



Occasions et obstacles numériques pour les adultes ontariens vulnérables

Un projet de synthèse
de la recherche
examinant le fossé
numérique
et les politiques,
programmes et
pratiques qui pourraient
faire une différence

Christine Pinsent-Johnson

Matthias Sturm

Occasions et obstacles numériques pour les adultes ontariens vulnérables



Publié sous la licence internationale Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0.

Pour consulter un exemplaire de cette licence, rendez-vous à l'adresse

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>

Publié par AlphaPlus, Toronto (Ontario), mars 2017. Téléchargeable à www.alphaplus.ca

Cette recherche a été appuyée par le gouvernement de l'Ontario par le biais du Fonds ontarien de recherche et d'innovation en matière de capital humain. Pour en savoir plus sur l'initiative, rendez-vous à

<http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/programs/ohcrif.html>

PRÉFACE

AlphaPlus appuie l'acquisition de compétences en littératie numérique pour les adultes ontariens vulnérables qui participent à des programmes d'Alphabétisation et de formation de base (AFB). Avec son mandat explicite d'offrir du soutien à différents programmes, AlphaPlus est profondément engagé à appuyer le perfectionnement professionnel et organisationnel grâce à la recherche, à la promotion d'activités d'apprentissage utiles et intéressantes pour les apprenants adultes, et au perfectionnement professionnel au moyen de webinaires, de services d'accompagnement sur place et d'ateliers.

Grâce à des stratégies d'inclusion et d'alphabétisation numériques axées sur l'utilisation d'outils numériques et de technologies Web, AlphaPlus aide les fournisseurs de services d'AFB à avoir un impact sur les résultats de leurs clients, à améliorer leurs pratiques opérationnelles et à renforcer la prestation de programmes. L'approche vise à répondre aux besoins particuliers des organismes, à trouver des ressources nouvelles et existantes, à accroître la confiance des organismes et des formateurs, et à améliorer l'expérience des personnes apprenantes. La portée de l'organisme est grande, étant donné sa participation active à la diffusion et à la promotion des efforts de recherche par le biais d'un site Web complet, reconnu à l'échelle internationale, en anglais et en français; de bulletins d'information jouissant de plus de 2 000 abonnés dans l'ensemble du Canada; de son engagement dans les réseaux de groupes culturels et sectoriels en Ontario; ainsi que de sa participation à des conférences et événements provinciaux, nationaux et internationaux.

Un aspect général clé de ce projet a été l'élaboration du rapport d'AlphaPlus *Finding Our Way* (Moriarty, 2011) sur l'état du milieu, qui a conclu qu'il existait peu de recherche ou de capacité de recherche consacrée à des questions liées à l'utilisation de la technologie numérique et à l'acquisition de compétences en littératie numérique chez les adultes ontariens vulnérables. Depuis la publication du rapport, la situation s'est détériorée à cause de la disparition des mécanismes de financement provinciaux et fédéraux qui existaient auparavant.

Un autre aspect général clé a été une série de subventions de recherche accordées par AlphaPlus en 2012 qui ont permis à des chercheurs de partout au Canada d'étudier des questions se rapportant à la littératie numérique dans des contextes communautaires. Une partie de ces recherches a procuré un point de départ à nos efforts d'enquête sur les occasions numériques et l'égalité de l'accès pour les populations vulnérables de l'Ontario, du Canada et d'ailleurs. Nous espérons que nos conclusions dans le présent rapport contribueront à modeler une stratégie de littératie numérique en Ontario.

À propos des auteurs

Christine Pinsent-Johnson est une chercheuse indépendante en éducation et en alphabétisation des adultes et l'auteure principale de la présente étude. Elle a coordonné et participé à de nombreux projets de recherche directement liés à l'apprentissage et à l'alphabétisation des adultes, notamment ses études de maîtrise et de doctorat à l'Université d'Ottawa. Elle a réalisé des projets financés par le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle de l'Ontario (anciennement le ministère de la Formation et des Collèges et Universités), le ministère de l'Éducation de l'Ontario, le ministère des Affaires civiques, de l'Immigration et du Commerce international de l'Ontario, et Emploi et Développement social Canada. Christine est également chargée de cours à l'Université Queen's et à l'Université du Nouveau-Brunswick.

