

RAPPORT DE PERSPECTIVES DE PROJET

Comblar le déficit de compétences numériques chez les personnes âgées



PARTENAIRES

Diversity Institute



EMPLACEMENTS

Partout au Canada



PUBLIÉ

Août 2026



COLLABORATEUR

Institut de la diversité

Sommaire

Si la transformation numérique a amélioré l'accès aux services, à l'emploi et aux réseaux sociaux pour certains Canadiens, elle a aussi créé des obstacles pour les personnes âgées, l'un des groupes démographiques qui connaît la croissance la plus rapide. La fracture numérique n'est pas seulement une question d'accès aux infrastructures, mais aussi d'abordabilité, d'accès aux outils et de compétences nécessaires à leur utilisation. Les initiatives visant à répondre aux besoins des personnes âgées restent morcelées, cloisonnées et nettement insuffisantes. Par exemple, les investissements dans la formation ont principalement été axés sur l'accès à l'emploi, ainsi que sur le recyclage et le perfectionnement professionnels de la population en âge de travailler, tout particulièrement chez les jeunes. Ces investissements reposent souvent sur l'hypothèse d'une maîtrise du numérique et d'une aisance à l'égard des technologies en constante évolution (comme l'apprentissage en ligne) qui ne correspondent pas nécessairement aux préférences des personnes âgées.

En outre, de nombreuses personnes âgées repoussent leur départ à la retraite, réintègrent le marché du travail ou se lancent en affaires; elles ont donc besoin de formations adaptées pour maintenir le niveau de participation au marché du travail qu'elles désirent. Selon l'Indice mondial des compétences numériques 2022, à peine 12 % des personnes âgées au Canada suivent une formation ou perfectionnent leurs compétences numériques en milieu de travail, soit la moitié de la proportion observée chez les personnes d'âge moyen (24 %). En outre, ces personnes sont de plus en plus visées par la cybercriminalité, la fraude et les hypertrucages (deepfakes); elles doivent donc développer des compétences en intelligence artificielle, non seulement pour maintenir leur niveau de participation au marché du travail, mais aussi pour assurer leur propre protection.

Le présent rapport examine comment les enjeux liés à l'abordabilité, à la santé, à la conception, à la convivialité et aux infrastructures s'articulent avec les freins d'ordre social, cognitif, comportemental et technologique qui façonnent l'exclusion numérique des personnes âgées. Les facteurs démographiques (comme le genre et le statut d'immigration) accentuent les barrières numériques pour les membres des groupes en quête d'équité. L'évaluation des solutions ciblées montre que les modèles de formation combinant le mentorat, des programmes personnalisés axés sur la sécurité et des services d'accompagnement global permettent d'atténuer les obstacles et de favoriser l'appropriation des compétences numériques chez les personnes âgées.

L'étude conclut que l'inclusion numérique joue un rôle de plus en plus central dans le vieillissement en santé, le bien-être et la participation sociale. Il est nécessaire de mettre en place des stratégies coordonnées, un financement pérenne et des cadres de formation inclusifs afin de mieux soutenir la participation pleine et entière des personnes âgées au sein d'une société de plus en plus numérique.

PERSPECTIVES CLÉS

- 1** Chez les travailleurs, l'âge est inversement associé au degré de familiarité avec l'IA. Selon un sondage national, environ un travailleur sur quatre (26 %) âgé de 55 à 64 ans indique être familiarisé avec l'IA, comparativement à près de trois sur quatre (71 %) chez les 18 à 24 ans.
- 2** Le financement morcelé et à court terme, conjugué à des modèles de prestation de formation en silo, freine le déploiement équitable, inclusif, durable et à grande échelle des programmes de compétences numériques destinés aux personnes âgées.
- 3** Même si l'adoption du numérique s'est accélérée pendant la pandémie, à peine 17 % des personnes âgées ayant suivi une formation durant cette période se sont inscrites à des cours axés sur les compétences numériques. Cela traduit un faible taux de participation en dépit de besoins croissants qui tireraient profit d'une meilleure maîtrise des technologies, comme l'accès aux soins de santé virtuels.

