



# Mettre un visage sur la fracture numérique

**VOTEPOUR.CA**  
FRACTURE NUMÉRIQUE

Grâce au soutien financier de



Fondation Lucie  
et André Chagnon

# Qui est Votepour.ca ?

Votepour.ca est un organisme à but non lucratif qui facilite la participation citoyenne et favorise l'acceptabilité sociale depuis 10 ans.

34 000

contributions citoyennes

30+

municipalités et MRC

10+

démarches DC, CDC et  
tables de concertation

## Pourquoi s'intéresser à la fracture numérique ?

À l'issue de nombreuses consultations en 2020 et 2021 auprès d'organismes et de citoyen.ne.s, Votepour.ca a mis sur pied un chantier de travail pour réfléchir aux impacts de la transformation numérique sur les façons de participer à notre vie démocratique à l'échelle de nos communautés.

Votepour.ca s'intéresse à deux volets de ce qu'on considère la même médaille :

- la fracture numérique d'un côté ;
- la participation numérique de l'autre.

# Quels sont les objectifs du chantier ?

Afin de soutenir les populations qui vivent une situation de fracture numérique, l'objectif du chantier les Sentinelles numériques est de renforcer la capacité des parties prenantes à :

- comprendre les défis de la fracture et les conditions favorables à l'inclusion numérique ;
- définir les différents profils, rôles et capacités d'agir des parties prenantes, et les points d'intersections entre eux;
- se concerter sur les orientations partagées et les interventions clés ;
- mettre en place des projets et de bonnes pratiques au sein de leurs organisations.

## Pourquoi un réseau national ?

Après avoir développé des réseaux locaux dans deux communautés au Québec, et être en phase de démarrage dans une autre communauté, le réseau national a pour objectifs de :

- favoriser l'échange des connaissances, des expériences et des bons coups ;
- encourager la collaboration entre les acteurs et actrices impliqué.e.s ;
- outiller les protagonistes de cet écosystème pour jouer le rôle de sentinelle numérique.

# Par quels moyens développer un réseau national ?



En commençant par la tenue d'une journée d'échanges intersectoriels sur les nombreux défis que pose la fracture numérique dans notre quotidien et celui de nos clientèles et tenter de trouver, collectivement, des pistes de solutions à celle-ci.

Cette journée se base sur des priorités multisectorielles, des postures et des personas. [Ce document présente ces personas.](#)

## Pourquoi utiliser des personas ?

Pour mieux comprendre la fracture numérique, nous avons réfléchi à des personas, soit des personnes fictives qui représentent différentes expériences et défis face au numérique.

- Représenter des profils variés face au numérique ;
- Illustrer des réalités et des défis concrets ;
- Garder l'humain au cœur des réflexions.

Pourriez-vous m'aider à accéder au contenu de votre site internet ?

Karim SIROIS

35 ans

Situation

- J'habite avec mon conjoint. Je n'ai pas d'enfant.
- Je suis aveugle.
- J'utilise une canne pour me déplacer. J'utilise un lecteur d'écran qui me permet d'entendre le contenu des sites internet.
- Quand vous utilisez une infographie, je n'ai pas accès au contenu sur l'image. Je ne peux donc pas accéder à cette information.
- Si vous ajoutez un tableau qui contient plusieurs colonnes, il devient très difficile pour moi de consulter ce contenu.
- Un site internet bien construit, qui prend en compte ma réalité, me permet d'avoir accès à une information claire et complète.



Pourriez-vous m'aider à accéder au contenu de votre site internet ?

Michel LEFEBVRE

64 ans

Situation

- J'habite seul. J'ai un fils qui habite dans une autre région.
- J'ai de la difficulté à lire et à écrire et je suis peu à l'aise à le dire à mon entourage.
- J'ai un ordinateur à la maison et une connexion internet.
- Je peux faire certaines tâches sur mon ordinateur, mais, la plupart du temps, j'ai beaucoup de difficulté à naviguer sur internet. Il y a souvent beaucoup d'informations. Je trouve difficile de lire tout ce contenu et de cibler les informations pertinentes et utiles.
- J'appelle régulièrement mon fils pour qu'il m'aide. Sinon, j'ai aussi une voisine qui peut m'aider.
- Je me sens mal à l'aise de dépendre de quelqu'un d'autre.



Pourriez-vous m'aider à accéder au contenu de votre site internet ?

