

QUELLES SONT LES MÉTHODES ÉDUCATIVES LES PLUS EFFICACES POUR ENCOURAGER LES PERSONNES ÂNÉES VIVANT EN MILIEU RURAL À S'INITIER À L'UTILISATION DES TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES? JANVIER 2024

Le document présente une synthèse de quelques écrits ([voir méthode](#)) afin de soutenir une amorce de réflexion autour des questionnements suivants :

Quelles méthodes pédagogiques favorisent le mieux l'apprentissage du numérique par les personnes de plus de 65 ans?

Quelles approches sont les plus susceptibles d'encourager ces personnes à s'initier aux technologies numériques?

Quelles sont les zones potentielles d'innovation pour améliorer les pratiques dans ce domaine?

Avis produit à la demande du sous-groupe *participation sociale* du Laboratoire vivant MOSAIC

FAITS SAILLANTS

1. L'apprentissage des technologies numériques ne peut se faire qu'après avoir éliminé les barrières qui empêchent :
 - D'accéder aux technologies;
 - D'interagir avec les outils;
 - De comprendre les contenus;
 - De recevoir un soutien adapté pour acquérir les compétences requises.
2. Les compétences à acquérir par le nouvel utilisateur vont bien au-delà des compétences techniques.
3. L'ère du numérique constitue, pour certaines personnes, un nouveau monde qui peut s'avérer déroutant et générer des angoisses, des frustrations ou des résistances.
4. Le soutien social joue un rôle clé pour favoriser l'apprentissage du numérique.
5. Les stratégies d'enseignement les plus efficaces visent à relier les contenus nouveaux à la réalité actuelle de la personne.
6. Les stratégies d'enseignement qui favorisent la rétention de l'information visent à s'adapter au rythme et au style d'apprentissage de la personne.
7. Pour maintenir ses acquis, la personne apprenante doit avoir accès à du soutien technique et social au-delà de la période d'enseignement.

Au sujet de cet Avis

L'Avis expose un résumé des connaissances disponibles, le plus souvent issu des écrits. Il est produit avec le souci de répondre au mieux aux besoins des mandants à l'intérieur de délais très courts. Il vise à soutenir la prise de décision visant des travaux d'amélioration. L'Avis alimente donc la réflexion, mais un exercice plus poussé est généralement requis pour en apprendre plus, soit à l'aide d'une recension plus étendue des écrits, soit à l'aide d'une recension de pratiques ou d'avis d'experts.

Niveau de fiabilité

- L'Avis reflète l'opinion de l'auteur et n'engage que lui (elise_bolduc@uqar.ca).
- L'Avis reflète l'opinion des auteurs et des personnes suivantes qui en ont validé les termes et les contenus.
- L'Avis est validé par les personnes suivantes, membres du groupe.

MISE EN CONTEXTE

Les technologies numériques s'imposent comme moyens de communication, d'accès aux services et de participation sociale. La fracture numérique, c'est-à-dire l'inégalité dans l'accès et l'usage des technologies, entraîne des disparités entre les citoyens. De nombreux organismes s'activent à diminuer ces iniquités, notamment par l'enseignement des compétences nécessaires à l'utilisation des technologies de l'information. Ces formations s'adressent notamment à des personnes âgées qui vivent en région. Pour ces personnes, l'acquisition de compétences technologiques nécessite souvent bien plus qu'un accès à l'information pertinente. En effet, des aspects économiques, physiques, sociaux, émotionnels et motivationnels influencent leurs parcours et doivent être pris en considération par les personnes qui les assistent. Le document vise à soutenir les organisations et les personnes formatrices dans leurs réflexions sur les stratégies efficaces pour favoriser l'acquisition durable de compétences technologiques par cette clientèle.

RÉSUMÉ DES CONNAISSANCES CAPTÉES

Les écrits sont unanimes : les personnes âgées forment un groupe très hétérogène. Leurs intérêts, désirs et besoins sont variés, tout comme leurs contextes de vie. Ainsi, les initiatives qui visent à accompagner ces personnes dans l'acquisition de compétences technologiques doivent absolument offrir un soutien individualisé et adapté. Ce soutien doit tenir compte des réalités des individus quant aux possibles barrières d'accès, aux compétences à acquérir, aux stratégies favorables à l'acquisition de ces compétences ainsi qu'au maintien des acquis à long terme.

Barrières d'accès aux technologies

L'acquisition de compétences numériques ne peut se faire que si les barrières d'accès aux technologies et à l'apprentissage sont d'abord éliminées. Les barrières potentielles touchent les différentes sphères suivantes.

ACCÉDER À LA TECHNOLOGIE. Dans ce domaine, des enjeux liés à la couverture Internet et aux coûts d'acquisition et d'accès aux technologies constituent des barrières pour plusieurs.

INTERAGIR AVEC LA TECHNOLOGIE. Des atteintes physiques (vue, dextérité, etc.) ou cognitives constituent des obstacles importants pour certaines personnes. Le recours à des applications ou à des appareils adaptés ainsi que le développement de telles adaptations sont nécessaires.

