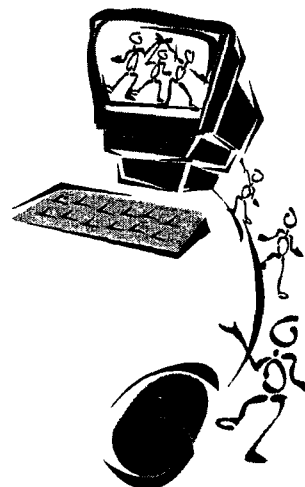


Communautique



**L'ACCÈS AUX TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA
COMMUNICATION :**

**AU CŒUR DE LA LUTTE
CONTRE LA PAUVRETÉ ET L'EXCLUSION SOCIALE**

Mémoire présenté à la

**Commission des affaires sociales de l'Assemblée nationale
Sur le projet de Loi 112,
Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale**

Septembre 2002

On ma demander de parler de Communautique.
 Bien moi s'il n'aurait pas eu ça, je serais resté où j'étais avant.
 À avoir peur du progrès. On m'a initié à Internet
 et se fut pour moi une délivrance,
 car j'ai pu aller à la découverte du monde Internet.
 Un monde merveilleux de connaissances.
 Un participant au Projet « Inforoute »¹

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	3
Présentation de Communautique.....	4
Remarques générales	6
Enjeux liés à la fracture numérique et le droit à l'accès aux technologies.....	8
La fracture numérique au Québec	10
L'action des groupes communautaires et d'économie sociale.....	13
Notre vision du plan d'action et des propositions	16
Conclusion.....	19

¹ Témoignages recueillis auprès des participantes et participants du projet « Inforoute – Points d'accès – Initiation de la population » réalisé par Communautique dans neuf régions du Québec.

« Merci à Communautique pour m'avoir initié à Internet et à la navigation.
Cela me permet de faciliter ma recherche d'employeurs
et pourra être utile même une fois à l'emploi.
C'est un outil de plus pour sortir du chômage et de l'exclusion ! »
Un participant au Projet « Inforoute »

Introduction

Communautique est heureux de soumettre un mémoire dans le cadre des consultations de la commission des Affaires sociales sur le projet de loi 112, Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale ainsi que sur la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

À l'instar de plusieurs autres acteurs et organismes, Communautique souhaite manifester son appui certain à l'engagement pris par le gouvernement du Québec de mobiliser la société québécoise dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale en privilégiant une approche globale, intégrée et concertée.

Nous croyons que le gouvernement du Québec fait montre de courage en présentant une loi et un énoncé de politique qui, bien que perfectibles, marquent sa reconnaissance d'une volonté populaire qui s'est notamment manifestée par une adhésion large au Collectif pour une loi sur l'élimination de la pauvreté.

Nous sommes heureux que le gouvernement ait inscrit sa volonté de favoriser l'appropriation sociale des technologies au cœur du projet de loi et de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Nous apprécions aussi la reconnaissance du rôle des organismes communautaires et d'économie sociale, puisque nous sommes convaincus qu'ils ont un rôle majeur à jouer compte tenu des enjeux liés à la fracture numérique.

Nous souhaitons que cette loi et la Stratégie de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale s'incarnent rapidement dans un plan d'action structurant à la hauteur des aspirations et des espoirs qu'elles soulèvent.

Communautique, par sa mission et son action, travaille sur cette nouvelle dimension de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion, soit l'appropriation sociale et démocratique des technologies de l'information et de la communication. Notre intervention dans le cadre de ce mémoire portera sur cette dimension spécifique.

Nous vous présenterons d'abord Communautique et son travail, puis les enjeux liés à la fracture numérique et aux risques posés à l'exercice de la citoyenneté par l'exclusion technologique. Finalement, nous traiterons de pistes permettant de combler le fossé numérique et de favoriser l'appropriation qui seraient à inscrire dans le plan d'action. Nous soulignerons ainsi le rôle majeur que jouent, à cet égard, les groupes communautaires et les organismes d'économie sociale en réalisant des projets novateurs et majeurs qui ouvrent autant d'avenues de solutions et d'inclusion.

Ces cours sont très importants pour moi,
je n'ai pas d'argent pour me payer des cours.
C'est merveilleux pour moi et
j'enseigne à mon mari qui aime bien ça aussi.
Une participante du projet « Inforoute »

Présentation de Communautique

En 1995, l'Institut canadien d'éducation aux adultes (ICÉA) et La Puce communautaire, préoccupés par l'écart qui ne cesse de se creuser entre inforiches et infopauvres dans le contexte de l'arrivée des technologies de l'information et de la communication, unissent leurs efforts et leurs expertises pour mettre sur pied le projet *Communautique*.

En 1997, Communautique commence son action : activités de formation aux quatre coins du Québec, projets pilotes d'accessibilité aux technologies, outillage des groupes par la recherche et l'analyse ainsi que réalisation d'un site Web.

En 1999, Communautique s'incorpore comme organisme à but non lucratif et tient son assemblée générale de fondation.

Communautique est un organisme provincial dont le membership s'élargit sans cesse. Communautique compte une quarantaine de membres dont une trentaine d'organismes situés dans plusieurs régions du Québec.

