



Les rencontres virtuelles du G erontop le

Propulsées par la Caisse Desjardins de Drummondville



FICHE SYNTHÈSE

Améliorer l'utilisation de vos services en ligne et accroître votre compétitivité sur le marché. Une solution : le bac à sable numérique

Personnes expertes invitées :



Julie Castonguay, T.S., Ph. D., Chercheuse, CCEG | CCTT



Stéphane Janvier, Enseignant en technique informatique, Cégep Drummond

Mot du partenaire invité :



Louis-David Noël, VP stratégie d'affaires et succès client, Nmédia

Le numérique est un moyen de fonctionner dans le monde moderne.

- Jean Paul

Les organisations se tournent davantage vers le numérique pour communiquer avec la population et lui offrir des services.

Bien que la transition numérique peut faciliter l'accès aux services chez les personnes  n es, plusieurs ont des difficultés à utiliser les plateformes en ligne, même si 82% d'entre elles au Québec utilisent Internet quotidiennement.¹



Les difficultés d'accès aux services en ligne ont un impact sur le bien-être des personnes  n es.

Les services en ligne utilisés par les personnes  n es sont diversifiés

Finances et assurances

Alimentation

Santé

Transports et voyage

Gouvernement

Loisirs

Magasinage

" Il importe de soutenir le développement d'une compétence numérique chez les personnes  n es, mais elles devraient toujours avoir le choix de recourir ou non au numérique en fonction de ce qui convient le mieux à leur situation. Les autres options disponibles, se doivent donc d'être maintenues (présentiel, téléphone, poste, etc.)."

- Julie Castonguay, Chercheuse, CCEG | CCTT

**L'accompagnement
reçu peut faire une
réelle différence
dans l'utilisation des
services en ligne.**

***J'ai accompagné plusieurs personnes âgées. Au
début elles ont toutes peur d'utiliser ça le numérique.
J'ai été patiente avec elles, puis je les aidais [...]
Maintenant, elles n'ont plus de problèmes.***

- Françoise

Comment accompagner les personnes âgées dans le développement de leur compétence numérique ?

Une solution : concevoir un bac à sable numérique



Bac à sable numérique : environnement logiciel protégé, isolé et convivial où sont répliqués des services en ligne, pour que des personnes s'y familiarisent à leur rythme, en toute sécurité, et gagnent confiance.



Aucun renseignement personnel n'est demandé ni enregistré, et toute donnée est encryptée.



Les scénarios peuvent évoluer au fil du temps et être mis à jour rapidement et facilement.



La conception du bac à sable s'inscrit dans une recherche-action. Le choix des services en ligne et des scénarios (ex. connectez-vous à votre compte) découlent des besoins et des préférences témoignés par 52 personnes âgées rencontrées en entrevue.

« C'est l'équivalent d'un tutoriel en ligne interactif. À l'aide de scénarios, les personnes apprennent à utiliser un service en ligne. Toute erreur est permise, sans qu'il n'y ait de répercussion. »

**- Stéphane Janvier, Enseignant en
technique informatique, Cégep
Drummond.**



« L'humain doit être au cœur de la conception technologique. Ce n'est pas aux personnes de s'adapter aux outils, mais aux outils de s'adapter à elles – leurs particularités, leurs rythmes d'apprentissage et leurs besoins. »

**- Louis-David Noël, VP stratégie d'affaires et succès
clients chez Nmédia**



**Pour avoir plus d'information sur le bac
à sable numérique, contactez :**

Julie.Castonguay@cegepdrummond.ca

Partenaires du projet

Cyber Québec



Pour citer ce document :

Castonguay, J., Janvier, S., et Leboeuf, R. (2025). *Fiche synthèse. Améliorer l'utilisation de vos services en ligne et accroître votre compétitivité sur le marché. Une solution : le bac à sable numérique.* Les rencontres virtuelles du Gérotopôle. 15 avril 2025. Le Gérotopôle.





Les Rencontres Virtuelles du Gérontopôle

COPIE

Propulsées par la Caisse Desjardins de Drummondville



Améliorer l'utilisation de vos services en ligne et accroître votre compétitivité sur le marché. Une solution : le bac à sable numérique

Personnes expertes invitées :



Julie Castonguay, T.S., Ph. D., Chercheuse, CCEG | CCTT



Stéphane Janvier, Enseignant en technique informatique, Cégep Drummond

Mot du partenaire invité :



Louis-David Noël, VP stratégie d'affaires et succès client, Nmédia

Le numérique est un moyen de fonctionner dans le monde moderne.

- Jean Paul

Les organisations se tournent davantage vers le numérique pour communiquer avec la population et lui offrir des services.

Bien que la transition numérique peut faciliter l'accès aux services chez les personnes âgées, plusieurs ont des difficultés à utiliser les plateformes en ligne, même si 82% d'entre elles au Québec utilisent Internet quotidiennement.¹



Les difficultés d'accès aux services en ligne ont un impact sur le bien-être des personnes âgées.

Les services en ligne utilisés par les personnes âgées sont diversifiés.

Finances et assurances



Gouvernement



Alimentation



Loisirs



Santé



Transports et voyages



Magasinage



"Il importe de soutenir le développement d'une compétence numérique chez les personnes âgées, mais elles devraient toujours avoir le choix de recourir ou non au numérique en fonction de ce qui convient le mieux à leur situation. Les autres options disponibles, se doivent donc d'être maintenues (présentiel, téléphone, poste, etc.)."

