



Les Rencontres virtuelles du G erontop le

Propuls es 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, Nm dia

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.

