

RAPPORT FINAL DU PROJET

2019-2022



Liste du personnel membre de l'équipe AlphaNumérique

Merci infiniment à toutes les personnes qui ont travaillé sur le projet.

BIBLIOPRESTO

- Jean-François Cusson, directeur général de Bibliopresto
- Frédérique Gaudin, coordonnatrice du projet AlphaNumérique
- Frédéric Séguin, chargé de projet

TECHNO CULTURE CLUB

- Danielle Aznavourian, chargée de liaison communautaire
- Malaurie Barlet, co-directrice de TCC (jusqu'à 2019)
- Laurence Bissonnette, chargée de liaison communautaire
- Marie-Ève Blais, directrice exécutive de TCC (à partir de 2021)
- Charles-Édouard Boukaré, facilitateur et chargé d'adaptation communautaire
- Audrey-Anne Chisogne, directrice logistique
- Aurélie Colomba, chargée de conception, puis chargée de liaison communautaire
- Beatriz Dominguez Hernandez, assistante aux communications
- Ariel Harlap, directeur de projet (2019-2021)
- Romain Jean-Jacques, facilitateur et chargé de l'accompagnement pro
- Fatou Kine Sane, assistante aux communications
- Sophie Levasseur, assistante à la coordination logistique
- Véro Marengère, facilitatrice et chargée de conception et d'adaptation
- Amanda Murphy, co-directrice de TCC (jusqu'à 2020)
- Bianca Néron, chargée de conception, chargée des événements, puis directrice stratégique du projet (2021-2022)
- Virginie Savard, directrice des communications
- Rachel Tardif, facilitatrice et chargée de conception
- Marika Tourigny-Robert, assistant·e à la coordination logistique
- Johanna Tzountzouris, chargée de conception et de médiation

FACILITATEUR·TRICE·S DE TECHNO CULTURE CLUB

- Adèle Aubin
- Christopher John Chanco
- Sophie Courchesne
- Tomy Girard
- An-Laurence Higgins
- Stéphanie Jolicœur
- Lucas Kessas
- Milène Leduc-Robillard
- Azin Mohammadi
- Luísa Novara
- Camille Sanschagrin
- Alessia Signorino
- Benjamin Turgeon

FORMATEUR·RICE·S EN RÉGION

- Julie-Caroline et Marie, Alphare (Beauce)
- Liza Bernier-Langlois (Gaspésie)
- Olivier Chevrier (Abitibi-Témiscamingue)
- Odile Dion-Achim (Îles de la Madeleine)
- Sylvain Gagnon, Formentik (Saguenay-Lac-Saint-Jean)
- Julie Huberdeau (Lanaudière, Basses-Laurentides)
- Sébastien Rioux (Région de Rivière du Loup)
- Diane Saint-Aubin (Montréal)

COLLABORATEUR·TRICE·S

- My Little Big Web (conception site Web)
- Fédération professionnelle des journalistes du Québec (conception et prestation)
- Le Centre québécois d'éducation aux médias et à l'information (conception et prestation)
- Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine (CDÉACF) (prestation)
- Steve Poutré (graphisme)
- Emmanuel Grangé (montage vidéo)
- Steven Watt et Karen Rivas-Monico (traductions)
- Morin RP (stratégie de communication et relations de presse)
- Myriam Côté (conception et prestation)
- Les Bons Clics (conception et prestation)

Table des matières

1. Introduction	4	5.2.3. Mises à jour et adaptations pour les publics communautaires	32
2. Contexte et objectifs du projet	5	5.3. La prestation des formations	33
2.1. Candidature auprès du PELN	5	5.3.1. Les impacts de la pandémie	33
2.2. Mandats et objectifs	5	5.3.2. La prestation en mode virtuel	33
2.3. La littératie numérique dans les bibliothèques publiques québécoises : état des lieux	6	5.3.3. Le retour progressif des prestations en présentiel	39
3. Gestion du projet et planification	8	5.3.4. Les partenariats de prestation	42
3.1. Les partenaires principaux	8	5.3.5. La prestation des formations hors Québec	44
3.2. La gouvernance	9	6. L'offre de formation pour les professionnel-le-s	48
3.3. Le volet des formations	11	6.1. Contexte de la conception du cursus de formation	48
3.4. Le volet Web : les ressources de formation en ligne	12	6.2. Les webinaires	49
3.5. L'équipe de travail : constitution, rôles et évolution	13	6.3. Les collations numériques	50
4. Communication et visibilité	15	6.4. La nouvelle mouture de la formation professionnelle (janvier 2021)	52
4.1. L'identité visuelle du projet	15	6.5. La formation en collaboration avec Pretnumerique	54
4.2. Stratégie de communication et relations de presse	15	6.6. Ressources et outils mis à disposition	55
4.3. Amélioration de la visibilité du projet	17	6.7. La communauté de pratique	57
4.3.1. La trousse de communication	18	6.8. La table de concertation	58
4.3.2. Partenariats, échanges de visibilité et événements	18	6.9. Bilan du volet professionnel	59
4.3.3. Publicités	19	7. AlphaNumérique à partir du 1^{er} avril 2022	61
4.3.4. La campagne de témoignages « Témoins de navigation »	19	7.1. Les impacts sur l'équipe et les bénéficiaires	61
4.4. Le site Web alphanumerique.ca	19	7.2. La consultation post-projet auprès des organisations bénéficiaires	62
5. L'offre de formation pour le grand public	21	8. AlphaNumérique en chiffres	65
5.1. Le cursus de formation AlphaNumérique	21	8.1. Le volet public	65
5.1.1. Le contexte de la conception du cursus de formation	21	8.2. Le volet professionnel	71
5.1.2. Les cadres de référence en littératie numérique	21	8.3. Le site Web (mars 2020 à mars 2022)	73
5.1.3. Les initiatives en littératie numérique	24	Conclusion	74
5.1.4. La consultation auprès du personnel des bibliothèques et partenaires AlphaNumérique	24	Ligne du temps	75
5.1.5. Les partenaires de conception	25	Annexes	77
5.1.6. Le cursus AlphaNumérique	27	Annexe 1 : Exemples de documents de communication	77
5.2. Crise sanitaire et adaptation du cursus de formation	28	Annexe 2 : Exemples de documents relatifs aux événements (conférences et collations)	79
5.2.1. Le virage numérique	28	Remerciements	82
5.2.2. Les ressources d'autoformation mises à disposition	31		

1. Introduction

Bénéficiaire du Programme d'Échange en Matière de Littératie Numérique, le projet AlphaNumérique s'est déployé au Québec et dans les communautés francophones canadiennes de mars 2019 à mars 2022.

Fruit d'une étroite collaboration entre Bibliopresto et Techno Culture Club, deux organismes à but non lucratif évoluant dans le milieu des bibliothèques publiques et des organismes communautaires québécois, l'initiative a offert des centaines de formations à l'apprentissage des compétences numériques essentielles à plus de 12 000 citoyens canadiens.

En se joignant aux divers acteurs déjà engagés pour réduire les inégalités numériques au sein de la population, AlphaNumérique avait comme objectif principal d'accompagner les publics les plus vulnérables vers plus d'autonomie avec les outils numériques, afin qu'ils en tirent bénéfice, au même titre que l'ensemble des citoyens. En parallèle, le projet a souhaité former et offrir des ressources au personnel des bibliothèques publiques et des organismes communautaires à l'enseignement de la littératie numérique, dans le but de multiplier et pérenniser son action.

Dans ce rapport, nous présenterons dans un premier temps les mandats, la planification des actions déployées, ainsi que la stratégie de communication employée tout au long du projet. Nous détaillerons ensuite l'offre et la prestation des formations offertes au grand public et au personnel, dont l'organisation a été perturbée par l'arrivée de la pandémie. Pour conclure, nous présenterons les résultats et l'impact du projet AlphaNumérique dans la communauté et discuterons des activités prévues à la fin de son financement.



2. Contexte et objectifs du projet

2.1. Candidature auprès du PELN

Début 2018, Bibliopresto, organisme à but non lucratif qui soutient les bibliothèques en leur offrant des outils et services numériques, en collaboration avec Techno Culture Club (TCC), organisme à but non lucratif qui promeut et soutient la littératie et la justice numérique, a répondu à l'appel à projets du Programme d'Échange en Matière de Littératie Numérique (PELN) d'Innovation Science et développement économique Canada (ISDE).

Le PELN s'inscrit dans le cadre du Plan pour l'innovation et les compétences du gouvernement du Canada et vise à financer des initiatives de littératie numérique pilotées par des organismes à but non lucratif. Son but est de « faciliter et encourager la participation des groupes sous-représentés dans l'économie numérique en investissant dans des initiatives qui leur offrent les outils numériques, l'accès et les possibilités d'acquisition des compétences dont ils ont besoin¹ ».

Bibliopresto et TCC ont reçu l'appui de l'Association des Bibliothèques Publiques du Québec (ABPQ), du Réseau BIBLIO du Québec (RBQ) et de Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) pour proposer un projet de développement de la littératie numérique dans les bibliothèques publiques et les organismes communautaires.

Finalement, à l'issue du processus de sélection par le PELN, l'initiative proposée par Bibliopresto a été retenue. L'organisme et ISDE ont signé en février 2019 un accord de contribution dont le financement s'élevait à 2 924 995 \$ de février 2019 à mars 2022.

2.2. Mandats et objectifs

Dans un contexte où les technologies numériques transforment nos modes de vie, il est indispensable que chacun·e en possède les connaissances, compétences et comportements essentiels pour en tirer leur plein potentiel. Exacerbée par la pandémie de Covid 19, il existe pourtant une réelle fracture numérique au sein de nos communautés qui se manifeste aussi bien sur le plan des usages que de l'accès aux technologies.

Baptisé AlphaNumérique, le projet développé par Bibliopresto et ses partenaires s'est ainsi plus spécifiquement donné pour mandat de faire du numérique un levier d'insertion en formant les groupes exclus du numérique au sein de la population, au Québec et dans les communautés francophones du Canada. L'objectif du projet était d'offrir aux citoyen·ne·s la possibilité d'acquérir les compétences fondamentales nécessaires à l'utilisation des outils technologiques pour mieux naviguer dans notre société numérique. L'initiative s'est appuyée principalement sur les bibliothèques publiques en collaboration avec différents organismes locaux. Lieux d'accès à l'information et d'apprentissage tout au long de la vie, les bibliothèques ont en effet un rôle déterminant à jouer en matière de littératie numérique auprès des publics de leur communauté.

1. Site Web de ISDE Canada: <https://ised-isde.canada.ca/site/programme-dechange-matiere-litteratie-numerique/fr>

L'objectif à long terme du projet était que les bibliothèques deviennent un lieu privilégié et reconnu du public pour faire l'apprentissage des compétences numériques. Pour ce faire, le personnel serait formé et aurait accès en tout temps aux outils et supports de formation développés dans le cadre du projet AlphaNumérique pour soutenir leur public au quotidien. Parallèlement, la collaboration avec les partenaires locaux, dont les mandats touchent à la littératie numérique, ou à l'accompagnement des publics cibles, avait pour but d'assurer la réussite et la pérennité du projet.

AlphaNumérique a donc proposé simultanément :

- Des formations professionnelles au personnel des bibliothèques et des organismes œuvrant auprès des publics ciblés par le programme afin de les sensibiliser aux concepts de la littératie et de leur enseignement. L'objectif de ces formations était que ces professionnel·le·s puissent créer elles-mêmes des activités pour les citoyen·ne·s et soient en mesure de les accompagner dans l'acquisition des compétences numériques fondamentales. Le personnel avait aussi accès à de nombreuses ressources en ligne téléchargeables et personnalisables, ainsi qu'à des outils pour faire la promotion des activités dans son milieu.
- Des activités d'apprentissage aux compétences numériques de base destinées au grand public touchant à de multiples aspects : navigation en ligne, envoi de courriels, sécurité en ligne, utilisation d'un ordinateur ou d'une tablette, etc. Les citoyen·ne·s avaient aussi la possibilité de se former en ligne grâce à des tutoriels interactifs, des vidéos et des exercices.

2.3. La littératie numérique dans les bibliothèques publiques québécoises : état des lieux

En mai 2019, afin de dresser le portrait, d'évaluer les besoins en littératie numérique du personnel des bibliothèques publiques québécoises et de comprendre les besoins des publics fréquentant ces organisations, un sondage a été envoyé aux gestionnaires ainsi qu'à l'ensemble du personnel des bibliothèques autonomes² et des Réseaux Biblio³ du Québec.

Voici les faits saillants issus des résultats de l'enquête :

- Le personnel des bibliothèques se déclare plutôt à l'aise (sur une échelle de 1 à 5, 37 % se situent à 4 et 30 % à 5) quand il s'agit de donner des conseils ou d'accompagner ses publics lors d'activités touchant à la littératie numérique : il est toutefois à noter que plus son niveau de formation augmente et plus le sentiment d'être à l'aise est prégnant.
- Les principaux freins évoqués par le personnel pour accompagner le public lors d'activités de littératie numérique sont le manque de connaissances et de compétences aussi bien en matière de littératie numérique (41 % des répondant·e·s) que pour rejoindre et connaître les besoins spécifiques des divers publics cibles du projet (32 % des répondant·e·s). Le manque de temps et le manque de ressources humaines et matérielles ont aussi été signalés.

2. Les bibliothèques publiques autonomes desservent habituellement des municipalités de plus de 5 000 habitants.
Site Web de l'ABPQ, https://www.abpq.ca/fonctionnement_biblio_publicques.php

3. Les bibliothèques publiques affiliées desservent habituellement des municipalités de moins de 5 000 habitants.
Elles sont affiliées à un Centre régional de services aux bibliothèques publiques (aussi connu sous le terme Réseau BIBLIO)
Site Web de l'ABPQ, https://www.abpq.ca/fonctionnement_biblio_publicques.php

- Les freins signalés par les gestionnaires sont principalement le manque de ressources humaines (78 %), de même que le manque de compétences et de confiance du personnel (36 %), puis le manque de moyens matériels et d'espace (40 %) pour offrir des formations.
- Les besoins d'approfondissement des connaissances pour le personnel en matière de littératie numérique sont doubles : des besoins plus orientés en littératie de base sont exprimés par les commis (utilisation d'une tablette ou d'un ordinateur et outils de bureautique). Des besoins en littératie plus avancée pour les techniciens et les bibliothécaires (gestion des données infonuagiques, création numérique et sites Web). Toutefois, les notions de cybersécurité, de gestion des données personnelles et des fausses nouvelles intéressent tout l'ensemble du personnel.
- Le personnel, ainsi que leurs gestionnaires expriment un réel besoin d'acquérir des compétences en techniques d'animation d'activités de littératie numérique pour les adultes, ainsi que pour accueillir des publics ayant des besoins plus spécifiques.
- Selon les répondant·e·s, les publics qui pourraient le plus bénéficier des formations en littératie numérique sont majoritairement les aîné·e·s, ainsi que les personnes à faibles revenus ou avec peu de formation, les chercheur·se·s d'emplois et les nouveaux·elles arrivant·e·s.
- Selon la majorité des répondant·e·s, les besoins du public en matière de littératie numérique s'articulent autour de l'introduction à l'utilisation des tablettes et ordinateurs, la navigation Internet, l'utilisation des réseaux sociaux, l'utilisation des logiciels de bureautique et des ressources numériques de la bibliothèque. Les questions de cybersécurité, de démarches administratives en ligne, la gestion et l'écriture de courriels ainsi que l'aide spontanée lors de clinique de dépannage sont également citées par les répondant·e·s.
- Plus de 80 % des répondant·e·s indiquent que leur organisation offre déjà des activités de littératie numérique à des fréquences variées. Ces activités s'articulent surtout autour des compétences de base comme l'utilisation d'un ordinateur ou d'une tablette, puis autour de l'utilisation des ressources numériques de la bibliothèque.
- Les bibliothèques collaborent souvent avec des partenaires locaux tels que les maisons d'aîné·e·s, les groupes d'alphabétisation, de francisation, les commissions scolaires et les organismes donnant des formations en littératie numérique.