COMPRENDRE LES CONTENUS. Des barrières de langue, des difficultés de lecture ou encore des connaissances de base insuffisantes pour comprendre et analyser l'information peuvent nuire à la compréhension des contenus.

ACCÉDER AUX FORMATIONS et autres activités d'acquisition de compétences en lien avec les technologies numériques est

souvent plus difficile pour les personnes très malades, très âgées ou à mobilité réduite. Aussi, les hommes et les personnes qui ont très peu d'expérience avec la technologie sont souvent sous-représentés dans de telles activités.

Selon l'avis de la courtière, toutes les instances, qu'elles soient publiques ou privées, nationales ou locales, doivent :

- Mettre en place des mesures pour éliminer ces barrières;
- Veiller à préserver l'inclusion sociale et l'accès aux services des personnes pour qui des barrières insurmontables demeurent.

Compétences à acquérir

Pour aider les personnes âgées à acquérir les compétences nécessaires à une utilisation efficiente et sécuritaire des technologies, il faut fournir un soutien global et personnalisé qui leur permettra :

- De développer des **COMPÉTENCES TECHNIQUES**;
- D'apprendre à décoder l'information et à en faire une **ANALYSE CRITIQUE**;
- D'apprendre à **SE PROTÉGER DE L'ESCROQUERIE EN LIGNE**;
- D'**APPRIVOISER UNE NOUVELLE VISION DU MONDE**, de son fonctionnement et de ses normes sociales.

Il est essentiel d'ajuster l'enseignement à la situation unique de chaque personne par rapport à ces différentes composantes puisque chacune arrive avec un bagage et des besoins différents.

Par exemple, sur le plan technique, certaines personnes souhaiteront apprendre des fonctions très poussées pour créer du contenu ou gérer une association alors que d'autres personnes devront d'abord apprendre à ouvrir l'appareil, le recharger, manier une souris, etc.

En matière de décodage de l'information, d'analyse critique, et de cybersécurité, l'enseignement se doit aussi de tenir compte du bagage et des particularités individuelles. Par exemple, les personnes qui vivent avec des conditions associées à une forte impulsivité, une tendance à l'acquiescement ou un désir de plaire accru doivent recevoir des instructions ou un accompagnement adaptés. Aussi, la démocratisation de l'intelligence artificielle, qui peut générer des textes, des images, des vidéos et des sons, risque de nécessiter un ajustement rapide des bonnes pratiques en matière d'analyse critique et de cybersécurité.

Selon l'avis de la courtière, les personnes qui enseignent les nouvelles technologies devront veiller à maintenir leurs connaissances à jour dans ce domaine et à enseigner les bonnes pratiques tout en évitant de nourrir des peurs qui pourraient rendre les personnes âgées réfractaires à apprivoiser l'univers numérique.

En ce qui a trait à la rencontre avec l'univers des technologies numériques, toute une gamme d'éléments peuvent surprendre la personne ou la laisser perplexe. Par exemple, celle-ci peut se demander : Pourquoi est-ce qu'on m'écrit la nuit? Où sont allées les photos qu'on m'a envoyées? Est-ce impoli de retourner un item acheté en ligne? Etc. Des discussions ouvertes et bienveillantes sur cet univers et les normes sociales implicites qui le sous-tendent peuvent alors faire toute la différence.

Les sections suivantes de l'avis portent sur les stratégies et approches pédagogiques favorables à l'acquisition et au maintien des compétences.

Stratégies favorables à l'acquisition de compétences

Comme mentionné précédemment, l'ère du numérique constitue, pour certaines personnes, un nouveau monde qui peut s'avérer déroutant et générer des angoisses, des frustrations ou des résistances. Les émotions comme la peur, la confusion et la colère nuisent à l'intégration de nouvelles connaissances et compétences. Il faut donc savoir les déjouer et approcher la nouveauté avec doigté de manière à **GÉNÉRER DE L'INTÉRÊT, DU PLAISIR ET DE LA CONFIANCE**. Ces émotions créent pour leur part un terreau beaucoup plus fertile pour l'apprentissage et la mémorisation. Les stratégies décrites ci-dessous visent donc à favoriser l'émergence d'expériences positives, rassurantes et stimulantes afin de générer les conditions essentielles pour que l'apprentissage ait lieu.

Fournir un soutien social rassurant

Voici quelques stratégies pour créer un cadre rassurant en misant sur les relations sociales :

- Créer une ambiance informelle, collaborative, amicale, respectueuse et solidaire;
- Offrir un soutien social et technique individualisé provenant de personnes capables de s'imaginer le monde à travers les yeux de la personne apprenante (pairs ou personnes habituées à discuter de technologies numériques avec des personnes âgées);
- Rassurer la personne sur ses capacités;
- Démontrer la fiabilité et la sécurité des technologies enseignées.

