Comment agir sur les impacts de la fracture numérique à Québec ?

Présentation d'initiatives documentées sur la fracture numérique au Québec

JUILLET 2022

VOTEPOUR.CA

Comment agir sur les impacts de la fracture numérique à Québec ?

Démarche soutenue par :

Fondation Lucie et André Chagnon

Canada

INITIATIVE CANADIENNE POUR DES COLLECTIVITÉS EN SANTÉ

01 Le Net me branche

Un projet intergénérationnel du Carrefour Jeunesse-Emploi Chauveau

Quoi ?

Le Carrefour Jeunesse-Emploi Chauveau a mis en place un projet intergénérationnel visant à soutenir les aînés à développer leurs compétences dans l'utilisation du numérique. Le projet a commencé à l'automne 2021. Des prêts de tablette, un abonnement de 6 mois à une connexion internet et des ateliers pour apprendre à utiliser des outils technologiques sont offerts gratuitement pour les personnes âgées de 50 ans et plus sur le territoire de La Haute-Saint-Charles et ce, grâce au « Réseau Poivre & Sel » et de leurs bailleurs de fonds. Deux volets sont offerts qui s'adressent soit à des personnes n'ayant pas accès à du matériel ou une connexion et qui n'ont pas ou peu de connaissance sur les appareils technologiques (volet 1), soit à des personnes aînées ayant déjà accès au matériel et à une connexion, mais qui ont des questions ou des craintes liées à leur utilisation *(volet 2)*.

Comment ?

Dans le cadre du volet 1, les participants reçoivent une tablette équipée d'un abonnement à internet pour une période de 6 mois. Chaque participant est jumelé à un bénévole pour suivre des formations. Ils reçoivent d'abord des formations de base et peuvent ensuite choisir les modules auxquels ils souhaitent participer selon leur évolution, leur besoin et leur intérêt.

Dans le cadre du volet 2, les participants ont également accès à des formations avec des bénévoles. Ces formations sont axées sur leurs questions, leurs besoins et portent également une attention particulière aux craintes associées.

Un cours sur la sécurité numérique est offert à l'ensemble des participants, en plus d'être offert à des personnes qui n'ont pas participé au volet 1 et 2. Ce cours permet par exemple d'apprendre les caractéristiques d'un bon mot de passe.