L'enjeu

Au Canada, la transformation numérique rapide modifie la façon dont les gens accèdent aux services, travaillent et participent à la vie sociale. Cependant, certaines populations, comme les personnes âgées et les groupes en quête d'équité, se heurtent à d'importants obstacles découlant de lacunes sur le plan de l'accès au numérique, des compétences, de l'expérience et de la confiance. À mesure que les gouvernements, les institutions financières, les fournisseurs de soins de santé et les organismes communautaires se tournent vers une offre de services essentiels prioritairement ou exclusivement numérique, les personnes n'ayant pas une littératie numérique suffisante font face à un risque accru d'exclusion. Les avancées technologiques, comme l'évolution et l'adoption rapides de l'IA, risquent de dresser un obstacle de plus pour les personnes âgées qui cherchent à accéder aux services.

Outre les enjeux d'accès, les personnes âgées au Canada se heurtent à de nombreux obstacles persistants à l'inclusion numérique, comme une faible maîtrise des compétences numériques de base, des contraintes d'abordabilité, la rareté des programmes de formation adaptés, le manque de technologies d'assistance ainsi que des inquiétudes quant à la protection de la vie privée et la sécurité en ligne. Ces enjeux sont accentués chez les personnes âgées habitant dans des régions rurales ou éloignées aux prises avec un déficit d'infrastructures et une offre de services insuffisante, ainsi que chez les personnes à faible revenu et les membres des groupes en quête d'équité.

La présente recherche examine la situation des compétences numériques chez les personnes âgées au Canada, ainsi que les obstacles auxquels elles se heurtent sur le plan de l'accès et de l'adoption de ces technologies. Il est essentiel de combler ces lacunes grâce à des modèles de formation flexibles, non seulement pour préserver le bien-être, le fonctionnement au quotidien et l'autonomie des individus, mais aussi pour garantir un accès équitable aux services et au marché du travail, tout en atténuant les inégalités socio-économiques à grande échelle qui risquent de s'accroître en l'absence d'intervention.



Ce que nous examinons

Le présent rapport de recherche examine les réalités actuelles liées à l'accès au numérique et à l'acquisition de compétences numériques chez les personnes âgées au Canada, tout en analysant les pratiques exemplaires en matière de programmes de formation adaptés, afin d'orienter les stratégies politiques et les investissements visant à combler le fossé numérique. L'accès au numérique pour les personnes âgées, qui représentent l'un des groupes de la population dont la croissance est la plus rapide et la plus diversifiée, constitue une priorité tant économique que sociale.

Pour dresser un état des lieux des compétences numériques chez les aînés, il a fallu examiner les obstacles auxquels ils sont confrontés en matière d'adoption du numérique, étudier les approches de formation, analyser la conception des programmes et des politiques, et cerner des stratégies visant à développer des compétences numériques qui favorisent l'employabilité, l'apprentissage tout au long de la vie et la gestion de la santé. Les niveaux de littératie et de compétence numériques ne dépendent pas uniquement de l'âge. Les facteurs sociodémographiques, ainsi que l'interaction avec les inégalités fondées sur le genre, créent des obstacles particuliers découlant de l'hétérogénéité de la population aînée.

Les constats fondés sur des données probantes et le cadre de programme de formation découlant de ce rapport fournissent des orientations pour le déploiement de stratégies d'inclusion numérique évolutives. Ils offrent également aux décideurs politiques, aux employeurs et aux organismes communautaires des approches éprouvées pour favoriser l'inclusion numérique des personnes aînées.

Ce que nous apprenons

Malgré un écart manifestement important en matière de compétences numériques chez les personnes aînées au Canada, les mesures destinées à répondre à leurs besoins demeurent morcelées, isolées et insuffisantes, les investissements ayant été principalement axés sur l'emploi, la reconversion et le perfectionnement de la population en âge de travailler, tout particulièrement les jeunes. Il est toutefois important de veiller à ce que les aînés acquièrent des compétences numériques afin de renforcer la main-d'œuvre canadienne face aux pénuries de main-d'œuvre qui se profilent et dans un contexte de stagnation de la croissance de la productivité.

