



alpha
numérique
—

Pour naviguer
dans une société
numérique



INTRODUCTION AUX ENJEUX DE LA LITTÉRATIE NUMÉRIQUE

—

**Document destiné
au personnel des
bibliothèques
et des organismes
communautaires**

Printemps 2020

Table des matières

À PROPOS	3	LE MODÈLE BELSHAW : LES HUIT COMPOSANTES ESSENTIELLES DE LA LITTÉRATIE NUMÉRIQUE	9
INTRODUCTION	3	1. Culturelle	9
LE PROJET ALPHANUMÉRIQUE	3	2. Cognitive	9
QU'EST-CE QUE LA LITTÉRATIE NUMÉRIQUE ?	4	3. Constructive	10
NOTIONS THÉORIQUES DE BASE	5	4. Communicative	10
L'écosystème numérique	5	5. Confiance	10
L'identité numérique	6	6. Créative	10
L'accélération et la transition numérique	7	7. Critique	11
L'EXCLUSION NUMÉRIQUE	7	8. Civique	11
1. La dématérialisation des services publics et privés	7	CONCLUSION	12
2. Le manque d'accompagnement dans la transition numérique	7	REMERCIEMENTS	12
3. L'inégalité d'accès aux services numériques	8		
Qui est concerné par l'exclusion numérique ?	8		



À propos

Ce document est une ressource complémentaire à la formation offerte par l'équipe des formateurs¹ AlphaNumérique aux divers acteurs impliqués dans l'enseignement et l'accompagnement en littératie numérique. Il a pour objectif de résumer les notions vues dans la partie théorique de la formation (webinaire 1). Il a également pour but de sensibiliser le personnel des bibliothèques et des organismes communautaires aux enjeux de la littératie numérique et de l'aider à bonifier son approche d'accompagnement.

Introduction

Le numérique fait désormais partie de notre vie privée et professionnelle. Il nous permet de nous informer, d'acheter en ligne, de créer des liens sociaux et de chercher du travail. De même, il a complètement transformé notre façon d'interagir avec les services gouvernementaux, bancaires, etc. Cette nouvelle réalité nous pousse à développer nos **habiletés numériques** afin de participer et de contribuer pleinement à notre société, en plus de nous épanouir en tant qu'individu.

Sans un accompagnement adapté, cette transition numérique peut créer des **inégalités d'usage et d'accès** aux outils numériques et aux technologies de l'information et de la communication (TIC). Le personnel des bibliothèques et des organismes communautaires devient alors un accompagnateur de première ligne au service des usagers dans le développement de leurs compétences en matière de littératie numérique.

Le projet AlphaNumérique a été conçu pour aider ce personnel à mieux soutenir le grand public dans son parcours vers l'autonomie numérique.

Le projet AlphaNumérique

Subventionné par Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE)², dans le cadre du Programme d'échange en matière de littératie numérique (PELN)³, AlphaNumérique est un projet d'envergure nationale destiné aux citoyens du Québec, aux nouveaux arrivants et aux citoyens francophones du Canada. L'objectif est de leur offrir la possibilité d'acquérir les compétences fondamentales en littératie numérique pour mieux naviguer dans notre société numérique.

L'initiative vise à faciliter et à encourager la participation à l'économie numérique⁴ des groupes les plus concernés par les fossés numériques, notamment les aînés, les Canadiens à faible revenu, les peuples autochtones, les nouveaux arrivants, les personnes vivant avec un handicap, les personnes n'ayant pas complété leurs études secondaires et les personnes vivant en milieu rural.

Pour arriver à rejoindre les différents publics cibles, le programme est déployé jusqu'en mars 2022, en présentiel et en ligne sur alphanumerique.ca par le biais d'activités gratuites regroupées en deux volets.

1 Dans le présent document, les termes masculins sont utilisés comme génériques afin de ne pas alourdir le texte. Ils désignent à la fois la valeur féminine et masculine et n'ont aucune portée discriminatoire.

