

Le fossé numérique en Ontario

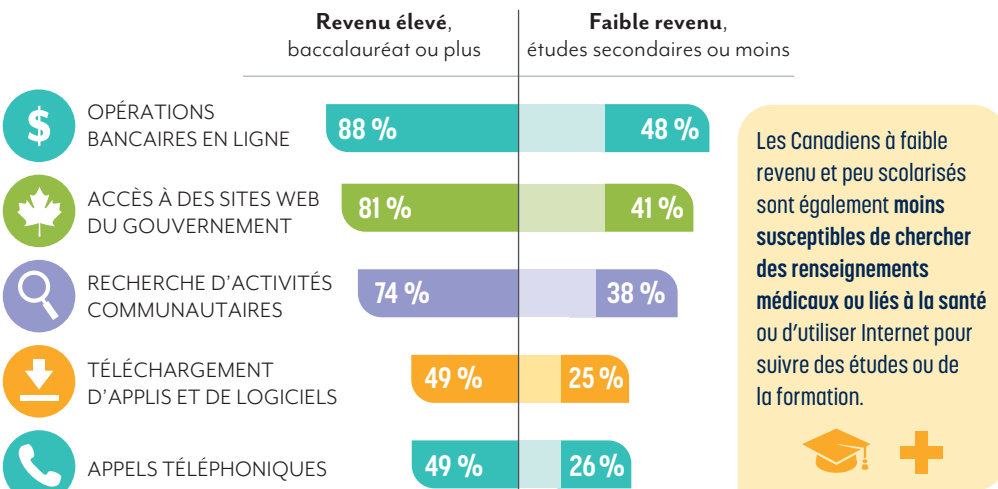
Pleins feux sur les différences entre les connexions Internet, les activités en ligne et les avantages tirés d'Internet

De plus en plus, nos interactions avec le gouvernement et les services publics, les milieux de travail, les institutions financières et les entreprises se font en ligne. Mais les différences de revenu, d'âge, de scolarité et de statut d'immigration, ainsi que le fait de vivre dans une collectivité urbaine ou rurale entraînent des différences dans notre accès à Internet.¹ Le fossé numérique qui en résulte comporte trois couches interreliées : les différences dans la façon dont les gens se connectent à Internet; les différences dans le type d'activités qu'ils effectuent en ligne; et les différences dans les avantages qu'ils tirent de leur interaction avec les services, les ressources et les réseaux qui sont accessibles uniquement en ligne.



Le fossé entre les activités en ligne

Le revenu et le niveau de scolarité déterminent les différences entre pourquoi, quand et comment les gens accèdent aux ressources en ligne et les utilisent. En 2012, les Canadiens ayant un faible revenu et un faible niveau de scolarité ont utilisé les services fondamentaux suivants **deux fois moins souvent** que ceux qui avaient un revenu et un niveau de scolarité plus élevés.



Le fossé entre les connexions Internet

Le coût du service Internet, des forfaits de données cellulaires ou de l'appareil approprié, combiné à d'autres facteurs, signifie qu'un nombre étonnant d'Ontariens n'ont pas de connexion Internet à domicile.²

16 % des adultes de l'Ontario n'ont pas de connexion Internet à la maison, ce qui représente **—1,76 million de personnes!**³

39 % des Ontariens à faible revenu n'ont pas de connexion Internet à la maison, comparativement à 1 % des personnes à revenu élevé.

Le fossé entre les avantages tirés d'Internet

La société se polarise lorsque certains citoyens sont exclus sur le plan numérique. Les gens qui sont exclus ou qui ont un accès limité n'ont pas les moyens numériques de participer aux interactions qui se déroulent de plus en plus uniquement en ligne. Ils ne peuvent pas utiliser pleinement la technologie et tirer parti de cet accès. Par conséquent, nos services publics, nos lieux de travail et nos entreprises fonctionnent sans bien comprendre les citoyens, les employés et les clients de l'Ontario. Comme certains ne peuvent pas participer, les données d'enquête et d'utilisation ne sont peut-être pas représentatives.⁴ Ainsi, le fossé entre les avantages ne fait pas que nuire aux personnes ayant un faible revenu et un faible niveau de scolarité : les services publics financés par les contribuables se révèlent moins efficaces et les entreprises enregistrent un rendement inférieur.



