l'échelon local (bibliothèques, centres pour aînés, organismes de soutien) afin d'aider les personnes âgées à souscrire des forfaits Internet à large bande et/ou de données cellulaires à bas coût, à configurer et à utiliser les appareils, à résoudre les problèmes et à apprendre les pratiques de navigation sûres.
- > Mettre en place des garde-fous réglementaires pour lutter contre les fraudes numériques et prévenir les tactiques agressives des fournisseurs de services.

Adopter une optique d'équité et de genre, ainsi qu'une approche intersectionnelle

- > Faire en sorte que les personnes chargées de concevoir et d'animer les programmes comprennent les divers obstacles auxquels

se heurtent les personnes âgées membres d'un groupe ayant droit à l'équité et adoptent une optique intersectionnelle, en veillant spécialement à adapter les programmes de façon à créer des milieux d'apprentissage respectueux des particularités culturelles et sexospécifiques, propices à l'inclusion.

- > Recourir à la création « par et pour » (à l'image des programmes dirigés par des femmes) et exiger que l'ensemble du personnel suive une formation sur la lutte contre l'âgisme et l'oppression, de manière à renforcer la patience, l'empathie et la compréhension, tout en prévenant l'intériorisation de l'âgisme et des stéréotypes qui freinent l'apprentissage.

S'appuyer sur les liens sociaux, le mentorat intergénérationnel et la formation par les pairs, en mettant à profit des espaces communautaires de confiance

- > Renforcer l'adoption des compétences numériques en misant sur la proximité et lever les obstacles comportementaux en généralisant les modèles éprouvés de mentorat intergénérationnel et par les pairs qui favorisent la participation et l'apprentissage.
- > Conférer aux fournisseurs de services communautaires locaux (bibliothèques, centres pour aînés, centres de santé, organismes d'aide à l'établissement, fournisseurs de services d'éducation des adultes) le statut de carrefours numériques de proximité dans lesquels il est possible d'obtenir un soutien sans inscription préalable, d'assister à des ateliers et de s'orienter vers l'acquisition de compétences

numériques plus poussées, en fonction des besoins sociaux, économiques ou médicaux.

Promouvoir la conception inclusive d'appareils, de logiciels et de fonctionnalités d'IA tenant compte de l'âge

- > Élaborer des normes de conception inclusive des appareils, des logiciels, des applications et des services en ligne tenant compte de l'âge. Employer des méthodes de coconception pour recueillir l'avis des personnes âgées issues de la diversité sur les questions d'ergonomie. Il peut s'avérer utile d'intégrer des essais d'évaluation de l'ergonomie dans les programmes de formation pour mieux cerner et éliminer les obstacles liés au vieillissement.
- > Face à l'essor rapide de l'IA, il est impératif de prêter attention à la littératie connexe des personnes âgées, compte tenu de leur manque de familiarité et de leur faible niveau d'utilisation malgré la généralisation de cette technologie. La formation devrait insister sur l'application concrète de l'IA en tant qu'outil d'aide à l'apprentissage et de lutte contre l'isolement social, tout en veillant à ce que les personnes âgées soient en mesure de déceler les cybermenaces et les arnaques rendues possibles par l'IA, à mesure qu'elles deviennent de plus en plus courantes.

Orientation des travaux de recherche futurs et mobilisation des connaissances

La fracture numérique vécue par bon nombre de Canadiennes et de Canadiens, y compris au troisième âge, est dynamique et en constante évolution, d'où la nécessité d'agir de manière coordonnée, sur le long terme, pour combler les écarts qui persistent et s'accroissent. Il est indispensable de mener des travaux de recherche approfondis pour cerner les lacunes, mesurer les résultats et mettre au point des approches étayées par des données probantes qui s'adaptent aux besoins socioéconomiques en mutation sous l'effet de la transformation numérique. Les bailleurs de fonds devraient privilégier les études intersectionnelles à long terme afin de suivre les progrès et l'équité numérique en faveur des personnes courant le plus grand risque d'exclusion. Pour tenir compte des besoins divers rencontrés au troisième âge par la population canadienne, il s'avère nécessaire d'examiner et de cerner les obstacles auxquels se heurtent les groupes ayant droit à l'équité qui demeurent sous-représentés dans les approches actuelles de formation aux compétences numériques et les études connexes.

La mise en place d'un réseau d'apprentissage ou d'un centre de connaissances national reliant les partenaires et les organismes œuvrant pour promouvoir la participation sociale et économique au troisième âge permettrait aux gouvernements, aux collectivités, aux acteurs du secteur et aux personnes âgées elles-mêmes de travailler ensemble à l'élaboration de curriculums, de méthodes d'évaluation et de pratiques exemplaires qui portent leurs fruits. Ces actions concourront à créer un socle de solutions coordonnées, étayées par des données probantes et applicables à grande échelle qui modèleront l'équité de la formation aux compétences numériques, dont le paysage sera fait d'initiatives inclusives, réactives et ancrées dans le vécu des personnes âgées.

Annexe A : Programmes de formation axés sur le développement des compétences numériques

Tableau A1

Sélection de programmes et d'organismes canadiens dispensant des formations aux compétences numériques à l'intention des personnes âgées

Organisme/programme	Description
<u>Canadiens Branchés</u>	Canadiens Branchés est un chef de file national en matière d'inclusion numérique. L'organisme propose des services destinés à réduire l'isolement au moyen d'une approche personnalisée et centrée sur l'humain. Il a noué des partenariats de premier plan avec des organismes tels que la Municipal Retirees Organization Ontario et le Toronto Council on Aging en vue de l'organisation d'ateliers hybrides et de séances individualisées. Il se distingue par sa capacité d'aider les aînés à naviguer en toute sécurité sur les sites Web gouvernementaux, à gérer leurs opérations bancaires en ligne et à sécuriser leur patrimoine numérique. Il fait intervenir des formateurs certifiés et des mentors numériques qui procèdent à une première évaluation des besoins afin d'adapter la formation aux objectifs de chaque personne, l'idée étant de garantir un apprentissage pertinent et immédiat.
<u>Dig-IT</u>	Dans le cadre de son initiative Dig-IT, Aide aux Aînés Canada entend remédier à la « double fracture numérique » en proposant du matériel et de la formation aux aînés à faible revenu. Les données d'évaluation indiquent que le programme atteint efficacement les groupes sous-représentés, puisque des aînés canadiens défavorisés issus de nombreuses provinces et des territoires en ont déjà bénéficié. L'efficacité du programme repose sur un modèle d'apprentissage entre pairs, les recherches menées dans le cadre du programme ayant démontré que les aînés possédant peu de compétences numériques préfèrent apprendre auprès de personnes du même âge. En outre, la mise à disposition d'un forfait de données cellulaires de six mois et d'une tablette permet d'éliminer l'obstacle majeur qu'est le coût, souvent cité comme le principal frein pour ce groupe démographique.

Organisme/programme	Description
<u>Cyber-Seniors</u>	Le programme Cyber-Seniors repose sur un modèle intergénérationnel qui a démontré un haut niveau de satisfaction et favorisé une nette amélioration des compétences. Selon les données d’une enquête interne menée en 2025, 98 p. 100 des participants ont jugé la formation adaptée à leurs besoins, et 86 p. 100 ont souligné l’importance du mentorat personnalisé assuré par de jeunes bénévoles. Le programme a permis de former plus de 4 200 jeunes mentors, qui ont appris à plus de 25 000 aînés à passer des appels vidéo, à faire des achats en ligne et à utiliser des outils de sécurité numérique. La formation structurée offerte aux jeunes mentors permet à ces derniers d’acquérir des stratégies de communication adaptées aux apprenants du troisième âge, ce qui contribue grandement à la réussite du programme.
<u>Programme d’échange en matière de littératie numérique (PELN)</u>	Le Programme d’échange en matière de littératie numérique (PELN), initiative fédérale gérée par Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE), s’est achevé au début de l’année 2025, à l’issue de deux phases de financement. Il a servi de cadre de référence pour divers projets de formation aux compétences numériques. Le programme a eu un impact considérable : en se rapprochant d’organismes sans but lucratif et de bibliothèques locales capables de répondre aux besoins linguistiques et géographiques de leurs communautés, il a permis de former en tout 650 000 personnes au cours des deux phases ¹⁶⁰ .
<u>Ontario Digital Literacy and Access Network (ODLAN)</u>	L’Ontario Digital Literacy and Access Network (ODLAN) est un organisme sans but lucratif qui vise à éliminer les obstacles en matière d’accès et à réduire la fracture numérique au sein des communautés 2SLGBTQ+. Il met en relation des aînés 2SLGBTQ+ avec des services et des organisations axées sur les technologies qui contribuent au renforcement des compétences numériques et proposent des prêts d’appareils.
<u>Student-Senior Isolation Prevention Project (SSIPP)</u>	Le Student-Senior Isolation Prevention Project (projet de prévention de l’isolement étudiants-aînés) est une initiative communautaire portée par des étudiants dans le cadre de laquelle des étudiants bénévoles proposent à des aînés toute une panoplie de services : formation à la technologie, liens sociaux et réconfort, connaissances en santé, accès aux ressources communautaires et services d’épicerie. Les aînés isolés sont aiguillés vers le programme par des professionnels de la santé ou des coordonnateurs. À l’Université de Toronto, le programme compte plus de 270 bénévoles et couvre désormais 12 campus.
<u>Programme Aînés branchés d’Aide aux Aînés Canada</u>	Le programme Aînés branchés d’Aide aux Aînés Canada fournit des services d’éducation numérique, des ressources d’apprentissage, des appareils technologiques, des forfaits de données et du soutien aux organismes communautaires de services aux aînés afin d’aider les Canadiennes et les Canadiens du troisième âge à s’orienter dans un monde connecté en constante évolution. À ce jour, le programme a fait bénéficier plus de 800 aînés canadiens d’un accès au numérique et à des services d’assistance technique, proposé des programmes en ligne dans 29 collectivités de la Colombie-Britannique, au bénéfice de milliers d’aînés, et permis à 390 aînés de huit collectivités du Nunavut d’acquérir des compétences numériques aux côtés de jeunes de leur région ¹⁶¹ .

Organisme/programme	Description
<u>Programme « Tech Savvy Empowered Older Women » du North York Women's Centre</u>	Dans le cadre de son programme « Tech Savvy Empowered Older Women » (Aînées autonomes et à l'aise avec la technologie), le North York Women's Centre a fourni des tablettes et une formation informatique à 53 aînées vivant seules afin qu'elles puissent accéder à des programmes en ligne. Le Centre a également offert des séances de formation personnalisées à domicile pour aider les participantes à utiliser les tablettes. Il a également pris en charge les frais de données engagés par les aînées qui n'avaient pas d'abonnement à Internet (60 p. 100 des participantes). Tous les vendredis, il organisait une séance d'activités virtuelles sans inscription préalable sur Zoom, à laquelle ont assisté la moitié des participantes¹⁶².
<u>Modèle des intervenants-pivots pour les questions numériques (National Digital Inclusion Alliance)</u>	Le modèle des intervenants-pivots pour les questions numériques consiste principalement à déployer un interlocuteur de confiance chargé d'aider les personnes âgées à surmonter les obstacles à l'adoption des technologies numériques, notamment en matière de connectivité, d'appareils et de compétences numériques. Dans le cadre de ce modèle de formation, les « intervenants-pivots » sont des mentors dûment formés qui proposent, à la demande, un accompagnement individualisé et adapté aux besoins de chaque personne. Les données d'impact pour 2026 témoignent de la grande efficacité du modèle : 86 p. 100 des participants ont indiqué qu'ils disposaient désormais de compétences numériques plus poussées et 80 p. 100 ont dit se sentir plus en confiance et en sécurité lorsqu'ils utilisaient des outils technologiques. Le fait d'intégrer les intervenants-pivots dans des organisations communautaires existantes permet de rendre le soutien au numérique plus accessible et de l'articuler avec d'autres services sociaux.
<u>Canadiens Branchés et Toronto Council on Aging (partenariat pour les communautés de retraite naturelle)</u>	Canadiens Branchés s'emploie à lutter contre l'isolement social en proposant aux aînés des activités de formation en technologie personnalisées et axées sur l'humain. Dans le cadre d'un partenariat noué avec le <u>Toronto Council on Aging</u>, l'organisme a mis en place un modèle d'entraide consistant à former des mentors dans les communautés de retraite naturelle (CRN) afin de garantir un soutien durable aux résidents de ces communautés. Début 2026, le programme proposait divers ateliers spécialisés, dont un axé sur les premières mesures à prendre en cas d'incident cybernétique, qui permet aux aînés d'acquérir des réflexes concrets pour faire face aux menaces en matière de sécurité numérique et réagir en cas d'arnaque. Cette approche d'une grande efficacité garantit un accès continu à des services d'aide au plus près du milieu de vie des résidents.

