

Rapport 2025

« Info seniors »

Décembre 2025



Table des matières

Point de départ	3
Exploration des types de portail	3
Cahier des charges du portail info seniors	6
Consultation des seniors	8
Propositions	10



Point de départ

Le canton de Genève regroupe une grande richesse d'acteurs associatifs, institutionnels, communaux et cantonaux qui travaillent avec et pour les seniors. Le désavantage d'une telle richesse est le fait que chaque acteur possède une partie de l'information, notamment sur sa mission et ses prestations, mais il n'existe pas nécessairement une vue d'ensemble complète sur toutes les prestations genevoises.

Dès lors, le terrain constate et se préoccupe de la difficulté des seniors face à un accès morcelé aux informations, à la complexité des démarches administratives et en fin de compte au non-recours aux prestations et à leurs droits. Face à la transition démographique et à la société de longue vie, il est nécessaire d'offrir aux personnes proches de la retraite, aux seniors et à leurs proches un portail unique d'information sur toutes les étapes du parcours de vie à Genève.

Sous l'impulsion du Département de la cohésion sociale de l'État de Genève, la Plateforme a démarré en 2025 une réflexion thématique. La [Commission Info Seniors](#), créée ad hoc au sein de la Plateforme, a ainsi pour mission d'explorer l'intérêt, la faisabilité et le format d'un portail unique dédié à l'information pour les seniors genevois·es et leurs proches. La Commission est composée des principaux partenaires ayant déjà travaillé sur la thématique, notamment lors de la création du Guide des seniors : la Ville de Genève, le CAD de l'Hospice général et Pro Senectute Genève. À ces membres se sont ajoutés la Fondation Appuis Aux Aînés, la Coopérative de Soins Infirmiers, le Secteur prévention et promotion de la santé, le Service cantonal des seniors et de la proche aidance, ainsi que des experts en communication digitale.

Afin de répondre à sa mission, la Commission a entrepris durant toute l'année 2025 un travail approfondi de recensement des ressources existantes, d'analyse des besoins et d'exploration de bonnes pratiques. Ce processus a également intégré une consultation directe des seniors, afin de recueillir leurs préférences en matière d'accès à l'information et leur expérience concrète du système actuel. L'objectif est d'envisager un portail clair, simple et ouvert à tous, qui aide les seniors et leurs proches à s'orienter facilement parmi la multitude d'informations, services et prestations disponibles à Genève.

Exploration des types de portail

Durant le 1^{er} semestre 2025, la Commission s'est penchée sur les types de portail d'information déjà existants. Cela a permis d'étudier des bonnes pratiques, mais aussi d'identifier une série de manques ou d'erreurs à éviter, tant concernant la forme que le contenu. Pour ce faire, elle s'est intéressée à deux types de portails.



D'abord, l'exploration des sites d'information et d'orientation destinés aux seniors a permis de comprendre l'offre existante, à Genève, en Suisse, voire ailleurs dans le monde francophone. Si une telle offre existe, comment explique-t-on que les informations ne semblent toujours pas accessibles au public-cible ? Ensuite, la Commission a exploré une série de sites d'information destinés à un public particulier. L'objectif principal était de s'inspirer des bonnes pratiques afin d'envisager un cahier des charges pour un futur portail info seniors.

Sites d'information et d'orientation pour les seniors

Guide des seniors (Ville de Genève)

Depuis plusieurs années, la Ville de Genève dédie un espace sur son site internet au [Guide des seniors](#), regroupant les informations pratiques pour vivre à Genève en tant que senior. Plusieurs membres du réseau ont participé à l'élaboration du guide virtuel, basé sur une version papier éditée en 2009 : la Plateforme, Pro Senectute, le CAD. En tant que premier espace dédié aux seniors du canton, les informations qui y figurent ne sont pas limitées à la Ville de Genève, elles ont une portée cantonale avec des rubriques bien documentées.

Cependant, calqué sur la version papier, le guide semble un peu moins adapté au format virtuel. Par ailleurs, l'espace est dépendant d'une institution particulière et de sa charte graphique. La mise à jour des informations concernant les 44 autres communes du canton peut s'avérer laborieuse et n'entre pas nécessairement dans le cahier des charges de la Ville de Genève. Plus important encore, il n'est pas du tout avéré que les seniors vivant dans d'autres communes aient le réflexe d'aller sur le site de la Ville pour chercher des informations les concernant, notamment dans la proximité.

