2011-2012

Rapport final - Citoyen Branché

Programme Appui au passage à la société de l'information

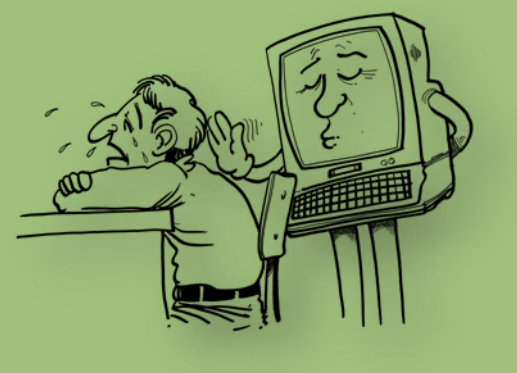
déposé au

Gouvernement du Québec

présenté par

La Puce
La CDEC de Québec
ÉCOF-CDEC de Trois-Rivières
La CRIPE
Centre St-Pierre

Juillet 2012



CREDITS

Cueillette et analyse des données,
Rédaction du rapport

Claude Champagne
Centre St-Pierre

Isabelle Hardy
ÉCOF-CDEC de Trois-Rivières

Cueillette des données et commentaires
des personnes participantes

Ariane Deschênes, formatrice
ÉCOF-CDEC de Trois-Rivières

Alexandre Leclerc, formateur
La CRIPE

Fannie Parisien-Lebeau, formatrice
La Puce

Imane Touami, formatrice
CDEC de Québec

Mise en page
Annie Saulnier
ÉCOF-CDEC de Trois-Rivières

Merci aux participants et aux participantes du projet Citoyen Branché pour leurs témoignages.

TABLE DES MATIÈRES

CHAPITRE 1 - INTRODUCTION 1

CHAPITRE 2 - RESULTATS 4

2.1 FORMATEURS EMBAUCHES 4

2.2 PERSONNES INITIÉES AUX TICS ET AUX SERVICES DU GOUVERNEMENT EN LIGNE 4

2.3 ACTIVITÉS D'INITIATION 4

2.4 NOMBRE MOYEN D'HEURES DE FORMATION PAR PERSONNE 4

2.5 PROFIL DES PARTICIPANTS 5

2.5.1 Montréal 5

2.5.2 Québec 7

2.5.3 Trois-Rivières 9

2.5.4 Rimouski 11

2.6 SOUTIEN DES POINTS D'ACCÈS 13

2.7 PÉRENNITÉ POSSIBLE DU SOUTIEN DES POINTS D'ACCES 13

CHAPITRE 3 - DES SITES ET DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX EN LIGNE (SGL) 14

3.1 PARTIR DES BESOINS DES CITOYENS 14

3.2 DES OUTILS COMPLEMENTAIRES 15

3.3 DEDRAMATISATION ET RELATION DE CONFIANCE 16

3.4 QUELQUES FAITS SAILLANTS 16

3.4.1 Le profil général des observateurs 16

3.4.2 Les sites les plus visités 17

3.4.3 La moyenne des étapes consacrée à trouver l'information désirée et le temps pris pour y arriver 18

3.4.4 Des remarques pertinentes à propos des sites gouvernementaux visités et observés 19

3.5 CONCLUSION CHAPITRE 3 26

CHAPITRE 4 - L'EXCLUSION NUMERIQUE 27

4.1 JOURNEE DE REFLEXION A PROPOS DE LA FRACTURE NUMERIQUE 27

4.1.1 Méthodologie utilisée 28

4.1.2 Ce que nous a appris la discussion sur la fracture numérique et ce que nous en retenons 28

4.1.3 Les causes de la fracture numérique 31

4.1.4 Notre définition 32
4.1.5 Rappel historique : avancées et reculs 32
4.1.6 Ce que nous observons 34
4.1.7 Ce que nous retenons 36

4.2 LES GROUPES DE DISCUSSION SUR LA FRACTURE NUMERIQUE 38
4.2.1 Méthodologie utilisée 39
4.2.2 Ce que nous ont appris les participants aux groupes de discussion et ce que nous en retenons 40
4.2.3 Quelques commentaires « parlants » et éloquents 42

CHAPITRE 5 - L'APPROCHE PEDAGOGIQUE ADAPTEE ET PERSONNALISEE : UNE CLE D'INCLUSION NUMERIQUE 45

5.1 LEURS MOTIVATIONS, COMMENT SE SITUAIENT-ILS AVANT LES FORMATIONS, LEUR CHEMINEMENT 45

5.2 ATTITUDES DE BASE DES FORMATEURS ET SAVOIR-ÊTRE ESSENTIELS 46

5.3 LEUR APPRÉCIATION DES FORMATEURS ET DES COURS OFFERTS 47

5.4 À PROPOS DE LEURS RÉUSSITES, CE QU'ILS SONT MAINTENANT CAPABLES DE FAIRE 48

5.5 LA PAROLE AUX FORMATEURS, À PROPOS DE LEURS PARTICIPANTS 49

5.6 DES OUTILS PÉDAGOGIQUES, DES APPROCHES ACCESSIBLES ET ADAPTÉES 50

5.7 CONCLUSION CHAPITRE 5 51

CHAPITRE 6 - LA COMMUNAUTE DE PRATIQUES : UNE PLUS-VALUE A PLUSIEURS EGARDS 52

6.1 ACTIVITÉS RÉALISÉES 52
6.1.1 Des rencontres en direct 52
6.1.2 Une plateforme de travail collaboratif 53
6.1.3 Outils partagés, coconstruits et finalisés ensemble 54
6.1.4 Nouvelles méthodes et moyens mis en œuvre dans ce projet-ci 55

6.2 DES FAÇONS DE FAIRE QUI SE CONFIRMENT, DES CONDITIONS GAGNANTES À RÉUNIR 56
6.2.1 Continuité et expériences acquises au fil des années 56
6.2.2 Coconstruction, finalisation et uniformisation de certains outils et stratégies 57
6.2.3 Meilleure compréhension et évolution du rôle central de l'animateur d'une communauté de pratiques 57
6.2.4 Le travail en tandem 58
6.2.5 L'effet mobilisateur et rassembleur des groupes de discussion 58

6.3 CONCLUSION CHAPITRE 6 59

CHAPITRE 7 - CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS 61

7.1 LA CONTINUITE COMME SYNONYME D'APPROFONDISSEMENT ET DE MATURITE 62

7.2 À PROPOS DES SGL 63

7.3 CE QUE NOS PARTICIPANTS SOUHAITENT, RECOMMANDENT ET AIMERAIENT APPROFONDIR 64

7.4 RECOMMANDATIONS 65

ANNEXE 1 - Bibliographie 67

ANNEXE 2 - Fiche d'inscription Citoyen Branché 69

ANNEXE 3 - Fiche d'évaluation Citoyen Branché 73

ANNEXE 4 - Exercice d'observation d'un SGL 75

ANNEXE 5 - Groupe de discussion/objectifs et déroulement 77

ANNEXE 6 - Journal de bord des animateurs/formateurs 78

ANNEXE 7 - Affiche promotionnelle, CDEC de Québec 81

ANNEXE 8 - Affiche promotionnelle, ÉCOF-CDEC de Trois-Rivières 82

CHAPITRE 1 - INTRODUCTION

Sous le signe de l'approfondissement

Le projet *Citoyen Branché,* mené par la communauté de pratiques qui est constituée de cinq partenaires de quatre régions différentes, s'est réalisé sous le signe de l'approfondissement à plusieurs égards.

Répartis dans les régions de Montréal, Québec, Trois-Rivières et Rimouski, voici les partenaires qui composent cette communauté de pratiques animée par le Centre St-Pierre.

Montréal - La Puce a pour mission de permettre l'appropriation des nouvelles technologies par la population, ainsi que les organismes des milieux populaire, communautaire et coopératif. Elle veut aussi stimuler l'implication active des femmes dans le domaine des nouvelles technologies ainsi que promouvoir la réflexion, l'échange et la coopération sur les possibilités et les impacts des nouvelles technologies dans la vie quotidienne et au travail tant sur le plan régional, national qu'international. Finalement, elle est un lieu d'exploration sur les différentes applications dans le domaine des nouvelles technologies.

Québec - La CDEC de Québec est une corporation de développement économique communautaire qui a pour mission de contribuer à l'amélioration de la qualité de vie des citoyens et citoyennes des quartiers en revitalisation, en suscitant et en soutenant les projets de développement économique communautaire et durable.

Trois-Rivières - ÉCOF-CDEC de Trois-Rivières est une corporation économique communautaire qui a pour mission d'améliorer les conditions de vie de la collectivité, tant sur les plans social qu'économique, en s'inspirant des valeurs de solidarité, d'équité et de démocratie et en favorisant la participation de tous et toutes aux initiatives de développement économique, social, culturel et environnemental.

Rimouski - La CRIPE offre des services d'éducation à la population; elle favorise également le développement de la recherche, des projets communautaires et d'économie sociale visant l'amélioration des conditions de vie et de travail de la population.

Le Centre St-Pierre est un carrefour multi-ressources d'évangélisation, d'éducation populaire et un lieu de débat public. Il est engagé dans la promotion des valeurs évangéliques de la justice sociale et de la dignité humaine, de la démocratie et de la solidarité, de la foi en Dieu et de la spiritualité. Il offre des services de formation, d'accompagnement, d'intervention communautaire, prioritairement aux individus et aux groupes des milieux défavorisés et à ceux qui interviennent auprès d'eux.

Le projet *Citoyen Branché* a proposé des formations adaptées et personnalisées aux personnes à faible ou modeste revenu en situation de fracture numérique. C'est en donnant des ateliers d'initiation à l'informatique et en soutenant les services à proximité que nous croyons aider ces citoyens et citoyennes à surmonter les obstacles provoqués par la fracture numérique, contribuer à une mise en mouvement vers des ressources locales et les services gouvernementaux en ligne et ainsi permettre une meilleure inclusion sociale dans nos milieux.

Les objectifs du projet *:*

- Contribuer à l'accès aux technologies de l'information et des communications et à leur utilisation par les clientèles non initiées;
- Favoriser l'appropriation et stimuler l'utilisation des sites du gouvernement en ligne pour les personnes à faible ou modeste revenu en situation de fracture numérique en offrant des ateliers d'initiation à l'informatique;
- Soutenir le développement de services de proximité pour l'accès aux TICs dans chacune des régions, entre autres par les 24 points d'accès informatique mis en place depuis 2009;
- Contribuer à briser l'isolement social par l'utilisation des technologies de l'information;
- Réunir les partenaires dans une approche concertée afin :
  - d'analyser et documenter les observations quant à « la fracture numérique »;
  - de documenter les difficultés rencontrées dans l'utilisation des TICS;
  - d'analyser et documenter les observations quant à l'utilisation des services gouvernementaux en ligne.

Le projet a favorisé la souplesse des formations offertes tout en permettant la mise en commun des observations et des expériences distinctives.

À la lecture de ce bilan, il est aisé de constater que la réalisation de ce projet s'échelonnant sur une période d'un an, de avril 2011à mars 2012, a en effet permis d'approfondir et de développer :

- Une tête commune et un langage commun sur ce qu'est l'exclusion numérique, ses impacts, ses effets, les obstacles et les moyens à prendre pour atténuer le fossé numérique entre les infos riches et les infos pauvres.

- Une meilleure identification des freins, des peurs, des craintes et des obstacles des participants, des motivations sur lesquelles il faut miser pour les intéresser à mieux connaître l'informatique et s'approprier des outils et des technologies de communication (courriel, Web, moteur de recherche, service en ligne).

- Avoir une meilleure connaissance des impacts, des besoins et des bénéfices que retirent les participants de nos formations d'initiation aux TICS, que ce soit par des évaluations communes, l'organisation et l'animation de quatre groupes de discussion (un par région), des observations recueillies par les formateurs dans leur journal de bord respectif.

- Une observation systématique des services gouvernementaux en ligne par 120 utilisateurs (30 par région en moyenne).

- De nouvelles stratégies dans divers domaines (apprentissage, recrutement, promotion, évaluation).

- Des contenus, outils, des trucs et des stratégies pédagogiques diverses (laboratoire mobile ou fixe, formation individuelle, à trois et de groupe homogène ou hétérogène, de jour comme de soir), des façons de faire et d'être incluant des attitudes à développer et à favoriser de la part des formateurs qui permettent aux participants de comprendre et d'intégrer des notions qui sont parfois plus difficiles à enseigner.

- Un accompagnement et des formations encore plus appropriées et adaptées.

- Le transfert des connaissances et des compétences aux nouveaux formateurs engagés en cours de projet à travers diverses formes et modes de collaboration.

- De meilleures stratégies de partenariat et de collaboration avec les ressources du milieu.

- L'identification des similitudes, des conditions ou approches particulières dont il faut tenir compte et que l'on peut développer en milieu de vie, dans une communauté urbaine ou rurale, dans un milieu plus interculturel.

- La création de liens entre les participants aux activités offertes, la mise en réseau et en marche de certains d'entre eux vers un *empowerment* individuel et collectif (obtention d'un emploi, échange et offre de services, engagement bénévole, échange et entraide entre apprenants dans le cadre de laboratoires de pratique).

CHAPITRE 2 - RÉSULTATS

2.1 FORMATEURS EMBAUCHES

Au cours de la période, chaque région a embauché une personne à l'animation. Pour Québec et Trois-Rivières, ils ont dû procéder à une deuxième embauche étant donné le départ de la personne à l'animation vers un emploi permanent.

2.2 PERSONNES INITIÉES AUX TICS ET AUX SERVICES DU GOUVERNEMENT EN LIGNE

Nous avons initié **457** personnes sur un objectif de 500 personnes (91 %)

Montréal : 134 personnes
Québec : 138 personnes
Trois-Rivières : 115 personnes
Rimouski : 70 personnes

2.3 ACTIVITÉS D'INITIATION

Au total **2 767** activités d'animation sur un objectif de 2 500 activités (111 %)
Note : (une activité égale une heure)

Montréal : 1 011 activités
Québec : 346 activités
Trois-Rivières : 850 activités
Rimouski : 560 activités

2.4 NOMBRE MOYEN D'HEURES DE FORMATION PAR PERSONNE

Chaque personne a bénéficié en moyenne de **6 heures de formation**

Montréal : 7,5 heures
Québec : 2,5 heures
Trois-Rivières : 7,5 heures
Rimouski : 8 heures

2.5 PROFIL DES PARTICIPANTS

Pour réaliser le profil des participants des quatre régions suivantes (Montréal, Québec, Trois-Rivières et Rimouski), nous avons utilisé les données recueillies par le biais de la fiche d'inscription Citoyen Branché (annexe 2) et de la fiche d'évaluation Citoyen Branché (annexe 3).

2.5.1 Montréal

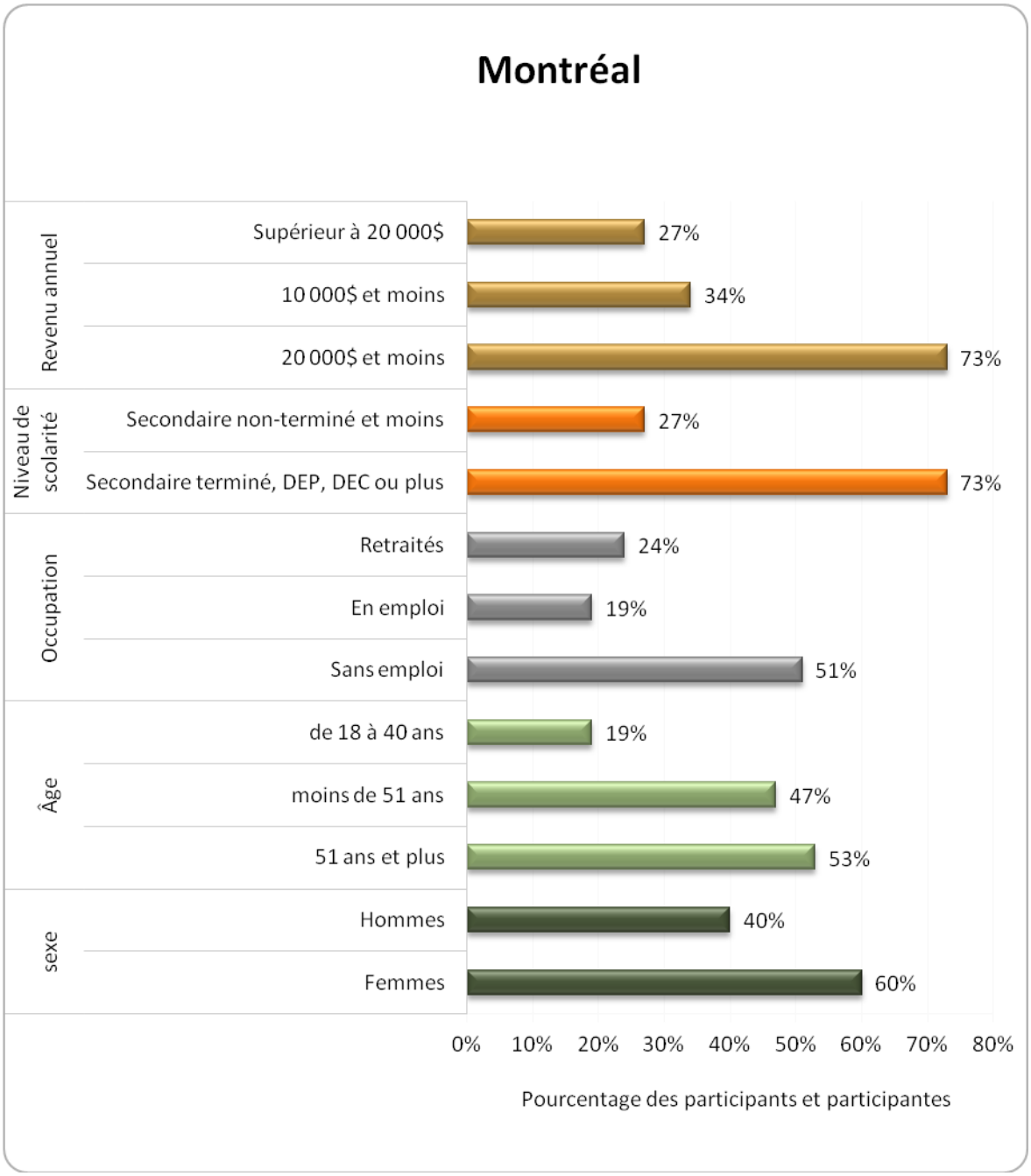


Figure 1 : Renseignements généraux (source : Fiche d'inscription Citoyen Branché – Montréal)

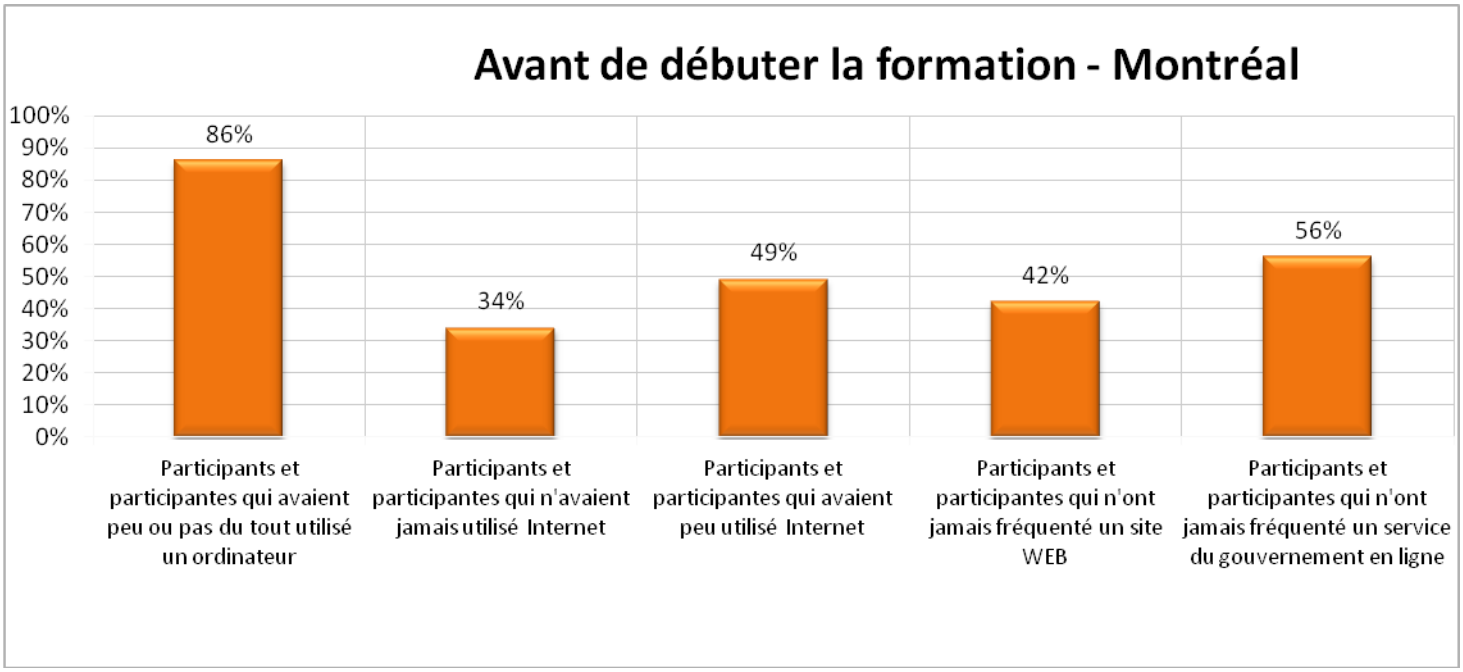


Figure 2 : Connaissances informatiques (source : Fiche d'inscription Citoyen Branché – Montréal)

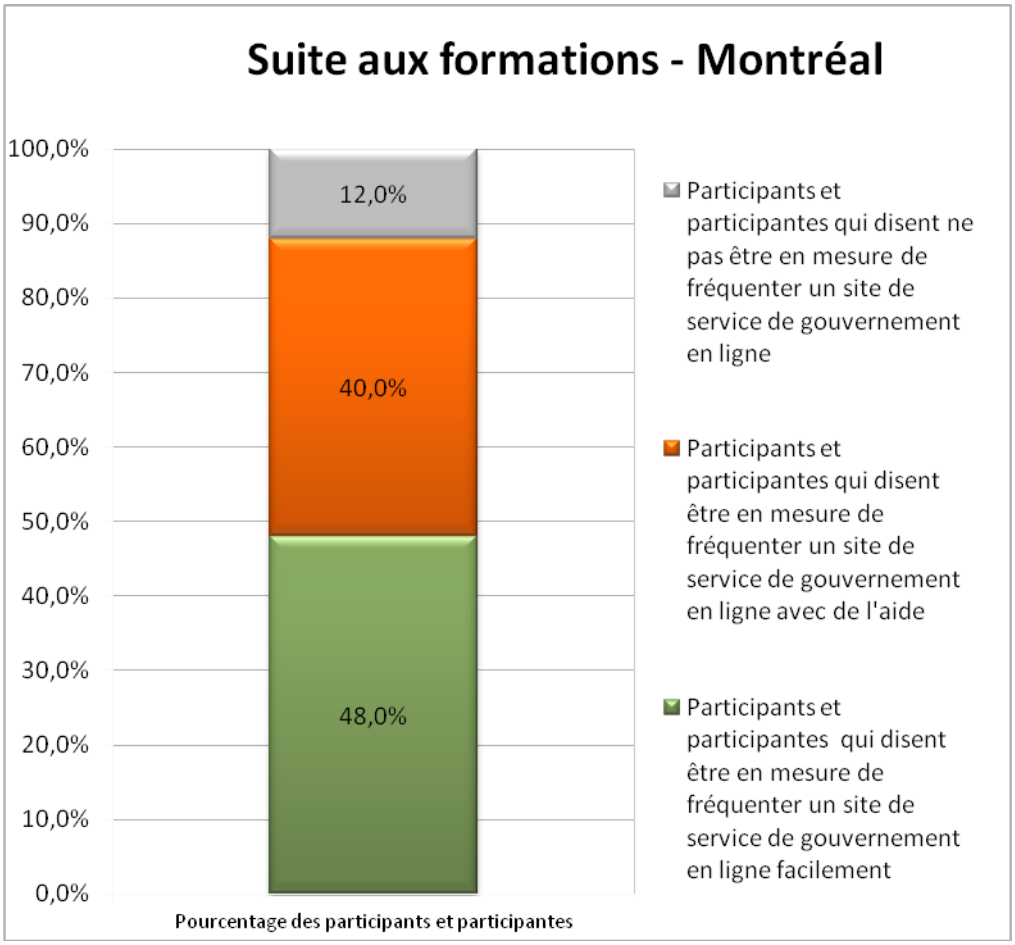


Figure 3 : Fiche d'évaluation Citoyen Branché - Montréal

2.5.2 Québec

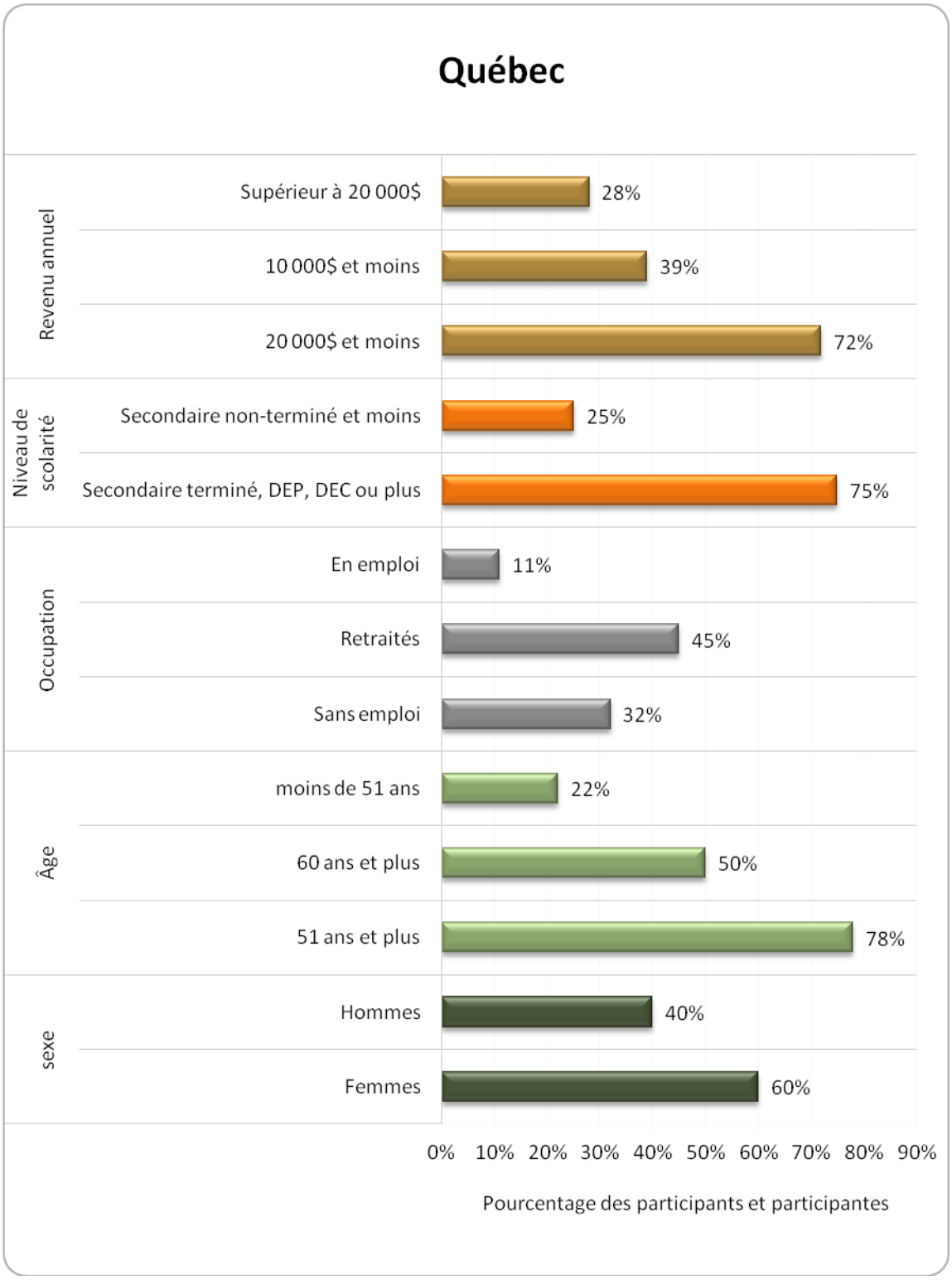


Figure 4 : Renseignements généraux (source : Fiche d'inscription Citoyen Branché – Québec)