Organisme/programme	Description
<u>TELUS Averti</u>	TELUS Averti est un programme national de citoyenneté numérique qui propose des ressources spécialisées afin d'aider les aînés à utiliser les technologies numériques en toute sécurité. Sa série « Techno 101 », conçue en partenariat avec MediaSmarts, permet aux aînés et aux nouveaux arrivants d'acquérir des compétences essentielles, notamment pour utiliser le clavardage vidéo ou naviguer sur les portails gouvernementaux. Outre ses supports de formation, TELUS offre un programme d'aide financière baptisé « Internet pour l'avenir destiné aux aînés », grâce auquel les aînés à faible revenu peuvent accéder aux services Internet nécessaires pour mettre en pratique leurs nouvelles compétences numériques.
<u>ABC Alpha pour la vie Canada (ABC Connexion d'apprentissage)</u>	ABC Alpha pour la vie Canada s'adresse aux apprenants adultes qui se heurtent à des difficultés en matière de littératie ou à des barrières linguistiques. Son programme Connexion d'apprentissage, conçu pour être accessible au plus grand nombre, repose sur les principes de langage clair afin de démystifier le Web. Dans le cadre de son action en faveur des aînés, il a notamment mis au point un glossaire de la littératie numérique, qui explique le jargon technique dans des termes courants, afin de favoriser l'inclusion des aînés dans une société moderne et axée sur la technologie.

Tableau A2

Exemples de programmes, d'initiatives et d'organismes de formation aux compétences numériques à l'intention des personnes âgées au Canada

Programme/ organisme	Objectif(s)	Modèle de formation	Résultats/impact
Canadiens Branchés ¹⁶³	Promouvoir l'inclusion numérique en proposant aux personnes âgées des formations et un soutien gratuit en matière de technologie afin d'améliorer leur qualité de vie	L'idée est de jumeler les aînés avec des bénévoles férus de technologie (souvent des nouveaux arrivants au Canada) dans le cadre de séances personnalisées de 60 minutes adaptées aux objectifs de chaque personne âgée. Les bénévoles doivent obtenir une certification exclusive en mentorat numérique, qui comprend des évaluations de sécurité et des évaluations pratiques.	Canadiens Branchés est le principal organisme de bienfaisance canadien voué à l'inclusion numérique et entend offrir un soutien technique gratuit à tous les aînés canadiens d'ici à 2030. Des centaines d'aînés ont bénéficié d'une formation pour reconnaître les tentatives d'hameçonnage et les arnaques en ligne, ce qui a grandement réduit leur vulnérabilité face à l'exploitation financière.
	Utiliser les technologies comme moyen de réduire la solitude en mettant les aînés en contact avec leurs proches ou avec des ressources communautaires	Les ateliers proposés en 2026 (notamment en partenariat avec la Municipal Retirees Organization Ontario) portent sur des sujets pointus, tels que les premières mesures à prendre en cas d'incident cybernétique et la gestion de la vie numérique en fin de vie.	L'organisme a formé plus de 450 mentors en technologie, facilitant ainsi les échanges culturels entre de nouveaux arrivants et des Canadiennes et Canadiens âgés.
	Donner aux personnes âgées les connaissances nécessaires pour qu'elles puissent naviguer sur Internet en toute sécurité, en mettant l'accent sur la prévention des fraudes et des escroqueries	L'organisme propose des jeux sociaux pour les aînés. Il apporte également un soutien aux familles de patients hospitalisés afin de favoriser le maintien des liens pendant la maladie.	Canadiens Branchés organise des webinaires interactifs sur Zoom et des ateliers en présentiel au bénéfice de milliers de membres, en s'appuyant sur des partenariats provinciaux de premier plan.
	Permettre aux aînés d'accéder à des services en ligne essentiels, tels que les services bancaires, les portails de santé et les ressources gouvernementales	L'organisme offre une formation en mentorat technologique aux membres du personnel et aux bénévoles d'autres organisations fournissant des services aux aînés afin d'accroître l'offre de services de soutien à l'échelle nationale.	L'organisme a contribué au lancement d'Alexa Smart Properties, une solution destinée aux résidences pour aînés au Canada dont le but est de simplifier la communication entre les résidents et d'améliorer la productivité des équipes soignantes.

Programme/ organisme	Objectif(s)	Modèle de formation	Résultats/impact
Dig-IT ¹⁶⁴	> Fournir aux aînés à faible revenu ou sous-représentés le matériel et la connectivité nécessaires pour accéder à l'environnement numérique > Permettre aux aînés d'acquérir des compétences essentielles à la vie quotidienne, telles que l'utilisation des tablettes, le courrier électronique et la connexion au Wi-Fi > Apprendre aux aînés à repérer les risques cybernétiques, notamment les arnaques sur les sites de rencontre, l'hameçonnage et l'exploitation financière des personnes âgées > Favoriser l'autonomie en apprenant aux aînés à utiliser les technologies pour se faire livrer des courses, gérer leurs opérations bancaires et prendre rendez-vous pour des téléconsultations médicales	> Les participants reçoivent une tablette en prêt pour une période de six mois. Cette tablette est préconfigurée pour une utilisation simplifiée et comprend un forfait de données cellulaires. > Les aînés sont jumelés à des accompagnants numériques bénévoles dans le cadre de séances individualisées et personnalisées qui se déroulent au rythme des apprenants afin de réduire leur anxiété vis-à-vis de la technologie. > Le programme intègre un modèle d'apprentissage entre pairs, qui contribue, selon les études, au renforcement de la confiance à long terme des populations du troisième âge. > Le programme comprend un abonnement d'un an au service Geek Squad de Best Buy, qui permet aux personnes âgées d'obtenir une assistance technique 24 heures sur 24, sept jours sur sept, en cas de problème technique. > Les participants sont aiguillés vers le programme par des partenaires locaux de confiance (centres pour aînés, fournisseurs de logements sans but lucratif), ce qui permet d'atteindre les personnes les plus isolées.	> Plus de 8 500 aînés défavorisés issus des quatre coins du Canada ont bénéficié du programme. > Les recherches menées dans le cadre du programme montrent que les personnes âgées possédant peu de compétences numériques préfèrent apprendre auprès de pairs du même âge (apprentissage entre pairs). > La fourniture subventionnée de services et d'appareils a permis de lever l'obstacle financier, qui constitue un frein majeur pour ce groupe démographique.

Programme/ organisme	Objectif(s)	Modèle de formation	Résultats/impact
Cyber-Seniors ¹⁶⁵	> Comblent la fracture numérique en réduisant l'isolement social des personnes âgées grâce à une plus grande participation sociale et numérique > Améliorer les compétences numériques des aînés et renforcer leur assurance et leur comportement à l'égard de la technologie	> Modèle de mentorat intergénérationnel et piloté par des jeunes > Formation structurée des mentors qui met l'accent sur la pratique, l'empathie, la communication et la compréhension du processus de vieillissement > Séances de formation individualisées et en petit groupe > Modalités de prestation souples (par exemple, cours structurés, séances sans inscription préalable, programmes communautaires)	> Les indicateurs d'évaluation du programme font état d'une amélioration des compétences numériques, de l'engagement social, de la qualité de vie et des comportements des aînés à l'égard des technologies. > Le programme se distingue par des retombées intergénérationnelles positives, comme en témoigne le fait que les jeunes mentors comprennent mieux les questions liées au vieillissement et font preuve d'une plus grande empathie et d'une meilleure compréhension envers les aînés. > Le modèle évolutif et reproductible sur lequel s'appuie le programme a été adopté par des écoles, des centres communautaires, des bibliothèques et des résidences pour aînés, et intègre des outils normalisés permettant de mesurer l'impact et d'en rendre compte.

Programme/ organisme	Objectif(s)	Modèle de formation	Résultats/impact
Programme d'échange en matière de littératie numérique (PELN) ¹⁶⁶	> Améliorer les compétences numériques de base des Canadiennes et des Canadiens qui se heurtent à divers obstacles en matière d'accès > Aider les groupes sous-représentés, notamment les aînés, les personnes à faible revenu, les personnes en situation de handicap, les nouveaux arrivants, les Autochtones, les résidents des régions rurales et éloignées et les minorités linguistiques, à prendre part à l'économie numérique	> Initiatives financées par des tiers et mises en œuvre par des organismes sans but lucratif et des groupes communautaires > Modalités de formation souples et adaptées aux besoins du public visé : ateliers de groupe, formations individualisées, séances sans inscription préalable et formations de formateurs	> Plus de 650 000 Canadiennes et Canadiens ont bénéficié d'une formation axée sur le développement des compétences numériques dans le cadre de deux phases de financement, ce qui a permis de faire mieux que les objectifs initialement fixés. > Le programme a permis de financer 36 projets de formation, le montant des financements allant de 19 000 dollars à plus de 3 millions de dollars. > 7 657 instructeurs ont été formés dans le cadre des projets financés, ce qui a contribué au maintien de capacités de formation locales. > L'évaluation du programme a montré que ce dernier avait favorisé l'accès de groupes sous-représentés à des activités de formation en littératie numérique et renforcé l'assurance et les compétences relatives à l'utilisation des technologies numériques.

Programme/ organisme	Objectif(s)	Modèle de formation	Résultats/impact
Ontario Digital Literacy and Access Network (ODLAN) ¹⁶⁷	> Réduire les obstacles en matière de littératie numérique et d'accès auxquels se heurtent les communautés 2SLGBTQ+ en Ontario et au Canada en promouvant une participation numérique inclusive, sécuritaire et équitable	> Le réseau regroupe un ensemble de ressources à l'usage des particuliers et des organisations : outils, activités de formation et services de conseil en vue de l'élaboration de stratégies d'inclusion numérique. > Il propose des supports pédagogiques, des modules de formation et des webinaires sur les compétences numériques, la sécurité en ligne et les pratiques numériques inclusives. > Il aide les partenaires communautaires à concevoir des ressources et à mettre en œuvre des programmes numériques inclusifs adaptés aux besoins des personnes 2SLGBTQ+ et des organismes de services.	> Le réseau a mis au point un portail regroupant des centaines de ressources sur l'acquisition de compétences numériques et l'accès au numérique, y compris des documents à l'intention des personnes âgées et des communautés marginalisées. > Il a mené des activités de sensibilisation, de formation et d'information et, notamment, organisé des webinaires et établi des guides et des modules de sécurité en ligne portant sur les pratiques numériques inclusives et la réduction des préjudices pour les personnes 2SLGBTQ+. > Il a mis en œuvre diverses initiatives communautaires, dont une axée sur la résilience numérique et la lutte contre la montée de la haine transphobe en ligne (« Digital Resilience: Addressing the Rise of Transphobic Online Hate »), afin de réduire les préjudices en ligne et de renforcer la sécurité numérique des communautés 2SLGBTQ+ par l'intermédiaire de programmes financés à l'échelle nationale.