Matthias Sturm est le conseiller principal de l'apprentissage en ligne et de la recherche chez AlphaPlus et a coordonné et collaboré à la réalisation de la présente étude. Il a dirigé et a participé à des projets de recherche pendant plus de dix ans et a joué le rôle de responsable et d'acteur à chaque étape des projets de recherche, y compris la gestion de projet, la conception de la méthodologie de recherche, la collecte de données quantitatives et qualitatives, l'analyse et l'évaluation de données, la rédaction de rapports, la supervision de la révision et de la traduction, et la présentation des résultats. Matthias a supervisé une série de subventions de recherche en 2012, qui ont permis à des projets de recherche en collaboration entre des établissements universitaires et des organismes communautaires d'établir des travaux de recherche dans un milieu sous-financé en matière d'activités propres à la recherche.

Remerciements spéciaux

Maria Moriarty est l'agente des ressources d'information chez AlphaPlus et a contribué à la présente étude en tant que bibliothécaire et chercheuse documentaire hautement expérimentée. Depuis plus de 20 ans, elle travaille pour AlphaPlus à entretenir les ressources imprimées et celles de la bibliothèque en ligne, et à tenir les formateurs en littératie des adultes de l'Ontario informés et engagés en matière d'utilisation de la technologie numérique pour l'enseignement et le perfectionnement professionnel. Son analyse documentaire internationale de 2011 sur l'accès numérique en alphabétisation des adultes a jeté les bases de la présente recherche d'AlphaPlus.

Suzanne Smythe est professeure adjointe à l'Université Simon Fraser avec des intérêts de recherche en politiques d'alphabétisation des adultes, en inclusion numérique et en apprentissage professionnel pour les formateurs. Elle est également associée de recherche au Centre canadien de politiques alternatives (policyalternatives.ca) et rédige des blogues sur les politiques d'apprentissage des adultes (adultlearningmatters.wordpress.com). Elle a offert des conseils et du

soutien à des étapes clés du projet. Ses projets de recherche récents portant sur l’alphabétisation des adultes et les inégalités numériques, et sur le projet d’engagement communautaire pour l’apprentissage numérique (Adult Literacy and Digital Inequalities et Digital Learning Community Engagement Project) ont donné lieu à la publication de plusieurs articles et documents qui sont cités dans le présent rapport, y compris deux des quatre études de cas.

Préface	2
Résumé	6
Introduction	15
Méthodes d'étude	16
Étude de cas 1 : Complication du sens d'accès	19
Cadre des conclusions	21
Aperçu du fossé numérique	23
Connectivité et abordabilité	23
Différences dans l'utilisation d'Internet	26
Apprentissage collaboratif et assisté	29
Mise à profit de l'engagement en ligne	31
Politiques et programmes fédéraux	33
Le gouvernement fédéral aborde la connectivité, mais pas l'abordabilité	33
Absence de politiques et programmes	36
L'absence de politiques et une politique	39
Étude de cas 2 : Un formateur part des intérêts des apprenants	42
Politiques et programmes provinciaux et municipaux	44
Connectivité et abordabilité	44
Étude de cas 3 : Établissement d'une bibliothèque de prêt d'ordinateurs portatifs gratuit	46
Potention d'appuyer l'engagement, l'apprentissage et les occasions de mise à profit	48
Innovations dont tirer des leçons	56
Étude de cas 4 : Approche exemplaire dans un programme d'AFB ontarien	59
Politiques, pratiques et programmes prometteurs ailleurs	61
Connectivité et abordabilité	61
Différences dans l'utilisation d'Internet	61
Apprentissage collaboratif et assisté	62
Occasions de mise à profit	62
Stratégies d'équité numérique	64
Conclusion et recommandations	66
Références	71
Annexe 1	84
Annexe 2	86

RÉSUMÉ

Transformation numérique de l'Ontario

L'Ontario est en train de transformer sa façon d'interagir avec le public et d'offrir des services, en faisant passer beaucoup des transactions et interactions courantes en ligne (Gouvernement de l'Ontario, 2017). Une partie de cet effort comprendra des « possibilités d'acquérir ou de perfectionner des compétences en numérique pour tous les habitants, en particulier ceux ayant les plus grands besoins » (s.l.). En raison de la stratégie de littératie numérique qui est en cours d'élaboration en Ontario, le présent projet de recherche représente une occasion idéale d'explorer pleinement ce que cela signifie d'être une « province inclusive, au diapason du numérique » (s.l.) et d'examiner des politiques, pratiques et programmes prometteurs qui visent à créer un environnement d'inclusion numérique ailleurs.