Aujourd'hui, le nombre de personnes âgées sur le marché du travail est nettement plus élevé qu'auparavant : la proportion de travailleurs âgés a plus que doublé, passant de 6,6 % en 1994 à 15 % en 2023. Alors que le Canada compose avec les répercussions sur la main-d'œuvre d'une baisse de l'immigration, d'un ralentissement des entrées de jeunes travailleurs et d'une hausse des départs à la retraite, le renforcement des compétences numériques des aînés s'impose comme un levier essentiel pour maintenir leur participation au marché du travail.

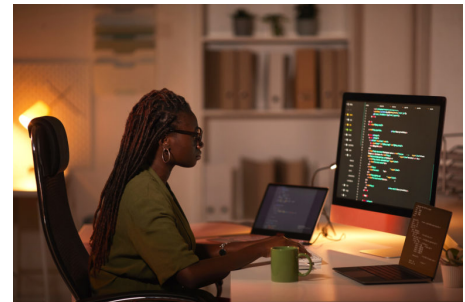
Cependant, les aînés reçoivent moins de formation en compétences numériques liée à leur travail : seulement 12 % des baby-boomers suivent activement une telle formation et à peine 8 % prévoient le faire d'ici cinq ans, comparativement à 24 % et 25 % respectivement chez les milléniaux. L'absence de formation en milieu de travail adaptée aux aînés a une incidence négative sur leur utilisation et leur adoption des technologies émergentes, comme l'IA.

Les défis auxquels font face les aînés comportent des nuances intersectionnelles, les groupes méritant l'équité signalant des obstacles accrus sur le plan de la littératie numérique. Il est essentiel de mieux comprendre la persistance des écarts entre les genres en matière d'accès au numérique et de compétences digitales, alors que les femmes bénéficient de moins de soutien social pour apprivoiser la technologie et demeurent plus exposées aux stéréotypes qui freinent leur développement en matière de compétences numériques. De plus, les inégalités de genre sont accentuées chez les femmes racisées, qui affichent des taux de chômage plus élevés et des revenus inférieurs à ceux des hommes racisés ainsi qu'à ceux de la population non racisée.

Les modèles de formation traditionnels « universels » ne permettent pas de répondre de manière adéquate aux besoins variés des aînés. Le niveau de préparation au numérique, les besoins en matière de santé, les préférences d'apprentissage et la situation socio-économique des aînés varient considérablement d'une personne à l'autre. Pour être efficaces, les pratiques doivent privilégier une approche axée sur les relations, le mentorat individuel ou en petits groupes, ainsi qu'une formation ancrée dans des activités concrètes de la vie quotidienne, comme l'accès à la télésanté, aux services gouvernementaux ou aux services bancaires en ligne. Les pratiques novatrices et les composantes axées sur la conception de la formation englobent le recours au mentorat intergénérationnel dirigé par des jeunes, la façon de présenter les compétences, l'apprentissage entre pairs, ainsi que la sensibilisation des formateurs et des mentors aux approches de lutte contre l'âgisme et l'oppression.

★ Pourquoi c'est important

Le vieillissement continu de la population canadienne transforme en profondeur le paysage socio-économique du pays, faisant de l'inclusion numérique des aînés un enjeu prioritaire de politique publique et de main-d'œuvre qui exige une orientation stratégique claire et un leadership national. Les programmes de formation existants, conçus pour surmonter les obstacles, ont donné des résultats prometteurs malgré les contraintes actuelles en matière de financement et de ressources. Pour étendre la portée des modèles de formation inclusifs, il faut en élargir l'accès afin d'assurer un développement des compétences équitable et accessible à tous. Sans approches coordonnées, bien financées et axées sur l'équité, l'adoption rapide des technologies numériques et les défis liés aux formes émergentes, comme l'intelligence artificielle, continueront de creuser les inégalités, de compromettre le vieillissement en santé, de réduire la participation au marché du travail et d'affaiblir le bien-être social des aînés.



État des compétences : Outils numériques dans l'écosystème des compétences

Le rôle que les outils numériques et les services de carrière virtuels peuvent jouer pour améliorer l'accès à la formation et au développement de carrière est très prometteur, en particulier pour les personnes confrontées à des obstacles géographiques ou à des contraintes telles que la garde d'enfants ou d'autres responsabilités professionnelles.