Genève au service des seniors¹ (Etat de Genève)

A l'été 2025, le Département de la cohésion sociale a lancé une page sur le site de l'Etat de Genève intitulée [Genève au service des seniors](#). La page a pour mission principale d'offrir des informations pratiques aux personnes proches de la retraite et qui arrivent à la retraite, dans le cadre de la politique de lutte contre le non-recours aux prestations sociales. Comme l'espace de la Ville de Genève, il s'agit d'une page dépendante de l'institution qui l'héberge et tributaire notamment de sa charte graphique.

Infosénior (Pro Senectute Suisse)

Pro Senectute Suisse a mis en ligne au niveau national le premier portail de recherche des offres proposées aux seniors, intitulé [Infosénior](#). L'outil est simple, facile d'accès, avec une dimension de proximité par code postal. Cependant, la recherche par code postal n'est pas encore concluante et le catalogue reste pour l'instant incomplet et imprécis, notamment au niveau du filtre de recherche sans hiérarchisation. Se pose aussi la

¹ Cette page a été mise en ligne après la phase d'exploration de la Commission ; cependant, la personne en charge de la page est membre de la Commission en tant qu'expert externe en communication.



question de la maîtrise sur la mise à jour des informations concernant le canton de Genève et notamment les informations de proximité.

Généralités 60+ (Etat du Valais)

Le Valais est le premier canton à avoir créé, depuis plusieurs années, une page relativement complète dédiée aux seniors de 60 ans et plus, intitulée [Généralités 60+ en Valais](#). Le site répond à la recherche d'informations précises, avec une cartographie, tout en offrant des pages plus détaillées si l'on souhaite approfondir certaines connaissances. Récemment, l'Etat du Valais a édité aussi un annuaire papier, qui reprend les informations du site ; il s'agit donc de la démarche inverse à celle du Guide des seniors, qui a d'abord été publié sous forme papier.

Pour les personnes âgées (République française)

Finalement, la Commission s'est intéressée aux pratiques d'autres pays francophones ; le site du Gouvernement du Canada s'est avéré sans plus-value pour la thématique qui nous intéresse. Cependant, le Gouvernement français a mis en place dès 2015 un site national officiel d'information pour les personnes âgées et leurs aidants : [République française pour les personnes âgées](#). Le site a un parti pris spécifique (« vous avez besoin d'aide... »), cependant il est bien construit, avec pictogrammes simples et titres précis. Le site utilise une cartographie pour chercher des informations et des prestations dans la proximité, ainsi que des vidéos explicatives, avec sous-titres et en langue des signes.

Autres sites d'information destinés à un public spécifique

L'accompagnateur

[L'accompagnateur](#) est un site québécois dont la pertinence vient du fait qu'il soit conçu par et pour le public-cible, à savoir les proches de personnes en situation de handicap. Le site utilise des dessins et des filtres détaillés qui permettent de trouver facilement des informations précises.

CIAO.ch

[CIAO.ch](#) est un site d'informations destinées aux jeunes de 11 à 20 ans en Suisse romande. Particulièrement adapté au public-cible, le site est très utilisé et a fait ses preuves. Les jeunes reçoivent une réponse sous 24h aux questions individuelles par une équipe de professionnel.les qui se relaient.

Docuthèque métiers santé & social

La [Docuthèque métiers santé & social](#) est un espace documentaire spécialisé, accessible en ligne ou sur place, développé par le Centre d'information et de promotion des métiers le 28 et l'OrTra santé-social Genève. Elle est gérée par une spécialiste en information



documentaire, qui conçoit sa structure et garantit la fiabilité des informations. Le site propose deux portes d'accès à l'information recherchée : un catalogue complet des fiches de métier par catégorie, par métier et par ordre alphabétique ; et un filtre personnalisé avec 9 questions permettant d'affiner la recherche.

Catalogue de formations Egalité – Violences – LGBTIQ+

L'Etat de Genève a mis en ligne sur son site internet un [Catalogue de formations Egalité – Violences – LGBTIQ+](#), qui permet de rechercher de manière facile l'information par thème, en utilisant des filtres.

Cité du vin

Le seul intérêt du site [Cité du vin](#) pour le travail actuel est l'utilisation de *plug-in*² permettant d'adapter le site à différents publics par langue et par type de handicap.

Cahier des charges du portail info seniors

D'importants enseignements ont pu être tirés de cette exploration, permettant à la Commission d'établir quatre principaux critères pour la construction d'un portail info seniors adapté et adéquat (voir tableau ci-dessous) :

1. **Public-cible** Identifier de manière claire et précise à qui s'adresse le portail ; ce critère est fondamental pour la conception du site, tant dans sa forme que dans son contenu.
2. **Portes d'accès et filtres internes de recherche** Faire en sorte que le portail soit facilement accessible et identifiable par le public-cible, quelle que soit l'information recherchée et la manière de la chercher (par mot-clé, par type de prestation, etc.). S'assurer que les filtres internes de recherche permettent d'accéder à la bonne information et au bon niveau d'information recherchée.
3. **Facilité d'utilisation** S'assurer que l'utilisation du portail soit facile et adaptée au public-cible.
4. **Langage et visuel** Finalement, utiliser un visuel adapté et un langage simple et clair, permettant à toute personne usagère de comprendre parfaitement l'information.

