



Fracture numérique

Les apprentissages
d'une année de travail
collaboratif

SEPTEMBRE 2023

VOTEPOUR.CA



Pourquoi s'intéresser à la fracture numérique ?

Depuis le début de la pandémie, l'équipe de Votepour.ca a tenu plusieurs activités de consultation et de concertation auprès de plus de 150 organisations et de quelques centaines de citoyennes et citoyens. Lors de chacune de ces activités, l'enjeu de la fracture numérique a été soulevé par plusieurs participantes et participants. Déjà, l'équipe de Votepour.ca porte une attention particulière aux populations vulnérables dans le cadre de ses activités. Nous avons donc voulu agir pour faciliter leur participation, incluant celle des personnes en situation de fracture numérique.

L'équipe de Votepour.ca a également perçu un sentiment d'impuissance ou de fatigue chez les organismes qui avaient mis en place des stratégies pendant la pandémie pour soutenir leurs clientèles en situation de fracture numérique. Plusieurs initiatives qui permettaient de faciliter leur participation à distance ont vu le jour, mais faute de ressources humaines et financières adéquates pour les poursuivre, certains projets ont rapidement atteint leurs limites.

Notre démarche actuelle relève donc d'une volonté de trouver une réponse collective et efficace pour soutenir les personnes en situation de fracture numérique. Durant la première année, nous avons réfléchi à la meilleure approche pour intervenir auprès des organisations afin qu'elles soient davantage en mesure de soutenir les gens en situation de fracture numérique. Et c'est grâce à la Fondation Lucie et André Chagnon (FLAC) et aux Initiatives canadiennes pour des collectivités en santé (ICCS) du Gouvernement du Canada que Votepour.ca a pu démarrer son projet à la fin de 2021.



INITIATIVE CANADIENNE POUR
DES COLLECTIVITÉS EN SANTÉ



Fondation Lucie
et André Chagnon

Canada

01 Une diversité de méthodes pour mieux comprendre la fracture numérique

Afin de mieux comprendre la fracture numérique et les moyens d'en réduire les impacts, l'équipe de Votepour.ca a conçu une approche basée sur le savoir scientifique de même que sur l'expérience citoyenne et sur celle des organismes.

Voici les différentes méthodes utilisées pour comprendre la fracture numérique et ses répercussions :

- documentation d'initiatives porteuses ;
- consultation en ligne auprès des acteurs locaux ;
- cinq ateliers de travail avec les acteurs locaux ;
- consultation citoyenne ;
 - consultation téléphonique ;
 - échange dans des cafés-rencontres ;
 - groupes de discussion ;
- rapport « Réduire les impacts de la fracture numérique sur les populations marginalisées; leçons apprises de la littérature à la portée des organismes communautaires » ;
 - rédigé par Alex Alexis, doctorant-chercheur à l'Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne et à l'Université de Montréal ;
 - produit par l'Observatoire international sur les impacts sociétaux de l'IA et du numérique (OBVIA) en collaboration avec Votepour.ca.

02 À quoi ressemble la fracture numérique ?

La fracture numérique correspond aux inégalités sociales engendrées par la difficulté pour une personne d'accéder aux technologies numériques et de les utiliser. Elle se répercute aussi sur la représentation des citoyennes et citoyens en situation de fracture numérique dans les données numériques. Or, ces données sont souvent utilisées à des fins décisionnelles et nuisent à la représentation de ces personnes dans les décisions qui en découlent. Cela dit, les activités de Votepour.ca sur la fracture numérique n'ont pas porté sur cet aspect particulier du problème.

L'accès aux technologies numériques

Il est question ici de l'accès aux équipements technologiques, aux logiciels et à une connexion Internet. L'accès peut être limité par le type d'appareils disponibles (PC, MAC, téléphone Android ou Apple, tablette), par la qualité de l'équipement et de la connexion (Internet haute vitesse, données limitées, etc.) ou par l'autonomie d'accès, laquelle correspond aux lieux d'utilisation du matériel (maison, salle communautaire dans une RPA et bibliothèque). L'autonomie est alors limitée non seulement par l'obligation de se déplacer dans un lieu public, mais également en fonction des heures d'ouverture.

L'utilisation des technologies numériques

L'utilisation des technologies numériques est influencée par plusieurs facteurs :

LES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES

Certaines personnes ont acquis des compétences ciblées pour répondre à des objectifs précis plutôt que d'avoir développé une compréhension générale des technologies numériques qui leur donnerait plus de flexibilité dans l'usage.