Notre mission

Mettre les technologies de l'information et de la communication au service des milieux communautaire et populaire ainsi qu'au service des citoyens et citoyennes potentiellement exclus, dans une perspective d'élargissement de la vie démocratique et de la citoyenneté, tout en contribuant au développement d'espaces communautaires sur l'inforoute.

Notre action

L'action de Communautique vise à apporter des réponses aux besoins exprimés par le milieu. Pour y parvenir, Communautique réalise différentes activités : recherche, enquête, formation, soutien, animation du milieu, accès public, réflexion et sensibilisation aux enjeux reliés à l'appropriation et à l'intégration des technologies de l'information et de la communication (TIC).

Quelques exemples de nos réalisations

Le développement de l'accès aux technologies se situe au cœur de notre action. Nos différents projets sur ce plan contribuent à initier des expériences concrètes qui illustrent notre approche qui consiste à accroître l'accès aux TIC pour les populations laissées en marge.

• Le projet « Inforoute – Points d'accès – Initiation de la population »

Ce projet d'envergure nationale est soutenu depuis trois ans par le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail – national. Il est réalisé en partenariat avec plus de quatre-vingt-dix organismes de neuf régions du Québec.

Objectif :

Agir comme déclencheur de l'appropriation des technologies par les populations démunies en leur permettant de s'initier à l'univers technologique dans une atmosphère conviviale et chaleureuse.

Une formule originale :

Des points d'accès constitués d'au moins un ordinateur sont installés au sein de groupes communautaires. Des équipes d'animateurs et d'animatrices visitent les groupes de leur région ou arrondissement cinq fois par semaine et offrent des ateliers d'initiation aux technologies aux gens qui fréquentent l'organisme ainsi qu'à la population.

Résultats à ce jour :

On compte plus de **30 500 présences** aux activités du projet «Inforoute – Points d'accès – Initiation de la population».

- **Le monde communautaire et Internet : tout un monde d'innovations !**

Publié en mai 2002, ce recueil présente trente récits d'expériences innovatrices d'intégration des technologies de l'information et de la communication aux pratiques des groupes communautaires et d'économie sociale.

- **La Plateforme québécoise de l'Internet citoyen**

Ce projet est le résultat d'une démarche amorcée en 2001 à la demande des organismes. Il a été soumis à la discussion à Montréal et à Québec en mai et juin 2002. Il rassemble les principaux enjeux et les conditions à mettre en place pour favoriser le développement d'un Internet citoyen, social ou communautaire au Québec. Ce projet souhaite répondre aux vœux exprimés par le milieu en contribuant à faire reconnaître les efforts déployés partout à travers le Québec pour développer une culture technologique porteuse de valeurs sociales et démocratiques.

- **Le monde communautaire et Internet : défis, obstacles et espoirs, 1999- 2000**

Ce rapport présente les résultats d'une vaste enquête, réalisée en 1999-2000, auprès de plus de 450 organismes communautaires au Québec. Elle visait à évaluer l'informatisation des groupes, l'intégration de la télématique, identifier les conditions à mettre en place pour une appropriation réussie, découvrir les expériences réussies et les obstacles rencontrés, identifier les stratégies d'utilisation et cerner les impacts des TIC sur l'organisation du travail et l'action des groupes.



J'ai 55 ans. Depuis 2 ans je souffre d'une maladie
obstructive pulmonaire chronique et
je suis dépendante d'oxygène 24 heures/24 heures.
Mes déplacements sont difficiles.
Depuis mon abonnement à Internet et le cours reçu au Centre
m'ont permis de retrouver une porte de sortie
contre l'isolement causée par ma maladie.
Il faut développer plus l'Internet si nous voulons
être en mesure d'être capable de fonctionner.
Une participante au projet « Inforoute »

Remarques générales

Forts de nos résultats et de l'expertise développée, nous considérons important d'intervenir dans le cadre de cette consultation afin de partager notre vision des enjeux relatifs à l'appropriation sociale des technologies de l'information par tous les citoyens et citoyennes du Québec parce qu'ils posent de nouvelles conditions à mettre en place pour favoriser un plein exercice de la citoyenneté.

Améliorer la situation économique et sociale des personnes et des familles qui vivent dans la pauvreté ou qui sont exclues socialement ; réduire les inégalités qui peuvent les affecter ; développer et renforcer le sentiment de solidarité et la cohésion sociale : globalement, nous nous reconnaissons dans ces buts.

Nous sommes particulièrement sensibles aux orientations visant à prévenir la pauvreté et l'exclusion sociale en favorisant le développement du potentiel des personnes, visant à favoriser l'engagement de l'ensemble de la société et visant à assurer, à tous les niveaux, la constance et la cohérence des actions, puisque sont, au cœur de nos préoccupations, les actions identifiées telles l'appropriation des technologies, la reconnaissance et le soutien aux activités communautaires qui contribuent à l'inclusion, la participation citoyenne, le soutien aux initiatives locales et régionales, la responsabilité sociale des entreprises ainsi que le renforcement de la contribution de l'action communautaire.

Toutefois, avant d'apporter notre contribution spécifique à cette consultation, nous voulons indiquer que nous partageons aussi plusieurs des préoccupations formulées par d'autres intervenants et intervenantes.

Ainsi, à l'instar de plusieurs autres acteurs, nous trouvons fondamental le préambule fondé sur les droits et nous pensons aussi que cet aspect mériterait d'être renforcé dans certains articles du texte de loi notamment en ce qui a trait au droit à un revenu décent, au droit au logement et au droit à l'éducation.