Kumar SINGH

33 ans

Situation



- Je viens tout juste d'immigrer au Québec avec ma famille.
- Je viens de débiter des cours de francisation, mais je ne suis pas encore en mesure de communiquer en français de façon autonome.
- Je n'ai pas d'ordinateur, mais j'ai un téléphone cellulaire et une tablette.
- J'ai de bonnes compétences numériques.
- Pour l'instant, c'est le centre communautaire local qui m'aide à utiliser les services en ligne du gouvernement et de ma municipalité, car la langue demeure un défi à une utilisation autonome.
- J'ai plusieurs tâches administratives à réaliser pour bien m'installer au Québec. Chaque tâche est un défi en raison de la barrière de la langue et de la complexité des sites internet.

Personne  
ne mérite  
d'être laissé  
derrière !

Florence DUPUIS

77 ans

Situation



- J'habite dans une résidence pour personnes âgées. J'ai 7 enfants.
- Je n'ai jamais eu d'ordinateur. Il y en a un dans la salle communautaire de la résidence depuis 2 ans.
- Ma voisine m'a montré à faire quelques trucs, comme faire une recherche Wikipédia sur mes comédiens favoris ou consulter les courriels que mes enfants m'envoient. J'ai toujours de la difficulté à me souvenir comment faire. En plus, c'est souvent écrit petit et j'ai de la difficulté à lire les caractères.
- Ma voisine essaie de me convaincre de m'acheter une tablette. Elle pense qu'en suivant un cours, je pourrai faire tout ce que je veux ensuite. J'ai peur et je ne sais pas si j'en ai envie.



Personne  
ne mérite  
d'être laissé  
derrière !

Éric GAGNÉ

29 ans

Situation

- J'habite une maison de chambres depuis 6 mois. J'étais itinérant auparavant.
- Je n'ai pas suffisamment d'argent pour me payer un forfait cellulaire. Je possède un vieux cellulaire que j'utilise pour me connecter à des réseaux WI-FI publics.
- J'ai eu de l'aide pour remplir des formulaires gouvernementaux et ainsi recevoir des allocations financières. Je ne pouvais pas le faire seul sur mon cellulaire actuel.
- Maintenant, je me rends à la bibliothèque pour avoir accès à un ordinateur. La bibliothèque près de chez moi est ouverte à des heures spécifiques et je dois m'y ajuster.



Personne  
ne mérite  
d'être laissé  
derrière !

Mia XYANG

38 ans

Situation

- Je suis une néo rurale. J'habite à la campagne depuis 5 ans, je recherchais la quiétude et la connexion à la nature.
- J'ai un ordinateur, mais je n'ai pas accès à internet à haute vitesse là où je demeure. J'ai un réseau cellulaire et une ligne internet instable. Il n'y a qu'une compagnie de télécommunications qui fournit internet et je n'ai donc pas d'alternative.
- J'aimerais suivre des cours en ligne afin d'approfondir mes connaissances en permaculture, mais l'instabilité de ma connexion m'en empêche.



Êtes-vous surpris.e que je vive une forme de fracture numérique ?

Charlie MBODO

17 ans

Situation



- Je débute le Cégep cet automne. C'est la première fois que j'habite seule en appartement.
- J'ai toujours mon cellulaire à la main avec une connexion internet illimitée. Je suis très à l'aise avec les réseaux sociaux et les différentes fonctionnalités de mon téléphone. J'ai dû récemment acheter un ordinateur portable afin de suivre mes cours et réaliser mes travaux scolaires.
- J'ai besoin de trouver un emploi afin de subvenir à mes besoins. Je dois rédiger mon curriculum vitae. J'ai beaucoup de difficultés à faire une mise en page adéquate sur Word. Je n'ai jamais appris à faire ce type de tâches.
- Je trouve que la configuration de l'ordinateur est beaucoup moins intuitive que celle d'un cellulaire. Je perds beaucoup de temps à chercher où cliquer pour chaque action.

Êtes-vous surpris.e que je vive une forme de fracture numérique ?

André BERNIER

56 ans

Situation

- J'ai le même poste au sein de mon organisation depuis 25 ans. Je recherchais un emploi stable et bien rémunéré.
- J'ai un cellulaire et un ordinateur fixe, j'ai une connexion internet illimitée à la maison. J'ai des compétences de base en informatique.
- Depuis quelques années, je constate que mon employeur a des attentes plus importantes quant au développement de mes compétences informatiques.
- J'ai l'impression de devoir constamment apprendre à utiliser de nouveaux logiciels. J'ai beaucoup de difficulté à m'adapter.
- J'ai peur de demander de l'aide à mes collègues. Ils vont sûrement me juger.