Programme/ organisme	Objectif(s)	Modèle de formation	Résultats/impact
Student-Senior Isolation Prevention Project (SSIPP) ^{168, 169}	> Objectif principal : réduire l'exclusion sociale et la solitude chez les personnes âgées, en particulier celles qui sont confinées à domicile ou qui présentent des risques élevés > Créer des liens sociaux significatifs entre aînés et étudiants des filières de la santé, en privilégiant la compagnie plutôt que les soins cliniques > Fournir aux aînés des renseignements exacts et à jour en matière de santé et les aider à comprendre et à obtenir des ressources communautaires essentielles > Offrir au plus tôt aux étudiants en médecine et en santé des occasions d'apprentissage par l'expérience en gériatrie afin d'améliorer leur attitude envers les soins aux adultes	> Modules d'introduction standardisés destinés aux étudiants bénévoles et portant sur les stratégies de communication à mettre en place à l'intention des personnes âgées > Formation complète sur les moyens de repérer et de gérer les crises de santé mentale, les cas de maltraitance des personnes âgées et la démence > Cours obligatoires sur la lutte contre l'âgisme et l'oppression à l'appui d'interactions respectueuses des spécificités culturelles > Conférences mensuelles sur la santé gériatrique et protocoles nationaux destinés à aider les étudiants à apporter un soutien de qualité > Processus d'aiguillage piloté par les professionnels de la santé, qui permet de jumeler efficacement des étudiants avec des aînés jugés à haut risque par leurs équipes médicales	> Amélioration qualitative notable du comportement des personnes âgées, les participants faisant état d'un sentiment d'« espoir retrouvé » et de valorisation > Meilleure compréhension du système par les personnes âgées pour ce qui est de se procurer de la nourriture, des fournitures et des services médicaux durant les périodes d'isolement > Nette augmentation de la probabilité que les étudiants bénévoles se spécialisent dans les soins aux personnes âgées > Élargissement du programme, qui couvre désormais plus de 10 facultés de médecine canadiennes et propose chaque année des centaines d'heures de soutien social à des centaines de personnes âgées > Mise en place d'un réseau de soutien régulier par « téléintervention », qui sert de mécanisme de surveillance proactive pour les personnes âgées vivant seules

Programme/ organisme	Objectif(s)	Modèle de formation	Résultats/impact
Programme Aînés branchés d'Aide aux Aînés Canada ¹⁷⁰	> Réduire l'exclusion numérique des aînés canadiens en améliorant leur accès à la technologie et en leur permettant d'acquérir les compétences nécessaires > Aider les personnes âgées à utiliser les technologies numériques pour communiquer, accéder à des services essentiels et participer à des activités sociales, afin de réduire leur isolement et d'améliorer leur bien-être > Favoriser l'équité en ciblant les personnes âgées qui résident dans des collectivités rurales, éloignées ou du Nord et qui font face à d'importants obstacles en matière de connectivité	> Services de formation au numérique, ressources et soutien technique fournis par l'intermédiaire d'organismes communautaires de services aux aînés > Mise à disposition d'outils technologiques et fourniture d'un appui en matière de formation sur la base des besoins des collectivités locales > Souplesse d'exécution dans les régions, moyennant des activités virtuelles ou en présentiel facilitées par les organismes partenaires	> Plus de 800 Canadiennes et Canadiens âgés ont reçu des appareils, une formation aux compétences numériques et un soutien technique par l'intermédiaire de partenaires dûment financés, preuve que le programme a eu une incidence directe sur des personnes âgées dont l'accès au numérique était souvent limité. > Le programme, d'abord lancé à titre expérimental, compte désormais plus de 40 partenaires communautaires aux quatre coins du pays, ce qui témoigne de son potentiel d'expansion et de son adoption réussie par des organisations locales œuvrant en faveur de l'inclusion numérique. > En Colombie-Britannique, l'initiative Aînés branchés a facilité la mise en place de programmes en ligne dans 29 collectivités, ce qui a permis à des milliers de personnes âgées de bénéficier d'une formation qui n'existait pas auparavant au plan local. > Face aux lacunes en matière de connectivité dans le Nord canadien, le programme a aidé 390 aînés de huit collectivités du Nunavut à développer leurs compétences numériques, à communiquer sur Internet et à prendre part à des activités en ligne.

Programme/ organisme	Objectif(s)	Modèle de formation	Résultats/impact
Programme « Tech Savvy Empowered Older Women » du North York Women's Centre ¹⁷¹	> Réduire l'isolement des femmes âgées en les dotant du matériel et des compétences nécessaires pour maîtriser l'univers du numérique > Apprendre aux participantes à repérer les arnaques en ligne, les fraudes et la violence numérique et à s'en protéger > Utiliser la technologie comme moyen de reconnecter les aînées confinées à domicile avec leurs communautés, leurs familles et leurs groupes religieux ou sociaux > Donner aux aînées les moyens d'accéder en toute autonomie à des services virtuels essentiels, notamment à des portails de soins de santé et à des ressources gouvernementales en ligne	> Des tablettes ont été fournies à des aînées isolées vivant seules afin qu'elles disposent des outils nécessaires à leur participation. > Le programme propose une formation progressive, adaptée aux débutantes et axée sur des usages concrets, comme les appels vidéo et la navigation sur Internet. > Conçu par des femmes âgées, pour des femmes âgées, le programme garantit un climat bienveillant qui favorise l'estime de soi et l'acquisition de compétences techniques. > Il combine des activités de formation technique et des ateliers axés sur la sécurité (souvent en partenariat avec des organisations comme Wen-Do Women's Self Defence) afin de renforcer la confiance en soi, tant physique que numérique. > Il comprend des séances de groupe hebdomadaires, avec déjeuner gratuit et prise en charge du trajet en transport en commun, afin de lever les obstacles physiques et financiers susceptibles d'entraver la participation.	> Les participantes font état d'une nette amélioration de leurs liens sociaux et mettent à profit leurs nouvelles compétences pour participer à des offices religieux, à des cours de sport et à des réunions familiales en ligne. > Les aînées ne sont plus en situation d'« exclusion technologique » et se sentent désormais plus autonomes et capables de gérer leur vie numérique. > Les aînées acquièrent les connaissances nécessaires pour reconnaître les comportements prédateurs en ligne et sont moins vulnérables à l'exploitation financière visant les personnes âgées. > En proposant des modalités hybrides ou virtuelles, l'initiative parvient à atteindre des aînées qui étaient auparavant inaccessibles en raison de problèmes de mobilité ou de santé.

Programme/ organisme	Objectif(s)	Modèle de formation	Résultats/impact
Modèle des intervenants-pivots pour les questions numériques ¹⁷²	> Réduire les inégalités numériques en épaulant les personnes qui rencontrent des obstacles sur le plan de la connectivité, de l'accès aux appareils ou des compétences numériques > Aider les participants à obtenir un accès à Internet d'un coût abordable, des appareils appropriés et des services d'appui pratique pour utiliser les technologies avec efficacité et en toute sécurité	> Un accompagnement personnalisé et centré sur la personne est assuré par un intervenant-pivot qualifié. > Le modèle comprend les éléments suivants : inscription à Internet large bande, acquisition d'appareils, formation aux compétences numériques de base, conseils en matière de sécurité en ligne et soutien technique. > L'accompagnement est flexible et peut être offert en présentiel, par téléphone ou en virtuel, en fonction des besoins des participants. > Le modèle est intégré au sein d'organisations communautaires (bibliothèques, agences pour l'emploi, fournisseurs de services sociaux). > L'accent est mis sur le règlement des problèmes et le suivi continu, plutôt que sur la formation ponctuelle.	> Le modèle est largement utilisé dans le cadre d'initiatives d'inclusion numérique communautaire aux États-Unis. Il est également de plus en plus cité comme pratique exemplaire au Canada. > Le modèle concorde avec les priorités du Canada en matière d'inclusion numérique, car il permet d'agir simultanément sur les questions d'abordabilité, d'accès et de compétences, en particulier pour les aînés, les nouveaux arrivants, les ménages à faible revenu et les collectivités rurales ou éloignées. > L'assistance continue en matière de navigation contribue à réduire les obstacles persistants tels que les coûts de connectivité élevés, les problèmes liés à la configuration des appareils et le manque d'assurance concernant l'utilisation d'outils numériques. > Les programmes fondés sur le modèle sont généralement assortis d'indicateurs de suivi quantitatifs, comme le nombre de participants pris en charge, les connexions Internet réussies et les appareils distribués.

Programme/ organisme	Objectif(s)	Modèle de formation	Résultats/impact
Canadiens Branchés et Toronto Council on Aging ¹⁷³	> Réduire la solitude en donnant aux aînés les moyens d'utiliser la technologie pour rester en contact avec leurs proches et participer à la vie de la collectivité > Donner aux personnes âgées les compétences nécessaires pour reconnaître les fraudes, les arnaques et les escroqueries en ligne (par exemple, au moyen des ateliers consacrés à la cybersécurité) > Développer les compétences numériques nécessaires pour accéder à des services essentiels, comme les services bancaires en ligne, les portails de santé et les ressources gouvernementales > Aider les aînés vivant dans des communautés de retraite naturelle (CRN) à Toronto à rester connectés et en sécurité chez eux	> Le programme consiste à jumeler des aînés avec des bénévoles férus de technologie (souvent de nouveaux arrivants au Canada), qui leur apporteront un soutien technologique personnalisé et centré sur l'humain. > Il propose une série d'ateliers virtuels (Zoom) et en présentiel couvrant des thématiques variées, comme les bases de l'utilisation des appareils et les moyens de préparer sa fin de vie numérique. > Les résidents de CRN sont formés pour devenir des mentors numériques, l'idée étant de créer des réseaux d'entraide durables dans les collectivités. > Les bénévoles suivent un processus de formation rigoureux combinant modules en autonomie, séances de groupe et mises en situation, afin d'être en mesure d'enseigner aux personnes âgées de manière efficace et patiente. > Le programme s'appuie sur des partenariats avec des organismes de services aux aînés (comme le Toronto Council on Aging et les centres locaux pour aînés) pour identifier et cibler les aînés ayant le plus besoin d'aide.	> En 2026, le partenariat continue de proposer des ateliers interactifs (notamment en collaboration avec la Municipal Retirees Organization Ontario et le Toronto Council on Aging), qui ont déjà permis à des centaines d'aînés de passer d'une situation d'« exclusion numérique » à une situation de « confiance numérique ». > Les ateliers organisés sur la cybersécurité ont donné aux participants les connaissances nécessaires pour gérer leurs finances en toute sécurité, notamment pour repérer les arnaques en temps réel. > Le programme produit un « double impact » : les bénévoles nouvellement arrivés dans le pays développent leur compréhension culturelle et leurs compétences linguistiques, tandis que les aînés tirent fierté à accueillir de nouveaux Canadiens. > Le fait de former des mentors directement dans les CRN de Toronto permet d'assurer la pérennité du soutien technique, même après la fin des ateliers. > Initialement lancée au niveau local, l'initiative a été étendue à l'échelle nationale, l'objectif fixé en 2026 étant d'offrir un soutien numérique gratuit à tous les aînés canadiens d'ici à 2030.

Programme/ organisme	Objectif(s)	Modèle de formation	Résultats/impact
TELUS Averti (Or) ¹⁷⁴	> Fournir aux aînés les outils nécessaires pour naviguer sur Internet en toute sécurité > Améliorer les connaissances sur la sécurité numérique et les questions de confidentialité > Permettre aux personnes âgées d'échanger avec leurs proches sur des plateformes sécurisées > Sensibiliser les personnes aux moyens de repérer les arnaques en ligne sophistiquées	> Le programme est offert en personne ou en ligne par des ambassadeurs TELUS Averti dûment formés. > Un guide au format papier ou numérique aborde toutes les questions sur le sujet, comme les téléphones intelligents et les jeux vidéo. > Des vidéos courtes à contraste élevé ont été spécialement conçues pour les personnes qui n'ont pas grandi dans le monde numérique. > Le programme propose des supports de formation et des offres Internet à bas coût pour les personnes âgées à faible revenu.	> Le programme offre un éventail de ressources qui sont facilement accessibles dans divers formats. > Il contribue à réduire nettement l'« anxiété technologique » liée aux services bancaires en ligne et à l'utilisation des médias sociaux. > Les participants acquièrent les outils dont ils ont besoin pour gérer leurs paramètres de confidentialité et repérer les tentatives d'hameçonnage.
ABC Connexion d'apprentissage ¹⁷⁵	> Donner aux personnes âgées qui ne sont pas à l'aise avec Internet les moyens de commencer à l'utiliser > Proposer des ressources pédagogiques faciles d'accès et rédigées dans un langage clair > Faciliter l'acquisition de connaissances fondamentales en matière de sécurité sur Internet > Soutenir les organisations communautaires dans les activités de littératie qu'elles mènent auprès des aînés	> Les ressources du programme comportent des caractères de grande taille et des instructions simples pour les personnes ayant des difficultés en matière de littératie. > Le programme s'appuie sur des situations réelles, comme de faux courriels, pour favoriser l'acquisition de compétences pratiques et défensives face aux menaces. > La formation est adaptée au rythme et aux questions propres à chaque personne âgée. > Un partenariat a été noué avec des bibliothèques et des centres locaux pour aînés en vue de la diffusion du glossaire de la littératie numérique, dans lequel sont définis des termes du jargon technique.	> Le programme a amélioré l'accès des personnes âgées à des renseignements essentiels en ligne sur les soins de santé et les services gouvernementaux. > Plus de 650 000 Canadiennes et Canadiens (dont des aînés) ont bénéficié des activités du programme financées dans le cadre du PELN. > Les participants ont fait état d'une plus grande aisance dans l'utilisation des codes QR, de Google Maps et des applications de vidéoconférence. > Un réseau de « défenseurs des apprenants » locaux a été mis en place pour épauler les personnes âgées dans la durée.