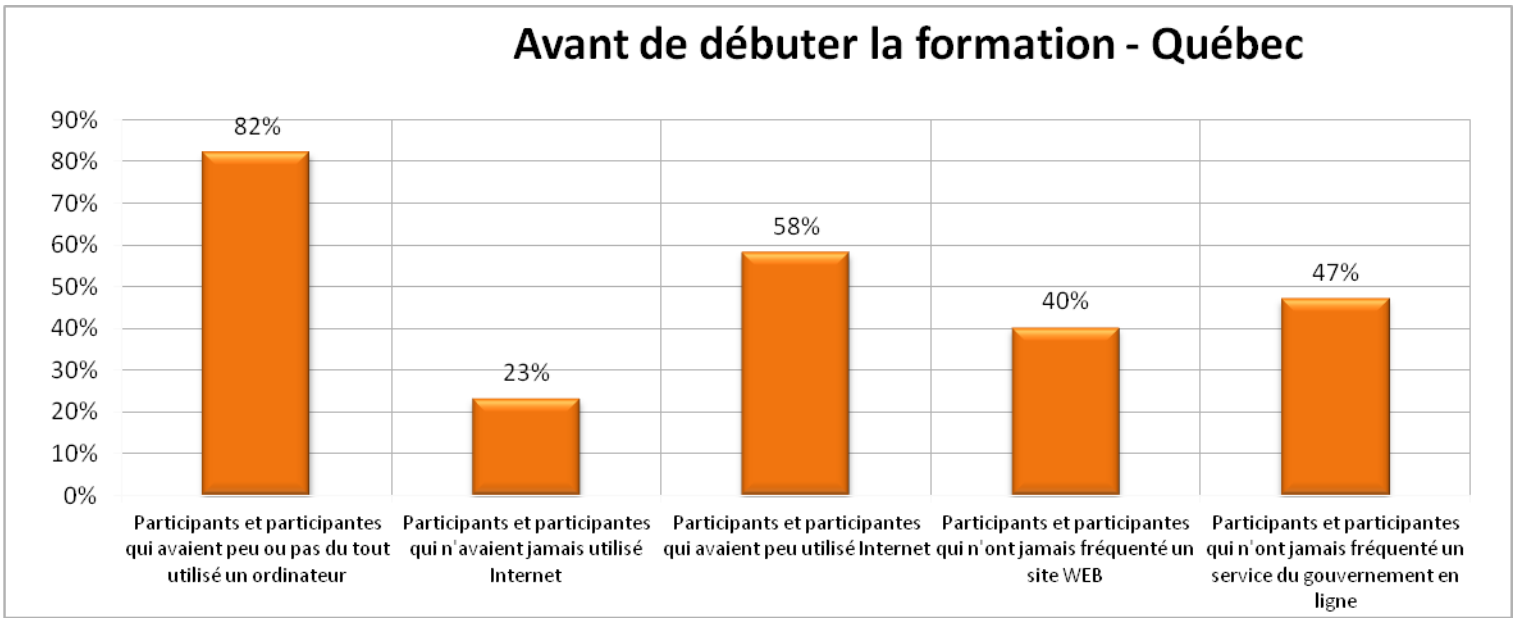


Figure 5 : Connaissances informatiques (source : Fiche d'inscription Citoyen Branché – Québec)

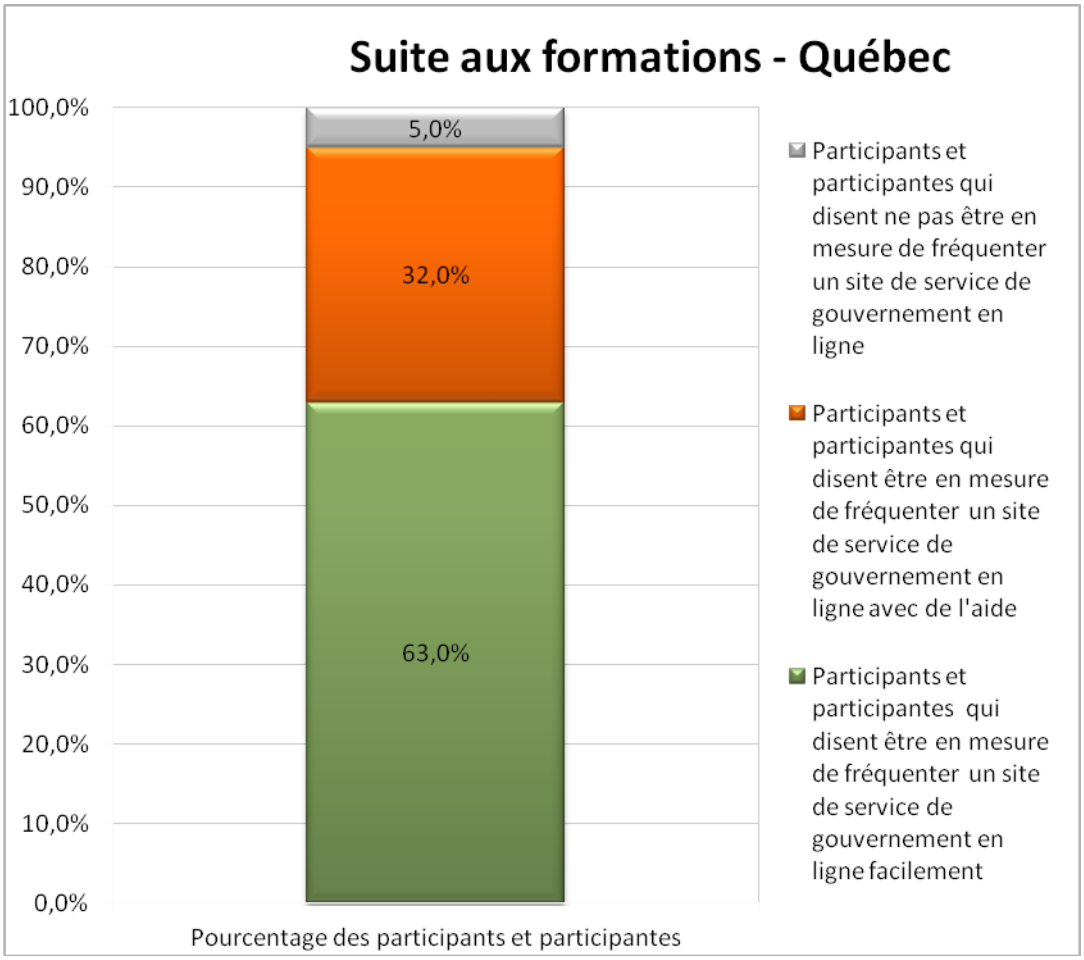


Figure 6 : Fiche d'évaluation Citoyen Branché - Québec

2.5.3 Trois-Rivières

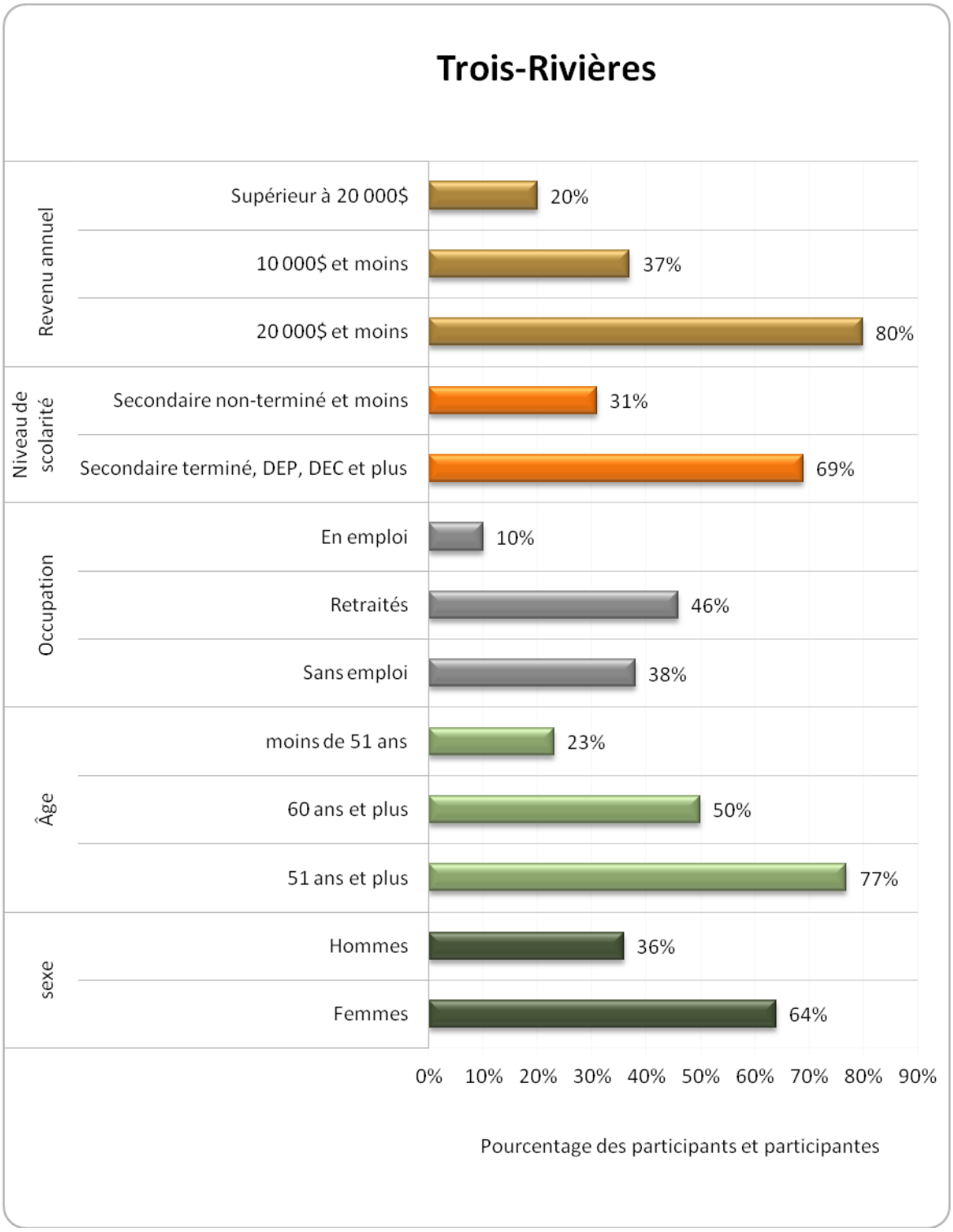


Figure 7 : Renseignements généraux (source : Fiche d'inscription Citoyen Branché – Trois-Rivières)

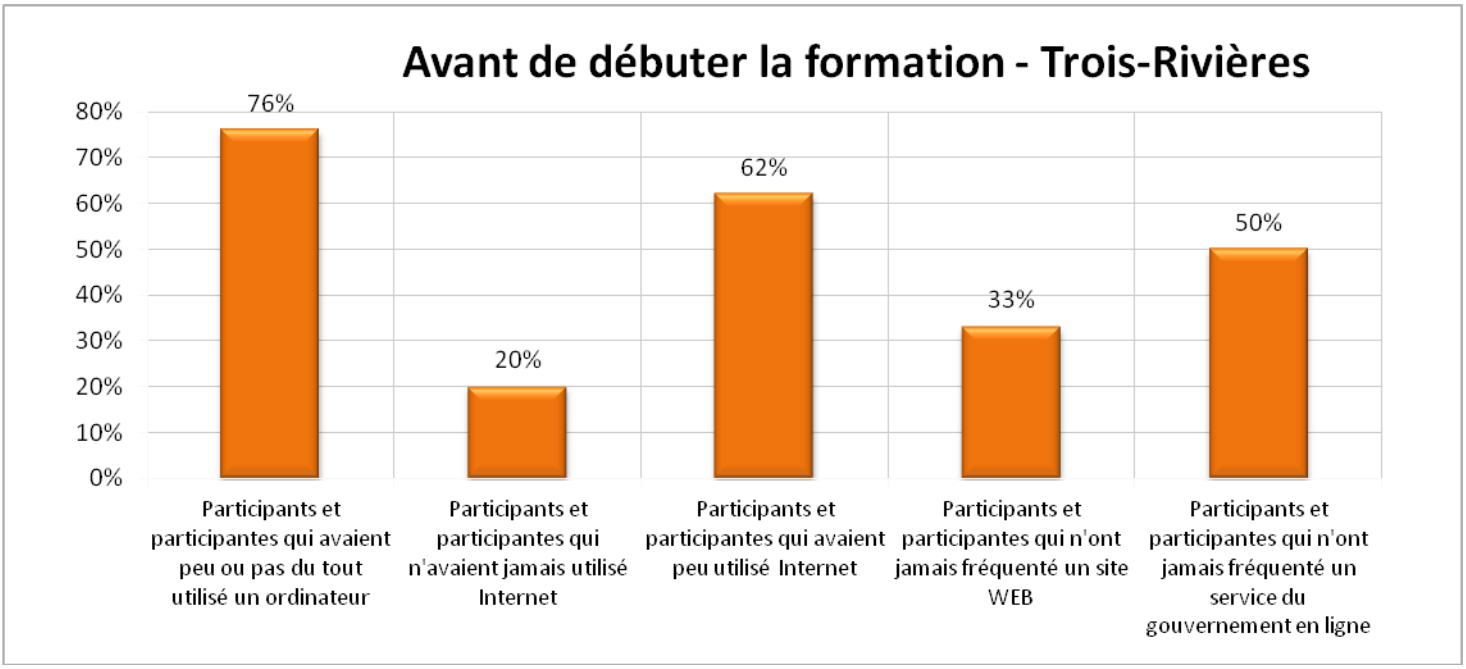


Figure 8 : Connaissances informatiques (source : Fiche d'inscription Citoyen Branché – Trois-Rivières)

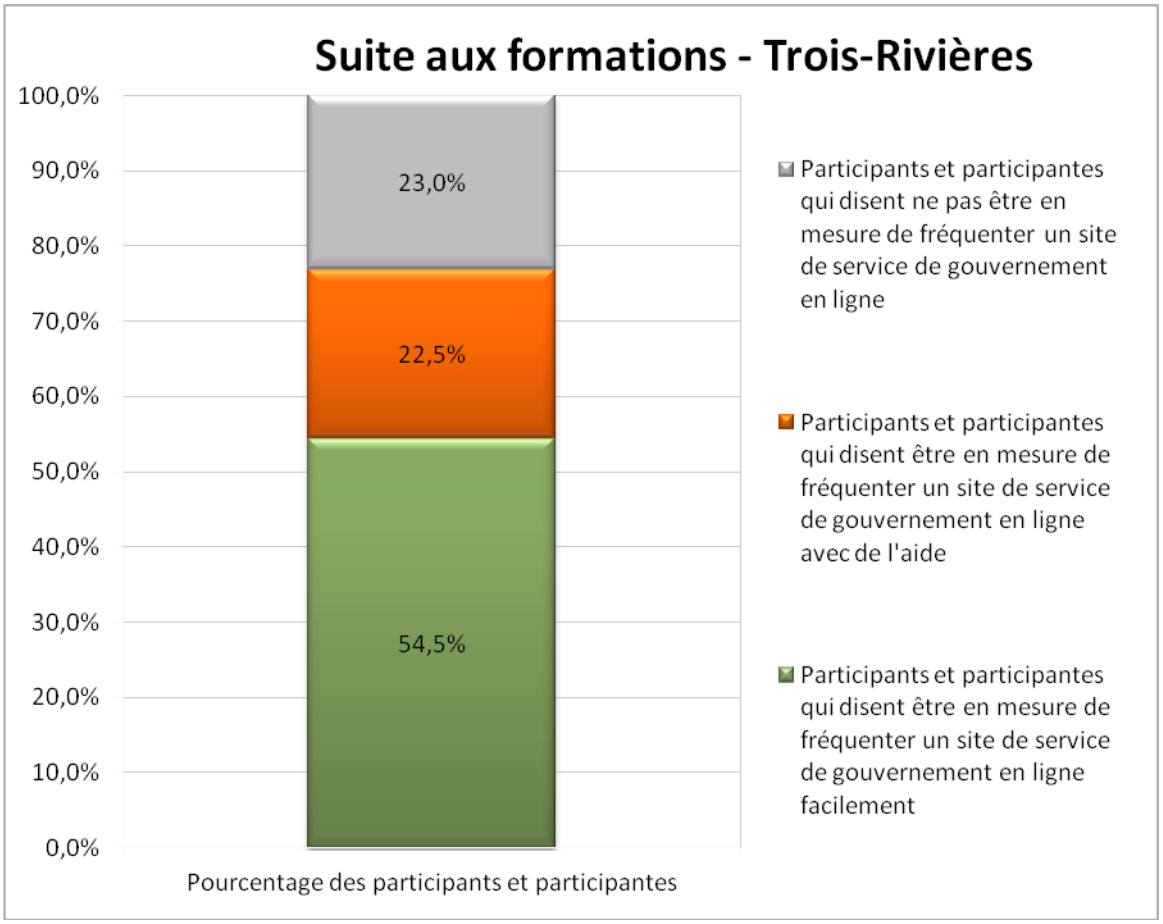


Figure 9 : Fiche d'évaluation Citoyen Branché – Trois-Rivières

2.5.4 Rimouski

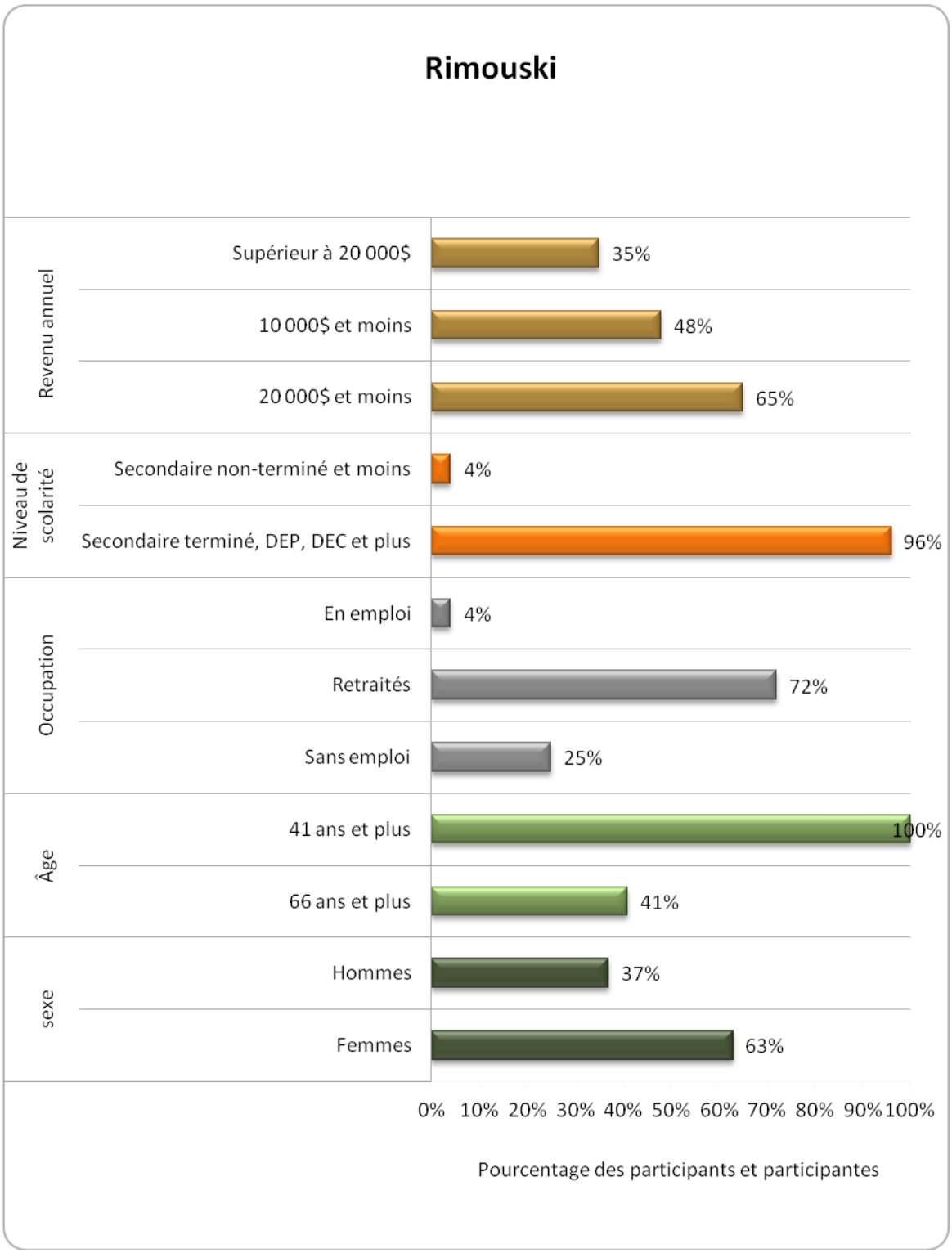


Figure 10 : Renseignements généraux (source : Fiche d'inscription Citoyen Branché – Rimouski)

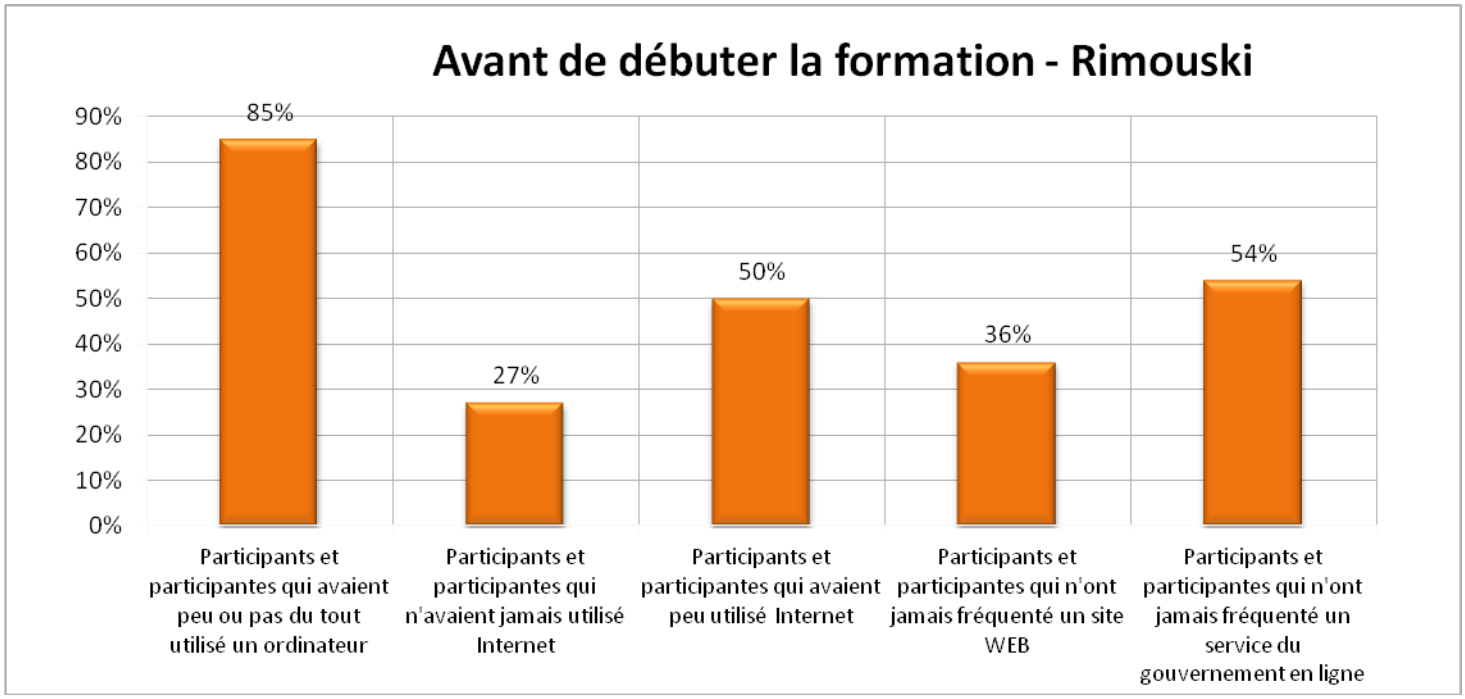


Figure 11 : Connaissances informatiques (source : Fiche d'inscription Citoyen Branché – Rimouski)

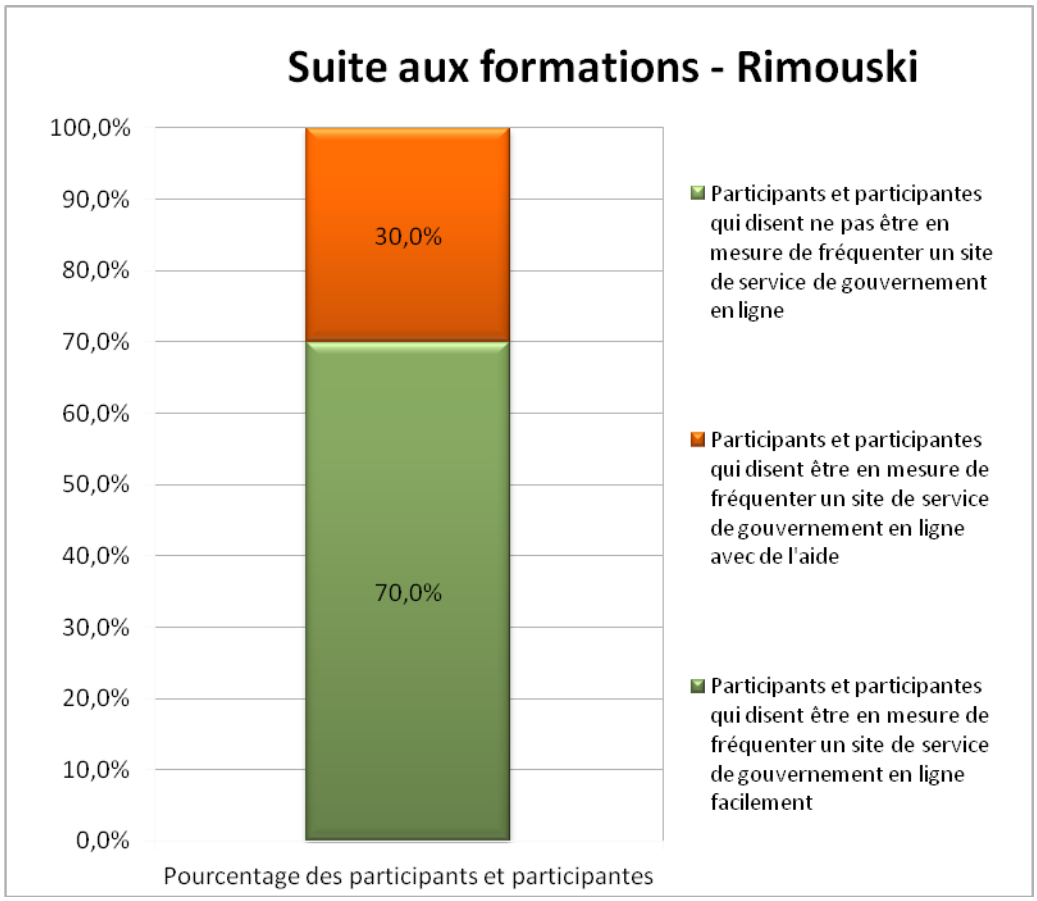


Figure 12 : Fiche d'évaluation Citoyen Branché – Rimouski

2.6 SOUTIEN DES POINTS D'ACCÈS

L'objectif était de soutenir les points d'accès développés par les projets précédents. **20 points d'accès sur 24** ont été soutenus.

Montréal : 3 points d'accès soutenus

- Le local communautaire du site de la biscuiterie Viau dans Hochelaga Maisonneuve;
- L'Ilot Pelletier à Montréal-Nord;
- La Puce.

Québec : 6 points d'accès soutenus

- Ateliers de réparations à l'emploi;
- Croissance travail;
- Centre Durocher;
- Patro Laval;
- Recyclage Vanier;
- CDÉC de Québec.