La présente étude de synthèse examine les conclusions de recherches de différentes régions pour mieux comprendre des occasions plus complètes d'inclusion et d'apprentissage de la littératie numérique pour les utilisateurs actuels et futurs de services de gouvernement électronique. Un fossé numérique demeure en Ontario et au Canada. Le simple fait d'avoir les moyens d'obtenir une connexion Internet demeure difficile pour bon nombre d'Ontariens à faible revenu. De plus, une fois que les gens sont en ligne, les différences entre leurs niveaux de scolarité, leur littératie et leurs capacités de résolution de problèmes en ligne, ainsi que l'accès à des mesures de soutien à l'apprentissage numérique, contribuent à creuser un fossé. En effet, les adultes ontariens vulnérables sur le plan numérique sont ceux qui souffrent déjà d'inégalités socioéconomiques. Les inégalités se rapportent à l'âge, au revenu, à l'éducation, à la vie dans les collectivités rurales et éloignées, et à l'immigration (Haight, Quan-Haase et Corbett, 2014). Les conclusions de la présente étude aideront le gouvernement à mieux comprendre la profondeur du fossé numérique, la relation entre les Ontariens qui ne participent pas à la société numérique et les circonstances socioéconomiques plus larges, en plus des mesures de soutien et initiatives actuellement offertes à l'échelle fédérale, provinciale et municipale. Dans l'ensemble, nous avons constaté une absence d'initiatives fédérales appuyant les Ontariens vulnérables, tandis que les initiatives provinciales actuelles manquent de coordination, de durabilité et d'extensibilité. Cependant, il existe des centres d'innovation prometteurs en Ontario et ailleurs dont on peut tirer des leçons.

Exploration de la profondeur du fossé numérique

Les éléments suivants d'un fossé numérique sont pris en compte et utilisés pour organiser la synthèse de la recherche : la connectivité et l'abordabilité, les différences dans l'utilisation d'Internet et les types d'activités en ligne, l'accès à du soutien et à des occasions d'apprentissage, et les occasions de mettre à profit l'engagement en ligne.

Les gens ont peut-être une connectivité Internet en théorie, mais est-elle lente, sporadique ou tout simplement inabordable? Les Canadiens âgés, les Canadiens à faible revenu ou ceux qui vivent en régions rurales ou éloignées présentent des taux de connectivité plus faibles (Autorité canadienne pour les enregistrements Internet [ACEI], 2014; Statistique Canada, 2012). Certes, le coût est un obstacle, mais la pertinence et la confiance le sont tout autant (Ipsos, 2015). Certains sacrifient des besoins de base pour se procurer un forfait mensuel (ACORN Canada, 2016). En Colombie-Britannique, les personnes à faible revenu et les assistés sociaux qui dépendent de forfaits moins chers de paiement à l'utilisation se sont heurtés à des obstacles en tentant d'accéder à des services essentiels de soutien social (British Columbia Public Interest Advocacy Centre, s.l.).

Il est peut-être possible d'obtenir une connectivité uniforme, mais existe-t-il des différences dans l'utilisation d'Internet et les types d'activités en ligne?

Bien que les Canadiens passent plus de temps sur Internet que d'autres pays du monde, la plupart de leur temps est consacré aux médias sociaux, aux jeux vidéo, à la messagerie texte et à l'utilisation de services de visiophonie (CIRA, 2014). Ceux qui participent activement à une variété d'activités – dont la collecte de renseignements, le suivi de l'actualité ou la planification de voyages – sont plus jeunes (moins de 54 ans), plus scolarisés, employés et vivent dans les villes; tandis que ceux ayant un niveau de participation plus faible ou moins intense sont plus vieux, habituellement à la retraite, vivent en dehors des régions urbaines et bénéficient d'un plus faible revenu du ménage (Ipsos, 2016). Très peu de Canadiens interagissent avec un professionnel de la santé en ligne, visitent des sites du gouvernement ou postulent un emploi en ligne, à l'exception de l'utilisateur très fortement engagé (Ipsos, 2016). De plus, le Canada présente un plus grand écart de compétences en littératie que d'autres pays de l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques (OCDE), car un plus grand nombre de Canadiens se situent dans les niveaux les plus élevés et les plus faibles évalués (Statistique Canada, 2013b). Les niveaux de revenu et d'éducation sont directement liés au niveau de littératie (tant la littératie numérique qu'imprimée). Les adultes ayant de plus faibles revenus et moins d'un diplôme d'études secondaires sont surreprésentés dans les catégories inférieures de compétences en littératie et sous-représentés dans les niveaux de compétences supérieurs (Heisz, Notten et Situ, 2016). Des chercheurs néerlandais (Van Deursen et Van Dijk, 2014) ont constaté que les personnes ayant un niveau de scolarité supérieur et ce qu'ils appellent un statut social plus élevé utilisent Internet de façons plus bénéfiques, même si les citoyens néerlandais ayant un niveau de scolarité inférieur et des incapacités passaient plus de temps en ligne. C'est probablement semblable pour les Canadiens.

