

17 août 2026

Espace branché - aînés

Rapport de consultation



Table des matières

Mise en contexte	1
La démarche de consultation	1
Présentation des résultats	1
Sondage	4
Un fort intérêt de la population pour des ateliers	4
Les besoins informatiques et numériques	4
Les plages horaires les plus populaires	5
Groupes de discussion	5
Une bonne expérience d'apprentissage	6
Un espace agréable.....	6
Contraintes éventuelles à la participation	7
Processus décisionnel et suites du projet	7

Mise en contexte

Afin d'adapter ses services et de réduire la fracture numérique au sein de la population, la Ville de Trois-Rivières a entrepris une démarche de consultation afin de comprendre les besoins en matière de technologies numériques et informatiques des citoyennes et citoyens âgés de 55 ans et plus.

L'objectif de cette démarche était d'identifier les besoins technologiques et numériques, dans le but de développer des ateliers ainsi qu'un espace spécialement conçu pour accompagner les citoyennes et les citoyens de 55 ans et plus.

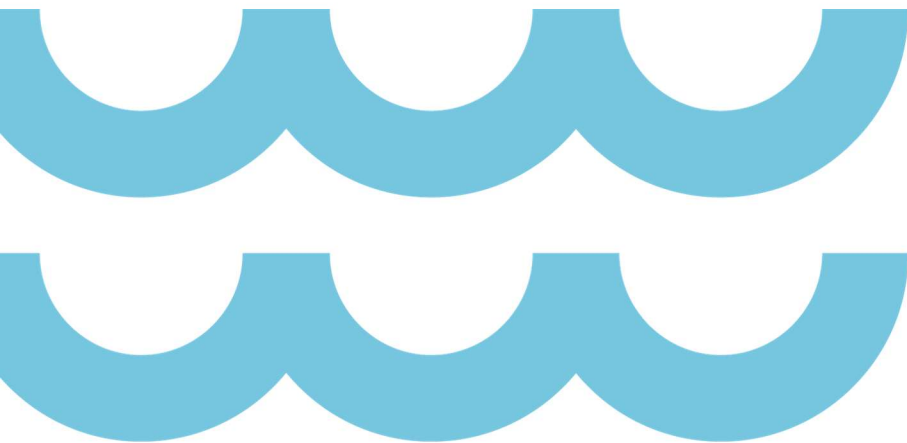
La démarche de consultation

La démarche de participation publique contenait deux volets, soit un sondage auprès de l'ensemble de la population, ainsi que deux groupes de discussion visant à approfondir certains aspects du projet.

Le sondage s'est déroulé du 12 mai au 7 juin 2026 et a permis de récolter les réponses de **427** citoyennes et citoyens.

Par la suite, les répondantes et répondants intéressés à participer à un groupe de discussion ont été contactés. Deux groupes ont été composés, l'un avec des personnes âgées de 55 et 65 ans et l'autre avec des personnes de 65 ans et plus. Ces deux groupes de discussion ont eu lieu le mercredi 17 juin 2026, à la bibliothèque Maurice-Loranger. Au total, **19** citoyennes et citoyens ont pris part à l'exercice.

Présentation des résultats



Sondage

Le sondage avait pour objectif de cerner les priorités et d'orienter le projet de manière à répondre adéquatement aux besoins de la population. Celui-ci abordait les aspects suivants :

1. La pertinence d'un tel projet ;
2. Les besoins informatiques et numériques des aînés ;
3. Les plages horaires les plus populaires.

Un fort intérêt de la population pour des ateliers

Pour la première question du sondage, les personnes répondantes étaient invitées à indiquer leur intérêt à participer à des ateliers sur les technologies numériques et informatiques pour les personnes de 55 ans et plus. Au total, **66,5 %** des personnes répondantes ont indiqué être intéressées et **15,5 %** ont indiqué que ces ateliers seraient intéressants pour une personne de leur entourage. Seules 18 % des personnes répondantes ont indiqué ne pas être intéressées ou ne pas le savoir.