Trois-Rivières : 5 points d'accès soutenus

- Maison de quartier St-Philippe;
- Local « milieu de vie » de la Démarche des premiers quartiers de Trois-Rivières, secteur Cap-de-la-Madeleine;
- Bucafin;
- L'Accorderie de Trois-Rivières;
- ÉCOF-CDEC de Trois-Rivières.

Rimouski : 6 points d'accès soutenus

- Transition à l'emploi de Rimouski;
- Transition à l'emploi de Mont-Joli;
- Transition à l'emploi de Matane;
- Oasis de Rimouski;
- OMH de Rimouski;
- CACI de Rimouski;
- Nouveau partenaire local : comité de loisirs de St-Valérien.

2.7 PÉRENNITÉ POSSIBLE DU SOUTIEN DES POINTS D'ACCES

Dans la majorité des cas, le soutien aux points d'accès ne pourra pas être maintenu faute de financement et donc un manque de ressources disponibles.

CHAPITRE 3 - DES SITES ET DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX EN LIGNE (SGL)

Dans le cadre de ce projet-ci, nous avons expérimenté et systématisé davantage l'observation de services gouvernementaux en ligne (SGL) grâce à une grille d'observation commune, utilisée et complétée par un certain nombre de participants dans chaque région. Cette grille, reproduite à la fin de ce rapport à l'annexe 4 (Exercice d'observation des SGL), a été intégrée à l'enseignement et l'appropriation de certaines notions incluses dans les formations de base. Les questions les plus pertinentes ont été retenues, la compilation des données et leur mise en relation ont été simplifiées en fonction de ce que nous avions besoin réellement de connaître. Nous pouvons d'ailleurs mettre en relation le profil du participant avec la fiche d'observation, tout en conservant l'anonymat et en respectant la confidentialité des données de la personne qui s'est portée volontaire à nous faire part de ses remarques. Nous disposons, cette fois, d'un bassin d'observations plus significatif : 128 participants au total pour les quatre régions, à raison d'une trentaine en moyenne par région.[1]

3.1 PARTIR DES BESOINS DES CITOYENS

Nous constatons un intérêt marqué des participants pour les SGL lorsque l'on part de leurs besoins et intérêts véritables plutôt que d'un exercice imposé comportant des situations fictives. Nous nous référons ici à des besoins et intérêts réels qui nécessitent d'effectuer des démarches telles que la recherche d'emploi, la régularisation d'une situation, l'obtention d'un programme d'aide, d'une subvention ou d'un document (passeport, certificat de citoyenneté, permis de conduire, carte d'assurance-maladie), le maintien de contacts avec des proches et des membres de la famille.

L'exercice d'observation des SGL, tel que mentionné ci-haut, est maintenant mieux intégré à la formation pour vérifier l'appropriation de la matière apprise. Les formateurs sont devenus de meilleurs accompagnateurs en tablant sur les motivations réelles qui devraient guider ou stimuler ordinairement la fréquentation de ces services.

L'idée de partir du citoyen actif, plutôt que d'un utilisateur passif à informer de manière unidirectionnelle seulement, constitue par ailleurs un bon truc et une bonne approche à utiliser. Il y a un l'intérêt à rendre les gens imputables ou responsables en faisant l'exercice d'application et d'observation d'un ou plusieurs SGL en leur demandant : « Que voulez-vous dire au gouvernement? ».

[1] 28 de Québec, 36 de Trois-Rivières, 34 de Montréal et 30 de Rimouski, pour être plus précis. Il est possible dans certains cas qu'un seul participant ait observé plus d'un service gouvernemental.

3.2 DES OUTILS COMPLÉMENTAIRES

Les gens, aux dires des formateurs, ont plus conscience qu'ils n'ont parfois pas le choix d'utiliser ou de fréquenter un SGL. On nous a mentionné, en guise d'exemple, le déménagement forcé du Centre local d'emploi de Rimouski à Thetford-Mines. Afin qu'ils aient le goût d'utiliser ces sites comme source privilégiée d'information pertinente, à connaître et à recueillir pour faciliter l'évolution de différentes démarches essentielles qu'ils ont à accomplir - telles que mentionnées précédemment - il faut d'abord réussir à vaincre plusieurs peurs légitimes et réhabiliter leur capacité d'appropriation de ces outils.

> *« J'ai même appelé au gouvernement pis eux aussi m'ont dit d'aller voir sur Internet. Mais j'avais déjà été voir avant, des recherches, des maladies. C'est bon! Mais y a plein de choses qu'on sait pas. Jusqu'où on peut se rendre dans le chemin, sans se faire avoir. »*
> ***(Participant de Québec)***
>
> *« Tu veux un renseignement, ils te disent va voir sur Internet. Ils prennent pour acquis qu'on le sait. C'est quasiment avoir la difficulté d'avoir l'information si tu n'as pas Internet. »*
> ***(Participante de Montréal)***

Il ne faut donc pas faire croire de manière illusoire ou abuser du fait que ces outils pourraient remplacer un contact direct, humain et personnalisé pour aborder ou régler des situations complexes ou délicates (exemples : régularisation d'une situation à la Sécurité du revenu, orientation et recherche d'emploi, obtention de la citoyenneté, reconnaissance des diplômes et acquis, etc.). Il ne faut pas faire en sorte que ces outils en viennent à accélérer l'exclusion et la marginalisation sociales de franges importantes de la population, faute d'y avoir accès et d'en connaître le fonctionnement. Ainsi, a-t-on vu une contestation poindre et un rééquilibre s'effectuer quand est venu le temps d'installer et d'utiliser des « bornes télématiques » ou des « visioguichets » ou de référer les clients à des postes informatiques sur place dans les Centres locaux d'emploi (CLE), en lieu et place d'un agent d'aide à l'emploi.[2]

> *« Quand on appelle à quelque part c'est toujours les répondeurs qui nous font attendre pendant une demi-heure, pour finalement nous dire, ben va sur l'ordinateur. »*
> ***(Participante de Montréal)***

Les services gouvernementaux en ligne seront toujours des outils complémentaires qui ne peuvent remplacer par miracle des formes de soutien personnalisé. À cet égard, il serait bien malheureux que le gouvernement du Québec imite l'exemple du gouvernement fédéral qui vient d'abolir les bureaux régionaux de *Citoyenneté et Immigration Canada* (CIC) et renvoie uniquement les nouveaux arrivants aux services gouvernementaux en ligne. Gageons qu'une telle décision risque fortement de se répercuter sur une demande accrue de soutien et de service auprès de services gouvernementaux et communautaires,

[2] Lire à ce sujet l'article paru les 3 et 4 septembre 2011 dans un cahier spécial du quotidien *Le Devoir* portant sur l'alphabétisation et intitulé *Le virage numérique/« Qu'est-ce que ça veut dire? »/Le public analphabète n'est plus informé*. Suite à la diffusion de cette information, que nous avons vérifiée et partagée avec certains responsables de Centres locaux d'emploi à Montréal, une sensibilisation a été faite et l'obligation minimale d'une première rencontre avec un agent d'aide à l'emploi a été réitérée et restaurée. La ministre Julie Boulet est également intervenue dans le sens de rectifier et d'humaniser la situation, suite à un bon nombre de plaintes reçues dans certaines régions.

financés par Québec et auxquels ces personnes seront contraintes de se rabattre : CLSC, Carrefours pour l'immigration, etc. Soulignons également les commentaires favorables que nous avons reçus de plusieurs agents d'aide à l'emploi qui, faute de temps pour expliquer l'utilisation de services en ligne à leurs clients, étaient fort heureux de bénéficier de notre part d'un appui à la réalisation de leur travail en nous référant des personnes comme participants à nos formations gratuites.

3.3 DÉDRAMATISATION ET RELATION DE CONFIANCE

La formation et l'initiation à l'informatique, au courriel et au Web doivent assurément prévoir une forme et du temps de « dédramatisation » du sentiment d'incompétence ou de nullité que l'on peut ressentir quant aux problèmes que nous rencontrons inévitablement par rapport aux nouvelles technologies. C'est encore plus vrai quand arrive le temps de défaire certaines peurs et de les apprivoiser, des peurs comme la crainte de briser l'appareil, de se faire voler son identité ou des données confidentielles, la peur de la fraude financière ou de la cybercriminalité, la peur de recevoir des pourriels ou d'être contaminé par des virus informatiques suite à la fréquentation et l'utilisation de certains sites. Cette dédramatisation est possible lorsqu'une relation de confiance s'établit vraiment entre le formateur et le participant.

3.4 QUELQUES FAITS SAILLANTS

3.4.1 Le profil général des observateurs

Québec	• **35 % des répondants sont âgés de 56 à 60 ans et 16 % de 18 et 40 ans; Tous les participants sont des citoyens canadiens, 12 hommes et 14 femmes; avec aucun enfant à charge, exception faite d'un seul participant; 3 d'entre eux ont une limitation physique;** • **Au niveau de leur scolarité, 73 % des participants ont un diplôme d'études secondaires ou plus finalement une seule personne a un niveau de primaire;** • **35 % des répondants ont un revenu annuel qui se chiffre entre 5 000 $ et 10 000 $. 15 % ont un revenu qui varie respectivement entre 0 et 5 000 $ et entre 10 000 et 15 000 $. Près du quart des participants (23 %) gagne 20 000 $ et plus;** • **Ce pourcentage correspond exactement au pourcentage de personnes à l'emploi. 35 % des répondants sont, respectivement, des retraités et sans emploi ou en recherche d'emploi. 4 % des participants constitue de façon respective des bénévoles et des salariés.**
Montréal	• La plupart des répondants sont âgés de 40 ans et plus; • 27 % disposent d'un revenu annuel de 10 000 à 15 000 $, 20 % de 5 000 $ à 10 000 $ et 23 % de 20 000 $ et plus; • Ils ont poursuivi des études supérieures (7 %), collégiales (10 %), professionnelles (10 %), secondaires complétées (43 %) et non complétées (17 %), primaires non complétées (13 %); • Sans enfant pour la plupart; • Avec des limitations (23 %).

Trois-Rivières	• La moyenne d'âge est très éclatée, mais il y a une forte tendance (36 %) pour la génération des 41 à 60 ans; • Plus de 30 % des participants sont en recherche d'emploi et plus de 30 % sont à leur retraite; • La présence féminine est prédominante avec un pourcentage de 66 %; • La scolarité des participants est très variée : 82 % des participants possèdent un diplôme d'études secondaires ou un diplôme d'études supérieures; • 37 % des participants ont un salaire qui varie de 5 000 à 10 000 $.
Rimouski	• Les répondants sont âgés de 35 et 65 ans, et sont majoritairement des femmes.

3.4.2 Les sites les plus visités

Voici, en ordre décroissant, les sites qui ont été le plus visités généralement par nos participants :

Sites visités	% de participants Montréal	% de participants Québec	% de participants Trois-Rivières	% de participants Rimouski	Total des participants
Service Canada	21 %	11 %	23 %	20 %	24/128
Emploi-Québec	12 %	14 %	33 %		23/128
Portail Québec	5,8 %	36 %	3 %	28 %	21/128
Société de l'assurance automobile du Québec	12 %		3 %	16 %	14/128
Régie de l'assurance maladie du Québec	6 %	14 %		16 %	11/128
Passeport Canada	18 %		12 %		9/128
Société d'habitation du Québec (SHQ)	1 participant	11 %			4/128
Revenu Québec		14 %			4/128
Santé Canada			9 %		3/128
Information sur le marché du travail (IMT) Emploi Québec			6 %		3/128
Agence du revenu du Canada	6 %		3 %		3/128
Ministère de la Santé et services sociaux du Québec	1 participant			1 participant	2/128
Gouvernement du Canada	1 participant			1 participant	2/128
Environnement Canada			1 participant		
Pension Sécurité de la vieillesse Canada			1 participant		
Programme d'allocation aux aînés - Service Canada			1 participant		
Aide financière aux études			1 participant		
Service canadien du renseignement, de l'information et de la sécurité			1 participant		
Programme d'allocation financière pour un retour aux études			1 participant		
Citoyenneté et Immigration Canada	1 participant				

Sites visités	% de participants Montréal	% de participants Québec	% de participants Trois-Rivières	% de participants Rimouski	Total des participants
Régie du logement				1 participant	
Commission de la construction du Québec				1 participant	
Ville de Montréal	1 participant				
Ministère des Affaires extérieures du Canada	1 participant				
Ministère des Finances du Canada	1 participant				
Ressources naturelles du Canada	1 participant				
Ressources naturelles et faune du Québec	1 participant				

On peut constater que Portail Québec et Service Canada constituent des portes d'entrée majeures pour quiconque recherche de l'information gouvernementale de première main. Nous observons aussi quelques variantes sur le plan des motivations et intérêts en matière de recherche d'informations : la Société de l'assurance automobile du Québec pour Montréal et Rimouski, une forte tendance pour la recherche d'emplois puisque nous avons travaillé avec plusieurs organismes en employabilité, la demande ou le renouvellement de passeport à Montréal et à Trois-Rivières. La santé, le logement et l'aide financière suivent en tant que principaux sujets d'intérêt. Bien que plusieurs sites n'ont suscité la curiosité que d'un ou deux participants seulement, les remarques émises n'en sont pas moins pertinentes et importantes (voir plus loin dans ce chapitre : les remarques pertinentes à propos des sites visités et observés).

3.4.3 La moyenne des étapes consacrée à trouver l'information désirée et le temps pris pour y arriver

À **Montréal,** les deux tiers des participants ont dû prendre de 0 à 15 minutes pour trouver l'information souhaitée. L'autre tiers s'est attardé de 15 minutes à 30 minutes et plus pour y arriver. 21 observateurs ont dû prendre en moyenne 21 minutes et 15 clics pour trouver l'information désirée sur les sites gouvernementaux canadiens dans une proportion de 76 %. 15 observateurs ont réussi à faire de même en 13 minutes en 10 clics sur les sites québécois; 87 % d'entre eux ayant réussi à trouver l'information. Fait notable : 47 % des personnes ont affirmé qu'elles n'auraient pu trouver l'information de façon autonome et sans aucune aide.

À **Québec,** le temps majoritairement alloué pour la recherche de l'information est de 0 à 5 minutes pour 61 % des participants, de 5 à 10 minutes pour 29 % d'entre eux et 11 % des participants ont pu y arriver dans un intervalle de 10 à 15 minutes. La moyenne des étapes consacrée pour la recherche de l'information est de 3.86 clics avant de trouver l'information désirée. Le profil des participants quant à la scolarité explique sans doute cette performance supérieure par rapport aux autres régions. Enfin, plusieurs d'entre eux étaient déjà encadrés par des organismes partenaires pour faciliter leur recherche d'emploi. L'aide offerte par la formatrice est toutefois aussi cruciale à Québec qu'ailleurs

pour dédramatiser les notions à enseigner et les applications à faire, si l'on se fie aux témoignages entendus de plusieurs de ces participants lors des groupes de discussion.

À **Trois-Rivières**, près d'un tiers des participants (30 %) a utilisé les services en ligne gouvernementaux dans le but de trouver un emploi ou pour trouver de l'information fiable (33 %). Plus de 43 % d'entre eux ont passé plus de 30 minutes sur le service de leur choix. Leur intérêt très élevé pour l'exercice explique la durée prolongée des observations. 46 % des participants ne recherchaient pas d'information précise. Une vaste proportion (98 %) affirme avoir obtenu des résultats concluants quant aux recherches menées. 30 % des participants ont amorcé leur recherche par le moteur de recherche Google et 26 % affirment que sans l'accompagnement de la formatrice, les résultats n'auraient pas été concluants. 40 % des participants trouvent que les codes d'identification, les programmes et le langage sont difficiles à comprendre.

Quant à la satisfaction de l'utilisateur à trouver une réponse à ses demandes, le temps et les étapes pris en moyenne pour les trouver, une comparaison entre les sites québécois et canadiens a été réalisée par la formatrice de Trois-Rivières. Voici ce que cela donne :

	En moyenne	**En moyenne**	**Info trouvée?**	**Trouverait info seule?**
Sites canadiens (21 observations)	21 minutes	15 clics	oui : 76 % non : 24 %	oui : 62 % non : 38 %
Sites québécois (15 observations)	13 minutes	10 clics	oui : 87 % non : 13 %	oui : 87 % non : 13 %

À **Rimouski**, le tiers des participants (10/30) a révélé avoir eu besoin d'aide et d'accompagnement de la part du formateur pour trouver l'information souhaitée sur le SGL.

Une constante demeure pour toutes les régions : **la nécessité de l'accompagnement**. On le constate pour 25 à 30 % des participants; quand ce n'est pas 50 % en ce qui a trait à la navigation pour certains sites.

3.4.4 Des remarques pertinentes à propos des sites gouvernementaux visités et observés

Nous avons recensé et recueilli un bon nombre d'observations et de remarques qui ont été formulées par nos participants qui utilisent les SGL. Il est intéressant, voire pertinent et éclairant, de recenser, lire et connaître des observations du genre de la part des utilisateurs afin de faire en sorte que les SGL soient vraiment utiles et accessibles. Il y a un intérêt certain pour le gouvernement d'avoir ses commentaires à portée de main. Même petit, un tel bassin constitue un excellent « observatoire » à quiconque, au sein de l'appareil gouvernemental, a la responsabilité d'améliorer l'architecture ou la configuration de ces sites.[3]

[3] Note : Nos observations ont surtout été effectuées entre les mois d'octobre 2011 et février 2012. Il est important de noter la date sur chaque fiche d'observation, car des changements ont pu être apportés entretemps par les informaticiens et programmeurs au service du gouvernement; ce qui peut rendre parfois désuètes certaines remarques. Nous avons conservé toutes ces fiches d'observation pour chaque région.

Sites du gouvernement du Québec

Portail Québec

La plupart des participants sont intéressés par le processus de changement d'adresse, de dépôt direct et des informations concernant le permis de conduire, un cours de conduite automobile et l'obtention de certificats. Les participants ont, en général, de la facilité à chercher de l'information. Les commentaires sont positifs : vocabulaire simple, couleurs captivantes et les étapes pour la recherche de l'information sont raisonnables. Ce service en ligne a été utilisé notamment dans le but d'inscrire un participant au dossier citoyen. L'inscription a duré entre 20 et 25 minutes et un nombre moyen de 10 clics a été mobilisé. L'inscription s'est bien déroulée, mais était un peu longue selon ce participant.

D'autres participants (Rimouski) sont passés par ce site pour avoir accès au registre des résidences certifiées, connaître les subventions offertes en matière d'habitation, trouver de l'information sur les médicaments, connaître le coût mensuel d'un permis de chasse, savoir quoi faire en cas de décès d'un proche ou comment procéder a un changement d'adresse ou au paiement de frais d'immatriculation de son véhicule. La catégorie « habitation » était tout de suite visible (idem pour le mot clé « immatriculation ») tandis que le site permettant d'avoir auparavant accès à une description de médicaments était fermé, le 13 février dernier. Une bonne part des participants reconnaissent qu'ils ont pu obtenir l'information recherchée grâce au soutien du formateur et des explications claires qu'il a fournies. C'est le cas notamment pour effectuer un chemin d'adresse qui exige de prendre plusieurs chemins, bien qu'avec une certaine pratique tout est beaucoup plus facile.

À Montréal, deux participants se sont débrouillés avec ce site pour savoir, pour l'un, qui a droit au chômage et son éligibilité à des programmes existants et, pour l'autre, les services à domicile du CLSC qui sont disponibles, lesquels et qui y a droit. Ces recherches prenaient 20 minutes en moyenne et s'effectuaient en 12 clics; ce qui semble un peu long.

Améliorations souhaitées : des phrases plus courtes et concrètes, informations trop générales, pas accessibles et incomplètes sur le Net (exemple : sur les services à domicile offerts par le CLSC ou les programmes de formation disponibles lorsque l'on se retrouve en chômage; on souhaite avoir plus d'informations dans le registre des résidences pour aînés). Il faut se déplacer en personne pour y avoir vraiment accès. Enfin, certains termes mériteraient d'être mieux définis (exemples : période de participant, période de prestations).

Commission de la construction du Québec (CCQ)

Un participant de Rimouski s'y est référé pour connaître le nombre d'heures qu'il devait avoir en banque et qu'il lui restait pour demeurer assuré, de janvier à juin 2012. L'information ne fut pas trouvée, car le site était protégé.

Emploi Québec

La recherche d'emplois s'est faite souvent par les personnes en recherche d'emploi provenant notamment de l'organisme Ateliers de préparation à l'emploi (APE) et Libre emploi, deux organismes en employabilité de Québec. Aucune suggestion présentée n'a été faite pour ce site Internet, l'accessibilité à l'information n'a pas suscité une assistance accrue de la part de l'animatrice.

Ce service en ligne a été utilisé à Trois-Rivières dans le but de trouver un emploi. Selon la majorité des participants (10), l'information était disponible sans aucun problème. L'observation était d'une durée moyenne de 10 à 15 minutes. Par contre, lorsque les participants s'inscrivaient au dossier en ligne, l'observation pouvait durer plus de 30 minutes. L'inscription nécessitait beaucoup de temps et d'énergie. Les participants de Montréal (4) y ont accédé pour trouver des offres d'emploi disponibles, un emploi spécifique en région et des subventions accordées pour suivre certaines formations.

Suggestion formulée pour faciliter les recherches : dans la fonction « trie » qui suit une recherche d'emploi, ajouter le niveau de scolarité comme critère de classement, puisqu'il apparaît déjà dans les colonnes des résultats d'offres. Un problème persistant : le manque de mise en relation de la nature de certains emplois recherchés et des qualifications requises (exemple : au moins le diplôme de base nécessaire).

Information sur le marché du travail (IMT)
(ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Emploi Québec)

Ce service en ligne a été utilisé dans le but de trouver de l'information sur le marché du travail. L'observation a duré plus de 30 minutes et les résultats ont été concluants. Toutefois, les participants qui ont observé le site sont en accord sur le fait que les codes utilisés ne sont pas bien expliqués.

Programme ou allocation financière pour un retour aux études
(ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale)

Ce service en ligne a été utilisé dans le but de trouver une allocation supplémentaire à l'Aide sociale pour un retour éventuel aux études. L'information a été trouvée, mais ne convenait pas au participant. L'accompagnement sur ce site a permis au participant de trouver l'information rapidement. Sans accompagnement, les résultats n'auraient pas été concluants, car le site est saturé d'informations.

Ministère de la Santé et de services sociaux (MSSS)

Ce qu'un participant de Montréal a cherché et trouvé : Qu'est-ce que le 811? Deux autres participants de Montréal ont plutôt opté pour le site de la RAMQ et celui de Portail Québec pour obtenir aussi des informations pertinentes en ce domaine.

Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)

La recherche de l'information est variée si l'on se fie au comportement des participants qui ont consulté diverses informations. Signalons, entre autres, la liste des médicaments couverts par le régime public, les soins couverts à l'extérieur du Québec, le processus à suivre si l'on dépasse la durée maximale d'absence temporaire du Canada, la cueillette d'informations sur la fraude et l'insatisfaction relative à un service reçu. Les participants suggèrent d'agrandir les onglets que l'on retrouve du côté gauche de la page d'accueil et de standardiser les caractères dans les pages suivantes du site. L'un d'entre eux suggère de grossir les caractères. Les termes utilisés sont jugés comme étant clairs lorsqu'il s'agit de renouveler la carte d'assurance maladie. Pour certains, l'accompagnement s'avère nécessaire, surtout à la suite d'un échec subi une première fois pour cause de panne d'ordinateur.

Régie du logement

Un participant de Rimouski a vérifié comment il était possible de contester la hausse de son loyer. Le résultat a été concluant.

Ressources naturelles et faune du Québec

En sept clics et trois minutes seulement, un participant a trouvé la date du début de la chasse aux chevreuils.

Revenu Québec

Le site a été consulté généralement pour deux choses : en premier, les crédits d'impôt pour aidant naturel, pour impôt de solidarité et en deuxième, la déclaration de revenus en ligne. La recherche de l'information est difficile par moment à cause du caractère des lettres trop petit, des couleurs grises et l'étroitesse de la fenêtre de recherche.

Revenu Québec (section citoyenne)

Ce service en ligne a été utilisé dans le but de trouver de l'information sur les différents crédits d'impôt disponibles. L'observation a duré plus de 30 minutes et les résultats ont été concluants. Toutefois, les participants qui ont observé le site sont en accord sur le fait qu'il y a une telle surcharge d'informations qu'il est difficile de s'y retrouver et de repérer ce dont on a besoin de trouver aisément.

Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)

Ce service en ligne a été utilisé dans le but de trouver de l'information générale au sujet du renouvellement de permis, pour l'obtention d'un permis temporaire/probatoire, pour savoir quand il faut payer la plaque d'immatriculation et avoir les coordonnées des points de service situés le plus près de chez soi.

En Mauricie, l'information a été trouvée et répondait aux besoins du participant. L'observation du site a permis de constater une surcharge d'informations. La recherche avait été effectuée sur le site, car les réponses obtenues préalablement lors d'un appel n'avaient pas été satisfaisantes. L'observation du site a duré entre 15 et 20 minutes. En moyenne, l'information est trouvée en 14 minutes et 9 clics. À Rimouski, quelques participants ont pu prendre un rendez-vous pour passer un test de conduite. Il a fallu toutefois qu'ils soient aidés par le formateur pour y arriver.

Améliorations souhaitées : les étapes pour obtenir un permis ne sont pas vraiment claires, beaucoup trop de sujets, la façon de s'y prendre pour procéder à un renouvellement avec la photo n'est pas jugée comme étant claire. Termes utilisés à définir davantage et mieux : classe 5, véhicule de promenade, immatriculation, pertinent.

Société d'habitation du Québec (SHQ)

L'admissibilité à l'allocation au logement est l'information qui a été consultée, surtout par les participants de croissance-travail à Québec qui est un organisme en insertion au travail desservant une clientèle avec des problèmes mentaux. Aussi, l'information recherchée est-elle liée à l'adaptation des logements aux personnes âgées ou handicapées. Les suggestions touchent surtout la structure de la page d'accueil qui est différente de celles de portail Québec et revenu Québec.

De Montréal, un participant a pu trouver en 18 clics et plus de 30 minutes les critères d'admission pour obtenir une subvention en matière de rénovation de maison (la même performance, bien que longue, qu'il a fallu faire également à partir site du Ministère des Finances du Canada).

Sites du gouvernement fédéral[4]

Service Canada

Ce qu'on y cherche généralement : une connaissance des critères pour accéder à des programmes en situation de chômage, pour obtenir de l'information sur la pension de la sécurité de la vieillesse (éligibilité à la PSV) ou à propos du fait de travailler après 65 ans sans être coupé du revenu de pension accordé, pour modifier ses impôts à la source (montant écrit de la pension de vieillesse), pour renouveler sa carte d'assurance sociale ou son passeport, pour savoir ce qu'il faut faire en cas de vol carte de crédit, pour obtenir des informations à propos des aidants naturels ou sur les réalisations du gouvernement Harper (canada.gc.ca). À Québec, l'information recherchée majoritairement par les participants sur ce site était liée au passeport, que ce soit pour en faire la demande, le renouveler et consulter les frais requis. D'autres recherches ont été faites, par exemple, pour consulter le guichet d'emploi ou chercher un modèle de curriculum vitae.

L'accompagnement et les informations fournies par le formateur ou la formatrice sont généralement bien appréciés. Les gens semblent s'être débrouillés fort bien en ce qui concerne la PSV et le passeport (à une exception près pour chacun).

Au niveau des améliorations souhaitées, on retrouve les suggestions suivantes : avoir des menus plus clairs; des phrases mieux formulées, faciles à comprendre, plus courtes et concrètes et l'ajout d'interlignes pour faciliter la lecture. On fait aussi remarquer que certaines informations ne sont pas disponibles ou accessibles sur le Net et qu'il vaut mieux, pour y avoir accès, se déplacer en personne. D'autres remarques déplorent l'aménagement ou la mauvaise configuration du site, notamment la multitude d'onglets qui se retrouvent à la page d'accueil et le temps que cela prend pour en lire le contenu, contrairement aux sites provinciaux où les informations sont regroupées en trois à quatre grands blocs. Dans certains cas, sous la section « conditions d'admissibilité », on souhaite avoir de meilleures explications, ces dernières n'étant pas toujours très claires et comportant trop d'informations, surtout pour un moteur de recherche. Autre mot clé pour le trouver et utiliser ce service = Gouvernement du Canada.