Même s'il y a toujours eu des inégalités au sein de la société, Internet a creusé un fossé encore plus profond : les membres ayant un statut supérieur obtiennent de plus en

plus accès à davantage d'information que les membres au statut inférieur. Internet est non seulement un reproducteur actif d'inégalité sociale, mais peut-être aussi un accélérateur (p. 521).

Les gens ont-ils accès à des occasions d'apprentissage et d'engagement en ligne significatifs, éclairés et assistés, offrant à l'utilisateur choix, contrôle et sécurité? L'accès d'une personne à l'apprentissage formel, aux programmes de formation et aux réseaux de soutien informel est limité si elle ne va pas à l'école, est sans emploi, vit isolée ou exerce un emploi peu spécialisé offrant peu d'occasions de formation.

Les plus grands parrains de la formation des adultes sont les employeurs. De 2002 à 2008, le taux de formation liée à l'emploi a augmenté de 30 % pour tous les groupes d'âge adulte, y compris les personnes âgées de 45 à 64 ans (Knighton, Hujelah, Iacampo et Werkneh, 2009). Cependant, ce n'est pas tout le monde qui est parrainé par son employeur. Les personnes qui ont fait des études universitaires sont cinq fois plus susceptibles de poursuivre des études et de la formation comparativement à celles qui ont un diplôme d'études secondaires ou moins (Myers et de Broucker, 2006), même si les adultes ayant des niveaux de scolarité inférieurs partagent le même intérêt pour l'apprentissage que ceux qui possèdent des niveaux de scolarité supérieurs (Smith, Rose, Ross-Gordon et Smith, 2015). Lorsque les adultes sans diplôme d'études secondaires ou postsecondaires recherchent des occasions d'études ou de formation, ils sont trop souvent relégués à des programmes de rattrapage axés sur l'acquisition de compétences de base plutôt qu'à un apprentissage plus complet, utile et stimulant sur le plan intellectuel (Myers et de Broucker, 2006).

Les gens ont-ils des occasions de mettre à profit leur engagement en ligne pour des activités de production et une pleine participation à la société?

Les compétences numériques sont profitables pour certaines personnes, mais pas toutes. Les compétences plus élevées sont liées aux revenus, et les aptitudes en relations humaines sont appréciées une fois que la personne est employée, mais les compétences elles-mêmes n'aideront pas tout le monde à trouver un emploi (Reder, 2015). Une participation soutenue au marché du travail et un engagement numérique à domicile favorisent l'acquisition de compétences en littératie et de compétences plus élevées au fil du temps, mais la relation entre un niveau de compétence supérieur et l'emploi est faible (Bynner, Reder, Parsons et Strawn, 2010). Les occasions limitées au travail peuvent nuire à l'incidence de la disposition d'une personne à apprendre. Il est probable que de nombreux travailleurs et leurs compétences soient sous-évalués et sous-utilisés au travail (Smith et al., 2015). En ce qui concerne la santé, seules les personnes les plus scolarisées retirent des avantages des compétences plus élevées en résolution de problèmes numériques (Prins, Monnat, Clymer et Toso, 2015). Fait très important, dans les sociétés qui accordent

de la valeur à la cohésion sociale et à l'inclusion de tous les citoyens, le niveau de compétence numérique est lié à la confiance sociale. Plus le niveau de compétences numériques était élevé, plus l'on remarquait de confiance sociale (Reder, 2015).

Quels programmes, politiques et pratiques sont en place pour aborder tous les aspects du fossé et des inégalités numériques – c'est-à-dire la connectivité et l'abordabilité, les différences dans l'utilisation d'Internet et les activités en ligne, l'accès à du soutien et à des occasions d'apprentissage, et les occasions de mise à profit?

Absence d'initiatives fédérales

Les politiques et les mesures de soutien fédérales aux programmes – y compris un financement durable abordant la connectivité et l'abordabilité, les différences dans l'utilisation d'Internet, les occasions d'apprentissage collaboratif et assisté, et les occasions de mettre à profit les programmes d'engagement en ligne – sont quasi inexistantes.