² Un composant logiciel qui ajoute une fonctionnalité à un programme déjà existant.



Public-cible	Portes d'accès / filtres internes de recherche	Facilité d'utilisation	Langage / visuel
<p>Identifier précisément le public-cible du site, afin de l'adapter entièrement à ses besoins, ses attentes, son fonctionnement (via des consultations initiales, focus-group, etc.):</p> <ol style="list-style-type: none"> Les seniors (tout âge, tout besoin) Les proches aidants Les professionnels Le grand public <p><i>NB : Le public-cible du portail sont les seniors ; cela signifie que le portail doit être construit dans la forme et dans le contenu pour répondre aux besoins des seniors. Tout autre public peut y avoir accès librement pour chercher des informations.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Site neutre, indépendant de toute institution publique. Site qui donne envie au public-cible d'aller sur le site et d'explorer. Ex : Ciao.ch pour les jeunes. Plusieurs portes d'entrée : par question, par prestation, par thème, par parcours... Ex : L'accompagnateur Double approche : accès facile/direct aux informations concrètes, mais aussi possibilité d'approfondir si on le souhaite (« aller plus loin », « en savoir plus », etc.). Ex : Génération 60+ Plug-in pour accroître l'accessibilité universelle et éviter de traduire manuellement le site. Ex : La cité du vin Filtre personnalisé par degré (de 1 à 10, du moins au plus, etc.) Ex : Docuthèque métiers santé & social Filtre pour trouver des infos dans la proximité (cartographie par commune) <i>NB : ce filtre doit être créé uniquement si on peut assurer les informations pertinentes de proximité.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Limiter le nombre de liens pour assurer la qualité de l'information et la mise à jour. Utiliser une flèche pour revenir directement et à tout moment en haut de la page. Installer un forum par les pairs (blog, etc.). Ex : Seniors, et alors... Créer une rubrique « bon à savoir » avec des conseils pratiques, notamment pour naviguer dans les méandres administratifs. Garder à l'esprit les avancées rapides de la technologie / IA et les répercussions positives et négatives. 	<ul style="list-style-type: none"> Utiliser un langage clair, simple, précis, non-jugeant et adapté au public-cible. Inscrire chaque information dans un contexte minimal, mais suffisant pour faciliter la compréhension de tout usager. Utiliser un code couleurs. Ex : Génération 60+ Utiliser des pictogrammes ou dessins plutôt que d'images. Ex : Site officiel pour les personnes âgées et leurs aidants - République française <i>NB : pour la recherche d'informations précises (prestation, aide, etc.), il est démontré que l'utilisation des images interrompt le parcours vers l'information.</i> Rajouter des vidéos explicatives pour les prestations, avec sous-titres et en langage des signes. Ex : Site officiel pour les personnes âgées et leurs aidants - République française



Consultation des seniors

L'un des principaux enseignements des réflexions de la Commission est qu'un portail d'information et d'orientation ne sera pertinent que dans la mesure où il répond aux besoins, aux attentes et aux usages du public-cible. En tirant cette conclusion, un important défi s'impose : tenir compte de la diversité de ce public-cible qui regroupe des parcours de vie extrêmement différents et une tranche d'âge de près d'un demi-siècle. Par conséquent, ces éléments doivent être clairement définis en consultant les personnes concernées.

Durant l'été 2025, la Commission a lancé une consultation au sein du réseau de la Plateforme, visant à recueillir le point de vue des seniors sur leurs récentes recherches d'informations. Quatre grands domaines de recherche ont été retenus :

- **La santé**
- **Les démarches administratives**
- **Le logement/la mobilité**
- **Les activités de loisirs**

La Commission souhaitait ainsi identifier quels types d'informations et de quelle manière elles ont été cherchées. Le document de consultation et le rapport détaillé des résultats sont disponibles en ligne sur la [page de la Commission](#).

Méthodologie

La consultation s'est adressée au public âgé de 55 ans et plus vivant à Genève. Elle consistait en un formulaire en ligne ou à remplir manuellement avec des questions à choix multiples et des questions qualitatives, avec des réponses à développer individuellement. Le formulaire a été envoyé aux Membres et Observateurs de la Plateforme *qui travaillent directement avec le public senior*. Au moment de la consultation, cela représentait 81 associations et institutions genevoises. Elles ont été invitées à diffuser et faire remplir le formulaire par quelques seniors de leur association ou institution, en les accompagnant si besoin dans la démarche.

