

Conseils pour favoriser l'inclusion numérique des seniors

Dans le cadre des travaux réalisés par le senior-lab, les conseils suivants ont été identifiés pour favoriser l'inclusion numérique des seniors.

Développer des solutions digitales adaptées

- Intégrer les usagers et bénéficiaires finaux dans le processus de conception, développement et évaluation des solutions, afin de mieux cerner l'hétérogénéité de leurs besoins et développer des technologies qui soient acceptées et utilisées.
- Considérer les limites fonctionnelles rencontrées par certaines personnes âgées dans l'utilisation de services numériques. Il s'agit notamment de concevoir des interfaces intuitives adaptées à des problèmes de vue, d'ouïe ou de manipulation d'écrans tactiles.
- Employer systématiquement un langage facile à lire et à comprendre (FALC) pour diffuser l'information afin de favoriser la littéracie en santé et une meilleure relation thérapeutique.

Favoriser la diffusion et l'acceptation des technologies auprès de la population âgée

- Présenter clairement l'utilité des services numériques et leur plus-value. Les personnes âgées sont souvent plus enclines à utiliser une technologie lorsqu'elles peuvent en tirer un bénéfice en termes de lien social, d'accès à l'information, d'autonomie et de sécurité.
- Passer par une personne ou une institution de confiance pour proposer une nouvelle technologie et faciliter son acceptation. Les proches, le médecin traitant ou un référent social peuvent jouer un rôle fondamental dans l'adoption d'une technologie.
- Éviter des technologies spécifiquement destinées aux personnes âgées qui peuvent être perçues comme stigmatisantes.

Accompagner les seniors dans l'utilisation des technologies

- Promouvoir l'apprentissage par la pratique avec des opérations, de préférence ludiques et conviviales, de complexité progressive qui stimulent la curiosité et promeuvent la confiance en soi. Des compétences à la fois techniques, sociales et pédagogiques sont nécessaires pour établir un lien de confiance propice à l'apprentissage.
- Éviter le jargon et les anglicismes. L'utilisation cohérente des termes, la répétition et les exemples sont à encourager.
- Mobiliser l'entourage social pour qu'il encourage la personne âgée à utiliser un outil numérique et qu'il la soutienne de manière informelle dans son utilisation.
- Développer une offre de soutien à bas seuil dans les espaces de vie des personnes âgées, par exemple dans le cadre d'un repas convivial de quartier ou à travers une permanence numérique d'une association d'âinés.



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



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