Annexe B : Cadre d'orientation en faveur de programmes inclusifs de développement des compétences numériques des personnes âgées

Tableau B1

Cadre visant la conception de programmes inclusifs de développement des compétences numériques des personnes âgées au Canada

Dimension du programme	Principes directeurs	Pratiques exemplaires
Objectif(s)	> Objectifs clairement définis et mesurables > Population prioritaire/cible clairement définie > Mise en lumière de l'utilité des compétences dans le cadre de tâches ou d'applications concrètes > Association de la promotion des liens sociaux, du sentiment d'appartenance et du bien-être aux objectifs techniques	> Les objectifs visent clairement des résultats sur le plan social, fonctionnel et/ou sécuritaire (p. ex. : détection des cybermenaces et des arnaques, accès aux téléconsultations médicales, lutte contre l'isolement, compréhension des appareils ou des applications). > Les groupes sont ciblés au regard d'objectifs sur mesure (p. ex. : accès équitable aux appareils et occasions de perfectionnement des compétences à l'intention des aînés à faible revenu). > Les objectifs indiquent en quoi les compétences enseignées favorisent la vie autonome, l'accès aux services et/ou la participation aux activités sociales/économiques. > La formation doit renforcer la capacité d'action individuelle en veillant au bien-être mental, à la confiance et au confort des apprenants.

Dimension du programme	Principes directeurs	Pratiques exemplaires
Modèle de formation et composante relationnelle	> Évaluation initiale des besoins et adaptation du contenu, du rythme et des modalités aux objectifs individuels > Capacité à proposer un mentorat individuel ou en petit groupe (par les pairs, dans le cadre d'une approche intergénérationnelle ou par l'intermédiaire d'intervenants-pivots) > Formation des instructeurs/mentors sur la lutte contre l'âgisme, en mettant l'accent sur l'empathie, la communication et la patience, de façon à lever les obstacles propres au public visé > Mise à profit des réseaux de proximité et/ou des cercles de confiance et des relations du public visé pour faciliter ou assurer la prestation des formations > Souplesse des formats proposés (formation en présentiel, en mode hybride ou en ligne; cours structurés, accès sans inscription préalable ou prestation dans des établissements de soin) pour améliorer l'inclusion	> Les objectifs individuels sont pris en compte dans la pédagogie et la formation est suffisamment souple pour s'adapter aux capacités de chaque apprenante ou apprenant. > La mise en place d'un mentorat structuré (cours particuliers ou en petit groupe) est une composante essentielle dans la conception des programmes et les rôles du personnel formateur sont clairement définis, dont celui d'« intervenant-pivot » qui a pour objectif de fournir une assistance personnalisée. > Au moment de leur prise de fonction, le personnel formateur et les mentors suivent une formation obligatoire portant sur la pédagogie adaptée, le processus de vieillissement, l'intersectionnalité et l'équité, et les questions de sécurité. > Le programme s'appuie sur les cercles de confiance et/ou crée un sentiment de confort et de familiarité en veillant à toujours jumeler le personnel formateur avec les mêmes apprenants, de façon à favoriser la confiance et l'apprentissage progressif. > Il existe des modèles hybrides adaptables en fonction de l'évolution des besoins des participants.

Dimension du programme	Principes directeurs	Pratiques exemplaires
Accès et connectivité	> Mise à disposition d'appareils et de matériel (subventions, prêts, remises) > Outils préconfigurés pour faciliter l'utilisation (installation d'applications, réglage préalable des paramètres d'accessibilité) > Fourniture de services de connectivité subventionnés et aide à la souscription d'options abordables > Assistance technique continue intégrée dans le cadre de programmes et d'options hors du parcours de formation > Prise en compte des questions logistiques et offre de soutiens complets (transport, souplesse des horaires, emplacement géographique, accueil/restauration à l'heure des repas)	> Le programme donne accès à des appareils gratuits ou d'un coût abordable et aide au choix du matériel adéquat. > Les appareils sont prêts à l'emploi (configuration préalable des logiciels, des raccourcis et des options d'accessibilité utiles). > Le personnel aide à la souscription de services de connectivité à bas coût (données cellulaires, accès Internet à domicile) et explique les différentes options disponibles pour permettre un choix éclairé. > Le programme propose des solutions claires de soutien continu afin de résoudre les problèmes et de surmonter les difficultés qui surviennent durant ou après la formation. > Il convient de proposer des solutions de transport subventionnées, des lieux accessibles, des horaires souples et des soutiens à l'intention des ménages à faible revenu.
Contenu du curriculum	> Structuration des objectifs pédagogiques autour d'un contenu vraiment utile pour les personnes âgées (services bancaires, téléconsultations médicales, réseautage social/échange de messages, services en ligne essentiels, cybersécurité) > Contenu et supports pédagogiques conçus dans une optique d'accessibilité et d'inclusion des personnes âgées > Intégration de cas pratiques reflétant des scénarios d'usage en situation réelle > Activités pédagogiques motivantes et environnement de formation propice au transfert efficace, fluide et naturel des connaissances entre instructeurs et apprenants, ainsi qu'entre pairs	> Le curriculum s'articule autour de compétences concrètes qui répondent directement aux besoins des personnes âgées et que ces dernières pourront appliquer en conditions réelles. > Il est facile de se repérer dans le contenu du cours, conçu en tenant compte des déficiences ou des difficultés liées à l'âge (langage simple, caractères de grande taille, supports visuels clairs, options d'interface utilisateur, glossaire des termes techniques). > Le curriculum prévoit des séances pratiques approfondies et des exercices pas-à-pas, et incite à s'entraîner régulièrement aux diverses applications en lien direct avec l'utilisation prévue en conditions réelles, dans le droit fil des objectifs de formation.

Dimension du programme	Principes directeurs	Pratiques exemplaires
Inclusion et équité	> Adaptation sur mesure en fonction des groupes cibles ayant droit à l'équité (femmes, personnes noires et racisées, nouveaux arrivants, Autochtones, personnes âgées en situation de handicap, membres de la communauté 2SLGBTQ+) > Formation du personnel et des animateurs sur la lutte contre l'âgisme et l'oppression et sur les questions de sensibilité culturelle > Milieu d'apprentissage sécuritaire, sans jugement et tenant compte/permettant l'affirmation des particularités culturelles et/ou identitaires	> La conception du programme, les cours, les modalités d'animation et les soutiens tiennent compte du bagage, des besoins et des expériences de chaque communauté. > La formation et les politiques luttent contre l'âgisme, le racisme, le sexisme, l'homophobie/la transphobie et d'autres formes d'exclusion. > Le personnel formateur possède les compétences et les connaissances requises pour créer activement un milieu d'apprentissage dans lequel les personnes âgées se sentent en sécurité, à leur place, respectées et entendues.
Partenariats et portée	> Mise en œuvre des programmes de formation en collaboration avec des organisations locales de confiance (bibliothèques, centres pour aînés, fournisseurs de logements, services de santé, groupes communautaires, employeurs, fournisseurs de services d'éducation des adultes) > Mécanismes d'aiguillage systématique vers la formation permettant d'assurer la liaison avec les personnes âgées courant le plus grand risque d'exclusion (p. ex. : celles qui vivent en milieu rural, ont un revenu faible ou sont isolées socialement) > Capacité à nouer et à exploiter des partenariats avec d'autres organisations compétentes et à collaborer afin de mettre en commun les programmes de formation qui portent leurs fruits	> La conclusion de partenariats solides avec un éventail d'organisations de confiance permet de concevoir et d'assurer conjointement la prestation des formations et de favoriser la liaison, le recrutement et la participation durable. > Il convient d'établir des parcours clairs permettant aux services sociaux et de santé d'aiguiller de manière proactive les personnes âgées aux prises avec un surcroît d'obstacles intersectionnels. > Les programmes à l'intention des personnes âgées doivent adapter leur approche en misant sur les partenariats pour toucher la population des collectivités rurales, éloignées et du Nord ou des régions mal desservies en raison de l'isolement géographique. > L'écosystème doit être consolidé et étendu grâce au partage des ressources, à l'échange des curriculums de formation et à la mise en commun des trousseaux à outils.

Dimension du programme	Principes directeurs	Pratiques exemplaires
Résultats et potentiel d'expansion	> Définition de mesures et d'indicateurs clairs (compétences, confiance, lien social, adoption d'un comportement sûr, occasions d'emploi) > Collecte de données quantitatives (enquêtes) et qualitatives (témoignages des apprenants) > Recueil de la rétroaction du personnel formateur et des participants afin de perfectionner la formation > Structure du curriculum, supports de formation, modèles de cours et ressources numériques favorisant la reproductibilité > Mise en place d'un plan robuste assurant un financement stable et une dotation continue en personnel et/ou en ressources bénévoles de façon à garantir la concrétisation des objectifs à court et à long terme, ainsi que la prestation pérenne de la formation	> Plusieurs indicateurs font l'objet d'un suivi, notamment l'acquisition des compétences, l'utilisation rapportée à l'issue de la formation, la confiance des apprenants et les résultats sur le plan social/en matière de sécurité. > Il convient d'employer une méthodologie mixte, sous-tendue par des outils structurés, et de réaliser une analyse régulière afin d'évaluer l'efficacité de la formation et de suivre les progrès dans le temps. > La mise en place de boucles de rétroaction structurées, activées régulièrement, et la création d'un rôle de conseil auprès des participants du troisième âge et des partenaires communautaires compétents permettent de renforcer la réactivité et le dynamisme des programmes. > Il faut prévoir des modèles documentés, des trousseaux de formation des mentors et des ressources à l'appui d'un déploiement à grande échelle lorsque cette évolution est prévue dès la conception. > La durabilité des programmes (financement, partenariats) et leur développement continu s'inscrivent dans un cadre stratégique.