Même si les problèmes liés à l'abordabilité et à l'acquisition de compétences en littératie numérique sont mentionnés dans la vision stratégique du gouvernement intitulée *Canada numérique 150*, ils ne sont pas expressément abordés. Les dépenses mensuelles moyennes de communication varient de 100 \$ à plus de 200 \$, soit environ 8 % des revenus mensuels. Or, les services abordables sont ceux qui n'exigent pas le sacrifice des besoins de base et représentent seulement de 4 % à 6 % du revenu mensuel du ménage (Centre pour la défense de l'intérêt public, 2015). Telus et Rogers offrent certes des initiatives d'entreprise qui abordent le problème d'abordabilité, mais les projets ont une portée limitée (par exemple, CBC News, avril 2016). Même si le CRTC a annoncé récemment que l'accès Internet à large bande est un service essentiel, l'abordabilité n'a pas été abordée (Geist, décembre 2016).

Le gouvernement fédéral jouait en effet un plus grand rôle dans le passé par l'entremise des Programmes d'accès communautaires (PAC) et du financement pour l'alphabétisation des adultes, mais il a retiré toutes mesures de soutien et occasions pour les adultes vulnérables, ou est en voie de le faire graduellement et discrètement (Blanton, 2014; Hayes, 2013), notamment l'accès à de la formation professionnelle pour les personnes sans emploi ou ayant de faibles niveaux de scolarité (Hayes, novembre 2016b). D'après un examen comparatif international, le domaine de l'alphabétisation des adultes stagne et est incapable de contribuer à la société canadienne comme il le devrait (National Adult Literacy Agency [NALA], 2011, p. 24). Le soutien fédéral à toutes les formes d'alphabétisation des adultes a presque disparu, ce qui force la fermeture de nombreux organismes offrant des services de perfectionnement professionnel, de recherche, de représentation et de bibliothèque (Smythe, 2015).

Des appels au changement ont été envoyés par des chercheurs œuvrant dans les domaines de la sociologie, de la bibliothéconomie et des sciences de l'information, et de l'éducation des adultes (voir Bradley, 2013; Colledge et Haight, 2016; Canadian Literacy and Learning Network [CLLN], 2014). Un engagement en ligne éclairé, significatif et équitable est un enjeu fondamental de la citoyenneté, de la participation démocratique et de l'appartenance à la société canadienne. C'est une question d'inégalité systémique qui, si on ne la règle pas, se perpétuera, malgré la proximité statistique de l'accès universel à Internet.

Les initiatives provinciales manquent de coordination, de durabilité et d'extensibilité

Le soutien offert aux initiatives d'apprentissage et d'accès numériques à l'échelle provinciale diffère de la situation nationale. Il existe bon nombre d'occasions et de points d'accès, mais des difficultés liées au manque de financement, aux critères d'admissibilité et de déclaration trop sévères, au curriculum axé sur le rattrapage et l'acquisition de compétences de base incohérentes, et à l'accès restreint à l'expertise et aux ressources d'apprentissage et d'enseignement nuisent au potentiel des programmes. Jusqu'à maintenant, l'Ontario est dépourvu de politique globale sur l'accès et les occasions d'apprentissage numériques pour soutenir les adultes vulnérables.

Les problèmes de connectivité et d'abordabilité sont abordés dans chaque région avec l'appui d'entreprises, d'organismes sans but lucratif et de gouvernements municipaux. Une telle approche régionale est fragmentaire et sporadique, avec des îlots de stratégies d'abordabilité et de connexion innovatrices, y compris des programmes de prêt d'ordinateurs portatifs et d'accès sans fil parrainés par les bibliothèques, et un programme innovateur de prêt de Chromebooks mis sur pied par un programme d'alphabétisation des adultes. Faute de coordination globale, cependant, il n'existe pas de distribution de soutien et d'accès équitables.

L'Ontario a un système complet d'apprentissage des adultes comprenant trois différents ministères. De plus, les bibliothèques publiques de l'Ontario sont des acteurs clés dans l'offre d'accès numérique et de soutien à l'apprentissage. Jusqu'à 400 000 adultes, dont beaucoup sont considérés comme vulnérables, ont accès à des occasions d'apprentissage financées par le gouvernement, notamment des ateliers dans les bibliothèques, des cours d'alphabétisation et de langue pour adultes, et des cours d'études secondaires pour adultes. Même si la portée potentielle des programmes financés par le gouvernement pourrait faire une différence, les efforts visant à appuyer l'acquisition de compétences en littératie numérique manquent cruellement de coordination à l'heure actuelle.