Relier les nouveaux contenus à la réalité actuelle de la personne

Voici quelques stratégies pour aider les personnes à utiliser un terrain connu comme assise d'exploration d'un nouvel univers :

- Démontrer les bénéfices concrets des outils enseignés pour faciliter ou enrichir le quotidien de la personne;
- Répondre aux intérêts et désirs actuels de la personne;
- Miser sur ce qui l'intéresse pour favoriser les apprentissages. Par exemple, rechercher une vidéo pour

se rappeler un point de tricot oublié permet agréablement de s'initier aux moteurs de recherche;

- Prendre appui sur les connaissances et compétences que la personne possède déjà. Par exemple, expliciter les ressemblances entre ce que la personne connaît dans le monde « réel » et les nouveautés du monde « virtuel » qu'on lui présente.

S'adapter au rythme et au style d'apprentissage de la personne

Voici quelques stratégies pour bien doser les apprentissages et en favoriser la rétention auprès des personnes âgées :

- Proposer un rythme adapté (offrir des répétitions suffisantes, des pauses fréquentes, du temps suffisant pour réaliser les exercices);
- Fournir seulement les explications dont la personne a réellement besoin (éviter de présenter en détail des fonctions avancées ou optionnelles);
- S'assurer de la compréhension des différents termes et étapes (éviter le jargon et éviter de présupposer que la personne a des connaissances de base pour ouvrir l'appareil, cliquer, enregistrer, etc.);
- Favoriser l'expérimentation et limiter les explications théoriques;
- Fournir du matériel simple et illustré (favoriser les formats imprimés ou vidéo) auquel les personnes pourront se référer plus tard, au besoin.

Maintien des acquis

Pour maintenir ses acquis, la personne apprenante doit avoir accès à du **SOUTIEN TECHNIQUE ABORDABLE ET ADAPTÉ** au-delà de la période d'enseignement. En effet, les successions de mises à jour et de changements dans les interfaces sont inévitables et les personnes âgées doivent pouvoir compter sur un soutien technique et social pour maintenir et actualiser leurs acquis face à ces changements.

RECOMMANDATIONS POUR L'ACTION

Pour déployer des initiatives en littératie numérique qui contribueront réellement à stimuler l'apprentissage et l'intérêt des personnes âgées, il faut :

- A. Éliminer de prime abord les barrières d'accès aux technologies ou adopter des mesures pour pallier les conséquences des barrières insurmontables auxquelles certaines personnes font face;
- B. Enseigner toutes les compétences requises pour utiliser les technologies et en décoder les contenus de manière fonctionnelle, critique, sécuritaire et significative;
- C. Offrir un soutien social et technique individuel et adapté;
- D. Veiller à mettre les personnes dans des dispositions favorables à l'apprentissage (rassurer, encourager, intéresser, amuser);

- E. Offrir un enseignement qui correspond réellement aux besoins, préférences et niveau de connaissances des personnes;
- F. Relier les apprentissages au monde connu des personnes;
- G. Ralentir le rythme d'apprentissage en offrant suffisamment de répétitions, de pauses et d'occasions d'expérimentation;
- H. Offrir du matériel simple et illustré (ou en format vidéo) pour références futures;
- I. Fournir un soutien technique abordable et adapté qui demeurera accessible après la formation.

MÉTHODE

Pour répondre aux questions posées, les auteurs ont consulté les écrits scientifiques et gris repérés à l'aide d'un plan de concept. La synthèse proposée dans cet Avis couvre les écrits jugés les plus pertinents pour répondre aux attentes formulées dans le délai imparti. Un résumé des connaissances contenues dans chacune des références citées ci-dessous a été réalisé avant qu'y soit puisé l'essentiel en vue de répondre aux exigences du mandat de courtage.

RÉFÉRENCES

1. Alexis, A., Bahary-Dionne, A. (2022). Réduire les impacts de la fracture numérique sur les populations marginalisées: leçons apprises de la littérature à la portée des organismes communautaires. Observatoire international sur les impacts sociétaux de l'IA et du numérique.
2. Hoek, A. E., Anker, S. C., van Beeck, E. F., Burdorf, A., Rood, P. P. et Haagsma, J. A. (2020). Patient discharge instructions in the emergency department and their effects on comprehension and recall of discharge instructions: a systematic review and meta-analysis. *Annals of emergency medicine*, 75(3), 435-444.
3. Rasi, P., Vuojärvi, H. et Rivinen, S. (2021). Promoting media literacy among older people: A systematic review. *Adult Education Quarterly*, 71(1), 37-54.
4. Schirmer, W., Geerts, N., Vercruyssen, A., Glorieux, I. et Digital Ageing Consortium. (2022). Digital skills training for older people: The importance of the 'lifeworld'. *Archives of Gerontology and Geriatrics*, 101, 104695.
5. Sen, K., Prybutok, G. et Prybutok, V. (2022). The use of digital technology for social wellbeing reduces social isolation in older adults: A systematic review. *SSM-population health*, 17, 101020.