



S'attaquer à la fracture numérique des aînés : évaluer le projet TASS (Services d'accès aux technologies pour les aînés)

**Un Partenariat communautaire-
universitaire**

Noor Din, PDG, Human Endeavour

**Lois Kamenitz, PhD, York Centre for Asian Research, York University
Larry Lam, Professor, professeur émérite, Department of Sociology, York
University**

**Nancy Mandell, professeure, Department of Sociology, York
University**

Ben Zhang, BA, Department of Sociology, York University

REMERCIEMENTS

De nombreux individus et organismes ont soutenu le projet TASS. Nous tenons à remercier les organismes suivants de leur soutien financier généreux : Centraide Grand Toronto/Allan Slaight Fund; The Regional Municipality of York; le Fonds d'urgence pour l'appui communautaire du gouvernement fédéral; Mitacs du gouvernement fédéral ainsi que le Ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité du gouvernement de l'Ontario. Nous tenons également à remercier Ava Joshi d'United Way Greater Toronto et Janet Rurak de York Region d'avoir agi comme co-présidentes communautaires du Research Advisory Board. De plus, nous remercions Deborah Lieberman, Judy Coultres-Macleod et Kevin Nugent de York Region de leur soutien très apprécié de la vision de Human Endeavour et de cette étude d'évaluation. Nous remercions notre preneuse de notes de réunions extraordinaire Megan Wong. L'engagement des organismes d'aide aux aînés et de leurs gestionnaires, qui ont donné si généreusement de leur temps et de leur expertise, a été essentiel à la conception et à la réussite de ce projet. Nous tenons à exprimer notre énorme gratitude pour leur engagement et leurs commentaires critiques tout au long du processus de recherche : Lyne Way-White de Club Action 50+ East Ferris-Corbeil; Krysia Schafer de District Municipality of Muskoka; Melanie Rowe et Ramanan Thanabalan de Community & Home Assistance to Seniors; Melinda Lau et Frieda Tsang de Senior Persons Living Connected; Diane Werner de Parkdale Golden Age Foundation; Christina Vettese de York Region; Harmeet Kaur, Manjyot Kainth et Gulwinder Bhui de Pujabi Community Health Services; Maureen Bruce-Payne de North Bay Golden Age Club; Noor Din de Human Endeavour; Marilia Lana et Wendy Caceres-Speakman de Rexdale Community Health Centre; et Myriam Castilla de Vaughn Community Health Centre. Nous sommes profondément reconnaissants envers les aînés qui ont participé au sondage et qui ont accepté d'être interviewés. Leur engagement enthousiaste auprès de TASS et de notre étude d'évaluation a été une inspiration pour l'équipe de conception, l'équipe de recherche, les aînés et les organismes d'aide participants. Finalement, nous reconnaissons en particulier le rôle de Noor Din, PDG de Human Endeavour, qui a conçu et mis en œuvre le projet TASS en premier lieu ainsi que son équipe : Anas Talat, Jyoti Booter, Shaista Thanvi, Ajiitha Anand, Micheline Sadaf et Yasir Admad qui ont travaillé au service d'assistance téléphonique, au soutien technique, aux sondages en ligne et à l'interprétation des entrevues. Il n'y a aucun doute que les contributions innovatrices de Noor à l'amélioration des mondes numériques des aînés ont transformé le secteur d'aide aux aînés de l'Ontario. Nous avons une énorme dette de reconnaissance pour son dévouement inlassable et son soutien aux aînés, surtout aux nouveaux arrivants.

Sommaire exécutif

Cette étude d'évaluation vise à évaluer l'impact économique, social et culturel du projet TASS (Services d'accès aux technologies pour les aînés) lancé en mai 2020 par Human Endeavour, un organisme d'aide aux aînés de la région de York. Reconnaissant la nécessité de faire la transition vers une prestation de programmes en ligne, Human Endeavour et ses partenaires communautaires ont obtenu des subventions pour acheter et distribuer à titre gratuit plus de 400 tablettes Android intégrées et conviviales, munies d'applications et de données, à des aînés vulnérables qui ont été identifiés par nos partenaires communautaires : Centraide du Grand Toronto, les municipalités de York et de Muskoka ainsi que onze organismes d'aide aux aînés. Dans cette recherche, nous évaluons l'impact et l'efficacité de TASS en recueillant des données de sondages et d'entrevues : des sondages en ligne auprès de 105 des 400 aînés ayant reçu des tablettes et du soutien technique du service d'assistance de TASS (un peu plus de 25%); 29 entrevues en profondeur par Zoom (impliquant un peu plus de 25% des aînés interviewés); 13 entrevues en profondeur auprès de gestionnaires de programmes de onze organismes d'aide aux aînés; et des entrevues par Zoom auprès de deux informateurs clés participant à TASS. Les résultats révèlent que TASS a comblé le premier, deuxième et troisième fossé numérique chez les aînés; que TASS a réduit les obstacles matériels à l'utilisation numérique; qu'il a soutenu la santé et le bien-être des aînés sur le plan social, émotionnel et physique; qu'il leur a permis de mieux vieillir sur place; et qu'il a favorisé l'apprentissage et le soutien intergénérationnels. L'examen de l'efficacité de TASS, un modèle de prestation de programmes en ligne, permet de voir quelles stratégies numériques améliorent l'inclusion sociale des aînés et aident les organismes d'aide aux aînés à relever les défis en matière de main-d'œuvre et de compétences et ainsi réduire les fractures numériques des aînés.