À la lumière de ces résultats, l'équipe du projet a pu élaborer le cursus de formation destiné au grand public, ainsi que celui proposé au personnel. Par ailleurs, le manque en ressources humaines évoqué par les gestionnaires pour offrir des activités de littératie numérique au public a révélé que les milieux desservis avaient un grand besoin de ressources clés en main et que le projet devait aussi agir en tant que prestataire direct des formations auprès du public.

3. Gestion du projet et planification

Afin d'assurer sa mise en œuvre, AlphaNumérique était piloté par Bibliopresto en étroite collaboration avec TCC. Le projet s'est également entouré de partenaires déjà mentionnés, c'est-à-dire l'ABPQ, le RBQ et BAnQ. En outre, le projet a conclu plusieurs partenariats au cours de son mandat pour concevoir et animer des formations, développer son site Web ou élaborer sa stratégie de communication.

3.1. Les partenaires principaux

Bibliopresto, en tant que bénéficiaire de la subvention, a été le porteur du projet. L'organisme était responsable de l'ensemble du projet en coordonnant et faisant le suivi des actions des différent·e·s collaborateur·trice·s et comités de travail mis en place tout en s'assurant que les objectifs et l'échéancier du projet soient respectés.

Voici les principaux rôles de Bibliopresto :

- responsable du comité de pilotage et du comité d'orientation
- responsable du volet administratif et budgétaire du projet en relation avec ISDE : élaboration du budget, gestion des comptes et factures, demandes de remboursements et d'avances, élaboration des rapports d'activités
- responsable du volet communication du projet et de sa représentation dans divers événements utiles au projet, ainsi que des contacts avec les partenaires à l'extérieur du Québec
- responsable du développement et de l'administration des plateformes Web destinées au personnel des bibliothèques et du grand public, en collaboration avec le comité de travail dédié à ce volet du projet
- responsable de la phase de rétroaction et d'amélioration en continu des outils de formation et d'apprentissage, de même qu'à l'évaluation finale du projet

Techno Culture Club

Techno Culture Club (TCC), collaborateur de Bibliopresto dans ce projet, a participé à l'élaboration du plan d'action et à la planification du projet. Il était aussi impliqué dans l'élaboration du budget pour chacun des volets d'AlphaNumérique. TCC était membre du comité d'orientation ainsi que du comité de pilotage du projet.

De plus, TCC avait pour principaux mandats de :

- développer, en collaboration avec les autres partenaires, un cadre de formation (curriculum de formations) adapté aux objectifs du projet et aux besoins des publics ciblés.
- concevoir une grande partie des outils et supports de formations pour le personnel et le grand public
- offrir les prestations de formation avec la participation des autres partenaires (BAnQ, Réseau BIBLIO, organismes locaux et autres partenaires).
- assurer la logistique du déploiement des activités de formations sur le terrain.
- développer des outils de suivi des évaluations et collecte de statistiques post-formations.

Le Réseau BIBLIO du Québec et l'ABPQ

La participation du réseau BIBLIO du Québec et de l'ABPQ s'est principalement concrétisée par la promotion du projet dans les milieux des bibliothèques autonomes et affiliées, ainsi qu'à travers un rôle de courroie de transmission des informations et offres de services directement reliées au projet. De plus, les conseils et idées stratégiques partagées par les représentant·e·s de ces deux structures lors des différents comités d'orientations ont été d'une importance capitale tout au long du projet.

BAnQ

BAnQ s'est impliquée dans les orientations stratégiques du projet, puis dans le partage de supports pédagogiques pour aider l'équipe de conception à la création de contenus de formation en littératie numérique. BAnQ a également participé à la prestation de formations en littératie numérique auprès du grand public.

3.2. La gouvernance

Afin de mener à bien le projet, d'en définir les grandes orientations, de mettre en œuvre et de faire le suivi des actions prévues, puis d'atteindre les objectifs ciblés au départ, AlphaNumérique s'est doté d'une structure de gouvernance s'appuyant principalement sur la planification de comités de gestion réguliers avec les partenaires et de groupes travail.

Le comité d'orientation

Le comité d'orientation était composé d'au moins un·e membre représentant chacun des partenaires du projet (Bibliopresto, TCC, ABPQ, Réseau BIBLIO et BAnQ).

Il avait pour mandat de fixer les grandes orientations du projet, de valider les grandes décisions et le positionnement du projet dans sa sphère d'action.

Il se réunissait chaque trimestre et les membres étaient informé·e·s régulièrement des réalisations du projet par le comité de pilotage.

Le comité de pilotage

Le comité de pilotage était composé de la coordonnatrice du projet de Bibliopresto, de la directrice logistique et de la directrice stratégique de TCC. Il était chargé de la planification des différentes actions décrites dans chaque jalon du projet et d'en faire le suivi auprès des sous-comités responsables de leur exécution. Il se réunissait chaque semaine en présentiel ou à distance.

Les groupes de travail

Les groupes de travail étaient composés des membres de l'équipe travaillant directement à la mise en œuvre de certains jalons du projet et étaient amenés à se réunir soit tout au long du projet, soit à certains moments en fonction des échéanciers et des actions à mener.

LE COMITÉ « CONCEPTION »

Ce comité s'est réuni deux à trois fois par semaine pendant la première année du projet qui correspondait à la phase de conception intensive des cursus de formation destinés au personnel et au public. Comme l'équipe était réduite au cours de cette année de départ, tou-te-s les employé-e-s du projet chez Bibliopresto et TCC y participaient. Par la suite, seul-e-s les employé-e-s dédié-e-s à la tâche y participaient.

LE COMITÉ « COMMUNICATION »

Ce comité s'est mis en place à l'arrivée de la directrice des communications chez TCC en septembre 2020 et se réunissait une fois toutes les deux semaines. Auparavant, la communication était uniquement sous la responsabilité de Bibliopresto. Il s'agissait de discuter de la stratégie et du travail à réaliser entre la coordonnatrice du projet chez Bibliopresto et la directrice des communications chez TCC.

LE COMITÉ « COMMUNAUTAIRE »

Ce comité se réunissait une fois par semaine et par la suite une semaine sur deux. Il était chargé de l'adaptation des contenus selon les besoins des organismes, l'évaluation des moyens de mieux rejoindre le milieu communautaire ainsi que l'organisation des événements en ligne (Collations numériques). Les personnes impliquées étaient l'agente de liaison communautaire, le-a chargé-e de conception/adaptation, la chargée des événements, la direction des communications (de Techno Culture Club), la direction stratégique, la coordonnatrice du projet chez Bibliopresto et parfois la direction logistique (selon les besoins ponctuels si certains dossiers touchaient à sa charge, par exemple avec la gestion des horaires de l'équipe d'animation).

LE COMITÉ « ACCOMPAGNEMENT PRO »

Ce comité était responsable de la communauté de pratique (dirigée par les communications et la coordination de projet BP), du développement du cursus et des bonnes pratiques de formation pro (sous la direction du chargé de l'accompagnement pro et de la coordonnatrice du projet chez Bibliopresto), ainsi que de l'accompagnement des formateur-trice-s externes. Il avait lieu une semaine sur deux.

3.3. Le volet des formations

AlphaNumérique a élaboré un plan d'action initial au printemps 2019 prévoyant déployer ses activités autour d'une offre de formations aux compétences numériques, ainsi que d'une plateforme Web destinée à rendre disponibles l'information et les outils de formation créés dans le cadre du projet.

Avec le début de la pandémie de COVID-19 en mars 2020, au moment où le projet était prêt à être déployé sur le terrain suite à une phase d'expérimentation et de formations pilotes avec quelques bibliothèques et organismes, le plan initial a dû évoluer autour de la prestation des formations pour passer du mode présentiel au mode virtuel. Ces changements seront détaillés au point 5 de ce rapport.

AlphaNumérique prévoyait offrir des formations aux compétences numériques :

- Au personnel des bibliothèques et des organismes locaux : l'objectif était de former près de 1600 employé·e·s des bibliothèques et organismes locaux aux concepts de la littératie numérique, ainsi qu'aux méthodes d'enseignement et d'accompagnement des publics ciblés par le projet. Le but étant que le personnel puisse ensuite continuer d'appuyer ses publics dans l'acquisition des compétences numériques fondamentales en les formant à leur tour.
- À plus de 43 000 francophones au Québec et dans les autres provinces. AlphaNumérique a pour mission de former les publics identifiés comme les plus vulnérables en matière de littératie numérique, soit les :
 - Personnes en situation de handicap
 - Nouveaux·elles arrivant·e·s au Canada
 - Personnes n'ayant pas terminé leur secondaire
 - Personnes vivant en milieu rural
 - Personnes âgées de 65 ans et plus
 - Autochtones
 - Minorités linguistiques⁴
 - Personnes à faible revenu

Types de formations

- Formations au personnel des bibliothèques et organismes locaux :
 - formations en présentiel (avec suivi post-formation)
 - webinaires
 - journées de rencontres régionales
 - ressources de formation au public clés en main
- Formations au grand public :
 - formations en présentiel
 - événements participatifs en bibliothèque
 - fiches-résumé, formations interactives, guides
 - capsules vidéo

4. Toutes minorités linguistiques non francophones au Québec et toutes minorités linguistiques hors anglophones pour le reste du Canada

Lieux des formations

Il était prévu que les formations aient lieu en priorité dans les bibliothèques (autonomes ou affiliées aux Réseaux BIBLIO) ou organismes communautaires partout au Québec et dans les communautés francophones dans le reste du Canada. Dans les cas où les moyens et ressources de la bibliothèque locale étaient insuffisants, les formations seraient organisées au sein d'organismes locaux en mesure d'accueillir le projet ou d'atteindre les différents publics cibles.

Le projet avait projeté d'offrir des formations 70 % au Québec et 30 % dans les communautés francophones dans le reste du Canada.

Conception des formations

- TCC (grand public et personnel)
- BAnQ (grand public)
- Organismes travaillant avec les publics cibles du projet : conseil pour la conception des formations destinées aux techniques d'accompagnement et d'enseignement pour chaque public cible et soutien pour rejoindre et inciter les publics cibles à assister aux formations.

Prestataires de formations

- Formations au personnel des bibliothèques et organismes locaux :
 - Le personnel de TCC : formations sur place (et à distance) au personnel, surtout au Québec.
 - Le personnel des organismes locaux spécialisés en littératie numérique, surtout dans les régions éloignées et à l'extérieur du Québec.
- Formations au grand public :
 - Le personnel de TCC : donner des formations sur place (et à distance) au public, surtout au Québec.
 - Le personnel des organismes locaux spécialisés en littératie numérique ou travaillant avec les publics cibles visés par le projet, surtout dans les régions éloignées et à l'extérieur du Québec.
 - Après avoir été formé, le personnel des bibliothèques (autonomes ou affiliées) et des organismes locaux : donner à son tour des formations au public et à participer à la rétroaction et à la comptabilisation des statistiques globales du projet.

3.4. Le volet Web : les ressources de formation en ligne

En appui aux formations données sur place, l'ensemble des outils et supports de formations créés dans le cadre du projet ont été mis sous licences [CC-BY-SA](#) ou [CC-BY-NC-SA](#) et demeurent accessibles via la plateforme Web alphanumerique.ca (plus de détails au point 5.2.4) déclinée en 2 volets :

- le volet destiné au personnel des bibliothèques et des organismes locaux : trames d'animation, supports pédagogiques, trousse de communication, enregistrements vidéo des webinaires et des collations.
- le volet destiné au grand public : cours interactifs, vidéos et fiches-résumé pour consultation en autoformation.

3.5. L'équipe de travail: constitution, rôles et évolution

Au sein de Bibliopresto

Une membre de l'équipe de Bibliopresto a travaillé à temps plein sur le projet de février 2019 à avril 2022 comme coordonnatrice et a été appuyée par un second chargé de projet entre décembre 2020 et décembre 2021. Le directeur de Bibliopresto a également participé aux diverses étapes, aux orientations et décisions à prendre tout au long du projet et à la gestion financière, notamment à la reddition de compte chaque trimestre. La coordonnatrice était responsable des rencontres de suivi hebdomadaires ou trimestrielles avec les partenaires, et présente à celles des divers comités de travail.

La coordonnatrice générale du projet était chargée de l'administration, de la planification du projet et de la réalisation de ses grandes orientations. Le suivi du travail avec le principal partenaire TCC était bien entendu au cœur de ses tâches, ainsi que le développement et l'administration du site Web, l'entretien de divers partenariats et l'adaptation des contenus de formation acquis auprès des Bons Clics.

L'ampleur du projet et surtout la mise en œuvre des actions planifiées ont justifié l'embauche d'un deuxième chargé de projet dès décembre 2020. Ainsi le travail a été réparti entre les 2 employé·e·s de Bibliopresto, ce qui a permis de développer encore plus le projet et d'atteindre les objectifs visés tels que l'accompagnement des professionnel·le·s qui peuvent redonner des formations, la mobilisation des acteur·trice·s hors Québec et le recrutement de formateur·trice·s en région. La coordination du dernier trimestre, ainsi que le suivi post-projet et la rédaction des rapports finaux ont été confiés à la coordonnatrice suite au départ du second chargé de projet en décembre 2021.

