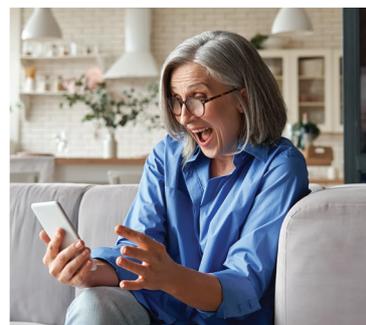
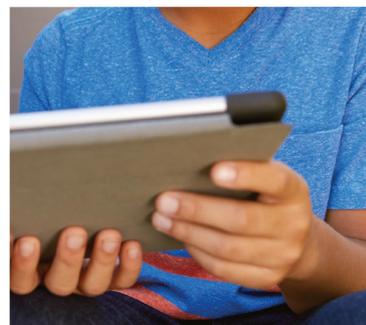
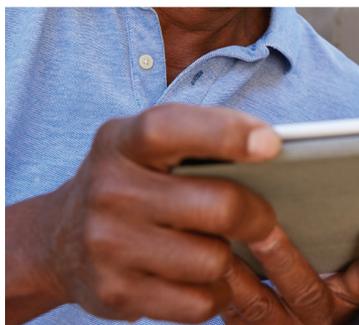
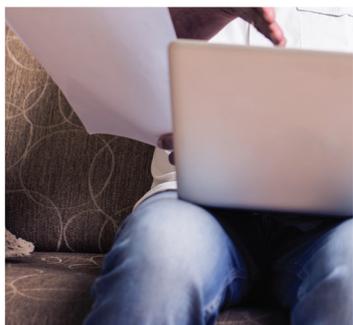
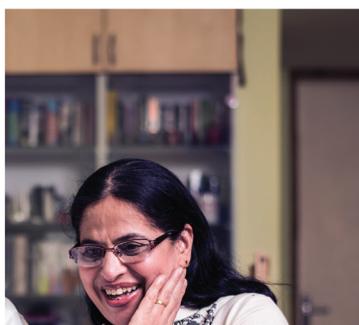


Vieillir dans un monde numérique - de la vulnérabilité à la valorisation



Vieillir dans un monde numérique - de la vulnérabilité à la valorisation



Remerciements

Le rapport "Vieillir dans un monde numérique - de la vulnérabilité à la valorisation" a été rédigé par Mme Ana María Carrillo, Directrice générale et fondatrice de HearColors et spécialiste de l'accessibilité numérique agréée par l'Association internationale des professionnels de l'accessibilité (IAAP), sous la direction de Mme Roxana Widmer-Iliescu, Coordinatrice principale (inclusion numérique) et Coordinatrice du Secteur du développement des télécommunications de l'UIT (UIT-D) dans le domaine de l'accessibilité des TIC pour les personnes âgées. Le présent rapport contenant des lignes directrices a été élaboré dans le cadre des travaux relatifs à l'inclusion numérique des personnes âgées menés par la Division de la société numérique du Bureau de développement des télécommunications de l'UIT (BDT), dirigée par Mme Sylvia Poll.

Déni de responsabilité

Les appellations employées dans la présente publication et la présentation générale des données qui y figurent n'impliquent, de la part de l'UIT, l'expression d'aucune opinion quant au statut juridique des pays, territoires, villes ou zones, ou de leurs autorités, ou quant au tracé de leurs frontières ou limites. La mention de sociétés spécifiques ou de certains produits ou services n'implique pas qu'ils sont approuvés ou recommandés par l'UIT de préférence à d'autres non mentionnés d'une nature similaire. Sauf erreur ou omission, les noms des produits propriétaires sont reproduits avec une lettre majuscule initiale.

L'UIT a pris toutes les précautions raisonnables pour vérifier les informations contenues dans la présente publication. Cependant, le document publié est distribué sans garantie d'aucune sorte, ni expresse, ni implicite. Son interprétation et son utilisation relèvent de la responsabilité du lecteur. Les avis, résultats et conclusions reproduits dans la présente publication ne reflètent pas nécessairement la position de l'UIT ou de ses membres. Les liens externes et/ou les références associées figurant dans le présent rapport étaient valides au moment de la publication, mais l'UIT ne peut garantir leur validité à long terme.

Toute partie du présent rapport peut être reproduite, à condition qu'elle soit accompagnée de la mention: "Vieillir dans un monde numérique - de la vulnérabilité à la valorisation".

ISBN

978-92-61-33602-8 (version électronique)

978-92-61-33612-7 (version EPUB)

978-92-61-33622-6 (version Mobi)



Avant d'imprimer ce rapport, pensez à l'environnement.

© ITU 2021

Certains droits réservés. Le présent ouvrage est publié sous une licence Creative Commons Attribution Non-Commercial-Share Alike 3.0 IGO (CC BY-NC-SA 3.0 IGO).

Aux termes de cette licence, vous êtes autorisé(e)s à copier, redistribuer et adapter le contenu de la publication à des fins non commerciales, sous réserve de citer les travaux de manière appropriée. Dans le cadre de toute utilisation de ces travaux, il ne doit, en aucun cas, être suggéré que l'UIT cautionne une organisation, un produit ou un service donnés. L'utilisation non autorisée du nom ou logo de l'UIT est proscrite. Si vous adaptez le contenu de la présente publication, vous devez publier vos travaux sous une licence Creative Commons analogue ou équivalente. Si vous effectuez une traduction du contenu de la présente publication, il convient d'associer l'avertissement ci-après à la traduction proposée: "La présente traduction n'a pas été effectuée par l'Union internationale des télécommunications (UIT). L'UIT n'est pas responsable du contenu ou de l'exactitude de cette traduction. Seule la version originale en anglais est authentique et a un caractère contraignant". On trouvera de plus amples informations sur le site: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo/>.

Avant-propos



Le vieillissement de la population occupe une place de plus en plus importante dans les priorités fixées au niveau mondial, puisqu'il n'a jamais été aussi rapide dans l'histoire de l'humanité. Aujourd'hui, et pour la première fois, les plus de 60 ans sont plus nombreux que les moins de 5 ans.

On estime que le monde comptait 727 millions de personnes âgées de 65 ans ou plus en 2020. D'après la publication "[World Population Ageing 2020 Highlights](#)" du Département des affaires économiques et sociales de l'ONU, ce nombre devrait atteindre 1,5 milliard d'ici à 2050, et la part des personnes âgées devrait augmenter dans toutes les régions d'ici là.

Nous souhaitons tous mener une vie longue, saine et heureuse. Le monde numérique nous ouvre un large champ de possibilités formidables de vieillir avec dignité, de contribuer à la société en exerçant pleinement nos droits de citoyen et de partager nos connaissances et notre expérience avec nos communautés.

Pendant des décennies, les aînés ont été considérés comme un groupe vulnérable, voire comme une charge pour les jeunes générations. Aujourd'hui, alors que les gouvernements, le secteur privé, les entreprises et les entrepreneurs se rendent compte et tirent parti des possibilités offertes par l'économie des seniors, les stratégies en faveur du vieillissement en bonne santé, et en particulier les technologies de l'information et de la communication (TIC), peuvent aider à balayer ce préjugé et à montrer que les personnes âgées apportent une contribution précieuse et sont des moteurs importants de l'économie.

La publication "Vieillir dans un monde numérique - de la vulnérabilité à la valorisation" constitue le tout premier rapport élaboré par l'UIT afin de sensibiliser les parties prenantes du secteur des TIC à l'importance de se préparer en vue de répondre aux besoins et aux exigences d'une population vieillissante. Nous devons impérativement honorer notre engagement à "ne laisser personne de côté" dans la réalisation des objectifs du Programme de développement durable à l'horizon 2030.

Les TIC jouent un rôle fondamental dans la création d'environnements propres à favoriser un bon état de santé et à surmonter les difficultés liées au vieillissement, en contribuant à l'autonomisation des personnes âgées. Elles peuvent devenir des catalyseurs de l'inclusion sociale des personnes âgées si les produits et services sont conçus en fonction des besoins et des exigences de celles-ci.

Le rapport vise à aider les membres de l'UIT et les autres parties prenantes à mieux appréhender les possibilités qu'offre le numérique et à tirer parti des nouvelles perspectives de croissance économique, sociale et politique qui sont rendues possibles grâce à une meilleure inclusion numérique et à l'instauration d'environnements numériques adaptés aux personnes âgées. Il met en évidence les tendances, présente les bonnes pratiques et les solutions possibles et met en avant des lignes directrices concrètes visant à tirer parti de la contribution des personnes âgées, à réduire leur vulnérabilité et à favoriser le développement socio-économique, dans le

but d'édifier des sociétés inclusives dans lesquelles les personnes âgées vivront en meilleure santé et avec plus de ressources. Ce rapport met en avant le rôle que peuvent jouer les TIC en garantissant la mise en place de communautés numériques inclusives, au sein desquelles les personnes âgées occuperont une place active.

L'UIT s'engage pleinement à aider tous les membres à atteindre les objectifs fixés par les Nations Unies dans le cadre de la [Décennie pour le vieillissement en bonne santé](#), en contribuant à sa mise en œuvre par le biais du présent rapport et en veillant à ce que les TIC soient considérés comme les outils les plus efficaces pour permettre aux personnes âgées d'apporter une contribution précieuse au développement socio-économique à l'échelle mondiale.



Doreen Bogdan-Martin
Directrice du Bureau de développement des télécommunications de l'UIT

Table des matières

Remerciements	ii
Avant-propos	iii
Liste des figures	vi
1 Tendances démographiques mondiales et vieillissement en bonne santé	1
1.1 Tout le monde vieillit	4
1.2 Vieillir en bonne santé	5
1.3 Environnements accessibles et adaptés aux personnes âgées	8
2 La transformation numérique ouvre d'immenses perspectives socio-économiques	10
2.1 Le rôle des TIC et les débouchés commerciaux dans le contexte de la tendance au vieillissement	11
2.2 Des environnements technologiques adaptés aux personnes âgées pour garantir leur bien-être	14
2.3 Principaux éléments à prendre en compte pour favoriser l'adoption des TIC par les personnes âgées: inclusion numérique et accessibilité des TIC	17
3 Les TIC en tant que catalyseurs des moyens de subsistance pour transformer la vulnérabilité en valorisation: recommandations politiques et stratégiques	23
3.1 Nouvelles technologies et facilité d'utilisation	23
3.2 Bien-être financier	25
3.3 Éducation et apprentissage tout au long de la vie	29
3.4 Emploi et missions professionnelles	32
3.5 Modes de vie sains, bien-être et vie autonome	35
3.6 Soins de santé et fourniture de services de santé	39
4 Conclusions	41
4.1 Le rôle des différentes parties prenantes	41
4.2 Résumé des recommandations politiques	42
4.3 Ressources	44

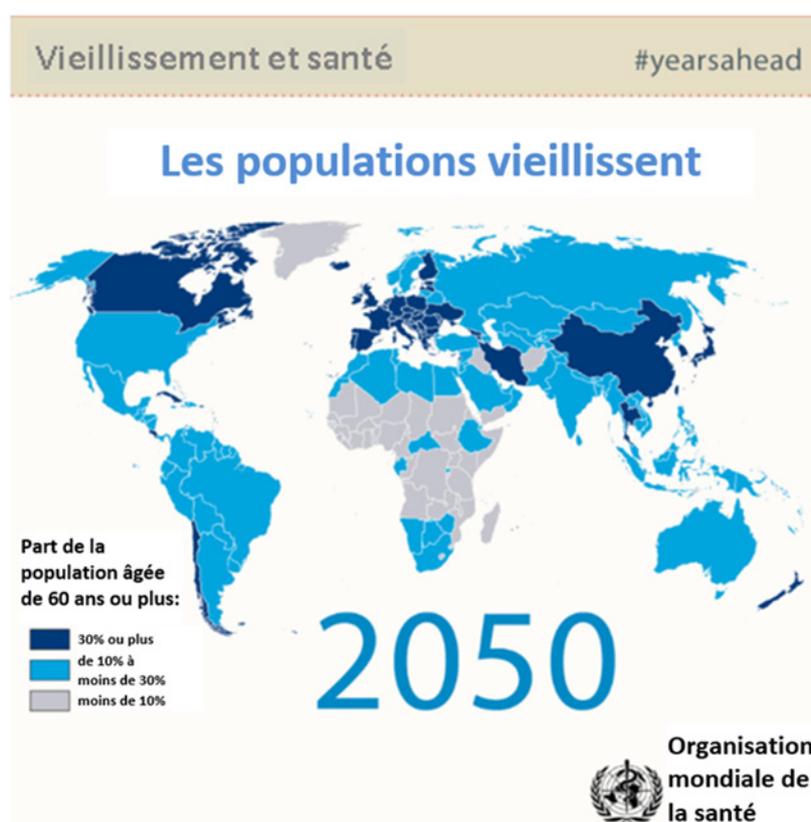
Liste des figures

Figure 1: GIF-Vieillissement des populations	1
Figure 2: Personnes âgées en 2015/2050	2
Figure 3: GIF-Rythme du vieillissement de la population	2
Figure 4: Rapport mondial sur l'âgisme	4
Figure 5: Rapport mondial sur le vieillissement et la santé	5
Figure 6: Décennie pour le vieillissement en bonne santé	6
Figure 7: Plan d'action international de Madrid sur le vieillissement - 2002	6
Figure 8: GIF - Vivre plus longtemps	7
Figure 9: Document d'information sur les politiques et les priorités relatives au vieillissement dans les Examens nationaux volontaires (2016-2019)	9
Figure 10: La transformation numérique.....	11
Figure 11: L'économie de la longévité: créer de la croissance économique et de nouveaux débouchés pour les entreprises	12
Figure 12: L'économie des seniors en Amérique latine et dans les Caraïbes: le vieillissement, une chance pour l'innovation, l'entrepreneuriat et l'inclusion	13
Figure 13: Le Département des affaires économiques et sociales de l'ONU publie un nouveau rapport sur le vieillissement	16
Figure 14: Inclusion numérique	18
Figure 15: COVID-19: Les personnes âgées.....	23
Figure 16: Le rôle de l'inclusion financière numérique dans la préparation des vieux jours et de la retraite	26
Figure 17: Protection des consommateurs de produits et services financiers et populations vieillissantes	28
Figure 18: Les possibilités de l'apprentissage en ligne pour les adultes: premiers enseignements de la crise du COVID-19	30
Figure 19: Favoriser une main-d'œuvre n'excluant aucun groupe d'âge	33

1 Tendances démographiques mondiales et vieillissement en bonne santé

La population mondiale est vieillissante. Compte tenu de l'augmentation de l'espérance de vie et de la chute des taux de natalité dans le monde, le nombre de personnes âgées s'est accru de manière spectaculaire, tant en pourcentage qu'en valeur absolue. D'après la publication [World Population Prospects 2019](#), d'ici à 2050, 1 personne sur 6 dans le monde aura plus de 65 ans, contre seulement 1 sur 11 en 2019.

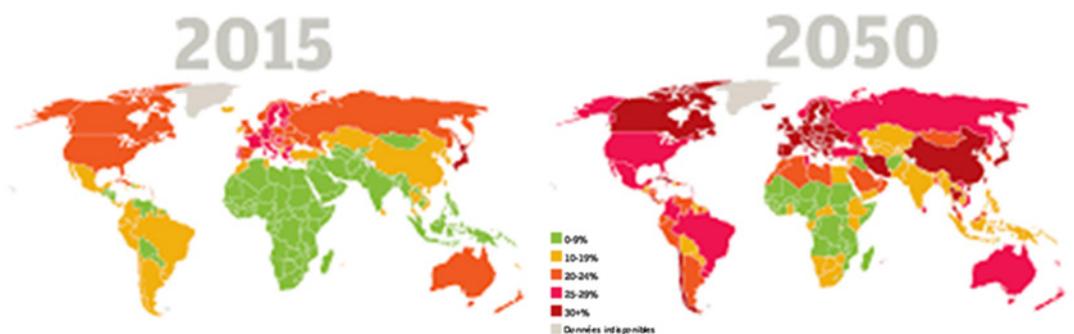
Figure 1: GIF-Vieillesse des populations



Déni de responsabilité: les appellations employées dans la présente figure et la présentation des données qui y apparaissent n'impliquent, de la part de l'UIT et du Secrétariat de l'UIT, l'expression d'aucune opinion quant au statut juridique des pays, territoires, villes ou zones, ou de leurs autorités, ou quant au tracé de leurs frontières ou limites. Source: OMS.