Une journée dans la vie d'une Ontarienne ayant un accès continu



8 H

Eva utilise un téléphone intelligent pour vérifier ses courriels et y répondre pendant son trajet en autobus jusqu'au travail. Son employeur assume le coût d'un forfait d'appels et de textos illimités avec 5 Go de données. Par la suite, elle lit des critiques de voyage en vue de réserver ses vacances.

9 H 30



Au travail, Eva passe la plupart de son temps à l'ordinateur. L'entreprise a récemment mis à niveau le matériel et les logiciels qu'elle utilise et lui a payé une séance de formation d'une semaine. Elle a également accès au soutien technique si des problèmes surviennent avec le nouveau système.



11 H

L'adolescent d'Eva participera bientôt à une sortie scolaire et Eva doit signer un formulaire d'autorisation. En quelques minutes au travail, elle télécharge le formulaire, l'imprime, le signe, le numérise et l'envoie par courriel. Elle envoie ensuite un texto à son fils pour lui dire que c'est fait. Elle envoie aussi un texto à sa fille pour lui rappeler son rendez-vous chez le dentiste après l'école.

12 H 45



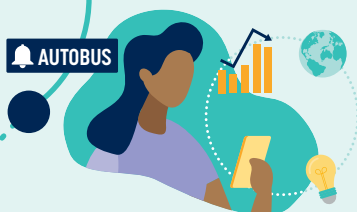
Sur l'heure du diner, Eva renouvelle sa plaque d'immatriculation en ligne. Pendant qu'elle est sur le site de Service Ontario, elle télécharge aussi le *Guide de l'automobiliste* pour sa fille, qui vient d'avoir 16 ans.



14 H 30

Pendant de courtes pauses, Eva cherche une application qui aiderait sa fille à se préparer pour son examen théorique de niveau G1. Elle trouve quelques applications bien cotées et les télécharge pour sa fille dans leur compte de partage familial.

17 H 30



Au moment de quitter le bureau, Eva vérifie l'application de transport en commun sur son téléphone et constate que son autobus est en retard. Une fois dans l'autobus, elle vérifie son compte Facebook et remarque une activité à venir à laquelle elle aimerait participer. Elle lit ensuite les nouvelles dans l'application de deux journaux différents auxquels elle est abonnée.

20 H 45



Eva visionne en continu quelques épisodes d'une série qu'elle aime. Elle préfère utiliser sa tablette pendant ses temps libres, que ce soit pour visionner un film en continu, lire un livre électronique emprunté à la bibliothèque publique ou parcourir des blogues sur la photographie.

Un accès continu au quotidien signifie que les gens :



ont **plus d'appareils** et ont les moyens de se les procurer



sont plus de **deux fois plus susceptibles** d'utiliser Internet à des fins personnelles au travail

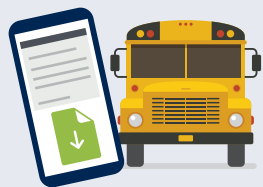
passent de **5 à 20 HEURES** par semaine en ligne⁵

peuvent être **joignables et efficaces** où qu'ils soient, ce qui entraîne des avantages personnels, sociaux et économiques



Une journée dans la vie d'une Ontarienne ayant un accès limité

8 H



Le fils de Sandra doit faire signer un formulaire d'autorisation pour une sortie scolaire. Son école secondaire est récemment passée au sans-papier et utilise Facebook et le courriel pour communiquer avec les parents. Comme Sandra n'a pas d'imprimante ni de connexion Internet à domicile, elle devra aller ailleurs pour accomplir cette tâche.

