



Volume 2  
Numérisation

BASES ET EXEMPLES DE PRATIQUE

# VIEILLIR EN BONNE SANTÉ — PROMOTION DE LA SANTÉ DES PERSONNES ÂGÉES EN SUISSE



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI  
Office fédéral de la santé publique OFSP



Konferenz der kantonalen Gesundheits-  
direktorinnen und -direktoren  
Conférence des directrices et directeurs  
cantonaux de la santé  
Conferenza delle direttrici e dei direttori  
cantionali della sanità



Gesundheitsförderung Schweiz  
Promotion Santé Suisse  
Promozione Salute Svizzera

# Risques et enjeux liés au « tout numérique »

Les outils digitaux comportent des risques en termes d'inégalité des chances, d'exclusion sociale, d'accentuation de la dépendance envers l'entourage et de non accès aux informations de santé.

Les outils numériques (applications de santé, sites Internet d'information médicale, portails d'assurances maladie, etc.) et la dématérialisation des prestations de santé (e-health) peuvent constituer des opportunités pour les seniors et apporter une réelle plus-value en termes de santé et de qualité de vie. Mais ils comportent également des risques, entre autres parce que la population âgée est très diversifiée. Il est donc difficile de créer un outil numérique « spécial 65+ » convenant à l'entier de cette catégorie de population. À titre d'exemple, les compétences numériques de base d'une informaticienne retraitée de 68 ans ne sont pas les mêmes que celles d'un ancien ouvrier agricole de 87 ans. L'état de santé peut également exercer une influence sur la capacité à utiliser une solution de santé numérique. Pour une personne de 80 ans souffrant d'arthrose aux mains, il va ainsi être difficile d'utiliser une application de santé sur un smartphone ou de se renseigner sur Internet sur des exercices de gymnastique à faire à domicile. Le coût du matériel et des abonnements peut aussi constituer un frein considérable pour certaines personnes âgées, en particulier pour celles vivant près ou en dessous du seuil de pauvreté. Par ailleurs, les seniors ne bénéficiant pas d'un entourage social proche — susceptible de les aider — peuvent se retrouver exclus de l'utilisation de certaines solutions numériques.

## Inadéquation aux besoins et contraintes des seniors

De nombreux outils digitaux sont développés par des personnes jeunes pour des personnes jeunes ou du personnel médico-social, sans être testés ou validés auprès de seniors. Or, l'utilisation de ces outils technologiques s'avère souvent plus complexe que la « simple » recherche d'informations sur Internet. Elle nécessite la maîtrise d'une série d'opérations informatiques (création d'un compte utilisateur, définition d'un mot de passe, reçu d'un code d'identification à entrer dans le système, téléchargement de documents, etc.) qui peuvent se révéler compliquées ou décourageantes pour certaines personnes âgées (même celles utilisant régulièrement Internet).

**«L'utilisation des outils numériques de santé s'avère souvent plus complexe que la «simple» recherche d'informations sur Internet.»**

Rafael Fink

## Manque d'alternatives au numérique

De plus en plus de services de santé, d'administrations et d'assurances maladie cherchent à généraliser un accès à leurs prestations par des moyens numériques (portail clients, tutoriels, etc.), souvent sans proposer d'alternatives analogiques (hotline téléphonique, formulaires papier, etc.) ou en les facturant en supplément. Ces organisations partent du principe que tout le monde possède un ordinateur, une tablette ou un smartphone et est capable de s'en servir, ce qui a pour effet d'exclure de nombreux seniors, en particulier parmi les plus âgés.

**« Il est difficile de créer un outil numérique "spécial 65+" convenant à l'entier de cette catégorie de population. »**

Delphine Roulet Schwab

## Lacunes dans l'offre de soutien au numérique

Il existe beaucoup de prestations d'aide aux personnes âgées pour l'utilisation du numérique, mais ce soutien se concentre presque uniquement sur le conseil à l'acquisition et la formation à l'usage des outils digitaux (p. ex. cours d'informatique). Il n'y a en revanche que très peu d'offres de soutien technique et d'évaluation, alors que ces aspects sont également essentiels pour permettre une utilisation autonome par la population âgée et lui éviter de développer et/ou renforcer une dépendance envers l'entourage ou le personnel médico-social.

## Crainte d'une violation de la protection des données

La crainte de voir ses données de santé divulguées et utilisées à mauvais escient constitue également un frein important pour certaines personnes âgées. Il est donc important que les outils numériques en lien avec la santé garantissent un niveau de sécurité élevé et que les éventuels risques encourus soient communiqués de manière transparente, de même que les règles de prudence à observer.

Pour pallier ces risques et éviter de créer une société numérique à deux vitesses, il importe de prendre en compte la diversité de la population âgée et de ses besoins, en créant des outils plus faciles d'utilisation et plus intuitifs, et en conservant en parallèle des solutions analogiques alternatives.



Delphine Roulet Schwab, Professeure à la Haute École de la Santé La Source (HES-SO), co responsable du senior-lab, Présidente de GERONTOLOGIE CH



Rafael Fink, responsable de la communauté du senior-lab et collaborateur scientifique à la Haute École de la Santé La Source (HES-SO)