En 2018, l'espérance de vie en Europe était de 81 ans. Les actuaires prévoient que les enfants nés en 2000 vivront en moyenne 100 ans.

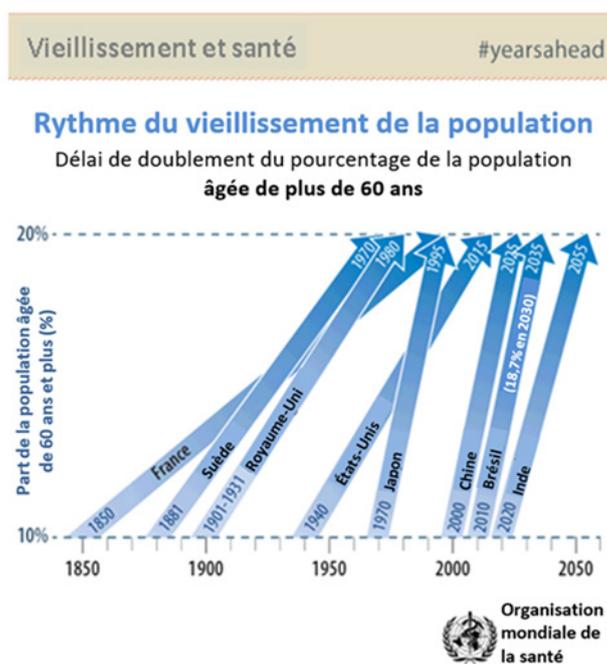
Figure 2: Personnes âgées en 2015/2050



Déni de responsabilité: les appellations employées dans la présente figure et la présentation des données qui y apparaissent n'impliquent, de la part de l'UIT et du Secrétariat de l'UIT, l'expression d'aucune opinion quant au statut juridique des pays, territoires, villes ou zones, ou de leurs autorités, ou quant au tracé de leurs frontières ou limites. Source: Indice Global Age Watch.

Cette évolution démographique s'est produite bien plus rapidement qu'autrefois. Alors qu'il a fallu 150 ans pour que la part des plus de 60 ans en France passe de 10% à 20% de la population, il ne faudra attendre qu'un peu plus de 20 ans pour observer ce même changement au Brésil, en Chine et en Inde¹. Le vieillissement de la population a commencé dans les pays à revenu élevé, mais il progresse aujourd'hui à un rythme plus rapide dans les pays à faible revenu et à revenu intermédiaire.

Figure 3: GIF-Rythme du vieillissement de la population



Source: OMS.

Même s'il faudra revoir ces tendances en raison de la pandémie de COVID-19, qui a mis en évidence la vulnérabilité des personnes âgées sur le plan social et physique, toutes les sociétés

¹ Pour obtenir plus de données démographiques, voir la page web de l'Organisation mondiale de la santé consacrée au vieillissement et à la santé: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health#:~:text=Common%20conditions%20in%20older%20age.conditions%20at%20the%20same%20time.>

connaissent une révolution de la longévité, qui a déjà des conséquences importantes sur le développement socio-économique des pays et des régions du monde entier.

Principaux faits et principales tendances démographiques

- D'après les estimations, on comptait en 2020, 727 millions de personnes âgées de 65 ans ou plus dans le monde, chiffre qui devrait doubler pour atteindre 1,5 milliard d'ici à 2050.
- À l'échelle mondiale, la part de la population âgée de 65 ans ou plus est passée de 6% en 1990 à 9% en 2019. Elle devrait encore augmenter pour atteindre 16% en 2050, année où l'on prévoit qu'une personne sur 6 dans le monde sera âgée de 65 ans ou plus.
- Au niveau mondial, le nombre de personnes âgées de 80 ans ou plus a pratiquement triplé entre 1990 et 2019, en passant de 54 millions à 143 millions; ce nombre devrait encore tripler entre 2019 et 2050, pour s'établir à 426 millions. Entre 2019 et 2050, c'est en Asie de l'Est, en Asie du Sud-Est, en Afrique du Nord et en Asie de l'Ouest que la part des personnes âgées de 80 ans ou plus devrait augmenter le plus fortement en pourcentage.

Rythme du vieillissement:

- C'est en Asie de l'Est, en Asie du Sud-Est, en Amérique latine et dans les Caraïbes que le rythme du vieillissement de la population est le plus soutenu. La part de la population âgée de 65 ans ou plus a pratiquement doublé en Asie de l'Est et en Asie du Sud-Est, passant de 6% en 1990 à 11% en 2019; en Amérique latine et dans les Caraïbes, cette part est passée de 5% en 1990 à 9% en 2019. Entre 2019 et 2050, le nombre de personnes âgées devrait au moins doubler dans quatre régions, à savoir l'Afrique du Nord et l'Asie de l'Ouest; l'Asie centrale et du Sud; l'Amérique latine et les Caraïbes; et l'Asie de l'Est et l'Asie du Sud-Est.

Tendances du vieillissement:

- Au niveau mondial, l'espérance de vie à la naissance s'élève à 72,3 ans, les femmes vivant en moyenne cinq ans de plus que les hommes (74,7 ans contre 69,9 ans). L'Amérique latine et les Caraïbes connaissent les différences d'espérance de vie les plus fortes entre les sexes (les femmes y vivent 6,5 ans de plus que les hommes), tandis que l'Asie centrale et l'Asie du Sud-Est affichent les différences les plus faibles (2,7 ans).
- Dans le monde, on estime qu'une personne qui a eu 65 ans entre 2015 et 2020 peut s'attendre à vivre en moyenne 17 ans de plus et avoir une espérance de vie de 82 ans. On prévoit qu'une personne qui aura 65 ans entre 2045 et 2050 vivra 19 ans de plus, en moyenne jusqu'à l'âge de 84 ans.
- Actuellement, l'Australie et la Nouvelle-Zélande connaissent l'espérance de vie à 65 ans la plus élevée (21 ans pour une espérance de vie de 86 ans), devant l'Europe et l'Amérique du Nord (19 ans pour une espérance de vie de 84 ans). Entre les périodes 2015-2020 et 2045-2050, l'espérance de vie à 65 ans devrait progresser dans toutes les régions. Même si les hommes devraient vivre plus longtemps, il est probable que l'espérance de vie des femmes reste supérieure, en moyenne, à celle des hommes. Du fait de différences d'espérance de vie entre les sexes, on compte aujourd'hui davantage de femmes âgées que d'hommes âgés toutes tranches d'âge confondues, notamment chez les plus de 80 ans.

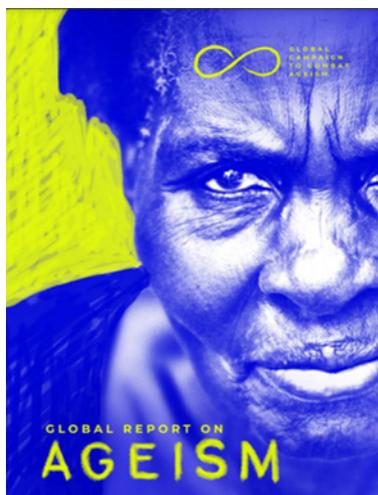
- À l'échelle mondiale, on comptait en 2019, 81 hommes pour 100 femmes dans la catégorie des personnes de 65 ans ou plus, et seulement 63 hommes pour 100 femmes dans la catégorie des personnes de 80 ans ou plus. Étant donné que les différences d'espérance de vie entre les sexes devraient s'estomper dans les années à venir, on devrait recenser en 2050, 85 hommes pour 100 femmes dans la catégorie des personnes de 65 ans ou plus, et 71 hommes pour 100 femmes dans la catégorie des personnes de 80 ans ou plus.

Source: [World Population Ageing 2019](#).

1.1 Tout le monde vieillit

L'allongement de la vie figure au nombre des résultats collectifs les plus remarquables qui aient été obtenus. Néanmoins, cette évolution démographique constitue un défi important: en effet, le vieillissement a souvent été considéré comme une charge pour la société, qui pèse de plus en plus sur les systèmes de retraite et les services de soins de santé et de prise en charge de longue durée. Pour l'Organisation mondiale de la santé (OMS), il s'agit d'un phénomène social pluridimensionnel appelé "âgisme", qu'elle définit comme suit: "les stéréotypes (la façon d'envisager l'âge), les préjugés (ce qu'inspire l'âge) et la discrimination (la façon de se comporter), dont on est soi-même victime ou dont autrui est victime en raison de l'âge".

Figure 4: [Rapport mondial sur l'âgisme](#)



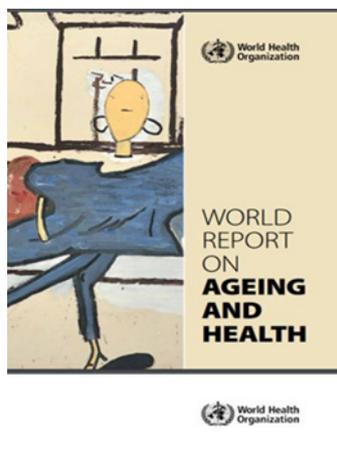
Source: OMS.

Nous vieillissons tous, et il est dans notre intérêt de percevoir différemment les personnes âgées en mettant l'accent sur ce que nous pouvons tirer de leur contribution active à la société, et espérons-le, de la nôtre dans un avenir proche. Une vie plus longue offre des possibilités non seulement aux personnes âgées et à leurs familles, mais aussi aux sociétés, dans la mesure où les aînés contribuent de plus en plus activement au développement d'un pays.

Cependant, l'OMS a souligné que leur contribution dépendait en grand partie d'un facteur: leur état de santé. Aujourd'hui, rien n'indique vraiment que les personnes âgées vivent leurs dernières années en meilleure santé que leurs parents. De plus, l'état de santé varie

entre les populations et au sein même d'une population². Un grand nombre de personnes âgées de nombreuses régions sont vulnérables. Ces personnes ont moins facilement accès à la sécurité sociale, disposent de revenus plus faibles, ont moins de chances de saisir de nouvelles possibilités d'entrepreneuriat et d'emploi, et sont plus souvent sujettes à des maladies chroniques et à la dépendance fonctionnelle.

Figure 5: Rapport mondial sur le vieillissement et la santé



Source: OMS.

Il est donc important de considérer le vieillissement comme un enjeu politique mondial majeur. Tous les décideurs et toutes les parties prenantes, à savoir les gouvernements, les établissements universitaires, les entreprises, le secteur privé et les entrepreneurs, doivent tirer parti des possibilités de développement qu'offre le vieillissement. Grâce aux progrès en matière de santé, les personnes âgées sont plus longtemps productives; en outre, la révolution démographique que nous connaissons offre des possibilités d'ordre social, économique et commercial. En considérant le vieillissement de la population uniquement comme un défi, et non pas comme une chance à saisir, le monde sous-estime les possibilités de développement et n'anticipe pas les conséquences de ce vieillissement.

1.2 Vieillir en bonne santé

C'est dans ce contexte que les Nations Unies ont proclamé la période 2021-2030 "Décennie pour le vieillissement en bonne santé"³, et ont invité les gouvernements, les entités de la société civile, les organisations internationales, les professionnels, les établissements universitaires, les médias et le secteur privé à unir leurs efforts pour améliorer la qualité de vie des personnes âgées, de leurs familles et de leurs communautés.

² Pour obtenir plus d'informations sur la santé des personnes âgées, consultez la page web de l'OMS consacrée au vieillissement et à la santé: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health#:~:text=Common%20conditions%20in%20older%20age,conditions%20at%20the%20same%20time>.

³ De plus amples informations sur la Décennie pour le vieillissement en bonne santé sont disponibles ici: <https://www.who.int/ageing/decade-of-healthy-ageing>.

Figure 6: Décennie pour le vieillissement en bonne santé

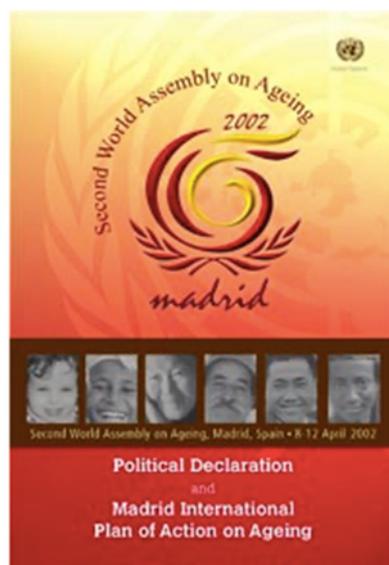


Source: OMS.

Conformément au [Plan d'action international de Madrid sur le vieillissement de 2002](#)⁴ et aux publications intitulées "[Transformer notre monde: le Programme de développement durable à l'horizon 2030](#)"⁵ et "[Stratégie et plan d'action mondiaux sur le vieillissement et la santé 2016-2020](#)"⁶, la stratégie sur le vieillissement et la santé est axée sur cinq objectifs stratégiques:

- 1) Engagement à agir en faveur du vieillissement en bonne santé dans tous les pays.
- 2) Créer des environnements adaptés aux personnes âgées.
- 3) Adapter les systèmes de santé aux besoins des personnes âgées.
- 4) Établir des systèmes durables et équitables pour proposer des soins de longue durée (à domicile, dans les communautés et dans les institutions).
- 5) Améliorer les mesures, le suivi et les recherches concernant le vieillissement en bonne santé.

Figure 7: [Plan d'action international de Madrid sur le vieillissement - 2002](#)



Source: Organisation des Nations Unies, Département des affaires économiques et sociales.

⁴ <https://social.un.org/ageing-working-group/documents/mipaa-fr.pdf>.

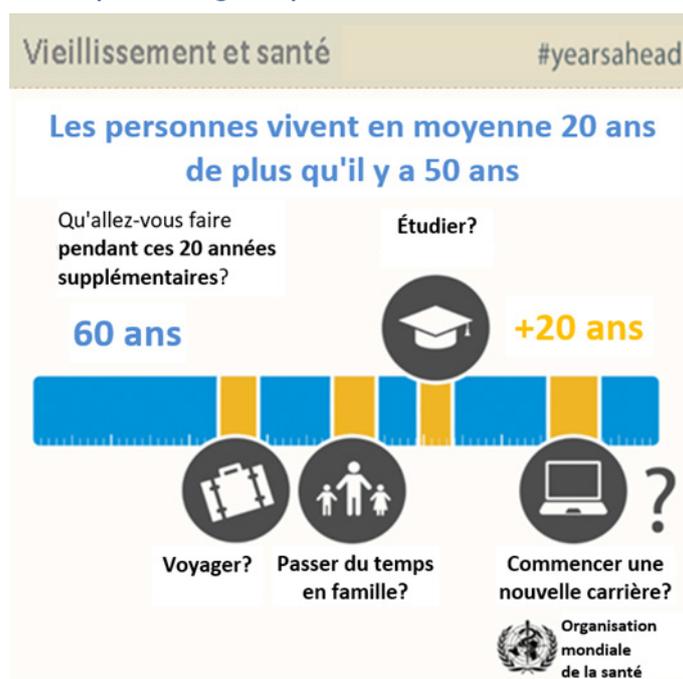
⁵ <https://www.unfpa.org/fr/resources/transformer-notre-monde-le-programme-de-d%C3%A9veloppement-durable-%C3%A0-l%E2%80%99horizon-2030-0>.

⁶ <https://www.who.int/ageing/GSAP-Summary-EN.pdf>.

Le vieillissement en bonne santé désigne "le processus de développement et de maintien des aptitudes fonctionnelles qui permet aux personnes âgées de jouir d'un état de bien-être"⁷. Il regroupe les aptitudes d'une personne à:

- satisfaire ses besoins élémentaires;
- apprendre, s'épanouir et prendre des décisions;
- rester mobile;
- nouer et entretenir des relations; et
- contribuer à la société.

Figure 8: GIF - Vivre plus longtemps



Source: OMS.