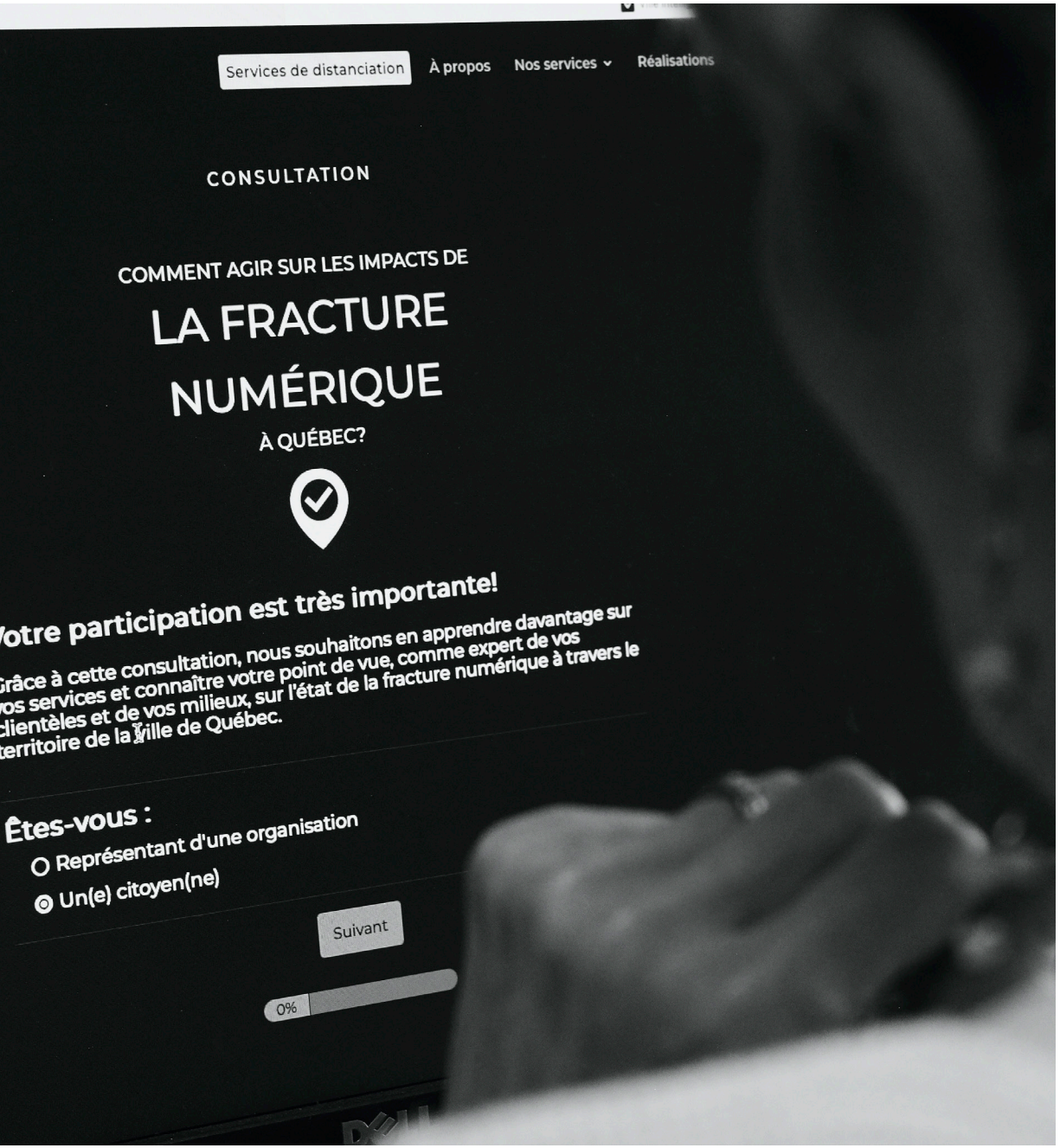
Finalement, des formations de groupe ont également été offertes directement dans des résidences pour personnes âgées. Au cours de la dernière année, ces formations de groupe ont été offertes dans des groupes de 7 à 8 personnes. Le projet apporte beaucoup de flexibilité aux participants afin de répondre à la réalité de chaque personne.

Quelques défis à surmonter

Le projet le Net me branche a vécu quelques défis depuis son implantation. Le nombre de participants était trop élevé (7-8) considérant les besoins de la clientèle. Ainsi, au cours de la prochaine session soit les groupes seront réduits à 4-5 participants soit la formatrice sera accompagnée d'un ou deux bénévoles supplémentaires afin de faciliter le soutien apporté aux participants.

Le plus gros défi est lié à la gestion des bénévoles. Malgré la grande ouverture pour l'inclusion des bénévoles, il s'est avéré difficile de trouver suffisamment de bénévoles qui étaient disponibles aux moments qui favorisent l'apprentissage des aînés. Également, la mise en action de certains bénévoles a été un enjeu, dont l'assiduité de certains d'entre eux.

Finalement, certains bénévoles ont eu plus de difficultés à s'adapter au rythme des aînés. Ils enseignaient trop rapidement les notions et n'effectuaient pas de retour pour s'assurer que la personne avait bien compris avant de poursuivre l'enseignement de nouvelles notions.



Des retombées positives

Depuis son implantation, 41 personnes âgées de plus de 50 ans ont bénéficié soit du volet 1 ou du volet 2. Les aînés ont été en mesure de développer différentes compétences et ont apprécié l'expérience.

En plus de permettre l'apprentissage de nouvelles compétences aux aînés, le projet offre également une occasion aux bénévoles de se développer. Entre autres, certains bénévoles avaient peu d'expériences professionnelles et ont pu développer de nouvelles compétences par le biais du projet. Afin de favoriser le développement des bénévoles, des dîners mensuels avaient lieu entre la coordonnatrice du projet et les bénévoles.

Et pour la suite ?