LES BÉNÉFICES

Certaines personnes retirent moins de bénéfices de l'usage de la technologie en comparaison d'autres personnes, et cela, en fonction de l'utilisation qu'ils en font et de leurs capacités à l'utiliser.

LA CONFIANCE

Un sentiment d'insécurité envers les technologies numériques ou un service en particulier peut influencer la volonté des personnes à les utiliser. La fiabilité des informations accessibles en ligne est également un facteur important. Certaines personnes sont réticentes à utiliser les technologies numériques parce qu'elles ne leur font tout simplement pas confiance.

L'ASPECT PSYCHOLOGIQUE

Certaines personnes vivent des émotions négatives envers les technologies : l'anxiété, la peur de l'échec, la résistance au changement ou la stigmatisation.

L'INTÉRÊT

Certaines personnes n'ont pas d'intérêt envers les technologies. Bien que parfois ce manque d'intérêt s'explique par d'autres aspects comme le manque de confiance ou la résistance au changement, il peut également être uniquement lié à la technologie.



Alain a 62 ans. Il a appris certaines tâches par cœur sur son ordinateur personnel, un peu comme des recettes, pour aller voir ses courriels, faire une recherche sur Google et parler à ses enfants sur Messenger. Il a beaucoup de difficultés lorsqu'il doit faire une nouvelle tâche. Récemment, il a dû demander l'aide de son fils quand il a voulu se connecter à un service gouvernemental auquel il doit accéder une fois par année

Les situations présentées dans le présent document sont des récits fictifs inspirés de situations réelles.

03 Qui sont les personnes touchées par la fracture numérique ?

En 2022, 5 % des adultes québécois ne disposent d'aucun des appareils suivants : un téléphone intelligent, un ordinateur ou une tablette. La majorité est âgée de 65 ans et plus¹. En 2022, 90 % des foyers de la Capitale-Nationale sont branchés à Internet, une diminution de 5 % par rapport à 2020. Cette diminution n'est pas remarquée pour l'ensemble du Québec alors qu'on est passé de 94 % à 93 % pendant la même période. Dans la région de la Capitale-Nationale, 94 % des adultes ont utilisé personnellement Internet au cours des trois mois précédant les collectes de 2022².

Les personnes plus âgées, celles avec un niveau d'éducation plus faible, avec un revenu moins élevé, les personnes vivant seules et celles sans emploi sont davantage représentées parmi les gens qui n'ont pas d'appareils électroniques ou de connexion Internet à la maison³. Au cours de la démarche, nous avons noté que la fracture numérique est souvent associée à l'exclusion sociale. Plusieurs facteurs qui contribuent à l'exclusion sociale sont également associés à la fracture numérique comme d'avoir une limitation fonctionnelle, d'être une personne immigrante, d'avoir un faible niveau de littératie, etc.

1 Portrait numérique des foyers québécois. Netendances 2022. Volume 13. Numéro 05. Académie de la transformation numérique.

2 Portrait numérique des régions du Québec. Netendances 2022. Académie de la transformation numérique.

3 Portrait numérique des foyers québécois. Netendance 2021. Volume 12. Numéro 04. Académie de transformation numérique; Portrait numérique des régions du Québec. Netendances 2022. Académie de la transformation numérique.



Jorge a 67 ans. Il ne se sent pas toujours à l'aise, car une amie lui a raconté plusieurs histoires de fraudes et, depuis, il a beaucoup de craintes lorsqu'il est en ligne. Il ne se sent pas capable de reconnaître les arnaques et craint de se faire voler de l'argent. Lorsqu'il doit effectuer des tâches plus difficiles, il demande à l'intervenante de l'organisme communautaire de l'aider. Il a aussi déjà demandé à sa pharmacienne de remplir pour lui un formulaire qui devait être envoyé en ligne.

Les situations présentées dans le présent document sont des récits fictifs inspirés de situations réelles.

04 La numérisation de la vie publique et sociale à l'ère de la pandémie

La pandémie de la COVID-19 a amplifié la numérisation de la vie publique et sociale. Deux principales trajectoires de l'exclusion numérique ont été observées dans ce contexte.

La première trajectoire consiste en une plus grande inclusion numérique. En effet, la pandémie a été une occasion pour certaines personnes de se procurer des appareils technologiques, de se connecter à Internet et de développer leurs compétences. Normalement, il devrait y avoir moins de personnes en situation de fracture numérique en raison d'une plus grande inclusion numérique à la suite de la pandémie. Toutefois, la numérisation croissante de la vie publique et sociale amène aussi une grande diversité de compétences à développer, dont la complexité peut varier considérablement. Or, une personne peut avoir acquis seulement certaines compétences spécifiques simples, ce qui l'amène à vivre encore certaines formes de fracture numérique.