Au sein de TCC

La constitution de l'équipe au sein de TCC dédiée à AlphaNumérique a beaucoup évolué au cours du projet. Au tout début, les employé·e·s étaient embauché·e·s à titre de concepteur·trice et facilitateur·trice du contenu. Cette formule était particulièrement réfléchie pour la période "pilote" des contenus auprès des publics concernés. Ainsi, les personnes à la conception des ateliers étaient les mêmes qu'à l'animation. Le processus d'amélioration des formations était très fluide et direct, car les rétroactions étaient en grande majorité données par le terrain.

Dans les premiers mois, l'équipe de conception/facilitation était composée de deux personnes et était accompagnée de la personne à la coordination logistique pour la phase pilote des formations professionnelles. Cette personne était chargée de l'organisation des tournées dans les différentes régions visées par le projet. Ce rôle a évidemment été appelé à se modifier une fois la pandémie arrivée et avec l'arrêt des activités en présentiel. Dans les mois suivants se sont jointes graduellement trois autres personnes à l'équipe conception/facilitation et une chargée de mobilisation communautaire, sollicitant les organismes qui pourraient profiter des ateliers AlphaNumérique, amenant ainsi l'équipe à un total de sept personnes. Cette taille d'équipe aurait été idéale à avoir dès le début du projet pour le démarrer plus rapidement. Un rôle de supervision et de gestion s'est aussi mieux défini pour chapeauter l'équipe de conception/facilitation, la chargée de liaison communautaire et la coordination logistique.

Après avoir partagé toute la conception et l'animation entre cinq personnes, nous avons défini des responsabilités pour les différents membres. Ce fut un moment décisif dans l'essor du projet et les différents volets ont pu se développer de façon plus précise et complète. Ainsi, les rôles de chargé-e de l'accompagnement professionnel, chargé-e des événements et chargé-e de l'adaptation communautaire ont été définis. Lorsque la personne au poste de gestion de l'équipe a dû quitter pour un congé de parentalité, la tâche de gestion d'équipe et du projet a été divisée entre deux personnes : direction logistique et direction stratégique. Alors que la direction logistique se chargeait de l'équipe de facilitation, des réservations, des relations client-e-s, des liens Zoom et des déplacements, la direction stratégique supervisait le travail des chargé-e-s de conception, d'accompagnement professionnel et de mobilisation communautaire en plus d'assurer le lien entre Bibliopresto et Techno Culture Club sur le plan stratégique.

Plusieurs personnes ont par la suite été embauchées pour uniquement faire de la facilitation. Un rôle de chargé-e de l'adaptation et de la conception est né des cendres de celui de chargé de l'adaptation communautaire, gardant ainsi à jour tous les contenus et outils déjà créés et assurant une veille sur les besoins émis par les organismes communautaires. Cette personne a aussi toujours continué à animer des ateliers, gardant ainsi ce contact terrain primordial aux méthodes de conception propre à l'identité du projet. De plus, la charge de la direction logistique étant devenue plus importante avec la gestion du présentiel et de l'offre en ligne, un poste d'assistant-e logistique a été créé.

Les différents volets du projet impliquant TCC ont été gérés par des comités (détails au point 3.2.). La fréquence des réunions de ces comités a varié tout au long du projet selon les différents besoins de rétroactions, conceptions et objectifs à atteindre. De façon générale, ce sont des espaces pour prendre des décisions transversales ensemble, pour demander de l'aide, du support, des retours sur des dossiers.

En interne, une fois par semaine, une rencontre entre le-a chargé-e de conception/adaptation, l'agent-e de liaison communautaire, le-a chargé-e d'accompagnement pro, la direction logistique et la direction stratégique avait lieu pour faire le suivi des objectifs globaux des différents volets du projet et comment ceux-ci se coordonnent entre eux. Elle était aussi l'occasion de faire le point sur les différents dossiers à faire avancer dans la semaine, de réfléchir ensemble et de demander de la rétroaction.

4. Communication et visibilité

4.1. L'identité visuelle du projet

Le travail entourant l'identité visuelle (voir annexe 1), le graphisme, la mise en page et la création du matériel promotionnel du projet AlphaNumérique ont été confiés au graphiste Steve Poutré. La collaboration et le suivi du travail avec le graphiste étaient confiés à la coordonnatrice générale chez Bibliopresto.

Tout au long du projet, Steve Poutré a créé à notre demande différentes déclinaisons de visuels Web, affiches, signets, logos, pictogrammes pour les besoins de communication et de promotion. Le graphiste a également été chargé de la mise en page des contenus pédagogiques (trames d'animation, fiches-résumé, etc.) conçus par les prestataires, ainsi que de tout document promotionnel, rapport, gabarit, infographie ou offre de formation renouvelée chaque saison.

Par ailleurs, nous avons apposé l'image de marque du ministère ISDE sur chacun des documents requis afin de le remercier du support financier. Chacune de ces occurrences a respecté les normes d'utilisation en place.

La plupart des logos et visuels développés ont été mis à disposition des bibliothèques et organismes afin qu'ils soient en mesure de faire la promotion du projet et des ateliers réservés auprès de leur public. La trousse de communication était et demeure disponible sur le site Web du projet afin que tou·te·s puissent en télécharger les différents éléments qui étaient réutilisables, personnalisables et modifiables sans aucune limite.

4.2. Stratégie de communication et relations de presse

En marge du déploiement officiel du projet, qui a débuté à l'automne 2019 avant d'être lancé pleinement dès le début de 2020, Bibliopresto a mandaté Morin Relations Publiques afin de concevoir une stratégie de communication. Celle-ci visait à positionner le projet AlphaNumérique et à établir sa notoriété, en plus de s'adresser à ses publics prioritaires afin de les inciter à prendre part au projet.

Dans un premier temps, il a été choisi de développer deux axes de communication pour le projet AlphaNumérique : l'un ciblant les professionnel·le·s (décideur·se·s, employé·e·s et bénévoles des bibliothèques et organismes) et l'autre, les publics cibles du projet.

Concernant les acteur·trice·s professionnel·le·s, il s'agissait de les convaincre de mettre en place des activités pour enseigner les compétences numériques fondamentales ainsi que de les outiller pour rejoindre leurs différents publics et répondre à leurs besoins. En collaboration avec Bibliopresto, Morin RP a préparé un guide de promotion pour présenter le projet, son utilité et ses avantages, mais aussi toutes les informations nécessaires pour que les intervenant·e·s ciblé·e·s passent à l'action.

En novembre 2019, une séance d'information en ligne a été organisée et animée conjointement par Bibliopresto et TCC. Enfin, AlphaNumérique a également fait l'objet de présentations lors d'événements porteurs dans le milieu des bibliothèques comme l'assemblée générale de l'Association des bibliothèques franco-ontariennes (ABO-Franco), le Congrès des Professionnel-le-s de l'Information, le Congrès de l'Association des bibliothèques des provinces de l'Atlantique ou le Congrès de l'Ontario Library Association. Le projet a également été présenté lors de rencontres professionnelles des Réseaux Biblio du Québec et de l'ABPQ.

Morin RP a également développé une trousse de communication adressée au personnel des bibliothèques et des organismes pour qu'ils fassent la promotion des activités AlphaNumérique offertes dans leur institution ou du projet en général.

Cette trousse comprenait:

- Un communiqué de presse à adapter
- Un plan d'action détaillant les étapes à mettre en œuvre selon des dates précises incluant des consignes pour la récolte de témoignages des participant-e-s (photos, vidéos, citations, etc.)
- Un courriel d'approche personnalisé
- Un document de messages clés
- Une affiche publicitaire à imprimer
- Des bannières pouvant être utilisées pour faire de la promotion sur les médias sociaux ou le Web
- Un guide de promotion réduit
- Un document de conseils pour des relations de presse efficace
- Un calendrier regroupant des publications pour les médias sociaux

Avec l'arrivée de la pandémie en mars 2020, la stratégie de communication, destinée à cette étape au grand public, a dû être révisée afin de faire connaître la nouvelle offre de formation en mode virtuel proposée dès septembre 2020. La trousse de communication adressée aux bibliothèques s'est donc adaptée à la diffusion web et une campagne de promotion a été enclenchée via les réseaux sociaux, d'abord sur la page Facebook de Bibliopresto et de TCC, dont les publications étaient abondamment partagées par les bibliothèques, puis sur celle d'AlphaNumérique créée en mai 2021.

En plus de l'envoi régulier de courriels aux organisations ciblées et partenaires d'AlphaNumérique, une infolettre destinée aux bibliothèques, aux organismes et à toute personne intéressée par la littératie numérique est venue s'ajouter comme outil de communication du projet à partir de l'été 2020. Préparée et envoyée une à deux fois par mois par la coordonnatrice du projet chez Bibliopresto, son objectif était de promouvoir le projet, son offre de formation, les outils de formation développés aussi bien pour le public que pour le personnel.

Le volet des communications du projet a été pris en charge par la nouvelle directrice des communications chez TCC en septembre 2020.

4.3. Amélioration de la visibilité du projet

Au moment de l'arrivée de la directrice des communications chez Techno Culture Club en septembre 2020, un effort significatif a été consacré à la promotion du projet auprès du grand public. Afin d'augmenter la participation aux ateliers et aux événements, il devenait important d'apporter un soutien significatif aux départements de communication des bibliothèques participantes pour mobiliser la population visée. La visibilité d'AlphaNumérique a augmenté notablement grâce à une stratégie qui touchait plusieurs fronts.

Le trafic dont jouissent les différents babillards communautaires virtuels (rappelons que la pandémie a accompagné le projet tout du long) comme celui d'[arrondissement.com](#), celui du [Regroupement intersectoriel des organismes communautaires de Montréal](#) (RIOCM), celui du [Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine](#) (CDÉACF) ou encore celui de l'[Annuaire des services en français en Colombie-Britannique](#) (AFFCB) a été utilisé.

Le pouvoir et la viralité bien établis des réseaux sociaux ont également été mis à contribution. Les pages Facebook de Bibliopresto et de Techno Culture Club ont été l'espace de partage de la grande majorité des communications, des liens Zoom pour les ateliers ouverts à tou-te-s ainsi que pour les événements de l'offre nationale (plus de détails au point 5.3.2), c'est-à-dire la programmation d'ateliers de formation en ligne offerts à tou-te-s et gérée entièrement par AlphaNumérique. Le contenu a également été partagé dans des groupes Facebook ciblés réunissant des professionnel-le-s des milieux bibliothécaire et communautaire ou encore dans des groupes répertoriant des activités offertes gratuitement dans les régions où les ateliers étaient moins connus et fréquentés.

Le 1^{er} juin 2021, la page Facebook AlphaNumérique a été lancée pour centraliser l'information, les événements (offre nationale et collations) et les liens Zoom des ateliers de la semaine. Cela a également permis de clarifier l'identité du projet, de le singulariser par rapport au reste de l'offre des deux principaux organismes. Cela a permis de désengorger les réseaux sociaux de Techno Culture Club et de Bibliopresto – qui avaient tendance à devenir une vitrine exclusivement consacrée à AlphaNumérique – bien que les deux pages aient continué à partager les informations les plus importantes. En moindre proportion, ont été utilisés le compte Instagram de Techno Culture Club pour les événements plus grand public et le profil LinkedIn de Techno Culture Club pour tout ce qui relevait de l'accompagnement professionnel et de la réservation d'ateliers directement par les institutions.

Une stratégie qui a particulièrement porté ses fruits a été celle des courriels ciblés. Un certain nombre de courriels types ont été créés pour approcher chacune des catégories de gens que nous souhaitions rejoindre directement, ainsi que pour des partenaires qui pourraient nous aider à amplifier le message dans leur communauté: les CDC (Corporation de développement communautaire), les tables de quartier, les associations d'organismes communautaires, etc. La différence a été marquée, particulièrement pour les collations numériques qui ont vu leurs inscriptions augmenter drastiquement lorsque les groupes liés au sujet de la rencontre étaient directement et personnellement contactés. Par exemple, l'événement «Accessibilité et intervention à l'ère numérique» en février 2021 avec l'invitée Isabelle Simonato, M. sc. La Collation portait sur l'accès équitable aux nouvelles technologies auprès des publics DI-TSA et sur ces mêmes technologies comme outils d'intervention. L'approche directe des groupes concernés par cet enjeu en a fait l'un des plus populaires événements du projet.

Une infolettre spécifiquement adressée au milieu communautaire – dont les intérêts ne sont souvent pas exactement les mêmes que ceux du milieu bibliothécaire – a aussi été créée afin de mieux répondre à leurs questions.

Un effort constant a été mis pour varier les moyens de communication afin d'aller rejoindre les publics à qui les ateliers bénéficieraient le plus. Les liens de connexion ont été rendus plus accessibles et un soutien à la connexion a été mis en place lorsque possible. Des publicités papier (voir au point 4.4.3) ont été placées dans des médias locaux gratuits et donc accessibles à tou-te-s. Tout le matériel nécessaire aux bibliothèques pour faire de l'affichage dans leur communauté a été fourni. Ces moyens seront plus amplement décrits dans des sections subséquentes.

4.3.1. La trousse de communication

La mise à disposition de la trousse de communication a véritablement amélioré la participation aux ateliers réservés. Les organismes et bibliothèques qui ont fait affaire avec AlphaNumérique n'avaient pas tou-te-s une personne assignée aux communications, ni même le temps de faire la promotion des activités réservées. Cela a causé à plusieurs reprises une participation faible, voire à quelques occasions, nulle.

Afin de faciliter le travail de nos partenaires et permettre à leur public de profiter de l'offre gratuite, l'équipe a donc, pour chaque thématique, rendu disponibles en ligne et réunis au même endroit :

- les visuels dans les différents formats nécessaires à une bonne diffusion de l'information (publication Facebook, bannière, affiche, etc.)
- des textes de présentation, des courriels types de rappel
- un guide des bonnes pratiques pour améliorer la portée de ces communications

Cette initiative a non seulement permis d'augmenter la portée des ateliers offerts gratuitement dans la communauté où ils étaient donnés, mais a aussi amélioré l'autonomie des milieux et a fourni des outils essentiels à la mobilisation communautaire dans les divers endroits visés.

4.3.2. Partenariats, échanges de visibilité et événements

Au cours du projet, plusieurs partenariats et échanges de visibilité ont été établis en plus de la participation active de l'équipe à certains événements pour faire rayonner le projet. AlphaNumérique s'est donc notamment inscrit dans la programmation de la Semaine de la presse et des médias, avec les ateliers sur les fausses nouvelles, et dans celle du Mois de la sensibilisation à la cybersécurité, avec les ateliers à propos du cyberharcèlement et de l'hameçonnage. Inscrire certains des ateliers en offre nationale dans ces programmations à large portée, dotées d'une stratégie de publicité bien établie et d'un nom reconnu, permet d'aller rejoindre une population riche et diversifiée.