9 H



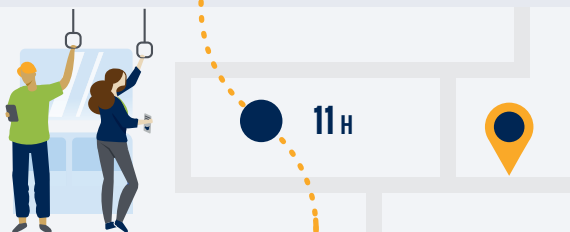
Une fois que son fils est parti pour l'école, Sandra prend l'autobus pour se rendre à la bibliothèque. Heureusement, c'est son jour de congé. Elle réserve un ordinateur public pour une période de 60 minutes. Elle ouvre rapidement une session dans son compte de courriel, puis imprime et signe le formulaire d'autorisation, mais elle découvre que la bibliothèque n'a pas de scanneur. Elle devra se rendre dans un magasin local de fournitures de bureau.

9 H 30



Sandra utilise le temps qu'il lui reste à l'ordinateur pour chercher des vidéos d'exercice sur YouTube. Elle aimerait soulager une poussée récente de ses douleurs au bas du dos. Elle préférerait suivre les vidéos à la maison, mais son vieux téléphone intelligent bon marché est lent et ses données limitées sont trop précieuses.

11 H



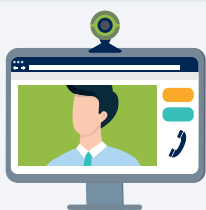
Après un autre trajet en autobus, Sandra attend 15 minutes pour avoir accès à un ordinateur au magasin de fournitures de bureau. Elle numérise le formulaire signé, mais a de la difficulté à trouver le fichier sur cet ordinateur qu'elle ne connaît pas. Elle pourrait demander de l'aide, mais le personnel est occupé et elle sait que le compteur tourne. Elle trouve le fichier, le joint à un courriel et ferme sa session. La tâche lui coûte 6 \$, somme qui devra venir du budget d'épicerie.

14 H 30



Sandra doit communiquer avec le Service d'admission des collèges de l'Ontario au sujet d'un problème avec ses relevés de notes. Lorsqu'elle a téléphoné au numéro 1-800 hier, le temps d'attente était estimé à 10 minutes. Elle a raccroché, de crainte de gaspiller les minutes de son forfait à la carte. Elle pourrait utiliser le téléphone public près du métro, mais c'est trop bruyant et elle ne pourrait pas prendre de notes.

14 H 45



Sandra décide de retourner à la bibliothèque pour faire l'appel en ligne. Elle marche jusqu'à l'arrêt d'autobus et se rend à la bibliothèque pour la deuxième fois aujourd'hui. Elle est nerveuse à l'idée de faire un appel en ligne, car elle ne l'a fait qu'une fois auparavant. Après la bibliothèque, Sandra prévoit aller à l'épicerie, puis préparer des repas que son fils pourra manger pendant qu'elle travaille le soir au cours des prochains jours.

20 H 15



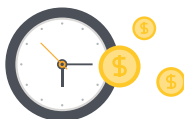
Après souper, Sandra laisse son fils à la maison et se rend à un café du coin qui offre une connexion Wi-Fi gratuite. Elle vérifie ses courriels pour voir si elle a reçu le formulaire qu'il lui fallait des Collèges de l'Ontario. Elle vérifie ensuite son compte Facebook pour obtenir des mises à jour sur la sortie scolaire de son fils et télécharge sur son téléphone une nouvelle application de jeu de vocabulaire auquel elle peut jouer hors ligne.