Agence du revenu du Canada

Ce service en ligne a été utilisé pour faire son impôt en ligne, pour obtenir le formulaire permettant de modifier son impôt à la source (avec la pension de vieillesse), dans le but de trouver la procédure pour la formule d'impôt française au Canada. Dans ce dernier cas, la procédure n'a pas été trouvée, car la question était trop précise et les réponses

[4] Nous avons cru bon d'inclure également les commentaires relatifs aux sites en ligne du gouvernement fédéral pour deux raisons : 1) Il y a des renseignements incontournables que tout citoyen québécois doit rechercher et trouver de toute façon; 2) Il y a des remarques, tant positives que négatives, qui ont été formulées par nos participants à leur égard dont quelques-unes méritent certainement d'être comparées, voire d'inspirer la construction ou l'amélioration de certains sites du gouvernement du Québec.

trouvées ne semblaient pas convenir au profil du participant. Sans l'accompagnement offert, le participant aurait abandonné la recherche, car le site est saturé d'informations. La moitié des participants aurait pu se débrouiller seule, sans accompagnement; l'autre nécessitait, au contraire, de l'accompagnement. Pourtant, tous semblaient sûrs au départ de pouvoir réussir à effectuer de manière autonome et sans aide leur recherche.

Citoyenneté et Immigration Canada (CIC)

Site spécialisé qui permet de savoir comment obtenir un passeport canadien et comment faire une demande d'admission pour être citoyen canadien. Voir aussi : ce qui a déjà été mentionné sous la chronique *Service Canada* et qui est mentionné également sous celle de *Passeport Canada*. Amélioration souhaitée : une fenêtre de recherche par mots clés (menus trop chargés, pas de loupe) plutôt que d'avoir seulement le mot RECHERCHE sur lequel il s'agit de cliquer.

Environnement Canada

Ce service en ligne a été utilisé dans le but de trouver de l'information générale sur l'environnement. L'information a été trouvée et répondait aux besoins du participant. L'observation du site a duré entre 15 et 20 minutes.

Gouvernement du Canada

Ce qu'on y a cherché : formulaire pour la pension de la sécurité de la vieillesse.
Améliorations souhaitées : moins d'informations dans le moteur de recherche, des informations plus claires.

Ministère des Finances du Canada et Ressources naturelles du Canada

Ce qu'on y a cherché et trouvé (un seul participant de Montréal) : les critères d'admission pour avoir droit à une subvention en matière de rénovation de maison. Cette recherche a pris plus de 30 minutes et 18 clics pour être complétée.

Passeport Canada

On y cherche généralement le formulaire pour acquérir ou renouveler son passeport (délai, coût), pour savoir quoi faire en cas de vol lors d'un voyage. À noter : la moitié des participants s'est débrouillée sans aucune aide tandis que les participants de l'autre moitié n'auraient pas réussi à trouver les informations recherchées sans avoir de l'aide ou accompagnement.

Améliorations souhaitées : avoir accès à une fenêtre de recherche afin de l'effectuer en y insérant des mots-clés, le nom du document est compliqué et pas clair, écrire au long le terme « Foire aux questions et non FAQ (pour ne pas avoir à deviner ce que cela signifie une première fois), éviter l'emploi d'acronyme, de diminutif et de jargon administratif (exemple. : pptc qui signifie passeport canadien). Trouver une nouvelle nomenclature ou terminologie qui soit simple et claire (un nom court et complet) ou, au moins, le mentionner tout au long, une première fois, pour se repérer facilement par la suite. Pour avoir accès à certains documents, il est nécessaire de télécharger la version la plus récente du logiciel Adobe. Il serait donc souhaitable d'ajouter une note et des explications permettant de télécharger ce logiciel et ne pas se contenter de mettre à côté de celui-ci, par exemple, le

terme PDF 501 kb. Il faut trouver un moyen de simplifier et de faciliter l'accès à des informations de base comme le coût et le délai pour obtenir un passeport.

Un participant de Montréal a trouvé l'information requise en sollicitant plutôt le site du Ministère des Affaires extérieures du Canada. Au lieu d'indiquer clairement le coût d'achat ou le tarif chargé pour obtenir un passeport, on fait usage du terme "droits" qui n'est pas très approprié et clair pour indiquer ce dont il s'agit.

Pension de la Sécurité de la vieillesse (PSV)
(Service Canada, services aux aînés)

Ce service en ligne a été utilisé dans le but d'avoir des renseignements sur l'avancement d'une demande. L'information n'était pas disponible sur le site. Le seul renseignement disponible était la procédure par téléphone. (Voir également : Gouvernement du Canada)

Programme d'allocation aux aînés
(Service Canada, services aux aînés)

Ce service en ligne a été utilisé dans le but d'avoir des renseignements sur les différents programmes d'allocations pour les aînés ou de l'information générale. L'information a été trouvée rapidement. La durée de l'observation est de 30 minutes et plus.

Santé Canada

Ce service en ligne a été utilisé dans le but de trouver de l'information sur la fibromyalgie et le guide alimentaire canadien. Le temps moyen d'observation était de 15 à 20 minutes. La principale source de difficulté est le langage médical. Selon les participants, le site est surchargé d'informations.

Service canadien du renseignement, de l'information et de la sécurité

Ce service en ligne a été utilisé dans le but de trouver de l'information générale sur la sécurité informatique. L'information a été trouvée et répondait aux besoins du participant. Selon les commentaires recueillis, le site semblait être bien construit. L'observation du service a duré plus de 30 minutes.

Site municipal

Ville de Montréal

Ce qu'on y a cherché : l'aréna le plus proche de chez soi. Amélioration souhaitée : mettre les arénas dans le site!

3.5 CONCLUSION CHAPITRE 3

Le fait de prendre 30 minutes à une heure tout au plus pour observer les SGL, dans le cadre d'une formation d'initiation à l'informatique et au Web, constitue un bon exercice d'application. De plus, un tel exercice s'avère fort utile et peu coûteux pour le gouvernement et ses services en ligne en ce qui a trait au fait de cerner les véritables besoins des citoyens alors que certains utilisateurs sont initiés et accompagnés pour apprivoiser davantage les SGL. Cela ne devrait pas être trop onéreux d'étendre éventuellement cet exercice à un plus grand nombre de participants dans un autre projet de cette nature qui serait financé par le programme APSI. Voilà un mini observatoire des SGL qui mérite certainement d'être maintenu et reconnu.

> *« Malgré tout l'argent qu'ils vont investir, dans les services offerts (lire : les SGL), si les gens de l'autre côté sont pas en mesure d'en bénéficier… , il y a certainement lieu de s'interroger!»*
> ***(Participante de Montréal)***
>
> *« Il faut apprendre les bases si on veut être capable d'aller dans les sites gouvernementaux pis pouvoir se servir des ressources. Si on n'est pas capable de se servir de la base, on n'est pas capable d'aller plus loin.»*
> ***(Participante de Trois-Rivières)***

C'est avec cette remarque d'une participante de Trois-Rivières que nous concluons ce chapitre et que nous vous invitons à lire le chapitre suivant qui traite plus à fond de l'exclusion et de la fracture numérique.

CHAPITRE 4 - L'EXCLUSION NUMÉRIQUE

> *« Si on n'a pas Internet, c'est comme être en dehors.»*
> ***(Participant de Montréal dans un groupe de discussion)***

En cours de réalisation de projet et afin de mieux prendre toute la mesure du travail à accomplir et des objectifs à atteindre, nous avons senti le besoin et avons décidé d'organiser : une **journée de réflexion** entre nous sur le phénomène de la fracture ou de l'exclusion numérique (sa nature et son impact sur les personnes, les actions menées pour le contrer ou l'atténuer) et un **groupe de discussion** dans chaque région, pour un total de quatre, avec un certain nombre de nos participants.

4.1 JOURNÉE DE RÉFLEXION À PROPOS DE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

La première activité a eu lieu le 27 septembre 2011. Il s'agissait à la fois d'une discussion et d'une formation sur la fracture numérique qui devaient nous permettre de développer une plus grande cohérence entre nous par le partage d'une vision commune et la prise de conscience plus aigüe des leçons à tirer de ce que chacun avait développé respectivement ou ensemble depuis environ 10 ans pour s'attaquer à ce phénomène.

Loin d'être un luxe, ce temps réflexif nous semblait pertinent et prometteur à prendre, ne serait-ce que pour mieux nous guider quant au sens à donner à ce projet qui se devait d'être approfondi à la lumière des projets et expériences antérieures. Ce capital d'expériences acquises et développées au fil de toutes ces années méritait certainement d'être partagé avec des personnes ressources extérieures et les nouveaux formateurs en poste dans ce projet-ci.

Voici, en vrac, les questions ou items que nous avons abordés lors de cette rencontre :

- La définition de l'exclusion numérique vue par d'autres et à la lumière de notre propre expérience.
- Un petit rappel historique de l'engagement de plusieurs d'entre nous et d'autres organismes à ce sujet.
- L'identification de facteurs pouvant causer l'exclusion numérique : des facteurs technologique (accès ou non aux équipements, sites inadéquats), économique, culturel (éducation, non-accès à la connaissance) et politique.
- Les conséquences (ce que cela fait vivre aux personnes concernées).
- Ce que nous observons et ce que nous devrions faire.
- Un aperçu des enjeux et des défis à relever selon chacun de nous ainsi que nos milieux respectifs. Sur quels facteurs ou causes peut-on agir dans le cadre de ce projet?

4.1.1 Méthodologie utilisée

La discussion du 27 septembre a été précédée d'une recherche documentaire et d'une préparation, confiée et organisée par un sous-comité. Celui-ci était composé de deux coordonnateurs (ÉCOF-CDEC et CRIPE), de deux formateurs engagés par ces organismes et de l'animateur de la communauté de pratiques provenant du Centre St-Pierre. Des avis ont été sollicités ponctuellement auprès de la directrice de la Puce Communautaire (ressource informatique) et d'une ancienne chargée de projet de l'Institut de coopération de l'éducation des adultes (ICÉA) et première directrice de Communautique, actuellement à l'emploi du Centre St-Pierre. La recherche et la sollicitation de personnes ressources (UQTR et UQAM) faisaient aussi partie de la méthodologie utilisée. La coordonnatrice d'ÉCOF-CDEC et l'animateur du CSP ont aussi rencontré, le 7 septembre 2011, le professeur et chercheur Serge Proulx à son bureau à l'UQAM. Des notes ont été conservées de cette entrevue. Enfin, Marina Mimeau, formatrice informatique du groupe d'alphabétisation COMSEP (Centre d'organisation mauricien de services et d'éducation populaire) a participé sur place à la discussion menée en grand groupe.

4.1.2 Ce que nous a appris la discussion sur la fracture numérique et ce que nous en retenons[5]

Fracture, fossé, exclusion et inclusion numériques, infos riches et infos pauvres : de quoi parle-t-on au juste?

Le thème de la fracture numérique serait apparu récemment (Gurova, 2001). Il proviendrait des États-Unis (1991), du temps où Al Gore en était le vice-président et qu'il parlait alors de «digital divide». C'est au tournant des années 2000 que les chercheurs ont utilisé plus couramment cette expression pour illustrer le phénomène qui, à l'échelle mondiale, séparait les gens branchés à l'Internet et ceux qui ne pouvaient pas en profiter pour des raisons diverses, même dans les pays dits avancés et industrialisés.

Il s'agit en quelque sorte d'une nouvelle version du «fossé Nord-Sud», déjà observé depuis 40 ans, en ce qui concerne les inégalités et les disparités socio-économiques entre pays industrialisés et ceux qui sont en voie de développement en matière d'accessibilité aux moyens de communication («Infos riches» et «Infos pauvres»). De telles disparités sont décriées depuis belle lurette comme étant injustes et inacceptables par des organismes et des forums internationaux qui, comme l'Unesco et plusieurs organisations non gouvernementales (ONG), se préoccupent du droit à la communication et à l'information.

Sur Wikipédia, on retrouve également la définition suivante : « Le résultat des différences d'accès aux télécommunications et comme le fossé entre les nations qui disposent et celles qui ne disposent pas de la technologie.» De son côté, l'OCDE (2001) invoque : «Les disparités entre individus, foyers, entreprises et aires géographiques aux différents niveaux socio-économiques en termes d'accès aux TICs et d'utilisation de l'Internet par une large variété d'activités.»

[5] Nous vous renvoyons aussi aux documents – recherches, articles, textes, énoncés de politiques, ouvrages qui ont été consultés pour nourrir la discussion et qui ont été déposés dans la bibliothèque de notre plateforme de travail collaboratif (PTC). Voir : la bibliographie à la fin de ce rapport. Des documents ont aussi été produits pour faciliter la discussion dans le groupe.

Nos recherches nous ont aussi conduits vers cette autre définition de la fracture numérique, qui nous réfère encore à une « (…) disparité d'accès aux technologies d'informations et de communication, notamment Internet, le téléphone portable et les ordinateurs (de bureaux, portables ou tablettes tactiles, etc.).»

Selon certains intervenants, le secteur privé aurait tendance à parler davantage de fracture numérique parce qu'il y voit un manque à gagner du fait que les consommateurs ou les clients et les entreprises soient branchés ou pas. Pour Philippe Cazeneuve du Collectif des réseaux d'accès aux technologies de l'information en France (CRéATIF) [6], le terme de « fracture numérique », tout comme celui de la «fracture sociale », présuppose un corps social unique comme si nous ignorions l'existence de forces antagonistes. Elle masque le rôle de corps intermédiaires : les articulations qui permettent d'éviter de rester bloqué dans des attitudes figées.

D'autres chercheurs et praticiens, eux aussi préoccupés par l'accentuation des inégalités sociales au sein de diverses catégories de la population, n'aiment guère le terme de «fracture », car il pourrait amener à croire qu'il suffit d'une simple opération ou cicatrisation pour réparer le tout. Voilà pourquoi certains préfèrent parler d'infos riches et d'infos pauvres (de technos mordus et de technos exclus).

L'expression « fossé numérique » serait un terme plus exact, de nous confier Cazeneuve. Elle présente toutefois le désavantage de négliger le fait que les exclus des TICs ou les « naufragés du numérique » le sont aussi parfois sur une base volontaire, tels des résistants aux colonisateurs qui voudraient les embrigader. « Si notre rôle est de construire des passerelles, admet-il, il n'est pas en notre pouvoir d'obliger qui que ce soit à les emprunter pour se rendre à l'autre rive ». On peut faire ici le parallèle avec le mouvement *slow food* qui s'oppose à la malbouffe en faisant ici allusion à des *slow TICs* qui résistent consciemment à la rapidité et à la dictature de l'instantanéité imposées par celles-ci. Ces résistants ou ces non-utilisateurs cherchent ainsi à préserver leur espace privé, la confidentialité des informations personnelles et assurer leur sécurité informatique. Ce ralentissement et cet isolement volontaires ne sont-ils pas pour certains un acte de résistance correct et légitime, symptomatique d'un point de vue critique et alternatif? Cela mériterait une réflexion plus approfondie.

Pour plusieurs d'entre nous, nous ne pouvons combattre, mais bien constater les avancées technologiques et la fracture qui s'installe. Notre rôle consisterait plutôt alors à atténuer le fossé qui se dessine avec l'implantation ou l'arrivée des TICs. Même en nous référant à ce terme de « fossé numérique », il faut bien constater qu'il peut être plus ou moins large à traverser ou à combler. « Le fossé numérique s'agrandit lorsque de nouvelles technologies d'information et de communication apparaissent (nouvelle génération de produits). Elle se résorbe progressivement avec le temps et avec la diminution des prix des TICs. » (Wikipédia)

[6] *L'accessibilité pour tous aux TICs*, Cahier de partage d'expériences No. 2, France, novembre 2004, p.5.

Nous préférons toutefois parler de fossé plutôt que de fracture puisqu'il est plus invitant ou mobilisateur de franchir un obstacle que de faire référence à une blessure comme étant un phénomène subi auquel nous ne pouvons rien faire.

À la lumière de tout cela, nous retenons que : *« La fracture numérique ou le fossé numérique est la disproportion des connaissances informatiques d'un individu à un autre. L'incapacité d'accéder aux sources d'informations numériques et de les utiliser adéquatement crée le sentiment d'exclusion et renforce le phénomène de fracture. »*

Pour notre part, le terme de la « fracture numérique » va bien au-delà des classes sociales puisque des personnes plus nanties vivant en région n'ont guère plus d'accès aux TICs. Enfin, il nous apparaît plus juste et positif d'insister sur l'importance de dénoncer l'exclusion numérique et, encore mieux, de favoriser ou de travailler à l'inclusion numérique. Pourquoi? Parce que cela nous renvoie à une vision et une perspective plus volontaire et ferme de transformer la situation, en plus de croire en la capacité de pouvoir le faire.

À la lecture des définitions trouvées sur la fracture numérique, **des aspects importants ressortent** :

- La disparité de l'accès informatique.
- L'importance de travailler à la fois l'inclusion sociale et informatique.
- L'inégalité du développement global à trois niveaux dont il faut tenir compte et qui sont eux-mêmes reliés aux structures de l'appropriation informatique :
  1- L'accès aux technologies d'informations et de communications (TICs),
  2 - L'usage des TICs
  3- L'usage des informations obtenues par les TICs.

La discussion de groupe nous a amenés à apporter **quelques compléments et précisions à prendre en considération** si l'on souhaite avoir une définition plus complète de ce qu'est la fracture numérique.

Les voici :

- L'accessibilité économique de la région.
- La capacité physique et psychologique à s'approprier les TICs.
- La pédagogie adoptée ou à développer et à adapter (approche d'éducation populaire).

Enfin, une importante clarification a été apportée et partagée au sein du groupe. Il s'agit de l'importance de faire une différence entre le contexte économique et la définition «Infos riches» et «Infos pauvres» qui représente le niveau de connaissances de chacun d'entre nous. Autrement dit, il ne s'agit pas d'être seulement pauvre sur le plan économique pour être considéré comme un «info pauvre»; c'est aussi une question d'accessibilité sur le plan de l'information, du savoir et de la connaissance.

Les membres de cette communauté de pratiques se sont finalement ralliés à l'idée d'utiliser les termes «infos riches» et «infos pauvres» malgré les réserves manifestées au début et les connotations négatives auxquelles ils pouvaient renvoyer.

4.1.3 Les causes de la fracture numérique

Parmi les explications possibles de ce qui peut causer ou provoquer un fossé ou une fracture numérique, nous retenons les **facteurs intrinsèques ou extrinsèques** suivants :

- Économiques (coût de l'équipement et de la connexion, formations);
- Le manque d'accès aux TICs et aux équipements;
- Les disparités géographiques (ex. : l'indisponibilité de la haute vitesse);
- L'accès ou le non-accès à l'éducation, aux connaissances, à l'accompagnement;
- L'employabilité;
- La motivation;
- L'adaptation;
- La présence ou l'absence de politiques publiques et de règlementations facilitant l'appropriation et l'accès aux TICs, la protection de la vie privée, etc;
- La volonté politique d'un gouvernement d'éloigner le citoyen des services directs publics auxquels il aurait droit en établissant une barrière ou en prêtant foi par pensée magique et souci d'économie à l'idée qu'un outil TIC puisse remplacer complètement les conseils avisés et la guidance d'un fonctionnaire.[7]

Toutefois, le maintien d'une façon de faire ou d'une infrastructure traditionnelle peut aussi expliquer le manque de financement pour des Centres d'accès communautaires informatiques (CACI) et leur animation.

Comme on peut le constater, ces causes sont de divers ordres : économique, technologique, culturel et politique. **D'autres causes** peuvent aussi être à l'origine de la fracture numérique :

- Une faible estime de soi;
- L'analphabétisme;
- Le manque d'approche différenciée;
- La disparité entre les milieux urbains et ruraux.

Sur ce dernier point, nous attirons votre attention sur les études récentes réalisées pour le compte de *Solidarité rurale du Québec* (SRQ) et sur le témoignage de notre formateur en milieu rural et semi-urbain : « Quand on parle de territoires en milieu rural, on parle de 43 villages dans l'Est du Québec qui sont dévitalisés comme celui de Saint-Valérien, des milieux économiquement très instables et où la scolarité est plus rare. Le revenu et l'accès à l'information suivent le même rythme. Tout est relié ensemble. Tous les jours, l'accès à l'informatique ou l'accès à la bibliothèque pose problème. Le problème ici c'est qu'on a l'impression que tout est réglé, mais il reste encore beaucoup de travail à faire. Ces difficultés d'accès ont un impact quotidien sur toutes les facettes de nos vies. » (Alexandre Leclerc, formateur de Rimouski).

---

[7] Exemples: formulaire à remplir en ligne, SGL à consulter, borne télématique ou visioguichet dans un Centre de travail Québec, etc. Lire à cet égard l'article du quotidien *Le Devoir* du 3 et 4 septembre 2011et intitulé *Le virage numérique/«Qu'est-ce que ça veut dire?/Le public analphabète n'est plus informé*. Cet article traite notamment de l'exclusion des personnes sur l'aide sociale qui aurait été occasionnée par un manque d'accompagnement et d'aide à l'utilisation de ces nouvelles technologies.

4.1.4 Notre définition

Finalement, nous nous sommes entendus pour retenir des mots clés qui nous permettraient de développer notre propre définition de la fracture numérique, à la lumière de notre expérience. Les voici : [8]

- Capacité ou incapacité d'évoluer avec les nouvelles technologies;
- Accessibilité : technologique, psychologique, à la connaissance (c.-à-d. être à jour quant aux changements rapides), économique;
- Infos riches et Infos pauvres (des termes à retenir sur le plan de l'accès sur le plan des connaissances technologiques, pas seulement relatives aux conditions socio-économiques des individus);
- La fracture ou le fossé numérique dans la société (organismes, entreprises, individus) touche toutes les catégories sociales - N.B. Il s'agit ici de la constater comme un fait établi et non tenter de la combattre en posant un jugement négatif sur les personnes exclues;
- La motivation intrinsèque à connaître et à reconnaître les possibilités qu'offre Internet versus la motivation extrinsèque et l'indifférence;
- Les valeurs et les principes qui guident nos approches et actions;
- Les nuances apportées précédemment quant à l'utilisation des termes de la fracture et du fossé numérique;
- La disparité régionale, entre les milieux urbains et ruraux;
- Inclusion + insertion versus exclusion, dans une perspective de transformation sociale;
- Les degrés de fracture numérique ou le calcul à faire de cette fracture nous renvoient au fait que notre quotidien est envahi par les TICs et qu'il faut envisager d'en faire et développer des usages pertinents, novateurs et socialement responsables.

4.1.5 Rappel historique : avancées et reculs

Un court historique des politiques et programmes adoptés et développés par le gouvernement du Québec qui l'ont amené à jouer un rôle novateur et d'avant-garde en matière d'appropriation et d'accès démocratiques aux TICs, mérite d'être davantage connu, bonifié et documenté. Cela nous permettrait certainement de prendre la mesure des avancées et des reculs qui ont pu avoir cours en ce domaine, en plus de mieux cerner les mille et une raisons qui ont pu les provoquer (vision utilitariste et non éducative et citoyenne, restrictions budgétaires, etc.), le tout avec l'objectif ultime de tirer des leçons à retenir pour l'avenir.

---

[8] Ces termes, mots clés et énoncés mériteraient sans aucun doute d'être retenus dans l'élaboration ultérieure de notre définition à effectuer éventuellement dans le cadre d'une déclaration commune à bonifier ou à produire à propos de ce phénomène. Elle devrait aussi inclure nos valeurs et notre philosophie d'approche et d'action. Cet essai de définition serait enrichi de ce que nous ont dit et révélé les participants aux groupes de discussion. Il pourrait enfin rassembler d'autres partenaires qui souhaiteraient ou qui mènent déjà des projets semblables à celui-ci.

En faisant un petit retour sur leur propre engagement dans des projets similaires, depuis 10 à 15 ans, certains coordonnateurs des organismes associés nous ont rappelé quelques faits saillants. Ces faits expliquent en partie les ruptures et les déceptions qu'ont pu connaître certains de nos participants que nous avons « raccrochés » et remobilisés dans ce projet-ci.[9]

Quelques faits saillants ou dates à retenir :

- En 1999, plus ou moins 1 200 Centres d'accès communautaires informatiques (CACIs) ont officiellement vu le jour et ont été rendus fonctionnels (70 % en région) grâce à un projet gouvernemental.
- En 2011 : plus ou moins 300 CACIs sont officiellement à l'œuvre, mais seulement une vingtaine d'entre eux seraient véritablement fonctionnels. La raison qui expliquerait cette baisse du nombre de CACIs : le contrat non renouvelé par le gouvernement. La baisse des CACIs fonctionnels s'expliquerait en bonne partie par la gestion complexe et des bénévoles de plus en plus rares.
- Rappelons aussi que dans le cadre du programme provincial Familles branchées, 60 % des ordinateurs sont restés dans les garde-robes, faute d'animation et de formation.
- Le programme Appui au passage à la société de l'information (APSI) qui, dans ses différents volets, a permis un certain redéploiement de projets et de recherches novateurs amenant ainsi le Québec à être à l'avant-garde en ce domaine à comparer d'autres provinces canadiennes.
- Le dépôt d'un rapport en lien avec le développement d'un Plan numérique du Québec au début du mois de mai 2012.[10]

Les préoccupations économiques des PME méritent certainement d'être prises en compte. Il est grand temps que la haute vitesse soit disponible dans toutes les régions du Québec afin de mettre fin aux disparités. Cependant, la préoccupation de l'inclusion sociale doit être maintenue dans ce type de politique ou de plan.

Faute de volonté politique d'agir à ce sujet, le phénomène de la fracture ou de l'exclusion numérique demeurera au mieux au même stade ou, au pire, pourrait bien s'aggraver voire connaître de sérieux reculs si l'on n'y prête guère attention. Cela pourrait bien être le cas si les bonnes recommandations déjà formulées notamment dans le rapport précité ne se traduisent pas en des actions bien concrètes. À cet égard, nous nous inquiétons aussi de la possible non-reconduction du programme APSI.

---

[9] Lire plus loin dans ce chapitre : les commentaires émis à cet égard par quelques-uns de nos participants aux groupes de discussion. Ils sont révélateurs et témoignent de l'impact négatif que de longues ruptures et parenthèses ont pu leur faire vivre et qu'ils ont pu ressentir sur le plan de l'appropriation des TICs, retardant ou décourageant leur cheminement, accentuant leur sentiment d'incompétence et de faible estime de soi.

[10] *Gouverner ensemble / Comment le Web 2.0 améliorera-t-il les services aux citoyens?* Publication rédigée par le Groupe de travail sur le Web 2.0 du député de Verdun Henri-François Gautrin (aussi leader parlementaire adjoint du gouvernement) et produite en collaboration avec la Direction des communications du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT), Québec : mai 2012, 199 pages.

4.1.6 Ce que nous observons

- L'intérêt grandissant des participants en alphabétisation pour les nouvelles technologies tel que les médias sociaux, IPod, etc. Bien que l'intérêt pour les sites gouvernementaux soit présent (pour obtenir une allocation financière comme la TPS, par exemple), les sites de loisirs sont plus populaires.

- On dénote également une baisse des inscriptions aux cours informatiques au sein des groupes d'alphabétisation. Le manque d'intérêt et le manque de motivation en seraient la cause. Pour plusieurs, c'est de la répétition ou tout simplement le fait que cela ne corresponde pas vraiment à leurs besoins ou intérêts comme c'est le cas pour certains jeux ludiques, l'accès au téléphone par Skype ou le IPad, le courriel gmail gratuit. Les participants moins intéressés ne veulent pas suivre les formations.

- Les parents ont besoin d'être assistés ou guidés pour fournir de l'aide aux devoirs, car ils se sentent dépassés par leurs enfants. Les coupes budgétaires du gouvernement ont amené la création de références et d'aide virtuelles qui accentuent l'éloignement des enfants de parents qui sont incapables de s'approprier les nouvelles technologies.

Au Regroupement des groupes populaires en alphabétisation du Québec (RGPAQ), on a aussi observé que :

- Les gens parlent trop sur Facebook avec beaucoup d'insouciance quant à la protection de leur vie privée.

- Il n'y pas d'intérêt pour les SGL mais plutôt pour avoir accès à des conversations à moindre coût, en lieu et place du téléphone.