2 Innovation, Sciences et Développement économique Canada. <https://www.ic.gc.ca/eic/site/icgc.nsf/fra/accueil> (Page consultée le 7 mai 2020)

3 Innovation, Sciences et Développement économique Canada. « Le Programme d'échange en matière de littératie numérique » <https://www.ic.gc.ca/eic/site/102.nsf/fra/accueil> (Page consultée le 7 mai 2020)

4 L'économie numérique se définit comme un « Réseau formé par les fournisseurs et les utilisateurs du contenu et des technologies numériques utilisés dans la vie quotidienne. Omniprésents, ce contenu et ces technologies sont essentiels à presque toutes les activités de notre économie et de notre société. » Source : Gouvernement du Canada, Consultation publique Canada numérique 150, 2010, p. 4

Modalités du déploiement

ACTIVITÉS	POUR	OFFERT PAR	OÙ	QUAND
Ateliers sur les compétences numériques	<ul style="list-style-type: none"> • Grand public • Personnel et bénévoles des bibliothèques et organismes communautaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Formateurs AlphaNumérique • Personnel des bibliothèques et organismes communautaires 	<ul style="list-style-type: none"> • En ligne • Bibliothèques et organismes communautaires au Québec • Communautés francophones canadiennes hors Québec 	<ul style="list-style-type: none"> • Avril 2020 à mars 2022
Journée de formation professionnelle sur les concepts et techniques d'accompagnement en littératie numérique	<ul style="list-style-type: none"> • Personnel et bénévoles des bibliothèques et organismes communautaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Formateurs AlphaNumérique 	<ul style="list-style-type: none"> • Dans les bibliothèques et organismes au Québec et dans les communautés francophones canadiennes hors Québec 	<ul style="list-style-type: none"> • Tournées régionales : janvier 2020 à mars 2022

Qu'est-ce que la littératie numérique ?

L'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) décrit la littératie numérique comme étant la « capacité à comprendre et à maîtriser l'Internet, les outils numériques et les technologies de l'information dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses connaissances et ses aptitudes. »

La littératie numérique englobe l'ensemble des savoir-faire technologiques permettant de comprendre et d'accéder au monde connecté.



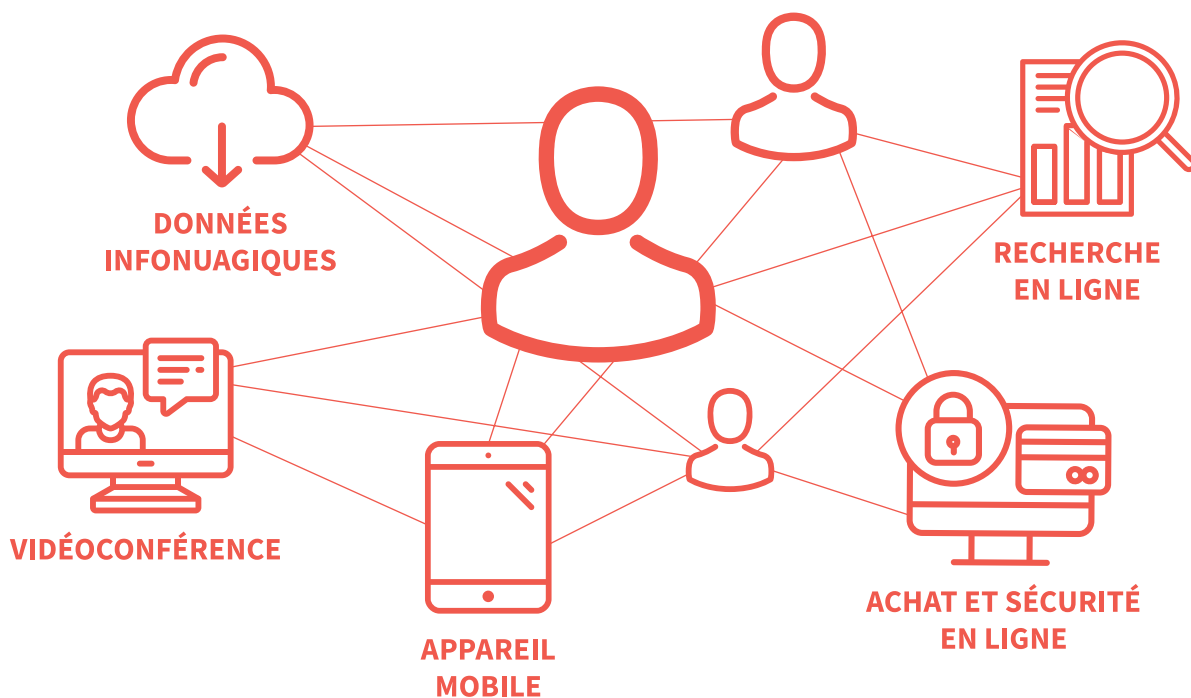
Le niveau de littératie numérique⁵ varie en fonction des individus et de leur contexte social (salaire, éducation, culture, etc.), géographique (milieu urbain versus milieu rural) et temporel (écart générationnel, accélération numérique, etc.). Afin d'améliorer leur niveau, les citoyens doivent ainsi apprendre à maîtriser les outils et les concepts du numérique de façon évolutive et progressive, tout comme c'est le cas par exemple l'apprentissage d'un instrument de musique ou d'une langue. Cet apprentissage doit également se réaliser au sein de **l'écosystème numérique**.