Nous partageons aussi la conviction que la lutte à la pauvreté et à l'exclusion relève d'une responsabilité collective. Nous saluons par conséquent la volonté du gouvernement d'agir de façon concertée avec les partenaires socioéconomiques, les collectivités régionales et les organismes communautaires.

Comme plusieurs autres, nous apprécions la jonction entre le développement social et le développement local, la volonté d'accroître l'accès à la formation continue bien que celle-ci ne doive pas être liée uniquement à l'amélioration des compétences professionnelles. Nous remarquons les mesures pour faciliter la reconnaissance des acquis, pour faciliter l'insertion sociale et pour soutenir l'innovation.

Notre action et notre travail nous ont conduits à travailler tant avec des personnes prestataires de l'assistance-emploi, des personnes sans revenus, des personnes retraitées ou des travailleurs et travailleuses à faibles revenus. Dans cette perspective, le concept du cinquième le plus pauvre nous apparaît, comme à plusieurs, davantage englobant.

La mise en place d'un Comité consultatif et d'un Observatoire nous apparaissent des instruments d'importance. Toutefois, nous partageons l'avis voulant qu'il serait avantageux que le Comité consultatif soit doté de siège citoyen ou d'un espace permettant la participation citoyenne. Le soutien à l'innovation par la mise en place d'un fonds spécial constitue aussi un élément majeur pouvant garantir une réponse adaptée aux besoins et aux diverses réalités ainsi qu'un véritable soutien aux initiatives du milieu qu'elles soient locales, régionales ou nationales.



Je ne savais rien de l'ordinateur. Le projet Communautaire m'a apporté une joie
et un réveil pour communiquer avec mes enfants et petits-enfants
De plus, sur cela j'en ai deux qui sont mal entendant. (mon fils et ma bru)
Par Internet, c'est le bonheur parfait. Va pour le courriel.
Maintenant j'ajoute que je fais des recherches pour mon besoin personnel
(zona, dégénérescence de la macula) mes deux problèmes majeurs
et souvent pour rendre service à quelqu'un. C'est une belle et intéressante distraction.
Si on l'enlève, pour moi ce sera la fin, je serai obligé d'abandonner.
Une participante de 83 ans

Enjeux liés à la fracture numérique

L'accès universel aux technologies pose un immense défi à l'ensemble de la société québécoise, car les risques d'exclusion de larges pans de la population sont bien réels. En effet, les statistiques récentes en matière de branchement et d'utilisation des technologies nous montrent sans équivoque l'existence de cette fracture numérique, qui s'ajoute aux autres fissures sociales.

Ces risques sont d'ailleurs de plus en plus reconnus. Les politiques publiques en traitent, et ce, dans un contexte où les projets de « gouvernements en ligne » sont à l'ordre du jour, où des investissements importants sont alloués à l'infrastructure gouvernementale dont l'implantation progresse à grands pas, où de plus en plus de ministères et organismes offrent leurs services sur Internet.

L'existence de la fracture numérique et la capacité d'utiliser les technologies nous interpellent parce qu'elles conditionnent de plus en plus de facettes de l'exercice de la citoyenneté et de la vie des personnes :

- En tant que parents qui veulent participer à l'éducation de leurs enfants qui, dès leurs premières années à l'école, apprivoisent l'informatique et Internet ;
- En tant qu'employés ou personnes à la recherche d'emploi dans un monde du travail où une connaissance minimale de l'informatique devient la norme dans pratiquement tous les secteurs d'emploi ;
- En tant que citoyennes ou citoyens constamment référés à des adresses électroniques, des sites Web ou des terminaux informatiques pour obtenir de l'information, accéder à un service gouvernemental ou exprimer une opinion ;

Le programme « Brancher les familles » a été mis en place pour répondre à cette préoccupation et stimuler le branchement à Internet et l'achat d'ordinateurs par 200 000 des 600 000 ménages bénéficiant des allocations familiales au Québec. Bien que ce programme ait contribué à la progression du branchement à Internet au Québec, force est de constater, comme en ont témoigné les médias, que les personnes et les ménages les plus défavorisés pouvaient difficilement, dans la grande majorité des cas, consacrer les sommes requises à l'achat d'un ordinateur et au branchement à Internet. Par ailleurs, nous pensons que des mesures d'animation et d'initiation aux technologies s'appuyant sur les organismes du milieu auraient dû l'accompagner, car l'accès à l'infrastructure physique, bien que nécessaire, nous apparaît insuffisant.

Le droit à l'accès

Dans ce contexte, Communautique croit que l'appropriation sociale des technologies doit être vue sous l'angle du droit à l'accès aux technologies. Ce droit doit être placé dans la foulée des droits humains tels le droit à la communication, le droit à l'éducation ou le droit pour tous et toutes de bénéficier des retombées du progrès technologique, etc.

À prime abord, la notion d'accès aux technologies réfère à une infrastructure : points et lieux d'accès individuels, collectifs et publics ; équipements et logiciels. S'y ajoutent rapidement les habiletés et compétences techniques de base à acquérir par les utilisateurs et les utilisatrices. Une telle définition de l'accès doit être vue comme nécessaire mais non suffisante.