Références

- 1 Organisation mondiale de la Santé (1er octobre 2025). Vieillesse et santé. <https://www.who.int/fr/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>
- 2 Instituts de recherche en santé du Canada (6 février 2025). *IV-IRSC Plan stratégique 2023-2028 : Vieillir autrement - Offrir de nouvelles perspectives aux personnes âgées*. <https://cihr-irsc.gc.ca/f/46837.html>
- 3 Ge, H., Li, J., Hu, H., Feng, T. et Wu, X. (24 avril 2025). « Digital exclusion in older adults: A scoping review ». *International Journal of Nursing Studies*, 168. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0020748925000914>
- 4 Zhong, S. et Wang, Y. (26 août 2025). « Digital exclusion and loneliness in older people: panel data analysis of three longitudinal cohort studies ». *BMC Geriatrics*, 25, 662. <https://doi.org/10.1186/s12877-025-06337-2>
- 5 Rasi-Heikkinen, P. et Doh, M. (30 avril 2023). « Older adults and digital inclusion ». *Educational Gerontology*, 49(5), p. 345-347. <https://doi.org/10.1080/03601277.2023.2205743>
- 6 Emploi et Développement social Canada (21 janvier 2026). *Compétences pour réussir : En apprendre davantage sur les Compétences*. Gouvernement du Canada. <https://www.canada.ca/fr/services/emplois/formation/initiatives/competence-reussir/comprendre-individus.html>
- 7 Roy, K. (2023). *Empowering Canadian Seniors with Digital Support and Financial Literacy Initiatives*. Health Insight. <https://www.healthinsight.ca/advocacy/empowering-seniors/empowering-canadian-seniors-with-digital-support-and-financial-literacy-initiatives/>
- 8 Ali-Hassan, H., Eloulabi, R. et Keethakumar, A. (15 octobre 2020). « Internet non-use among Canadian Indigenous older adults: Aboriginal Peoples Survey (APS) ». *BMC Public Health*, 20, 1554. <https://doi.org/10.1186/s12889-020-09659-5>
- 9 Bourassa, C., O'Connell, M., Starblanket, D., Hickey, D., Jardine, M., Legare, M. et Gould, B. (décembre 2021). « Dementia and ageing in rural and remote communities: Using technologies for ageing in place ». *Journal of Indigenous Wellbeing*, 6(3), p. 47-59. <https://journalindigenousewellbeing.co.nz/media/2024/05/Dementia-and-ageing-in-rural-and-remote-communities-Using-technologies-for-ageing-in-place.pdf>
- 10 Wong, J. (26 juillet 2024). *As more seniors head online, efforts are needed to help their digital media literacy skills*. Radio-Canada. <https://www.cbc.ca/news/canada/education-seniors-digi-media-literacy-1.7266725>
- 11 Marcotte, A-A. (2023). *Digital Literacy Interventions for Older Adults in Canada: Visions for Change Policy Challenge 2022-2023*. AgeWell, APPTA POPRAVIT. <https://agewell-nih-appta.ca/wp-content/uploads/2023/04/Marcotte-Digital-Literacy-Final-Report.pdf>
- 12 Saiphoo, A. et Kim, Y. (27 juin 2023). *L'engagement des adultes d'âge mûr dans des formations qualifiantes pourrait-il être la clé pour remédier à la pénurie de main-d'œuvre au Canada?* Centre des Compétences futures. <https://fsc-ccf.ca/fr/blog-mature-adults/>
- 13 Saiphoo, A. et Kim, Y. (27 juin 2023). *L'engagement des adultes d'âge mûr dans des formations qualifiantes pourrait-il être la clé pour remédier à la pénurie de main-d'œuvre au Canada ?* Centre des Compétences futures. <https://fsc-ccf.ca/fr/blog-mature-adults/>

- 14 Munawar, M., Detlor, B., La Rose, T., Perkovic, I., Ghilic, I. et Abouei M. (juillet 2025). « Digital skills training and older adults: A scoping review ». *MDTRC Working Paper No. 103*. McMaster Digital Transformation Research Centre (MDTRC), DeGroote School of Business, Université McMaster. <https://mdtrc.mcmaster.ca/app/uploads/2025/08/Working-Paper-Digital-Skills-Training-and-Older-Adults-Scoping-Review.pdf>
- 15 Hänninen, R. (7 mai 2025). « Revisiting digital participation as a prerequisite of digital inclusion ». *The Information Society*, 41(4), p. 256-268. <https://doi.org/10.1080/01972243.2025.2500507>
- 16 Scott, I. (20 juin 2024). *Toward a More Equitable Canada: Conquering the Next Frontier in Bridging the Digital Divide*. Institut de recherche en politiques publiques. <https://irpp.org/research-studies/conquering-the-next-frontier-in-bridging-the-digital-divide/>
- 17 Innovation, Sciences et Développement économique Canada (12 janvier 2021). *Charte canadienne du numérique*. Gouvernement du Canada. <https://ised-isde.canada.ca/site/innover-meilleur-canada/fr/charte-canadienne-numerique-confiance-dans-monde-numerique>
- 18 Innovation, Sciences et Développement économique Canada (19 août 2025). *La Stratégie canadienne pour la connectivité*. Gouvernement du Canada. <https://ised-isde.canada.ca/site/acces-internet-haute-vitesse-canada/fr/strategie-canadienne-pour-connectivite>
- 19 Kwok, T. et Korpela, V. (octobre 2024). *Improving Canada's Digital Divide*. The Dais, Toronto Metropolitan University. <https://dais.ca/commentary/canada-is-failing-on-digital-connectivity/>
- 20 Hadziristic, T. (avril 2017). *The State of Digital Literacy in Canada: A literature review*. The Dais, Toronto Metropolitan University. <https://dais.ca/reports/the-state-of-digital-literacy-a-literature-review/>
- 21 Vargo, D., Zhu, L., Benwell, B. et Yan, Z. (10 février 2021). « Digital technology use during COVID-19 pandemic: A rapid review ». *Human Behavior and Emerging Technologies*, 3(1), p. 13-24. <https://doi.org/10.1002%2Fhbe2.242>
- 22 StatsCAN Plus (23 septembre 2024). *Le troisième âge au premier plan*. Statistique Canada. <https://www.statcan.gc.ca/o1/fr/plus/7059-le-troisieme-age-au-premier-plan>
- 23 Statistique Canada (27 avril 2022). *Portrait de la population croissante des personnes âgées de 85 ans et plus au Canada selon le Recensement de 2021*. Gouvernement du Canada. <https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2021/as-sa/98-200-X/2021004/98-200-x2021004-fra.cfm>
- 24 Gallant, G. et Coletto, D. (14 novembre 2025). *The Coming Crisis Few Are Talking About: Canada's Ageing Population*. Institut national sur le vieillissement. <https://niageing.ca/commentaries/the-coming-crisis-few-are-talking-about-canadas-ageing-population>
- 25 Battams, N. (2024). « Chapitre 25 : De plus en plus de personnes âgées demeurent en emploi et repoussent leur départ à la retraite ». Dans *La famille compte 2024*, L'Institut Vanier de la famille. <https://institutvanier.ca/la-famille-compte-2024/de-plus-en-plus-de-personnes-agees-demeurent-en-emploi-et-repoussent-leur-depart-a-la-retraite/>
- 26 Tamburri, R. (2 juillet 2024). *Aider les Canadiens âgés à rester au travail*. Options politiques. <https://policyoptions.irpp.org/fr/2024/07/canadiens-ages-travail/>
- 27 Leach, C. (24 septembre 2025). *Le Canada face au pic de vieillissement des baby-boomers*. Banque Royale du Canada. <https://www.rbc.com/fr/economique/analyse-pour-le-canada/analyse-en-vedette/perspectives/le-canada-fait-face-a-un-pic-de-vieillissement-alors-que-les-derniers-baby-boomers-partent-a-la-retraite-et-que-la-croissance-demographique-ralentit/>
- 28 Hiebert, D. (1er mai 2025). *Balancing Canada's Population Growth and Ageing Through Immigration Policy*. Institut C.D. Howe. <https://cdhowe.org/publication/balancing-canadas-population-growth-and-ageing-through-immigration-policy/>
- 29 Le Quotidien (24 juillet 2025). *Estimations de la population du Canada : âge et genre, 1er juillet 2025*. Statistique Canada. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/250924/dq250924a-fra.htm>
- 30 Le Quotidien (2024). *Étude : Population active canadienne : que se passera-t-il après la retraite de la génération des baby-boomers?* Statistique Canada. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/240806/dq240806b-fra.htm>

- 31 Palette Skills. (17 janvier 2023). *Why building digital skills for Canadians is important*. <https://paletteskills.org/resources/why-building-digital-skills-for-canadians-is-important>
- 32 Salesforce Research (2022). *Global Digital Skills Index 2022*. <https://public.tableau.com/app/profile/salesforceresearch/viz/DigitalSkillsIndex/CountryDB?publish=yes>
- 33 Dalmer, N-K., Biruk, C. et Hatzifilalithis, S. (mars 2026). « Data talk: Mapping older Canadians' understandings of digital technologies and their data ». *Journal of Aging Studies*, 76, 101398. <https://doi.org/10.1016/j.jaging.2025.101398>
- 34 Office of the Seniors Advocate British Columbia (5 janvier 2026). *Let's Tackle Myths About Ageing in 2026*. <https://www.seniorsadvocatebc.ca/current-issues/lets-tackle-myths-about-ageing-in-2026/>
- 35 Gouvernement du Canada (2 octobre 2025). *Compétences en matière de numérique au sein du GC pour tous les fonctionnaires*. <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/sujets/perfectionnement-professionnel/competences-matiere-numerique-sein-gc-fonctionnaires.html>
- 36 Commission européenne (27 novembre 2025). *DigComp 3.0*. https://joint-research-centre.ec.europa.eu/projects-and-activities/education-and-training/digital-transformation-education/digital-competence-framework-digcomp/digcomp-30_en
- 37 Marcotte, A-A. (2023). *Digital Literacy Interventions for Older Adults in Canada: Visions for Change Policy Challenge 2022-2023*. AgeWell, APPTA POPRAVIT. <https://agewell-nih-appta.ca/wp-content/uploads/2023/04/Marcotte-Digital-Literacy-Final-Report.pdf>
- 38 Jaana, M., Tamim, H. et Paré, G. (25 novembre 2025). « eHealth and the Digital Divide Among Older Canadians: Insights from a National Cross-Sectional Study ». *Journal of Medical Internet Research*, 27, e72274. <https://doi.org/10.2196/72274>
- 39 Saiphoo, A. et Kim, Y. (7 juin 2023). *L'engagement des adultes d'âge mûr dans des formations qualifiantes pourrait-il être la clé pour remédier à la pénurie de main-d'œuvre au Canada ?* Centre des Compétences futures. <https://fsc-ccf.ca/fr/blog-mature-adults/>
- 40 KangJie, E. T., Song, T., Zhu, Z., Li, J. et Lee, Y.-C. (20 avril 2025). « AI Literacy Education for Older Adults: Motivations, Challenges and Preferences ». Extraits issus de la *CHI Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI EA '25)*, qui s'est tenue du 26 avril au 1er mai 2025 à Yokohama (Japon). <https://arxiv.org/html/2504.14649v1>
- 41 Zapletal, A., Wells, T., Russell, E. et Skinner, M. W. (4 avril 2023). « On the triple exclusion of older adults during COVID-19: Technology, digital literacy and social isolation ». *Social Sciences & Humanities Open*, 8(1), 100511. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2023.100511>
- 42 Cukier, W., Saiphoo, A., Parkin, A., Mo, G. Y. et Man, C. (2024). *L'intelligence artificielle au travail : l'évolution des compétences futures et l'avenir du travail. Enseignements du Sondage sur l'emploi et les compétences*. Diversity Institute, Centre des Compétences futures et Environics Institute. https://www.torontomu.ca/content/dam/diversity/reports/environics-ai-report/ai_in_the_workplace_FR.pdf
- 43 Cukier, W., Saiphoo, A., Parkin, A., Mo, G. Y. et Man, C. (2024). *L'intelligence artificielle au travail : l'évolution des compétences futures et l'avenir du travail. Enseignements du Sondage sur l'emploi et les compétences*. Diversity Institute, Centre des Compétences futures et Environics Institute. https://www.torontomu.ca/content/dam/diversity/reports/environics-ai-report/ai_in_the_workplace_FR.pdf
- 44 Cukier, W., Saiphoo, A., Parkin, A., Mo, G. Y. et Man, C. (2024). *L'intelligence artificielle au travail : l'évolution des compétences futures et l'avenir du travail. Enseignements du Sondage sur l'emploi et les compétences*. Diversity Institute, Centre des Compétences futures et Environics Institute. https://www.torontomu.ca/content/dam/diversity/reports/environics-ai-report/ai_in_the_workplace_FR.pdf
- 45 Bhattacharjee, P., Baker, S. et Waycott, J. (15 février 2021). « Older adults and their acquisition of digital skills: A review of current research evidence. » *Proceedings of the 32nd Australian Conference on Human-Computer Interaction*, p. 437-443. <https://doi.org/10.1145/3441000.3441053>
- 46 Turner, J. (4 octobre 2024). *Sonder le fossé numérique pour combler l'écart (DDN2-A26)*. École de la fonction publique du Canada. <https://www.cspc-efpc.gc.ca/tools/articles/digital-divide-fra.aspx>
- 47 StatsCAN Plus (14 août 2023). *Les personnes âgées au Canada sont plus branchées que jamais*. Statistique Canada. <https://www.statcan.gc.ca/o1/fr/plus/4288-les-personnes-agees-au-canada-sont-plus-branchees->