Le vieillissement se caractérise par la diversité, notamment en ce qui concerne la santé et les capacités intrinsèques des personnes. L'OMS définit les capacités intrinsèques comme étant l'ensemble des capacités physiques et mentales d'un individu, et les capacités à marcher, penser, voir, entendre et mémoriser. Certaines personnes peuvent avoir des capacités intrinsèques élevées et stables, tandis que d'autres peuvent connaître un déclin ou une perte importante de leurs capacités et avoir besoin de soutien pour les activités élémentaires.

Par conséquent, le vieillissement en bonne santé revêt une très grande importance, car il suppose le développement et le maintien des capacités fonctionnelles qui permettent de jouir d'un état de bien-être à un âge avancé. D'après l'OMS, les capacités fonctionnelles constituent la conjonction entre les capacités intrinsèques de la personne et leur environnement et les interactions entre eux.

⁷ Vieillesse: vieillir en bonne santé et aptitudes fonctionnelles: <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/ageing-healthy-ageing-and-functional-ability>.

1.3 Environnements accessibles et adaptés aux personnes âgées

Le vieillissement en bonne santé dépend étroitement d'environnements comme le domicile, la communauté et la société au sens large, et d'une série de facteurs dans ces environnements. Parmi ces facteurs figurent l'environnement bâti, les personnes et leurs relations, leurs comportements et leurs valeurs, les politiques sociales et de santé, les systèmes qui les sous-tendent et les services mis en œuvre. Il est fondamental de pouvoir vivre dans des environnements qui permettent de soutenir et de maintenir les capacités intrinsèques et les aptitudes fonctionnelles pour vieillir en bonne santé⁸.

Dans ce contexte, il est particulièrement important de tenir compte des recommandations fournies par les principes de conception universelle pour mettre en place des environnements accessibles et adaptés aux personnes âgées. La notion de conception universelle a été définie en 1997 par un groupe de travail composé d'architectes, de concepteurs de produits, d'ingénieurs et de chercheurs en matière de conception environnementale de l'Université d'État de Caroline du Nord, qui ont établi des principes visant à intégrer et favoriser l'objectif prioritaire que constitue l'inclusion.

Ils avaient pour ambition de simplifier la vie de tout un chacun, en concevant des produits et en créant des bâtiments et des espaces publics destinés tout particulièrement à répondre aux besoins très divers des utilisateurs potentiels en matière d'accès, de communication et d'utilisation. Répondre dès le départ aux besoins permet de réduire les coûts ou d'éviter d'avoir à prendre en charge des coûts par la suite.

Six principes comportant des lignes directrices spécifiques ont été identifiés pour pouvoir concevoir des produits et des environnements dont l'usage est destiné à tous, dans toute la mesure possible, sans besoin d'adaptation ou de conception spéciale.

1er principe: Utilisation équitable

- La conception est utile et commercialisable quelles que soient les capacités des utilisateurs.

2ème principe: Souplesse d'utilisation

- La conception tient compte d'une large gamme de préférences et de capacités individuelles.

3ème principe: Utilisation simple et intuitive

- L'utilisation de la conception est facile à comprendre, indépendamment de l'expérience, des connaissances, des compétences linguistiques de l'utilisateur ou du niveau de concentration au moment de son utilisation.

4ème principe: Informations perceptibles

- La conception permet de communiquer efficacement à l'utilisateur les informations nécessaires, quelles que soient les conditions ambiantes ou les capacités sensorielles de la personne.

⁸ Rapport mondial sur le vieillissement et la santé: http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/206556/9789240694842_fre.pdf?sequence=1.

5ème principe: Tolérance à l'erreur

- La conception réduit au minimum les risques ou les échecs en cas de gestes accidentels ou involontaires.

6ème principe: Effort physique limité

- La conception permet une utilisation efficace et confortable, avec un minimum de fatigue.

7ème principe: Taille et espace pour l'approche et l'utilisation

- Une taille et un espace appropriés sont prévus pour l'approche, la portée, la manipulation et l'utilisation, quelle que soit la taille, la posture ou la mobilité de l'utilisateur.

Figure 9: Document d'information sur les politiques et les priorités relatives au vieillissement dans les Examens nationaux volontaires (2016-2019)



Source: Organisation des Nations Unies, Département des affaires économiques et sociales.

Le vieillissement en bonne santé repose sur la nécessité d'agir dans plusieurs secteurs, selon une approche globale qui tient compte non seulement des questions de santé, mais les aborde sous différents angles. L'objectif est de parvenir à terme à mettre en place des environnements adaptés aux personnes âgées, qui répondent à la diversité de leurs besoins et de leurs aspirations et contribuent au développement socio-économique de l'économie dans son ensemble.

2 La transformation numérique ouvre d'immenses perspectives socio-économiques

Nous vivons dans un monde numérique. Des données de l'UIT révèlent que 4,1 milliards de personnes étaient connectées à l'Internet en 2019⁹. Ces 50 dernières années, l'utilisation des TIC s'est généralisée au point que ces technologies font désormais partie intégrante de tous les aspects de notre quotidien. Cette tendance est devenue encore plus nette pendant la pandémie de COVID-19, puisque la quasi-totalité des activités sont devenues numériques.

Les secteurs public et privé, y compris toutes les instances gouvernementales, les entrepreneurs et les petites entreprises, les établissements universitaires et d'autres organisations, se sont engagés sur la voie de la transformation numérique. D'où la nécessité d'une nouvelle réflexion approfondie pour transformer les processus et les canaux de communication et pour s'adapter aux nouvelles exigences du marché.

L'utilisation des TIC offre des possibilités inédites et prometteuses aux populations vieillissantes. Elles peuvent devenir un formidable outil propre à favoriser le vieillissement en bonne santé. De nos jours, nous pouvons nous connecter partout dans le monde sans avoir à nous déplacer. Nous pouvons accéder à différents produits et services, y compris à des programmes de formation et de divertissement en ligne. Nous pouvons vieillir en bonne santé dans notre environnement local et à notre domicile, qui peuvent être adaptés à nos besoins et à nos exigences spécifiques.

⁹ Statistiques de l'UIT-D: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx>.

Figure 10: La transformation numérique



Source: Pixabay.

2.1 Le rôle des TIC et les débouchés commerciaux dans le contexte de la tendance au vieillissement

Les TIC peuvent véritablement multiplier les débouchés commerciaux découlant de la révolution du vieillissement. La technologie représente la meilleure solution pour offrir à tout un chacun les mêmes possibilités de développement, y compris aux personnes qui ont perdu certaines de leurs facultés. Il ne fait aucun doute qu'il est indispensable d'encourager l'accès aux TIC pour les personnes âgées et l'utilisation de ces technologies pour promouvoir une culture du vieillissement en bonne santé. Les TIC peuvent devenir l'un des meilleurs catalyseurs du vieillissement en bonne santé, à condition de tenir compte des caractéristiques et des besoins des personnes âgées.

En outre, les personnes âgées constituent une cible commerciale très intéressante, en particulier pour le secteur des technologies. En 2017, la valeur du marché mondial des technologies liées aux soins pour les personnes âgées s'élevait à 5,6 milliards USD. D'après les estimations de BCC Research, la valeur de ce marché atteindra 13,6 milliards USD d'ici à 2022, soit un taux de croissance annuel composé de 19,2%, selon le rapport "[Technologies for Long-term Care and Home Healthcare](#)" (Technologies pour les soins de longue durée et les soins de santé à domicile). La *Global Coalition on Aging (Coalition mondiale sur le vieillissement)* considère que l'économie des seniors constitue un nouvel eldorado et estime la valeur de ce marché à 17 000 milliards USD¹⁰.

¹⁰ De plus amples informations sont disponibles à l'adresse: <https://www.itu.int/fr/myitu/news/2020/08/11/14/28/technology%20for%20all%20global%20coalition%20on%20aging%20wsis/>.

L'économie de la longévité ou des seniors, définie comme la somme de toutes les activités économiques répondant aux besoins des personnes âgées, a connu une forte croissance ces dernières décennies. D'après la publication "[The Longevity Economy: Generating economic growth and new opportunities for business](#)" (L'économie de la longévité: créer de la croissance économique et de nouveaux débouchés pour les entreprises), les dépenses en biens et services des Américains de plus de 50 ans, qui s'élevaient à 7 600 milliards USD en 2018, devraient atteindre 27 500 milliards USD d'ici à 2050¹¹.

Figure 11: L'économie de la longévité: créer de la croissance économique et de nouveaux débouchés pour les entreprises



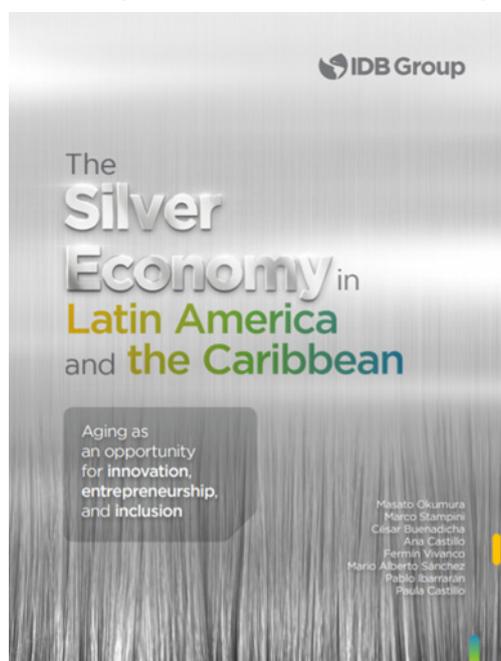
Source: AARP et Oxford Economics.

La Banque interaméricaine de développement a publié récemment le rapport "[The Silver Economy in Latin America and the Caribbean: Aging as an Opportunity for Innovation, Entrepreneurship, and Inclusion](#)" (L'économie des seniors en Amérique latine et dans les Caraïbes: le vieillissement, une chance pour l'innovation, l'entrepreneuriat et l'inclusion), dans lequel il est indiqué ce qui suit: "au Japon, l'économie de la longévité représente, d'après les estimations, plus de 1 100 milliards USD, chiffre qui a doublé ces 20 dernières années et représente aujourd'hui près de la moitié de toutes les dépenses de consommation. Dans l'Union européenne, l'économie des seniors a atteint des sommets - 3 700 milliards d'euros - en 2015 et devrait représenter 5 700 milliards d'ici à 2025, à un rythme de croissance de 5% par an. Entre 2015 et 2030, les plus de 60 ans seront à l'origine de près de 60% de la croissance de la consommation dans les villes de l'Asie du Nord-Est et de l'Europe occidentale, contre 30% en Amérique latine et dans les Caraïbes. Ces tendances indiquent que l'économie de la longévité pourrait être un moteur de l'économie et contribuer de manière significative au développement socio-économique"¹².

¹¹ De plus amples informations sur le rapport consacré à la nouvelle croissance générée par l'économie de la longévité sont disponibles à l'adresse: <https://www.aarp.org/content/dam/aarp/home-and-family/personal-technology/2013-10/Longevity-Economy-Generating-New-Growth-AARP.pdf>.

¹² L'économie des seniors en Amérique latine et dans les Caraïbes, rapport de la Banque interaméricaine de développement: <https://publications.iadb.org/publications/english/document/The-Silver-Economy-in-Latin-America-and-the-Caribbean-Aging-as-an-Opportunity-for-Innovation-Entrepreneurship-and-Inclusion.pdf>.

Figure 12: L'économie des seniors en Amérique latine et dans les Caraïbes: le vieillissement, une chance pour l'innovation, l'entrepreneuriat et l'inclusion



Source: Banque interaméricaine de développement.

Les personnes âgées représentent un débouché commercial à plusieurs égards. D'une part, ce sont des consommateurs qui pourraient acheter pendant plus longtemps. D'autre part, elles possèdent une vaste expérience dont les jeunes générations et les entrepreneurs pourraient tirer profit, ce qui favoriserait le dialogue intergénérationnel.

En particulier, "les technologies au service du grand âge", c'est-à-dire tous les produits et services technologiques conçus avec et pour les personnes âgées, peuvent grandement contribuer à renforcer le développement et l'inclusion. Les entreprises, le secteur privé, les instituts universitaires et les entrepreneurs doivent s'intéresser à ce marché laissé à lui-même, qui va continuer de croître de manière exponentielle et influencer sur le marché du travail et les marchés financiers, ainsi que sur la demande de biens et services.

Il est essentiel que les pays tiennent compte de ces débouchés et s'adaptent. Si les sociétés anticipent les besoins et les préférences liés à l'âge et y répondent en faisant preuve de souplesse, et si elles conçoivent et développent des TIC en fonction des besoins et des exigences des personnes âgées, elles auront plus de chances de tirer profit du vieillissement. Pour garder leurs clients, tous les secteurs d'activité doivent réfléchir en amont aux éventuelles incapacités liées à l'âge.

"Ce changement d'orientation radical devrait conduire à des discussions sur la manière dont on peut prévenir, ou du moins retarder, les maladies chroniques liées à la vieillesse, qui constituent les principaux moteurs de la demande de soins de santé et d'assistance sociale. Dans de nombreux cas, les stratégies de maîtrise des coûts sont guidées par le désespoir démographique, alors qu'elles devraient viser à réaliser des économies à réinvestir et, plus important encore, à améliorer sensiblement le bien-être et la qualité de vie de millions de personnes"¹³.

¹³ <https://blogs.lse.ac.uk/politicsandpolicy/the-uk-needs-a-social-policy-on-ageing/>.

2.2 Des environnements technologiques adaptés aux personnes âgées pour garantir leur bien-être

Aujourd'hui, nous sommes devenus de plus en plus dépendants des TIC. Les gouvernements, les entreprises, les établissements universitaires et les entrepreneurs sont en train de mettre en œuvre des processus de transformation numérique, afin de mieux répondre aux besoins des utilisateurs et de mieux s'adapter aux nouvelles tendances de consommation, qui se caractériseront avant tout par des contacts physiques limités. Néanmoins, ils ne tiennent pas tous compte des caractéristiques et des besoins des groupes vulnérables, notamment des personnes âgées.

La capacité des TIC à être un élément moteur repose nécessairement sur la maîtrise des outils numériques et l'inclusion numérique. Il est capital d'établir un environnement inclusif qui tienne compte des besoins technologiques des personnes âgées. Chaque membre de la société s'adapte à la technologie, mais les concepteurs et les fabricants doivent avoir conscience que tout le monde ne s'adapte pas au même rythme.

Ainsi, combien de fois a-t-on assisté à la mise à niveau d'un logiciel de smartphone sans que le propriétaire reçoive des explications précises sur les changements apportés? Ce simple fait peut être troublant pour certaines personnes et les dissuader de recourir à la technologie.

La technologie évolue sans cesse, mais il importe de tenir compte des usagers actuels et futurs et d'expliquer clairement le processus d'évolution. Les problèmes liés à l'utilisation des informations, à la sécurité et à la facilité d'utilisation doivent être décrits avec précision dans un langage destiné aux personnes peu à l'aise avec la technologie, de façon à créer des environnements adaptés à l'âge.

Selon l'OMS, le vieillissement en bonne santé désigne notamment la capacité à satisfaire des besoins fondamentaux, à savoir apprendre, s'épanouir et prendre des décisions; maintenir la mobilité; nouer et entretenir des relations et apporter une contribution à la société. La technologie peut être la solution pour atteindre plus rapidement et plus efficacement les objectifs liés au vieillissement en bonne santé, à condition que les aspects pertinents soient pris en compte lors de la création d'environnements adaptés à l'âge.

- **Banque en ligne, commerce en ligne, cybersanté – satisfaire les besoins fondamentaux**

Le processus de transformation numérique a permis d'élargir la gamme de produits et de services proposés en ligne. Les entreprises passent d'un modèle traditionnel à un modèle numérique et offrent aux personnes âgées de nombreuses possibilités de satisfaire leurs besoins fondamentaux.

Les technologies numériques permettent de répondre à un besoin aussi élémentaire que celui de faire ses courses et contribuent ainsi à l'amélioration du bien-être des personnes âgées, en leur évitant de se déplacer et de porter des sacs. Grâce aux services bancaires en ligne, les personnes âgées peuvent gérer leurs comptes en toute autonomie, sans risque d'exposition au COVID-19 dans les agences bancaires pendant la pandémie. Les applications consacrées à la santé, qui s'avèrent utiles pour le suivi et la prévention de maladies plus graves chez les patients âgés, sont de plus en plus utilisées.