Doivent aussi être prises en compte les nombreuses barrières d'ordre économique, géographique, social, éducationnel, linguistique, physique, culturel, générationnel, de genre, qui empêchent les citoyens et les citoyennes soit d'accéder, soit de contribuer au contenu véhiculé ou soit à un usage approprié des technologies.

Notre vision de l'accès combine, non seulement connectivité technique, formation et initiation aux techniques de base, mais aussi animation du milieu, éducation – incluant l'éducation aux médias – la sensibilisation aux enjeux, la formation continue ainsi que la production d'une diversité de contenus pertinents et enrichissants, adaptés aux intérêts et aux besoins de publics variés. Elle implique aussi l'adoption de normes et de standards reconnus ainsi que de mesures pour assurer l'accessibilité des outils informatiques, d'Internet et des lieux d'accès aux personnes handicapées.

L'accès doit ainsi valoriser et favoriser l'exercice de la citoyenneté et la participation collective, pour faire un plein usage du potentiel d'interactivité offert par les TIC dans les champs du social, de l'économique, du culturel et de la vie démocratique.



Pour la première fois de ma vie, j'ai accès à des cours gratuits,
je les ai beaucoup appréciés, car après avoir travaillé
autant d'années dans un bureau, je ne voulais pas finir mes jours
sans connaître cette nouvelle technologie.
Une participante au projet « Inforoute »

La « fracture numérique » au Québec ou « Plus on mesure le phénomène, moins les écarts semblent se combler » 2

Malgré les progrès accomplis au cours des dernières années, les données publiées³, en 2002, démontrent la persistance d'un accès très inégal aux TIC et à Internet tant du point de vue du branchement à la maison que de l'utilisation en divers lieux (travail, bibliothèques, écoles et autres).

Ainsi, les populations les moins branchées à la maison ou celles qui utilisent le moins Internet demeurent toujours celles à faibles revenus, les moins scolarisées, les plus âgées. Des écarts importants subsistent toujours entre hommes et femmes ainsi qu'entre les populations vivant en milieu rural et urbain.

La fracture numérique et ses effets se vivent aussi très concrètement sur le terrain. De nombreux acteurs les observent et tentent de pallier les risques d'exclusion que la fracture entraîne. Qu'il s'agisse de listes d'attente pour obtenir l'accès à un ordinateur dans les bibliothèques publiques ou pour accéder à des activités d'initiation gratuites dans les groupes communautaires, le fossé numérique se vit au quotidien. Le caractère incontournable d'Internet et de la familiarisation avec les technologies sont vivement ressentis par tous les citoyens et citoyennes.

Quelques données pour l'illustrer

Au Québec, en 2000, 33 % des ménages québécois sont branchés à la maison.

Revenus – Scolarité – Sexe – Âge

- Toutefois, seul 14 % des ménages ayant un revenu de moins de 22 446 \$ le sont à leur domicile. Or, ils composent plus du tiers des ménages du Québec. Par contre, 63 % des ménages ayant un revenu de 65 000 \$ et plus sont branchés à la maison bien qu'ils ne représentent que 16 % des ménages québécois.

² NETendances 2001 : Utilisation d'Internet au Québec, CEFRIO et Léger Marketing, janvier 2002, page 10.

³ Sources principales utilisées:

- *L'utilisation d'Internet par les ménages québécois en 2000*, analyse par Brigitte Poussart, Direction des comptes et des études économiques, Institut de la statistique du Québec, décembre 2001.
- *Technologies de l'information et des communications dans le Canada rural*, Bulletin d'analyse – Régions rurales et petites villes du Canada, Vol. 3, Numéro 5, No 21-006-XIF au catalogue, Statistique Canada, janvier 2002.
- *NETendances 2001 : Utilisation d'Internet au Québec*, CEFRIO et Léger Marketing, janvier 2002.
- *Avoir mieux à faire ou être exclus ? Les décrocheurs d'Internet et les utilisateurs occasionnels*, Susan Crompton, Jonathan Ellison et Kathryn Stevenson, Tendances sociales canadiennes, Statistique Canada, No 11-008 au catalogue, été 2002.

- La scolarité a un impact considérable sur le taux de branchement. Ainsi, 61 % des ménages dont le chef possède un diplôme universitaire sont branchés comparativement à 13 % de ceux dont le chef n'a pas terminé d'études postsecondaires.
- 38 % des ménages dirigés par un homme sont branchés comparativement à 20 % des ménages dirigés par une femme, ceux-ci étant essentiellement composés de familles monoparentales ou de personnes seules.

En ce qui a trait à l'utilisation d'Internet à la maison, au travail, à la bibliothèque ou ailleurs, les mêmes clivages se perpétuent et le fossé numérique persiste, et ce, malgré une forte progression de l'utilisation. Le revenu, l'âge, le sexe et la scolarité demeurent toujours les facteurs déterminants.

Quand on compare les taux de branchement de ménages en fonction de la proportion qu'ils représentent face à l'ensemble des ménages québécois, les données sont elles aussi éloquentes. Elles indiquent une appropriation fort asymétrique qui risque d'induire des distorsions importantes compte tenu du poids démographique réel des ménages branchés.