Quoique les bibliothèques publiques aient accueilli plus de 200 000 participants à divers ateliers et séances d'apprentissage au cours de la dernière année et qu'elles aient donné accès à 11 500 postes de travail informatiques publics et à des centaines

de ressources en ligne (Ministère du Tourisme, de la Culture et du Sport [MTCS], 2016), ce ne sont pas tous les Ontariens qui jouissent d'un accès homogène et équitable en raison des ressources et finances communautaires locales (Fédération des bibliothèques publiques de l'Ontario, 2015). En outre, la dépendance excessive actuelle sur des séances de formation uniques en bibliothèque pour les enfants, les jeunes et les adultes nuit à la capacité d'offrir des occasions d'apprentissage durables et significatives (Bradley, 2013).

Près de 60 000 adultes participent à des programmes ontariens d'anglais et de français langue seconde dans 40 conseils scolaires (Ministère des Affaires civiles et de l'Immigration [MACI], 2016). Toutefois, les programmes ont un accès inadéquat et inéquitable à l'infrastructure d'apprentissage électronique, notamment du matériel informatique désuet, des connexions Internet et des pare-feu de mauvaise qualité, insuffisamment de prises de courant, ainsi qu'un soutien technique limité (Lawrence, Haque, King et Rajabi, 2014). De plus, les formateurs ont besoin de formation professionnelle et de soutien continu pour prendre en charge l'apprentissage électronique.

En 2016, environ 80 000 élèves adultes (âgés de 18 ans ou plus) se sont inscrits à des cours d'études secondaires dans 61 conseils scolaires de partout en province (Ministère de l'Éducation, 2016). En raison de contraintes budgétaires pour les élèves de plus de 21 ans, les programmes font souvent appel à des unités de curriculum toutes faites, élaborées et vendues par le Centre d'études indépendantes (CEI), un organisme gouvernemental sans but lucratif, plutôt qu'à des cours élaborés et donnés par des enseignants (Deloitte, 2010). À l'heure actuelle, le CEI offre trois cours liés à la technologie, mais aucun n'aborde directement l'acquisition générale de compétences en littératie numérique et en maîtrise de l'information. En général, les élèves qui ont le plus besoin de pratiques de littératie numérique pertinentes et significatives au secondaire, après avoir échoué le test obligatoire d'habiletés en lecture et écriture de 10^e année, se heurtent à un curriculum qui est trop axé sur le rattrapage et déconnecté de leur vie, de leurs préoccupations et de leurs intérêts (Jackson, 2013).

L'Ontario offre un programme d'alphabétisation à 42 000 apprenants adultes dans les collectivités partout en province. Bien que sa structure fondamentale – avec une variété de programmes et services offerts dans des centres communautaires, conseils scolaires et collèges, comprenant de l'apprentissage en ligne et des mesures de soutien spécialisées pour les Franco-Ontariens, les adultes sourds et malentendants et les apprenants autochtones – semble idéale pour atteindre les apprenants adultes vulnérables, plusieurs caractéristiques de conception des programmes et politiques empêchent les programmes d'offrir une vaste gamme de cours et de mesures de soutien pour l'acquisition de compétences en littératie numérique. Étant donné que le Programme d'AFB fait partie d'Emploi Ontario, un programme provincial visant à

soutenir l'emploi, les programmes pourraient être peu enclins à travailler auprès d'apprenants âgés ou n'ayant pas de but d'emploi ou d'études postsecondaires.

Même si le curriculum provincial actuel intègre des notions d'utilisation appliquée dans le contexte de la vie des apprenants (plutôt que d'enseigner des fonctions et compétences de base isolées), sa façon de décrire l'acquisition de compétences complètes et collaboratives en littératie numérique est très limitée, et il n'offre pas une description intégrée de l'acquisition de compétences en littératie numérique et imprimée (Pinsent-Johnson et Sturm, 2015).

Qu'ils soient offerts dans les bibliothèques, les centres communautaires ou les écoles, les programmes ont souvent recours à des vidéos en ligne tout faits et à des feuilles de travail connexes, dotés de contraintes de temps, de financement et de perfectionnement professionnel (AlphaPlus, 2012). Dans ces systèmes d'apprentissage tout faits, les intérêts et les désirs des personnes – comme communiquer avec ses petits-enfants sur Facebook, apprendre à utiliser les services bancaires en ligne ou chercher de l'information sur la santé – sont reformulés en unités de compétences de base non reconnaissables (par exemple, enregistrer et ouvrir des fichiers, utiliser une souris ou insérer des images dans un fichier de traitement de texte). Smythe (2013) fait valoir que :

Un cadre conceptuel robuste d'intégration des technologies numériques dans l'alphabétisation des adultes devrait aborder non seulement la façon d'intégrer les technologies, mais aussi la façon de transformer les régimes de politiques et de financement actuels, qui sont caractérisés par la reddition des comptes aux dépens de l'enseignement, une définition étroite de la littératie numérique comme étant des « compétences en informatique », et un accès inégal aux technologies numériques et à d'autres ressources d'apprentissage dans l'ensemble des régions et des établissements (traduction libre, p. 567).