Cependant, il convient de porter une attention particulière à la conception des plates-formes, afin que les processus soient faciles à comprendre et dignes de confiance. Un service client

convivial peut également être utile pour les clients qui ne savent pas utiliser les plates-formes numériques. Il est important de proposer une application mobile et un site web bien conçus, en tenant compte des principes de conception universelle et des besoins des personnes âgées, pour faire en sorte que ces personnes se tournent sans difficulté vers les produits et services en ligne.

- **Des programmes d'apprentissage en ligne et de travail inclusifs – apprendre, s'épanouir et prendre des décisions**

Les plates-formes d'apprentissage en ligne ont désormais rendu l'éducation plus abordable financièrement et offrent à la population de nouvelles possibilités qui peuvent avoir des effets importants sur le vieillissement en bonne santé. Les programmes universitaires et de formation devraient proposer des solutions présentant un intérêt pour les personnes âgées, qui sont toujours plus nombreuses. Les plates-formes de formation en ligne doivent aussi être conviviales, pour que les enseignants et les formateurs âgés transmettent leurs connaissances aux jeunes générations et continuent de le faire.

Les communautés peuvent également tirer parti de l'expérience professionnelle des retraités. Les entrepreneurs et les jeunes travailleurs possédant peu d'expérience pourraient en profiter pour bénéficier des conseils des retraités. Ces échanges deviennent possibles grâce aux plates-formes numériques.

Les entreprises et les gouvernements devraient travailler de concert pour exploiter cette source d'apprentissage sous-utilisée et faciliter la participation des personnes âgées dans la société.

- **Des moyens de transport alternatifs – assurer la mobilité**

Il n'a jamais été aussi simple de se déplacer que dans le monde numérique. De nouveaux modes de transport voient le jour pour répondre aux différents besoins de la société. Uber, par exemple, est un mode de transport qui a eu une incidence sur les tendances de consommation de la génération Y et sur l'industrie automobile mondiale, en réduisant sensiblement les achats de voitures.

Le secteur des transports offre de nombreuses possibilités de lutter contre l'économie souterraine. Les gouvernements et les entreprises privées devraient élaborer des programmes et des services permettant de résoudre les problèmes de mobilité des personnes âgées. Il faut porter un autre regard sur l'utilisation des TIC par cette proportion croissante de la population. Il convient de se pencher sur les points forts et les possibilités, au lieu d'adopter une vision négative en se concentrant sur les attitudes face aux TIC et les obstacles qui leur sont associés.

- **Programmes en ligne et réseaux sociaux – nouer et entretenir des relations et apporter une contribution à la société**

Le manque d'interactions sociales et le sentiment d'isolement sont associés à de nombreux problèmes de santé. L'isolement social est aujourd'hui perçu comme un facteur de risque de décès prématuré. Par exemple, aux États-Unis, on estime que la part du budget fédéral consacrée à la lutte contre l'isolement social des personnes âgées s'élève à 6,7 milliards USD¹⁴.

Il est important de comprendre que la prévalence de l'isolement social et de la solitude des personnes âgées pose deux problèmes à la société : premièrement, elle a des effets néfastes

¹⁴ <https://www.hrsa.gov/enews/past-issues/2019/january-17/loneliness-epidemic>.

sur la santé de la population; et, deuxièmement, elle affaiblit le potentiel économique et social. Les TIC peuvent offrir des solutions efficaces pour surmonter ces deux problèmes.

Des études ont montré que les personnes âgées disposant d'un accès à l'Internet et de dispositifs de qualité et maîtrisant la technologie avant la pandémie de COVID-19 étaient bien mieux placées pour faire face à la réalité d'un confinement brutal et à l'éloignement de leurs proches. Il est fondamental d'aider nos aînés à utiliser la technologie pour les rendre autonomes dans des situations difficiles. Les réseaux sociaux pourraient fort bien contribuer à répondre à ce besoin insatisfait de créer de nouvelles relations et de les entretenir.

À titre d'exemple, pendant la pandémie, une organisation française à but non lucratif a lancé un programme associant des retraités, dont certains vivaient isolés et seuls, et des étudiants en langues. Ils ont entamé des conversations en utilisant une conversation vidéo et noué des liens intergénérationnels mutuellement avantageux, puisque les étudiants ont continué d'améliorer leurs compétences linguistiques, tandis que les personnes âgées se sentaient moins seules et plus autonomes¹⁵.

Figure 13: Le Département des affaires économiques et sociales de l'ONU publie un nouveau rapport sur le vieillissement



Source: Organisation des Nations Unies, Département des affaires économiques et sociales.

Les responsables gouvernementaux doivent tenir compte de la réalité du vieillissement de la population et définir des stratégies claires. Tout en gérant la crise sanitaire, les autorités de santé publique doivent communiquer sur les éventuels risques provoqués involontairement par la distanciation sociale.

Les parties prenantes doivent se concerter et identifier les moyens de faire participer les personnes âgées à des activités pleines de sens et de leur donner accès à des ressources, des services et des programmes utiles. Aujourd'hui, les TIC permettent d'atteindre ces objectifs de manière modulable et sûre.

¹⁵ De plus amples informations sur le programme Share Ami sont disponibles à l'adresse suivante: <https://www.oldyssey.org/shareami#shareamiinterested>.

Toutefois, ces opportunités s'accompagnent d'un risque croissant d'élargissement de la fracture numérique et de marginalisation accrue, dans la mesure où les personnes âgées n'utilisent pas les technologies au maximum de leur potentiel ou, dans certains cas, sont totalement laissées pour compte.

2.3 Principaux éléments à prendre en compte pour favoriser l'adoption des TIC par les personnes âgées: inclusion numérique et accessibilité des TIC

Il est évident que les TIC peuvent grandement contribuer à réduire les inégalités économiques et sociales touchant les personnes âgées, mais peuvent aussi renforcer celles qui existent déjà, voire en créer de nouvelles. Toutes les parties prenantes, et en particulier les gouvernements, doivent s'assurer que les politiques publiques valorisent les effets positifs des nouvelles technologies, puisqu'il s'agit d'outils pouvant favoriser l'inclusion des personnes âgées dans tous les aspects de la vie quotidienne.

Dans ce contexte, l'inclusion numérique est indispensable pour favoriser la participation aux activités économiques et sociales dans la société de l'information, en particulier des personnes âgées. L'inclusion numérique désigne la capacité d'un individu ou d'un groupe à accéder aux technologies de l'information et de la communication et à les utiliser, indépendamment du sexe, de l'âge et du lieu. C'est pourquoi l'inclusion numérique repose sur les éléments de base suivants: infrastructures numériques, accessibilité des TIC et adoption des technologies.

Figure 14: Inclusion numérique



Source: UIT.

Infrastructures:

Les infrastructures numériques regroupent toutes les ressources physiques nécessaires pour pouvoir utiliser les données et des dispositifs, des méthodes, des systèmes et des processus informatisés. La connectivité Internet permet de relier les personnes et les machines.

Techniquement, les infrastructures numériques sont un élément indispensable grâce auquel les entreprises, les gouvernements et les institutions fournissent des produits et des services numériques. Néanmoins, bien qu'il s'agisse d'un élément fondamental, les infrastructures numériques ne peuvent à elles seules garantir l'inclusion numérique. Sans accessibilité ni adoption des TIC, la connectivité sera l'apanage d'un petit groupe de personnes.

L'accessibilité des TIC en tant que condition préalable à l'inclusion numérique des personnes âgées:

Les TIC doivent être accessibles pour garantir à chaque personne, quels que soient son âge et ses capacités, la possibilité de communiquer; par conséquent, les TIC doivent être conçues de manière à être adaptées aux besoins et aux capacités du plus grand nombre de personnes possible, notamment de personnes âgées.

Par exemple, pour parvenir à l'inclusion, tout le monde devrait pouvoir utiliser les nouvelles plates-formes et les nouveaux moyens de rencontre. Leur accessibilité permet à chacun de travailler depuis son domicile, d'avoir accès à l'éducation à distance, notamment à des portails et à des cours de formation en ligne, et de bénéficier de nouvelles possibilités d'utiliser les services de santé et d'assistance publiques, qui sont particulièrement utiles en cas d'urgence.

L'accessibilité des TIC est la seule solution pour améliorer la vie des populations historiquement marginalisées et qui n'ont pas pour habitude d'utiliser les services numériques. Chaque partie prenante devrait réfléchir au fait que le rythme auquel évoluent la technologie et le langage qui lui est propre peut influencer sur les capacités des personnes âgées à utiliser la technologie. Cet obstacle pourrait être surmonté aisément en communiquant des informations plus simples, claires et accessibles sur les TIC.

Avec l'âge, il arrive fréquemment que les capacités des personnes âgées changent et deviennent limitées, ce qui les empêche de s'approprier les TIC; cependant, pour certaines parties prenantes, ceci ne doit pas être un obstacle.

Il existe dans le monde des normes en matière d'accessibilité concernant les TIC. Les Règles relatives à l'accessibilité des contenus web (WCAG) sont les normes les plus importantes en ce qui concerne l'accessibilité des TIC et sont reconnues dans le monde entier en tant que telles¹⁶. Il s'agit de lignes directrices sur la conception universelle appliquées dans le monde numérique. Ces normes décrivent les caractéristiques de conception et de programmation que devraient présenter les TIC pour permettre leur utilisation par des personnes présentant le plus large éventail de caractéristiques et de capacités, afin d'atteindre un but précis dans un contexte donné, par exemple:

Réduction des capacités visuelles: Les personnes âgées peuvent rencontrer des difficultés à lire et à comprendre les textes écrits en petits caractères. Les sites web et les applications mobiles devraient comporter une option de zoom du texte et être compatibles avec l'utilisation d'agrandisseurs d'écran et de lecteurs d'écran.

Réduction des capacités auditives: En cas de réduction de l'acuité auditive, les contenus accessibles intégrant des fonctionnalités de communication telles que des chats ou des messageries peuvent être très utiles pour remplacer les services vocaux. Des dispositifs accessibles, comme les télévisions intelligentes, devraient également tenir compte de ces problèmes et être compatibles avec les appareils auditifs.

Réduction des capacités motrices: Si les capacités motrices des personnes âgées sont défaillantes, des TIC accessibles leur permettront d'interagir avec un produit ou un service sans qu'il soit nécessaire de disposer de bonnes fonctions motrices ou d'utiliser une technologie d'assistance compatible. Par exemple, des zones de clic larges qui incluent des libellés, notamment pour les plus petites commandes, comme les boutons de radio et les cases à cocher, sont une fonctionnalité accessible importante pour les personnes présentant des problèmes de dextérité.

Réduction des capacités cognitives: Il peut être courant de rencontrer des difficultés pour trouver une information précise ou pour reconnaître un lien et y accéder. Ces difficultés devraient

¹⁶ De plus amples informations sur les normes relatives à l'accessibilité des TIC sont disponibles sur la page web de l'UIT-D consacrée à l'inclusion numérique (<https://www.itu.int/itu-d/sites/digital-inclusion/>) et sur le site web consacré aux Règles pour l'accessibilité des contenus web (<https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/>).

être prises en compte lors de la mise en œuvre de conceptions utilisables et accessibles. Les contenus accessibles peuvent être plus simples à comprendre, et les fonctionnalités accessibles, comme les rappels, peuvent aussi être très utiles.

Se sentir inutile au sein de sa famille et de la société: Les difficultés pour communiquer avec les personnes responsables de sites web ou d'applications mobiles sont très répandues. Il est important de proposer des canaux d'assistance disponibles et simples afin d'aider tous les usagers.

Réduction des interactions sociales conduisant à l'isolement et parfois à la dépression: En vue de multiplier les interactions sociales, les TIC peuvent offrir notamment des possibilités de formation et d'éducation, rendre possible l'apprentissage entre pairs et fournir une assistance pour l'échange d'informations.

Perte de vitalité: Certaines personnes âgées manquent parfois d'énergie. Les applications de santé en ligne peuvent les encourager à pratiquer une activité physique et leur permettre de contrôler leur état de bien-être.

La technologie pourrait permettre de surmonter facilement les incapacités liées à l'âge susmentionnées grâce aux normes WCAG. Ainsi, les décideurs et les parties prenantes pourraient veiller à ce que le développement socio-économique profite à tous les membres de la société, indépendamment de leur âge ou de leurs capacités.

Adoption des TIC dans le contexte technologique en constante évolution

Il est essentiel de faire en sorte que les personnes âgées puissent accéder aux TIC et les utiliser, afin de favoriser une culture du vieillissement actif et en bonne santé; de plus, il s'agit du troisième élément fondamental pour parvenir à l'inclusion numérique. Bien que la société soit de plus en plus technophile, une fracture numérique nette subsiste entre les jeunes et les personnes âgées. Ce clivage s'explique communément par le fait que les personnes âgées ont du mal à adopter les nouvelles technologies qui se sont généralisées après leur passage à l'âge adulte.

À mesure que de nouvelles technologies sont mises au point, il se peut que les personnes âgées ne parviennent pas à s'adapter à leurs nouvelles fonctionnalités. En revanche, elles pourraient continuer à utiliser des technologies qui ont été conçues pendant leur jeunesse, même si des technologies de meilleure qualité les ont remplacées. Par conséquent, la fracture numérique est une cible qui se déplace et qui change à chaque génération. Comme indiqué dans la publication "[Digital Technologies and Generational Identity ICT Usage Across the Life Course](#)" (Technologies numériques et identité générationnelle: utilisation des TIC tout au long de la vie), chaque étape de la vie peut se définir par les comportements à l'égard des technologies numériques et les expériences vécues avec celles-ci, puisque ces technologies sont des marqueurs de différences et d'identité générationnelles¹⁷. Les données révèlent que les personnes âgées sont de plus en plus nombreuses à adopter des technologies, surtout dans les pays à revenu élevé. Ainsi, d'après le Pew Research Center des États-Unis, la part des personnes de 65 ans et plus possédant un smartphone a augmenté de 24 points entre 2013 et 2017, passant de 18% à 42%. La part de personnes âgées utilisant l'Internet a également

¹⁷ De plus amples informations sur les technologies numériques et l'identité générationnelle sont disponibles à l'adresse suivante: <https://www.routledge.com/Digital-Technologies-and-Generational-Identity-ICT-Usage-Across-the-Life-Taipale-Wilksa-Gilleard/p/book/9780367352455>.

augmenté de manière constante, puisque 14% des personnes de 65 ans et plus déclaraient avoir navigué sur l'Internet en 2000, contre 67% en 2017¹⁸.

Bien que ces chiffres se reproduisent surtout dans les pays développés, de manière générale, la participation des personnes âgées dans les sociétés numériques n'est pas encore aussi active qu'elle pourrait l'être. Il est donc possible de les inciter à utiliser davantage l'Internet.

Possibilités d'utilisation des technologies:

- **Capacités physiques**

Des obstacles physiques tels que l'altération des capacités ou des fonctions vitales due au vieillissement, notamment des capacités motrices, cognitives ou sensorielles, empêchent les personnes âgées d'utiliser les technologies. Ces personnes ne sont pas forcément affectées par tous ces changements, mais comme chacun d'entre eux peut avoir une incidence notable sur leurs capacités à utiliser les technologies, il convient d'y accorder une attention particulière. L'accessibilité des TIC, en particulier avec l'avènement du marché des TIC accessibles, représente une occasion unique pour les concepteurs et les fabricants de susciter une plus forte demande pour leurs technologies.

- **Confiance**

En général, les personnes âgées adhèrent au progrès technologique, mais ne sont pas aussi confiantes ou autonomes que les jeunes adultes. L'adhésion est une question pluridimensionnelle, notamment parce qu'elle est associée à l'utilisation de plusieurs types de technologies (ordinateurs, dispositifs d'assistance et programmes de courrier électronique, par exemple). L'acceptation de la technologie varie aussi selon l'âge, le sexe, l'expérience d'apprentissage avec la technologie et les comportements à l'égard de l'utilisation de la technologie. Les modèles d'acceptation de la technologie reposent sur deux concepts fondamentaux: l'utilité perçue et la facilité d'utilisation perçue. Par conséquent, pour surmonter cet obstacle, la sensibilisation, l'accessibilité des TIC et l'appropriation des technologies doivent s'inscrire dans le cadre d'une stratégie ciblant les personnes âgées.