Ainsi,

- Seul 5 % des ménages âgés sont branchés alors qu'ils composent 20 % des ménages du Québec.
- Les ménages ayant un revenu de moins de 40 000 \$ ne sont branchés qu'à 37 %. Or, ils comptent pour près de 60 % des ménages québécois.
- 13 % des ménages dont le chef n'a pas complété son secondaire sont branchés alors qu'ils composent le tiers des ménages québécois. Par contre, le tiers des ménages dont le chef possède une formation universitaire sont branchés. Or, ils comptent pour 17 % des ménages du Québec.
- La moitié des ménages avec des enfants de moins de 18 ans sont branchés alors qu'ils représentent le tiers des ménages du Québec.

Cette situation pose des défis majeurs notamment quant à l'accès, à la participation de tous et toutes à la « société de l'information », à la définition des services offerts, à la production de contenus qui répondent à une variété de besoins et de préoccupations, à la possibilité d'obtenir une information diversifiée, à la participation aux nouveaux modes d'exercice de la citoyenneté.

Milieus urbains – milieux ruraux

- En ce qui a trait à la possession d'un ordinateur à la maison, Statistique Canada note pour l'ensemble du Canada un écart de 13 points, qui se maintient depuis 1994, entre les milieux urbains et ruraux.
- Un écart similaire de 15 % existe en matière de branchement à domicile. Ainsi, malgré la progression des taux de branchement en milieu rural, l'écart ne se semble pas diminuer entre les milieux urbains et ruraux. L'Institut de la statistique du Québec observe aussi cet écart entre les ménages branchés des régions de Montréal (39 %) et de Québec (36 %) avec le reste du Québec (29 %).

Personnes handicapées

Un autre enjeu relatif à l'accès universel concerne les personnes handicapées⁴. « Celles-ci composent 14 % de la population québécoise, soit près d'un million de personnes et leur situation se reflète notamment par leur faible taux de scolarité (51 % n'ont pas terminé leur études secondaires ou ne poursuivront pas leurs études après l'obtention du DES) et leurs faibles revenus (41 % des personnes handicapées au Québec vivent sous le seuil de la pauvreté) ».

Malgré le potentiel qu'Internet et les technologies revêtent pour ces citoyens et citoyennes, nous devons déplorer le manque de données spécifiques pour illustrer leur situation. Toutefois, compte tenu des coûts additionnels liés à l'adaptation du matériel informatique pour accéder à Internet, les données sur le branchement des ménages portent à croire que les personnes handicapées relèvent des défis supplémentaires auxquels il faudrait s'attaquer.

Au moment où le gouvernement du Québec envisage faire des technologies et d'Internet l'un de ses principaux outils pour communiquer avec ses citoyens et ses citoyennes, les informer ou leur offrir des services, les enjeux liés à l'accès aux technologies pour de larges pans de la population et particulièrement pour les personnes plus démunies se posent ainsi avec acuité. L'accès aux technologies devient ainsi un élément supplémentaire de la lutte à la pauvreté et à l'exclusion. La fracture numérique s'ajoute aux autres fractures sociales.



⁴ Données tirées de Bilan du colloque québécois « Pour une société branchée sur la diversité », Conférence « Une société inclusive, c'est le monde sans obstacles » présentée par Catherine Roy, CAMO pour personnes handicapées, juin 2001.

C'est avec plaisir que je viens vous faire part
de mon appréciation d'avoir l'avantage
de me familiariser avec les ordinateurs,
c'est la porte de l'avenir.
Un participant au projet « Inforoute »

L'action des groupes communautaires et d'économie sociale

Le Québec compte plusieurs milliers d'organismes communautaires et d'économie sociale implantés dans tous les régions. Acteurs dynamiques et reconnus du développement économique et social au Québec, les groupes sont présents dans toutes les localités du Québec, ils travaillent avec les personnes démunies, ils s'adaptent à leurs besoins, ils connaissent bien la réalité et les besoins des populations qu'ils desservent, ils possèdent une expertise unique et ils sont au cœur de l'innovation sociale. Les organismes communautaires et d'économie sociale se trouvent ainsi en première ligne pour mesurer la globalité des impacts et saisir les enjeux relatifs aux technologies pour les personnes avec lesquelles ils travaillent.

Lieux d'éducation populaire, lieux d'inclusion, lieux de prise de parole, lieux de participation et de prise en charge, lieux où s'exerce la citoyenneté, lieux où se vivent la solidarité et le partage, les organismes communautaires et d'économie sociale ont un rôle central à jouer quant à la démocratisation de la société de l'information et de la communication.

Préoccupés par les risques que cette fracture s'ajoute aux autres fractures sociales et qu'elle génère de nouvelles formes d'exclusion, les organismes du Québec ne sont pas restés inactifs. On trouve ainsi au Québec tout un monde de nouvelles initiatives qui s'intègrent à ce vaste mouvement mondial constitué d'associations et de groupes de citoyens qui mettent à contribution les technologies pour créer de nouvelles solidarités, pour penser de nouvelles façons d'agir et soutenir la participation citoyenne.

Déjà, lors de l'enquête réalisée par Communautique en 2000,

- 62 % des groupes répondants avaient indiqué qu'ils souhaitaient développer un point d'accès public.
- Dans certaines régions, ce désir était exprimé par 72 à 79 % des groupes répondants (Saguenay-Lac Saint-Jean, Mauricie et Bas-Saint-Laurent).
- De plus, 40 % des répondants affirmaient mettre leur équipement à la disposition des personnes qu'ils rejoignent.