Un exemple de tel cadre a été élaboré par Bach, Shaffer et Wolfson (2013). Leur cadre sur le capital humain numérique traite de quatre résultats à l'appui de l'égalité socioéconomique et de l'inclusion numérique : l'engagement civique, l'influence sur les politiques, le changement social et le progrès économique.

Nous avons relevé plusieurs initiatives provinciales innovatrices et intéressantes. Cependant, bien qu'elles offrent de la valeur, elles ne sont probablement pas viables sans un plus vaste soutien politique et ne peuvent pas être offertes à plus grande échelle sans une politique mieux coordonnée et des mesures de soutien connexes.

Quels politiques, pratiques et programmes prometteurs pourrait-on utiliser pour appuyer une approche plus complète et inclusive de l'acquisition de compétences en littératie numérique pour les Ontariens vulnérables?

Pratiques prometteuses ailleurs

En Allemagne, les droits de licence de radiodiffusion abordent **l'abordabilité et la connectivité** au moyen d'une structure de tarifs forfaitaires pour chaque ménage couvrant toutes les formes de télécommunications (p. ex., radio, télévision, téléphone et Internet). Elle comprend des tarifs réduits pour ceux qui reçoivent une forme quelconque d'aide sociale.

Un exemple d'initiative innovatrice d'apprentissage en ligne qui encourage l'engagement et l'apprentissage afin d'aborder le problème de **différences dans l'utilisation d'Internet** est Citizen Maths, mis sur pied par le Catherdale College (2017) au Royaume-Uni. Tandis que le sujet peut offrir un intérêt limité, c'est la conception, la convivialité et l'approche autodirigée qui sont prometteuses.

Un exemple prometteur de **soutien de l'apprentissage** et du perfectionnement professionnel pour les formateurs, les mentors et les pairs est Digital Promise (2016), un organisme américain sans but lucratif qui stimule l'innovation en matière d'apprentissage numérique afin de guider l'élaboration d'expériences d'apprentissage riches, pertinentes et collaboratives. L'organisme appuie les formateurs (qu'ils travaillent dans un système scolaire, dans un programme de langue ou d'alphabétisation, ou dans une bibliothèque), les concepteurs et les entrepreneurs.

Des exemples d'**occasions de mise à profit** prometteuses ont été trouvés aux États-Unis et en Europe.

L'organisme Educator Innovator (2016), basé aux États-Unis, est un endroit de rencontre en ligne pour les formateurs qui réinventent l'apprentissage afin d'assurer un accès élargi qui est socialement intégré, dirigé par les intérêts et axé sur les occasions éducatives, économiques ou politiques – ce qu'ils appellent l'apprentissage branché. Une activité clé est leur cours annuel en ligne massif et ouvert sur l'apprentissage branché (Connected Learning Massive Open Online Course).

Learner Web facilite les efforts à long terme des adultes pour obtenir une attestation d'études secondaires reconnue et accéder aux études postsecondaires. Contrairement aux ressources en ligne toutes faites, les apprenants et les programmes sont en mesure d'assembler des activités et des modules qui répondront à leurs besoins. Les apprenants utilisent des plans d'apprentissage personnalisés et des portfolios numériques pour suivre leurs travaux et leurs réalisations. Le modèle appuie une constatation clé d'une étude antérieure (voir Reder, 2009 et 2012) qui démontre de quelle façon les adultes entrent et sortent des programmes à mesure qu'ils se rapprochent graduellement de l'atteinte d'un but d'éducation et de l'obtention d'une attestation d'études.

En plus d'obtenir une attestation reconnue, les adultes pourraient aussi vouloir démontrer leurs connaissances et expertise numériques. Un exemple de cadre de reconnaissance est le *Cadre des compétences numériques*, ou DigComp 2.0, de l'Union européenne. Le cadre établit les composantes clés des compétences numériques dans cinq domaines : (1) information et données, (2) communication et collaboration, (3) création de contenus numériques, (4) sécurité et (5) résolution de problème.

Un aspect essentiel de la mise à profit est la participation d'autres organismes en dehors des secteurs de bienfaisance, d'éducation des adultes et des bibliothèques. Le projet One Digital en Écosse est un exemple innovateur d'une initiative de mise à profit de grande portée. Plus de 1 000 employés et bénévoles du secteur des services sociaux ont participé à une série d'ateliers sur la participation et l'inclusion numériques afin d'appuyer les occasions d'apprentissage et d'accès pour les adultes vulnérables avec qui ils travaillent.