Le projet se poursuivra au cours de la prochaine année. De nouvelles activités de formation commenceront à l'automne, sous format individuel ou en groupe dans les résidences. D'ailleurs, le Carrefour Jeunesse-Emploi Chauveau est toujours à la recherche de bénévoles pour le projet Le Net me branche.

02 Projet pilote accès-techno

Une initiative réalisée par le Mouvement personne d'abord du Québec métropolitain (MPDAQM)

Quoi ?

Le Mouvement Personne D'Abord du Québec Métropolitain est un organisme qui vient en aide aux citoyens vivant avec l'étiquette de déficience intellectuelle. Lorsque la pandémie a frappé, l'organisme s'est questionné sur la meilleure façon de rejoindre leurs membres qui vivent déjà de l'isolement social. Le virage vers le numérique est devenu une nécessité. Le mouvement lance alors le projet-pilote accès-techno, une initiative ayant pour but de soutenir l'accès au numérique à ses membres et permettre le maintien de ses activités.

Comment ?

Après avoir sondé les membres sur leurs besoins, le MPDAQM a déterminé qu'il devait d'abord soutenir l'accès au numérique. Il a prêté gratuitement 15 portables prêts à l'utilisation (incluant le logiciel zoom).

Ils ont aussi offert 2 connexions internet et du matériel complémentaire tel que des casques d'écoute et des sacs de transports. Ils ont acquis le matériel auprès de l'OPEQ (Ordinateurs pour les écoles du Québec), un OBNL dont la mission est d'offrir gratuitement ou à faible coût des équipements informatiques aux écoles privées et publiques, au CPE, OBNL et aux bibliothèques du Québec. Les connexions internet ont été offertes grâce à une collaboration avec la Croix Blanche.

En plus de faciliter l'accès à du matériel, le mouvement a offert du soutien technique par téléphone à ses membres. Ainsi, lorsque les membres ont besoin d'un soutien, ils ont accès à une ligne téléphonique gérée par plusieurs bénévoles.

Quelques défis à surmonter

Le MPDAQM s'est d'abord questionné sur comment soutenir, à distance, les membres qui vivent en CHSLD ou en résidence familiale. Comme en temps de pandémie, les résidents y étaient confinés, il fut plus difficile de pouvoir les rejoindre, de leur offrir du matériel ou un soutien quelconque. Le mouvement a rapidement réagi. D'abord, il est entré en contact avec les personnes responsables dans les CHSLD dans l'objectif de leur demander s'ils étaient ouverts à prêter leurs ordinateurs aux résidents. Résultat, l'organisme a reçu un accueil très positif et une très grande ouverture de la part des responsables.