- Leurs essais pour « chatter» entraînent toutefois de nombreux virus qui viennent infecter les courriels des postes disponibles et offerts par les groupes d'alphabétisation.

- Pour motiver les participants à en faire usage, cela prend un résultat immédiat (ex. : copier/coller); il faut partir d'un centre d'intérêt tangible (exemples : recettes, arbre généalogique, envoi d'une carte de souhaits, traduction d'un mot pour communiquer avec quelqu'un qui parle dans une autre langue que la sienne). À surveiller : le projet *SOS Cuisine* développé par l'un des organismes.

<u>En outre, nous faisons aussi les mêmes constats, à savoir que</u> :

- Beaucoup de gens savent lire et écrire, mais se sentent perdus sur l'Internet. Pour les motiver, on doit trouver leur centre d'intérêt. Sinon, ils paniquent et l'apprentissage devient trop complexe.

- L'informatisation de la société et la fracture numérique exercent un impact dans toutes les sphères de la vie d'un individu (au point de lui faire vivre parfois des conséquences graves). Nous sommes présentement (et toujours) en révolution informatique. Il faut avoir une vue globale du phénomène de la fracture numérique puisque toutes les facettes de la vie sont règlementées par les TICs.

Il ne faut pas manquer d'observer différentes facettes de leur impact dans la vie quotidienne du monde.

- Nous devons partir de l'individu versus la généralisation qui a tendance à faire croire que tout est plus facile maintenant avec les nouvelles technologies et que tout le monde les comprend aisément et les utilise facilement. Ce n'est pas parce que des individus ont développé des habiletés dans certaines applications (jeux, montage de photos ou de vidéos, échange téléphonique avec Skype) qu'ils sont nécessairement très autonomes ou habiles avec les TICs ou ce nouvel environnement.
- Bien qu'ils ne se conjuguent pas nécessairement de façon mécanique ou automatique à ce qui nous intéresse ici, les incapacités ou les difficultés qui imprègnent la connaissance et l'usage des codes de l'écriture et de la lecture ne sont sûrement pas étrangers aux difficultés éprouvées à bien utiliser et saisir les TICs. On pourrait d'ailleurs appliquer dans le domaine d'appropriation des TICs, des catégories d'analphabétisme et de semi-analphabétisme (degrés ou niveaux de littéracie) semblables à celles qui sont délimitées ou recensées en matière de lecture et d'écriture.
- Le phénomène d'exclusion ou d'analphabétisme a tendance à être minimisé. Le développement et le déploiement des nouvelles technologies sont beaucoup plus rapides que la capacité d'apprendre et de se familiariser avec; ce qui devrait permettre alors d'en utiliser le plein potentiel. Référons-nous ici seulement à chacun d'entre nous comme travailleur et rappelons-nous, à ce titre, où nous étions rendus sur le plan informatique, il y a 10 ans par rapport à aujourd'hui, pour constater que cela va vraiment très vite. Nous devons interroger la propre image que nous nous faisons de l'« exclu numérique». C'est pas mal plus de monde que nous aurions tendance à le croire à première vue. Il n'est pas étonnant d'ailleurs de voir que des individus qui faisaient usage d'outils informatiques sur le plan professionnel et qui sont retraités depuis quelques années seulement, se trouvent vite déclassés faute de mises à jour continues.

À cet égard, écoutons certains participants :

> *Moi, j'avais suivi un cours de Word Perfect. C'est tout ce que j'avais fait, pis ça faisait ben longtemps, dans les années '80. Tout ça, c'était du chinois; ça avait changé complètement.*
> ***(Participante au groupe de discussion à Rimouski)***
>
> *Moi, j'ai eu des mésaventures avec un ordinateur. (…) Ça fait 2 ou 3 ans, j'étais sur Internet, quand il m'est arrivé une invasion de virus. Pis j'étais toute seule chez nous, je savais pu quoi faire. (…) J'ai eu un message : vous avez eu une invasion de virus. Té pus capable de l'éteindre. Ça gèle. T'as pu le contrôle de l'ordi. Ça rentrait beaucoup de pop up. Pis après ça, j'ai essayé de sortir comme j'aurais du sortir, mais là j'avais pu le contrôle de l'ordinateur pis quand je me suis décidée à le fermer avec la tour, le mal était fait. (…) Cela m'est arrivé au travail, je suis supposée être formée pour ça. Dans le fond, il me manque peut-être des fois de l'accompagnement pis des formations sur ces bébelles-là.*
> ***(Participante au groupe de discussion de Trois-Rivières, récemment retraitée)***

- Parmi les nouveaux exclus, on compte même des étudiants universitaires qui sont immigrants et qui ont de la difficulté à comprendre nos façons de faire et de procéder en n'ayant même plus accès, par exemple, à un horaire en papier pour suivre leurs cours en bonne et due forme. Enfin, combien de personnes n'ont pas accès aux diverses promotions offertes par les commerces et les magasins, faute d'avoir accès à Facebook, Internet, etc.?

> *Ces personnes sont parfois seules ou chercheurs d'emploi, ou alors nouveaux arrivants ou se sentent jugées par la société (pour leur orientation sexuelle, par exemple).*
> ***(Fanie Parisien-Lebeau, formatrice à Montréal)***

- Autre phénomène observable : à quel point le travail autonome est impossible dans certaines régions, faute d'avoir accès à la haute vitesse.[11]

- Des organismes qui interviennent auprès des jeunes ont remarqué que plusieurs d'entre eux avaient des difficultés à payer leurs comptes, mais qu'ils possèdent tous un IPhone. Le seul poste budgétaire qui augmente consiste à acquérir et à accéder à de l'équipement qui leur assure de la mobilité. Notre groupe s'interroge d'ailleurs sur les sacrifices à faire pour posséder une technologie haut de gamme. Nul doute que la crise économique actuelle rend encore plus difficile les choix budgétaires à faire en fonction des priorités et besoins de base, l'acquisition d'un téléphone intelligent étant vendue comme étant incontournable.

- Il existe plusieurs ressources gratuites, mais la plupart des personnes en position de fracture numérique ne les connaissent pas. Dans l'Est du Québec, seulement 58 % de la population possède l'Internet. À noter toutefois : le phénomène de débranchement versus l'accès à l'ordinateur via le téléphone intelligent ou le IPad.

4.1.7 Ce que nous retenons

- Il faut savoir faire la différence entre le contexte social et individuel. Bien qu'intéressés par le premier, nous devons travailler à l'enrichir des parcours individuels de nos participants dont nous sommes témoins ou sensibilisés.

- Un gros facteur à considérer et à rappeler aux autorités pour qu'ils en tiennent compte : la capacité de savoir lire ou pas, de savoir écrire ou pas, la part d'analphabétisme qui accentue l'exclusion numérique. Il faut vraiment prendre en compte les différents niveaux ou degrés d'analphabétisme (par exemple : 1 à 100).

- Avec les nouvelles technologies toujours grandissantes et leur évolution rapide, le consommateur n'a plus le temps de s'adapter. De plus, si la motivation des consommateurs provient du seul facteur économique, aucun changement ne surviendra. Nous faisons face à un défi éducatif très grand en lien avec le développement de capacités citoyennes. Nous avons également remarqué que le problème s'est étendu à plusieurs types de profils. Anciennement, nous pouvions remarquer que seulement les profils marginaux et des personnes plus âgées

[11] À ce sujet, lire notamment le Rapport final du Groupe de travail sur les collectivités rurales branchées *Assurer le virage numérique des territoires ruraux : il y a urgence!*, 14 avril 2011, Québec, 31 pages.

avaient des difficultés avec l'informatique. Maintenant, la fracture numérique ne touche pas uniquement les pauvres, mais bien tout le monde.

- L'incapacité et l'importance d'évoluer constamment avec l'accès Internet puisqu'il qui se modifie rapidement (exemples : modification courante de la page d'accueil d'un SGL ou d'un site Web qui fait perdre tous les repères habituels du participant, nouveau logiciel et nouvelle version, etc.) + la rapidité avec laquelle les nouveautés technologiques nous arrivent (temps de familiarisation et d'appropriation qui manque).

- L'importance de faire connaître aux participants les différents moyens de communication et les différencier, surtout lorsqu'ils sont à la fois semblables et différents, par exemple : MSN et Google.

- Il faut aussi comprendre que l'Internet a modifié le comportement de notre cerveau. Nous n'agissons plus de la même manière qu'il y a cinq ou 10 ans. Les personnes de sexe masculin seraient plus portées à rechercher ou à s'intéresser à la base aux aspects mécaniques de l'informatique tandis que les femmes rechercheraient davantage les aspects linéaires.

- La formation continue en guise d'alphabétisation aux TICs devrait être une option à ajouter au projet afin que nos participants reçoivent un appui plus long. Même si tu sais lire et écrire, cela n'empêche pas la méconnaissance des nouvelles technologies de se perpétuer, d'où la nécessité de favoriser une mise à niveau constante.

Nous retenons aussi **des façons d'intervenir appropriées** pour s'attaquer à la fracture numérique :

Il faut miser sur le grand besoin d'autonomie de la part des participants ou des personnes à intéresser et à rejoindre en matière d'appropriation des technologies

En misant sur le besoin d'autonomie et d'inclusion sociale des participants, nous sommes capables grâce à nos ateliers informatiques, de leur montrer comment s'autoéduquer. Petit à petit, ils développent le réflexe de se rendre sur Internet pour répondre à leurs interrogations. Ils doivent comprendre l'importance de la quantité d'informations à laquelle ils ont accès. Leur estime de soi en est augmentée, mais ils ont également plus de connaissances pour faire face aux changements rapides. Il s'agit de dédramatiser le processus de recherche.
(Fanie Lebeau-Parisien, formatrice de Montréal)

- L'auto éducation par Internet ne suffit pas pour savoir où aller chercher l'information voulue. En outre, développer l'esprit ou le réflexe de recherche n'est pas inné ou naturel. Il faut fournir de l'aide, de la formation de type éducation populaire, de l'animation et de l'accompagnement. De cette façon, les TICs peuvent être d'excellents outils d'éducation et de mise en route des personnes vers des ressources et des connaissances qui devraient accroître leur capacité d'agir dans une perspective d'engagement citoyen.

- Il y a des attitudes et un savoir être à développer en tant que formateur ou accompagnateur : l'animateur doit être humble et admettre qu'il ne sait pas tout. Il peut et doit expliquer aux participants ce qu'il fait, sur quoi il tâtonne. Il faut

dédramatiser et dire que tout le monde cherche à mieux comprendre comment cela fonctionne.

- Il y a aussi un savoir-faire à développer : l'animateur doit chercher à faire valoir les potentialités des participants aux formations et démontrer les contributions qu'ils peuvent apporter aux autres et à la société. En organisant ou en les faisant participer à un forum de discussion, on peut aussi leur démontrer qu'ils ne sont pas aussi idiots ou ignorants qu'ils sont tentés parfois de le croire, qu'un bon nombre de personnes se posent les mêmes questions. Ne pas négliger : des occasions de défense de droits lorsqu'elles se présentent pour les amener à utiliser les TICs.
- L'importance de documenter les problèmes que ce phénomène pose et qui se sont accentués plutôt que de s'atténuer. La situation est jugée comme étant pire qu'avant (exclusion, compétences de base à avoir ou posséder), tant pour le consommateur que le parent ou le travailleur.
- Il faudrait se faire un devoir de documenter davantage l'historique des politiques et programmes qui ont cherché à s'attaquer au phénomène de la fracture ou de l'exclusion numérique depuis ces dix à quinze dernières années en commençant au moins par nos propres pratiques.
- En tant qu'organismes, concertés et rassemblés au sein d'une communauté de pratiques, nous devrions augmenter nos alliances avec d'autres organismes. Ces alliances permettraient d'offrir plus de services à nos participants.

4.2 LES GROUPES DE DISCUSSION SUR LA FRACTURE NUMÉRIQUE

La deuxième activité des groupes de discussion visait à mieux cerner qui sont les « infos pauvres » ou les « exclus numériques», en plus de mieux connaître leur situation et entendre leurs besoins suite aux formations reçues. Elle devait nous permettre de recevoir directement et différemment, de façon plus interactive, l'appréciation et l'évaluation d'un projet de cette nature par un certain nombre de nos participants, en plus d'entendre leurs souhaits et recommandations quant aux suites à y donner.

Afin de documenter plus précisément la fracture numérique, nous avons organisé un groupe de discussion dans chaque région. Le groupe comptait de 7 à 8 personnes qui étaient appelées à interagir ensemble sur différents sujets concernant la fracture numérique. Des participants du projet actuel, mais aussi ceux qui proviennent des anciens projets ont été contactés. Ceux qui n'ont pas suivi la formation ou ceux en attente d'en recevoir ne l'ont pas été.

Les objectifs étaient :

- Mieux connaître, grâce à eux, les conséquences quotidiennes que peut faire vivre l'exclusion numérique;
- Avoir une meilleure idée des besoins et intérêts qui ont été comblés grâce aux formations offertes d'initiation à l'informatique et à Internet; ce qu'ils y ont appris, apprécié et retiré;

- Cerner leurs besoins, dans l'éventualité où nous poursuivrions un projet similaire. Savoir quels projet ou formation, ils seraient fortement intéressés à participer (exemple : formation sur les médias sociaux, Facebook).

Parmi les questions et thèmes traités, on retrouvait :

- Comment chacun se sentait face à un ordinateur ou Internet avant d'entreprendre la formation (peur ou crainte, besoin, motivation ou intérêt);
- Ce que le participant avait apprécié et appris avec le formateur;
- Ce que chacun avait fait ou réalisé depuis la fin de leur initiation;
- Ce que cela leur prendrait de plus pour être plus à l'aise et autonome;
- Des sujets de formation qui les intéresseraient ou qu'ils aimeraient approfondir.

4.2.1 Méthodologie utilisée

Les groupes de discussion ont eu lieu subséquemment et respectivement le 29 novembre 2011 à Trois-Rivières, le 1er décembre 2011 à Québec, le 6 décembre 2011 à Montréal et le 10 janvier 2012 à Rimouski. Ils ont rassemblé de 7 à 8 participants en moyenne pour un total de 29, soit 11 hommes et 18 femmes (sans compter trois commentaires écrits que des participants ont tenu à nous faire parvenir, faute de pouvoir être présent au groupe de discussion). Les participants n'ont pas fait l'objet d'une sélection particulière. La participation était volontaire et non obligatoire, sur invitation du formateur. Ce dernier s'assurait toutefois d'avoir une diversité de participants afin que le groupe soit fort bien représentatif : participant à des formations individuelles ou de groupe, homme et femme, âge, origine québécoise ou autre, nouvel arrivant, chômeur de longue date ou récent, chercheur d'emploi, retraité ou bénévole dans un organisme. La grande majorité des participants avait été initiée et formée aux TICs dans ce projet-ci. Certains d'entre eux l'ont été dans nos projets précédents; ce qui nous permettait d'avoir plus de recul sur les impacts réels des formations offertes.

- Trois groupes de discussion sur quatre ont été animés par l'animateur de la communauté de pratiques. Seule exception : le groupe de Rimouski puisque nous ne disposions pas de budget suffisant pour assumer les dépenses relatives au gîte et au transport. Toutes ces rencontres épousaient toutefois le même déroulement type. (Voir : Groupe de discussion - objectifs et déroulement à l'annexe 5)

- Afin de faciliter d'entrée de jeu une discussion spontanée et ouverte, des dessins ou des caricatures, au nombre de dix, servaient d'outils déclencheurs. Ces dessins représentaient divers types d'utilisateurs ainsi que leurs états d'âmes ou réactions face aux TICs (de l'emballement total jovial au sentiment d'incompétence ou de détresse).

- Des notes ont été prises et les discussions enregistrées, donnant lieu à la production de verbatim auxquels nous avons pu nous référer. La durée moyenne des rencontres était de deux heures.

4.2.2 Ce que nous ont appris les participants aux groupes de discussion et ce que nous en retenons

Les groupes de discussion nous ont révélé et confirmé plusieurs points convergents :

a) Les **craintes** et les **peurs les plus courantes** : briser la machine, être infecté par des virus, se faire frauder et voler des données confidentielles (sécurité informatique), la peur de perdre ou d'effacer des fonctions, le rappel de certaines mauvaises expériences antérieures avec la gêne de poser des questions, une faible estime de soi (incompréhension, sentiment de défaite personnelle ou d'incompétence face à ces nouveaux outils).

b) Tous nous ont fait part de leur très grande appréciation de la **formation personnalisée et individualisée**, en plus du côté sociable des groupes de discussion. Cela vient confirmer le rôle clé de l'accompagnement, en plus des valeurs et des approches que nous privilégions (écoute, empathie, éducation populaire).

c) On a d'ailleurs maintes fois entendu **ce qui posait problème dans les anciens cours ou projets de ce type** offerts par des bibliothèques, des commissions scolaires, des CACIs. Au nombre de ces difficultés, notons : groupe trop nombreux, contenu pas assez vulgarisé, trop de contenu en peu de temps et degré de concentration exigée sans pouvoir pratiquer la matière apprise, gêne et peur de poser des questions pour ne pas retarder le groupe ou par crainte du jugement des autres. Beaucoup de participants avaient déjà tenté de suivre des cours en informatique dans des centres de loisirs, sans succès.

d) Nous avons pu être mis en contact avec **différents visages de la pauvreté et de l'exclusion numérique**, défaisant ainsi certains préjugés qui peuvent avoir cours à cet égard (ex. : juste des personnes âgées, les nouvelles générations vont s'en sortir aisément). Nous songeons ici à des personnes retraitées, qui étaient pourtant en contact avec l'informatique dans leur milieu de travail qu'elles ont quitté depuis sept à dix ans; des femmes entrepreneures, des immigrants diplômés et relativement jeunes, mais nouvellement arrivés au pays.

e) Plusieurs participants dans les groupes de discussion (deux à trois sur sept) ne possèdent aucun équipement informatique à la maison, d'où la difficulté de bien intégrer les notions apprises faute de pratique quotidienne ou courante. Il y en a donc plus qu'on pense généralement qui n'ont pas ainsi accès à Internet et aux SGL, tel que le démontrent les statistiques ou les données disponibles en moyenne à cet effet.

f) La nécessité d'une formation continue et d'une mise à jour constante au travail versus l'évolution rapide des technologies et des logiciels utilisés. L'appropriation des TICs doit s'inscrire dans les 1001 façons d'apprendre des adultes.

> *« J'ai un fils qui est très bon en informatique. Y'a quatre enfants, mais c'est pas un formateur. On a besoin d'un formateur qui connaît notre besoin, qui ont ce qui faut pour nous amener à … Ici, y'a les formateurs, le matériel, les locaux, ça répond à un besoin, y'a tout ce qui faut. »*
> ***(Participant de Rimouski)***

g) Les conjoints, les enfants ou les amis ne sont pas toujours les mieux placés pour montrer aux personnes visées les fonctions de base du matériel informatique. Ils sont loin d'être toujours patients et pédagogues. Beaucoup de participants ont essayé d'apprendre avec des membres de leur entourage, sans succès. Les groupes de discussion prouvent que la famille ou les amis ne sont pas les meilleurs intervenants pour montrer l'informatique. L'accompagnement personnalisé (avant, pendant et après les séances de formation) est donc jugé comme étant essentiel et inestimable par les participants.

> *(…) les gens qui sont autour de nous autres, ils peuvent avoir la méthode, mais ils n'ont pas le temps, ou bien ils l'ont pas, c'est comme trop vite. Ça prend des gens qui ont de la pédagogie. Prendre le temps de l'enseigner.*
> ***(Participante dans un groupe de discussion Rimouski)***

h) Les groupes de discussion ont aussi permis de revisiter ou de constater certaines motivations de base qui incitent les gens à participer à nos formations d'initiation et à persévérer : ne pas être « out » ou trop vieux, se mettre à jour, le besoin de communiquer avec les petits-enfants ou d'autres membres de la famille, trouver du travail ou obtenir un poste plus important. Idem pour les fonctions utiles et appréciées apprises et mises en pratique.

i) Les qualités et attitudes fort appréciées du formateur ou de l'accompagnateur : respect, écoute, empathie, patience, bonne vulgarisation, générosité à modifier ou à ajouter du contenu et du soutien en fonction des besoins (comment faire le ménage d'un bureau, conseils en matière d'achat ou de mise à jour de matériel adéquat, installation d'un antivirus ou autre soutien technique). Enfin, et surtout, les participants n'avaient pas peur de se faire juger. Ils étaient bien accueillis et écoutés.

j) Leur plus grand souhait et attente pour le futur consiste à avoir plus d'heures de formation de base, soit un minimum de 20 à 24 heures versus les neuf heures offertes dans le cadre de ce projet.

<u>Enfin, les journaux de bord des formateurs confirment et révèlent également</u> :

k) Des freins, peurs et obstacles bien identifiés à rapporter. La fracture numérique ne se rapetisse pas avec le temps. Elle s'agrandit de jour en jour.

l) Des bons coups réalisés par les participants et les formateurs.

m) Des difficultés soumises ou à soumettre à d'autres, des suggestions, des recommandations, des améliorations possibles concrètes sur le plan de l'animation, de l'accompagnement, de la pédagogie utilisée, du contenu à développer (surtout si l'on passe de 9 à 20 ou 24 heures d'initiation).

n) Des métaphores à utiliser ou à inclure dans un « Glossaire des participants après usage » à construire et à reprendre sur le plan de trucs pédagogiques à transmettre et à partager avec d'autres éventuellement. Une bonne et grande utilisation de métaphores facilite l'apprentissage. Des expressions ou commentaires « parlants » assez forts et imagés méritent d'être retenus et rapportés dans un projet futur. Il en est de même de certaines notions de base qui sont ou seraient même parfois utiles à des personnes qui utilisent quotidiennement l'informatique dans leur travail (ménage du bureau, sécurité informatique). Un bon tour d'horizon des croyances populaires et des mythes à défaire a aussi été effectué.

4.2.3 Quelques commentaires « parlants » et éloquents

Quoi de mieux que d'entendre ou d'être témoin en direct, serait-ce qu'en partie, des propos qu'ont pu exprimer nos participants lors des groupes de discussions? Nous avons repris les propos entendus tels qu'ils ont été retenus et reproduits dans les verbatim que nous avons réalisés et conservés de ces discussions avec eux.

Nous vous invitons à les lire en vrac ici. Ils traduisent fort bien (et mieux que nous) ce que les personnes visées peuvent vivre ou ressentir face aux nouvelles technologies de communication. C'est aussi une bonne façon, croyons-nous, d'être sensibilisés et de mieux cerner ce que peut faire vivre l'exclusion numérique ce pour quoi des projets comme le nôtre sont si pertinents et appréciés.

À propos des peurs, des craintes, des freins qu'ils rencontrent :

« La machine est pleine de pièges. »
(Participant de Québec)

« J'avais peur de faire sauter l'ordinateur. »
(Participant de Rimouski)

« J'avais peur de briser quelque chose, de défoncer quelque chose. »
(Participant de Rimouski)

« On a peur de pitonner. (…) De perdre toutes les données. »
(Participante de Trois-Rivières)

« Moi (…) c'était d'apprivoiser la souris pour la contrôler la petite démone, le clavier, ça, c'est une autre paire de manches (…) »
(Participante de Rimouski)

« Même au début quand j'ai acheté un ordinateur aux enfants, c'est ouvre moi l'ordinateur avant de partir pour l'école. »
(Participante de Rimouski)

« (…) j'avais un paquet de mots nouveaux pis euh la peur de la petite mémoire, à en manquer des bouttes. Pis peut-être la crainte de me faire dire un moment donné : té trop vieille. (…) J'avais pas le choix là de pas passer pour trop vieille pis d'être capable de au moins en parler avec d'autres pis comprendre des mots qui me disent (…) que je sois capable de me situer (…) leur langage à eux autres là. Tsé mes petits-fils sont meilleurs que moi. Ça l'a sept ans pis 10 ans pis c'est meilleur que moi. »
(Participante de Trois-Rivières)

« Dans les ordinateurs, y' a des mots qui ne sont pas en français. Quand il y a une personne qui n'a pas de connaissance en anglais, ça n'a pas de sens. »
(Participant de Montréal, nouvellement arrivé au pays, provenant d'un pays du Maghreb)

« C'est difficile de faire des recherches, de chercher des informations sur la santé, pour l'emploi ou pour certains papiers administratifs comme l'immigration. »
(Participante de Montréal, nouvellement arrivée au pays, provenant d'un pays du Maghreb)

« Une chose qui a pas été discutée, mais qui est très importante pour notre numéro bancaire pis c'est affaires là, les achats, ça, c'est pas mal craintif. »
(Participant de Québec)

« Dans les magasins, quand vous faites un achat, ils vous demandent votre adresse courriel. Des fois, tu fais des choses comme ça, tu donnes ton courriel. C'est facile d'avoir ça, c'est ça à un moment donné, tu veux plus avoir ça (c.-à-d. de la publicité, des promotions, une infolettre), c'est toujours compliqué alors… (Lire : de ne plus se faire harceler ou comment se désabonner). »
(Participante à Montréal)

« Le bureau du centre d'emploi qui dit ne mettez pas votre numéro de carte d'assurance sociale, des cartes de crédit, toute ça et on sait pu comment faire. »
(Participante de Montréal)

« C'est vraiment la peur, le manque de confiance en soi qui fait qu'on paralyse à un certain moment donné, on est plus capable d'avancer fa que même si on voudrait bénéficier des ressources, on peut pas parce que, on est paralysé par la peur de ce qui pourrait arriver. (…) La peur d'avoir peur dans le fond. »
(Participante de Trois-Rivières)

« Ça va jusqu'à la peur d'expérimenter. (…) y'aller par moi-même, oser explorer (…) »
(Participante de Trois-Rivières)

« Toute le vocabulaire aussi, tsé quand on n'est pas familier. Quand y' apparait des fenêtres pis que ça te dit, on sait même pas le vocabulaire c'est quoi. (…). Quand y' apparaît, des pop up. (…) quand y'a des fenêtres qui nous écrit pis on pense tout le temps que c'est une alarme ou on sait pas si on doit peser sur oui ou non. »
(Participante de Trois-Rivières)

<u>À propos de l'exclusion numérique, de certaines mauvaises expériences passées</u> :

« (…) c'est un peu comme un instrument de musique, le piano, on aimerait tous jouer du piano, faut-il à la base apprendre les gammes et tout et moi j'étais le genre de type à acheter le piano avant. »
(Participant de Montréal, d'origine algérienne)

« Tout seul devant l'ordinateur, on se sent démuni. Quand on commence, on a besoin d'aide. (…) c'est tellement frustrant qu'au moment donné on laisse. On dit : "À quoi bon m'entêter, à chaque question qui se pose, y'a pas de réponse. C'est décourageant.» ***(Participant de Montréal)***

« Dans des places, les gens sont convaincus que tous ont Internet. La première chose qui font, c'est allez madame vous pouvez aller sur Internet. On n'a pas tous Internet. »
(Participante de Montréal)

« Pour la recherche d'emploi, comment ça marche. On arrive dans un centre local d'emploi et on nous met devant un ordinateur. Mais après, les agentes d'aide à l'emploi nous disent qu'elles n'ont pas le temps de nous montrer, mais elles nous exigent qu'on fasse nos recherches sur Internet, mais on est pas capable. C'est pas eux qui ont le temps de nous apprendre. Je fais la recherche, mais dans la recherche ça prend de l'Internet.» ***(Participante de Montréal)***

« (…) quand on prend les services Internet, c'est sûr que ça vient gruger un peu le budget parce que bon, tu magasines aussi avec quelle compagnie té. T'as ben beau dire que c'est la basse vitesse que tu veux, eux autres y'ont rien qu'une vitesse, l'accélérée, tsé.»
(Participante de Trois-Rivières)

« Avec les enfants, c'est comme si on comprend pas, on comprend pas assez vite. Mon petit-fils lui y rit. Ben moi, je trouve ça moins drôle. »
(Participante de Rimouski)

> *« Moi je dis qu'on est des illettrés de l'informatique. Si on suit pas ça, on se referme sur nous autres mêmes, on vient qu'on est pu capable.»*
> ***(Participant de Rimouski)***
>
> *« Parce qui faut pas qu'on se referme sur nous autres mêmes. On a besoin de s'ouvrir, c'est primordial. Si on se referme, on perd de la confiance en soi pis de la valorisation. On a besoin de croire qu'on est capable de faire des choses.*
> ***(Participante de Rimouski)***
>
> *« Pis c'est la fierté de le faire par nous autres mêmes. Je fais la démarche et un bon jour je vais être capable de montrer que oui je suis capable d'arriver à faire ça. Moi c'est ça mon but, que je vais être capable d'envoyer des courriels. Ça va me faire sortir de chez moi. J'envisage de faire du bénévolat et on m'a demandé si je savais manœuvrer l'ordinateur, oups la souris m'énerve un peu. Je vais aller chercher l'information.»*
> ***(Participante de Rimouski)***

> *Enfin, « (…) d'autres participants craignent qu'ils ne retiennent pas toute l'information, de ralentir les autres participants des cours…»*
> ***(Imane Touami, formatrice à Québec)***

Quant aux attitudes et aux approches à adopter, à l'accompagnement personnalisé à développer, les témoignages ont été si nombreux et éloquents que nous avons cru bon d'ajouter dans ce bilan un chapitre qui traite spécifiquement de l'approche pédagogique à privilégier.