Ces données illustrent l'importance que revêtent la question de l'accès pour les groupes communautaires ainsi que leur forte volonté de soutenir l'appropriation sociale de ces outils.

Par ailleurs, l'arrivée des technologies a aussi favorisé la création de quelque centaines d'organismes sans buts lucratifs, d'entreprises d'économie sociale et de coopératives qui œuvrent dans le champ des TIC.⁵

Ces associations interviennent sur plusieurs plans : soutien technique, soutien au développement informatique et des réseaux locaux, recherche et développement, création et mise à jour de sites Web, développement d'applications ou de bases de données, formation, recyclage ou assemblage d'ordinateurs, accès à Internet, analyse et réflexion sur les enjeux, accès public, animation et initiation de la population, etc.

⁵ Le Comité sectoriel de main-d'œuvre en économie sociale et en action communautaire, en partenariat avec Communautique, prépare présentement un portrait de ce secteur en émergence.

Certains de ces organismes interviennent en tant que ressource technique pour permettre l'intégration et l'utilisation des TIC par le mouvement associatif et d'économie sociale. D'autres agissent plus particulièrement au niveau local comme centres d'accès communautaire à Internet ou, de façon sectorielle en travaillant avec des groupes ciblés. D'autres encore, interviennent au niveau régional, en offrant, par exemple, des services de fournisseur d'accès à Internet.

Toutefois, la réalisation de toutes ces initiatives se fait trop souvent dans un contexte marqué par la rareté des ressources, en l'absence de programmes à long terme ou de mesures spécifiques pour soutenir ces expériences innovatrices qui sont autant de pistes concrètes de solution. Les organismes devraient être soutenus de façon significative et, disposer des moyens ainsi que des ressources suffisantes pour les réaliser.

Quelques exemples d'intégration des technologies aux pratiques⁶

En éducation populaire et en alphabétisation populaire, Internet et le courrier électronique sont devenus des outils intégrés aux ateliers et aux activités offertes. Les participantes et participants, en apprivoisant ce nouveau mode de communication, acquièrent une fierté, ce qui constitue un des leviers pour contrer l'exclusion et leur ouvrir de nouvelles perspectives.

Avec les jeunes, l'utilisation d'Internet permet de réaliser des projets rassembleurs et concrets dans un cadre collectif. De plus, Internet permet d'ajouter une dimension internationale aux actions en mettant en contact des jeunes de divers pays qui, à travers ces projets, découvrent leurs réalités respectives, leurs préoccupations et les intérêts qu'ils partagent.

Les réseaux de femmes ont constitué des réseaux d'échange dynamiques qui permettent de diffuser des dossiers étoffés, de partager les ressources, de s'entraider, de coordonner des actions tant à l'échelle locale qu'à travers le monde.

Les projets d'accès public au sein des groupes communautaires ont contribué à créer de nouveaux outils d'action communautaire et d'éducation populaire. Ils deviennent des lieux rassembleurs qui suscitent la participation à la vie associative. Plusieurs de ces projets sont intégrés à des stratégies de développement local et contribuent à la création de réseaux d'organismes qui joignent ainsi leurs efforts pour soutenir la création d'emplois ou permettre à la population locale d'avoir accès à des ressources et à des services autrement inaccessibles.

⁶ Voir le recueil de récits d'expériences publié par Communautique, Le monde communautaire et Internet : tout un monde d'innovations.

Le projet est un excellent outil pour aider les animatrices
et les animateurs à se sortir du cercle vicieux
de la pauvreté engendrée par l'aide sociale.
- Une animatrice populaire

L'exemple du projet national « Inforoute – Points d'accès – Initiation de la population »

Depuis trois ans, ce vaste projet, soutenu par le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail – national, constitue un véritable « chantier » d'appropriation des technologies. Coordonné par Communautique, ce projet innovateur se déploie dans neuf régions du Québec.

Ces points d'accès, animés et installés au sein de groupes communautaires de plusieurs villes, multiplient sur le terrain les lieux de familiarisation et d'accès aux technologies. Ils permettent à des milliers de citoyennes et citoyens, notamment des personnes démunies ou peu scolarisées ou sans emploi ou femmes cheffes de famille monoparentale, de s'initier à l'utilisation d'Internet et même, pour plusieurs, d'apprivoiser l'utilisation d'un ordinateur.

Communautique s'appuie sur un réseau de douze partenaires qui, à l'échelle locale ou régionale, jouent un rôle primordial, soit dans l'encadrement des équipes d'animation, le soutien aux groupes de base dans leur participation à ce projet ou encore par les efforts déployés pour assurer la pérennité des ressources et des emplois créés grâce à ce projet. À Amos, Ville Saguenay, Gatineau, Longueuil, Québec, Rimouski, Sherbrooke, Trois-Rivières et Montréal, ils assurent aussi que le projet s'adapte à leurs besoins et aux réalités locales ou régionales.

À travers le Québec, près de **quatre-vingts groupes communautaires** participent au projet. Parmi ces groupes, on retrouve des centres d'éducation populaire, groupes de personnes assistées sociales, refuges pour personnes itinérantes, ressources alternatives en santé mentale, maisons de la famille, soupes populaires, coopératives d'habitation, refuges pour femmes victimes de violence, etc.