L'adoption des technologies est fondamentale pour garantir l'accessibilité numérique au sein de la population âgée. La quasi-totalité des aspects de la vie professionnelle et de la vie quotidienne repose sur des compétences numériques. Du remplissage d'un formulaire officiel à la communication à des fins professionnelles, il est difficile de trouver un emploi ou une tâche ne nécessitant aucune compétence numérique de base.

Les politiques visant à familiariser les personnes âgées avec l'Internet doivent prendre en compte les différents modes de vie et méthodes d'apprentissage des personnes âgées. Il n'existe aucune solution "universelle" applicable à ce groupe cible. L'apprentissage devrait être axé sur le renforcement de la confiance et la dissipation des doutes concernant le travail avec les nouvelles technologies. Il est nécessaire de donner des conseils de vente objectifs et bienveillants sur les dispositifs et les forfaits les plus adaptés et de fournir un appui pédagogique.

Le recours aux services pédagogiques améliore la qualité du vieillissement. Souvent, le meilleur moyen de lancer un nouveau produit technologique est de proposer des programmes pédagogiques, par exemple des formations. Par conséquent, la formation devrait jouer un

¹⁸ <https://www.pewresearch.org/internet/2017/05/17/technology-use-among-seniors/>.

rôle en tant que technique sous-jacente permettant d'aider les personnes âgées à adopter la technologie.

Les gouvernements, les décideurs et toutes les parties prenantes devraient donc s'assurer que leurs politiques et programmes regroupent tous les éléments précités que sont la connectivité, l'accessibilité¹⁹ et l'adoption des TIC pour garantir la pleine intégration numérique des personnes âgées. Pour progresser dans la mise en œuvre de l'accessibilité des TIC, toutes les parties intéressées peuvent s'appuyer sur le rapport de l'UIT "[Créer des communautés numériques inclusives: kit pratique et méthode d'auto-évaluation de l'UIT pour la mise en œuvre de l'accessibilité des TIC](#)".

Ce kit pratique est une ressource précieuse conçue pour comprendre les principes de la nature, des motifs et des modalités de l'accessibilité des TIC et son rôle de catalyseur dans l'édification de communautés et de sociétés numériques inclusives. Il donne aux utilisateurs un aperçu immédiat du niveau de mise en œuvre de l'accessibilité numérique/des TIC dans leur pays ou organisation respectif, ainsi que des avis spécialisés sur mesure et de précieuses lignes directrices visant à appuyer l'élaboration de politiques et de stratégies adéquates.

¹⁹ <https://www.itu.int/pub/D-PHCB-TOOLKIT.01-2021>.

3 Les TIC en tant que catalyseurs des moyens de subsistance pour transformer la vulnérabilité en valorisation: recommandations politiques et stratégiques

3.1 Nouvelles technologies et facilité d'utilisation

La perception de l'utilité d'une technologie dans le cadre d'une activité donnée conditionnera le degré d'interaction d'une personne avec cette technologie, et même sa réticence à l'utiliser. En ce sens, le degré d'utilisation de l'Internet dépendra de la manière dont il sera utilisé, de la personne qui l'utilisera et des raisons pour lesquelles il sera utilisé.

Par exemple, pendant la pandémie, les résidences pour personnes âgées ont dû trouver de nouvelles solutions permettant aux résidents d'avoir des interactions sociales entre eux et avec les membres de leurs familles, qui n'ont pas autorisés à leur rendre visite pendant plusieurs mois. Certaines ont utilisé des chaînes YouTube et des robots pour interagir avec les résidents et les aider à communiquer avec les membres de leur famille, tandis que d'autres ont eu recours à des enceintes intelligentes pour rendre les échanges possibles²⁰.

Aux États-Unis, l'[AARP](#) et la [National League of Cities](#) ont lancé l'initiative [Covid-19 Older Adults Response](#) (Accompagner les personnes âgées pendant la pandémie de Covid-19), dans le but de fournir aux maires, aux dirigeants locaux et aux organisations communautaires des informations et des ressources visant à soutenir leurs efforts. Elles ont partagé des idées novatrices et leurs bonnes pratiques via une plate-forme numérique.

Figure 15: COVID-19: Les personnes âgées



²⁰ <https://www.ageinplacetech.com/blog/covid-19-and-senior-living-s-growing-use-tech>.

Le marché des personnes âgées représente à la fois une chance et une difficulté pour les fournisseurs de nouvelles technologies. Les grands acteurs y voient un débouché commercial à saisir. En 2020, aux États-Unis, les régimes d'assurance de Medicare Advantage ont commencé à prendre en charge les coûts de certaines technologies de domotique permettant d'aider les personnes âgées à rester indépendantes. Par conséquent, l'utilisation des technologies de santé numériques, y compris le suivi des patients et les consultations à distance, a continué de progresser.

La présence de robots sociaux et de capteurs pourrait rassurer les personnes âgées et les rendre plus confiantes à l'idée de vivre seules. En outre, les capteurs installés au domicile permettent de déterminer si une personne a chuté ou eu un accident quelconque. Ils peuvent aussi alerter les services d'urgence pour demander de l'aide, ce qui aide à convaincre encore un peu plus les personnes âgées qu'elles peuvent vivre sereinement chez elles.

Enfin, en ce qui concerne le bon côté des soins, les avantages de l'intelligence artificielle (IA) peuvent produire des effets mesurables sur les systèmes hospitaliers. Si l'IA peut aider les personnes âgées à mieux prendre soin d'elles-mêmes, et à rester plus longtemps chez elles, des ressources des établissements de santé pourront être libérées.

Au Japon, dans la ville de Fujieda, les personnes âgées isolées pendant la pandémie de COVID-19 pouvaient louer auprès de la commune un robot social appelé PaPeRo, qui était doté d'une fonction de reconnaissance vocale basée sur l'IA. Grâce à ce robot, les personnes âgées pouvaient discuter et rester en contact avec leurs proches en échangeant des messages de texte ou des photos. Le robot pouvait aussi surveiller leur état de santé en identifiant les changements dans leurs activités²¹.

Les TIC sont un catalyseur du développement socio-économique et une passerelle vers le monde extérieur, qui permet de réduire l'isolement. Toutefois, il est essentiel que les contenus soient créés en fonction des besoins des personnes âgées. Il sera indispensable de tenir compte de ces besoins lors de la conception de produits et de services pour créer des environnements technologiques inclusifs et favoriser ainsi le vieillissement actif et en bonne santé. De plus, en répondant à ces besoins, on assistera à l'émergence de nouvelles possibilités d'investissement et de production.

²¹ De plus amples informations sur le programme pilote japonais sont disponibles à l'adresse: <https://www.euronews.com/2021/01/04/how-japan-is-using-technology-to-make-us-feel-closer-during-the-covid-19-pandemic>.

États-Unis: [MIT AgeLab](#)

Fondé en 1999, le laboratoire MIT AgeLab a pour mission de trouver de nouvelles idées et de transformer de manière créative les technologies en solutions pratiques susceptibles d'améliorer la santé des personnes et leur permettant de "faire des choses" pendant toute leur vie. À l'instar du besoin de trouver des idées et de créer de nouvelles technologies, les innovations en matière de conception de produits, de fourniture de services et de mise en œuvre de politiques sont d'une importance capitale pour la qualité de vie de demain. Le laboratoire MIT AgeLab est un organisme de recherche multidisciplinaire qui travaille avec des entreprises, des gouvernements et des ONG pour améliorer la qualité de vie des personnes âgées et des personnes qui s'occupent d'elles. Le laboratoire applique une logique orientée client pour mieux comprendre les problèmes que pose la longévité et les possibilités qu'elle offre ainsi que les nouveaux modes de vie générationnels propres à favoriser l'innovation sur les différents marchés.

États-Unis: [Aging2.0](#)

Fondée en 2012, Aging2.0 s'emploie à accélérer l'innovation pour surmonter les principaux défis et saisir les occasions liés au vieillissement, comme la participation et le rôle des personnes âgées; leur bien-être financier; leur mobilité; leur vie quotidienne et leur mode de vie; la prestation de soins; la coordination des soins; la santé mentale; et la fin de vie. L'entreprise encourage les relations entre les investisseurs, les entrepreneurs, les start-ups, les grandes entreprises et les établissements universitaires dans le cadre de manifestations, de conférences et d'activités dans les médias dans 31 pays.

France: [SilverEco.org](#)

Ce portail international consacré à l'économie des seniors est axé sur toutes les technologies destinées à aider les personnes âgées à rester autonomes et indépendantes, ainsi que sur les produits et services destinés aux personnes âgées de manière générale. L'objectif est de proposer aux investisseurs un outil de suivi sectoriel, d'informer, et de permettre aux industriels et aux prestataires de services de présenter leurs offres et leurs innovations en détail.

Recommandations et stratégies politiques:

- Les politiques et la législation applicables au secteur des TIC doivent fournir aux autres organes gouvernementaux les indications nécessaires pour veiller à ce que leurs politiques, réglementations et stratégies relatives aux TIC soient inclusives et tiennent compte de la population vieillissante. Il est crucial de garantir que les nouvelles technologies ne laissent personne de côté.
- Les normes relatives à l'accessibilité et à la facilité d'utilisation doivent être révisées et incluses dans les politiques et les réglementations, pour que les nouvelles technologies mises au point par les entreprises ne contribuent pas à élargir la fracture numérique.
- Les gouvernements devraient collaborer avec les établissements universitaires et les entreprises afin de proposer des activités de sensibilisation et de formation concernant les normes relatives à l'accessibilité et à la facilité d'utilisation.
- Les gouvernements, les établissements universitaires et les entreprises devraient consulter les utilisateurs finals pour garantir la qualité et l'universalité des nouvelles technologies.
- Les politiques, les réglementations et les stratégies devraient être revues périodiquement pour tenir compte des nouvelles tendances technologiques dans les recommandations sur l'accessibilité et la facilité d'utilisation.

3.2 Bien-être financier

Selon le rapport de la Banque mondiale intitulé "[The Role of Digital Financial Inclusion in Preparing for Older Age and Retirement](#)" (Le rôle de l'inclusion financière numérique dans

la préparation des vieux jours et de la retraite), l'exclusion financière des personnes âgées s'explique principalement par les compétences numériques limitées de ces personnes et l'absence de produits financiers répondant à leurs besoins. Par conséquent, nombreux sont ceux qui ne disposent pas des outils nécessaires pour faire face aux obstacles financiers liés à la vieillesse.

Figure 16: Le rôle de l'inclusion financière numérique dans la préparation des vieux jours et de la retraite



Source: Banque mondiale.

Les personnes âgées ont des besoins financiers très divers. Certaines peuvent avoir besoin de conseils sur la gestion de leurs actifs ou demander un crédit, tandis que d'autres auront peut-être du mal à utiliser les plates-formes technologiques pour effectuer des transactions financières. Nous avons tous besoin de services financiers adaptés à notre situation.

En outre, le bien-être financier est essentiel pour vivre en bonne santé et exige une attention particulière, notamment en ce qui concerne les femmes âgées. Dans bon nombre de pays, les pensions de retraite des femmes sont en moyenne inférieures à celles des hommes et parfois trop faibles pour leur permettre de satisfaire pleinement leurs besoins.

Dans ce contexte, "les services financiers numériques peuvent aider à surmonter les difficultés liées à l'âge, comme des problèmes de mobilité ou de mémoire, notamment en donnant la possibilité de réaliser des opérations bancaires depuis son domicile. Des fonctionnalités telles que les rappels par voie électronique encourageant les personnes à épargner et les dépôts automatiques sur le compte épargne peuvent également aider les personnes à mieux préparer leur retraite"²².

Cependant, il convient de souligner que l'exploitation financière est l'une des formes les plus courantes d'abus à l'égard des personnes âgées. Il est donc important d'établir des

²² <https://www.financialcapability.gov.au/files/the-role-of-digital-financial-inclusion-in-preparing-for-older-age-and-retirement.pdf>.

normes strictes de protection des consommateurs, pour veiller à ce que les services financiers numériques profitent véritablement aux personnes âgées, comme dans les cas suivants:

- Prélèvements automatiques pouvant alimenter l'épargne et l'épargne retraite.
- Fourniture de cartes de crédit et de débit dotées de fonctionnalités d'accessibilité et d'éléments de sécurité des consommateurs.
- Envoi de SMS pour aider les personnes à économiser plus d'argent et à atteindre leurs objectifs financiers.
- Simplification des relevés bancaires, notamment des informations financières importantes.
- Disponibilité d'applications permettant d'aider les personnes âgées à gérer leur argent, d'établir des rappels et des prélèvements automatiques pour les factures, d'identifier les prestations versées par les services publics compétents et d'alerter les familles au sujet d'éventuelles arnaques, grâce au suivi des rapports de crédit et des comptes financiers qui présentent des indices d'activité suspecte ou illégale.
- Les technologies numériques peuvent également servir à identifier et à empêcher les abus d'ordre financier à l'égard des personnes âgées, grâce à des outils tels que la vérification en deux étapes, la reconnaissance vocale, ou encore la reconnaissance faciale.

Les institutions publiques et privées sont invitées à saisir les possibilités qu'offre cette population âgée, en créant de nouveaux produits et services qui devraient tenir compte des besoins propres à cette population, surtout s'ils sont fournis au moyen de canaux numériques, dans des domaines tels que l'épargne, l'assurance, les prêts hypothécaires inversés et la retraite. Proposer des solutions technologiques conçues pour les consommateurs âgés ne suffit pas: il faut aussi proposer des formations visant à renforcer leurs compétences numériques et leur compréhension des questions financières.

Royaume-Uni: [Age UK](#)

Age UK possède une plate-forme proposant de multiples services destinés à répondre aux besoins des personnes âgées. Elle contient une section consacrée aux questions financières et juridiques, qui aide les utilisateurs à découvrir les allocations auxquelles ils ont droit, à gérer leur argent, à éviter les arnaques et à traiter les problèmes juridiques, grâce à des fonctionnalités innovantes en ligne telles qu'un calculateur de pension de retraite et d'allocations.

Hong Kong, Chine

D'après le rapport de l'OCDE intitulé "[Financial Consumer Protection and Ageing Populations](#)" (Protection des consommateurs de produits et services financiers et populations vieillissantes), les banques de Hong Kong ont créé des guichets audiovisuels par l'intermédiaire desquels les employés du service client des banques peuvent échanger en temps réel avec les clients en vidéo et leur proposer des services bancaires interactifs.

Les banques ont aussi créé des guichets automatiques (ATM) avec navigation vocale pour améliorer l'accessibilité des services de guichet automatique pour les consommateurs présentant une déficience visuelle, notamment les personnes âgées. Elles proposent également des cartes simplifiées pour retirer de l'argent aux guichets automatiques; ainsi, les options disponibles au guichet sont simplifiées, le nombre d'étapes nécessaires pour retirer des espèces est réduit et une police de caractères de plus grande taille s'affiche à l'écran. Les cartes sont destinées à aider les personnes âgées et d'autres consommateurs ayant des besoins particuliers à utiliser plus facilement les guichets automatiques¹.

Figure 17: Protection des consommateurs de produits et services financiers et populations vieillissantes



Source: OCDE.

Portugal

D'après ce même rapport de l'OCDE, le Plan national du Portugal en faveur de l'éducation financière, dirigé par trois superviseurs financiers en coordination avec la Banque du Portugal, vise à promouvoir les connaissances financières de la population portugaise. Il avait notamment pour objectif, pendant la période 2016-2020, d'améliorer les connaissances et les compétences en matière d'utilisation des services financiers numériques, en sensibilisant la population à ces services, aux règles de sécurité et aux risques liés à l'utilisation des services, tels que l'accès simplifié au crédit et les achats compulsifs. En outre, la Banque du Portugal a établi une stratégie de culture financière numérique, qui s'inscrivait dans le cadre de son Plan stratégique pour la période 2017-2020. L'objectif du plan consistait à aider les clients des banques à utiliser les services financiers numériques de manière autonome, en leur fournissant des précisions sur l'utilisation sécurisée des canaux numériques et en les sensibilisant aux caractéristiques et aux risques des produits financiers numériques².