[Lire le rapport](#)

Pour répondre efficacement aux freins liés aux compétences numériques chez les aînés, il convient notamment d'offrir des formations alliant la conception inclusive et pédagogique à un soutien pour la prestation à l'échelle communautaire. Les aînés ont un besoin croissant d'activités d'apprentissage souples et accessibles, adaptées à leur réalité. Il ressort des études que les programmes ciblés regroupant l'accès à des équipements, une connectivité abordable, des modes de prestation souples et un soutien personnalisé continu favorisent l'engagement des apprenants aînés. Les approches de formation doivent prendre en compte l'interaction de divers obstacles, notamment la pertinence des contenus par rapport aux besoins particuliers, ainsi que le niveau de confiance et de familiarité des apprenants, tout en y intégrant du mentorat afin de répondre aux objectifs globaux d'inclusion sociale et économique.

Le succès de la conception et de la prestation des programmes de formation s'appuie sur un soutien politique élargi, concrétisé par des partenariats coordonnés, la collaboration et un financement adéquat. Une stratégie officielle d'inclusion numérique qui rassemble les intervenants clés de l'écosystème, appuyée par des investissements fédéraux accrus, permettrait de consolider à long terme les infrastructures de formation, la dotation en personnel et l'évaluation afin d'assurer la pérennité des programmes, tout en veillant à ce que les ressources soient attribuées de manière à ne pas laisser en marge les aînés confrontés à des obstacles multiples et exposés à un risque accru d'exclusion.

► Prochaines étapes

La fracture numérique qui touche les aînés est une réalité dynamique et en constante évolution. Cet enjeu exige des efforts soutenus et coordonnés pour résorber les écarts persistants et croissants, mesurer les résultats et concevoir des approches fondées sur des données probantes adaptées aux besoins socio-économiques évolutifs découlant de la transformation numérique. Les bailleurs de fonds devraient accorder la priorité à la recherche intersectionnelle à long terme afin d'évaluer les progrès réalisés et de promouvoir l'équité numérique pour les populations les plus exposées au risque d'exclusion. Reconnaître la diversité des besoins de la population aînée du Canada exige de recenser et d'analyser les obstacles rencontrés par les groupes en quête d'équité, qui demeurent sous-représentés dans la recherche et dans les approches actuelles de formation aux compétences numériques. Il est essentiel de veiller à ce que les stratégies canadiennes en matière de compétences numériques et de culture de l'IA tiennent compte des besoins des aînés. De plus, il sera important de mener des recherches plus approfondies sur les stratégies de perfectionnement et de formation qui répondent à leurs besoins et à leurs préférences, afin d'étayer des approches fondées sur des données probantes.

Des questions sur notre travail ? Souhaitez-vous avoir accès à un rapport en anglais ou en français ? Veuillez contacter communications@fsc-ccf.ca.

Comment Citer Ce Rapport

Cukier, W., Israilov, B. (2026) Rapport sur les perspectives du projet : Comblent le déficit de compétences numériques chez les personnes âgées. Toronto : Centre des Compétences futures : <https://fsc-ccf.ca/fr/recherche/digital-skills-gap/>

Funded by the
Government of Canada's
Future Skills Program



Comblent le déficit de compétences numériques chez les personnes âgées est financé par le gouvernement du Canada dans le cadre du programme Compétences futures. Les opinions et les interprétations contenues dans cette publication sont celles de l'auteur et ne reflètent pas forcément celles du gouvernement du Canada.

Remerciements aux communautés autochtones

Le Centre des Compétences futures est conscient du fait que les Anishinabés, les Mississaugas et les Haudenosaunee entretiennent une relation spéciale avec le territoire dans le cadre du pacte « plat à une cuillère » (Dish With One Spoon) où est situé notre bureau, et qu'ils sont tenus de partager et de protéger le territoire. À titre d'initiative pancanadienne, le CCF exerce ses activités sur le territoire traditionnel de nombreuses nations autochtones de l'île de la Tortue, nom donné au continent nord-américain par certains peuples autochtones. Nous sommes reconnaissants de pouvoir travailler sur ce territoire et nous nous engageons à apprendre notre histoire commune et à contribuer à la réconciliation.

© Copyright 2026 – Future Skills Centre / Centre des Compétences futures