Des milliers de personnes sont rejointes par les activités d'initiation et de familiarisation. Les femmes, les personnes sans emploi et les plus de 40 ans constituent la majorité des participants et participantes qui souvent, à leur arrivée aux activités, ont peu confiance en leur capacité d'utiliser un ordinateur et Internet. Ces personnes recherchent une façon de briser l'isolement, de suivre les apprentissages de leurs enfants à l'école ou encore d'améliorer leur chance de se trouver un emploi. La grande majorité d'entre elles exprime rapidement le désir de revenir aux ateliers, ce qui illustre l'ampleur des besoins de formation des gens peu familiarisés avec l'informatique et Internet.

Le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail – national a fait figure de précurseur en consentant un investissement majeur dans le développement de l'accès à Internet, dans l'amélioration des compétences de base en informatique et télématique de milliers de personnes et dans le développement direct de l'employabilité de plusieurs dizaines de personnes. En effet, de nombreuses personnes ont pu bénéficier de cette expérience de travail unique et enrichissante. Toutes les personnes embauchées possédaient des connaissances minimales en termes de connaissances ou d'expérience en informatique ou en animation et elles répondaient aux critères du Fonds de lutte quant à leur admissibilité.

En plus du soutien majeur du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail, Communautique a obtenu un appui important du Fonds jeunesse Québec, qui a permis de créer de nouveaux emplois pour des jeunes de moins de trente ans et de les intégrer aux équipes d'animation de 5 régions en novembre 2001.



Cela m'est utile pour la recherche d'emploi et aussi parce que cela me donne de l'expérience pour obtenir un emploi.
L'animatrice est très qualifiée pour donner ce cours, elle vulgarise ce charabia en un langage que je peux comprendre.
J'espère que ces cours continueront dans l'avenir, car ils sont pratiques, nécessaires et obligatoires surtout de nos jours.
Un participant au projet « Inforoute »

Notre vision du plan d'action et des propositions

1. Comblent la fracture numérique : un enjeu de société

- La fracture numérique doit ainsi être abordée comme une dimension supplémentaire qui s'ajoute aux fractures sociales actuelles et comme un facteur qui contribue à l'exclusion et à la pauvreté.
- La fracture numérique doit être considérée également sur le plan de l'accès inégal à cet outil de communication permettant la constitution de réseaux d'information, d'échange, d'action et de participation citoyenne.
- C'est pourquoi nous pensons que l'appropriation sociale des technologies doit être vue sous l'angle du droit à l'accès aux technologies, en tant que droit qui s'inscrit dans la foulée des autres droits tels les droits à l'éducation, à la communication, à l'information, etc.

2. Se doter d'une définition large de l'accès aux technologies pour favoriser une véritable appropriation sociale

- La notion d'accès combine, a priori, infrastructure, points d'accès individuels et collectifs, matériel, logiciel et habiletés techniques de base de l'utilisateur. L'accès, ainsi défini, doit être vu comme nécessaire mais non suffisant, car doivent aussi être prises en compte les nombreuses barrières d'ordre économique, géographique, social, éducationnel, linguistique, physique, culturel, générationnel, de genre, qui empêchent l'utilisateur ou l'utilisatrice d'accéder et de contribuer au contenu véhiculé et à son usage approprié.
- Les programmes d'accès doivent combiner la connectivité technique, la formation et l'initiation aux techniques de base, l'animation du milieu, l'éducation, incluant l'éducation aux médias, la sensibilisation aux enjeux et la formation continue ainsi que la production d'une diversité de contenus pertinents et enrichissants, adaptés aux intérêts et aux besoins de publics variés. Cette vision de l'accès implique aussi l'adoption de normes et de standards reconnus ainsi que de mesures pour assurer l'accessibilité des outils informatiques et d'Internet aux personnes handicapées.
- Les programmes d'accès doivent valoriser et favoriser l'exercice de la citoyenneté et la participation collective, pour faire un plein usage du potentiel d'interactivité offert par les TIC dans les champs du social, de l'économique, du culturel et de la vie démocratique.

3. Reconnaître et soutenir l'action du milieu communautaire et de l'économie sociale dans la démocratisation de la société de l'information et de la communication

La politique de reconnaissance de l'action communautaire constitue une avancée considérable pour l'ensemble du milieu. Toutefois, nous devons déplorer l'absence de programmes spécifiques dédiés au soutien des initiatives et des projets novateurs visant l'appropriation sociale des technologies.

C'est pourquoi nous croyons que des mesures concrètes assurant un financement conséquent et durable des projets et initiatives citoyennes devraient être instaurées à cette fin, car ce travail demandera du temps et une mobilisation large pour atteindre ces objectifs. Dans la foulée des expériences d'intégration aux pratiques et aux résultats probants du projet « Inforoute – Points d'accès – Initiation de la population », nous pensons que le fonds spécial affecté aux initiatives visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale devrait ainsi allouer des sommes aux projets locaux, régionaux et à portée nationale pour la réalisation d'expériences ou de projets novateurs d'accès aux technologies.

Tous les projets, groupes, organismes et initiatives citoyennes qui oeuvrent à démocratiser l'accès et à favoriser l'appropriation sociale des technologies devraient pouvoir bénéficier d'un financement suffisant pour assurer la viabilité à long terme de leurs projets.

Par ailleurs, un financement de la mission de base, stable et continu, reconnaissant leur rôle d'utilité sociale devrait être octroyé aux organisations dont la mission centrale est l'appropriation des technologies.