¹ www.oecd.org/finance/Financial-consumer-protection-and-ageing-populations.pdf.

² www.oecd.org/finance/Financial-consumer-protection-and-ageing-populations.pdf.

États-Unis: [True Link Financial](#)

Fondée en 2013, True Link Financial propose des cartes de crédit conçues pour les personnes âgées, dont les fonctions sont personnalisables. Par exemple, les personnes âgées peuvent limiter le nombre d'endroits dans lesquels leur carte est utilisable pour éviter les risques de fraude.

Recommandations et stratégies politiques

Les institutions financières utilisent de plus en plus les canaux numériques pour proposer leurs produits et services. Si ces solutions numériques ne sont pas accessibles et facilement utilisables, les personnes âgées seront exclues, leur bien-être financier sera compromis et des problèmes de sécurité se poseront. Un utilisateur final âgé ayant besoin d'un tiers pour interagir avec un service technologique est davantage exposé au risque de partage d'informations sensibles. Par conséquent:

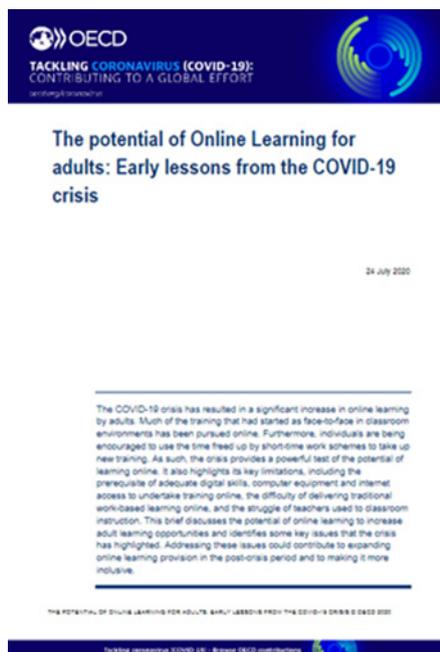
- Les gouvernements et les entreprises devraient consulter les personnes âgées lors de la mise au point de stratégies d'appropriation.
- Des mesures devraient être prises pour veiller à ce que les exigences de qualité de service tiennent compte des besoins spécifiques des personnes âgées et qu'un langage moins technique soit utilisé pour décrire les produits et services.
- Les gouvernements et les parties prenantes concernées devraient renforcer leurs connaissances sur l'âge et le vieillissement et mieux comprendre ces deux concepts, et favoriser le dialogue intergénérationnel, l'apprentissage et la collaboration en matière d'utilisation des TIC.
- Il convient d'encourager la création d'un comité composé d'organisations représentant les personnes âgées pour s'assurer que leur avis soit entendu.
- Les politiques et les réglementations (y compris les politiques en matière de passation de marchés) devraient intégrer des normes relatives à l'accessibilité et à la facilité d'utilisation des TIC.
- Les politiques et réglementations devraient intégrer des conditions de sécurité applicables à l'utilisation des produits et services financiers numériques tenant compte du plus grand nombre de personnes capables d'utiliser ces produits et services.
- Des activités de renforcement des capacités et de formation concernant les programmes d'accessibilité, de sécurité et de facilité d'utilisation devraient être organisées, pour garantir l'inclusion de tous les utilisateurs actuels et futurs.

3.3 Éducation et apprentissage tout au long de la vie

Selon l'OCDE²³, le manque de temps, les conflits d'horaire, les contraintes de distance et le manque de ressources financières font partie des principaux obstacles cités par les personnes âgées qui les empêchent de suivre des formations pour adultes. L'apprentissage en ligne peut aider à surmonter ces obstacles.

²³ OCDE "The Potential of Online Learning for adults: Early lessons from the COVID-19 crisis" (Les possibilités de l'apprentissage en ligne pour les adultes: premiers enseignements de la crise du COVID-19), 24 juillet 2020: https://read.oecd-ilibrary.org/view/?ref=135_135358-ool6fisocq&title=The-potential-of-Online-Learning-for-adults-Early-lessons-from-the-COVID-19-crisis.

Figure 18: Les possibilités de l'apprentissage en ligne pour les adultes: premiers enseignements de la crise du COVID-19



Source: OCDE.

La situation dans le monde en 2020 a montré que la technologie est un atout pour l'apprentissage tout au long de la vie. Aux États-Unis, depuis 2001, les Osher Lifelong Learning Institutes (OLLI) proposent aux adultes de plus de 50 ans de suivre des cours non crédités, sans devoirs ni notes. Les programmes OLLI sont disponibles dans 120 universités et lycées des États-Unis. En raison de la pandémie de COVID-19, ces programmes ont été transférés sur des plates-formes numériques. Le programme OLLI de l'Université Duke, qui fait partie des programmes les plus importants, a rencontré un franc succès pendant la pandémie, puisque le nombre d'adultes ayant demandé à accéder aux cours en ligne est passé de 200 à 1 350 en deux semaines.

Il est nécessaire d'établir des programmes et des politiques qui encouragent les ressources et les pratiques d'éducation tout au long de la vie auprès des personnes âgées. Celles-ci couvrent tous les niveaux d'éducation; l'auto-apprentissage sous la forme de lecture de manuels, de livres et de journaux de référence; l'utilisation d'un ordinateur/de l'Internet et de la bibliothèque; la lecture pour le plaisir; et la lecture de lettres, de notes et de courriers électroniques. Les méthodes d'application des technologies de l'information aux fins de l'enseignement auprès des personnes âgées sont également prises en compte. L'éducation tout au long de la vie permet aux personnes âgées de gagner en confiance, de faire preuve de créativité et de transmettre leurs compétences et leur expérience. Les personnes âgées ont particulièrement besoin de l'éducation pour exercer et protéger leurs droits et clarifier leurs responsabilités, et ainsi prendre leur destin en main. Les personnes âgées constituent le groupe le plus vulnérable sur le plan social. Elles ont besoin de jouir d'une qualité de vie décente et de vivre dignement et en bonne santé. L'apprentissage tout au long de la vie désigne "l'ensemble des activités d'apprentissage entreprises tout au long de la vie, dans le but d'améliorer ses connaissances et ses compétences, à des fins personnelles, civiques, sociales et/ou professionnelles"²⁴.

²⁴ https://europa.eu.int/comm/education/policies/life/what_islife_en.

Les impressions recueillies auprès de personnes âgées ayant participé à des activités d'apprentissage tout au long de la vie sont positives. Il résulte de ces activités des expériences de socialisation qui apportent une valeur ajoutée à l'expérience d'ouverture d'esprit. Pour décrire leur expérience, les participants évoquent leur "joie d'apprendre" et la "stimulation intellectuelle offerte" et expliquent en quoi elle "enrichit leur vie" et "donne du sens à leur vie"²⁵.

Par la suite, afin de favoriser un environnement propice à l'apprentissage en ligne, il est important:

- d'acquérir des compétences numériques pour accorder une place importante à l'apprentissage en ligne;
- de motiver les apprenants en ligne pour les fidéliser;
- d'élaborer du matériel destiné aux personnes âgées en tenant compte de leurs intérêts;
- d'apprendre aux enseignants à dispenser des cours en ligne de manière efficace et de tenir compte des éventuelles critiques;
- de veiller à ce que le matériel didactique soit facile à utiliser et accessible.



Bureau du Directeur de l'information du Gouvernement
Gouvernement de la Région administrative spéciale de Hong Kong
de la République populaire de Chine

Hong-Kong, Chine: des programmes TIC à l'intention des personnes âgées

Le Bureau du Directeur de l'information du Gouvernement (OGCIO) a lancé trois volets d'un programme de sensibilisation aux TIC pour les personnes âgées (programme de sensibilisation) pour financer des ONG qui apprennent aux personnes âgées à utiliser des tablettes et d'autres dispositifs mobiles et les aident à comprendre comment les technologies numériques peuvent améliorer leur qualité de vie. Des travailleurs sociaux professionnels et des volontaires encouragent et aident les personnes âgées à adopter les technologies numériques, pour leur permettre d'élargir leur cercle social et d'être intégrées dans la société. En 2019, le portail d'apprentissage de l'utilisation des TIC pour les seniors a été mis en place pour aider ces derniers à en savoir plus sur les modes de vie numérique et la technologie en ligne¹.

Argentine

Le Gouvernement de La Plata et le Ministère de la modernisation de l'Argentine ont mis en œuvre un programme de maîtrise des outils numériques pour les personnes âgées d'août à octobre 2018 dans différents quartiers, principalement dans des maisons de retraite. Ce programme vise à appuyer les objectifs du Plan national pour l'inclusion numérique, qui insiste sur la nécessité de favoriser l'inclusion numérique et l'accessibilité des populations vulnérables.

¹ https://www.ogcio.gov.hk/en/our_work/community/ict_programmes_for_elderly/2018-19_training/.

²⁵ Weinstein L, "Lifelong Learning Benefits Older Adults" Activities Adaptation & Aging, octobre 2004 https://www.researchgate.net/publication/233230399_Lifelong_Learning_Benefits_Older_Adults.

Dans le cadre de ce programme, des représentants du Ministère ont organisé une série de manifestations relatives à la maîtrise des outils numériques, notamment des discussions et des ateliers portant non seulement sur la généralisation des compétences en matière de TIC, mais aussi sur la manière d'encourager les participants à utiliser les outils numériques. Il a été possible d'organiser ces ateliers grâce au soutien des administrations locales et de "formateurs numériques", à savoir des étudiants volontaires ayant bénéficié d'une bourse pour financer leurs études.

Les participants ont été sensibilisés aux sujets suivants:

- Premiers pas sur l'Internet
- Les types de connexions
- Navigation sur le web
- Les services gouvernementaux sur le web
- WhatsApp et Facebook.



Recommandations et stratégies politiques

- Compte tenu des incidences sur le bien-être des personnes âgées et de l'évolutivité des plates-formes d'apprentissage en ligne, les gouvernements doivent revoir les politiques et les législations actuelles pour ajouter des définitions importantes, afin de favoriser l'appropriation des TIC et leur accessibilité au sein de la population âgée.
- Il convient de revoir la législation sur l'accès/le service universel, pour que l'appropriation des TIC par les personnes âgées et leur accessibilité pour celles-ci deviennent un objectif explicite de l'accès/du service universel et du fonds pour l'accès/le service universel.
- Les gouvernements devraient établir des mécanismes visant à encourager et à garantir la création de matériel didactique pour les personnes âgées, notamment en ce qui concerne l'acquisition de compétences numériques.
- Les gouvernements devraient mettre en place des mécanismes pour veiller à ce qu'il existe des possibilités d'apprentissage tout au long de la vie, en particulier pour les femmes âgées.

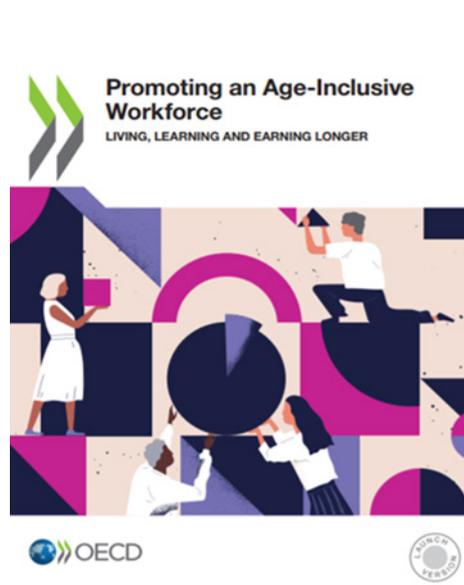
3.4 Emploi et missions professionnelles

Nous n'avons jamais vécu et travaillé aussi longtemps qu'aujourd'hui. Les travailleurs de nombreux pays prenant leur retraite plus tard, la part des personnes âgées sur le marché du travail augmente et de nouvelles possibilités s'offrent aux entreprises, aux travailleurs et à la société. D'après les estimations de l'OCDE, la constitution d'une main-d'œuvre multigénérationnelle,

conjuguée à de meilleures perspectives d'emploi pour les salariés âgés, pourraient conduire à une hausse du PIB par habitant de 19% au cours des trois prochaines décennies²⁶.

L'allongement des carrières représente un potentiel économique énorme, à condition que les gouvernements et les entreprises saisissent cette occasion et créent des environnements de travail adaptés à tous les âges, pour tirer pleinement parti d'une main-d'œuvre multigénérationnelle. En proposant des conditions de travail flexibles aux travailleurs de tous âges, les entreprises et les décideurs peuvent actualiser les normes sociales, avoir accès à des talents sous-évalués et générer des retombées économiques considérables. Il est prouvé que les travailleurs âgés peuvent stimuler la productivité d'une entreprise à l'aide de leur expérience et de leur savoir-faire et améliorer les résultats de leur équipe grâce à la complémentarité de l'âge et des compétences entre les jeunes et les personnes plus âgées. Malheureusement, le talent des travailleurs âgés a été sous-utilisé et négligé.

Figure 19: Favoriser une main-d'œuvre n'excluant aucun groupe d'âge



Source: OCDE.

C'est pourquoi, d'après le rapport de l'OCDE "[Promoting an Age-Inclusive Workforce](https://www.oecd.org/employment/promoting-an-age-inclusive-workforce-59752153-en.htm)" (Favoriser une main-d'œuvre n'excluant aucun groupe d'âge)²⁷, les employeurs et les gouvernements doivent appliquer les politiques et les pratiques adéquates et instaurer un dialogue social pour tirer parti des avantages offerts par les travailleurs âgés. Dans ce contexte, les TIC peuvent constituer l'outil le plus efficace pour mettre en œuvre la plupart des mesures suivantes:

Attirer et retenir les talents de tous âges: Abolir le préjugé de l'âge dans le processus de recrutement et favoriser une culture diversifiée en termes d'âge dans laquelle tous les travailleurs se sentent à l'aise et appréciés quel que soit leur âge. Garantir la mise en place d'un environnement professionnel de qualité et une vie professionnelle saine.

²⁶ <http://www.oecd.org/employment/promoting-an-age-inclusive-workforce-59752153-en.htm>.

²⁷ <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/59752153-en.pdf?expires=1608617049&id=id&accname=guest&checksum=456A61FD547554F1ADB427C999EDEC94>.

États-Unis: Workforce50.com

Workforce50.com est une plate-forme de recrutement en ligne destinée exclusivement aux personnes de plus de 50 ans. Les demandeurs d'emploi saisissent quelques informations d'ordre général, comme leur formation universitaire ou leur spécialisation, afin de trouver des postes qui leur correspondent, tandis que les employeurs payent des droits pour publier leurs offres sur le site web. La plate-forme propose également aux demandeurs d'emploi des ressources utiles pour leur recherche, comme des rubriques sur la rédaction d'un CV ou la création d'un profil LinkedIn.

France: emploisenior.net

Cette plate-forme en ligne a été créée pour offrir aux seniors des possibilités professionnelles, afin de favoriser l'emploi de cette catégorie de la population en France. L'utilisation de ce service est gratuite pour les candidats et les employeurs individuels du secteur privé.

Garantir la mise en place d'un environnement professionnel de qualité et une vie professionnelle saine: Des conditions de travail flexibles facilitent la vie des travailleurs et leur permettent d'éviter un épuisement professionnel, de s'occuper de leur famille et de se former. L'organisation du télétravail doit être minutieuse pour répondre aux besoins des travailleurs et des employeurs, et pour optimiser le bien-être et la productivité des travailleurs. En particulier, les travailleurs de tous âges doivent disposer des outils et des compétences numériques leur permettant de travailler à domicile. Il est tout aussi important d'investir dans la santé et le bien-être des employés de tous âges. Les projets de bien-être, qui incluent divers programmes d'ordre financier, physique, social et affectif, doivent s'accompagner d'autres mesures relatives au mode de vie et à l'activité physique.