Quel est le rôle des gouvernements et des institutions publiques pour assurer l'équité et l'inclusion numériques? Quels sont les aspects des politiques, pratiques et programmes actuels et futurs qui pourraient faire une différence et appuyer la transition vers des services de gouvernement électronique?

Stratégies d'équité numérique

Pour rassembler tout cela, il faudra une stratégie d'équité numérique. Un exemple prometteur de telle stratégie provient de la ville de Portland (2016), qui a récemment adopté un plan d'action complet d'équité numérique (*Digital Equity Action Plan* [DEAP]). Le plan établit cinq objectifs en matière d'équité numérique : (1) l'accès, (2) la formation et le soutien, (3) le leadership et le renforcement des capacités, (4) la connectivité à l'économie numérique et (5) l'élaboration d'un cadre stratégique. Le plan a été éclairé en partie par un cadre élaboré par l'Institute of Museum and Library Services (IMLS) (2012), qui encourage l'engagement de multiples intervenants de sorte que « tous les gens, entreprises et établissements aient accès à du contenu et des technologies numériques qui leur permettent de créer et de soutenir des collectivités saines, prospères et unies du 21^e siècle » (traduction libre).

Les initiatives d'équité numérique dans d'autres pays ont frappé une impasse lorsque les efforts n'étaient pas concertés et manquaient de participation directe du gouvernement et de multiples intervenants communautaires. Une étude de la stratégie écossaise demande un rôle accru pour les « intermédiaires fiables » tels que les travailleurs bénévoles, les agents de développement communautaire, les professionnels de la santé, les bibliothécaires, les travailleurs sociaux et les agents du logement. L'étude demande également un effort visant à mieux cerner les différents « appâts » afin de mobiliser divers groupes de citoyens et un effort visant à établir une image de marque pour que toutes les initiatives soient faciles à reconnaître (White, 2013).

Williams (2014), qui a critiqué la stratégie de la Nouvelle-Zélande, prétend que les efforts d'élimination du fossé dans l'engagement et les compétences numériques ne peuvent se restreindre aux secteurs de l'éducation et de la bienfaisance. Une stratégie d'équité numérique fonctionne sur la base de plusieurs partenariats et collaborations communautaires. Si les adultes ne disposent pas d'occasions de mise à profit, de voies et de débouchés socioéconomiques plus vastes pour leurs compétences nouvellement acquises, les efforts risquent d'échouer.

Les programmes d'alphabétisation numérique axés uniquement sur l'acquisition de compétences individuelles sans lien avec de plus vastes initiatives de développement social, culturel, communautaire et économique ne peuvent pas remédier aux inégalités numériques (Bach et al., 2013).

Conclusions et recommandations

Les recommandations suivantes ont été formulées d'après les résultats du présent rapport. Veuillez consulter la section des conclusions et recommandations à la page 66 pour une explication plus détaillée.

Recommandation 1 – Appuyer d'autres possibilités d'accès à des points accessibles au public, surtout dans les collectivités ayant un taux élevé d'accès intermittent.

Recommandation 2 – Intensifier les initiatives innovatrices de connectivité et de conversion d'ordinateurs portatifs.

Recommandation 3 – Élaborer des activités et des occasions d'apprentissage qui répondent aux passions, aux intérêts et aux préoccupations des gens.

Recommandation 4 – Examiner les manifestations d'intérêt à l'égard de l'utilisation d'Internet afin de mieux appuyer les projets et programmes d'inclusion numérique.

Recommandation 5 – Établir un portail durable en ligne axé sur le soutien aux projets et programmes d'inclusion numérique.

Recommandation 6 – Élaborer une stratégie d'alphabétisation et d'inclusion numérique avec l'apport des intervenants sur sa mise en œuvre.

Recommandation 7 – Reconcevoir les structures politiques et les approches traditionnelles d'apprentissage et d'enseignement afin de redresser les compétences vers la prépondérance des applications.

Recommandation 8 – Mesurer les résultats par rapport à la poursuite des passions, intérêts et préoccupations, et non à l'atteinte de compétences particulières en numérique ou en littératie.

Recommandation 9 – Mettre sur pied un centre d'activités de recherche afin d'organiser et de diffuser les résultats de recherche aux formateurs, bibliothécaires et intervenants en soutien communautaire. Mener des recherches, y compris des projets participatifs.