Des partenariats de visibilité se sont noués avec des organismes dont la mission est complémentaire à celle d'AlphaNumérique. Ordinateurs pour les écoles du Québec (OPEQ), par exemple, est une organisation qui fournit du matériel technologique aux écoles, mais aussi aux organismes communautaires. Une fois les gens équipés d'ordinateurs, encore faut-il qu'ils sachent les utiliser, efficacement et éthiquement. Le programme d'AlphaNumérique et celui de l'OPEQ sont tout à fait compatibles en répondant à deux composantes distinctes des fractures numériques.

4.3.3. Publicités

Au-delà des médias sociaux, des babillards communautaires, des partenariats, des affichettes, le constat demeurerait que certaines régions continuaient d'avoir un taux de participation plus bas que les autres. La Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, le Bas-Saint-Laurent, l'Estrie et la région de Laval ont été ciblées comme les conditions étaient pourtant propices à recevoir les ateliers : Internet haute vitesse disponible, population suffisamment nombreuse, médias locaux populaires et gratuits. Des publicités ont donc été placées dans Le Courrier Laval, le Graffici (Gaspésie), Le Mouton noir et l'Ulrichois (Bas-Saint-Laurent) en plus d'une publicité radiophonique à CIEU-FM (Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine et Nord du Nouveau-Brunswick).

4.3.4. La campagne de témoignages « Témoins de navigation »

Quand la fin d'AlphaNumérique s'est confirmée, une campagne de bilan des résultats humains de ce projet de quatre ans a été mise sur pied. Sur les réseaux sociaux et sur le site Web d'AlphaNumérique, de décembre 2021 à mars 2022, se sont alternés des statistiques et des témoignages écrits de participant·e·s du public, de partenaires et de professionnel·le·s.

L'un des points forts de cette campagne est la série *Témoins de navigation* où ont été mis·es en valeur divers·es acteur·trice·s clés de l'aventure AlphaNumérique : Sébastien Rioux, formateur AlphaNumérique pour la région du Bas-Saint-Laurent; Cloé Gingras, directrice générale du Réseau BIBLIO Abitibi-Témiscamingue/Nord-du-Québec; Camille Sanschagrin, formatrice et conceptrice chez Techno Culture Club; Guylaine Lauzon, du réseau BIBLIO Centre-du-Québec, de Lanaudière et de la Mauricie; André Paré, directeur général de l'organisme communautaire, le Centre Au Puits, ainsi que des participantes de ce même organisme qui ont pu profiter des ateliers à propos des tablettes numériques. Cette série de témoignages vidéo montée par notre collaborateur Emmanuel Grangé, capture l'impact humain qu'ont eu les ateliers sur la communauté et l'importance de la littératie numérique dans ces secteurs.

4.4. Le site Web alphanumerique.ca

En collaboration avec le prestataire technique [My Little Big Web](http://MyLittleBigWeb.com), le développement du site Web alphanumerique.ca s'est échelonné sur les premiers mois de 2020. Mis en ligne en mars 2020, il s'est ajouté comme interface de communication et d'information principale avec le public et le personnel des bibliothèques et des organismes.

Le site Web alphanumerique.ca a pour objectifs de :

- promouvoir le projet
- faire du site web un espace de formation continue : assurer la pérennité des actions menées au cours du projet sur le long terme, grâce à des outils d'autoformation toujours disponibles.
- diffuser les outils et supports de formations (consultation et téléchargement)
- permettre l'inscription à un webinaire pro
- s'inscrire aux ateliers de l'offre nationale
- d'avoir accès à la communauté de pratique (fin 2021)

Il est organisé en 2 principaux volets:

- Un volet destiné au grand public (page d'accueil par défaut): outils d'autoformation, information sur le projet et ses activités, inscription aux formations avec formateurs (offre nationale).
- Un volet spécifique au personnel: outils et ressources pour se perfectionner et donner soi-même des formations, inscription aux formations pros et réservation d'ateliers. En fin de projet, une communauté de pratique virtuelle a été ajoutée pour permettre aux professionnels d'échanger (plus de détails au point 6.7).

La coordonnatrice du projet a d'abord conçu le cahier des charges, puis supervisé le développement du site par My Little Big Web qui a utilisé l'environnement WordPress. Tout au long du projet, elle s'est chargée de la mise à jour des informations diffusées sur les différentes pages, notamment l'offre de formation, des ajustements et modifications nécessaires, de la mise en ligne des contenus d'autoformation, des ressources et des outils pour les bibliothèques.

Malgré la fin du PELN, le site Web, qui a subi quelques modifications, demeure en ligne et permet au public d'accéder librement aux contenus d'autoformation. Le personnel des bibliothèques et des organismes peut y trouver les contenus pédagogiques clés en main ou visionner les enregistrements vidéo des webinaires de formation ou des collations numériques, ainsi que de consulter ou participer à la communauté de pratique AlphaNumérique.

5. L'offre de formation pour le grand public

Le second objectif du projet AlphaNumérique était de réduire les inégalités numériques au sein de la population canadienne francophone. Dans cette partie, nous détaillerons les choix de formations conçues et enseignées, ainsi que la logistique entourant leur prestation auprès du public.

5.1. Le cursus de formation AlphaNumérique

5.1.1 Le contexte de la conception du cursus de formation

Auprès des publics ciblés (voir au point 3.3) par le PELN, la mission d'AlphaNumérique consistait à offrir des formations gratuites pour offrir des compétences et connaissances fondamentales en littératie numérique.

Pour l'OCDE la littératie numérique est « l'aptitude à comprendre et à utiliser le numérique dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses compétences et capacités⁵. »

Afin de bien comprendre le concept de littératie numérique, de s'assurer de bien couvrir les compétences à enseigner et de bien délimiter les thématiques à aborder dans les formations à développer, l'équipe s'est nourrie de divers éléments issus d'une revue de la littérature orientée principalement sur différents mémoires et cadres de référence des compétences numériques développés par diverses institutions. Elle s'est également inspirée d'exemples d'initiatives sur le terrain auprès des publics cibles. Finalement, la grande consultation auprès du personnel des bibliothèques de mai 2019, ainsi que celle de nos partenaires immédiats (BANQ, RBQ et ABPQ) nous ont également permis de prendre connaissance des besoins du grand public en termes d'apprentissage du numérique.

5.1.2. Les cadres de référence en littératie numérique

De la plupart des cadres de référence des compétences numériques étudiés – ceux de [Habilo Medias](#)⁶, de [Digcomp](#)⁷, le [Cadre de référence](#) du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur – nous avons vu émerger les trois grandes dimensions de la littératie numérique suivantes :

- **Utiliser** : acquérir les compétences techniques et habiletés technologiques pour utiliser un ordinateur, une tablette ou un téléphone mobile.
- **Comprendre** : développer sa pensée critique envers le numérique et sa culture informationnelle, agir de manière éthique et citoyenne sur le Web.
- **Participer** : créer du contenu numérique, collaborer et communiquer à l'ère du numérique.

5. Organisation de coopération et de développement économiques. (2000). [La littératie à l'ère de l'information, rapport final de l'enquête internationale sur la littératie des adultes](#)

6. Habilo Médias. (n.d.) [Utiliser, comprendre et créer: Un cadre de littératie numérique pour les écoles canadiennes](#)

7. [DigComp 2.2](#): The Digital Competence Framework for Citizens – With new examples of knowledge, skills and attitudes

Au regard des différents publics cibles du projet, AlphaNumérique s'est également intéressé à l'analyse du Dr Douglas Belshaw de l'Université Durham, selon laquelle la littératie numérique s'inscrit dans le temps et dans le contexte où se trouve l'individu⁸. Ce qui signifie que la littératie numérique change au fil du temps et peut nécessiter l'utilisation de différents outils ou le développement de divers modes de pensée, car elle dépend presque toujours du contexte dans lequel se situe un individu. Belshaw suggère l'emploi du terme « littératies numériques » au pluriel pour souligner le fait qu'elles doivent être socialement négociées en fonction de leur contexte spécifique.

Le Dr Doug Belshaw 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.

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 usager·ère·s 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.

C'est d'ailleurs sur ces huit composantes essentielles⁹ à la littératie numérique que le projet a basé sa démarche de conception des contenus pédagogiques et de prestation des formations. D'ailleurs, l'approche de Doug Belshaw a également été enseignée au personnel dans les webinaires pros.

Voici les 8 composantes de la littératie numérique selon Doug Belshaw :



8. Belshaw, Douglas A.J. (2012). What is 'digital literacy'? A Pragmatic investigation, Durham theses, Durham University.

9. Belshaw, 2012 p. 206-214

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·trice devra changer ses façons de faire. La meilleure façon d'acquérir cette composante culturelle est l'immersion dans plusieurs environnements numériques différents. Il s'agit de chercher des façons d'amener les gens à porter différentes lunettes avec lesquelles voir le monde.

Comme le mentionne Belshaw, pour développer la littératie numérique, il est important de se concentrer sur les intérêts des gens.

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. S'exposer à diverses façons de conceptualiser et d'interagir dans des environnements numériques nous aide à développer l'aspect cognitif des littératies numériques. Il ne s'agit pas de se pratiquer à utiliser les outils numériques, mais plutôt les habitudes de pensée que ces outils peuvent nous aider à développer.

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.

Communicative

Pour communiquer en utilisant une technologie numérique, il faut connaître, comprendre et appliquer certaines normes et certains codes de communication pour éviter les erreurs d'interprétation. Par exemple, savoir comment se servir des emojis afin de préciser le sens d'un texto.

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. Par exemple, il sait qu'il peut appuyer sur CTRL-Z pour annuler une action.

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.

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. Par exemple, que font les sites Web avec des informations personnelles des usager·ère·s?

Civique

Alignée sur l'élément critique, la composante civique consiste à utiliser le numérique pour exercer ses droits et ses devoirs de citoyen·ne et agir selon ses convictions, par exemple, en signant une pétition en ligne.

5.1.3. Les initiatives en littératie numérique

Du point de vue des initiatives en littératie numérique, l'équipe s'est d'abord intéressée à celles développées au Canada par des organismes et bénéficiaires du PELN. Ainsi, elle a rencontré et partagé des retours d'expériences avec [Communautique](#) à propos de son programme Ping, le [CDÉACE](#), la [Bibliothèque et centre informatique Atwater](#), [Formatio](#), le [Carrefour d'éducation populaire de la pointe Saint-Charles](#) et [ABC Life Literacy Canada](#).

Des membres de l'équipe AlphaNumérique ont également participé aux rencontres de la [Table de concertation en littératie numérique](#) organisées par [Printemps numérique](#).

En naviguant sur le Web, le projet a également recensé un certain nombre de programmes en littératie numérique ailleurs dans le monde et s'adressant aux publics néophytes qui nous ont inspiré-e-s dans notre conception du cursus de formation, puis dans la création des contenus pédagogiques. En voici quelques exemples :

- [DigitalLearn](#)
- [Les Bons Clics](#)
- [Learn My Way](#)
- [GCFGlobal.org](#)
- [OASIS](#)

5.1.4. La consultation auprès du personnel des bibliothèques et partenaires AlphaNumérique

Déjà évoqué plus haut dans ce document, en mai 2019, le personnel des bibliothèques publiques québécoises a été consulté pour tenter de dresser un portrait de la littératie numérique dans leur milieu. À l'issue de celle-ci plusieurs sujets de formation ont été identifiés :

- l'utilisation des logiciels de bureautique
- la cybersécurité et les données personnelles en ligne
- la gestion des données infonuagiques
- les démarches administratives en ligne
- l'utilisation des réseaux sociaux
- l'utilisation de la tablette et du téléphone mobile
- la navigation et la recherche sur Internet

Les partenaires principaux d'AlphaNumérique ont également partagé à l'équipe les attentes sur le terrain. Les Réseaux BIBLIO ont notamment fait part du besoin de leur personnel, souvent composé de bénévoles, d'améliorer ses connaissances numériques. De son côté, BAnQ, qui offre elle-même des formations en littératie numérique, a également bien orienté le projet sur ses choix et a partagé des contenus de formation qui ont servi à la conception des ateliers AlphaNumérique, notamment au sujet des tablettes iPad et Android.

5.1.5. Les partenaires de conception

Deux initiatives en matière de littératie numérique auxquelles se sont démarquées et sont devenues des collaborateur·trice·s majeur·e·s du projet AlphaNumérique, à la fois sur le plan de la conception de ressources pédagogiques qu'en ce qui concerne les prestataires des formations. Par ailleurs, Myriam Côté, spécialiste en intelligence artificielle, a proposé au projet ses services pour développer et offrir un cours sur le sujet.

Les Bons Clics

À l'occasion du travail de veille sur la littératie numérique s'adressant plus spécialement aux citoyen·ne·s ne possédant peu ou pas de connaissances numériques, la plateforme Web Les Bons Clics coordonnée par l'organisme We Tech Care a particulièrement retenu l'attention de l'équipe et est demeurée une grande source d'inspiration pour les membres du projet durant tout son développement.

We Tech Care est une entreprise sociale établie en France et en Belgique dont la mission est de «faciliter l'information, la mise en action et l'animation de communautés d'acteurs de l'inclusion numérique»¹⁰. L'organisme propose des services de conseils et d'aide à la mise en place d'initiatives d'accompagnement numérique dans les territoires. Il gère aussi plusieurs plateformes Web comme Les Bons Clics dont la mission est de proposer des ressources pédagogiques pour accompagner les publics.

Ces contenus pédagogiques nous ont séduit·e·s car ludiques, interactifs et développés avec les outils Rise et Storyline de la suite logicielle de e-learning Articulate 360. Ils peuvent être utilisés par le public lui-même en autoformation ou par les accompagnateur·trice·s numériques grâce aux supports fournis : trames d'animation d'ateliers et fiches résumant les notions à donner aux participant·e·s. La plupart des thématiques d'apprentissages couvertes, ainsi que la double visée public / enseignant·e·s correspondaient parfaitement aux objectifs d'AlphaNumérique.

La prise de contact avec l'organisme dès le printemps 2019 et les rencontres qui ont suivies ont abouti à une entente avec Bibliopresto début 2020. Celle-ci prévoyait l'acquisition des contenus pédagogiques (19 cours et exercices interactifs, trames d'animation et fiches-résumé), avec la possibilité de les adapter au contexte québécois et de les rendre disponibles sur notre site Web, des thématiques de cours suivantes :

- L'ordinateur
- La tablette et appareils mobiles
- Internet
- Sécurité en ligne
- Le courriel
- Les données infonuagiques

10. Site Web de WotechCare <https://wotechcare.org/mission/>

L'équipe de Bibliopresto a donc acquis une licence Articulate 360 pour adapter les contenus développés avec les logiciels Rise et Storyline. Notre graphiste a également travaillé sur la mise en page des supports aux couleurs du projet. Après une brève période de prise en main des outils, le travail d'adaptation et de mise en ligne s'est échelonné sur environ 4 mois.