que-jamais

- 48 Innovation, Sciences et Développement économique Canada (4 avril 2022). *Le gouvernement du Canada annonce que des services Internet haute vitesse abordables seront offerts à des familles et à des aînés à faible revenu*. Gouvernement du Canada. <https://www.canada.ca/fr/innovation-sciences-developpement-economique/nouvelles/2022/04/le-gouvernement-du-canada-annonce-que-des-services-internet-haute-vitesse-abordables-seront-offerts-a-des-familles-et-a-des-aines-a-faible-revenu.html>
- 49 Statistique Canada (2023). *Enquête canadienne sur l'utilisation de l'Internet (ECUI)*. https://www23.statcan.gc.ca/imdb/p2SV_f.pl?Function=getSurvey&SDDS=4432
- 50 CRTC (21 octobre 2016). *Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-496*. Gouvernement du Canada. <https://crtc.gc.ca/fra/archive/2016/2016-496.htm>
- 51 Emploi et Développement social Canada (4 septembre 2025). *Les répercussions de la connectivité Internet et d'outils technologiques sur l'atténuation de l'isolement social et de la solitude des aînés pendant et après la pandémie*. Gouvernement du Canada. <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/forum-federal-provincial-territorial-aines/repercussions-internet-rapport.html>
- 52 Searson, J. (14 janvier 2026). *Viellir au Canada*. Association nationale des retraités fédéraux. <https://www.retraitesfederaux.ca/resource/vieillir-au-canada/>
- 53 Iciaszczyk, N., Gallant, G., Bronstein, T., Brierley, A. et Sinha, S. (janvier 2025). *Perspectives sur le vieillissement au Canada : Enquête 2024 de l'INV sur le vieillissement au Canada*. Environics Institute, Institut national sur le vieillissement. <https://www.niaging.ca/2024-annual-survey>
- 54 Marcotte, A-A. (2023). *Digital Literacy Interventions for Older Adults in Canada: Visions for Change Policy Challenge 2022-2023*. AgeWell, APPTA POPRAVIT. <https://agewell-nih-appta.ca/wp-content/uploads/2023/04/Marcotte-Digital-Literacy-Final-Report.pdf>
- 55 Statistique Canada (2023). *Enquête canadienne sur l'utilisation de l'Internet (ECUI)*. https://www23.statcan.gc.ca/imdb/p2SV_f.pl?Function=getSurvey&SDDS=4432
- 56 Mullins, E. (26 mars 2024). *Building Digital Literacy Among Older Adults: Best Practices* [rapport de recherche]. Aide aux Aînés Canada. <https://corealberta.ca/resources/research-report-building-digital-literacy-among-older-adults-best-practices>
- 57 Mullins, E. (août 2022). *Older Adult Digital Literacy Best Practices: Community Engagement Report*. Aide aux Aînés Canada, Samuel Centre for Social Connectedness. https://cnpea.ca/images/older_adult_digital_literacy_best_practices.pdf
- 58 Li, G. et Tang, T. (28 avril 2025). « Online performance and interface design implications among older adults: A systematic review of eye tracking studie ». *Applied Ergonomics*, 128, 104538. <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2025.104538>
- 59 Bourassa, C., O'Connell, M., Starblanket, D., Hickey, D., Jardine, M., Legare, M. et Gould, B. (décembre 2021). « Dementia and ageing in rural and remote communities: Using technologies for ageing in place ». *Journal of Indigenous Wellbeing*, 6(3), p. 47-59. <https://journalindigenousewellbeing.co.nz/media/2024/05/Dementia-and-ageing-in-rural-and-remote-communities-Using-technologies-for-ageing-in-place.pdf>
- 60 Emploi et Développement social Canada (4 septembre 2025). *Les répercussions de la connectivité Internet et d'outils technologiques sur l'atténuation de l'isolement social et de la solitude des aînés pendant et après la pandémie*. Gouvernement du Canada. <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/forum-federal-provincial-territorial-aines/repercussions-internet-rapport.html>
- 61 Comfort Life (s. d.). *A Role for Seniors and Boomers in Digital Literacy*. <https://www.comfortlife.ca/blog/a-role-for-seniors-and-boomers-in-digital-literacy-9509>
- 62 Grabowski, S. (28 octobre 2025). *A Guide to Interface Design for Older Adults*. Adchitects. <https://adchitects.co/blog/guide-to-interface-design-for-older-adults>
- 63 Wong, K. L. Y., Sixsmith, A. et Remund, L. (30 juillet 2021). « Older adults' access to information and referral services using technology in British Columbia, Canada: past learnings and learnings since COVID-19 ». Dans Pomati, M., Jolly, A. et Rees, J. (éd.), *Social Policy Review 33: Analysis and Debate in Social Policy*, 2021 (p. 161-180). Bristol University Press. <https://doi.org/10.46692/9781447359739.009>

- 64 Pang, C., Wang, Z. C., McGrenere, J., Leung, R., Dai, J. et Moffatt, K. (7 mai 2021). « Technology Adoption and Learning Preferences for Older Adults: Evolving Perceptions, Ongoing Challenges, and Emerging Design Opportunities. » *CHI '21: Proceedings of the 2021 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, 490, p. 1-13. <https://doi.org/10.1145/3411764.3445702>
- 65 Chu, C. (21 janvier 2022). *Can AI be ageist? U of T researcher examines role of digital ageism in AI and the impact on older technology users*. Lawrence Bloomberg Faculty of Nursing, Université de Toronto. <https://bloomberg.nursing.utoronto.ca/news-bulletin/can-ai-be-ageist-u-of-t-researcher-examines-role-of-digital-ageism-in-ai-and-the-impact-on-older-technology-users/>
- 66 Organisation mondiale de la Santé. (2022). *Ageism in artificial intelligence for health: WHO policy brief*. <https://iris.who.int/server/api/core/bitstreams/8ce470c0-44f2-4350-a5bc-2606f4f59b86/content>
- 67 Khan, R., Bronstein, T. et Sinha, S-K. (2026). *Developing an Artificial Intelligence Framework for the Health and Wellbeing of Older Canadians*. Institut national sur le vieillissement. https://niageing.ca/wp-content/uploads/2026/05/04-20-2026_Developing-an-Artificial-Intelligence-Framework-for-the-Health-and-Wellbeing-of-Older-Canadians_Brief-Updated.pdf
- 68 Qureshi, T., Gallant, G., Bronstein, T., Hazelden, M., Brierley, A. et Sinha, S. (2026). *Perspectives sur le vieillissement au Canada : Enquête 2025 de l'INV sur le vieillissement au Canada*. Institut national sur le vieillissement. https://niageing.ca/wp-content/uploads/2026/04/01-20-26_Perspectives-sur-le-vieillissement_Report.pdf
- 69 Wong, K. L. Y., Sixsmith, A. et Remund, L. (30 juillet 2021). « Older adults' access to information and referral services using technology in British Columbia, Canada: past learnings and learnings since COVID-19 ». Dans Pomati, M., Jolly, A. et Rees, J. (éd.), *Social Policy Review 33: Analysis and Debate in Social Policy*, 2021 (p. 161-180). Bristol University Press. <https://doi.org/10.46692/9781447359739.009>
- 70 Pang, C., Wang, Z. C., McGrenere, J., Leung, R., Dai, J. et Moffatt, K. (7 mai 2021). « Technology Adoption and Learning Preferences for Older Adults: Evolving Perceptions, Ongoing Challenges, and Emerging Design Opportunities. » *CHI '21: Proceedings of the 2021 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, 490, p. 1-13. <https://doi.org/10.1145/3411764.3445702>
- 71 Tsai, H.-Y.S., Shillair, R. et Cotton, S. R. (21 octobre 2015). « Social Support and “Playing Around”: An Examination of How Older Adults Acquire Digital Literacy With Tablet Computers ». *Journal of Applied Gerontology*, 36(1), p. 29-55. <https://doi.org/10.1177/0733464815609440>
- 72 Mullins, E. (2022). *Building Digital Literacy Among Older Adults: Best Practices* [rapport de recherche]. Social Connectedness Fellowship Program, Aide aux Aînés Canada. <https://corealberta.ca/files/30757>
- 73 Qureshi, T., Gallant, G., Bronstein, T., Hazelden, M., Brierley, A. et Sinha, S. (2026). *Perspectives sur le vieillissement au Canada : Enquête 2025 de l'INV sur le vieillissement au Canada*. Institut national sur le vieillissement. https://niageing.ca/wp-content/uploads/2026/04/01-20-26_Perspectives-sur-le-vieillissement_Report.pdf
- 74 Ahn, C. et Balyasnikova, N. (29 juillet 2024). *In the media - As more senior head online, efforts are needed to help their digital media literacy skills*. Faculty of Education, Université York. <https://www.yorku.ca/edu/2024/07/29/in-the-media-as-more-seniors-head-online-efforts-are-needed-to-help-their-digital-media-literacy-skills>
- 75 Vercruyssen, A., Schirmer, W., Geerts, N. et Mortelmans, D. (12 septembre 2023). « How “basic” is basic digital literacy for older adults? Insights from digital skills instructors ». *Frontiers in Education*, 8. <https://doi.org/10.3389/feduc.2023.1231701>
- 76 Emploi et Développement social Canada (4 septembre 2025). *Les répercussions de la connectivité Internet et d'outils technologiques sur l'atténuation de l'isolement social et de la solitude des aînés pendant et après la pandémie*. Gouvernement du Canada. <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/forum-federal-provincial-territorial-aines/repercussions-internet-rapport.html>
- 77 Balci, E. et Aslan, G. K. (8 juillet 2025). « Older adults' experiences and perceptions of using digital technology for health purposes: A qualitative study ». *Geriatric Nursing*, 65, 103490. <https://doi.org/10.1016/j.gerinurse.2025.103490>

- 78 Yazdani-Darki, M., Rahemi, Z., Adib-Hajbaghery, M. et Izadi-Avanji, F.S. (2022). Older Adults' Barriers to Use Technology in Daily Life: A Qualitative Study ». *Nursing and Midwifery Studies*, 9(4), p. 229-236. https://nmsjournal.kaums.ac.ir/article_129896_18578dde44cd9d323ad96775c8bd325c.pdf
- 79 Emploi et Développement social Canada (4 septembre 2025). *Les répercussions de la connectivité Internet et d'outils technologiques sur l'atténuation de l'isolement social et de la solitude des aînés pendant et après la pandémie*. Gouvernement du Canada. <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/forum-federal-provincial-territorial-aines/repercussions-internet-rapport.html>
- 80 Head, M. (11 janvier 2022). *How the Digital Divide Affects Older Adults* | Knowledge Labs. Degroote School of Business, Université McMaster. <https://degroote.mcmaster.ca/articles/how-the-digital-divide-affects-older-adults-knowledge-labs/>
- 81 Lin, C.-C., Li, N. J. et Lee, E. (13 septembre 2023). « Exploring the intersections of immigrant seniors' digital literacies and social connectedness: a Canadian study ». *Frontiers in Education*, 8. <https://doi.org/10.3389/educ.2023.1250240>
- 82 Emploi et Développement social Canada (4 septembre 2025). *Les répercussions de la connectivité Internet et d'outils technologiques sur l'atténuation de l'isolement social et de la solitude des aînés pendant et après la pandémie*. Gouvernement du Canada. <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/forum-federal-provincial-territorial-aines/repercussions-internet-rapport.html>
- 83 National Rheumatoid Arthritis Society (28 juillet 2025). *Polyarthrite rhumatoïde et informatique*. <https://nras.org.uk/fr/resource/rheumatoid-arthritis-computing/>
- 84 Thomas, J., Almidani, L., Swenor, B. K. et Varadaraj, V. (4 avril 2024). « Digital Technology Use Among Older Adults With Vision Impairment ». *JAMA Ophthalmology*, 142(5), p. 445-452. <https://doi.org/10.1001/jamaophthalmol.2024.0467>
- 85 Johnsson, C., Malinowsky, C. et Leavy, B. (4 mai 2023). « Everyday technology use among people with Parkinson's disease ». *Aging & Mental Health*, 27(12), p. 2430-2437. <https://doi.org/10.1080/13607863.2023.2202628>
- 86 Chen, L.-H. et Liu, Y.-C. (21 février 2022). « Interface Design for Products for Users with Advanced Age and Cognitive Impairment ». *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(4), 2466. <https://doi.org/10.3390/ijerph19042466>
- 87 Lin, C.-C., Li, N. J. et Lee, E. (13 septembre 2023). « Exploring the intersections of immigrant seniors' digital literacies and social connectedness: a Canadian study ». *Frontiers in Education*, 8. <https://doi.org/10.3389/educ.2023.1250240>
- 88 Shams-Ghahfarokhi, Z. (11 avril 2025). « Challenges in health and technological literacy of older adults: a qualitative study in Isfahan ». *BMC Geriatrics*, 25, 247. <https://doi.org/10.1186/s12877-025-05893-x>
- 89 Institut national sur le vieillissement (10 juin 2026). *Older Canadians Are Embracing Virtual Care—But Gaps in Access and Experience Persist*. <https://niageing.ca/media-releases/older-canadians-are-embracing-virtual-care-but-gaps-in-access-and-experience-persist/>
- 90 Kokorelias, K. M., Green, C. E. A. et Sinha, S. K. (2024). « Opportunities and Challenges in the Use of Technology to Support Aging in the Right Place ». *HealthcarePapers*, 22(2), p. 11-23. <https://doi.org/10.12927/hcpap.2024.27401>
- 91 Barrie, H., La Rose, T., Detlor, B., Julien H. et Serenko, A. (18 août 2021). « “Because I’m Old”: The Role of Ageism in Older Adults' Experiences of Digital Literacy Training in Public Libraries ». *Journal of Technology in Human Services*, 39(4), p. 379-404. <https://doi.org/10.1080/15228835.2021.1962477>
- 92 Lee, K., Cosco, T.D., Peacock, S., O'Connell, M.E. et Haase, K.R. (3 juillet 2025). « Comparison between two Canadian Provinces on technology use for social interaction by older adults: comparative cross-sectional survey study ». *BMC Geriatrics*, 25, 489. <https://doi.org/10.1186/s12877-025-06133-y>
- 93 Emploi et Développement social Canada (4 septembre 2025). *Les répercussions de la connectivité Internet et d'outils technologiques sur l'atténuation de l'isolement social et de la solitude des aînés pendant et après la pandémie*. Gouvernement du Canada. <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/forum-federal-provincial-territorial-aines/repercussions-internet-rapport.html>

