

Comment favoriser des services en ligne inclusifs dans une société vieillissante ?



Date Mercredi 7 décembre 2022 de 13h30 à 17h00

Lieu Institut et Haute Ecole de la Santé La Source, Site de Beaulieu, Lausanne

Inscription www.senior-lab.ch - Délai : 29 novembre. Conférence gratuite

Depuis plusieurs années les fournisseurs de services publics et privés sont en train de transformer leur façon de se relationner aux clients et, profitant des opportunités offertes par les technologies, ils se dotent de solutions en ligne permettant d'accéder aux services offerts. Cette transformation a lieu dans une société vieillissante et les besoins et habitudes des clients n'ont jamais été aussi diversés et variés. Ce phénomène pose des questions en matière d'accessibilité et de sécurité, ainsi qu'en termes d'inclusion et de participation de la part des personnes âgées et, plus généralement, de la population.

Pour réfléchir ensemble à ces questions, le senior-lab organise un après-midi de réflexion et de partage. Articulant des présentations de cas pratiques et d'études, des ateliers participatifs et une table ronde, cet événement permettra d'enrichir le débat sur cette thématique d'actualité et fournir des pistes de solutions pour des services en ligne plus inclusifs.

Nombre max. de participant-e-s: 80 personnes

Programme

- 13h30 Mot de bienvenue, [Stéphane Cosandey](#), Directeur de l'Institut et Haute Ecole de la Santé La Source
- 13h40 *Comment soutenir l'utilisation des services en ligne dans le domaine des transports : l'exemple d'être & rester mobile*, [Eliane Leuzinger](#), Responsable de programme mobilité des personnes âgées chez rundum mobil GmbH
- 14h00 *Les seniors et la cybercriminalité dans les services en ligne*, [Olivier Beaudet-Labrecque](#), Professeur HES, Doyen de l'Institut de Lutte contre la criminalité économique (ILCE) à l'HEG Arc
- 14h30 Ateliers participatifs à choix
- [Atelier 1](#) *Transition numérique des prestations bancaires, administratives et sanitaires: quelle place à la personnalisation des services pour les clients seniors?*
 - [Atelier 2](#) *Quels impacts du e-voting sur la participation civique des seniors?*
 - [Atelier 3](#) *La protection des données dans la jungle des services en ligne: enjeux liés au vieillissement démographique*
 - [Atelier 4](#) *Digitalisation des billets dans le domaine des transports et de l'événementiel : comment garantir l'accessibilité des clients 65+?*
- 15h30 Pause
- 15h45 Table ronde avec :
- [Sylvain Pasini](#), Professeur HEIG-VD, Responsable du pôle de compétences en sécurité informatique (Y-Security)
 - [Catherine Pugin](#), Déléguée au numérique de l'Etat de Vaud
 - [Giulia Brogini](#), Responsable du Service Politique en faveur des personnes handicapées de la Confédération et des cantons (BFEH)
 - [Maxim Wuersch](#), Conseiller en communication et Porte-parole chez Raiffeisen Suisse
- Modération, [Rafael Fink](#), senior-lab
- 16h50 Conclusions, [Laurent Soldini](#), ECAL, membre du Groupe de pilotage du senior-lab
- 17h00 Fin de la conférence et apéritif

Avec la participation de Joonas.ch (Live cartoonist) qui réalisera des dessins en direct qui seront présentés pendant l'après-midi.

La conférence s'adresse à :

- Seniors, proches et professionnel·le·s membres de la communauté du senior-lab
- Collaborateur·trice·s d'organisations liées au vieillissement
- Représentant·e·s de collectivités publiques
- Collaborateur·trice·s d'entreprises concernées par la thématique
- Chercheur·se·s des Hautes Ecoles
- Personnes intéressées et concernées