Le projet a également eu le plaisir d'accueillir Sarah Ouali, learning experience coordinator au sein de l'équipe WeTechCare pour un partage d'expérience durant la collation numérique du 25 mars 2021.

À l'automne 2019, dans un moment où l'équipe de conception/formation était réduite et surtout occupée à créer le contenu des formations destinées au personnel, l'acquisition des supports de formation issus des Bons Clics a permis de mettre des ressources de formation en ligne sur le site Web du projet lors de son lancement début 2020. Par la suite, l'équipe a pu développer de nouveaux cours pour venir compléter le cursus de formation AlphaNumérique.

Le programme #30secondes avant d'y croire

Parmi les choix de thématiques retenues par l'équipe pour finaliser le cursus de formation, celle des fausses nouvelles est apparue indispensable. Alphanumérique a donc sollicité au cours de l'automne 2019 les membres de la Fédération professionnelle des journalistes du Québec (FPJQ) en charge du programme #30secondes avant d'y croire, maintenant intégré au nouvel organisme Le Centre québécois d'éducation aux médias et à l'information (CQÉMI). Les discussions ont donné lieu à une première entente pour la conception et la prestation de la formation destinée au public par un-e journaliste : « Introduction aux fausses nouvelles ».

Ce sont au total 126 formations aux fausses nouvelles qui ont été animées par une équipe de journalistes, en ligne principalement et aussi en présentiel.

En 2021, AlphaNumérique et le CQÉMI se sont entendus pour développer 2 cours interactifs avec leur fiche-résumé sur les fausses nouvelles, disponibles en autoformation sur le site du projet :

- Introduction aux fausses nouvelles et à leur caractère viral
- Fausse nouvelles: trucs et astuces pour éviter de les partager

Myriam Côté

AlphaNumérique a eu le plaisir de collaborer avec Myriam Côté, ingénieure. Elle est notamment détentrice d'un doctorat obtenu à l'École Nationale Supérieure des Télécommunications de Paris et a travaillé au Mila, Institut québécois d'intelligence artificielle, à titre de directrice exécutive.

Myriam Côté a proposé la conception et l'animation d'un cours intitulé « Apprivoiser l'intelligence artificielle », dont l'objectif était d'initier le public à ce concept demeurant abstrait pour bon nombre. Elle estime que tous les citoyen-ne-s doivent comprendre l'IA et ses impacts sur la société et notamment leur donner les moyens d'agir pour un développement responsable et éthique de l'IA.

Grâce à ses talents de vulgarisatrice scientifique et sa sincère volonté de rendre accessible le savoir autour de l'intelligence artificielle, Myriam Côté a permis aux participant-e-s de se familiariser avec un phénomène intangible, mais de plus en plus présent dans notre vie quotidienne.

Myriam Côté a ainsi animé 18 ateliers en ligne réunissant 151 participant·e·s entre juillet 2021 et mars 2022. Le cours est disponible en vidéo sur le site Web du projet : <https://alphanumeric.ca/espace-public/ressources/apprivoiser-lintelligence-artificielle/>

5.1.6. Le cursus AlphaNumérique

Recherches, consultations, collaborations ont finalement abouti en novembre 2019, à la proposition d'un premier cursus de formation pour répondre au mandat du PELN, à savoir « doter les Canadiens des compétences nécessaires pour utiliser les ordinateurs, les appareils mobiles et Internet efficacement et en toute sécurité ». Ce cursus était adapté pour la formation sur place, dans les bibliothèques et les organismes :

- **L'ordinateur**
 - Découvrir l'ordinateur
 - Utiliser le clavier
 - Utiliser la souris
 - Se repérer sur le bureau
 - Organiser les dossiers et fichiers
 - Utiliser la clé USB
- **Internet**
 - Découvrir Internet et les différents outils de connexion
 - Naviguer sur Internet
 - Faire une recherche sur Internet
- **La tablette**
 - Utiliser la tablette Android
 - Utiliser la tablette iPad
- **Le courriel**
 - Se créer une adresse courriel
 - Se repérer dans sa boîte courriel
 - Envoyer et recevoir un courriel, envoyer une pièce jointe
 - Organiser et gérer ses courriels
- **Les réseaux sociaux**
 - Sécuriser votre compte Facebook
 - Adopter les meilleures pratiques sur les réseaux sociaux
- **Les fausses nouvelles**
 - Introduction aux fausses nouvelles
- **La gestion des données infonuagiques**
 - Découvrir le concept des données infonuagiques
 - Découvrir les outils de stockage infonuagiques
- **La sécurité en ligne**
 - Découvrir la sécurité sur Internet
 - Comment créer un mot de passe sécurisé?

Une bonne partie des contenus pédagogiques de ce cursus était couverte par ceux des Bons Clics et du CQÉMI pour les fausses nouvelles. L'équipe a toutefois créé ceux sur les réseaux sociaux et adapté ceux sur la tablette en se basant notamment sur les cours déjà développés sur le sujet par BANQ.

Ce cursus initial a finalement été révisé et bonifié au cours du projet pour notamment s'adapter aux contraintes logistiques relatives à la pandémie.

5.2. Crise sanitaire et adaptation du cursus de formation

Avec l'arrivée de la pandémie début 2020, le projet AlphaNumérique, planifié et développé pour être déployé sur place partout au Québec, puis dans les communautés francophones canadiennes, a connu une importante et nécessaire transformation.

En mars 2020, alors que les journées de formation au personnel se déroulaient dans plusieurs bibliothèques et que quelques ateliers pilotes étaient donnés au public, l'organisation des tournées de formations destinées au public au Québec était fin prête. Il s'agissait d'offrir des ateliers en présentiel dans les bibliothèques et organismes le souhaitant, selon un calendrier permettant à l'équipe de formateur·trice·s de se déplacer d'une région à l'autre. En parallèle, nous cherchions des organismes partenaires en région pour également donner des formations AlphaNumérique afin de démultiplier notre action sur le terrain.

Lors du premier confinement, l'équipe gardait l'espoir d'un retour possible après quelques semaines. Face à l'évolution de la situation sanitaire à la fin du printemps, la prolongation de la fermeture des établissements publics, le personnel en majorité en télétravail, les mesures sanitaires instaurées dans les bibliothèques et les organismes lors de leur réouverture et enfin la vulnérabilité des publics cibles, l'équipe s'est rendue à l'évidence qu'il serait impossible de déployer les formations comme prévu initialement pendant de nombreux mois.

5.2.1. Le virage numérique

Dans le but de poursuivre notre mandat malgré les nouvelles conditions imposées par la pandémie, il a été décidé de s'adapter en proposant des formations en mode virtuel.

L'équipe s'est tout d'abord concentrée sur l'adaptation de la journée de formation au personnel transformée en trois webinaires pour couvrir la matière (voir point 6.2).

Par la suite, nous avons opté pour la conception de capsules vidéo présentant le contenu des cours diffusées simultanément sur Zoom et sur notre page Facebook à l'automne 2020. À partir de janvier 2021, les supports de cours ont été adaptés pour que les ateliers soient finalement réservés par les bibliothèques ou les organismes et animés en ligne.

Ces nouvelles conditions d'enseignement de la littératie numérique imposées par les conditions sanitaires ont impliqué la révision de notre cursus initial. Puisqu'il n'était pas possible d'enseigner en mode virtuel les compétences de base comme l'utilisation d'un clavier, d'une souris ou la navigation sur Internet à des personnes qui n'ont ni le matériel ni les connaissances pour se connecter à une séance sur Zoom par exemple, l'équipe a choisi d'ajouter à son cursus de base des sujets de formation pour les personnes possédant déjà des formations de base qui seraient capables de nous rejoindre sur le Web.

Tout en s'adaptant aux contraintes technologiques et dans le souci d'enseigner des connaissances permettant aux utilisateur·trice·s de se servir des outils numériques de manière citoyenne et sécuritaire, nous avons développé plus de cours sur le thème de la citoyenneté numérique, la sécurité en ligne et les réseaux sociaux.

Le cursus de formation a ainsi connu des évolutions et des bonifications tout au long du projet en fonction des demandes du public et des modalités possibles d'enseignement avec notamment des cours animés en anglais (le sujet sera développé au point 5.3.5) et le retour en présentiel à la toute fin (plus de détails au point 5.3.3).

Voici le cursus complet qui a été offert jusqu'à la fin du projet, que ce soit en ligne, en présentiel ou en autoformation sur le site Web :

L'ordinateur

- Découvrir l'ordinateur (en présentiel et en autoformation sur le site Web)
- Utiliser le clavier (en présentiel et en autoformation sur le site Web)
- Utiliser la souris (en présentiel et en autoformation sur le site Web)
- Se repérer sur le bureau (en présentiel et en autoformation sur le site Web)
- Organiser les dossiers et fichiers (en présentiel et en autoformation sur le site Web)
- Utiliser la clé USB (en présentiel et en autoformation sur le site Web)

Internet

- Découvrir Internet et les différents outils de connexion (uniquement en autoformation sur le site Web)
- Naviguer sur Internet (en ligne, en présentiel et en autoformation sur le site Web)
- Faire une recherche sur Internet (en ligne, en présentiel et en autoformation sur le site Web)
- Premier pas sur Zoom avec un ordinateur ou une tablette (uniquement en autoformation sur le site Web)
- Comment remplir un formulaire en ligne (uniquement en autoformation sur le site Web)

Les appareils mobiles

- Découvrir le téléphone intelligent et la tablette (uniquement en autoformation sur le site Web)
- Découvrir l'univers des applications mobiles (uniquement en autoformation sur le site Web)
- Les touches de bases sur la tablette iPad et Android (uniquement en autoformation sur le site Web)
- Initialisation et réinitialisation de la tablette iPad et Android (en ligne et en présentiel)
- Mieux utiliser sa tablette : les paramètres avec iPad et Android (en ligne et en présentiel)
- Le Web et ses ressources sur la tablette iPad et Android (en ligne et en présentiel)
- Le téléchargement et la gestion des applications sur la tablette iPad et Android (en ligne et en présentiel)
- La prise de photos avec iPad ou iPhone ou Android (en ligne et en présentiel)

Le courriel

- Se créer une adresse courriel (en présentiel et en autoformation sur le site Web)
- Se repérer dans sa boîte courriel (en présentiel et en autoformation sur le site Web)
- Envoyer et recevoir un courriel, envoyer une pièce jointe (en présentiel) et en autoformation sur le site Web)
- Organiser et gérer ses courriels (en présentiel)

Les réseaux sociaux

- Comment se repérer et sécuriser son compte sur Facebook? (en ligne, en présentiel et en autoformation sur le site Web)
- Comprendre les algorithmes et leurs effets (en ligne, en présentiel et en autoformation sur le site Web)
- Vers une utilisation responsable des réseaux sociaux(en ligne, en présentiel et en autoformation sur le site Web)
- Le Web social: ses codes et ses tendances (en ligne, en présentiel et en autoformation sur le site Web)

Citoyenneté numérique

- Mon contenu en ligne m'appartient-il? (en ligne, en présentiel et en autoformation sur le site Web)
- Le cyberharcèlement (en ligne, en présentiel et en autoformation sur le site Web)
- Apprivoiser l'intelligence artificielle (en ligne et en autoformation sur le site Web)
- Vers une utilisation écoresponsable du numérique (en ligne, en présentiel et en autoformation sur le site Web)

Les fausses nouvelles

- Introduction aux fausses nouvelles: viralité et impacts (en ligne, en présentiel et en autoformation sur le site Web)
- Fausses nouvelles: trucs et astuces pour éviter de les partager (en ligne, en présentiel et en autoformation sur le site Web)

La gestion des données infonuagiques

- Découvrir le concept des données infonuagiques (en ligne, en présentiel et en autoformation sur le site Web)
- Découvrir les outils de stockage infonuagiques (uniquement en autoformation sur le site Web)

La sécurité en ligne

- Découvrir la sécurité sur Internet (uniquement en autoformation sur le site Web)
- Comment créer un mot de passe sécurisé ? (uniquement en autoformation sur le site Web)
- Comment protéger ses données personnelles ? (uniquement en autoformation sur le site Web)
- Cliquer ou ne pas cliquer ? : reconnaître et se protéger de l'hameçonnage (en ligne, en présentiel et en autoformation sur le site Web)
- Sécurité en ligne : trucs et astuces (en ligne, en présentiel et en autoformation sur le site Web)
- Protéger ses données personnelles sur Google Chrome (uniquement en autoformation sur le site Web)

La gestion des données infonuagiques

- Découvrir le concept des données infonuagiques (uniquement en autoformation sur le site Web)
- Découvrir les outils de stockage infonuagiques (uniquement en autoformation sur le site Web)
- Introduction au concept de l'infonuagique (en ligne et en présentiel)

5.2.2. Les ressources d'autoformation mises à disposition

L'équipe du projet tenait absolument à ce que l'ensemble des contenus développés pour l'animation des formations en ligne ou en présentiel soit également disponible en autoformation sur le site Web.

L'ensemble du cursus AlphaNumérique était donc couvert soit par les supports de formation provenant des Bons Clics, déjà conçus à la fois pour l'animation et pour l'apprentissage autonome, soit par ceux produits par l'équipe du projet.

Les contenus issus des Bons Clics se présentaient pour le public sous la forme de cours interactifs élaborés sur le logiciel de e-learning Rise 360, avec des exercices créés sur le logiciel Storyline. Une fiche résumant les notions du cours est également téléchargeable en fin de cours.

Les deux cours sur les fausses nouvelles conçus en collaboration avec le CQÉMI ont également été produits sur Rise 360.

Les contenus créés par l'équipe l'étaient sous forme de vidéo avec une fiche-résumé.

Ces cours en autoformation ont été téléchargés 10 293 fois à partir de l'Espace public du site Web durant le projet et restent accessibles librement sur le site depuis le 1^{er} avril 2022.

Comment utiliser une clé USB ?

0% TERMINÉ

- Découvrir la clé USB
- Comment brancher sa clé USB ?
- Exercice n°1
- Exercice n°2
- Se tester
- Télécharger la fiche résumé

Découvrir la clé USB

QUESTION 1

RÉPONSE

A quoi sert la clé USB ?



Exemple de cours : Comment utiliser une clé USB ? ¹¹

5.2.3. Mises à jour et adaptations pour les publics communautaires

Les publics cibles du projet fréquentaient souvent les organismes communautaires et se trouvaient la plupart du temps vulnérables sur le plan socio-économique. Afin de mieux répondre à leurs besoins spécifiques, Techno Culture Club a créé le poste de chargé-e de conception et d'adaptation. Les publics des organismes comme Autisme Sans Limite, CARL, ou Le Pont avaient tous des besoins différents pour bien s'approprier le contenu de nos ateliers. La personne chargée de l'adaptation des contenus pédagogiques était donc responsable de rencontrer les gestionnaires des organismes pour mieux cerner les ajustements nécessaires, puis les appliquer à nos formations.