CHAPITRE 5 - L'APPROCHE PÉDAGOGIQUE ADAPTÉE ET PERSONNALISÉE : UNE CLÉ D'INCLUSION NUMÉRIQUE

Des façons et des formats variés ont été proposés à nos participants pour les inclure graduellement sur la route de l'informatique et de la participation citoyenne :

- des formations individuelles offertes dans leur milieu de vie;
- des formations données dans des groupes communautaires d'entraide ou de recherche d'emploi;
- des formations de groupe ou à trois et quatre personnes;
- des cours du soir offerts à des travailleurs mobilisés par leur emploi durant le jour;
- des ateliers libres et pratiques sur place;
- des laboratoires mobiles qui rejoignent des gens dans leur village;
- du soutien technique.

On ne saurait trop insister sur l'importance de rejoindre ces personnes par un accompagnement personnalisé et chaleureux, une pédagogie adaptée qui s'inscrit en droite ligne avec les principes et les méthodes de l'éducation populaire.

Nous avons voulu créer un chapitre distinct afin d'attirer votre attention sur les commentaires éloquents et « parlants» de nos participants aux groupes de discussion lorsqu'il fut question de traiter de ce qui les a motivés à entreprendre et à terminer le parcours de formation et d'initiation à l'informatique et aux services gouvernementaux en ligne notamment. Certains de ces témoignages nous permettent d'affirmer que nous avons réussi à « raccrocher des décrocheurs» lorsqu'ils ont suivi nos formations et revisité certaines notions malgré les échecs passés subis ailleurs dans d'autres cadres et contextes. D'autres propos viennent souligner à quel point ils ont apprécié les formateurs et les contenus offerts. Nous avons cru bon d'ajouter également quelques observations notées par les formateurs dans leur journal de bord. Ceux-ci nous ont été rapportés dans le cadre de la production de leur bilan personnel et qualitatif de cette expérience que fut le projet *Citoyen branché*.

Comme vous le constaterez, ce n'est pas nous qui avons inventé les propos et conclusions émis dans les chapitres antérieurs. Ce sont nos participants qui le disent. Écoutons-les…

5.1 LEURS MOTIVATIONS, COMMENT SE SITUAIENT-ILS AVANT LES FORMATIONS, LEUR CHEMINEMENT

> *« Avant d'entreprendre la formation, je manquais beaucoup de confiance en moi face à la technologie en général. Je ne me sentais pas habile et j'avais l'impression de passer à côté d'un outil essentiel de communication.»*
> ***(Une participante de Trois-Rivières qui, faute de pouvoir être présente au groupe de discussion, a transmis son opinion par écrit à la formatrice)***

> *« Ce qui me motive, c'est de dépasser la frustration. C'est comme vous disiez, quand on a pas Internet, on est comme en dehors.»*
> ***(Participante de Montréal)***
>
> *« (…) je suis passée de « techno twit» à « techno fan » (…).Vraiment, d'où je suis partie, je ne croyais pas réussir à maîtriser l'ordinateur. (…) Les notes et les tableaux que tu m'as remis me sont d'une très grande utilité. Merci encore. »*
> ***(Une participante de Montréal, commentaire tiré d'une lettre écrite adressée à Fanie Lebeau-Parisien, la formatrice)***
>
> *« On a le formateur avec nous, donc c'est assez facile. Quand il est avec moi, c'est facile, je peux tout faire; mais arrivée à la maison pour continuer, j'ai de la difficulté.»*
> ***(Participant de Québec)***
>
> *« Ça faisait 10 ans que j'avais pas touché à ça. Et c'est pour ça que je voulais me rafraîchir.»*
> ***(Participant de Québec)***
>
> *« (…) si quelqu'un me dit je m'en vais à un endroit, les trajets, je vais aller voir ce qu'il y a à voir dans cet endroit. Moi, j'ai un neveu qui voyage (…) et je vais voir où il est au fur et à mesure.»*
> ***(Participant de Québec)***
>
> *« (…) ça serait supposé activer le cerveau pis éloigner l'Alzheimer. Ça tient alerte.»*
> ***(Participante de Trois-Rivières)***
>
> *« (…) dans les enseignantes qu'il y a ici, avec la patience qu'ils ont pis la délicatesse de nous enseigner, c'est énorme.»*
> ***(Participant de Québec)***

5.2 ATTITUDES DE BASE DES FORMATEURS ET SAVOIR-ÊTRE ESSENTIELS

Les commentaires émis ci-dessus par certains participants illustrent fort bien à quel point les attitudes et les compétences requises d'intervention sociale, et pas seulement techniques, des formateurs jouent certainement un grand rôle dans ce qui peut les motiver à poursuivre et à conclure avec succès cette initiation de base à l'informatique. Pour certains, il s'agissait d'oublier certains mauvais souvenirs et échecs passés en ce domaine.

Pour travailler avec une personne immigrante, un chômeur ou un chercheur d'emploi, une personne au prise avec un problème de santé mentale, une personne âgée isolée, pauvre ou exclue, on ne saurait trop insister sur l'importance de faire preuve d'empathie, d'écoute et de patience, en plus d'être un bon vulgarisateur.

Voilà pourquoi dans ce projet-ci, il n'a jamais été aussi important d'accorder dans nos rencontres des espaces d'échange qui permettaient un approfondissement pédagogique, tant du point de vue des méthodes que des attitudes à adopter, des concepts et des termes à vulgariser lors de la livraison des contenus. On a aussi abordé diverses façons de s'y prendre pour prévenir les abandons en cours de route, combattre certains découragements, susciter de l'entraide entre les participants, souligner et partager les petites réussites.

Prêtons toujours l'oreille à ce que nous ont confié un bon nombre de participants dans les groupes de discussion.

5.3 LEUR APPRÉCIATION DES FORMATEURS ET DES COURS OFFERTS

« Des formations comme celles-ci, c'est un besoin qui est demandé. On n'est pas les seuls. »
(Participante de Rimouski)

« Ce qui m'a amené ici c'est que je cherchais depuis longtemps un endroit où on pouvait avoir justement des services. (…) Je ne savais pas où aller et puis quand j'ai commencé, ils ont cessé les cours. C'était toujours comme ça, ils commençaient les cours et après ils cessaient. C'était dans une école. Et ça duré que quelques cours, manque de gens qui suivaient le cours. (…) pendant de nombreuses années, y'avait pas de ressources et on savait pas où s'adresser. »
(Participant de Montréal)

« Moi, je dis qu'il y a beaucoup de monde qui ont été surpris qui avait des cours qui se donnaient chez nous. »
(Participante de Rimouski)

« Avant, on posait pas de questions, on avait peur, on était trop gênés. »
(Participant de Montréal)

« C'est rassurant d'avoir quelqu'un. »
(Participante de Trois-Rivières)

« (…) très relax (…) avec l'apport de mon prof là, je me sentais au septième ciel là. Son approche c'est vraiment bien. C'était comme si j'étais déjà dans l'ordinateur. Il y a une confiance qui s'est installée et là, c'était encore plus relaxe. »
(Participant de Montréal)

« Ce que j'ai trouvé de bien avec, c'est qu'elle fait des petits dessins. Vous avez donc à suivre ce qu'elle vous a dit. »
(Participant de Montréal qui fait référence ici à la formatrice)

« Claudie et Alexandre, ont le temps de nous le montrer. Sont là pour ça. Y'ont la patience et le temps. C'est pas du vite, vite, vite. Ils prennent le temps de nous montrer le contenu, pis si tu as des questions, tu vas voir le prof et il va prendre le temps. »
(Participante de Rimouski)

« On perd de l'assurance et de l'intérêt. C'est une des raisons qui fait qu'il faut pratiquer beaucoup. »
(Participant de Montréal)

« Si on se sent pas épaulé nous-mêmes, on perd notre motivation et notre intérêt. On laisse tomber et je pense que c'est pareil pour tout le monde et c'est pas tous les gens qui apprennent à la même vitesse et tout ça. Vous savez, moi ça peut prendre deux à trois cours avant que je comprenne alors que d'autres vont l'apprendre dans un cours et on veut savoir qu'on peut revenir parce que ça nous encourage. C'est la continuité. »
(Participant de Montréal)

« Maintenant, je ne me sens plus seul à la maison dans le sens qu'à tout moment je cherchais où je pouvais aller chercher mon information (…) »
(Participant de Rimouski)

« (…) je sais pas s'il s'agit d'un cas personnel (…) toute l'information qu'on a eue ici, ça a réaffirmé nos connaissances. Quand on a suivi le cours, ça nous a beaucoup aidés parce que la base c'est jamais trop solide. On en avait besoin. »
(Participant de Rimouski)

« Ça me parle, on se sent bien, ça me rejoint ça. Ils répondent aux besoins. »
(Participante de Rimouski)

« J'ai trouvé intéressant qu'il y ait des ordinateurs ici pour pratiquer et Alexandre était là, y'a pu nous dépanner, nous donner des petits trucs. »
(Participante de Rimouski)

« J'ai trouvé qu'Ariane était très attentive à mes besoins. Lorsque j'étais impatiente, elle me rassurait en me disant : C'est normal, il faut prendre le temps. Elle m'a initiée à l'informatique en respectant les limites que ma maladie m'apporte. J'ai beaucoup de difficultés avec ma mémoire à court terme. Elle a donc dû répéter souvent; elle l'a toujours fait avec beaucoup de tact. Les consignes sont simples et faciles à suivre et je peux toujours me référer au petit fascicule Guide informatique. (…) »
(Participante de Trois-Rivières qui, faute de pouvoir être présente au groupe de discussion, a transmis son opinion par écrit à la formatrice)

5.4 À PROPOS DE LEURS RÉUSSITES, CE QU'ILS SONT MAINTENANT CAPABLES DE FAIRE

« J'ai appris à répondre à mes courriels, j'écris des textes sur Word. Je classe et choisis mes fichiers et dossiers. Je prends aussi beaucoup d'assurance avec mon clavier. En fait, je découvre toutes les utilités. »
(Participante de Trois-Rivières qui, faute de pouvoir être présente au groupe de discussion, a transmis son opinion par écrit à la formatrice)

« Moi, ça m'a beaucoup aidée parce qu'on m'a organisé un petit portable pour pas cher. »
(Participante de Rimouski)

« J'ai fait un grand pas parce que je suis capable d'aller voir des affaires que j'y allais pas, j'étais pas capable. J'avais beau essayer de cliquer sur toutes sortes d'affaires, ça marchait pas. Mais là, je suis capable. »
(Participante de Rimouski)

« Ben moi, j'ai réussi à aller sur Google, chercher toutes sortes de petites affaires, des mots que je savais pas ce que ça veut dire. Je vais chercher mes résultats de loterie (…) des noms de médicaments aussi (…) »
(Participante de Rimouski)

« Je suis capable de cliquer sans avoir peur que ça saute. C'était ma phobie. »
(Participante de Rimouski)

« J'ai été capable de faire beaucoup de recherches. Là, j'ai pu d'appareil, mais j'étais capable. J'ai fait mon CV pis j'ai fait des recherches au niveau de mon projet d'entreprise future, j'ai appliqué sur un poste. »
(Participante de Rimouski)

« Au niveau du gouvernement, ça m'a permis, en tout cas, j'ai eu accès à l'aide juridique. Oui j'ai fait une poursuite par l'aide juridique, par Internet finalement. J'pourrais leur dire qui pourrait nous donner un peu plus de temps pour finir de remplir nos dossiers quand on fait la demande. »
(Participante de Trois-Rivières)

« Ben moi, c'est mon ami l'ordinateur maintenant. (…) il m'a consolée dans mes, comment je pourrais dire, les lacunes que j'avais. »
(Participante de Trois-Rivières)
« La technologie pis moi, on fait pas bon ménage. Mais c'est ça, ça s'apprivoise, ça a un langage et Ariane est venue m'aider. Je voulais être capable d'envoyer des courriels et d'échanger des informations dans le fond. »
(Participante de Trois-Rivières)

> *« J'aimais ça apprendre des nouvelles fonctions comme créer un dossier, effacer l'historique. »*
> ***(Participante de Trois-Rivières)***
>
> *« Ben là, je suis capable d'envoyer des pièces jointes avec des tableaux. »*
> ***(Participante de Trois-Rivières)***
>
> *« Moi, finalement, ce qui m'a stimulée pour apprendre c'est que je voulais promouvoir - j'étais pas certaine, mais là je veux - promouvoir mon entreprise sur Internet, faire un site virtuel. Pis après ça, je veux faire de la publicité par courriel, tsé, pis par fax parce que je veux me servir de tout ça. (…) le site est rendu sur Internet pis je continue mon projet. Pis même, ça me permet de faire de la recherche dans le développement du produit. (…) ça me permet d'aller faire de la recherche sur certaines matières premières pour créer des nouveaux produits. »*
> ***(Participante de Trois-Rivières)***

Enfin, quoi de plus éloquent que de retenir en guise de conclusion, cette remarque d'une participante au groupe de discussion à Trois-Rivières :

> *« On a pu peur asteure, presque plus. L'ordinateur est devenu mon ami. »*
> ***(Participante de Trois-Rivières)***

5.5 LA PAROLE AUX FORMATEURS, À PROPOS DE LEURS PARTICIPANTS

« Ne pas connaître l'ordinateur, c'est comme être analphabète », de clamer tous ensemble d'une seule voix les formateurs et les formatrices lors d'une période d'échange entre eux à Québec, le 26 janvier dernier.

> *« Il s'agit de former des personnes à l'utilisation d'un ordinateur, mais aussi de former des citoyens, mieux habilités et mieux informés, grâce à leur entrée dans le monde de l'Internet. Un monde d'information et de participation. Tous sont surpris des possibilités infinies de cet outil. Il est merveilleux de créer de l'émerveillement, mais aussi merveilleux de créer de la fierté chez les participants. (…). Ce contexte de travail nécessite de créer un climat de confiance et de dédramatisation. »*
> ***(Fanie Lebeau-Parisien de Montréal)***
>
> *« (…) il faut savoir diriger l'apprenant dans les bonnes directions, selon ses besoins et intérêts, et lui faire accepter le fait de ne pas tout connaître et comprendre. La confiance doit s'installer auprès de l'animatrice, mais aussi auprès de la machine! C'est avec le temps que la peur s'estompe. »*
> ***(Fanie Lebeau-Parisien de Montréal)***
>
> *« Cette progression doit se faire sur une période plus ou moins longue selon la personne apprenante. Il est donc important d'en tenir compte dans l'élaboration des projets futurs, car les meilleures réussites ont eu lieu auprès des participants qui sont venus sur de longues périodes, entre autres grâce aux laboratoires pratiques qui permettent une continuité dans le temps. »*
> ***(Fanie Lebeau-Parisien de Montréal)***
>
> *«Un groupe plus rare encore est celui des travailleurs. J'ai croisé très peu de personnes en emploi. Ils prennent soit les cours du soir ou le vendredi. Ce type de profil ne pratique pas beaucoup. Ils ont très peu de disponibilités. »*
> ***(Ariane Deschênes de Trois-Rivières)***

> *« Une participante, qui est bénévole dans un organisme communautaire, a pris l'initiative de faire un tableau pour entrer les coordonnées et les disponibilités des bénévoles. Dans le même cadre du bénévolat dans un organisme, une participante a apprécié apprendre comment créer des dossiers pour classer les ordres du jour et les comptes rendus des réunions de leur conseil d'administration. D'autres participants en recherche d'emploi peuvent maintenant envoyer par courriel leur C.V. en pièces jointes. Quelques participants ont mentionné qu'ils peuvent classer leurs photos et effectuer des recherches sur les sujets qui les intéressent (arbre généalogique, photos anciennes du quartier Saint-Sauveur, les émissions préférées antérieures ou actuelles, etc.). »*
> ***(Imane Touami de Québec)***

5.6 DES OUTILS PÉDAGOGIQUES, DES APPROCHES ACCESSIBLES ET ADAPTÉES

> *« Le guide informatique est l'outil le plus indispensable au bon fonctionnement des cours informatique. Il agit comme un aide-mémoire à la fin des cours quand une personne veut pratiquer. Il est aussi un bon guide quand la personne travaille seule dans les cours. Elle peut se fier aux étapes écrites et imagées. Une personne analphabète peut suivre sans professeur, en regardant les captures d'écran. »*
> ***(Ariane Deschênes de Trois-Rivières)***

De l'aveu même des formateurs, avec les cahiers de base en main et l'exercice amélioré sur les SGL, il est aisé de livrer le contenu prévu dans le format actuel de six à neuf heures. Nous en avons pour preuve, l'intégration facile d'une nouvelle formatrice en cours de réalisation de projet à Québec alors qu'elle a succédé à une formatrice déjà expérimentée et embauchée dans un projet précédent. Tous conviennent que dans un proche avenir, dans le cas d'un renouvellement d'un projet de cette nature, il faudrait plus développer et coconstruire des aide-mémoires plus que des contenus comme tels. À moins, bien sûr, que le format s'allonge et s'étende sur un plus grand nombre d'heures pour traiter d'autres contenus souhaités tels que les médias sociaux ou pour approfondir des manières d'assurer la sécurité de données personnelles et prévenir les virus informatiques. Rappelons, par ailleurs, qu'une mise à jour et une bonification de certains documents relatifs au courriel et à la sécurité informatique ont été réalisées et partagées en cours de projet.

> *« Le guide sur la sécurité informatique est également un bon aide-mémoire quand les cours sont terminés. L'information que l'on y trouve n'est pas trop compliquée à comprendre et on peut s'y référer de la même façon que le guide informatique. »*
>
> *« La fracture numérique les rattrape facilement à leur domicile. Si l'ordinateur n'est pas semblable aux ordinateurs des laboratoires, ils ne pratiquent pas. »*
>
> *« Les laboratoires informatiques des bibliothèques ne sont pas ouverts pour des groupes complets. »*
>
> *« J'ai pu observer une très grande déception des participants en lien avec la non-reconduction du projet PAPSI. Le besoin est réel et les demandes sont toujours en augmentation. La non-reconduction du projet nuira énormément aux citoyens, car celui-ci amène plus que des notions théoriques. Il apportait un support informatique quotidien aux personnes en situation de fracture numérique. Ces personnes avaient une personne*

> *ressource compétente sur qui compter. Comme nous l'ont démontré les groupes de discussion, beaucoup de participants ne pouvaient compter sur le support de leur famille immédiate. »*
>
> *« Lorsque des participants éprouvent un problème en santé mentale, les cours informatiques peuvent devenir très complexes. Dans ce genre de situation, les partenariats entre organismes deviennent très importants. Ils peuvent changer notre approche pédagogique afin d'améliorer l'assimilation des notions théoriques. »*
>
> ***(Ariane Deschênes de Trois-Rivières)***

5.7 CONCLUSION CHAPITRE 5

> *« Je ne m'attendais pas autant à avoir à répéter et à être aussi de base. »*
> ***(Imane Touami, animatrice de Québec)***
>
> *« L'absence d'organismes qui dédramatisent l'ordinateur se fait beaucoup ressentir.»*
> ***(Confie les animatrices de Québec et de Trois-Rivières)***
>
> *« Il en est de même de l'animation et de l'accompagnement individualisés et personnalisés offerts gratuitement. »*
> ***(Personnes-ressources à Montréal et à Rimouski)***

Les formateurs s'entendent sur le fait que l'intervention sociale fait partie intégrante des cours informatiques. Ils ont du, par ailleurs, en faire plus qu'avant, que ce soit en réconfortant parfois des personnes qui pleurent plus aisément ou en jouant souvent un rôle d'accueil et de référence à d'autres groupes (ex : groupe d'alphabétisation, de recherche d'emploi). En outre, le recadrage de certains participants ou la sensibilisation sur des sujets plus difficiles comme le racisme ou l'homophobie est aussi de plus en plus courant. Cela se fait justement au moment de remplir le formulaire d'inscription. L'intolérance et les préjugés doivent être d'autant plus combattus que plusieurs participants possèdent un profil particulier : maladie mentale (quelqu'un a dû séjourner à l'hôpital psychiatrique durant la formation et la formatrice est allée aux nouvelles pour se renseigner sur son état et conserver le contact), illettrisme, des personnes analphabètes ayant une grande difficulté au niveau de l'écriture, un travesti, etc.

Un fait demeure : il faut prévoir et réserver du temps pour créer un lien significatif avec les participants. En ce sens, le dépannage offert à l'occasion et à divers niveaux à certains participants par les formateurs n'aura jamais été autant apprécié. Qu'il s'agisse de faire du ménage de bureau, de conseiller ou de faciliter l'achat d'équipement à bon prix et accessible, d'installer un antivirus, de procéder à une mise à jour de certains logiciels, etc.. Un tel dépannage constitue certainement un élément supplémentaire qui permet de tisser une véritable relation de confiance entre le formateur et le participant en plus d'encourager ce dernier à persévérer dans la formation à suivre.

L'approche du projet semble avoir évolué et mûri à cause notamment des publics cibles différents et variés avec lesquels nous traitons (travailleurs, chercheurs d'emploi, retraités récents, nouveaux arrivants, ex-psychiatrisés, etc.) et les interventions un à un qui entraînent des réponses plus pointues et personnalisées par rapport aux besoins exprimés. Conjuguer intervention sociale à la formation informatique en utilisant l'approche et les méthodes d'éducation populaire : voilà la clé pour faciliter l'apprentissage et l'inclusion numérique, incluant le réseautage et l'accroissement de la capacité d'agir de nos participants.

CHAPITRE 6 - LA COMMUNAUTÉ DE PRATIQUES : UNE PLUS-VALUE À PLUSIEURS ÉGARDS

Depuis deux autres projets réalisés et financés dans le cadre de l'APSI[12], les partenaires rassemblés autour de *Citoyen branché* ont opté pour une stratégie entraînant la constitution d'une communauté de pratiques. En persévérant à se rassembler par cette voie, plutôt que de mener séparément un projet du même genre dans chaque région, cela nous a permis d'économiser temps et argent en plus d'obtenir surtout des résultats probants puisque partagés en commun afin de rendre accessibles à des clientèles plus exclues et défavorisées les technologies de l'information et de la communication.

Rappelons tout d'abord à quelle définition de la communauté de pratiques nous nous référons, soit : « Un groupe de personnes, d'organismes ou de partenaires qui partagent ensemble des connaissances éprouvées sur le terrain et qui partagent aussi des motivations, notamment celle de vouloir échanger avec des pairs sur des pratiques, des démarches ou des processus entrepris avec leur collectivité respective. Elles ont aussi le désir d'utiliser les expertises des uns et des autres pour confronter leurs méthodes et leurs pratiques, en adopter de nouvelles et les adapter à leur dynamique propre, pour évaluer ensemble et s'auto évaluer quant à leurs façons d'être et de faire. »

Cette définition, à laquelle nous nous rallions, est largement inspirée de notre pratique respective et commune en la matière ainsi que des travaux d'Étienne Wenger.[13]

6.1 ACTIVITÉS RÉALISÉES

Nous avons pu atteindre les objectifs et en arriver aux résultats escomptés, voire les dépasser, en faisant appel à divers moyens qui nous ont permis de partager et de développer des méthodes de travail et des stratégies déjà éprouvées et nouvelles. Un bon nombre d'activités variées ont donc été réalisées pour ce faire.

6.1.1 Des rencontres en direct

Trois rencontres sur place en direct ont rassemblé les coordonnateurs des organismes associés et les formateurs embauchés.[14] Bien que moins nombreuses à comparer des projets précédents (3 au lieu de 5 sur une période d'une année), ces rencontres ont été plus animées et ont mieux ciblé les objets de discussions. Celles-ci, d'une plus grande qualité, ont exigé une plus grande préparation et une participation de tous, notamment

---

[12] Le projet *Ça clique dans mon milieu,* réalisé sur une période d'un an, de mars 2009 à mars 2010 et *TIC-151* (appellation signifiant *Technologie au service de l'Intégration Citoyenne* pour un projet, cinq partenaires et une communauté de pratiques) qui s'est étendu sur 6 mois, du 1er avril au 30 septembre 2010.

[13] Voir l'ouvrage suivant : WENGER, Étienne (2005), ***La théorie des communautés de pratique - Apprentissage, sens et identité***, traduction et adaptation de Fernand Gervais, Québec : Les Presses de l'Université Laval (PUL), 309 pages.

[14] Ces rencontres ont eu lieu le 14 avril 2011 à Québec, le 27 septembre 2011 à Trois-Rivières et le 26 janvier 2012 à Québec.

pour la discussion traitant de la fracture numérique, des stratégies pédagogiques utilisées ou des effets de nos formations sur les participants.

Fait à noter : Comme ces rencontres nécessitent des déplacements, nous encourageons à cet égard l'organisation du covoiturage. Plus qu'une simple économie financière, le covoiturage facilite en cours de route l'échange et le partage de savoirs être et faire implicites qui referont surface au cours de l'animation de la rencontre en direct ou seront notés et conservés par l'animateur du Centre St-Pierre pour discussion ultérieure.

Deux rencontres sur place en direct ont toutefois rassemblé les coordonnateurs des organismes associés seulement.[15] Fait à noter : Ce type de rencontres présente l'avantage de ne pas laisser en plan les personnes moins concernées par les questions administratives et favorise le partage de certaines expertises autres que pédagogiques (support technologique, collaborations autres possibles, possibilité de recherche et de support universitaire, ciblage d'alliés et de partenaires supplémentaires éventuels, etc.). Cela permet aussi d'éviter un certain parallélisme au sein d'une même rencontre et facilite la rencontre de tous, coordonnateurs et formateurs, dans les rencontres précédentes. Ce qui est grandement apprécié, plus rassembleur et productif.

6.1.2 Une plateforme de travail collaboratif

Une plateforme de travail collaboratif (PTC), incluant une bibliothèque commune avec dépôt de documents pertinents, a été de nouveau installée et partagée tout au long du projet. Cette PTC est réservée aux formateurs. Elle est administrée par l'animateur du Centre St-Pierre et est fréquentée également par la coordonnatrice d'ÉCOF-CDEC de Trois-Rivières qui est la principale responsable de ce projet-ci.

Tirant profit des expériences antérieures, cet espace a été réservé et alimenté pour les formateurs et non pour les coordonnateurs des organismes concernés, car ces derniers, compte tenu de leur emploi du temps, ne souhaitent pas être inondés d'envois courriels trop nombreux ou inutiles et non pertinents à leur tâche. Davantage un lieu de dépôt de documents et d'outils utilisés dans des projets précédents et des nouveaux documents finaux bonifiés dans ce projet-ci, la PTC constitue davantage un lieu de référence commun qui facilite par ailleurs l'intégration de nouveaux formateurs recrutés.

Une entente commune préalable sur les besoins en documentation et la manière de les classer a facilité le repérage et leur utilisation par les personnes concernées. La bibliothèque a beaucoup été enrichie notamment sur le thème de la fracture numérique et de ce qui se fait comme recherches et pratiques en ce domaine, au Québec, comme ailleurs en France. On y retrouve des documents produits par le CEFRIO, Communautique (sa Déclaration ou son Plaidoyer en faveur de l'inclusion numérique, en particulier), Solidarité rurale du Québec (SRQ), Serge Proulx de l'UQAM, le Collectif des Réseaux d'Accès aux TICs en France (CRéATIF), des rapports de recherche et des coupures de

[15] Ces rencontres se sont déroulées le 15 juin 2011 à Montréal et le 2 décembre 2011 à Québec.

presse. Une bonne part de la documentation pertinente a également été envoyée par l'animateur du CSP aux coordonnateurs des organismes associés. Tout en comprenant les limites et les contraintes de ces derniers, déjà exprimées et respectées cette fois, il doit demeurer vigilant afin d'éviter que la communauté de pratiques se développe à deux vitesses et qu'un parallélisme s'instaure entre les deux groupes, faute de ne pas disposer de la même information de base.