Coalition mondiale sur le vieillissement (GCOA)

La GCOA a rédigé la publication "[Guiding Principles for Age-Friendly Businesses](#)" (Principes directeurs pour les entreprises soucieuses des personnes âgées). Celle-ci contient des principes sur les entreprises qui ne pratiquent aucune discrimination fondée sur l'âge et reconnaissent la contribution que peuvent apporter les employés à tout âge ainsi que la valeur d'une main-d'œuvre multigénérationnelle. Ces principes encouragent un environnement inclusif et dissuadent la discrimination ou l'hostilité liée à l'âge. Ils encouragent également des environnements de travail propices, qui offrent des technologies, des installations, des équipements et des services favorisant l'accès et la contribution de tous les travailleurs, indépendamment de leur âge.

Acquérir des compétences et les entretenir tout au long d'une carrière: Alors que la vie active s'allonge, il est primordial d'encourager les travailleurs à suivre des formations continues tout au long de leur carrière. Une organisation qui incite ses employés à entretenir leurs compétences pendant toute leur carrière grâce à l'apprentissage tout au long de la vie et à la formation obtient de meilleurs résultats, dispose d'une main-d'œuvre plus qualifiée et plus motivée, améliore sa

productivité et son efficacité, et jette les bases de l'innovation. La promotion de l'entrepreneuriat constitue aussi un moyen efficace de tirer parti du savoir-faire des personnes âgées.

Union européenne: Plan d'action pour l'entrepreneuriat des seniors

Le projet MYBUSINESS "Favoriser les compétences entrepreneuriales et le potentiel de demandeurs d'emploi seniors" a été conçu pour promouvoir l'entrepreneuriat des seniors, le vieillissement en bonne santé et la réintégration des personnes de plus de 50 ans sur le marché du travail. Pour ce faire, une méthode de formation et de mentorat sur mesure, fondée sur les besoins identifiés des personnes âgées, a été mise en place, en vue de doter les seniors des compétences commerciales de base et de la motivation nécessaires pour créer leur propre entreprise et développer des compétences et une culture entrepreneuriale.

Japon

La préfecture de Kanagawa propose des services et une assistance aux personnes âgées qui se considèrent elles-mêmes comme des entrepreneurs. Elle met à disposition trois espaces dans lesquels les personnes âgées peuvent présenter et développer leur projet entrepreneurial. Pour encourager les entrepreneurs âgés, elle organise chaque année un concours pour les entrepreneurs potentiels de plus de 55 ans. Elle a également publié un guide sur l'entrepreneuriat à l'intention des personnes âgées, qui présente en exemple 32 entrepreneurs âgés de la région

Recommandations et stratégies politiques

Les personnes de plus de 50 ans, grâce à leur parcours professionnel, ont acquis de la maturité, de l'expérience et du bon sens. Autrement dit, ils seront dotés de meilleures compétences dans certains domaines et feront preuve de régularité dans leurs résultats. De manière générale, une personne âgée possède un plus grand sens des responsabilités, maîtrise mieux ses émotions et fait preuve d'une plus grande modération et d'une plus grande loyauté envers l'entreprise et ses collègues.

- Les gouvernements et différentes parties prenantes devraient favoriser l'établissement de programmes et de politiques qui garantissent l'accès aux technologies de l'information et de la communication et aux technologies d'assistance pour favoriser un équilibre entre les divers groupes d'âge, améliorer la santé et la sécurité des personnes sur leur lieu de travail et aider les personnes à prolonger dignement leur vie active, notamment en les aidant à se reconverter et à trouver un emploi.
- Des processus de suivi devraient être mis en place pour évaluer les mesures et mettre en œuvre les bonnes pratiques.

3.5 Modes de vie sains, bien-être et vie autonome

Les TIC et l'IA bouleversent notre quotidien. En particulier, elles améliorent notre bien-être et favorisent un mode de vie autonome. Dans le domaine de l'habitat, par exemple, le vieillissement est à l'origine d'une demande de logements conçus pour aider les personnes âgées à vivre en autonomie malgré leurs limites fonctionnelles (déficiences visuelles ou auditives, ou problèmes

de mobilité entre les pièces). Dans les pays développés, de plus en plus de personnes âgées et de personnes handicapées ont aménagé leur intérieur en le dotant d'un système multicapteurs basé sur l'intelligence artificielle (IA) et de télécommunications et de technologies de l'information perfectionnées. Les habitudes et les comportements de ces groupes de population sont enregistrés sans que leur quotidien soit perturbé. L'IA diagnostiquera tout comportement ou changement anormal, et le système alertera des professionnels de santé. Les problèmes de gérontologie sont également pris en compte par le système multicapteurs, ainsi que par les méthodes d'apprentissage et de diagnostic et les principales fonctionnalités basées sur l'IA.

Dans les villes, les technologies de l'information entraînent une augmentation de la demande de services publics adaptés aux personnes à mobilité réduite. Dans le secteur de la santé, elles élargissent le marché des services permettant de prévenir et de soigner les maladies chroniques, et la perte d'autonomie accentue la demande de services de soins.

Le tourisme est l'un des domaines les plus prometteurs. Dans les pays qui connaissent la transition démographique la plus forte, les entreprises ont conçu des offres adaptées aux besoins de mobilité des personnes âgées, en proposant des programmes et des voyages différents en basse saison. Ces services adaptés aux personnes âgées peuvent attirer des personnes d'autres pays bénéficiant de revenus intermédiaires à élevés. Les touristes du 3ème âge - qui constituent un segment émergent - ont des revenus discrétionnaires plus élevés et disposent de plus de temps. Le tourisme médical offre également de nouvelles perspectives prometteuses pour ce groupe.

États-Unis: [Rendever](#)

Fondée en 2015, Rendever permet aux personnes âgées qui éprouvent des difficultés à quitter leur domicile de visionner des images en réalité virtuelle et augmentée. Grâce à un dispositif conçu pour ce service, les utilisateurs peuvent avoir accès à des images de lieux associés à leurs souvenirs personnels, comme les maisons dans lesquelles ils ont habité, leurs parcs et cérémonies de mariage préférés, ou encore des destinations de voyage comme le Machu Picchu et Paris.

Les difficultés liées aux infrastructures, notamment dans les domaines de la mobilité et des transports, offrent de nombreuses possibilités d'investissement. Les transports publics doivent être adaptés pour convenir davantage aux personnes âgées. Ces adaptations peuvent également donner naissance à de nouveaux services, tels que le transport dans des véhicules autonomes ou les livraisons de repas à domicile.

États-Unis: [GogoGrandparent](#)

GoGoGrandparent permet aux personnes âgées d'utiliser des services de covoiturage comme Lyft. L'entreprise propose aussi des services de restauration ou de livraison de courses et de médicaments. L'objectif est de créer une plate-forme de soins virtuelle qui permettra de retarder, voire d'éviter, le moment où les personnes âgées auront besoin de faire appel à une agence de soins ou de rejoindre une maison de retraite.

États-Unis: [Onward](#)

Onward a été créée en 2018 pour permettre aux personnes âgées de bénéficier de services de transport de porte-à-porte en toute sécurité. Contrairement à des services de covoiturage "de trottoir à trottoir" réguliers, les chauffeurs d'Onward descendent de la voiture pour prendre en charge leurs passagers à l'endroit où ils se trouvent, les accompagnent jusqu'au véhicule, et une fois arrivés à destination, marchent à leurs côtés jusqu'à l'endroit où ils doivent se rendre. Il leur arrive parfois d'attendre leurs passagers jusqu'à ce qu'ils aient terminé leurs courses ou sortent d'un rendez-vous médical. La plupart des chauffeurs sont des retraités. En tant que chauffeurs d'Onward, ils peuvent établir leur propre emploi du temps et savoir à l'avance combien d'heures ils vont travailler et quelle somme ils vont percevoir.

Bon nombre de personnes âgées, en particulier celles qui souffrent de maladies chroniques et de limitations fonctionnelles, sont en partie dépendantes de soins de longue durée et ont besoin de services d'assistance en plus des services de santé. Les personnes peuvent être considérées comme dépendantes des soins lorsqu'elles ont du mal à réaliser certaines activités quotidiennes (élémentaires ou vitales) comme s'alimenter, s'habiller ou se déplacer dans la maison.

L'augmentation du nombre de personnes âgées nécessitant des soins de longue durée donne l'occasion de développer ces services. Actuellement, cette demande est en grande partie satisfaite grâce aux femmes dans les foyers qui mettent leur travail de côté pour s'occuper de leurs aînés. Des politiques bien conçues peuvent contribuer à la création d'emplois dans un nouveau secteur vers lequel s'orientera cette demande, comme cela a été le cas en République de Corée ou au Japon.

Dans le monde moderne, les personnes âgées ont besoin de solutions technologiques dans divers domaines allant du suivi de leur état de santé à la constitution de leur épargne-retraite. De plus en plus d'entreprises s'emploient activement à créer des applications destinées spécifiquement aux plus de 60 ans, et les investisseurs font part d'un grand intérêt à l'égard des projets de ce type.

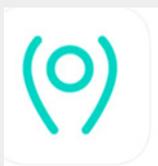
Actuellement, les catégories d'applications les plus couramment utilisées dans le cas des personnes âgées sont les suivantes:

- Les applications paramédicales, qui présentent des solutions telles que des rappels de prise de médicaments, des notices de médicaments, des systèmes de suivi des symptômes d'une maladie, des avis médicaux à distance, ou encore la possibilité de veiller sur un proche.
- Les applications adaptatives, qui sont conçues pour un public présentant des déficiences auditives ou visuelles, ou d'autres troubles.
- Des applications informatives, qui donnent aux personnes âgées des informations relatives aux services sociaux ou aux loisirs.
- Des applications de divertissement, qui servent notamment à éliminer le stress, à faire travailler la mémoire et à améliorer les capacités cognitives.

Applications mobiles qui améliorent l'autonomie:



[MyTherapy](#): alarme médicale



[Cuiper](#): permet à l'utilisateur de trouver un soignant à proximité



[Go4Life](#): exercices de routine de 15 minutes disponibles gratuitement sur YouTube

Recommandations et stratégies politiques

- Les gouvernements devraient élaborer des programmes nationaux et/ou sous-nationaux sur les villes et les communautés adaptées aux personnes âgées, et mobiliser les communautés, les personnes âgées et d'autres parties prenantes, notamment le secteur privé et la société civile, au moment de concevoir ces programmes.

- Des normes d'accessibilité et de facilité d'utilisation devraient figurer dans les politiques et les programmes pour garantir des solutions universelles.
- Des mécanismes multisectoriels devraient être mis en place aux niveaux national et sous-national pour promouvoir l'utilisation des TIC au service du vieillissement en bonne santé.
- Les gouvernements devraient revoir les politiques et les réglementations pour créer un environnement qui favorise l'utilisation de TIC accessibles permettant d'exercer des activités sociales et de loisir, pour faciliter l'inclusion et la participation et diminuer le sentiment de solitude et l'isolement social.

3.6 Soins de santé et fourniture de services de santé

Le vieillissement de la population stimule la demande de services de santé à tous les niveaux. Cette tendance a des incidences financières pour les gouvernements et les familles. Les événements récents liés au COVID-19 ont mis en évidence la vulnérabilité physique des personnes âgées, dont le taux de décès dus au virus est plus élevé.

La demande croissante de services de santé nécessite d'élargir l'offre à tous les niveaux, surtout au niveau primaire, et notamment en matière de télémédecine pour traiter les maladies chroniques. Il est également nécessaire d'investir dans la médecine préventive, les régimes sains ou les exercices physiques pour favoriser un vieillissement actif.

Key enablers for tech adoption	Key barriers to tech adoption
Interopérabilité des TIC – famille et soignants du patient	Propriété du dispositif et confiance à l'égard de la technologie
Recommandations pour utiliser les technologies sans effort (formation spécialisée)	Disponibilité de programmes de formation normalisés
Smartphones à porter sur soi pour suivre l'état de bien-être et encourager l'activité physique	Perception de la valeur et formation des utilisateurs âgés
Modifications des remboursements de Medicare Advantage pour encourager l'utilisation de dispositifs	Obsolescence, mises à niveau et nouvelles versions logicielles des dispositifs
Remises disponibles pour le haut débit (faibles revenus)	Prix standard du haut débit à domicile
Large visibilité et déploiement des technologies basées sur la voix (enceintes Amazon, Assistant Google)	Inquiétudes concernant la confidentialité en raison de la présence d'appareils toujours à l'écoute

États-Unis: [Pillo Health](#)

Cette entreprise a été créée en 2015 dans le but de simplifier les programmes de santé, même les plus complexes. En associant l'IA adaptative et du matériel informatique conçu judicieusement, leur assistant de santé numérique fiable et proactif offre des solutions d'entreprise permettant de fournir des soins de santé à domicile.

Japon: [Logos](#)

Créée en 1996, Logos met au point des solutions grâce à Pepper, le robot humanoïde du groupe Softbank. L'entreprise propose notamment d'utiliser l'application *Mainichi Robo Reku* dans les centres de soins de longue durée. Le robot Pepper peut être utilisé à des fins de divertissement en racontant des énigmes, en diffusant de la musique ou en tenant des discussions simples, entre autres choses. Il personnalise aussi le contenu grâce aux données cumulatives et à la reconnaissance faciale.

États-Unis: [Carely](#)

Créée en 2013, Carely propose une application pour les familles dont les seniors vivent dans des établissements de santé. L'application comporte des fonctionnalités conçues pour ces familles, telles que la communication avec des prestataires de soins, des mises à jour sur l'état de santé, etc.

Recommandations et stratégies politiques

- La couverture sanitaire universelle (UHC) fait partie du [Programme de développement](#) pour l'après-2015 destiné à atteindre les Objectifs de développement durable. L'Objectif 3 "Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge" et la Cible 3.8 qui lui est associée, qui concerne la couverture sanitaire universelle, ne peuvent être atteints sans l'aide de la cybersanté.
- Les solutions de cybersanté doivent tenir compte des besoins des professionnels de santé et de chaque citoyen. Si ces plates-formes ne sont pas accessibles, la fracture numérique et les inégalités vont se creuser, ce qui ne permettra pas de parvenir à la couverture sanitaire universelle.
- Les TIC devraient être disponibles, financièrement abordables et accessibles. Il existe une différence entre des TIC accessibles et des TIC disponibles. Les applications de santé devraient être à la disposition de tous et financièrement abordables si elles sont destinées à être utilisées par des communautés et des personnes démunies disposant de faibles revenus, mais aussi accessibles si elles sont destinées à être utilisées par des personnes handicapées, des personnes âgées, des personnes souffrant d'une incapacité temporaire et des migrants, ou dans des pays multilingues.
- Les gouvernements devraient revoir et actualiser les politiques et les réglementations pour veiller à ce que tout le monde, y compris les personnes atteintes de démence, puisse accéder à toutes les solutions de santé numériques et les utiliser. Ces solutions comprennent notamment les services médicaux et sociaux intégrés axés sur la personne.
- Il convient également de remanier le cadre juridique applicable aux communications d'urgence, pour veiller à ce que les personnes âgées puissent y accéder et se les approprier.

4 Conclusions

Le vieillissement dans un monde numérique offre un large éventail de possibilités pour tirer véritablement parti de toutes les précieuses contributions que les générations plus âgées peuvent apporter à la société. Le préjugé selon lequel les personnes âgées constituent un groupe vulnérable est dépassé.

Si les gouvernements et toutes les parties prenantes tiennent compte des possibilités offertes par les TIC et élaborent des politiques et des stratégies visant à promouvoir le vieillissement en bonne santé, les environnements technologiques et l'inclusion numérique des personnes âgées et tous les avantages qui en découlent deviendront réalité.

En outre, les investissements en faveur du vieillissement en bonne santé et l'utilisation des TIC en tant que solution évolutive pour fournir les services et produits nécessaires permettront, à court terme, de réduire considérablement les dépenses gouvernementales et familiales. Le bien-être de la population âgée se traduit par une meilleure santé physique et mentale, qui affecte directement les dépenses publiques et privées.