La première adaptation significative mise en place l'a été dans le cadre de notre collaboration avec Le Pont, service d'hébergement et de soutien aux réfugié-e-s. Répondre à leurs besoins les plus pressants correspondait à adapter l'atelier sur l'hameçonnage dans un contexte de recherche de loyer. Ce cours a également été le premier offert en anglais, pour s'assurer que l'information était bien comprise malgré le français naissant de certain-e-s. D'autres adaptations ont simplement consisté à prévoir plus de temps et adapter le débit, ou encore, pour des gens atteints du spectre de l'autisme en s'assurant que les métaphores soient rares et accessibles.

La personne chargée de conception s'assurait également de maintenir à jour nos contenus et d'en créer des nouveaux selon les commentaires reçus en cours de route. C'est d'ailleurs grâce à ce travail que l'offre d'ateliers s'est enrichi constamment de sujets qui intéressaient le public : interactions sur le web social, empreinte écologique de la technologie, etc. Notre chargée de conception a également assuré une refonte de certains ateliers, tels que Sécurité en ligne : trucs et astuces, pour diviser l'atelier selon des niveaux de connaissances et de compétences variables.

11. <https://alphanumerique.ca/espace-public/ressources/comment-utiliser-une-cle-usb/>

5.3. La prestation des formations

5.3.1. Les impacts de la pandémie

L'organisation des prestations des formations AlphaNumérique a été particulièrement complexe du fait du grand territoire à couvrir et bien entendu de la pandémie qui s'est invitée à un moment crucial du projet.

La logistique autour des prestations de formation était principalement assurée par la coordonnatrice de la logistique travaillant chez TCC, appuyée par la coordonnatrice du projet chez Bibliopresto. Vu l'ampleur de la tâche, une assistante à la logistique est venue épauler la coordonnatrice chez TCC à partir d'août 2021.

Initialement les activités de formation AlphaNumérique devaient avoir lieu en présentiel dans les bibliothèques et organismes selon un calendrier de tournées dans les régions du Québec. Les animateur·trice·s AlphaNumérique devaient se déplacer dans une même région plusieurs jours et d'autres organismes donnant déjà des formations devaient aussi couvrir le territoire. Leur déploiement était prévu à partir du printemps 2020. Grâce à un sondage, les bibliothèques et les organismes intéressés à nous recevoir avaient fourni toutes les informations nous permettant de nous y préparer.

Par exemple, les bibliothèques de la ville de Québec avaient réservé une trentaine d'ateliers en vue de leur festival Pop numériQC en avril 2020.

Avec l'arrivée de la pandémie en mars 2020, cette formule en présentiel s'est brutalement révélée inadaptée à la situation sanitaire, et ce, jusqu'à la quasi-fin du projet.

La planification des prestations AlphaNumérique a donc été complètement repensée au printemps 2020. En collaboration avec le comité d'orientation, il a été décidé de proposer une offre de formation en ligne au public à partir de l'automne 2020, le temps d'adapter le matériel de formation au mode d'enseignement virtuel et de préparer les bibliothèques et les organismes à en faire bénéficier leur public.

5.3.2. La prestation en mode virtuel

La diffusion de capsules préenregistrées sans inscription (automne 2020)

Pour la saison automnale 2020, nous avons fait le choix d'offrir une série de formations accessibles à tou·te·s sans inscription préalable selon un calendrier national. D'une part, les bibliothèques et les organismes n'étaient pas en mesure d'en organiser de manière autonome à cause des fermetures et du manque de personnel, d'autre part notre équipe réduite et moins expérimentée avec l'enseignement à distance n'aurait pas été capable d'honorer de multiples réservations de séances en direct. Le projet a mis à disposition des bibliothèques et des organismes différents outils leur permettant de faire la promotion de l'offre de formation dont le calendrier de diffusion et les modes d'accès sous la forme de visuels Web.

L'équipe a conçu de nouveaux cours adaptés à la formation en ligne et enregistré des capsules vidéo d'environ 40 à 45 minutes diffusées simultanément sur Zoom et la page Facebook de Bibliopresto, avec la possibilité pour les bibliothèques intéressées de « cross poster » la vidéo en direct sur leur propre page Facebook. Un·e formateur·trice était présent·e à la fin de la diffusion pour répondre aux questions des participant·e·s.

Cette offre a permis de rejoindre 311 participant·e·s en direct et, grâce aux vidéos disponibles en rediffusions, 6 155 citoyen·ne·s en différé partout au Canada. Étant donné que les inscriptions n'étaient pas nécessaires, nous n'avons pas pu identifier les personnes présentes aux formations, seulement le nombre de participant·e·s connecté·e·s. Le PELN ne nous a donc pas permis de comptabiliser le nombre de participant·e·s dans nos bilans de la saison.

Cette formule a semblé adaptée au contexte encore incertain de la pandémie et surtout aux fragiles capacités et aux délais d'adaptation à la crise des organisations desservies par AlphaNumérique. Toutefois, il a fallu nous adapter pour que les participant·e·s s'inscrivent et soient comptabilisé·e·s dans nos statistiques officielles. De plus, très peu de participant·e·s osaient poser des questions au·à la formateur·trice à la toute fin, ce qui rendait l'expérience d'apprentissage peu satisfaisante.

L'animation en direct avec inscription (à partir de janvier 2021)

Afin de bien préparer la saison hivernale 2021, l'équipe a consulté les bibliothèques et les organismes pour savoir s'ils étaient prêts à réserver des formations sur inscription. Cela impliquait de les inclure dans leur programme d'activités, pour leur propre public, et d'être responsables de la logistique.

La réponse positive des milieux consultés nous a donc fait opter pour la formule suivante :

- L'activité est animée en direct sur Zoom en mode réunion.
- Responsabilités de l'équipe AlphaNumérique :
 - Création des événements sur le compte Zoom AlphaNumérique.
 - Animation en direct de l'activité.
 - Soutien technique pendant l'atelier.
- Responsabilités de la bibliothèque ou de l'organisme :
 - Promotion autour de l'événement
 - Inscription et envoi de la procédure d'accès aux participant·e·s des ateliers (l'organisation peut utiliser les moyens dont elle se sert habituellement pour les inscriptions à ses activités ou bien utiliser des plateformes comme Eventbrite pour gérer elle-même les inscriptions).
 - Communication avec les participant·e·s :
 - > Avant l'activité : envoi du lien de participation Zoom aux participant·e·s inscrit·e·s.
 - > Après l'activité : envoi d'un sondage de rétroaction et de la fiche résumée aux participant·e·s.
 - Présence en ligne d'un·e membre du personnel pendant l'atelier (facultative).
 - Supports et outils inclus :
 - > Un guide d'accompagnement pour l'utilisation de la plateforme Zoom.
 - > Une fiche résumée détaillant les notions vues lors de l'activité.
 - > Une trousse de communication et des outils promotionnels (facultatif).
 - > Des modèles de courriels à envoyer aux participant·e·s inscrit·e·s. (facultatif).
 - > Un sondage de rétroaction.

L'offre nationale

À l'issue de la première saison offrant aux bibliothèques et organismes de réserver des ateliers en ligne (hiver 2021), nous avons constaté que les petites bibliothèques affiliées à un Réseau BIBLIO (en général desservant moins de 5000 habitants) étaient très faiblement représentées dans nos données de réservations.

En consultant les directions des Réseaux BIBLIO, l'équipe s'est rendu compte que ces petites structures ne disposaient pas des ressources humaines et matérielles nécessaires pour s'occuper de la logistique autour des réservations (inscriptions et promotion). De plus, au plus fort de la pandémie, une grande partie d'entre elles étaient fermées. Cette situation était également souvent vécue par les organismes communautaires.

Parallèlement à l'offre proposée au public par l'intermédiaire des bibliothèques et des organismes, nous avons testé en mars 2021 une nouvelle offre de formation appelée « offre nationale ». Il s'agissait de proposer des ateliers ouverts à tou-te-s les citoyen-ne-s canadien-ne-s, dont l'organisation et la promotion, en plus de l'animation, étaient à la charge de l'équipe d'AlphaNumérique.

Par la suite, cette solution envisagée pour décharger les petites bibliothèques ou organismes a été renouvelée chaque saison jusqu'à la fin du projet. De ce fait, le projet a pu atteindre plus facilement les personnes desservies par ces organisations puisqu'elles n'avaient qu'à relayer les liens Zoom vers nos événements et en faire la promotion grâce à une trousse de communication fournie. Du côté de l'équipe, les ateliers étaient mis de l'avant sur le site Web et sur la page Facebook du projet avec la possibilité de s'y inscrire. Plusieurs campagnes de promotion dans les journaux locaux et babillards virtuels ont permis une bonne visibilité partout au Canada.

Concernant la logistique de l'offre nationale, AlphaNumérique a utilisé la plateforme Eventbrite pour l'inscription aux événements programmés. L'équipe se chargeait de créer chaque événement dans notre environnement dédié sur la plateforme. Nous avons assez vite abandonné le service d'envoi automatique de courriels d'Eventbrite, ces derniers étant souvent réceptionnés dans les boîtes de pourriels ou leur contenu était trop dense et intimidant pour les personnes inscrites qui ne trouvaient pas bien l'information utile pour se connecter sur Zoom le jour de l'atelier. L'équipe a donc envoyé elle-même des courriels personnalisés, ce qui a engendré beaucoup de temps de travail, mais dont l'efficacité en termes de participation en valait la peine.

Dès le printemps 2021 et jusqu'à la fin du projet, en moyenne une quarantaine d'ateliers rejoignant autour de 350 personnes par saison a été proposée en offre nationale. Nous avons aussi constaté que cette formule permettait de mieux rejoindre le public hors Québec.

Cette formule a ainsi permis de faire face aux nombreuses annulations de dernières minutes faute de participant-e-s. De plus, les petites bibliothèques ont pu faire bénéficier leur public des formations sans en gérer les inscriptions et la promotion.



alpha
numérique

Atelier
gratuit

CALENDRIER HIVER 2022

Pour s'inscrire aux ateliers, cliquer sur les dates.
Les ateliers seront diffusés sur la plateforme
Zoom. Pour plus de détails, consulter la page
Cours avec formateur sur le site Web
alphanumerique.ca.



CITOYENNETÉ NUMÉRIQUE

VERS UNE UTILISATION
ÉCORESPONSABLE DU NUMÉRIQUE

1^{ER} MARS – 14 H

APPROVOISER L'INTELLIGENCE
ARTIFICIELLE

25 JAN. – 19 H

22 FÉV. – 19 H

15 MARS – 19 H

29 MARS – 19 H

IDENTIFIER LE
CYBERHARCÈLEMENT

1^{ER} FÉV. – 19 H

MON CONTENU EN LIGNE
M'APPARTIENT-IL ?

3 FÉV. – 19 H

ÉTHIQUE ET RÉSEAUX SOCIAUX

COMPRENDRE LES ALGORITHMES
ET LEURS EFFETS

27 JAN. – 14 H

8 MARS – 14 H

VERS UNE UTILISATION RESPONSABLE
DES RÉSEAUX SOCIAUX

22 FÉV. – 14 H

COMMENT SE REPÉRER ET SÉCURISER
SON COMPTE SUR FACEBOOK

8 FÉV. – 19 H

3 MARS – 14 H

31 MARS – 19 H

LE WEB SOCIAL : SES CODES
ET SES TENDANCES

24 FÉV. – 19 H

LA TABLETTE

MIEUX UTILISER SA TABLETTE :
LES PARAMÈTRES

iPAD

ANDROID

1^{ER} FÉV. – 14 H

15 MARS – 14 H

LE WEB ET SES RESSOURCES
SUR LA TABLETTE

iPAD

ANDROID

8 FÉV. – 14 H

22 MARS – 14 H

LES APPLICATIONS SUR
LA TABLETTE

iPAD

ANDROID

15 FÉV. – 14 H

29 MARS – 14 H

SÉCURITÉ EN LIGNE

SÉCURITÉ EN LIGNE :
TRUCS ET ASTUCES

20 JAN. – 19 H

10 FÉV. – 19 H

RECONNAÎTRE ET SE PROTÉGER
DE L'HAMEÇONNAGE

18 JAN. – 14 H

27 JAN. – 19 H

17 FÉV. – 19 H

24 MARS – 19 H

LES DONNÉES INFONUAGIQUES

INTRODUCTION AU CONCEPT
DE L'INFONUAGIQUE

10 MARS – 19 H

LES FAUSSES NOUVELLES

INTRODUCTION AUX FAUSSES
NOUVELLES, VIRALITÉ ET IMPACTS

15 FÉV. – 19 H

17 MARS – 19 H

Avec un financement de

Canada

bibliopresto.ca

techno
culture
club

ASSOCIATION DES BIBLIOTHÈQUES
PUBLIQUES DU QUÉBEC

Bibliothèque
et Archives
nationales
Québec

BIBLIO
DU QUÉBEC

Affiche de la programmation de l'offre nationale (hiver 2022)

Logistique et outils de gestion

Afin d'animer plusieurs ateliers à la même heure nous avons acquis plusieurs licences sur la plateforme Zoom.

L'animation en ligne requérait une personne s'occupant de l'aspect technique avec l'outil de visioconférence Zoom, de la résolution des bogues, du soutien technique aux personnes avec des difficultés de connexion avant et durant l'atelier. L'animateur·trice était donc uniquement dédié·e à enseigner la matière et à répondre aux questions de l'audience. L'animation en ligne a été assurée en grande majorité par les formateur·trice·s embauché·e·s par TCC, appuyé·e·s par les partenaires : le CDÉACF et le CQÉMI.

Pour faciliter et automatiser le travail de l'équipe chargée de la logistique des réservations et des prestations des formations, nous avons pris un abonnement à la plateforme de réservations en ligne SimplyBook.me. Simplybook offre de nombreuses fonctionnalités comme la possibilité d'autoriser ou non des réservations multiples pour une même formation, celle de générer un nouvel événement dans un calendrier Google, etc.

Nous avons paramétré notre environnement en ligne selon les couleurs du projet et selon les besoins de notre logistique qui évoluaient à chaque saison : <https://alphanumeric.simplybook.me/v2/>.

Ce logiciel a rendu beaucoup service à l'équipe chargée de la logistique, notamment pour gérer les réservations facilement et rapidement et avec le moins d'erreurs possible. Les courriels de confirmation de réservation et de rappel se faisaient automatiquement. De plus, il donnait accès aux calendriers et rapports statistiques très facilement et en temps réel. Les bibliothèques et organismes, qui étaient autonomes dans leur processus de réservation, l'ont trouvé facile à utiliser.