Profil des réponses

Cent soixante (160) personnes ont répondu à la consultation dans le temps imparti.

La Commission s'est assurée que les Membres et Observateurs ciblent les quatre tranches d'âge afin de réduire autant que possible le biais de représentation (en sollicitant également des personnes qui sont à priori plus en risque de fracture numérique comme les personnes en EMS, des personnes nécessitant des soins à domicile, etc.) :



- 18.8 % personnes âgées de 55-64 ans
- 32.5 % personnes âgées de 65-74 ans
- 35 % personnes âgées de 75-84 ans
- 13.7 % personnes âgées de 85 ans et plus³

Principaux résultats de la consultation

L'échantillon de réponses offre une palette variée de réalités face à l'utilisation des moyens d'information, souvent liées à différentes étapes de vie à la vieillesse.

Les réponses des seniors confortent largement les constats sur le terrain et dans la littérature spécialisée :

- ✓ Jusqu'à 85 ans, **les seniors sont de plus en plus connectés** aux outils informatiques, qu'ils et elles utilisent dans leur quotidien comme source d'information.
- ✓ À partir de 85 ans, **les générations les plus âgées et fragilisées sont moins connectées** et en risque accru d'isolement social et d'exclusion numérique. Pourtant, il s'agit d'une population qui a probablement besoin d'un accompagnement social plus important et dans tous les cas d'une vigilance accrue.
- ✓ **La recherche d'informations s'avère encore laborieuse**, notamment lorsqu'il s'agit de s'informer sur les démarches administratives liées aux prestations. Cela renforce le **risque de non-recours** aux prestations et plus largement aux droits sociaux. Ce point d'attention ne concerne pas uniquement les personnes les plus vulnérables, mais tous les seniors qui renoncent à certains droits face à la complexité des recherches d'information, des démarches à entreprendre, d'interlocuteurs différents, etc.
- ✓ Indépendamment de l'aisance face à l'informatique, il existe une claire **volonté de bénéficier d'une variété de moyens pour s'informer**, y compris de moyens plus traditionnels comme les guichets d'information, le téléphone ou les publications papier.
- ✓ Face à ces réalités et attentes, il est constaté qu'à l'heure actuelle **il n'existe pas encore un outil centralisé, complet, clair et accessible** pour répondre aux interrogations et aux recherches d'informations liées à l'avancée en âge pour les personnes vivant à Genève (préparation à la retraite, arrivée à la retraite, grand âge, etc.).

À la lumière du travail effectué durant toute l'année 2025, la Commission émet une série de propositions à l'intention de la Plateforme, de ses Membres et Observateurs. Ces propositions seront étudiées et approuvées au sein du réseau au cours de l'année 2026.

³ Ce taux de réponse par tranche d'âge est cohérent et proportionnel à la pyramide des âges.



Propositions

Création d'un portail informatique

La Commission préconise la création d'un portail informatique qui regroupe toutes les informations utiles aux seniors vivant dans le canton de Genève, quel que soit leur lieu de vie et leur âge : de la pré-retraite à la fin de vie.

La Commission considère que le portail devra être géré par la Plateforme, mais qu'il soit porté et alimenté par l'ensemble des acteurs concernés : canton, communes, institutions, associations et seniors.

Le portail garantit une information complète et mise à jour sur ces quatre grands domaines :

- Administration / accompagnement social
- Santé / soins
- Logement / mobilité
- Loisirs / activités

Le portail propose plusieurs portes d'entrée, en fonction des besoins et des habitudes d'utilisation des seniors.

Le portail doit répondre à toute question en lien avec les seniors à Genève, y compris pour informer qu'il n'y a pas de réponse ou de solution existante.

Le portail oriente également vers les différentes alternatives analogiques existantes : téléphone, guichets physiques, papier, etc.

Importance des alternatives au numérique

La Commission insiste sur le fait que le portail informatique doit co-exister avec d'autres dispositifs d'information pour garantir l'équité d'accès à tous les âges. Il faut assurer ainsi une offre multiple combinant numérique, papier, accompagnement humain et accessibilité physique, pour s'adapter aux réalités hétérogènes du vieillissement et des parcours de vie.

Travail de réseau

Le travail de la Commission sera présenté au réseau lors d'une Plénière en 2026, afin d'en discuter et réfléchir ensemble sur la suite des actions à mener.