Notions théoriques de base

Pour comprendre les enjeux de la littératie numérique, il est nécessaire de bien intégrer les notions suivantes : écosystème numérique, identité numérique, accélération et transition numérique et exclusion numérique.

L'écosystème numérique

L'écosystème numérique est un ensemble dynamique de services, d'outils et de moyens technologiques (appareils numériques, applications, plateformes et services en ligne, domotique, etc.) qui interagissent et sont connectés entre eux par le biais des réseaux informatiques et des individus. Ce microcosme en évolution perpétuelle modifie nos pratiques et impacte les relations politiques, économiques, industrielles et culturelles des sociétés et de leurs citoyens.



Par exemple, lorsqu'on planifie des vacances, on peut se rendre dans une agence de voyage. On peut également faire des recherches sur internet pour réserver un moyen de transport et un hébergement. Pendant le voyage, on peut faire des appels vidéos, partager des photos sur les réseaux sociaux, réserver un restaurant et s'y rendre à l'aide d'une application. Au retour à la maison, on peut évaluer notre expérience et partager nos opinions sur le site web de l'hôtel pour aider d'autres voyageurs à prendre leurs propres décisions.

⁵ AlphaNumérique. « Une vidéo sur la fracture numérique » <https://alphanumerique.ca/une-video-sur-la-fracture-numerique> (Page consultée le 7 mai 2020)

L'identité numérique

Selon l'Office québécois de la langue française, « l'identité numérique se définit comme l'ensemble des traces numériques laissées de manière active par une personne dans Internet et qui fournissent des renseignements à son sujet ».



L'identité numérique comprend les renseignements mis en ligne comme le nom de la personne (physique ou morale), ses pseudonymes, ses adresses de courrier électronique, ses photos, ses vidéos, ses publications sur les réseaux sociaux, son curriculum vitæ, etc.

Il est important de comprendre que chaque usager laisse des traces sur Internet et qu'il peut apprendre à les gérer. Saviez-vous que vous pouvez demander à Google de supprimer du contenu personnel⁶ visible sur ses plateformes ?

6 Support Google. «Aide Demandes légales - Suppression de contenu de Google» <https://support.google.com/legal/troubleshooter/1114905?hl=fr> (Page consultée le 7 mai 2020)

L'accélération et la transition numérique

Les technologies évoluent plus rapidement que notre capacité à les comprendre et à les maîtriser. Cette accélération nous pousse vers une transition numérique.

La transition numérique se réalise dans la **sphère privée** et dans la **sphère publique**. En voici quelques exemples :

- Desjardins et les nouveaux guichets tactiles
- La déclaration d'impôt en ligne
- Les services téléphoniques automatisés
- Le guichet d'accès aux médecins de famille
- Le passage à la facture électronique
- Les virements bancaires Interac
- Les journaux numériques
- Les achats en ligne

L'exclusion numérique

L'exclusion numérique représente les inégalités d'accès et d'usages aux TIC au sein de la population. Elle est une conséquence de l'accélération et de la transformation numérique.

Ce phénomène réduit les opportunités d'intégration socio-économiques et culturelles des citoyens et complexifie l'accès aux services essentiels auxquels ils ont droit. De plus, il est intrinsèquement liée aux contextes économique, social et géographique des individus.

Trois causes majeures de l'exclusion numérique :

- La dématérialisation des services publics et privés
- Le manque d'accompagnement dans la transition numérique
- L'inégalité de l'accès aux services numériques

1. La dématérialisation des services publics et privés

La dématérialisation consiste à remplacer les services physiques par des équivalents numériques et technologiques. Les interlocuteurs humains autrefois présents physiquement sont remplacés par des plateformes Web ou des messageries vocales automatisées. Pour justifier cette transition, les prestataires de services évoquent généralement vouloir offrir une plus grande accessibilité, diminuer leur empreinte écologique ou encore favoriser le développement régional.