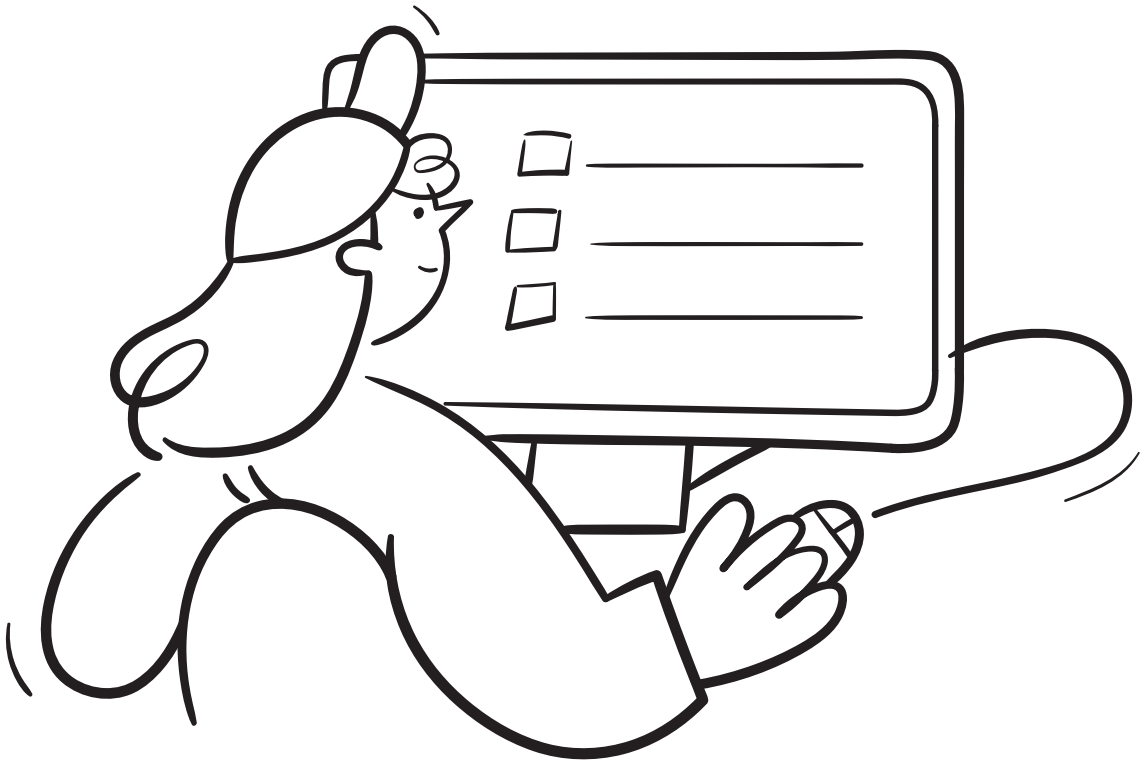
Un autre défi a été de s'assurer que tout le monde soit capable d'utiliser le logiciel Zoom comme il s'agissait de la plateforme sélectionnée pour communiquer. À l'aide de la ligne téléphonique, le mouvement à dut offrir des formations. Certains membres avaient eu peu de contacts avec la technologie avant la pandémie et certains n'avaient jamais appris à ouvrir un ordinateur.

Finalement, le personnel de l'organisme a aussi été formé pour utiliser la plateforme alors encore méconnue par plusieurs.

Des retombées positives

Le Mouvement Personne d'Abord du Québec Métropolitain a été capable de maintenir ces nombreuses activités à distance! Assemblée générale annuelle sur zoom, rencontres de travail, cafés-causeries, soirée reconnaissance des membres et des bénévoles, party de Noël, tous ont pu être réalisés! L'organisme a déployé beaucoup de moyens, notamment pour le party de Noël, où ils ont prévu des musiciens à distance, une escouade de lutin, une livraison de repas. Ce n'est pas la pandémie qui a arrêté le Mouvement qui a voulu être présent pour ses membres, parfois seul pendant le temps des Fêtes.

Au-delà du maintien des activités, des changements ont commencé à apparaître. La ligne téléphonique est de moins en moins utilisée et les membres ont développé le réflexe de s'entraider. Ils ont développé un sentiment de fierté et ont connu une augmentation de leur estime personnelle !



Et pour la suite...

Résultat, le MPDAQM aimerait être hybride dans le futur. Il y a beaucoup d'avantages à l'utilisation du numérique pour certains évènements tel que les conseils d'administration.

Finalement, après avoir discuté avec certains membres, ils sont généralement tous reconnaissant des apprentissages et du savoir-faire qui leur permet aujourd'hui de rester en contact avec leur proche, de créer de nouvelles connexions, de maintenir leurs activités et de se tenir informé au quotidien!