Les besoins informatiques et numériques

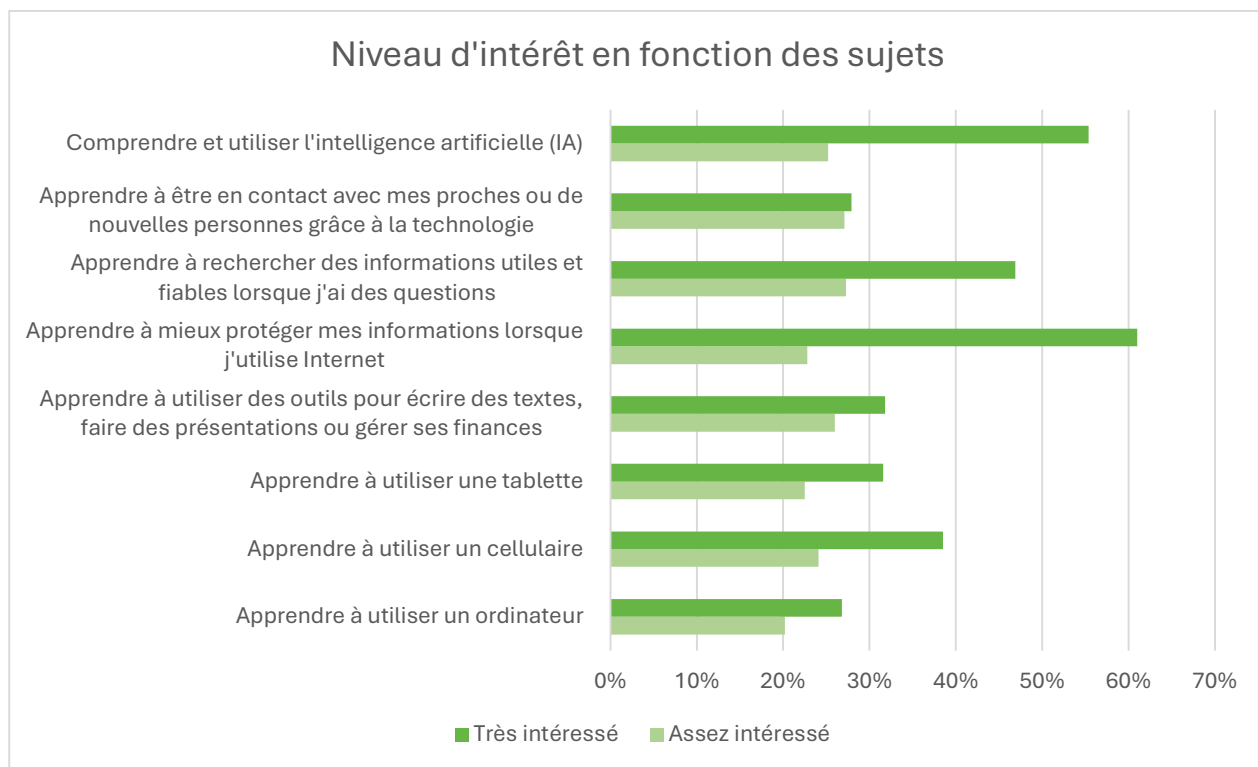
Pour la seconde question, les personnes répondantes devaient indiquer ce qu'ils aimeraient accomplir ou apprendre avec l'aide de la technologie. Les réponses montrent que les principaux intérêts concernent l'intelligence artificielle, la cybersécurité et la prévention des fraudes. Plusieurs personnes souhaitent également améliorer leur maîtrise des appareils numériques, apprendre à effectuer des démarches administratives et bancaires en ligne, ainsi qu'à mieux gérer leurs fichiers, photos et courriels.

Qu'aimeriez-vous faire à l'aide de la technologie ?

- Comprendre et utiliser sécuritairement l'intelligence artificielle et ses différents outils ;
- Se protéger contre les fraudes et améliorer sa sécurité numérique, notamment reconnaître les courriels frauduleux, les tentatives d'hameçonnage et détecter les arnaques en ligne ;
- Mieux utiliser les appareils numériques au quotidien (ex. : fonctionnalités disponibles, mises à jour, etc.) ;
- Réaliser des démarches administratives en ligne (ex. : naviguer sur les sites gouvernementaux, payer des comptes en ligne ou effectuer des transactions, etc.) ;
- Développer des compétences avec différents logiciels ou applications (ex. : Suite Microsoft, logiciels de traitement de photos, etc.) ;
- Organiser et gérer les fichiers, photos et courriels ;
- Mieux naviguer sur Internet et trouver de l'information fiable ;
- Maintenir son autonomie et suivre l'évolution technologique.

La troisième question visait à mesurer le niveau d'intérêt des répondantes et répondants à l'égard de plusieurs sujets liés à l'informatique et au numérique. Pour chacun de ces sujets, les personnes interrogées devaient choisir une option sur une échelle allant de « pas du tout intéressé(e) » à « très intéressé(e) ». L'intelligence artificielle et la protection des renseignements personnels sur Internet sont les deux thèmes qui suscitent le plus d'intérêt, puisque plus de 80 % des répondantes et répondants se disent assez ou très intéressés par ceux-ci. La recherche d'informations utiles et fiables ressort

également comme un sujet d'intérêt marqué, près de 75 % des personnes répondantes se déclarant assez ou très intéressées.



Les plages horaires les plus populaires

Une partie du sondage visait à identifier les plages horaires qui répondent le mieux aux disponibilités des personnes intéressées. Les données indiquent qu'une majorité de personnes aimeraient que les ateliers se déroulent durant la semaine, principalement en avant-midi ou en après-midi. À contrario, les gens préfèrent moins des ateliers durant la fin de semaine ainsi qu'en soirée. Quant aux journées préférées par les personnes répondantes, les mardi, mercredi et jeudi sont les journées qui répondent le mieux aux disponibilités des gens.