La fréquentation de la PTC est largement tributaire du travail réalisé en lien avec les résultats pratiques à atteindre et l'énergie consacrée par l'animateur du Centre St-Pierre dont la tâche consiste essentiellement à animer la communauté de pratiques.

6.1.3 Outils partagés, coconstruits et finalisés ensemble

- une fiche d'inscription finalement uniformisée;
- une grille d'observation et l'exercice des SGL, revus et devenus les mêmes pour tous;
- de nouveaux documents relatifs à la sécurité informatique;
- des outils de promotion et de recrutement;
- un modèle de journal de bord dans lequel chaque animateur note toutes les observations pertinentes en cours de réalisation du projet (ce qui leur évite d'en échapper ou d'en oublier et leur permet de figurer dans la production d'un rapport qualitatif final);
- le déroulement type d'un groupe de discussion à réaliser avec un certain nombre de participants et un outil déclencheur (une banque de dessins relatifs à l'informatique et les TICs);
- les comptes-rendus des rencontres, les bilans et rapports de chacun.

De manière plus réaliste, chaque formateur était invité à aller visiter au moins une fois par semaine la PTC, au début ou à la fin de la semaine. Il faut dire que la charge de travail était plus forte puisqu'elle reposait cette fois sur les épaules d'un seul formateur et non de deux par région, comme cela fut le cas dans les projets menés antérieurement. Nous avons donc pris en considération cette réalité en ayant le souci de laisser chaque formateur consacrer principalement son temps à la réalisation des activités plutôt que de les solliciter constamment à accomplir d'autres tâches ou construire de nouveaux outils. Le suivi assuré avec eux entre les rencontres a été circonscrit dans le temps et nous avons a fait usage de moyens beaucoup plus variés et adaptés, aux circonstances comme aux finalités recherchées, pour les rejoindre et les interpeller.

Des tournées téléphoniques et entrevues individuelles avec les formateurs, des correspondances par courriel assurées et suivies

Au moins quatre fois l'an (avant et au retour des vacances estivales et la période des Fêtes), l'animateur du Centre St-Pierre appelle chaque formateur pour avoir un état des lieux, connaître les bons coups réalisés et les partager aux autres, lancer des défis ou assurer un suivi des tâches que chacun s'est engagé à réaliser. Il profite aussi de cette

occasion pour recueillir et transmettre des informations pertinentes (sur le plan des stratégies et moyens utilisés à divers plans), entendre les inquiétudes et les confidences de chacun tout en offrant support, rétroaction et encouragements. Il s'assure également de bien accueillir et d'intégrer les nouveaux formateurs en cours de route (une cette année), tout en amenant chacun à se familiariser avec la PTC. Il vérifie si les nouveaux outils utilisés sont bel et bien à la hauteur des attentes formulées et des objectifs à atteindre.

Enfin, les correspondances régulières par courriel (une aux deux semaines) servent davantage à signaler la nouvelle documentation disponible sur la PTC (articles, recherches ou outils) ou les documents nécessaires, avant ou après les rencontres en direct et les rendez-vous communs à distance.

6.1.4 Nouvelles méthodes et moyens mis en œuvre dans ce projet-ci

Pour faciliter le partage et le transfert de connaissances ainsi que l'avancée du projet, de nouvelles méthodes et nouveaux moyens ont aussi été utilisés. Ils se sont d'ailleurs avérés pertinents et fort appréciés. Parmi ceux-ci, figurent :

- Deux rendez-vous à distance ou des visioconférences avec des formateurs, grâce à Skype (durée respective d'une heure et trente minutes à deux heures et trente minutes) : une avec les formateurs, qui s'est tenue le 7 juin 2011 et ayant comme objet la confection d'outils communs (nouvelle grille et exercice d'observation des SGL et journal de bord) ; l'autre a eu lieu le 21 septembre 2011 avec des formateurs et coordonnateurs qui étaient membres du comité préparant la discussion sur la fracture numérique en prévision de la rencontre en direct du 26 septembre.

- Deux visioconférences avec les coordonnateurs des organismes porteurs du projet. D'une durée respective d'une heure et 30 minutes chacune, celles-ci ont eu lieu les 26 octobre 2011 et 19 janvier 2012. La première concernait un possible projet de recherche et l'autre abordait le suivi du projet et ses conclusions possibles.

- Le pairage ou le jumelage de formateurs anciens et nouveaux autour de certains objets de travail précis et concrets (voir : ceux qui sont cités dans le paragraphe suivant ci-dessous) dont la réalisation est ciblée dans le temps. Ce pairage a facilité le transfert de savoirs et l'intégration de nouveaux formateurs (3/5) dans ce projet-ci par rapport au projet précédent (*TIC- 151*).

- La constitution de deux comités de travail : l'un sur le gouvernement en ligne (la grille d'observation des SGL) et l'autre sur la fracture numérique (documentation, état des lieux, préparation de la discussion en grand groupe).

- La mise au jeu et en œuvre d'un journal de bord des formateurs-accompagnateurs.

- Trois rencontres préparatoires en direct entre la coordonnatrice d'ÉCOF-CDEC et l'animateur du CSP en tant qu'animateur de la communauté de pratiques. Ces

rencontres[16] ont facilité la concertation et le suivi du projet ainsi qu'une meilleure organisation et animation des rencontres de tous en direct. Cette complicité est clé et fructueuse. Deux têtes valent toujours mieux qu'une pour poser un regard réflexif plus serré sur le déroulement et la réalisation d'un tel projet.

- Un exercice d'observation uniforme (30 participants par région) sur les SGL (voir et lire le chapitre à ce sujet).

- L'organisation d'une réflexion et d'une discussion lors d'une rencontre en direct permettant le partage de pratiques et expertises en matière d'inclusion numérique citoyenne et l'actualisation d'une vision commune sur la fracture numérique (avec une invitée sur place et une personne ressource interviewée à l'extérieur, soit Marina Mimeau du groupe d'alphabétisation *COMSEP* et Serge Proulx de l'*UQAM*). Pour en savoir plus : lire le chapitre dans ce bilan qui traite de l'exclusion numérique.

- L'organisation de quatre groupes de discussion (un dans chaque région) avec en moyenne 7 à 8 participants à chaque occasion pour un total de 29.[17] Le but de ces groupes de discussion : bien cerner la situation des exclus numériques, mieux connaître leurs besoins et recevoir directement leur évaluation, leur appréciation et leurs recommandations face à un projet de cette nature. Pour en savoir plus sur ce que nous ont révélé ces groupes de discussion : voir et lire le chapitre qui traite dans ce bilan-ci de l'exclusion numérique.

6.2 DES FAÇONS DE FAIRE QUI SE CONFIRMENT, DES CONDITIONS GAGNANTES À RÉUNIR

6.2.1 Continuité et expériences acquises au fil des années

Ce projet a pu bénéficier de l'expérience acquise dans les deux précédents, donnant lieu à une mise en œuvre plus rapide sur le plan de la promotion et du recrutement, de l'animation des formations (liste d'attente antérieure, outils de promotion et contenus des formations déjà constitués). Une certaine continuité étant assurée, malgré des ruptures et des parenthèses malheureuses vécues dans le temps qui ne facilitent pas la vie, cela constitue certainement une condition ou un ingrédient essentiel qui rend possible l'atteinte des objectifs fixés dans ce type de projets.

Le fait de disposer des mêmes organisations et d'un certain nombre de formateurs ayant acquis de l'expérience dans des projets antérieurs de même nature facilitent sans contredit l'enrichissement et l'approfondissement de ce dernier. Notre groupe a acquis une maturité indéniable, évitant de laisser à eux-mêmes chaque formateur dans chacune des régions. S'ils ont pu bien s'acquitter de leurs tâches, c'est que nous avons constamment

[16] Elles ont eu lieu : le 11 mai 2011 (rôle de chacun, concertation et complicité plus serrées, planification, données de base communes à amasser et à croiser), le 7 septembre (préparation de la discussion sur la fracture numérique et rencontre avec Serge Proulx, professeur et chercheur de l'UQAM) et le 18 janvier 2012 (rencontre du 26 janvier et canevas du bilan final à produire).

[17] Ces groupes de discussion se sont tenus le 29 novembre 2011 à Trois-Rivières, le 1er décembre 2011 à Québec, le 6 décembre 2011 à Montréal et le 10 janvier 2012 à Rimouski.

interpellé leur savoir-faire, encadré et structuré leurs interventions par le suivi hebdomadaire des coordonnateurs des organismes concernés et facilité le réseautage et la mise en commun des expertises grâce à un animateur de la communauté de pratiques. À cet égard, nous constatons que l'intégration des nouveaux formateurs de même que le transfert de connaissances et de pratiques se sont bien déroulés grâce aux divers moyens entrepris : PTC, pairage, rencontres en direct et à distance, suivi de l'animateur de la communauté de pratiques.

Documentation, regard réflexif constant et évaluation font aussi certainement partie des conditions gagnantes qui permettent d'obtenir non seulement un succès dans la réalisation de ce genre de projets, mais aussi d'accroître la possibilité de les enrichir et de les approfondir en assurant une certaine pérennité par la conservation de traces de l'expérience acquise.

6.2.2 Coconstruction, finalisation et uniformisation de certains outils et stratégies

Ce projet a permis la coconstruction finale et l'uniformisation des fiches d'inscription et d'évaluation, de la fiche d'observation de l'exercice sur les SGL avec une meilleure idée des informations plus pertinentes à recueillir et à croiser, d'un journal de bord pour les formateurs. Ces derniers ont davantage contribué par leurs observations écrites tout au long du projet à nourrir ce bilan plutôt que d'en faire porter le poids à l'animateur du Centre St-Pierre en tant qu'animateur de la communauté de pratiques. Elles font partie d'une documentation riche et plus complète à conserver et à rendre disponible pour utilisation ultérieure.

6.2.3 Meilleure compréhension et évolution du rôle central de l'animateur d'une communauté de pratiques

Le rôle de l'animateur de la communauté de pratiques (personne-ressource du CSP) demeure central et évolue graduellement. Il doit savoir se mettre plus en retrait et en support à la coordination du projet avec quelques appels et rappels aux formateurs qu'il interpelle davantage pour qu'il partage leur savoir-faire sur le plan des stratégies pédagogiques et des manières prises à partager pour rejoindre les personnes exclues et faciliter l'appropriation des contenus. Il est devenu, en quelque sorte, un meilleur accompagnateur et conseiller pédagogique à force d'être le témoin de ce qu'ont pu réaliser les divers formateurs au cours des années durant lesquelles ont été menés les projets divers de même type.

Il a par ailleurs été plus «pédagogique » en encourageant l'autoformation dans l'action c.-à-d. en confiant davantage la réalisation de certaines tâches aux formateurs, sans les surcharger et en ciblant des moments bien circonscrits dans le temps : administration de la PTC durant ses vacances, prise de notes des rencontres en direct et lors des groupes de discussion, recherche de personnes-ressources et recherche documentaire sur des thèmes comme la fracture numérique, la production du journal de bord et d'un rapport qualitatif, l'amorce de la production d'un lexique ou de termes « imagés » et vulgarisés qui facilitent l'appropriation des concepts et contenus par les participants.

L'animateur du CSP est aussi le fil conducteur et représente la mémoire collective du groupe. Il a assuré l'organisation des groupes de discussion et l'animation de trois d'entre eux sur quatre. Il a accueilli et facilité l'intégration des nouveaux formateurs en cours de route et à l'ensemble du groupe. Il a proposé de nouvelles manières de faire plus réalistes, tout en étant à l'écoute de propositions nouvelles qui se sont avérées prometteuses. Il a facilité plus d'approfondissement des pratiques dans ce projet-ci en ayant toutefois moins de temps, reconnu et payé, à y consacrer (6 heures vs. 12). Bien que cette décision ait été prise pour des raisons économiques par rapport au projet initial (idem pour le nombre de formateurs), nous devons constater, au contraire, qu'il faut un minimum de temps plus grand à préserver ou un seuil de 10 à 12 heures par semaine à respecter si l'on souhaite que la communauté de pratiques demeure vivante, animée et documentée.

6.2.4 Le travail en tandem

La grande complicité développée tout d'abord entre l'animateur de la communauté de pratiques avec la principale coordonnatrice du projet, la bonne entente sur le rôle de chacun et le partage les tâches à réaliser, le travail en tandem au cours des rencontres et en dehors contribuent certainement à atteindre les objectifs et à contaminer le groupe quant au climat de coopération et de collaboration à instaurer, à encourager et à perpétuer.

6.2.5 L'effet mobilisateur et rassembleur des groupes de discussion

La grande nouveauté que fut la constitution d'un groupe de discussion ou d'un groupe de discussion par région et rassemblant un certain nombre de participants a eu un effet très stimulant et mobilisateur à plusieurs égards. Les coordonnateurs des organismes concernés et l'animateur de la communauté de pratiques ont été mis en contact direct avec les participants qui ne connaissaient jusqu'alors que le formateur attitré dans une relation exclusive et privilégiée. Cela leur a permis de mieux connaître le type de participants desservis, de défaire certains mythes et préjugés sur les exclus numériques ou les infos pauvres, de mieux prendre la mesure de leurs besoins et préoccupations.

De leur côté, ces participants ont été mis en contact les uns avec les autres; ce qui a eu pour effet de stimuler leur fierté d'apprendre et d'amoindrir leur sentiment d'incompétence, en plus d'accroître leur sentiment d'appartenance au groupe. Pour certains d'entre eux, cela fut aussi une occasion de mieux connaître l'organisme porteur du projet dans chaque région ainsi que les ressources disponibles dans leur milieu. Enfin, l'esprit d'entraide et de collaboration que cela a pu susciter, de même que le désir de se revoir voire de s'entraider, constituent de bons ingrédients qui peuvent faciliter leur intégration et leur mise en marche vers une citoyenneté plus active grâce aux TICs. À cet égard, les périodes de pratiques libres et l'existence de salles communautaires ou de laboratoires informatiques offrent des occasions uniques d'entraide et de réseautage fort prometteurs.

6.3 CONCLUSION CHAPITRE 6

Travailler au sein d'une communauté de pratiques, travailler ensemble, c'est se donner les possibilités suivantes :

- Partager des expertises, des outils respectifs et coconstruire des outils plus performants et transférables d'une région à l'autre, grâce à des modes variés de communication.

  Exemples : stratégies et outils de promotion et de recrutement, stratégie nationale de communication, stratégies et documents pédagogiques, contenus et manuels de formation bonifiés et adaptés, développement de nouveaux contenus, grille d'observation des services gouvernementaux en ligne, fiches d'inscription et d'évaluation, outil de compilation de données quantitatives et qualitatives, un modèle de journal de bord pour les formateurs, des façons de favoriser l'empowerment des personnes visées et la mise en marche de celles-ci vers des actions citoyennes ou d'insertion dans leur communauté respective, liste d'éléments déclencheurs et motivateurs ainsi que des peurs courantes, document sur la sécurité informatique, les points de vue des utilisateurs recueillis lors de groupes de discussion.

- Apprendre des uns et des autres (divers organismes et régions), s'inspirer des bonnes pratiques et des innovations expérimentées, se donner du soutien mutuel, partager des difficultés et développer ensemble des solutions adaptées pour chaque milieu. La communauté de pratiques c'est un bon outil de documentation et de diffusion des pratiques.
- On évite d'aller à tâtons et de reprendre tout le chemin déjà accompli ou fréquenté par d'autres dans des expériences similaires de formation et d'initiation à Internet auprès d'une clientèle isolée, exclue et appauvrie (rentabilité financière, humaine et sociale).
- Regrouper des forces, faciliter la collaboration entre les ressources et les régions, disposer d'une plus grande diversité des compétences (techniques informatiques, pédagogiques, sociales, en communication), se doter de ressources supplémentaires communes (animation et recherche).
- Transférer des connaissances et des compétences aux nouveaux formateurs engagés en cours de projet ou d'un projet à l'autre. Briser leur isolement. Intégrer plus aisément les nouveaux formateurs grâce au pairage avec des anciens et le partage de travail dans des sous-comités.
- Avoir un bassin plus grand et significatif d'observations (services gouvernementaux en ligne, besoins identifiés et répondus) à recenser, à analyser et à comparer.
- Expérimenter des stratégies diverses (laboratoire mobile ou fixe, formation individuelle, à trois et de groupe homogène ou hétérogène), adaptées aux particularités du milieu (rural, urbain, en milieu de vie, profil différent des participants). En développer de nouvelles dans divers domaines (apprentissage, recrutement, promotion, évaluation).
- Se faire une tête commune et développer un langage commun sur ce qu'est l'exclusion numérique, ses impacts, ses effets, les obstacles et les moyens à prendre pour atténuer le fossé numérique entre les infos riches et les infos pauvres. Développer ainsi une cohésion.

- Cerner les avantages et les inconvénients de travailler avec des partenaires et des relayeurs de diverses natures, se doter de meilleures stratégies de partenariat et de collaboration avec les ressources du milieu.
- Exemples : (organisme ou centre communautaire, club de recherche d'emploi, entreprise d'insertion ou d'économie sociale, ministère, agent d'aide à l'emploi, commission scolaire, HLM ou coopérative d'habitation, municipalité, bibliothèque, entreprise informatique, service de transport adapté ou chauffeur de taxi, etc.).
- Bénéficier d'un plus grand réseau d'influence, accroître sa crédibilité et la capacité d'exercer plus d'impact (ex. : don de matériel informatique obtenu de Desjardins comme cela fut le cas lors de la réalisation du projet Ça clique dans mon milieu).
- Fournir la possibilité d'identifier des similitudes, des conditions ou approches particulières dont il faut tenir compte et que l'on peut développer (en milieu de vie, dans une communauté urbaine ou rurale, dans un milieu plus interculturel). Évaluer plus efficacement le (s) projet (s).

Des idées prometteuses qui auraient un avenir?

Maintenant, que nous avons une idée beaucoup plus précise des conditions gagnantes à mettre en place, voici quelques idées nouvelles que nous inspire la fin de ce projet. Nous croyons que ces pistes d'action et ces idées pourraient se réaliser probablement dans un futur assez proche, que le programme APSI soit maintenu ou transformé ou que nous ayons à prendre une autre voie pour assurer la poursuite d'un projet de cette nature.

- Transfert et formation d'autres formateurs d'autres régions ou en extension avec les régions actuellement desservies par notre communauté de pratiques.
- Partage plus grand de défis pédagogiques à relever ensemble (exemples : nouveaux contenus à produire si nous augmentons de 9 à 20-24 heures la formation de base, répondant ainsi aux besoins exprimés par nos participants dans les groupes de discussion tels que des formations sur les médias sociaux et des contenus relatifs à la sécurité informatique).
- Production d'un lexique de termes « imagés » ou vulgarisés qui facilitent la transmission et l'appropriation des contenus.
- Amélioration de la plateforme de travail collaborative en fonction des besoins des formateurs et des rendez-vous à distance plus performants à organiser, à la lumière de notre expérience de participation et de celle d'autres partenaires en matière d'offre de formations ou de conférences à distance, de réseautage.
- Élaboration de principes et de valeurs qui guident nos approches avec les personnes exclues du numérique ou infos pauvres (cf. : exemple du Collectif des Réseaux d'Accès aux TICs en France, CRéATIF)
- Appropriation, réappropriation et bonification de la Déclaration ou du Plaidoyer en faveur de l'inclusion numérique que l'on retrouve sur le site de Communautique.
- Partage de ces principes, valeurs et plaidoyer avec d'autres partenaires sur le territoire québécois.
- Mieux connaître et voir ce qui se fait ailleurs.

CHAPITRE 7 - CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

À la lecture de ce bilan, il est clair que dans le cadre de ce troisième projet réalisé en communauté de pratiques grâce au soutien du programme APSI, nous avons gagné en maturité et pu approfondir divers aspects qui permettent d'initier des personnes exclues de tous ordres à l'informatique, à Internet et aux services gouvernementaux en ligne. Et ce, à plusieurs égards :

- Contenu de formation de base partagé, bonifié et amélioré grâce à l'expérience des uns et des autres.
- Économie de temps et partage de ressources en matière de promotion et de recrutement (avec listes d'attente constituées et garnies).
- Lecture et vision commune des effets et impacts causés par l'exclusion numérique tels que ressentis par les personnes ainsi que de ce qu'il faut faire pour l'atténuer.
- Des outils de communication plus adaptés aux besoins des membres de la communauté de pratiques (plateforme de travail Internet, rencontre en direct commune ou ciblée et covoiturage, visioconférence).
- Des outils pratiques pour les formateurs (grille d'observation des SGL, modèle de journal de bord, fiches d'inscription et d'évaluation uniformes, bibliothèque commune).
- Une plus grande conscience des avantages et bienfaits qu'apportent un tel regroupement des forces à l'intérieur d'une communauté de pratiques.
- Une meilleure idée des compétences requises et complémentaires à mobiliser dans l'équipe de formateurs afin de bien conjuguer initiation informatique et intervention sociale ainsi qu'une conscience plus aigüe des stratégies pédagogiques adaptées et personnalisées qu'il faut adopter.
- La réalisation des objectifs, voire leur dépassement, grâce au travail de collaboration, au travail d'animation et d'organisation bien partagé et distribué (sans compter la mise en place d'activités non prévues, signes d'une capacité d'adaptation et d'innovation).
- L'ajout de partenaires variés et diversifiés qui font la promotion et nous réfèrent des participants, qui nous accueillent dans leurs locaux et facilitent les formations, l'entraide et le réseautage et qui, de surcroît, permettent à chaque partenaire associé d'approfondir et de réaliser sa mission avec une valeur ajoutée.

Tout cela a pu être rendu possible grâce à la collaboration de partenaires engagés dans diverses régions et milieux et leur constitution en communauté de pratiques. Cela a permis de coconstruire stratégies, outils, manières d'être et de faire tout au long de trois projets de nature semblable qui ont vu le jour grâce au financement du programme APSI, de mars 2009 à avril 2012 : *Ça clique dans mon milieu*, *TIC 1-5-1* et celui-ci, *Citoyen branché*.

En deux ans et demi d'activités, voici ce que ces projets nous ont permis d'atteindre globalement comme résultats :

Nombre de personnes rejointes et formées	**2103**
Nombre d'heures de formation données	Plus de 10 000 heures
Moyenne des heures de formation par personne	5 heures
Nombre d'observations des SGL réalisées	près de 350 recueillies (dont 250 analysées et rapportées)
Nombre d'emplois créés (formateurs)	20
Nombre de partenaires et relayeurs	Plus de 65 partenaires
Nombre de points d'accès utilisés, revitalisés ou créés	30 (dont 8 créés)
Budget total pour les 3 projets **(vs. ce qu'il en aurait coûté si chacun avait fait une demande séparément? 100, 000 par région x 4 = 1,200,000$?)**	855 074 $
Coût/personne	398,45 $

Ces chiffres ne peuvent traduire à eux seuls la qualité des produits, activités, interventions, innovations et collaborations produites ainsi que des effets, impacts et bienfaits que cela a pu procurer à nos participants. La lecture des bilans finaux et globaux produits à la fin de chaque projet permet d'en connaître davantage de façon assez éloquente.

7.1 LA CONTINUITÉ COMME SYNONYME D'APPROFONDISSEMENT ET DE MATURITÉ

Tout cela nous fait dire qu'une continuité assurée (sans trop occasionner de parenthèses et de ruptures toutefois) et le fait de laisser du temps au temps pour l'expérimentation, son évaluation et sa documentation est certainement le gage d'interventions structurantes probantes. Nous osons prétendre, par ailleurs, que nous sommes arrivés au stade de pouvoir accroître notre offre et de transférer notre pratique à d'autres régions ou, au moins, d'élargir le territoire à partir duquel nous intervenons déjà. L'idée de partager

cette expérience, voire de la bonifier avec d'autres partenaires et régions, fait sérieusement son chemin.

D'entrée de jeu, le commentaire émis par Alexandre Leclerc, l'un des formateurs à Rimouski, traduit bien l'évolution qu'a pu connaître ce projet-ci par rapport aux deux autres menés antérieurement en 2010 et 2011 :

> *« Dans les deux autres projets, on montrait bien des choses aux participants. Dans celui-ci, j'ai l'impression qu'il y une plus-value, que c'est là où on a le plus expérimenté. Avec l'exercice d'observation sur les SGL imposé à un certain nombre, on a rendu les participants plus imputables en leur disant qu'ils avaient leur mot à dire au gouvernement. (…) Pour la première fois, j'avais l'impression de faire quelque chose de différent et de nouveau. (…) On a semé plus qu'une graine dans le jardin. J'ai l'impression qu'une forêt a commencé à pousser. »*
> ***(Alexandre Leclerc, animateur à Rimouski)***

7.2 À PROPOS DES SGL

Fait à noter : il n'est pas d'emblée naturel pour le citoyen, à moins d'un besoin urgent et impérieux, de fréquenter et d'utiliser un SGL. Nos participants ont pris conscience de l'importance de les connaître et de les apprivoiser afin de mieux fonctionner en société. Comme l'a démontré encore une fois ce projet-ci, cela exige toutefois d'offrir un accompagnement personnalisé et adapté.

En outre, les SGL doivent être eux-mêmes adaptés aux utilisateurs, clients ou citoyens qu'ils sont censés rejoindre, tant dans leur configuration que le langage et le vocabulaire mis en ligne. Voilà pourquoi un mini observatoire qui prendrait en compte les commentaires des utilisateurs (tels que ceux formulés dans le chapitre de ce bilan et recueillis auprès d'un certain nombre de nos participants) serait si précieux à organiser et à mettre en place. Ces commentaires pourraient et devraient être acheminés auprès des programmeurs qui développent et mettent à jour les SGL. Enfin, nous disposons d'une panoplie de termes adaptés, vulgarisés et imagés qui ont été développés par nos formateurs afin de rendre plus concrets certains concepts ou usages informatiques. Il y a sûrement là de la matière à construire un éventuel glossaire qui serait fort utile à quiconque souhaite développer l'alphabétisation numérique.

« Plus que de suivre un cours, d'affirmer Isabelle Hardy (la coordonnatrice d'ÉCOF-CDEC de Trois-Rivières qui chapeautait ce projet et supervisait l'ensemble des partenaires associés), *les participants savaient dans quoi cela s'inscrivait. C'est pour ça qu'ils se sont bien prêtés à l'exercice d'observation des services gouvernementaux en ligne, pour un bon nombre d'entre eux, même si cela leur est loin d'être naturel au départ de fréquenter de tels sites. D'autres ont souhaité et aimé participer aux groupes de discussion. Voilà pourquoi cela m'épate tant de constater à quel point ce projet répondait à des besoins. »*, conclut-elle.

Avant d'aller plus loin dans la formulation de recommandations que nous inspire ce bilan, conservons cette habitude d'écouter pour une dernière fois ce que nous ont signifié et révélé un certain nombre de nos participants dans les groupes de discussion.