03 Un pas vers le virtuel

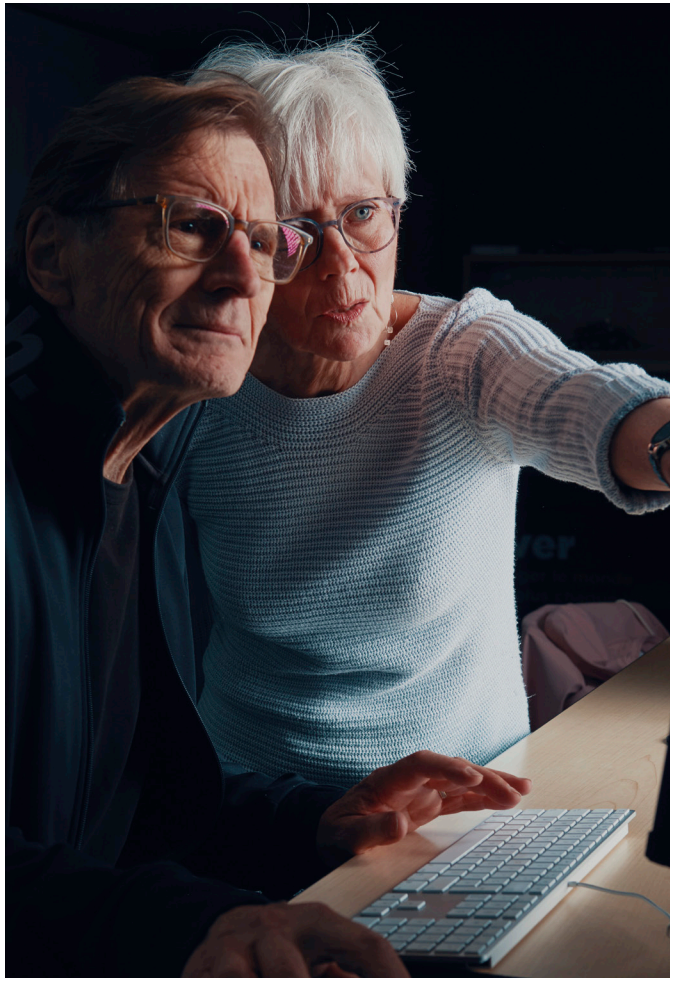
Une initiative réalisée par l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR)

Quoi ?

Un pas vers le virtuel est une initiative qui a débuté en septembre 2021, en réaction à la pandémie. Plusieurs aîné(e)s avaient reçu des tablettes pour briser l'isolement, et plusieurs ne savaient pas s'en servir. L'AQDR a décidé d'offrir aux aînés des formations d'appoint dans le but de les aider à utiliser aisément les outils de communication. La première étape a été de distribuer des formulaires aux intéressés afin de déterminer leurs besoins et ainsi créer des groupes aux besoins similaires.

Comment?

Pendant les cours, d'une durée de 45 minutes, les aînés apprennent, par exemple, à se créer une adresse courriel, à se connecter au réseau wifi, à remplir des documents ministériels en ligne, etc.



Quelques défis à surmonter

L'AQDR note qu'il y a eu une période de réticence pour une partie de la clientèle au début de l'initiative. Les personnes responsables de l'initiative ont dû en appeler certains, à plusieurs reprises, pour les convaincre d'assister à la formation, parce qu'ils étaient stressés par exemple. De plus, quelques aînés ont passé des commentaires tels que : « Je n'ai pas besoin de ça, ça ne me sert à rien de l'apprendre. » Afin de répondre aux freins psychologiques et motivationnels des aînés, l'AQDR a fait des analogies avec le savoir générationnel.

Les aînés sont très réactifs et ils ont envie d'apprendre. La difficulté provient souvent de leurs expériences initiales avec la technologie. Par exemple, l'initiation reçue des membres de la famille ou par les employés qui leur vendent l'outil technologique. Souvent, les gens n'adaptent pas leurs explications et leurs instructions à la vitesse d'apprentissage de la personne. La formation de l'AQDR a permis aux aînés d'avoir une expérience positive en leur permettant d'apprendre à un rythme adéquat.

Des retombées positives

De manière générale, la clientèle a participé en grand nombre et l'AQDR a perçu un changement rapide. De plus en plus d'aînés sont à l'aise avec le courriel, et la liste de noms sans courriel diminue tranquillement.

Et pour la suite...

Enfin, l'AQDR aimerait que l'initiative perdure, mais le maintien et la bonification de l'initiative dépendent des ressources disponibles. Ils aimeraient, notamment, que la pédagogie numérique soit accessible pour les OBNL. Ce sont des ressources dispendieuses, mais qui pourraient être bénéfiques pour la formation numérique. Ils aimeraient, par exemple, pouvoir offrir des formations interactives, mais ils n'ont pas les connaissances nécessaires pour développer ce type de formation