2. Le manque d'accompagnement dans la transition numérique

Pour réussir une transition numérique (implantation d'un nouveau système ou logiciel, etc.), il est important d'avoir une stratégie, des objectifs clairs, de même qu'une personne-ressource à l'interne et/ou un service d'accompagnement à l'externe.

Un manque de soutien peut engendrer de la **confusion** et un manque de **confiance** en ce qui concerne l'utilisation du numérique. Les personnes touchées par cette transition numérique peuvent alors être contraintes de basculer vers des services privés payants (formations offertes par des entreprises ou des consultants) ou des aides communautaires. Elles peuvent également se désintéresser complètement de la transition.

3. L'inégalité d'accès aux services numériques

L'accès aux services en ligne se complexifie lorsque les usagers se retrouvent dans l'incapacité de les utiliser pour des **raisons techniques ou sociales**. Par exemple : certains individus voient leur zone géographique non desservie par un opérateur de télécommunications; d'autres font face à des plateformes Web qui ne répondent pas aux normes d'accessibilité; etc.

Les normes d'accessibilité garantissent pourtant du contenu adaptable à différents handicaps (moteurs, auditifs, visuels, etc.) en proposant, entre autres :

- des équivalents textuels à tout contenu non textuel
- des plateformes compatibles avec les lecteurs d'écran

Visitez labo.raamm.org pour en apprendre davantage sur les normes d'accessibilité pour les sites web.

Qui est concerné par l'exclusion numérique ?

Les caractéristiques de l'exclusion numérique sont plurielles et parfois les individus peuvent être affectés par plusieurs d'entre elles. Le contexte dans lequel une personne évolue renforcera ou réduira son sentiment d'exclusion et **nous pouvons tous être affectés par ce phénomène**. Un individu peut vivre de l'exclusion numérique si :

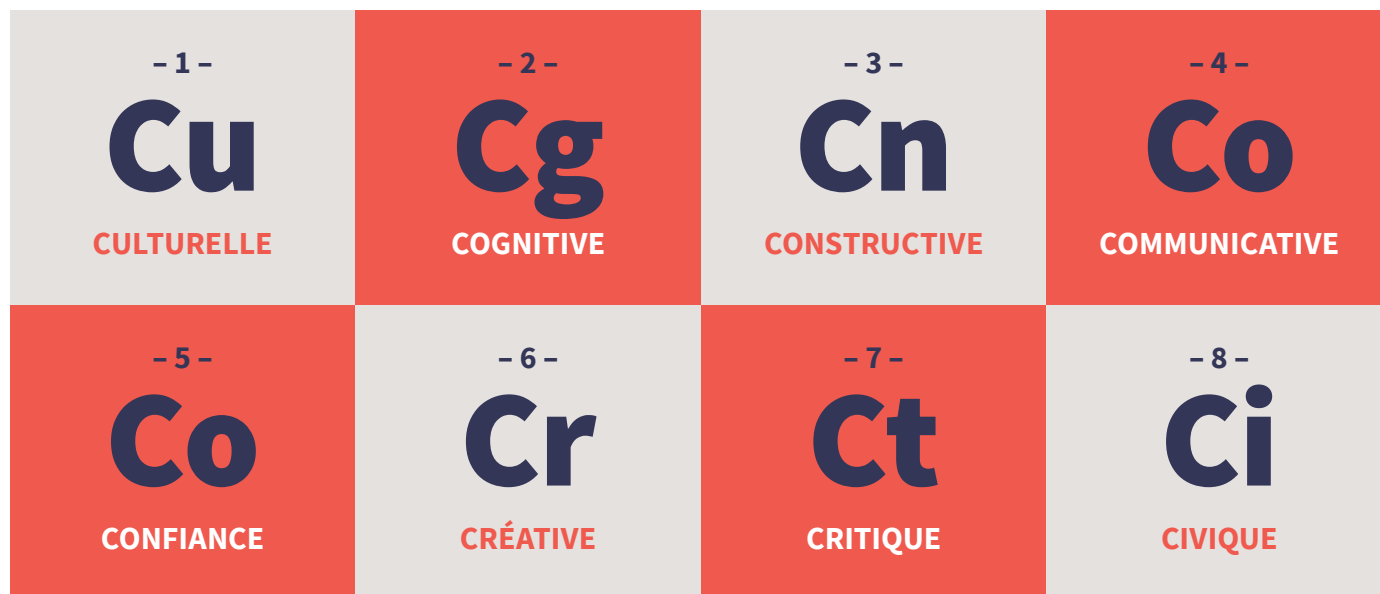
- Il rencontre un problème où la seule solution est un appareil ou une technologie numérique qu'il ne possède ou ne maîtrise pas, par exemple :
 - Il lui est impossible d'ouvrir un document important, car son logiciel n'est pas à jour.
 - Un service de location de voiture demande qu'on envoie une photographie ou une capture d'écran d'une facture d'essence pour effectuer un remboursement, mais l'utilisateur ne possède pas de téléphone intelligent.
- Sa liberté et ses droits sont restreints par un manque de connaissance en littératie numérique, par exemple :
 - Il doit s'identifier auprès d'un service avec une information uniquement inscrite sur un document en ligne auquel il ne peut pas accéder.