Groupes de discussion

Les deux groupes de discussion ont débuté par une courte présentation des objectifs de la démarche de consultation et des principaux constats de l'analyse du sondage. La discussion a porté sur les trois thématiques suivantes :

1. Une bonne expérience d'apprentissage ;
2. Un espace agréable ;
3. Les contraintes éventuelles à la participation.

Une bonne expérience d'apprentissage

La première question visait à savoir ce qui caractériserait une bonne expérience d'apprentissage, principalement dans le cadre du numérique. Le tableau ci-dessous présente les informations obtenues.

Selon vous et votre expérience personnelle, qu'est-ce qui caractérise une bonne expérience d'apprentissage, principalement dans le cas du numérique ?

- Avoir des groupes qui soient relativement homogènes au niveau des connaissances, afin de faciliter l'apprentissage et l'entraide entre les personnes ;
- Ne pas avoir des groupes trop nombreux ;
- Avoir de l'aide plus personnalisée sur certains sujets, notamment en lien avec le dépannage des différents problèmes informatiques ;
- Avoir des barèmes clairs sur le rôle des bénévoles ;
- Éviter que les cours ne deviennent uniquement une clinique de dépannage informatique ;
- Avoir des notions et des explications qui se basent principalement sur le visuel (ex. utilisation de schéma, captures d'écran, etc.) ;
- Dans les cours, utiliser des exemples concrets qui s'apparentent réellement aux situations du quotidien ;
- Mettre l'accent sur la sécurité en ligne et la protection des données personnelles.

Un espace agréable

Avec l'objectif de créer un espace agréable pour les usagers et usagères, l'équipe municipale désirait savoir ce que les gens aimeraient y retrouver. Les informations obtenues sont les suivantes.

Selon vous, qu'est-ce qui pourrait contribuer à rendre votre expérience plaisante dans un tel espace ?

- Des personnes bénévoles qui privilégient une approche pédagogique et les explications simples ;
- Un espace sans jugement et sans âgisme, notamment pour ceux et celles qui ont moins de connaissances avec le numérique et l'informatique ;
- Une ambiance d'apprentissage agréable et conviviale, notamment avec l'ajout de mobilier intéressant (îlots de travail, lumière naturelle, fauteuils, coin café, etc.) ;
- Un espace qui contribue à briser l'isolement et à créer un sentiment de communauté entre les usagères et usagers ;
- Avoir la possibilité de tester différents outils technologiques (ex. : tablettes, liseuses électroniques, logiciel de traitement de photo, etc.) ;
- Un ou des espaces plus silencieux pour ceux et celles qui sont affectés par le bruit, notamment sous la forme de petites cabines insonorisées ;
- Créer des outils pédagogiques pour ceux et celles qui en ont besoin (ex. : guides d'accompagnement, capsules vidéo, dictionnaire terminologique, etc.) ;
- Prévoir des groupes plus petits pour les personnes novices ou qui ont moins d'aisance avec la technologie et le numérique.

Contraintes éventuelles à la participation

Pour la dernière question, l'équipe municipale souhaitait savoir s'il y avait de potentiels obstacles ou contraintes à la participation à cet espace. Le tableau suivant résume les données obtenues.

Quels sont les obstacles ou barrières qui pourraient être une contrainte à votre participation (temps, horaire, accessibilité physique des lieux, type de matériel accessible, etc.) ?

- Certaines personnes ont des enjeux liés au transport, d'où l'intérêt de développer un service mobile et des partenariats avec des organismes locaux ;
- Certaines personnes plus âgées peuvent avoir des problèmes d'audition et de vision ;
- La rotation des différents sujets entre les cours peut engendrer certains problèmes, puisque le niveau d'aisance et de connaissance varie grandement selon les usagères et usagers ;
- Les personnes qui utiliseront le service n'auront pas nécessairement le même système d'exploitation sur leurs outils numériques ;
- Certaines personnes n'auront pas leurs propres outils technologiques pour effectuer les exercices, d'où l'importance d'avoir certains outils partagés ;
- Prévoir des cours qui ne sont pas trop longs, mais qui permettent tout de même d'apprendre des notions.

Processus décisionnel et suites du projet

Les commentaires et éléments recueillis dans le cadre de cette démarche de consultation ont été soumis aux membres de l'administration municipale et seront pris en considération dans l'élaboration d'un espace d'apprentissage spécialement conçu pour accompagner les citoyennes et les citoyens de 55 ans et plus.

Les prochaines étapes du processus décisionnel entourant le projet sont les suivantes :

Étapes	Date prévue
Conception et coordination du projet d'espace branché (aménagement du local, recherche de fournisseurs, etc.)	Été 2026
Début des activités du projet de l'espace branché.	Automne 2026

Pour en savoir plus sur le projet :

- [Bibliothèques](#)

Pour obtenir des informations supplémentaires sur le projet, il est également possible de communiquer avec le 311 par téléphone ou par courriel (311@v3r.net).