Un accès limité au quotidien signifie que les gens :



dépendent davantage de l'accès public offert dans les bibliothèques et les espaces publics

passent **MOINS DE 5 HEURES** par semaine en ligne⁶



utilisent souvent des forfaits de téléphonie cellulaire **à la carte**, qui coûtent moins cher à obtenir, mais plus cher à la minute

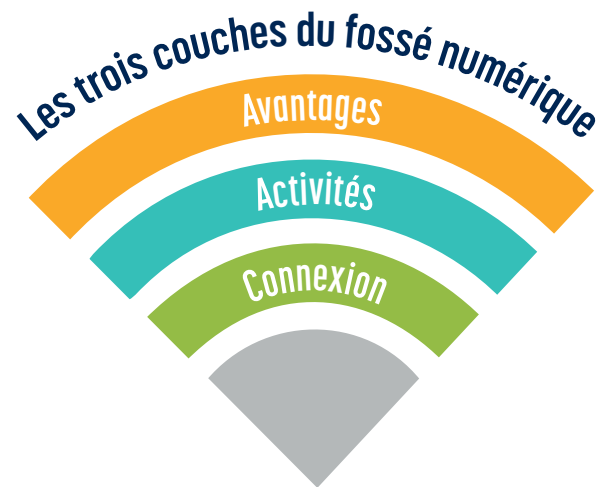
consacrent un pourcentage plus élevé de leur budget aux communications et **sacrifient d'autres besoins fondamentaux**⁷ pour les payer, en particulier s'ils ont des enfants d'âge scolaire⁸



Élimination du fossé numérique

Le gouvernement de l'Ontario doit aborder les trois couches du fossé numérique – la connexion, les activités et les avantages – s'il veut atteindre son objectif de créer une province inclusive, équitable et accessible au diapason du numérique.⁹ Nous avons besoin d'efforts soutenus, considérables et coordonnés qui reconnaissent le droit à un accès Internet abordable et universel et à des occasions d'apprentissage numérique pour tous.

Les gouvernements provinciaux et fédéral ont un rôle à jouer pour aider les gens à répondre aux demandes numériques en évolution et en expansion rapides, particulièrement lorsque les gouvernements ajoutent à cette demande en transférant davantage de services essentiels en ligne. Les occasions d'apprentissage et d'accès numériques offertes par les bibliothèques et les programmes d'apprentissage pour adultes de l'Ontario peuvent faire une différence, mais elles manquent de coordination et de soutien constant.



Appui des occasions d'accès et d'apprentissage numériques pour les adultes

Le Programme d'alphabétisation et de formation de base (AFB) de l'Ontario travaille directement avec des adultes qui sont exclus sur le plan numérique et ont un accès limité. Chaque année, près de 45 000 participants prennent part à une forme quelconque d'apprentissage numérique dans 274 points de service et grâce à 5 portails d'apprentissage en ligne.¹⁰

Le programme est bien placé pour appuyer les efforts d'inclusion numérique, avec quelques ajustements stratégiques visant à accroître la participation des adultes de plus de 65 ans, à soutenir les occasions de perfectionnement professionnel axées sur l'apprentissage numérique et à soulager les centres d'apprentissage de certaines de leurs exigences de production de rapports fastidieuses et répétitives.¹¹

42 %



Près de la moitié des participants sont âgés de 25 à 44 ans. Environ un quart ont moins de 24 ans et un quart ont de 45 à 64 ans. Seulement 4 % des participants ont plus de 65 ans.

AlphaPlus, un organisme de soutien d'AFB, s'efforce de sensibiliser les gens au fossé numérique, de mobiliser les connaissances sur l'apprentissage numérique, d'organiser des ressources pour les formateurs et formatrices et, surtout, d'offrir du soutien direct aux programmes d'AFB de l'Ontario grâce à ses services d'accompagnement technologique. Contenu élaboré par Christine Pinsent-Johnson et Matthias Sturm. Une revue de la littérature et un webinaire sont également disponibles au sujet du fossé numérique au Canada et en Ontario.