Êtes-vous surpris.e que je vive une forme de fracture numérique ?

Aminata BOUATTIA

42 ans

Situation



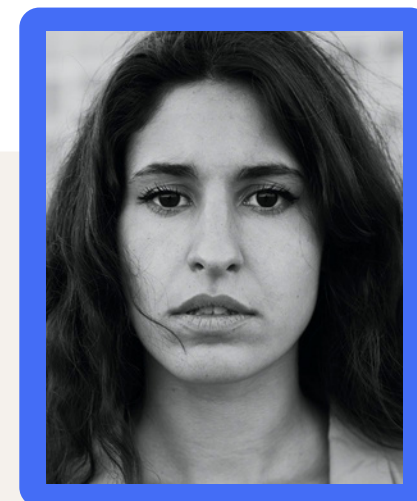
- Je vis avec mon mari et mes trois enfants dans un quartier privilégié de la ville.
- Mon mari et moi ne sommes pas à l'aise avec l'informatique. Cela ne nous intéresse pas et nous ne souhaitons pas investir du temps pour améliorer nos compétences.
- Le milieu scolaire nous sollicite beaucoup par courriel et sur des plateformes en ligne pour nous informer et communiquer avec nous. Certains devoirs doivent être faits à l'ordinateur.
- Nous devons également passer par plusieurs sites internet pour les inscrire à des activités ou au camp de jour. Les inscriptions sont souvent à des heures précises, sinon il n'y a plus de place disponible.
- Je ne souhaite ni pénaliser mes enfants, ni utiliser ces outils. Je me sens incompétente et inconfortable quand je dois les utiliser.

Aidez-moi à  
jouer mon  
rôle !

Elsa ROUILLARD

28 ans

Situation



- Je suis intervenante dans un organisme communautaire.
- J'ai un cellulaire et un ordinateur portable à la maison. J'utilise surtout ces outils pour aller sur les réseaux sociaux, consulter l'actualité et regarder des émissions.
- Dans le cadre de mon travail, je suis en contact avec une clientèle qui est souvent en situation de fracture numérique.
- J'essaie de les aider comme je peux en les accompagnant dans leurs démarches en ligne. Souvent, j'essaie de remplir des formulaires gouvernementaux en ligne pour aider ma clientèle.
- Je réalise que je suis la plupart du temps inapte à les aider puisque je suis également, dans une certaine mesure, en situation de fracture numérique.
- J'ai de la difficulté à intégrer des pièces jointes aux formulaires, à bien comprendre les instructions et surtout à savoir comment utiliser différents sites web.

Aidez-moi à  
jouer mon  
rôle !

Marius BALANESCO

31 ans

Situation



- Je suis intervenant dans un organisme communautaire.
- J'aime beaucoup la technologie et j'ai de bonnes compétences en informatique. Je possède plusieurs appareils électroniques.
- Je joue plusieurs rôles au sein de mon organisme.
- Depuis quelques mois, après avoir constaté un besoin important, j'accompagne, de manière informelle, les citoyennes et citoyens qui ont besoin d'aide pour remplir certains formulaires.
- Il est souvent requis d'inscrire des informations confidentielles. Je vis un grand malaise, car je ne suis pas supposé être en possession de ces informations. Je sais aussi que si je n'aide pas ces personnes, elles ne seront pas en mesure de répondre à des besoins essentiels, comme recevoir leur chèque d'allocation familial ou même se loger.

Aidez-moi à  
jouer mon  
rôle !

Andréanne SIMARD

25 ans

### Situation

- Je travaille au service à la clientèle d'une compagnie d'assurance. Il s'agit de mon premier emploi professionnel.
- Je suis très active sur les réseaux sociaux, j'ai une chaîne Youtube et Tiktok, j'ai tous les appareils électroniques les plus récents.
- Depuis mon entrée en poste, je ressens beaucoup de pression de mon employeur et de mes collègues. Je me sens constamment surchargée.
- Plusieurs personnes âgées m'appellent pour me mentionner qu'elles aimeraient continuer à recevoir leurs papiers d'assurances par la poste et qu'elles souhaiteraient encore payer leur prime par chèque.
- C'est beaucoup plus compliqué et long pour moi de faire toutes les démarches leur permettant de recevoir ces services hors ligne. Je manque déjà de temps pour faire toutes mes tâches. Je pense qu'elles devraient s'adapter à notre nouvelle réalité numérique.





# Merci aux partenaires du OFFnumérique