La deuxième trajectoire consiste en une augmentation de la vulnérabilité des personnes qui sont demeurées en situation de fracture numérique. Cela impacte considérablement les populations les plus socialement vulnérables, lesquelles vivent davantage d'exclusion. De surcroît, la numérisation croissante a pour effet d'accentuer leur exclusion. Au-delà du numérique, la pandémie et le contexte inflationniste qui s'en est suivi ont également contribué à amplifier une multitude de facteurs de vulnérabilité.

05 L'augmentation des impacts

associés à l'exclusion numérique dûs à la diminution des services traditionnels

Pensez à tout ce que vous faites en ligne aujourd'hui. Sauriez-vous comment répondre à ces mêmes besoins hors ligne? Que ce soit pour vous trouver un nouveau logement ou un emploi, chercher l'adresse d'un commerce ou un numéro de téléphone, vendre ou acheter un article d'occasion, vous inscrire à une activité de loisirs ou inscrire votre enfant à un camp de jour, la majorité d'entre nous compte sur le numérique. Avez-vous déjà appelé quelque part pour vous faire répondre que vous deviez faire la démarche en ligne? De plus en plus de cliniques médicales se tournent vers le numérique pour la prise de rendez-vous. Qu'arrivent-ils si vous leur dites ne pas être en mesure de le faire en ligne? Régulièrement, il faut convaincre la personne à l'autre bout du fil de nous offrir le service au téléphone. Une démarche souvent plus courte que l'échange qui la précède.

Au fur et à mesure que le numérique devient la norme, de plus en plus de services traditionnels sont abandonnés ou limités. Les impacts de la fracture numérique touchent la majeure partie de nos sphères d'activités. La liste ci-dessous est une énumération non exhaustive des répercussions et des limitations associées à l'exclusion numérique.

Ainsi, en situation de fracture numérique, la personne est limitée dans son accès :

- à des logements abordables et salubres ;
- au marché du travail ;
- au transport alternatif (en commun, actif, autopartage) ;
- aux soins de santé ;
- à des services administratifs variés ;
 - services bancaires ;
 - services gouvernementaux provinciaux et fédéraux ;
 - services municipaux ;
- aux activités sociales et de loisirs ;
 - inscription à une activité, surtout si les places sont limitées ;
- à la vie démocratique ;
 - activité de consultation uniquement en ligne ;
- à de l'information fiable et diversifiée.

Il devient de plus en plus difficile pour les personnes en situation de fracture numérique de profiter de l'ensemble des bénéfices auxquels ont accès les personnes incluses numériquement. La pandémie a mis en lumière l'importance de considérer l'inclusion numérique comme un déterminant social de la santé⁴.

4 « Les déterminants de la santé désignent tous les facteurs qui influencent l'état de santé de la population, sans nécessairement être des causes directes de problèmes particuliers ou de maladies. Les déterminants de la santé sont associés aux comportements individuels et collectifs, aux conditions de vie et aux environnements. » INSPQ



Kym est âgée de 31 ans. Elle a acheté un ordinateur usagé à prix abordable grâce au programme CLIQ-OPEQ et au soutien de son intervenante, mais n'a pas les moyens d'avoir une connexion internet chez elle. Puisque le CPE auquel sa fille est inscrite fait des suivis quotidiens en ligne, elle doit se rendre dans un lieu public comme un café, une bibliothèque ou un organisme communautaire afin d'accéder à une connexion internet. Cette année, elle doit inscrire son garçon de 6 ans au camp de jour. Comme la période d'inscription débute avant l'ouverture de la bibliothèque et que les places sont comblées rapidement, elle a dû se rendre chez son frère le matin de l'inscription afin d'avoir accès au portail d'inscription

* Le programme CLIC-OPEQ permet aux familles à faible revenu de recevoir des équipements informatiques sous certaines conditions.

Les situations présentées dans le présent document sont des récits fictifs inspirés de situations réelles.

06 Des actions concrètes pour soutenir la communauté citoyenne

Les actions auprès des citoyennes et citoyens visent soit l'inclusion numérique, soit le maintien des repères hors lignes.