Rapport : <https://alphaplus.ca/fr/download/possibilites-numeriques-et-obstacles-pour-les-adultes-vulnerables-en-ontario/>
Webinaire : <https://alphaplus.ca/event/digital-opportunities-barriers-ontarios-disconnected-adults/> (en anglais seulement)



NOTES DE FIN DE DOCUMENT : (1) Michael Haight, Anabel Quan-Haase et Bradley Corbett, "Revisiting the Digital Divide in Canada: The Impact of Demographic Factors on Access to the Internet, Level of Online Activity, and Social Networking Site Usage," *Information, Communication & Society*, volume 17, no 4 (2014): 503-519. (2) La majorité (61 %) des Canadiens sans connexion Internet à domicile ont déclaré ne pas en avoir besoin ou ne pas être intéressés et 20 % ont indiqué que le coût était un facteur. Statistique Canada, « Le Quotidien : Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet (ECUI), 2012 » <https://www150.statcan.gc.ca/nl/daily-quotidien/131126/dq131126d-fra.htm> (3) Sauf indication contraire, les données décrivant les connexions Internet et les activités en ligne proviennent d'une analyse des données de l'ECUI de 2012 figurant dans les tableaux 22-10-0007-01 et 27-10-0016-01. Bien que les données de l'ECUI de 2018 soient disponibles, nous avons choisi de nous reporter aux données de 2012 en raison d'un changement de méthodologie. Pour l'enquête de 2012, les gens pouvaient participer par téléphone, tandis que l'enquête de 2018 a été menée en ligne. Il est donc possible que les résultats ne soient pas représentatifs des personnes ayant un accès Internet limité ou nul. Voir aussi la note 4. Statistique Canada, « Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet (ECUI), 2018 » <https://www23.statcan.gc.ca/imdb/p2SV.f.pl?Function=getSurvey&SDDS=4432> (4) L'ECUI de 2018 est un exemple du fossé entre les avantages tirés d'Internet. Les Canadiens ayant un accès limité ou nul sont beaucoup moins susceptibles d'y participer, ce qui nous laisse une compréhension incomplète du fossé numérique. (5) Ipsos Affaires publiques, "Public Perspectives: Participation in the Digital Economy 1.0," (2015). Consulté le 1^{er} novembre 2019, <https://www.ipsos.com/sites/default/files/publication/2015-12/7086-ppt.pdf> (6) Ibid. (7) Matthew Kupfer, "CRTC declares broadband internet access a basic service," *CBC News*, 22 décembre 2016, <https://www.cbc.ca/news/politics/crtc-internet-essential-service-1.3906664> (8) ACORN, "Internet for All: Internet Use and Accessibility for Low-income Canadians," (2016). Consulté le 1^{er} novembre 2019, https://acorncanada.org/sites/default/files/Internet%20for%20All%20report_0.pdf (9) Gouvernement de l'Ontario, « L'émergence d'une vision ». Consulté le 1^{er} novembre 2019, <https://www.ontario.ca/fr/document/concretiser-ensemble-la-vision-un-utilisateur-la-fois/lemergence-dune-vision> (10) Gouvernement de l'Ontario, « Alphabétisation et formation de base », *Emploi Ontario*. Consulté le 1^{er} novembre 2019, <http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/programs/lbs.html> (11) Cathexis Consulting considère les exigences concernant les rapports comme posant un problème dans « Résumé : Évaluation du Programme AFB de l'Ontario » (2016). Consulté le 1^{er} novembre 2019, <http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/publications/lbs-exec-summary-report-2016-fr.pdf> (12) Données du Programme d'AFB de 2017-2018 tirées du rapport annuel de données agrégées. Disponibles auprès des auteurs.

Images et mise en page élaborées par Idea Nest.

© 2020 AlphaPlus. Le présent document est protégé par le droit d'auteur. Il peut être reproduit en tout ou en partie à des fins éducatives, sous réserve de l'inclusion d'une mention de la source.