4.1 Le rôle des différentes parties prenantes

Tout le monde sera gagnant, aussi bien à court terme qu'à long terme, si toutes les parties prenantes œuvrent ensemble en faveur de l'inclusion des personnes âgées dans l'économie numérique.

À court terme, les produits et services TIC conçus pour tous pourront être disponibles auprès d'utilisateurs potentiels dont les recherches ont montré qu'ils n'étaient pas hostiles à la technologie, mais qui sont exclus en raison de leur manque de compétences numériques.

À long terme, compte tenu du vieillissement de la population, les bonnes pratiques de conception universelle et l'inclusion numérique, ainsi que les programmes et les activités associant les personnes âgées, favoriseront le développement socio-économique et généreront des économies pour la société grâce à la médecine préventive et aux connaissances sur le bien-être de la population.

- **Gouvernements**

L'inclusion numérique permettra à tous les citoyens de participer pleinement à la vie économique.

En favorisant et en réglementant l'inclusion numérique, les gouvernements réduiront les inégalités et veilleront à ce que tous les citoyens, y compris les plus âgés, puissent participer activement.

Les gouvernements peuvent réduire les coûts de la médecine préventive grâce à des services de cybersanté évolutifs utilisés par chaque membre de la société, en particulier par les personnes âgées.

Il convient d'élaborer les politiques et les programmes de façon à offrir des perspectives d'emploi aux personnes âgées.

- **Les entreprises et le secteur privé**

Les entreprises auront accès à un marché estimé à 17 000 milliards USD²⁸. Si le secteur privé comprend qu'il faut développer et concevoir des produits et des services accessibles et utilisables par tous, sa clientèle va considérablement s'élargir. Tous les consommateurs vont vieillir.

La technologie évolue rapidement. Les entreprises doivent apprendre à utiliser un langage compréhensible par tous. Les personnes âgées sont plus susceptibles d'adopter une technologie si des termes simples sont privilégiés à des termes techniques pour décrire son fonctionnement. Il est nécessaire d'expliquer et de décrire à ces personnes comment un service évolue vers une prochaine génération. Un guide d'utilisateur comportant des illustrations joint au dispositif pourrait faciliter les choses.

Les concepteurs et les développeurs devraient tenir compte des problèmes de santé liés au vieillissement qui peuvent constituer un obstacle à l'appropriation. Les nouveaux produits et services doivent être conçus sur la base de directives d'accessibilité.

Il est important de mener des campagnes de sensibilisation sur les questions de confidentialité et de sécurité avec d'autres parties prenantes, pour instaurer un climat de confiance dans le monde numérique.

- **Établissements universitaires**

La participation à des activités d'apprentissage tout au long de la vie a des incidences sur divers résultats en matière de santé: le bien-être; la protection contre les problèmes de santé mentale et le rétablissement suite à ces problèmes; et la capacité à gérer des situations potentiellement stressantes, comme l'apparition ou la progression d'une maladie chronique ou d'un handicap.

Les universités jouent un rôle important en proposant des cours aux adultes. Aujourd'hui, les frais de participation à ces cours peuvent être réduits grâce à l'utilisation de plates-formes numériques. Les personnes âgées issues d'horizons divers et possédant une expérience différente peuvent également se former entre elles et diriger des cours.

Les établissements universitaires disposent également des ressources pédagogiques permettant de changer l'état d'esprit des personnes et d'inciter les apprenants à contribuer à la conception de produits et de services.

Les universités jouent un rôle important en mettant au point des solutions TIC nouvelles et innovantes au service de l'inclusion numérique de TOUS.

4.2 Résumé des recommandations politiques

Conformément au plan pour le vieillissement en bonne santé²⁹, et compte tenu des stratégies et des recommandations politiques en matière d'inclusion numérique formulées par l'UIT-D³⁰, tous les États Membres devraient prendre en considération les recommandations politiques suivantes

²⁸ <https://www.itu.int/en/myitu/News/2020/08/11/14/28/Technology-for-All-Global-Coalition-on-Aging-WSIS>.

²⁹ https://cdn.who.int/media/docs/default-source/decade-of-healthy-ageing/final-decade-proposal/decade-proposal-final-apr2020-fr.pdf?sfvrsn=5be17317_6.

³⁰ <https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Pages/default.aspx>.

pour garantir l'utilisation de TIC inclusives et accessibles pour favoriser le développement socio-économique de cette population croissante que sont les personnes âgées:

- Revoir les politiques, lois et réglementations sur les TIC en vigueur, afin de favoriser l'appropriation et l'accessibilité des TIC.
- Consulter les personnes âgées lors de la mise au point de stratégies d'appropriation.
- Adopter des normes techniques et de qualité de service concernant l'accessibilité des TIC, afin de veiller à ce que les personnes âgées souffrant de déficiences sensorielles et cognitives dues au vieillissement puissent utiliser les technologies.
- Apporter des adjonctions et des modifications aux principales définitions de la législation sur les TIC, en vue de promouvoir l'accessibilité et l'appropriation des TIC.
- Modifier le cadre réglementaire et juridique du service/de l'accès universel, pour que l'appropriation des TIC par les personnes âgées, et l'accessibilité des TIC pour ces personnes, deviennent un objectif exprès de l'accès/du service universel et du fonds pour l'accès/le service universel.
- Veiller à ce que les exigences en termes de qualité de service tiennent compte des besoins particuliers des personnes âgées, notamment à ce qu'un langage moins technique soit utilisé pour décrire les produits et les services.
- Remanier le cadre juridique applicable aux communications d'urgence, afin de garantir que les personnes âgées puissent s'approprier les services d'urgence et y accéder.
- Créer un comité composé d'organisations représentant des personnes âgées, afin d'élaborer des normes relatives à la facilité d'utilisation, à l'accessibilité et à l'appropriation des TIC. Favoriser l'inclusion des personnes âgées, issues en particulier de groupes défavorisés et marginalisés, dans des systèmes, des processus et des dialogues multisectoriels et multipartites. Les TIC sont indispensables pour faciliter ce processus.
- Établir ou étendre des mécanismes plurisectoriels aux niveaux national, sous-national et local, pour encourager l'utilisation des TIC au service du vieillissement en bonne santé.
- Promouvoir et élaborer des programmes nationaux et/ou sous-nationaux sur les villes et les communautés dans lesquelles il fait bon vivre pour les personnes âgées, et concevoir ces programmes en associant les communautés, les personnes âgées et d'autres parties prenantes, y compris le secteur privé et les entités de la société civile.
- Mieux connaître et comprendre les incidences de l'âge et du vieillissement et favoriser le dialogue intergénérationnel, l'apprentissage et la collaboration en matière d'utilisation des TIC.
- Élaborer des programmes et des politiques qui garantissent l'accès aux technologies de l'information et de la communication et aux technologies d'assistance, notamment dans les domaines suivants:
 - proposer des solutions de mobilité durable;
 - proposer des activités sociales et de loisir pour faciliter l'inclusion et la participation et diminuer le sentiment de solitude et l'isolement social;
 - dispenser des formations pour améliorer la culture financière et numérique et renforcer la sécurité des revenus tout au long de la vie, ainsi que pour protéger les personnes âgées, en particulier les femmes, de la pauvreté, notamment en leur donnant accès à une protection sociale adéquate;
 - proposer des possibilités d'apprentissage tout au long de la vie, en particulier aux femmes âgées;
 - promouvoir un équilibre entre les divers groupes d'âge, rendre les lieux de travail plus sains et plus sûrs, aider les personnes à prolonger dignement leur vie active, notamment en les aidant à se reconvertir et à trouver un emploi;

- offrir des services médicaux et sociaux intégrés axés sur la personne, notamment aux personnes souffrant de démence; et
 - proposer des services permettant d'améliorer les connaissances et l'autogestion en matière de santé, et offrir de nouvelles possibilités d'exercer une activité physique, d'avoir une bonne alimentation et d'adopter une bonne hygiène bucco-dentaire.
- Suivre et évaluer les mesures prises pour mettre en œuvre ce qui fonctionne.
 - mettre en place des environnements accessibles qui conviennent aux personnes âgées.

Lorsqu'elles sont conçues dans un souci de conception universelle, les technologies de l'information et de la communication peuvent véritablement jouer un rôle décisif, en permettant la mise en place d'environnements et de communautés numériques accessibles, inclusifs et adaptés aux personnes âgées. De plus, les TIC peuvent permettre à chacun d'avoir une vie saine et active pendant la vieillesse, de participer et de contribuer plus longtemps à la vie socio-économique, et donner ainsi à chacun les moyens de vivre pleinement sa vie.

4.3 Ressources

L'UIT-D met à disposition un certain nombre de ressources qui aident les États Membres à mieux cerner les enjeux de l'inclusion numérique, des compétences numériques et de l'accessibilité des TIC.

UIT

- [Travaux de l'UIT-D en matière d'accessibilité des TIC](#)
- [Kit pratique sur les compétences numériques](#)

UIT-D: formations et acquisition de connaissances dans le domaine de l'accessibilité des TIC

- [L'accessibilité des TIC: la clé d'une communication inclusive](#) - formation en ligne en autonomie
- [L'accessibilité du web: la pierre angulaire d'une société numérique inclusive](#) - cours en ligne en autonomie
- [Rapport sur les modèles de politique en matière d'accessibilité des TIC](#)
- [Créer des communautés numériques inclusives: kit pratique et méthode d'auto-évaluation de l'UIT pour la mise en œuvre de l'accessibilité des TIC](#)

Références

AARP et Oxford Economics, [The Longevity Economy: Generating economic growth and new opportunities for business](#)

OCDE, Organisation de coopération et de développement économiques, [Promoting an Age-Inclusive Workforce](#)

OCDE, Organisation de coopération et de développement économiques, [Financial Consumer Protection and Ageing Populations](#)

OCDE, Organisation de coopération et de développement économiques, [Les possibilités de l'apprentissage en ligne pour les adultes: premiers enseignements de la crise du COVID-19](#)

Organisation des Nations Unies, Département des affaires économiques et sociales, [World Population Prospects 2019](#)

Organisation des Nations Unies, Département des affaires économiques et sociales, [World Population Ageing 2020 Highlights](#)

Organisation mondiale de la santé, [Populations are getting older](#), 2015

Organisation mondiale de la santé, [Rapport mondial sur le vieillissement et la santé](#), 2015

Banque mondiale, [The Role of Digital Financial Inclusion in Preparing for Older Age and Retirement](#)

Union internationale des télécommunications (UIT)
Bureau de développement des télécommunications (BDT)
Bureau du Directeur
Place des Nations
CH-1211 Genève 20
Suisse

Courriel: bdttdirector@itu.int
Tél.: +41 22 730 5035/5435
Fax: +41 22 730 5484

Département des réseaux et de la société numériques (DNS)

Courriel: bdt-dns@itu.int
Tél.: +41 22 730 5421
Fax: +41 22 730 5484

Département du pôle de connaissances numériques (DKH)

Courriel: bdt-dkh@itu.int
Tél.: +41 22 730 5900
Fax: +41 22 730 5484

Adjoint au directeur et Chef du Département de l'administration et de la coordination des opérations (DDR)

Place des Nations
CH-1211 Genève 20
Suisse

Courriel: bdtdeputydir@itu.int
Tél.: +41 22 730 5131
Fax: +41 22 730 5484

Département des partenariats pour le développement numérique (PDD)

Courriel: bdt-pdd@itu.int
Tél.: +41 22 730 5447
Fax: +41 22 730 5484

Afrique

Ethiopie

International Telecommunication Union (ITU) Bureau régional
Gambia Road
Leghar Ethio Telecom Bldg. 3rd floor
P.O. Box 60 005
Addis Ababa
Ethiopie

Courriel: itu-ro-africa@itu.int
Tél.: +251 11 551 4977
Tél.: +251 11 551 4855
Tél.: +251 11 551 8328
Fax: +251 11 551 7299

Cameroun

Union internationale des télécommunications (UIT)
Bureau de zone
Immeuble CAMPOST, 3^e étage
Boulevard du 20 mai
Boîte postale 11017
Yaoundé
Cameroun

Courriel: itu-yaounde@itu.int
Tél.: + 237 22 22 9292
Tél.: + 237 22 22 9291
Fax: + 237 22 22 9297

Sénégal

Union internationale des télécommunications (UIT)
Bureau de zone
8, Route des Almadies
Immeuble Rokhaya, 3^e étage
Boîte postale 29471
Dakar - Yoff
Sénégal

Courriel: itu-dakar@itu.int
Tél.: +221 33 859 7010
Tél.: +221 33 859 7021
Fax: +221 33 868 6386

Zimbabwe

International Telecommunication Union (ITU) Bureau de zone
TelOne Centre for Learning
Comer Samora Machel and Hampton Road
P.O. Box BE 792
Belvedere Harare
Zimbabwe

Courriel: itu-harare@itu.int
Tél.: +263 4 77 5939
Tél.: +263 4 77 5941
Fax: +263 4 77 1257

Amériques

Brésil

União Internacional de Telecomunicações (UIT)
Bureau régional
SAUS Quadra 6 Ed. Luis Eduardo
Magalhães,
Bloco "E", 10^o andar, Ala Sul
(Anatel)
CEP 70070-940 Brasilia - DF
Brazil

Courriel: itubrasilia@itu.int
Tél.: +55 61 2312 2730-1
Tél.: +55 61 2312 2733-5
Fax: +55 61 2312 2738

La Barbade

International Telecommunication Union (ITU) Bureau de zone
United Nations House
Marine Gardens
Hastings, Christ Church
P.O. Box 1047
Bridgetown
Barbados

Courriel: itubridgetown@itu.int
Tél.: +1 246 431 0343
Fax: +1 246 437 7403

Chili

Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)
Oficina de Representación de Área
Merced 753, Piso 4
Santiago de Chile
Chili

Courriel: itusantiago@itu.int
Tél.: +56 2 632 6134/6147
Fax: +56 2 632 6154

Honduras

Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)
Oficina de Representación de Área
Colonia Altos de Miramontes
Calle principal, Edificio No. 1583
Frente a Santos y Cía
Apartado Postal 976
Tegucigalpa
Honduras

Courriel: itutegucigalpa@itu.int
Tél.: +504 2235 5470
Fax: +504 2235 5471

Etats arabes

Egypte

International Telecommunication Union (ITU) Bureau régional
Smart Village, Building B 147,
3rd floor
Km 28 Cairo
Alexandria Desert Road
Giza Governorate
Cairo
Egypte

Courriel: itu-ro-arabstates@itu.int
Tél.: +202 3537 1777
Fax: +202 3537 1888

Asie-Pacifique

Thaïlande

International Telecommunication Union (ITU) Bureau régional
Thailand Post Training Center
5th floor
111 Chaengwattana Road
Laksi
Bangkok 10210
Thaïlande

Adresse postale:
P.O. Box 178, Laksi Post Office
Laksi, Bangkok 10210, Thailand

Courriel: ituasiapacificregion@itu.int
Tél.: +66 2 575 0055
Fax: +66 2 575 3507

Indonésie

International Telecommunication Union (ITU) Bureau de zone
Sapta Pesona Building
13th floor
Jl. Merdan Merdeka Barat No. 17
Jakarta 10110
Indonésie

Adresse postale:
c/o UNDP – P.O. Box 2338
Jakarta 10110, Indonesia

Courriel: ituasiapacificregion@itu.int
Tél.: +62 21 381 3572
Tél.: +62 21 380 2322/2324
Fax: +62 21 389 5521

Pays de la CEI

Fédération de Russie

International Telecommunication Union (ITU) Bureau régional
4, Building 1
Sergiy Radonezhsky Str.
Moscow 105120
Fédération de Russie

Courriel: itumoscow@itu.int
Tél.: +7 495 926 6070

Europe

Suisse

Union internationale des télécommunications (UIT)
Bureau pour l'Europe
Place des Nations
CH-1211 Genève 20
Suisse

Courriel: euregion@itu.int
Tél.: +41 22 730 5467
Fax: +41 22 730 5484

Union internationale des télécommunications
Bureau de développement des télécommunications
Place des Nations
CH-1211 Genève 20
Suisse

ISBN: 978-92-61-33602-8



9 789261 336028

Publié en Suisse
Genève, 2021
Crédits photos: Shutterstock