Pour favoriser l'inclusion numérique, il faut réduire les freins limitant l'accès au numérique et son utilisation. Voici quelques exemples d'actions concrètes qui peuvent favoriser l'inclusion numérique :

- assurer l'accès à des appareils à bas prix et à des connexions Internet abordables et de qualité ;
- multiplier les tiers-lieux permettant d'accéder à des appareils numériques et à une connexion de qualité ;
 - assurer du soutien sur place pour tenir compte des freins psychologiques, de confiance, de compétences limitées, etc. des utilisateurs ;
- offrir des formations dans un cadre sécuritaire et bienveillant ;
 - favoriser les petits groupes ;
- concevoir des sites Internet simples et accessibles, peu importe la littératie numérique.

Voici quelques exemples du maintien des repères hors ligne :

- petites annonces dans les journaux papier ;
- affiches dans les commerces et organismes communautaires ;
- lignes téléphoniques d'information (211, 311, 411) ;
- services administratifs en personne ;
- dépliant d'information accessible dans les tiers-lieux (pharmacie, bibliothèque, organismes communautaires, etc.) ;
- bouche-à-oreille ;
- journaux locaux (Le Carrefour de Québec).

D'autres exemples originaux pour maintenir les repères hors ligne :

- babillard communautaire de St-Roch (lancement en août 2023) ;
 - tableau d'affichage géant situé sur la place Jacques-Cartier. Il vise à fournir un accès facile et centralisé aux actualités du quartier ;
 - tous les mardis et jeudis à 12 h 30, un crieur public annonce les nouvelles affichées sur le babillard. Les criées durent environ 10 minutes et ciblent les nouveautés de la semaine ;
- émission de radio dédiée à la vente d'articles d'occasion à La Pocatière.





Marthe est âgée de 81 ans. Elle vit dans une résidence pour personnes âgées qui n'offre pas de connexion Internet dans sa chambre ni dans la salle communautaire. Elle doit se rendre à la bibliothèque près de chez elle lorsqu'elle veut accéder à Internet sur sa tablette. Marthe doit s'adapter aux horaires variés de la bibliothèque qui est fermée les mardis et les jeudis. Elle se déplace en fauteuil roulant. Pour s'y rendre, elle doit faire appel à un taxi adapté et le prévoir.

Les situations présentées dans le présent document sont des récits fictifs inspirés de situations réelles.

07 Les organisations

En première ligne pour lutter contre la fracture numérique

Les organisations qui soutiennent les populations vulnérables sont aux premières loges pour constater les répercussions de la fracture numérique. Les intervenantes et intervenants de ces organisations ont à cœur d'offrir des services et d'informer les gens à l'aide des méthodes traditionnelles. Ils se retrouvent souvent à jouer un rôle d'accompagnement informel, que ce soit en aidant à remplir un formulaire en ligne, à envoyer un courriel ou à imprimer un document. Ces tâches supplémentaires peuvent rapidement devenir très énergivores, surtout pour les organisations qui peinent déjà à remplir leur mission première par manque de ressources humaines et financières.

Certaines organisations ont la mission d'offrir des services pour favoriser l'inclusion numérique. D'autres organisations vont inclure ce type de services (prêt d'appareils technologiques, ordinateurs, tablette et wi-fi dans les locaux de l'organisme, formation, accompagnement) dans une offre de service plus large au regard des besoins de leurs clientèles.

Plusieurs organisations subissent souvent elles-mêmes une forme de fracture numérique. Malgré leur volonté de soutenir les citoyennes et citoyens en situation de fracture numérique, il est difficile pour ces organisations de répondre efficacement aux besoins de leurs clientèles, car elles bénéficieraient elles-mêmes d'un soutien numérique.

Et maintenant?

En 2023, Votepour.ca a obtenu une subvention de la Fondation Lucie et André Chagnon pour les cinq prochaines années afin de poursuivre une démarche sur la fracture numérique sur le plan national.

L'équipe mobilisera un réseau d'acteurs nationaux et locaux qui s'intéressent à la fracture numérique et à ses impacts. L'objectif : soutenir les organisations dans la mise en œuvre de stratégie favorisant l'inclusion numérique et le maintien des repères hors lignes pour les personnes en situation d'exclusion numérique.

Le réseau national facilitera le partage et la diffusion des apprentissages entre les différentes communautés locales, favorisera la complémentarité et la collaboration entre les communautés et soutiendra une réflexion globale sur des enjeux partagés par les communautés locales. Ces dernières faciliteront la collaboration entre les acteurs locaux et favoriseront la mise en œuvre d'actions qui correspondent à leur propre réalité.

Pour obtenir plus d'informations sur la démarche, contactez la responsable à l'adresse suivante :

Marie-Andrée Côté

marie-andree@votepour.ca