7.3 CE QUE NOS PARTICIPANTS SOUHAITENT, RECOMMANDENT ET AIMERAIENT APPROFONDIR

> *« Qu'est-ce que ça me prendrait de plus pour être autonome? Je veux un cours plus intensif. Pas juste une petite heure là. Pis, je veux plus de plages horaires. (…). J'aimerais ça avoir plus de choix, de venir plus qu'une fois par semaine. »*
> ***(Participant de Québec, dans l'impossibilité de participer au groupe de discussion)***
>
> *« Moi j'aimerais ça que ce soit un peu plus comme à l'école, qu'on ait comme un petit devoir. Pour voir si on a réellement compris. »*
>
> *« Le ménage de l'ordinateur. », « Comment scanner les documents et les photos. », « (…) du Word, la mise en page. », « Explication des favoris et comment se désabonner d'une infolettre. »*
>
> *« Si jamais vous organisez d'autres cours, est-ce possible que vous nous l'envoyiez? Comment on va savoir la suite de la rencontre d'aujourd'hui? »*
> ***(Participants de Québec)***
>
> *« Plus de cours et plus longtemps, continuer l'accompagnement personnalisé, besoin d'être accompagné même à la maison. »*
> ***(Participants de Québec)***
>
> *« Moi, personnellement, j'ai adoré ça. Même que j'aurais aimé encore plus, plus approfondir les sites gouvernementaux, pour aller chercher de l'information vu que je suis jeune j'aurais voulu aller chercher des informations sur ma future retraite (rires). Comment ça se présente la retraite pour moi? Pis en même temps, je suis allée sur le site de l'assurance-chômage. J'ai aimé aller naviguer dans ce site-là. Pis là, le site juridique je l'ai fait seule, mais j'aurais aimé voir d'autres sites pour approfondir là-dessus. Pis peut-être le registraire des entreprises aussi. Parce que le gouvernement c'est gros là, c'est une grosse machine là. »*
>
> *« J'aimerais plus connaître ça les médias sociaux. »*
> ***(Participantes de Trois-Rivières)***
>
> *« Neuf heures c'est pas assez. Parce qu'avec neuf heures, on ne peut pas apprendre grand-chose, on peut pas maîtriser. Le cours devrait durer plus longtemps. Minimum 25 à 30 heures. »*
>
> *« Moi, c'est trop nouveau. Dans les neuf heures, je ne me sens pas prête de partir une démarche sur Internet toute seule. J'ai de la connaissance un petit peu, mais pas assez. »*
> ***(Participants de Montréal)***

Voici aussi une anecdote digne de mention : « Des participants de Trois-Rivières appellent encore à ÉCOF-CDEC et demandent à parler la formatrice Ariane Deschênes. Lorsqu'on les informe qu'elle n'est plus là depuis la fin du projet, ces derniers nous confient spontanément : *Là, je suis mal pris!* Les intervenantes en place doivent donc se débrouiller et tenter malgré tout de les guider et de les aider. "*Voilà un signe qui ne ment pas quant à la pertinence de poursuivre un tel accompagnement personnalisé et d'assurer une continuité à ce type de projet.*" (Isabelle Hardy)

> *« Ben puisque l'ordinateur est devenu notre ami, ben, on en veut plus.»*
> ***(Participante de Trois-Rivières)***

Voilà une affirmation qui résume bien la volonté unanime des participants de toutes les régions desservies d'en vouloir davantage. Cette volonté, conjuguée aux besoins exprimés couramment et aux succès rencontrés, nous amène à formuler quelques recommandations.

7.4 RECOMMANDATIONS

1- La reconduction d'un projet du même type sur une base de trois ans avec l'obligation du dépôt d'un bilan annuel.

2- Ce projet favoriserait la documentation et le transfert de l'expertise ainsi développée en communauté de pratiques à d'autres formateurs en extension avec les régions actuellement desservies et à d'autres régions bien ciblées qui sont actuellement mal desservies. Ce projet serait préalablement soumis à d'autres partenaires potentiels pertinents. Il pourrait inclure la constitution d'une formation de formateurs.

3- L'offre de formation et d'initiation de base passerait de 9 à 20-24 heures. Contenus possibles : sécurité informatique, les médias sociaux, les SGL, autre (à déterminer).

4- Des moyens plus performants pourraient être expérimentés (plateforme de travail et visioconférence) et un budget plus substantiel sur le plan des déplacements et de l'animation de la communauté de pratiques devra être prévu. Et cela, dans le but avoué de favoriser un partage plus grand de défis pédagogiques à relever, tout en laissant des traces par la systématisation et la production de contenus.

5- Le projet inclurait l'élaboration d'une déclaration de principes, de valeurs et d'approches qui servirait de base de travail à l'élargissement de partenariats favorisant l'inclusion et l'alphabétisation numérique.

6- L'idée d'un mini observatoire des SGL se poursuivrait et se traduirait par un bassin toujours plus grand et significatif de participants.

7- Le maintien de la réalisation d'un tel projet par la constitution, le renforcement et l'élargissement d'une communauté de pratiques nous semble être la meilleure stratégie pour tirer au maximum profit du potentiel que recèlent les régions et les organismes innovateurs associés.

   Une telle stratégie permet aussi d'éviter et de combattre les effets pervers causés par les silos administratifs qu'un gouvernement ou un ministère peut souvent être tenté d'adopter comme option lorsqu'il est seulement guidé par une vision clientéliste ou utilitariste. D'autant plus que l'inclusion numérique ou l'alphabétisation numérique ne fait généralement pas partie de la mission première d'aucun ministère.

   À éviter également : croire que seul le réseau scolaire formel peut, à lui seul, bien s'acquitter de cette mission. Sans chercher à renier sa mission éducative essentielle, un tel réseau ne peut répondre à tous les besoins. Le cadre offert, modelé par des contraintes administratives, produit lui-même son lot de décrocheurs. Tel qu'indiqué dans la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de la formation continue adoptée il y a 10 ans, nous souhaitons que le réseau alternatif et communautaire puisse agir en complémentarité avec le réseau formel et raccrocher des exclus par ses méthodes et ses approches d'éducation populaire. Un bon

nombre de nos participants nous a tellement signifié à quel point ils avaient été déçus, délaissés ou marginalisés par d'autres cadres et formes d'apprentissage, que nous nous devons d'en tenir compte.

8- Enfin, nous aimerions aussi avoir la possibilité de documenter davantage tout le processus en étant accompagnés et observés par un chercheur universitaire ou une personne-ressource habituée de travailler comme un complice dans une perspective de recherche-action. Cela nous rendrait certainement meilleurs à construire et à préciser le contenu à développer et à retrouver dans une possible formation de formateurs ou lors d'une activité de transfert de notre expérience à une autre région ou région étendue.

En espérant que ces recommandations et observations ne deviennent pas lettre morte ou demeurent un obscur souvenir pour ceux et celles qui auront vécu et bénéficié de cette aventure, soyez assurés de notre entière collaboration afin que l'inclusion et l'alphabétisation numériques conservent toutes leurs lettres de noblesse.

Citoyen Branché!

Bibliographie[1]

Ouvrages à lire et sites d'intérêts à consulter

CAZENEUVE, Philippe (sous la direction). *L'accessibilité pour tous aux TIC / Comment toucher et intéresser les publics les plus éloignés? / Cahier de partage d'expériences No. 2*, France : Collectif des Réseaux d'accès aux TIC en France (CRéATIF), novembre, 2004, 36 p.

CEFRIO (Centre francophone d'informatisation des organisations). *Génération C/Les «C» en tant que citoyens/Les jeunes qui ont grandi avec les technologies et vivent autrement leur citoyenneté et leur engagement/10 conseils pour répondre à leurs attentes*, fascicule, Vol. 1 No. 1, 1er trimestre 2011, 13 p.

CEFRIO. *Génération @/Portrait de l'utilisation d'Internet et de l'ordinateur par les aînés internautes du Québec*, 1er trimestre 2011 (février), 29 p.

Note: Ce rapport est le résultat d'un projet amorcé en 2009 et intitulé *Génération A/Une nouvelle société branchée pour les aînés: usages et appropriation des TIC par les aînés québécois.*

CEFRIO. *Des services gouvernementaux électroniques en pleine mutation/Résultats de l'enquête NetGouv 2007*, Présentation PowerPoint (25 diapositives).

CEFRIO avec la collaboration de Samson/Bélair/Deloitte & Touche et Symantec. *Enquête et sondage sur la sécurité de l'information*. 2004.

CEFRIO. *Projet «Développement des collectivités locales et régionales par les TI/La collectivité apprenante»*, 2003, 21 p.

COMMUNAUTIQUE (site Web), « Manifeste pour un plan numérique québécois », 16 octobre 2010, 4 p.

COMMUNAUTIQUE, «Plateforme québécoise de l'Internet citoyen», juin 2002, 12 p.

COMMUNAUTIQUE, « La lutte contre la pauvreté et l'exclusion : le moteur du développement de l'Internet citoyen », communication faite le 8 février 2002, 7 p.

[1] Cette liste d'ouvrages et d'articles correspond grosso modo à la liste de documents envoyés aux membres de notre communauté de pratiques et disponibles dans la bibliothèque de la plateforme de travail collaborative (PTC). D'autres documents plus récents se sont toutefois ajoutés depuis la fin officielle du projet à la fin du mois de mars 2012.

GROUPE DE TRAVAIL sur le Web 2.0 du député de Verdun Henri-François Gautrin (aussi leader parlementaire adjoint du gouvernement). *Gouverner ensemble/Comment le Web 2.0 améliorera-t-il les services aux citoyens?* Publication rédigée par ce groupe de travail et produite en collaboration avec la Direction des communications du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT), Québec : mai 2012, 199 p.

GROUPE DE TRAVAIL sur les collectivités branchées. *Assurer le virage numérique des territoires ruraux: il y a urgence!*, rapport présenté le 14 avril 2011 à Laurent Lessard, ministre des affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (MAMROT), Québec, 32 p.

GROUPE DE TRAVAIL sur le journalisme et l'avenir de l'information au Québec présidé par Dominique Payette. *L'information au Québec/Un intérêt public*. Rapport présenté le 14 avril 2011 à Christine St-Pierre, ministre de la Culture et des Communications, Québec, 132 p.

JAURÉGUIBERRY, Francis et Serge Proulx (2011). *Usages et enjeux des technologies de communication*, France : Éditions Érès, 130 p.

LOOKER, E. Dianne et Victor THIESSEN. *La fracture numérique dans les écoles canadiennes : facteurs qui ont des répercussions sur l'accès aux technologies de l'information et leur utilisation par les élèves.* Document de recherche produit pour Le programme des centres de données de recherche, Ottawa, juin 2003, 27 p.

NetTendances 2010, bulletin réalisé par le CEFRIO avec la collaboration de Léger marketing. *De Y à A : cinq générations d'internautes*. Volume 1 - Numéro 8, 2e trimestre 2011, 18 p.

NetTendances 2010, bulletin réalisé par le CEFRIO avec la collaboration de Léger marketing. *Un intérêt croissant pour le gouvernement en ligne*. Volume 1 - Numéro 7, 2e trimestre 2011, 15 p.

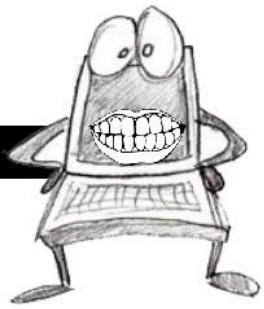
NetTendances 2010, bulletin réalisé par le CEFRIO avec la collaboration de Léger marketing et HEC Montréal. *L'informatisation du Québec*. Volume 1-Numéro 6, 2e trimestre 2011, 15 p.

NetTendances 2010, bulletin réalisé par le CEFRIO avec la collaboration de Léger marketing et HEC Montréal. *Internet : source d'information et modes de communication*. Volume 1 - Numéro 4, 1er trimestre 2010, 19 p.

NetTendances 2010, bulletin réalisé par le CEFRIO avec la collaboration de Léger marketing. *L'explosion des médias sociaux au Québec*. Volume 1 - Numéro 1, 3e trimestre 2010, 19 p.

PROULX, Serge. *Irruption des médias sociaux : enjeux éthiques et politiques*, texte d'une conférence prononcée à la 24e Biennale de la langue française, Tallinn (Estonie), 16-17 septembre 2011, 19 p.

ÉCOF-CDEC de Trois-Rivières
Corporation de développement économique communautaire



FICHE D'INSCRIPTION *Citoyen branché*

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Tous les renseignements fournis sont confidentiels

Section 1

1. Numéro d'usager _____ Trois-Rivières : 301 à 450

2. Date de l'appel _____

3. Date du premier cours _____

4. Lieu de la formation _____

5. Coordonnées personnelles

Nom	
Adresse	
Code Postal	
Numéro de téléphone	
Quartier	
Courriel	

6.

A. Âge	**B. Occupation**	**C. Catégorie**	**D. Citoyenneté canadienne**
18-30 ans	Étudiant(e)	Homme	Oui
31-40 ans	En emploi	Femme	Non
41-50 ans	Bénévole		Au pays, depuis quand? _____
51-55 ans	Retraité(e)		
56-60 ans	Sans emploi et/ou en recherche d'emploi		
61-65 ans			
66-70 ans			
71 ans et plus			

7. Scolarité

Primaire non complété
Primaire complété
Secondaire non complété
Secondaire complété
Diplôme d'études professionnelles
Diplôme d'études collégiales
Études supérieures

Ce projet est rendu possible grâce au Gouvernement du Québec.

Services gouvernementaux Québec

1

8. Revenu

A.	B. Provenance du revenu
0 à 5000 $	Assistance-emploi (aide sociale)
5 000 $ à 10 000 $	Assurance-emploi (chômage)
10 000 $ à 15 000 $	Sans revenu
15 000 $ à 20 000 $	Salarié
20 000 $ et plus	Pension alimentaire
	Régime des rentes

9. Personnes à charge

0
1
2
3
4 et plus

10. Avez-vous des limitations physiques (mobilité, motricité, vision, etc.)?

Oui
Non
Spécifiez : _____

11. Comment avez-vous entendu parler du projet?

Ami-famille-voisin
Affiches/dépliants
Bibliothèque
Centre local d'emploi
Journaux (hebdo local ou régional, quotidien)
Organisme communautaire/milieu
Radio/TV
Autres:
Précisez : _____

Ce projet est rendu possible grâce au Gouvernement du Québec.

Services gouvernementaux Québec

Section 2 : Connaissances informatiques

1. Avez-vous déjà utilisé un ordinateur ?

Pas du tout
Un peu
Beaucoup

2. Avez-vous déjà utilisé Internet ?

Pas du tout
Un peu
Beaucoup

3. Habiletés

Je suis capable de…	Facilement	Avec de l'aide	Pas du tout
1. Ouvrir et fermer l'ordinateur.			
2. Utiliser la souris.			
3. Utiliser le clavier (les accents, les différentes touches et les autres signes).			
4. Utiliser le bouton « Démarrer ».			
5. Ouvrir et fermer des programmes (Word, Excel, autres).			
6. Créer des dossiers.			
7. Faire une recherche sur Internet pour trouver des informations ou des ressources.			
8. Copier-coller un élément.			
9. Utiliser un courrier électronique.			
10. Imprimer un document.			
11. Écrire un texte dans Word.			
12. Enregistrer un document.			
13. Fréquenter un site Web.			
14. Fréquenter un service en ligne du gouvernement.			

4. Possédez-vous un ordinateur à la maison ?

Oui
Non

5. Possédez-vous Internet à la maison ?

Oui
Non

6. Avez-vous accès à un ordinateur ?

Oui
Non
Si oui où _____

7. Avez-vous accès à Internet ?

Oui
Non
Si oui où _____

8. Avez-vous une adresse de courriel ?

Oui
Non

Ce projet est rendu possible grâce au Gouvernement du Québec.

Services gouvernementaux Québec

Section 3 : Besoins & intérêts

9. Parmi les choix suivants, quelles sont les formations que vous souhaitez suivre ?

Initiation à l'informatique

Initiation à l'Internet

Gouvernement en ligne

Courriel

Atelier libre et/ ou pratique

10. Quels sont vos motivations et intérêts à suivre nos formations ?

MERCI !

Ce projet est rendu possible grâce au Gouvernement du Québec.

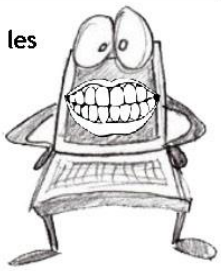
Services gouvernementaux Québec

ÉCOF-CDEC de Trois-Rivières
Corporation de développement économique communautaire

Citoyen Branché

Fiche d'évaluation

Les informations suivantes serviront à l'amélioration des formations offertes afin de les adapter adéquatement aux besoins exprimés.



Nom _____

Numéro d'usager _____

1. Après votre formation, quels sont vos habiletés ?

Je suis capable de…	Facilement	Avec de l'aide	Pas du tout
1. Ouvrir et fermer l'ordinateur.	☐	☐	☐
2. Utiliser la souris.	☐	☐	☐
3. Utiliser le clavier (les accents, les différentes touches et les autres signes).	☐	☐	☐
4. Utiliser le bouton « Démarrer ».	☐	☐	☐
5. Ouvrir et fermer des programmes (Word, Excel, autres).	☐	☐	☐
6. Créer des dossiers.	☐	☐	☐
7. Faire une recherche sur Internet pour trouver des informations ou des ressources.	☐	☐	☐
8. Copier-coller un élément.	☐	☐	☐
9. Utiliser un courrier électronique.	☐	☐	☐
10. Imprimer un document.	☐	☐	☐
11. Écrire un texte dans Word.	☐	☐	☐
12. Enregistrer un document.	☐	☐	☐
13. Fréquenter un site Web.	☐	☐	☐
14. Fréquenter un service en ligne du gouvernement.	☐	☐	☐

2. Parmi les choix suivants, quelles sont la ou les formations auxquelles vous avez participé ?

- ☐ Initiation à l'informatique
- ☐ Initiation à l'Internet
- ☐ Gouvernement en ligne
- ☐ Courriel
- ☐ Atelier libre et/ou pratique

3. Quels sites Internet avez-vous visité ?

- ☐ Moteurs de recherche
- ☐ Organismes communautaires
- ☐ Organismes municipaux
- ☐ Médias
- ☐ Gouvernement en ligne
- ☐ Transports
- ☐ Loisirs
- ☐ Recherche d'emplois

Préciser lequel ? _____

Pour quelle information recherchée ? _____

Pour quelle action à poser ? _____

- ☐ Autres

Nommez-les : _____

4. Indiquez votre niveau de satisfaction face aux cours reçus :

- ☐ Très satisfait
- ☐ Satisfait
- ☐ Peu satisfait
- ☐ Insatisfait

5. Indiquez votre niveau de satisfaction face au matériel reçu (outils, documents) :

- ☐ Très satisfait
- ☐ Satisfait
- ☐ Peu satisfait
- ☐ Insatisfait

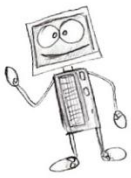
6. Indiquez votre niveau de satisfaction face à l'animation :

- ☐ Très satisfait
- ☐ Satisfait
- ☐ Peu satisfait
- ☐ Insatisfait

7. Commentaire général sur le projet (qu'est-ce que cela m'a apporté ou permis de faire):

8. Qu'est-ce que j'aurais aimé approfondir ou mettre plus en pratique?

Merci et n'oubliez pas de parler de nos cours informatiques autour de vous !!!



Citoyen Branché!

Exercice d'observation d'un Service gouvernemental en ligne

Date de l'observation : _____

Fiche du participant : # _____

1- Quel est le site visité (et le # de la mise en situation utilisée, s'il y a lieu)?

_____

_____

_____

2- Quelle est la nature (type) de l'information recherchée?

_____

_____

_____

3- a) Le temps pris (durée) à trouver l'information recherchée?

0 à 5 minutes ☐ 5 à 10 minutes ☐ 10 à 15 minutes ☐

15 à 20 minutes ☐ 20 à 25 minutes ☐ 25 à 30 minutes ☐

30 minutes et plus ☐

3-b) Le nombre d'étapes prises (le nombre de clics) pour y arriver (en commençant par la recherche à partir de mots clés sur Google ou tout autre moteur de recherche)?

_____

4- Avez-vous trouvé l'information demandée? Oui, grâce à quoi (préciser)? Non, à cause de quoi?

_____

_____

5- L'information recherchée m'a permis de… (préciser l'impact obtenu)
(Exemples : D'obtenir tel document ou information. D'entrer en contact avec ou d'être référé à… De m'inscrire à telle activité ou organisme. De correspondre à ou d'être inscrit dans tel réseau. Etc.)

_____

_____

N.B. : Cette activité est trop nouvelle pour vous et il vous est donc impossible à ce moment-ci de nous fournir une réponse à cette question? N'hésitez pas à nous faire connaître le résultat que vous aurez obtenu ou le succès que vous aurez rencontré avec une telle démarche, même si c'est quelques jours ou semaines plus tard.

6- Seriez-vous capable de trouver l'information sans l'aide d'un animateur ou d'un formateur?
Oui ☐ Non ☐ Pourquoi?

_____

_____

7- Y a-t-il des termes utilisés sur ce site que vous ne comprenez pas ou qui exigent une explication de la part de l'animateur/formateur? Lesquels?

_____

_____

_____

8- Avez-vous **des suggestions** à formuler pour améliorer l'accessibilité et la lisibilité du service en ligne que vous venez de fréquenter?
(Exemples : fenêtre de recherche par mots clés, apparence visuelle, facilité ou non pour s'y retrouver, manière de classer les informations, manière de le rendre plus interactif, etc.)

_____

_____

_____

_____

Merci!

Citoyen Branché!

Groupe de discussion
Rencontre du 29 novembre 2011
ÉCOF-CDÉC de Trois-Rivières, 1060 St-François-Xavier

Objectifs

- Mieux connaître, grâce à vous, les conséquences quotidiennes que peut faire vivre l'exclusion numérique.
- Avoir une meilleure idée des besoins et intérêts qui ont été comblés grâce aux formations d'initiation à l'informatique et à Internet qui vous ont été offertes; savoir plus ce que vous avez appris, apprécié et retiré.
- Cerner vos besoins, dans l'éventualité où nous ferions une autre demande pour poursuivre ou mener un projet similaire.

Déroulement

19h00

1- Mot de bienvenue, présentation de l'animateur, des objectifs et du fonctionnement de la rencontre

2- Quelques permissions spéciales

19h15

3- Jeu en groupe «image ou photo-langage» : Comment je me sentais face à un ordinateur ou Internet avant d'entreprendre la formation (peur ou crainte, besoin, motivation ou intérêt)?

19h45

4- Vox pop en groupe ou jeu de l'entrevue :
   - Qu'est ce que j'ai apprécié et appris avec le formateur ou la formatrice?
   - Depuis la fin de votre initiation, qu'avez-vous fait ou réalisé?

20h05 : PAUSE

20h15

5- Sondage ou vox pop :
   - Qu'est-ce que cela me prendrait de plus pour être plus à l'aise et autonome?
   - Y a-t-il des sujets de formation qui m'intéresseraient ou que j'aimerais approfondir?

20h45

6- Évaluation de la rencontre

21h00 : Fin de la rencontre

Merci pour votre participation!

Journal de bord de l'animateur/formateur
(outil de suivi)

Citoyen Branché!

Nom : _____

Date de vos observations : _____

1- Quelles **sont les questions les plus courantes** qui reviennent à chaque formation?

_____

_____

_____

_____

2- Les **freins**, les **peurs**, les **craintes**, les **obstacles** (préciser) :

_____

_____

_____

_____

3- Le **temps d'intégration** de certaines notions. Des **notions plus difficiles** que d'autres à enseigner, à démontrer (lesquelles, préciser) :

_____

_____

_____

_____

Claude Champagne - 7 juin 2011

4- Des **trucs, explications, stratégies nouvelles de votre part** pour démystifier des notions et des usages. Des **savoirs être** (attitudes, approches)et des **savoirs faire** (approches, méthodes) **à privilégier :**

_____

_____

_____

_____

_____

5- Des **trucs**, des **conseils**, des **suggestions** reçus **de certains participants** et intéressants **à réutiliser :**
(Exemples : outil de promotion, stratégie de recrutement, élément déclencheur ou motivation de la personne, occasion de mobilisation, suite concrète/ce que cela a permis)

_____

_____

_____

_____

_____

6- Des **bons coups, objets de fierté pour vous ou pour les participants. Pourquoi ?** (préciser) (Exemples : occasion de mobilisation, suite concrète, ce que cela a permis à la personne de faire, avoir réussi à…)

_____

_____

_____

_____

7- Expression utilisée ou **commentaire « parlant »** entendu d'un ou de plusieurs participants, **ce qui fait «image »** (pris sur le vif, à noter tout de suite pour ne pas le perdre, ne pas attendre qu'il soit inscrit dans la Fiche d'évaluation)

_____

_____

_____

_____

Claude Champagne - 7 juin 2011

En résumé

8- Avec tel type de personne (quelques renseignements sur son profil, ses acquis), j'arrive à faire cela ou, au contraire, je n'arrive pas à faire cela. Pourquoi? Un bon coup réalisé ou une difficulté à soumettre aux autres animateurs /formateurs?

_____

_____

_____

_____

_____

9- Autres observations qui pourraient faire l'objet d'une analyse plus poussée ou d'une discussion entre nous :

_____

_____

_____

_____

_____

RAPPEL : Pourquoi un tel journal de bord?

C'est pour permettre de…

- Mieux cerner les outils et les habiletés que cela prend pour atteindre nos objectifs.
- Cumuler au fur et à mesure certaines observations qualitatives afin de ne rien échapper et de produire un bilan fort complet.
- Accumuler et analyser nos observations avec un certain recul.
- Partager au fur et à mesure notre questionnement avec les autres (défi pédagogique, cibler des conditions gagnantes facilitant l'empowerment des personnes et identifier comment cela se traduit concrètement).
- Identifier des manières d'être et de faire à privilégier ou à parfaire de même que des défis à relever ensemble.

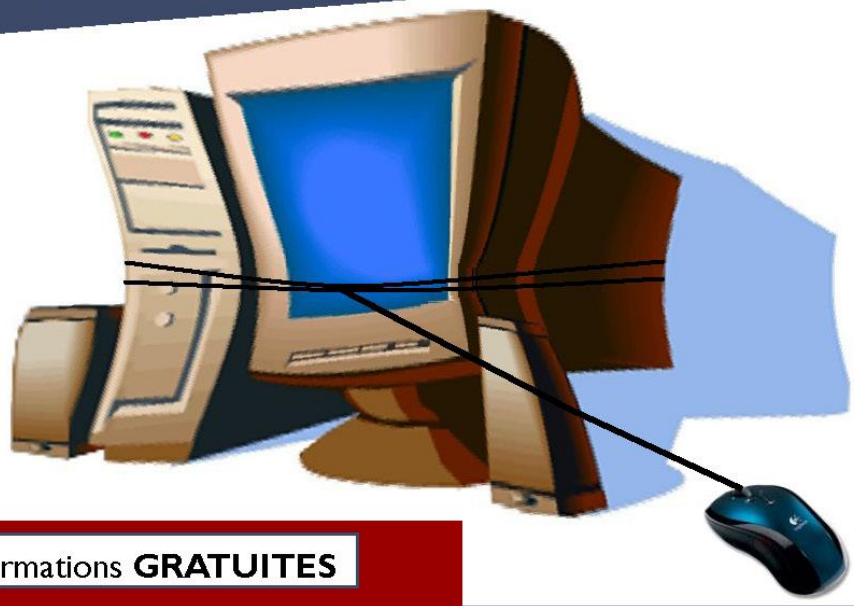
N.B. : Remplir idéalement cette fiche d'observation à la fin de la semaine et avoir un certain nombre de réponses cumulées à partir d'un certain bassin de participants. Il n'est pas obligatoire de répondre à toutes les questions qui sont autant de repères à ne pas échapper. Cet outil est pour l'usage personnel du formateur/animateur et sert de mémoire utile à conserver avant de produire des bilans et des rapports à la fin ou à différentes étapes du projet.

Claude Champagne - 7 juin 2011

Citoyen branché

GO!

Cours d'initiation à l'informatique GRATUITS



3 formations **GRATUITES**

1. **Introduction à l'informatique**
2. **Introduction à Internet**
3. **Atelier pratique sur le gouvernement en ligne**

Horaire

Centre Durocher
Les lundis: 10h à 12h

Les mercredis: 10 h à 12 h/13 h 30 à 15 h 30

CDÉC de Québec
Selon les besoins

*Plusieurs autres lieux de formation près de chez vous peuvent être disponibles.

Pour information et inscription

N'hésitez pas à nous contacter :

Imane Touami
418.525.5526, poste 2126
itouami@cdecdequebec.qc.ca

www.cdecdequebec.qc.ca

CDÉC de Québec

Services gouvernementaux Québec

Laquelle de ces souris vous fait peur?

La deuxième*?

nous avons une solution pour vous:

des cours d'initiation à internet gratuits

Date limite pour l'inscription aux groupes : 20 Février 2012

Un coup de fil, un rendez-vous,
le tour est joué.
Inscription au

819 373-1473

Services gouvernementaux Québec

ÉCOF-CDEC de Trois-Rivières
Corporation de développement économique communautaire

*** Si la première souris vous effraie également, il y a toujours les exterminateurs!**

La Puce
COMMUNAUTAIRE

Corporation de
développement
économique
communautaire
CDÉC
de Québec

ÉCOF-CDEC
de Trois-Rivières
Corporation de développement économique communautaire

CRIPE
Centre de Ressources en Intervention Populaire de l'Est

Centre St-Pierre