Voici les publics susceptibles d'être davantage concernés par l'exclusion numérique :

- Les nouveaux arrivants
- Les personnes de 65 ans et plus
- Les personnes n'ayant pas complété leurs études secondaires
- Les personnes en situation de précarité financière
- Les personnes vivant avec un handicap
- Les personnes vivant en milieu rural
- Les personnes autochtones

En conclusion, l'exclusion numérique réduit les opportunités d'insertion et d'intégration socio-économiques des individus et les rend moins visibles.

Le Modèle Belshaw : les huit composantes essentielles de la littératie numérique



Le Dr Doug Belshaw a décortiqué la littératie numérique en huit composantes interdépendantes. Ce modèle sert à nommer les compétences requises pour naviguer dans un monde numérique. Il permet également d'évaluer le niveau des usagers afin de leur proposer un accompagnement adapté à leurs besoins. L'acquisition de ces compétences est basée sur le contexte de vie de chaque individu selon ses expériences.

1. Culturelle

Chaque environnement numérique (le Web, les réseaux sociaux, les applications, etc.) possède une culture qui lui est propre. Celle-ci se manifeste par **des codes, des normes et des habitudes d'utilisation**. Ce faisant, d'une plateforme à une autre, l'utilisateur devra changer ses façons de faire.

Exemple : Un proche vous souhaite joyeux anniversaire sur votre mur Facebook et termine son message en signant « de mamie et papi, gros bisous ». Ici, l'interlocuteur utilise les codes des communications écrites traditionnelles où la signature est attendue parce qu'il ne comprend pas que son identifiant (nom et photo de profil) apparaît directement à côté de son commentaire.

2. Cognitive

La composante cognitive se réfère à **la maîtrise de l'information nécessaire** pour pouvoir se servir des interfaces numériques (logiciels, composantes de matériel informatique, sites Web, etc.). Elle requiert de développer des habitudes de pensée propres au numérique.

Exemples :

- Passer d'un environnement Windows à un environnement Mac et pouvoir se repérer sur le bureau parce que les icônes se ressemblent
- Enregistrer un site Web dans la barre des favoris plutôt qu'écrire l'URL dans un calepin

3. Constructive

Construire à l'aide du numérique, c'est comprendre comment et dans quel but on peut **s'approprier du contenu, le réutiliser et le remixer**.

Exemples :

- Maîtriser les différentes licences Creative Commons⁷ afin de bien choisir une image libre de droits
- Spécifier la source d'une information en créditant l'auteur initial

4. Communicative

Pour communiquer en utilisant une technologie numérique, il faut connaître, comprendre et appliquer certaines **normes et codes de communication** pour éviter les erreurs d'interprétation.

Exemples :

- Se servir des emojis⁸ afin de préciser le sens d'un texto
- Écrire une phrase en lettres majuscules pour faire comprendre qu'on est fâché
- Répondre à un message par un GIF ou un mème⁹

5. Confiance

Un individu peut se sentir en confiance et évoluer en toute sécurité dans l'environnement numérique lorsqu'il **sait utiliser les TIC** à son avantage.

Exemples :

- Il sait qu'il peut appuyer sur CTRL-Z pour annuler une action.
- Il sait comment allumer et éteindre un appareil numérique.
- Il comprend la signification des icônes dans une fenêtre de navigation.