Du point de vue logistique, lors des premières saisons avec cette formule, nous avons offert une plage horaire pour une organisation unique, puis dans le but d'optimiser la mobilisation de nos ressources humaines et financières par rapport au nombre de participant·e·s, les réservations de plusieurs bibliothèques et organismes ont été jumelées dans une même plage horaire.

Ce changement d'organisation avait pour objectif de libérer des créneaux horaires pour offrir des ateliers en présentiel, sans pour autant diminuer notre offre de service en ligne.

L'expérience a démontré qu'une offre en ligne offrant des créneaux jumelés était beaucoup plus avantageuse. Elle réduisait le risque d'annulation et augmentait considérablement le taux de participation par activité. De plus, cette organisation a aussi été saluée par les bibliothèques, qui ressentaient moins de pression pour trouver des participant·e·s. Cela était aussi bénéfique pour l'équipe d'animation, puisque les taux de participation, lorsque les ateliers étaient jumelés, étaient meilleurs, ce qui rendait l'animation plus dynamique et intéressante.

Comparaison rendements entre réservations uniques et jumelées

RÉSERVATIONS UNIQUES (1 CRÉNEAU = 1 RÉSERVATION)	RÉSERVATIONS JUMELÉES (1 CRÉNEAU = 4 RÉSERVATIONS)
Automne 2021 Nombre de réservations en ligne: 268 Nombre d'annulations: 61 (23 %) Taux de participation moyen: 5,4	Hiver 2022 Nombre de réservations en ligne: 196 Nombre d'annulations: 7 (3 %) Taux de participation moyen: 10,5
Printemps 2021 Nombre de réservations en ligne: 304 Nombre d'annulations: 47 (15 %) Taux de participation moyen: 7	
Hiver 2021 Nombre de réservations en ligne: 391 Nombre d'annulations: 88 (22 %) Taux de participation moyen: 4	

Ce système d'horaire d'activités jumelées demande toutefois plus de préparation en amont, car il implique de prédéterminer les thématiques disponibles pour chaque créneau horaire et de bien les répartir sur toute la durée de la saison. La logistique concernant les liens Zoom se voit aussi quelque peu complexifiée, car un même lien Zoom doit pouvoir être acheminé à 4 client·e·s différent·e·s et leur création ne peut plus être synchronisée depuis l'outil de réservation, ce qui augmente le risque d'erreur.

Les réservations jumelées demandaient également plus de vigilance concernant les réservations des organismes communautaires. En effet, il est possible que les besoins de certains groupes communautaires ne soient pas compatibles avec les autres réservations. Dans ces cas précis, il fallait prévoir un second groupe et offrir l'activité en simultané.

Pour conclure, le mode virtuel a apporté beaucoup de contraintes et de stress à l'équipe tout en demandant une adaptation rapide des formateur·trice·s à une nouvelle méthode d'enseignement, ainsi que la maîtrise de l'outil de visioconférence Zoom. Même si des tutoriels ont été développés et que l'équipe apportait son aide en tout début de formation, l'animation à distance occasionnait parfois perte de temps et difficultés pour les publics moins habiles à se connecter à la formation. D'ailleurs, le taux d'absentéisme, surtout en région, était beaucoup plus élevé qu'en présentiel.

L'équipe a tout de même constaté que le mode virtuel présente des avantages comme celui de rejoindre des publics éloignés et partout au Canada avec une équipe réduite et basée à Montréal. Même si cette formule ne permet pas l'enseignement des compétences numériques de base, la prestation en ligne a permis la bonification du cursus de formation vers de nouvelles thématiques reliées à la citoyenneté numérique et aux réseaux sociaux. Le mode virtuel a également poussé les participant·e·s à être plus autonomes et à poursuivre leurs apprentissages avec les cours disponibles sur le site Web du projet.

5.3.3. Le retour progressif des prestations en présentiel

Rappelons qu’initialement, le projet AlphaNumérique devait offrir des activités de formation sur place dans les bibliothèques et les organismes. Tout au long du projet, nous sommes resté·e·s attentif·ve·s à cette possibilité, puisqu’il nous tenait à cœur de rejoindre le public néophyte auprès de qui l’enseignement des compétences numériques de base ne peut avoir lieu qu’en présentiel.

À la fin du printemps 2021, la situation sanitaire s’étant améliorée, l’équipe a exploré la possibilité d’un retour progressif sur place pour la prestation de ses formations. Le cadre de référence des bibliothèques publiques en temps de pandémie, mis à jour régulièrement par notre partenaire l’ABPQ a notamment été consulté.

Les pique-niques numériques

Les activités de groupe avec des adultes n’étaient pas recommandées en intérieur jusqu’à la fin de l’été. Dans un premier temps, pour tester son retour sur place, AlphaNumérique a choisi d’offrir des activités en extérieur, dans les parcs jouxtant les bibliothèques ou organismes en juillet et août 2021, à Montréal et dans sa grande région.

L’équipe à la logistique du projet a organisé ces ateliers en plein air de manière sécuritaire pour les participant·e·s et les animateur·trice·s, c’est-à-dire en respectant les mesures en vigueur, avec la collaboration des bibliothèques souhaitant nous recevoir.



Au moment de leur inscription à l'un des onze pique-niques numériques offerts, il était proposé aux participant·e·s (78 au total) d'apporter leur tablette ou leur téléphone. Lors de rencontres, les animateur·trice·s abordaient le sujet des paramètres de l'appareil, du wifi public, du mode avion et des fonctions de l'appareil photo. Ces rencontres moins formelles étaient très conviviales. Souvent, les participant·e·s avaient déjà participé aux animations AlphaNumérique en ligne. L'animation se faisait plus intuitivement, car sans la projection d'un support pédagogique pour suivre le cours : l'appareil de chacun·e faisait office de support. Les animateur·trice·s avaient tout de même imprimé les principales icônes que l'on retrouve sur les appareils mobiles, afin de guider l'audience lors des manipulations à effectuer.

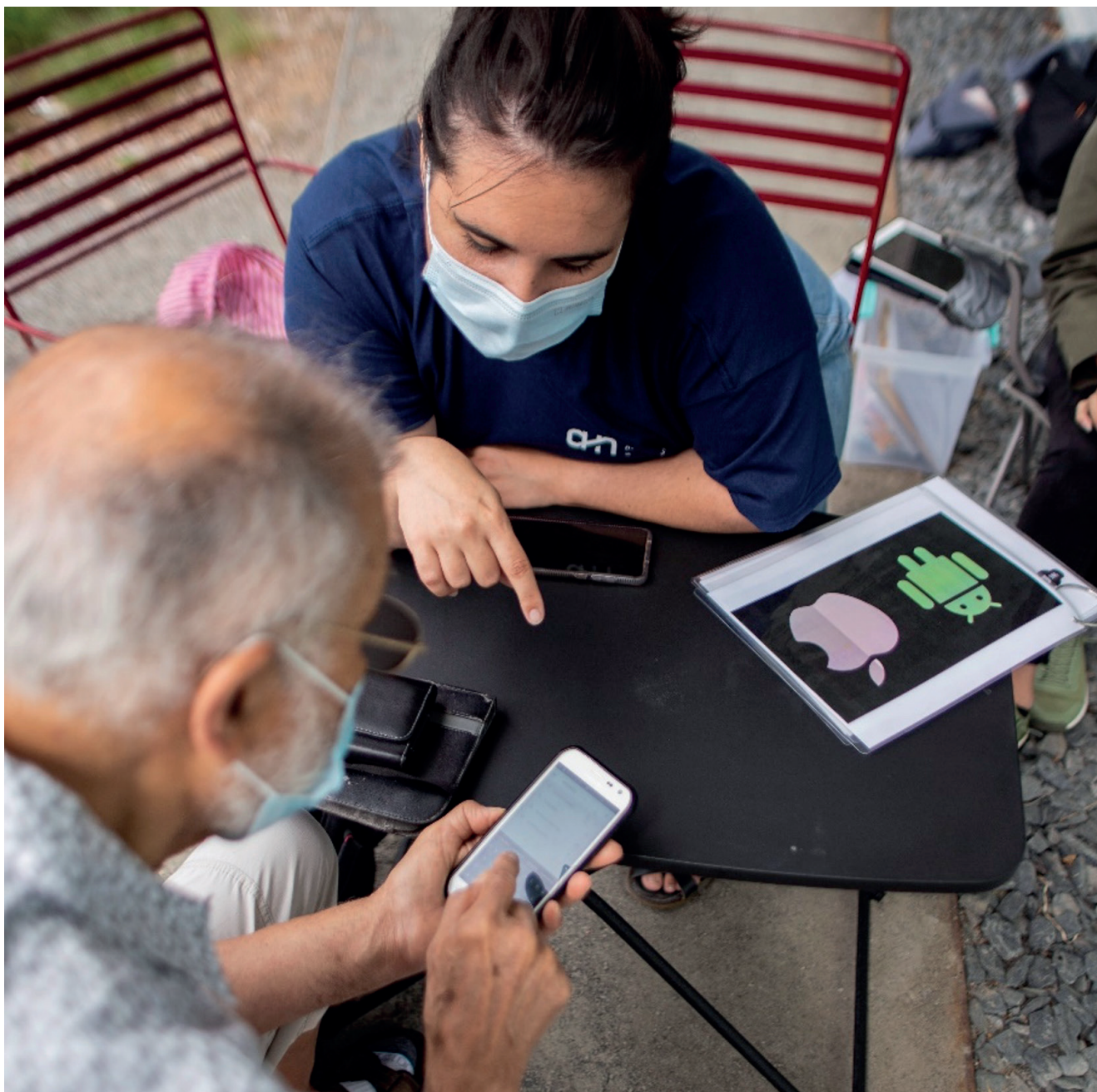


Photo : Laurence Bissonnette

L'offre de formation en présentiel

Au cours de l'été 2021, nous avons consulté les bibliothèques et les organismes afin de connaître leur opinion à l'idée de programmer des activités en présentiel dès l'automne. Les conditions et mesures sanitaires étant bien différentes entre la grande région de Montréal et le reste des régions québécoises, il s'avérait envisageable d'organiser des ateliers sur place dès l'automne 2021, au moins en région.

L'équipe a donc activement recherché des formateur·trice·s partout au Québec, afin d'y relayer le noyau de l'équipe déjà l'œuvre en ligne et sur le territoire de la communauté de Montréal. Nous avons fait paraître une offre d'emploi et prospecté dans les organismes œuvrant déjà dans le domaine de la littératie numérique en plus de pouvoir compter sur les recommandations des bibliothèques consultées.

Dès l'automne 2021, cinq formateur·trice·s étaient en poste dans les régions du Saguenay-Lac-Saint-Jean, de l'Abitibi-Témiscamingue, de la Montérégie, des Laurentides, de Rivière-du-Loup. À l'hiver 2022, de nouveaux·elles se sont joint·e·s en Gaspésie, aux Îles-de-la-Madeleine et en Beauce. Tou·te·s ont été accueilli·e·s au sein du projet AlphaNumérique et formé·e·s à nos contenus pédagogiques. Nous avons pu nous appuyer sur l'incalculable connaissance du tissu social des enseignant·e·s déjà bien implanté·e·s dans leur région. Le réseau des formateur·trice·s en région nous a ainsi permis d'atteindre en majorité des publics vivant en milieu rural, l'un des publics ciblés par le PELN.

Parallèlement aux ateliers en ligne, les activités en présentiel ont donc pu reprendre graduellement au cours de l'automne 2021, essentiellement en région, mais aussi dans la région de Montréal. Les cours abordant les connaissances et habiletés de base avec les outils numériques ont été privilégiés, soit les sujets suivants : la tablette, l'ordinateur, le courriel et Internet. Cette nouvelle formule a malheureusement subi une pause de mi-décembre 2021 à fin février 2022 à cause de la cinquième vague de COVID-19.

Du point de vue de la logistique, les activités en présentiel étaient gérées de manière autonome selon la localisation géographique de la bibliothèque et de l'organisme. Dans la grande région de Montréal, c'est l'équipe de TCC qui recevait les demandes de réservation par courriel puis qui en gérait l'organisation et l'animation. En région, chaque formateur·trice était chargé·e des réservations et de l'animation des ateliers pour les organisations de son territoire. La coordination générale du projet se chargeait également de diriger les demandes des organisations selon leur région.

De manière générale, les bibliothèques et les organismes étaient responsables des inscriptions et de la promotion des activités programmées avec la trousse de communication à disposition, comme pour celles en ligne.

L'organisation des activités en présentiel demandait une plus grande préparation des animateur·trice·s et de l'organisation qui les recevait. On devait s'assurer qu'un espace équipé du wifi et d'un vidéoprojecteur était disponible. L'équipe apportait lorsque nécessaire des ordinateurs ou des tablettes à prêter aux participant·e·s.

L'organisation des activités en présentiel a représenté quelques défis :

- Durant la pause de décembre 2021 à février 2022, nous avons proposé de convertir les réservations en présentiel vers le distanciel. Malgré tout, nous avons aussi dû faire face à de nombreuses annulations.
- Pour TCC, il a également été difficile de recruter des formateur·trice·s disponibles à temps plein pour offrir le plus d'ateliers possible.
- Le temps nécessaire pour donner une activité est deux à trois fois plus long qu'une activité à distance à cause du temps de déplacement et de préparation de la salle.
- Nous n'avons pas réussi à embaucher des formateur·trice·s dans toutes les régions du Québec et un grand territoire reste non couvert.

Même si les mesures sanitaires imposaient la distanciation physique, l'expérience des activités en présentiel vécue à la fois par les animateur·trice·s et le public a bien entendu été différente de celle vécue avec le mode virtuel. Sur place, les animateur·trice·s se sont naturellement adapté·e·s à un enseignement plus intuitif, chaleureux et convivial, qui laissait place à la bienveillance. La communication était plus fluide et les questions plus nombreuses. De plus, la compréhension du public était nettement favorisée grâce à l'aide individualisée directement sur les appareils de la part des formateur·trice·s et grâce à l'entraide entre les participant·e·s pendant les séances.

5.3.4. Les partenariats de prestation

Durant son déploiement, AlphaNumérique a eu la chance d'établir des partenariats pour animer des séries d'ateliers. Ces séries ont permis de desservir des publics ciblés par le PELN plus difficiles à rejoindre en bibliothèques publiques comme les personnes ayant un handicap, les nouveaux·elles arrivant·e·s, les personnes vivant avec des revenus limités et bien sûr les aîné·e·s.