- 94 Mullins, E. (août 2022). *Older Adult Digital Literacy Best Practices: Community Engagement Report*. Aide aux Aînés Canada, Samuel Centre for Social Connectedness. https://cnpea.ca/images/older_adult_digital_literacy_best_practices.pdf
- 95 Bhattacharjee, P., Baker, S. et Waycott, J. (15 février 2021). « Older adults and their acquisition of digital skills: A review of current research evidence. » *Proceedings of the 32nd Australian Conference on Human-Computer Interaction*, p. 437-443. <https://doi.org/10.1145/3441000.3441053>
- 96 Munawar, M., Detlor, B., La Rose, T., Perkovic, I., Ghilic, I. et Abouei M. (juillet 2025). « Digital skills training and older adults: A scoping review ». *MDTRC Working Paper No. 103*. McMaster Digital Transformation Research Centre (MDTRC), DeGroote School of Business, Université McMaster. <https://mdtrc.mcmaster.ca/app/uploads/2025/08/Working-Paper-Digital-Skills-Training-and-Older-Adults-Scoping-Review.pdf>
- 97 Lee, K., Cosco, T.D., Peacock, S., O'Connell, M.E. et Haase, K.R. (3 juillet 2025). « Comparison between two Canadian Provinces on technology use for social interaction by older adults: comparative cross-sectional survey study ». *BMC Geriatrics*, 25, 489. <https://doi.org/10.1186/s12877-025-06133-y>
- 98 Familles Canada (2024). *Comblent le fossé numérique : Autonomiser les personnes âgées grâce à la littératie numérique*. <https://www.familiescanada.ca/blog/bridging-the-digital-divide-empowering-seniors-through-digital-literacy>
- 99 Emploi et Développement social Canada (4 septembre 2025). *Les répercussions de la connectivité Internet et d'outils technologiques sur l'atténuation de l'isolement social et de la solitude des aînés pendant et après la pandémie*. Gouvernement du Canada. <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/forum-federal-provincial-territorial-aines/repercussions-internet-rapport.html>
- 100 Actualités TD (16 décembre 2020). *Trois conseils simples pour aider les aînés à se familiariser avec les services bancaires en ligne*. <https://actualites.td.com/ca/fr/article/trois-conseils-simples-pour-aider-les-aines-a-se-familiariser-avec-les-services-bancaires-en-ligne-1?lang=swap>
- 101 Abdelaal, N. et Andrey, S. (mars 2022). *Towards a Digital Equity Policy for the City of Toronto*. The Dais, Toronto Metropolitan University. <https://dais.ca/reports/digital-equity-in-the-city-of-toronto/>
- 102 Raihan, M. M., Subroto, S., Chowdhury, N., Kock, K., Ruttan, E. et Turin, T. C. (11 juillet 2024). « Dimensions and barriers for digital (in)equity and digital divide: a systematic integrative review ». *Digital Transformation and Society*, 4(2), p. 111-127. <https://doi.org/10.1108/DTS-04-2024-0054>
- 103 Kalia, S., Rochon, P., Rawdat, R., Li, J. et Warren, H. (2024). *Women at the forefront of aging in Canada: Challenging the status quo*. Women's Age Lab, Women's College Hospital. <https://www.womensacademics.ca/wp-content/uploads/2024/05/Women-at-the-Forefront-of-Aging-2024-Report-1.pdf>
- 104 Statistique Canada (28 septembre 2022). 91-215-X – *Estimations démographiques annuelles : Canada, provinces et territoires, 2022. Analyse : Population selon l'âge et le sexe*. Gouvernement du Canada. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/91-215-x/2022001/sec2-fra.htm>
- 105 Agence de la santé publique du Canada (14 juillet 2022). *Viellissement et maladies chroniques : Profil des aînés canadiens*. Gouvernement du Canada. <https://www.canada.ca/fr/services/sante/publications/maladies-et-affections/vieillesse-maladies-chroniques-profil-aines-canadiens-rapport.html>
- 106 Barrie, H., La Rose, T., Detlor, B., Julien H. et Serenko, A. (18 août 2021). « “Because I’m Old”: The Role of Ageism in Older Adults’ Experiences of Digital Literacy Training in Public Libraries ». *Journal of Technology in Human Services*, 39(4), p. 379-404. <https://doi.org/10.1080/15228835.2021.1962477>
- 107 Munawar, M., Detlor, B., La Rose, T., Perkovic, I., Ghilic, I. et Abouei M. (juillet 2025). « Digital skills training and older adults: A scoping review ». *MDTRC Working Paper No. 103*. McMaster Digital Transformation Research Centre (MDTRC), DeGroote School of Business, Université McMaster. <https://mdtrc.mcmaster.ca/app/uploads/2025/08/Working-Paper-Digital-Skills-Training-and-Older-Adults-Scoping-Review.pdf>
- 108 Tellado, I., Gírbés-Peco, S., Joanpere-Foraster, M. et Burgués-Freitas, A. (janvier 2024). « Digital literacy of older women with smartphones: a dialogic approach to overcoming barriers ». *Research on Ageing and Social Policy*, 12(1). <http://dx.doi.org/10.17583/rasp.13864>
- 109 Barrie, H., La Rose, T., Detlor, B., Julien H. et Serenko, A. (18 août 2021). « “Because I’m Old”: The Role of Ageism in Older Adults’ Experiences of Digital Literacy Training in Public Libraries ». *Journal of Technology in Human Services*, 39(4), p. 379-404. <https://doi.org/10.1080/15228835.2021.1962477>

- 110 Emploi et Développement social Canada (4 septembre 2025). *Les répercussions de la connectivité Internet et d'outils technologiques sur l'atténuation de l'isolement social et de la solitude des aînés pendant et après la pandémie*. Gouvernement du Canada. <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/forum-federal-provincial-territorial-aines/repercussions-internet-rapport.html>
- 111 Heine, C. et Feldman, S. (2022). « Technology and Older Women: Considerations Regarding Their Use and Misuse ». *Frontiers in Public Health*, 10, 853983. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.853983>
- 112 Gonzales, S. (6 août 2024). *AI literacy and the new Digital Divide - A Global Call for Action*. UNESCO. <https://www.unesco.org/en/articles/ai-literacy-and-new-digital-divide-global-call-action>
- 113 Randstad (s. d.). *Understanding talent scarcity: AI and equity*. <https://www.randstad.com/randstad-ai-equity/>
- 114 Centre des Compétences futures (octobre 2025). *Femmes face aux défis de la transformation numérique : une étude de cas dans le secteur des assurances*. <https://fsc-ccf.ca/fr/projets/women-insurance/>
- 115 Women of Influence (26 février 2024). *New Survey Reveals that Almost 80 per cent of Women Face Ageism in the Workplace*. <https://www.womenofinfluence.ca/2024/02/26/ageism-in-the-workplace/>
- 116 Commission canadienne des droits de la personne (7 mars 2025). *Les femmes et les filles sont essentielles à la voie à suivre pour le Canada*. <https://www.ccdp-chrc.gc.ca/ressources/salle-des-nouvelles/les-femmes-et-les-filles-sont-essentielles-la-voie-suivre-pour-le>
- 117 Femmes et Égalité des genres Canada (12 décembre 2025). *Faits, statistiques et incidence : égalité des genres*. Gouvernement du Canada. <https://www.canada.ca/fr/femmes-egalite-genres/egalite-genres/faits-statistiques-incidence.html>
- 118 Commission économique des Nations Unies pour l'Europe (8 mars 2023). *Digital gender divide persists among older persons in the UNECE region*. <https://unece.org/media/news/376424>
- 119 Akbar, M. (3 avril 2025). *Canada's labour market is failing racialized immigrant women, requiring an urgent policy response*. The Conversation. <https://theconversation.com/canadas-labour-market-is-failing-racialized-immigrant-women-requiring-an-urgent-policy-response-251792>
- 120 Brown, C-M. (2024). *La transformation numérique du travail : les femmes immigrantes racisées et le recyclage des compétences*. Université de Waterloo, Centre des Compétences futures. <https://fsc-ccf.ca/fr/projets/inclusive-digital-retraining/>
- 121 Plaisimond, J., Corona, E., M'bangha, M. et Gagnon, M.-P. (31 octobre 2025). « Exploring barriers and facilitators to digital health literacy among immigrant mothers in Quebec City ». *Health Promotion International*, 40(6), daaf152. <https://doi.org/10.1093/heapro/daaf152>
- 122 Singh, V. et Chobotaru, J. (2 septembre 2022). « Digital Divide: Barriers to Accessing Online Government Services in Canada ». *Administrative Sciences*, 12(3), 112. <https://doi.org/10.3390/admsci12030112>
- 123 Lai, A. (8 mars 2022). *Digital gender divide: Migrant women*. Association canadienne pour les Nations Unies. <https://unacvancouver.org/digital-gender-divide-migrant-women/>
- 124 Peel Newcomer Strategy Group (décembre 2024). *Exploring Digital Equity for Newcomer Services: Perspective on Access and Challenges in Peel Region*. Centre d'excellence en matière d'immigration pour la protection de l'enfance. https://www.cwice.ca/docs/default-source/cwice/digital-equity-in-settlement-research_2025.pdf?sfvrsn=8b58df35_1
- 125 Institut national sur le vieillissement (2022). *Ageing in the Right Place: Supporting Older Canadians to Live Where They Want*. Toronto Metropolitan University. https://niageing.ca/wp-content/uploads/2025/10/October-27-2022_Ageing-in-the-Right-Place_Report.pdf
- 126 Metella, H. (19 juin 2017). *Being older not main reason some Canadians struggle with technology*. Université de l'Alberta. <https://www.ualberta.ca/en/folio/2017/06/being-older-not-main-reason-some-canadians-struggle-with-technology.html>
- 127 Metella, H. (19 juin 2017). *Being older not main reason some Canadians struggle with technology*. Université de l'Alberta. <https://www.ualberta.ca/en/folio/2017/06/being-older-not-main-reason-some-canadians-struggle-with-technology.html>