6. Créative

Le numérique **élargit le champ des possibilités** dans différentes disciplines telles que la création cinématographique ou vidéographique, le design d'images de synthèse, l'intégration Web, la communication graphique, etc.

Exemples :

- Colorier des dessins sur une tablette numérique
- Retoucher une image à l'aide d'une application mobile
- Concevoir des univers de réalité virtuelle ou augmentée

7 Données Québec - Le carrefour collaboratif en données ouvertes québécoises. « Licences Créative Commons » <https://www.donneesquebec.ca/fr/licence> (Page consultée le 7 mai 2020)

8 Petite image numérique faisant partie d'un ensemble normalisé, utilisée pour exprimer une idée ou un sentiment dans les communications électroniques. Le mot « emoji » vient des mots japonais « e » (image) et « moji » (caractère écrit). - Ressources du Portail linguistique du Canada. « Lexique des médias sociaux » https://www.btb.termiplus.gc.ca/publications/media-soc-fra.html?fbclid=IwAR2Eco3oZQU2IcwY7JJFWjEWuzRgpjYn4_WcLupXGj9xpBV13ce-2wuWe3Q#e (Page consultée le 7 mai 2020)

9 Concept (texte, image, vidéo) massivement repris, décliné et détourné sur Internet de manière souvent parodique, qui se répand très vite, faisant ainsi jaser. - Espace numérique. « Qu'est-ce qu'un mème ? » <http://espace-numerique.fr/quest-ce-quun-meme> (Page consultée le 7 mai 2020)

7. Critique

Lors de l'utilisation d'outils numériques, chaque individu doit **réfléchir à ses actions** pour développer un esprit critique et apprendre à **analyser les structures de pouvoir et les normes** sur lesquelles elles reposent.

Exemples :

- Que font les sites Web avec des informations personnelles des usagers ?
- Quel est l'impact des actions (commentaires, publications, etc.) dans la vraie vie ?
- Comment les algorithmes influencent-ils les perceptions ?

8. Civique

Alignée sur l'élément critique, la composante civique consiste à utiliser le numérique pour **exercer ses droits et ses devoirs de citoyens et agir selon ses convictions**. Il évoque l'habileté à utiliser les outils technologiques pour soutenir le développement de la société civile.

Exemples :

- Organiser une action citoyenne à l'aide de Facebook
- Accéder à des plateformes Web pour s'informer sur les lois et les droits
- Signer une pétition en ligne

Doug Belshaw est spécialiste en littératie numérique. Il est l'idéateur des huit composantes de la littératie numérique. Il plaide en faveur d'un monde à la fine pointe de la technologie qui place l'humain au premier plan et aide les individus et les organisations à utiliser la technologie de manière productive.

Il est notamment connu pour sa conférence [The essential elements of digital literacies](https://www.youtube.com/watch?v=A8yQP0tCZ78)¹⁰ donnée en 2012 au TEDxWarwick dont la vidéo comptabilise plus de 100 000 vues sur YouTube.

¹⁰ Chaîne YouTube TEDx Talks. « The essential elements of digital literacies : Doug Belshaw at TEDxWarwick » <https://www.youtube.com/watch?v=A8yQP0tCZ78> (Page consultée le 7 mai 2020)

Conclusion

Les différents concepts théoriques présentés dans ce cahier offrent des portes d'entrée pour proposer un accompagnement adapté et complémentaire à l'expertise du personnel des bibliothèques et des organismes communautaires. La compréhension des enjeux de la transition et de l'exclusion numérique, ainsi que ceux du modèle de Belshaw, permet de saisir ce à quoi les usagers peuvent faire face quant à l'utilisation du numérique. Elle met également en lumière le rôle fondamental que joue le personnel dans l'autonomisation des individus et dans le développement d'une société plus équitable, par une utilisation juste et éthique des nouvelles technologies.

Remerciements

Ce projet est réalisé grâce au financement d'**Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE)** dans le cadre du **Programme d'échange en matière de littératie numérique (PELN)**.

Il est également développé avec le soutien des partenaires suivants :

- Association des bibliothèques publiques du Québec
- Réseau BIBLIO du Québec
- Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BANQ)

Bibliopresto et **Techno Culture Club** remercient

les bibliothèques publiques et les différents organismes communautaires pour leur collaboration ainsi que tous les participants des formations.

Pour plus d'infos, consultez alphanumerique.ca



Avec un financement du



[illegible]

NOTES :