- Julie Castonguay, Chercheuse, CCEG | CCTT

Références : ¹ Académie de la transformation numérique (2024). Le portrait des personnes âgées connectées au Québec. NETendances, 14 (8), 1-21.



Les Rencontres Virtuelles du Gérontopôle

Propulsées par la Caisse Desjardins de Drummondville

COPIE



Améliorer l'utilisation de vos services en ligne et accroître votre compétitivité sur le marché. Une solution : le bac à sable numérique

Personnes expertes invitées :

- Julie Castonguay, T.S., Ph. D., Chercheuse, CCEG | CCTT
- Stéphane Janvier, Enseignant en technique informatique, Cégep Drummond

Mot du partenaire invité :

- Louis-David Noël, VP stratégie d'affaires et succès client, Nmédia **NMÉDIA** VOTRE ALLIÉ NUMÉRIQUE



Le numérique est un moyen de fonctionner dans le monde moderne » - Jean Paul



Les organisations, tous secteurs d'activité confondus, se tournent davantage vers le numérique pour communiquer avec la population et lui offrir des services.



L'utilisation du numérique est donc incontournable et les personnes âgées se voient, dans une certaine mesure, obligées de s'y familiariser.



Bien que la transition numérique peut faciliter l'accès aux services, plusieurs personnes éprouvent des difficultés à utiliser les plateformes en ligne, même si 82% des personnes âgées au Québec utilisent Internet quotidiennement.¹

Les difficultés d'accès aux services en ligne ont un impact sur le bien-être des personnes âgées.

Finances et assurances 	Gouvernement
Alimentation 	Loisirs
Santé 	Magasinage
Transports et voyages 	

Les services en ligne utilisés par les personnes âgées sont diversifiés et touchent différents aspects de leur vie.

Références : ¹ Académie de la transformation numérique (2024). Le portrait des personnes âgées connectées au Québec. NETendances, 14 (8), 1-21.

L'accompagnement reçu dans l'utilisation des services en ligne peut faire une réelle différence dans leur utilisation

« J'ai accompagné des personnes âgées, plusieurs, plusieurs. J'ai remarqué qu'au début elles ont toutes peur d'utiliser ça [le numérique]. J'ai été patiente avec elles, puis je les aidais [...] Maintenant, elles n'ont plus de problèmes. » - **Françoise**

Comment accompagner les personnes âgées dans le développement de leur compétence numérique ? Une solution : concevoir un bac à sable numérique.



Un bac à sable numérique est un environnement logiciel protégé, isolé et convivial où sont répliqués, en partie, des services en ligne, pour que des personnes, notamment âgées, puissent s'y familiariser à leur rythme, en toute sécurité, et puissent gagner confiance en leur utilisation de ces services.

- « C'est l'équivalent d'un tutoriel en ligne interactif. À l'aide de scénarios (ex. connectez-vous à votre compte), les personnes apprennent pas à pas à utiliser un service en ligne. Toute erreur est permise, sans qu'il n'y ait de répercussion sur leur vie ou celle des autres » - Stéphane Janvier, Enseignant en technique informatique, Cégep Drummond. [RLI]



Aucun renseignement personnel n'est demandé ni enregistré. Un rappel est d'ailleurs fait aux personnes utilisatrices à l'effet qu'elles ne doivent inscrire aucun renseignement personnel dans le bac à sable. De plus, toute donnée est encryptée.



Le bac à sable a été développé pour que les scénarios, amenés à évoluer tout comme les services en ligne auxquels ils sont associés, puissent être mis à jour rapidement et facilement.



La conception du bac à sable s'inscrit dans une démarche de recherche-action, afin de pouvoir s'appuyer sur des données probantes. D'ailleurs, le choix des services en ligne et des scénarios intégrés dans le bac à sable découlent des besoins et des préférences témoignés par 52 personnes âgées rencontrées en entrevue.

Conclusion



« Soutenir le développement d'une compétence numérique est d'importance considérant le virage numérique, au détriment d'autres médiums privilégiés par les personnes âgées comme le présentiel, le téléphone, la poste ou la télévision.

Cela dit, les personnes âgées devraient d'abord et avant tout avoir le choix de recourir ou non au numérique en fonction des autres options disponibles – à maintenir –, de leurs croyances, de leurs préférences et de ce qui convient le mieux à leur situation. » - **Julie Castonguay, Chercheuse, CCEG | CCTT**

« Alors qu'un service en personne s'adapte naturellement à chaque individu – le caissier ajuste son langage et diversifie les moyens pour se faire comprendre – pour les services en ligne, il est souvent présumé que l'utilisateur possède les connaissances nécessaires à leur utilisation. Les stratégies pour en favoriser l'apprentissage sont alors limitées. L'humain doit être au cœur de la conception technologique. Ce n'est pas aux personnes de s'adapter aux outils, mais aux outils de s'adapter à elles – leurs particularités, leurs rythmes d'apprentissage et leurs besoins spécifiques. »

- **Louis-David Noël, VP stratégie d'affaires et succès clients chez Nmédia**



Partenaires

Pour intégrer ou tester le bac à sable numérique ou simplement pour avoir plus d'informations sur le projet, contactez Julie Castonguay : Julie.Castonguay@cegepdrummond.ca

Cyber Québec