- 128 Réseau canadien pour la prévention du mauvais traitement des aînés (décembre 2023). *Consultations sur les répercussions sociales et économiques de l'âgisme au Canada : Rapport « Ce que nous avons entendu »*. <https://cnpea.ca/images/uwbc-finaldraftreport-www-fr-20230425-withisbn.pdf>
- 129 Davidson, J. et Schimmele, C. (10 juillet 2019). Évolution de l'utilisation d'Internet chez les aînés canadiens. Statistique Canada. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/11f0019m/11f0019m2019015-fra.htm>
- 130 Emploi et Développement social Canada (27 août 2024). *Promouvoir la participation des canadiens âgés au marché du travail*. <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/forum-federal-provincial-territorial-aines/participation-marche-travail.html>
- 131 Buhr, D., Larson, M. et Arthurs, R. (11 juin 2025). *Trouver une main-d'œuvre qualifiée : un défi majeur pour les entreprises*. MNP. <https://www.mnp.ca/fr/points-de-vue/bibliotheque/tendances-de-risque-en-2026-trouver-une-main-d-oeuvre-qualifiee>
- 132 Emploi et Développement social Canada (23 mai 2025). *Documents d'information pour le ministre de l'Emploi, du Développement de la main-d'œuvre et du Travail. Figure 8 : Les aînés*. Gouvernement du Canada. <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/documents-information-edsc/cahier-information-decembre-2024-mckinnon.html>
- 133 Eales, J., Kim, C. et Fast, J. (2017). « How deep is the digital divide? ICT literacy and the role of assistive technology in helping older workers ». *Research on Aging Policies and Practice*, Université de l'Alberta. <https://crdcn.ca/publication/how-deep-is-the-digital-divide-ict-literacy-and-the-role-of-assistive-technology-in-helping-older-workers>
- 134 Battams, N. et Mathieu, S. (2024). Chapitre 18 : Les femmes sont plus susceptibles que les hommes de travailler à temps partiel afin de s'occuper des enfants ». Dans *La famille compte 2024*, L'Institut Vanier de la famille. <https://institutvanier.ca/wp-content/uploads/2024/11/La-famille-compte-2024-le-travail-des-familles.pdf>
- 135 Shilton, E. (mai 2024). *Comprendre l'écart de pension entre les sexes au Canada*. Bureau de l'équité salariale de l'Ontario. https://payequity.gov.on.ca/wp-content/uploads/2024/06/PEO_Understanding-the-Gender-Pension-Gap-in-Canada-FR-1.pdf
- 136 Ahmad, N. A., Abd Rauf, M. F., Zaid, N. N. M., Zainal, A., Shahdan, T. S. T. et Razak, F. H. A. (12 janvier 2022). « Effectiveness of Instructional Strategies Designed for Older Adults in Learning Digital Technologies: A Systematic Literature Review ». *SN Computer Science*, 3(2), 130. <https://doi.org/10.1007/s42979-022-01016-0>
- 137 Executive Office of Aging & Independence (14 octobre 2025). *Enhancing Digital Literacy for Older Adults: Playbook*. <https://www.mass.gov/doc/enhancing-digital-literacy-for-older-adults-playbook/download>
- 138 Health Insight (2023). *Connected Canadians: Bridging the Digital Divide for Canada's Rapidly Growing Senior Population*. <https://www.healthinsight.ca/advocacy/empowering-aging-canadians/connected-canadians-bridging-the-digital-divide-for-canadas-rapidly-growing-senior-population/>
- 139 Canadiens Branchés (2024). *Nos programmes et services*. <https://www.connectedcanadians.ca/fr/nos-programmes>
- 140 Bhattacharjee, P., Baker, S. et Waycott, J. (15 février 2021). « Older adults and their acquisition of digital skills: A review of current research evidence. » *Proceedings of the 32nd Australian Conference on Human-Computer Interaction*, p. 437-443. <https://doi.org/10.1145/3441000.3441053>
- 141 Lin, C.-C., Li, N. J. et Lee, E. (13 septembre 2023). « Exploring the intersections of immigrant seniors' digital literacies and social connectedness: a Canadian study ». *Frontiers in Education*, 8. <https://doi.org/10.3389/feduc.2023.1250240>
- 142 Cyber-Seniors (2022). *Cyber-Seniors: Connecting generations. Our COVID journey: March 2020 to December 2022*. <https://cyberseniors.org/wp-content/uploads/2023/02/Cyber-Seniors-2022-Annual-Report.pdf>

- 143 Canadiens Branchés (2024). *Notre mission : Connecter*. <https://www.connectedcanadians.ca/fr/accueil>
- 144 Wong, J. (26 juillet 2024). *As more seniors head online, efforts are needed to help their digital media literacy skills*. Radio-Canada. <https://www.cbc.ca/news/canada/education-seniors-digi-media-literacy-1.7266725>
- 145 Lonergan, K. (10 décembre 2023). *Dig-IT – a digital literacy initiative*. Decade of Healthy Ageing. <https://www.decadeofhealthyageing.org/find-knowledge/innovation/reports-from-the-field/dig-it-a-digital-literacy-initiative>
- 146 Marcotte, A-A. (2023). *Digital Literacy Interventions for Older Adults in Canada: Visions for Change Policy Challenge 2022-2023*. AgeWell, APPTA POPRAVIT. <https://agewell-nih-appta.ca/wp-content/uploads/2023/04/Marcotte-Digital-Literacy-Final-Report.pdf>
- 147 Tsai, H.-Y.S., Shillair, R. et Cotton, S. R. (21 octobre 2015). « Social Support and “Playing Around”: An Examination of How Older Adults Acquire Digital Literacy With Tablet Computers ». *Journal of Applied Gerontology*, 36(1), p. 29-55. <https://doi.org/10.1177/0733464815609440>
- 148 Bell, A. et Espinoza, R. (27 octobre 2025). « Digital skills for seniors: Key steps for effective training programmes ». *OECD Policy Briefs*, 35, Les Éditions de l'OCDE, Paris. <https://doi.org/10.1787/9edfa7ef-en>
- 149 Gouvernement du Canada (31 mars 2026). *Supplément de revenu garanti*. <https://www.canada.ca/fr/services/prestations/pensionspubliques/securite-vieillesse/supplement-revenu-garanti/admissibilite.html>
- 150 Telus (s. d.). *Mobilité pour l'avenir et Internet pour l'avenir – Aînés*. <https://www.telus.com/fr/social-impact/connecting-canada/connecting-for-good-programs/seniors#internet-for-good>
- 151 Executive Office of Aging & Independence (14 octobre 2025). *Enhancing Digital Literacy for Older Adults: Playbook*. <https://www.mass.gov/doc/enhancing-digital-literacy-for-older-adults-playbook/download>
- 152 Klyne, M. (8 février 2023). *La fracture numérique au Canada pénalise les populations autochtones et rurales : sénateur Klyne*. Magazine SenCA+, Sénat du Canada. <https://sencanada.ca/fr/sencaplus/opinion/la-fracture-numerique-au-canada-penalise-les-populations-autochtones-et-rurales-senateur-klyne/>
- 153 Emploi et Développement social Canada (4 septembre 2025). *Les répercussions de la connectivité Internet et d'outils technologiques sur l'atténuation de l'isolement social et de la solitude des aînés pendant et après la pandémie*. Gouvernement du Canada. <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/forum-federal-provincial-territorial-aines/repercussions-internet-rapport.html>
- 154 Pinsent-Johnson, C. et Sturm, M. (octobre 2024). *L'éducation des adultes : Le chaînon manquant pour combler la fracture numérique*. Repère IRPP, no 57. Montréal : Institut de recherche en politiques publiques. <https://irpp.org/wp-content/uploads/2024/09/Leducation-des-adultes-Le-chainon-manquant-pour-combler-la-fracture-numerique.pdf>
- 155 Munawar, M., Detlor, B., La Rose, T., Perkovic, I., Ghilic, I. et Abouei M. (juillet 2025). « Digital skills training and older adults: A scoping review ». *MDTRC Working Paper No. 103*. McMaster Digital Transformation Research Centre (MDTRC), DeGroote School of Business, Université McMaster. <https://mdtrc.mcmaster.ca/app/uploads/2025/08/Working-Paper-Digital-Skills-Training-and-Older-Adults-Scoping-Review.pdf>
- 156 Innovation, Sciences et Développement économique Canada (décembre 2021). *Évaluation du Programme d'échange en matière de littératie numérique (PELN)*. Gouvernement du Canada. <https://ised-isde.canada.ca/site/verification-evaluation/fr/node/223>
- 157 Innovation, Sciences et Développement économique Canada (2026). *Stratégie nationale en matière d'intelligence artificielle du Canada : L'IA pour tous*. Ministère de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique. <https://ised-isde.canada.ca/site/ised/sites/default/files/documents/ai-strategy-fr.pdf>
- 158 Pinsent-Johnson, C. et Sturm, M. (octobre 2024). *L'éducation des adultes : Le chaînon manquant pour combler la fracture numérique*. Repère IRPP, no 57. Montréal : Institut de recherche en politiques publiques. <https://irpp.org/wp-content/uploads/2024/09/Leducation-des-adultes-Le-chainon-manquant-pour-combler-la-fracture-numerique.pdf>
- 159 Réseaux d'apprentissage de l'Ontario (8 septembre 2025). *Ontario's Untapped Potential: Why Investing in Literacy is Our Smartest Economic Move*. <https://www.illsc.on.ca/investing-in-literacy>

- 160 Innovation, Sciences et Développement économique Canada (2021). *Évaluation du Programme d'échange en matière de littératie numérique (PELN)*. Gouvernement du Canada. <https://ised-isde.canada.ca/site/verification-evaluation/fr/node/223>
- 161 Aide aux Aînés Canada (2026). *Aînés branchés : Compétence numérique*. <https://helpagecanada.ca/fr/nos-programmes/programmes-canadiens/aines-branches/>
- 162 Palamarchuk, A. (10 décembre 2020). *Tech-savvy program helps North York seniors get 'connected'*. Toronto News. <https://www.toronto.com/news-story/10284066-tech-savvy-program-helps-north-york-seniors-get-connected-/>
- 163 Canadiens Branchés (2024). *Histoire et mission*. <https://www.connectedcanadians.ca/fr/histoire-et-mandat>
- 164 Aide aux Aînés Canada (2026). *Notre impact*. <https://helpagecanada.ca/fr/notre-impact/>
- 165 Cyber-Seniors Inc. (2021). *Cyber-Seniors: Connecting generations*. <https://cyberseniors.org/>
- 166 Innovation, Sciences et Développement économique Canada (30 juillet 2025). *Le Programme d'échange en matière de littératie numérique*. Gouvernement du Canada. <https://ised-isde.canada.ca/site/programme-dechange-matiere-litteratie-numerique/fr>
- 167 Ontario Digital Literacy and Access Network (2026). *About Us*. <https://odlan.ca/about-us/>
- 168 Naidu, S. C., Persaud, M., Sheikhan, N. Y., Sem, G., O'Driscoll, V., Diamond, L., Pitch, N., Dhingra, N., Nowak, D. A. et Kuluski, K. (20 octobre 2021). « Student-senior isolation prevention partnership: a Canada-wide programme to mitigate social exclusion during the COVID-19 pandemic ». *Health promotion international*, 37 (2), daab118. <https://doi.org/10.1093/heapro/daab118>
- 169 Parsons, C. (15 avril 2020). *U of T Students Work to Combat Social Isolation for Seniors During COVID-19*. Faculté de médecine Temerty, Université de Toronto. <https://temertymedicine.utoronto.ca/news/ut-students-work-combat-social-isolation-seniors-during-covid-19>
- 170 Aide aux Aînés Canada (2026). *Aînés branchés : Compétence numérique*. <https://helpagecanada.ca/fr/nos-programmes/programmes-canadiens/aines-branches/>
- 171 North York Women's Centre (2026). *North York Women's Centre*. nywc.org
- 172 National Digital Inclusion Alliance (2026). *Digital Navigator Model*. <https://www.digitalinclusion.org/digitalnavigatormodel/>
- 173 Canadiens Branchés (2026). *Canadiens Branchés et Toronto Council on Aging*. <https://www.connectedcanadians.ca/fr/accueil>
- 174 Lee, A. (8 novembre 2021). *Soutenir la littératie numérique des personnes âgées*. TELUS. <https://www.telus.com/fr/wise/resources/content/article/supporting-seniors-with-digital-literacy>
- 175 ABC Alpha pour la vie Canada (2026). *ABC Connexion d'apprentissage*. <https://abcalphapourlavie.ca/programmes/abc-connexion-dapprentissage/>