Quelques pistes d'action pour soutenir le développement de l'accès au sein des groupes communautaires et d'économie sociale

1. Soutenir l'animation des lieux d'accès et l'intégration aux pratiques communautaires

Des ressources devraient être consacrées aux ressources humaines nécessaires à la réalisation des activités de formation, d'initiation, de familiarisation des populations moins nanties avec les technologies et Internet. Des ressources devraient aussi être allouées à l'animation du milieu notamment pour sensibiliser les citoyens et citoyennes aux enjeux entourant l'utilisation des technologies.

2. Favoriser la création de lieux d'échange et de mise en commun

Internet n'est pas en soi un outil solidaire, il faut créer des liens, encourager les échanges et stimuler la mise en commun des ressources. Des mesures de soutien à la création de lieux d'échange entre les villes, les régions, les organismes de différents secteurs d'intervention, la réalisation de projets collectifs pour maximiser les ressources devraient être mises en œuvre, car elles sont autant d'avenues pour incarner la solidarité et le partage.

3. Suivre l'évolution de l'appropriation des TIC

Les organismes du milieu souhaitent connaître les différentes expérimentations afin de favoriser la multiplication de ces expériences et stimuler l'innovation. Ils voudraient aussi que des activités de veille technologique soient soutenues afin de connaître les avancées, les besoins, les difficultés rencontrées, les expériences novatrices et les pistes d'action prometteuses. La recherche et le développement font aussi partie des outils et des clés nécessaires à l'innovation sociale. Des ressources devraient être consenties pour soutenir la création de centres d'expertise ou pour appuyer les organisations actives dans ce domaine.

4. Encourager le développement de contenus

Une pleine appropriation d'Internet suppose la capacité de contribuer au contenu, d'avoir accès à des sources d'information plurielles, gratuites ou à très peu de frais et répondant aux besoins. Or, il existe très peu de ressources qui contribuent de façon continue à développer et tenir à jour des sites Web, des bases de données, de documentation, d'information, etc. Les programmes et mesures devraient aussi contenir des incitatifs à la réalisation de sites accessibles pour les personnes handicapées.

5. Soutenir la création de groupes de ressources techniques

Partout, on souligne les besoins de ressources techniques adéquates pour répondre aux problèmes constants qui accompagnent l'utilisation de l'informatique. Les groupes ont besoin de ressources expérimentées d'où l'idée de soutenir la création de groupes de ressources techniques dans chaque région. Ces groupes de ressources techniques pourront favoriser l'innovation technologique notamment par la recherche et le développement de solutions technologiques novatrices peu coûteuses ou par l'exploration des possibilités offertes par les logiciels libres.

6. Doter le milieu des équipements nécessaires

Les enquêtes réalisées par Communautique ont démontré que la capacité informatique et télématique des organismes communautaires est souvent limitée et marquée par son caractère hétéroclite⁷. Ainsi, de nombreux organismes composent avec un seul ordinateur branché à Internet qui ne peut être utilisé qu'à tour de rôle. Certains organismes appartenant à plusieurs secteurs d'activités ou régions⁸ s'avèrent aussi moins bien pourvus en équipements informatiques. Au défi de gérer une telle réalité informatique s'ajoutent souvent la contrainte de ne disposer que d'une ou deux lignes téléphoniques. Offrir l'accès aux participantes et aux participants du groupe, dans de telles conditions, relève de l'exploit.

Des programmes et des mesures devraient être instaurés pour doter les organismes des équipements nécessaires afin de stimuler l'intégration aux pratiques et de développer l'accès au sein des groupes communautaires et d'économie sociale. Ces programmes et ces mesures devraient également supporter l'acquisition de matériel adapté aux personnes handicapées.

⁷ Voir Communautique, **Le monde communautaire et Internet : défis, obstacles et espoirs**, Rapport d'enquête, mai 2001.

⁸ Parmi les secteurs où l'on compte le ratio employé/ordinateur récent le plus élevé, soit de 3 à 5 employés par ordinateur récent, on retrouve les secteurs loisirs, femmes, santé et services sociaux et personnes handicapées. Parmi les 15 % de groupes qui ne possèdent qu'un seul ordinateur de modèle récent, on retrouve les secteurs femmes, défense des droits et familles. De plus, certaines régions semblent moins bien pourvues, l'Abitibi-Témiscamingue et Saguenay-Lac Saint-Jean, comparativement à d'autres régions.

Conclusion

Favoriser l'appropriation sociale des technologies par tous les citoyens et citoyennes du Québec demandera un engagement collectif et durable, car de nombreuses énergies devront être consacrées à ce vaste chantier. Nombreux sont ceux et celles prêts à relever ce défi de l'inclusion technologique et à s'engager dans la construction de cet Internet citoyen, communautaire et solidaire afin que tous et toutes puissent bénéficier des retombées des progrès technologiques, avoir une prise sur les transformations sociales qui en découlent et contribuer activement à définir la société de demain.

Le projet de loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale ainsi que la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale nous ouvrent, à cet égard, des perspectives d'action prometteuses. Communautique est, dès à présent, prêt à poursuivre son travail et à s'engager dans un plan d'action qui permettra, nous l'espérons, de développer une culture technologique inclusive, porteuse de valeurs sociales et démocratiques.