L'équipe des formateur·trice·s AlphaNumérique s'est préparée à intervenir auprès de ces publics. Elle a pu recevoir une formation sur l'animation d'ateliers d'apprentissage auprès des personnes vivant avec un handicap et a pu bénéficier de la présence et de la précieuse aide d'intervenant·e·s dans les milieux desservis lorsqu'ils donnaient des ateliers. Le déroulé et les contenus de formation ont également été adaptés pour faciliter les apprentissages. On présentait par exemple moins de matière à la fois en découpant des ateliers en 2 séances. Les formateur·trice·s ont particulièrement aimé donner les ateliers avec ce public plus anxieux et avec qui il faut passer plus de temps à expliquer, mais qui est si reconnaissant.

En voici quelques exemples :

Le programme « Ateliers et conférences en ligne pour les 65 ans ou plus »¹²

Le réseau des bibliothèques de Montréal a mis en place un programme d'activités destinées aux personnes âgées. AlphaNumérique a adapté certains de ses contenus par exemple en scindant en deux ceux sur la tablette afin de mieux répondre aux besoins des publics aînés. De janvier 2021 à mars 2022 (la collaboration s'est poursuivie par la suite avec TCC), 57 ateliers ont été offerts à 933 personnes chaque vendredi sur la tablette, la sécurité en ligne, les réseaux sociaux et les fausses nouvelles.

12. <https://montreal.ca/articles/ateliers-et-conferences-en-ligne-pour-les-65-ans-ou-plus-19275>

APARL¹³

L'Association des aînés vivant à Laval est un organisme communautaire avec qui nous avons bâti un partenariat à long terme et régulier: 102 participant·e·s ont assisté à 14 activités. En effet, la coordonnatrice Geneviève Labranche avait déjà réservé des ateliers AlphaNumérique lorsqu'elle travaillait pour le Centre des aînés de Villeray. Lorsqu'elle est entrée en poste à Laval, elle nous a demandé de réserver des ateliers en littératie numérique chaque semaine pendant plusieurs mois. Ce partenariat s'est poursuivi au-delà de la fin du projet.

Le Centre au Puits¹⁴

Le Centre au Puits est un centre communautaire montréalais dont l'objectif est de favoriser l'inclusion sociale et l'autodétermination des adultes vivant avec une déficience intellectuelle, des enjeux de santé mentale, un handicap physique ou en étant sur le spectre de l'autisme. C'est André Paré, le directeur général, qui nous a contactés via le site web, désirant que ses membres développent une plus grande aisance avec les nouvelles technologies. Nous avons offert au Centre 23 ateliers avec la tablette adaptés à la réalité et aux besoins de ses membres, pendant plusieurs semaines. Le progrès des 113 participant·e·s au fil des séances AlphaNumérique et leur accueil chaleureux semaine après semaine ont grandement marqué les animateur·trice·s.

L'Association des retraitées de Polytechnique (AREP)¹⁵

Martin Roger, président de l'AREP, a contacté l'équipe afin de proposer à ses membres plusieurs séries d'ateliers afin de les aider à développer des compétences numériques et à mieux maîtriser leur tablette numérique. L'objectif était également de permettre à un groupe d'une cinquantaine de personnes de briser l'isolement et de socialiser avec des pairs. Les 177 personnes qui ont participé aux 19 activités avaient pour la plupart une tablette depuis plus d'un an et un niveau avancé. Les ateliers 2 et 3 pour tablettes iPad et Android ont été les ateliers les plus populaires.

Chez nous Mercier¹⁶

L'équipe de Chez nous Mercier Est, un centre pour personnes âgées situé près d'Hochelaga à Montréal, a été contactée par la chargée de mobilisation communautaire. Après une première rencontre d'introduction, l'organisme a réservé une série de 15 ateliers AlphaNumérique réunissant 134 personnes sur une période de plusieurs mois. Nous avons offert certains ateliers plusieurs fois, à la demande des membres du centre, ce qui nous a permis d'essayer plusieurs techniques d'animation.

13. <https://www.aparl.org>

14. <https://www.centreaupuits.org>

15. <https://employes.polymtl.ca/arep/>

16. <https://lecheznous.org>

5.3.5. La prestation des formations hors Québec

Les démarches de promotion

Au moment de son dépôt de candidature au PELN, il a été demandé à Bibliopresto d'élargir la formation en littératie numérique aux communautés francophones hors Québec à hauteur de 30 %. Dans sa planification, AlphaNumérique avait prévu d'offrir des formations dans le reste du Canada à partir de 2021, c'est-à-dire un an après avoir débuté la prestation au Québec. En effet, rejoindre les milieux francophones en dehors du Québec nécessitait un travail de démarchage et de collecte d'information sur le fonctionnement des bibliothèques et des milieux communautaires par l'équipe.

Dès 2019, l'équipe a pris contact avec des associations de bibliothèques hors Québec comme l'Association des bibliothèques de l'Ontario-Franco, dont nous avons pu rencontrer les membres du conseil. Nous leur avons présenté AlphaNumérique, avons recueilli des informations et conseils sur la meilleure façon de déployer les formations et leur avons demandé de relayer l'information au sujet du projet dans les bibliothèques qu'elles représentent. Nous avons fait la même chose au Nouveau-Brunswick en rencontrant les représentants du Service des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick.

Nous avons également eu l'occasion de faire des présentations en personne lors de l'OLA Super Conference (Colloque annuel de l'association des bibliothèques de l'Ontario) en janvier 2020 et en ligne à l'Atlantic Provinces Library Association en juin 2021. Par ailleurs, grâce à la plateforme The Partnership, regroupement des associations de bibliothèques au Canada, plusieurs associations ont été contactées en 2021 dans le but de leur proposer notre offre de formation en ligne.

Ainsi nous avons pu donner des formations aux usager·ère·s de bibliothèques canadiennes comme la Toronto Public Library, la Prince Edward Island Public Library, la Calgary Public Library et quelques bibliothèques autonomes du Nouveau-Brunswick, du Manitoba et de l'Ontario.

En parallèle, nous avons contacté plusieurs regroupements d'organismes communautaires s'adressant aux populations francophones comme Connect aînés, l'Assemblée francophone des retraité(e)s et aîné(e)s de la C.-B., et la Fédération des Aînés Fransaskois dont les membres ont pu recevoir des formations AlphaNumérique.

L'offre de formation en anglais

Les organisations partenaires hors Québec nous ont fait part d'un frein essentiel à la programmation d'ateliers de littératie numérique uniquement en français, alors qu'elles desservent en majorité une clientèle anglophone.

L'équipe a donc décidé d'ajouter à son offre la possibilité de réserver des ateliers donnés en anglais. Cet ajout a dû être validé par le PELN et a fait l'objet d'un amendement à notre entente initiale qui ne prévoyait pas de desservir un public anglophone.

La traduction des supports de formation d'une partie du cursus de formation a débuté à l'été 2021. Il s'agissait essentiellement des cours pour initiés les plus populaires et qui peuvent se donner aussi bien en ligne qu'en présentiel. Le but était de proposer une offre nationale en anglais, ainsi que des cours en ligne ou en présentiel aux bibliothèques et organismes intéressés. De plus, cette formule nous a permis d'animer des formations dans des organismes communautaires travaillant avec les nouveaux·elles arrivant·e·s. Au total, 44 ateliers en anglais, dont 23 en offre nationale, ont été donnés à 220 personnes.

Voici la liste des cours traduits proposés:

- **Tablet**

- iPad Tablet: Making Better Use of the Tablet
- iPad Tablet: The Web and Its Resources
- iPad Tablet: Downloading and Application Management
- Découvrir l'univers des applications mobiles (uniquement en autoformation sur le site Web)
- Android Tablet: Making Better Use of the Tablet
- Android Tablet: The Web and Its Resources
- Android Tablet: Downloading and Application Management

- **Social networks**

- How to Find your Way Around and Secure your Facebook Account
- Understanding Algorithms and Their Impacts
- Heading Towards a Responsible Use
- The Social Web: its Codes and Its Trends

- **Digital citizenship**

- Does my Online Content Belong to Me?
- Cyberbullying
- Mastering Artificial Intelligence
- Heading Towards an Eco-conscious Use of Digital Technology

- **Fake news**

- Introduction to Fake News (Workshop A)
- Virality and Impacts of Fake News (Workshop B)

- **Online security**

- To Click or Not to Click? Recognizing and Protecting Oneself from Phishing
- Online Security: Tips and Tricks

- **Cloud computing data**

- Introduction to the Concept of Cloud Computing

Les résultats

Malgré toutes ces démarches, nous avons rencontré beaucoup de difficultés pour organiser des formations et rejoindre les citoyen-ne-s hors Québec. Au total, 54 ateliers ont été donnés à 278 participant-e-s.

La collecte statistique des données concernant la participation du public aux activités n'a pas toujours été d'une grande précision concernant le lieu de résidence des participant-e-s. En effet, nous n'avons pu comptabiliser le nombre exact de participant-e-s selon leur lieu de vie que lorsqu'il s'agissait d'ateliers donnés pour une bibliothèque ou un organisme hors Québec. En revanche, concernant les ateliers de l'offre nationale, nous ne disposons de cette donnée uniquement que pour les personnes inscrites sans distinction de qui s'était réellement connecté.

Au regard des données ci-dessous, nous constatons donc une faible participation des citoyen-ne-s hors Québec, puisqu'ils représentent en moyenne 5,66 % des participant-e-s au total, contre 91 % de participant-e-s au Québec. Il est aussi intéressant de constater que le projet a rejoint en moyenne 4 % de citoyen-ne-s hors Canada, principalement dans les pays francophones d'Europe (France, Belgique et Suisse) et d'Afrique (Tunisie, Maroc, Côte d'Ivoire, Bénin), grâce aux ateliers en offre nationale. Ce rayonnement au-delà des frontières canadiennes s'est aussi matérialisé dans les données de fréquentation de son site Web.

PROVINCES CANADIENNES OU PAYS	PARTICIPANT-E-S				
	ATELIERS RÉSERVÉS		INSCRIPTIONS OFFRE NATIONALE		MOYENNE
Québec	9 986	97,29 %	2 426*	84,15 %	91,02 %
Alberta	0	0,00 %	4	0,14 %	0,07 %
Colombie-Britannique	68	0,66 %	11	0,38 %	0,85 %
Île-du-Prince-Édouard	5	0,05 %	0	0,00 %	0,025 %
Manitoba	32	0,31 %	1	0,03 %	0,17 %
Nouveau-Brunswick	54	0,53 %	22	0,76 %	0,65 %
Ontario	45	0,44 %	164	5,69 %	3,07 %
Saskatchewan	74	0,72 %	4	0,14 %	0,43 %
Territoires du Nord-Ouest	0	0,00 %	10	0,35 %	0,18 %
Yukon	0	0,00 %	9	0,31 %	0,16 %
Europe	0	0,00 %	182	6,31 %	3,15 %
Afrique	0	0,00 %	31	1,08 %	0,54 %
Autres	0	0,00 %	19	0,66 %	0,33 %

*participation réelle 1 877

Voici les principales difficultés que nous avons identifiées quand il s’agissait de rejoindre les communautés hors Québec, dont certaines auraient dû être mieux identifiées dans notre grande planification du projet :

- L’équipe de Bibliopresto et de TCC ne disposait pas des connaissances nécessaires du milieu francophone au Canada et une ressource dédiée à temps plein sur ce volet aurait été indispensable, mais ce n’était pas prévu au budget. Le chargé de projet arrivé chez Bibliopresto la dernière année du projet a néanmoins consacré une partie de ses tâches à ce volet dont nous avons pu en observer les retombées en toute fin de mandat.
- Il y a un manque de contact entre les organisations bénéficiaires du PELN partout au pays, ce qui aurait pu favoriser les échanges entre les milieux, partager des conseils et des bonnes pratiques, ainsi qu’une meilleure visibilité de notre offre de formation.
- La pandémie a mobilisé nos énergies sur la nouvelle planification du projet ne nous laissant que peu de temps pour nous consacrer au développement d’action visant à mieux rejoindre le reste du Canada.
- Nous avons renoncé à chercher des formateur·trice·s dans les autres provinces, car la pandémie empêchait les activités en présentiel.
- Les bibliothèques hors Québec desservent majoritairement des populations anglophones. Elles ne voyaient pas comment ajouter à leur programmation des activités de littératie numérique uniquement en français et nous en ont fait part. C’est pourquoi nous avons décidé de traduire et d’animer une partie des ateliers du cursus en anglais dans les derniers mois du projet.

Malgré la venue inédite de la pandémie de COVID-19 dès le début du déploiement des activités AlphaNumérique auprès des publics cibles qui a imposé une refonte intégrale du plan d’action, le projet a atteint une bonne partie de ses objectifs. Plus de 12 300 personnes ont pu bénéficier des activités de formations à travers le pays jusqu’en mars 2022.

6. L'offre de formation pour les professionnel·le·s

Le premier objectif du projet AlphaNumérique était de donner les moyens aux bibliothèques publiques et aux organismes communautaires de devenir des pôles d'inclusion numérique en formant le personnel à accompagner ses publics.

6.1. Contexte de la conception du cursus de formation

Au tout début de la planification et de la conception du projet, le cursus de formation pour le personnel des bibliothèques et des organismes prévoyait une journée de formation en présentiel. D'abord proposée en formations pilotes de façon à en ajuster le contenu et la prestation, la journée regroupait une vingtaine de personnes provenant de bibliothèques d'un même secteur dans un lieu central de chaque région (par exemple à Sainte-Agathe pour les Laurentides). Les acteurs et actrices ont bien répondu à l'appel et le taux de participation était très bon (une vingtaine de participants par formation).

Suivre cette formation impliquait d'être en présentiel le temps d'une journée. Les participants et participantes étaient ensuite fortement encouragé·e·s à poursuivre leur apprentissage via les ressources et outils en ligne mis à leur disposition sur la plateforme Web du projet. En outre, la volonté de s'impliquer dans sa communauté et le désir de mieux répondre aux besoins des personnes vivant l'exclusion numérique étaient de mise pour la réussite de ce projet. Le personnel ainsi formé était ensuite appelé à offrir des ateliers au public à son tour au sein de son organisation afin de rejoindre un maximum de personnes et d'assurer la pérennité du projet.

La formation couvrait d'abord une introduction à la littératie numérique et ses enjeux, des pistes de réflexion sur l'accessibilité numérique et les composantes essentielles de l'identité numérique. Les outils et scénarios des ateliers AlphaNumérique étaient ensuite présentés, accompagnés de conseils pour créer un climat propice à l'apprentissage.

Au départ, la proposition était trop large : la formation visait à la fois à sensibiliser à la littératie numérique et à offrir des trucs et astuces plus techniques. La réalité du milieu des bibliothèques est que les employé·e·s au sein d'une même organisation (et encore plus au sein d'un même réseau) peuvent occuper des rôles très variés et ont souvent des tâches bien définies.

Les besoins et les retours n'étaient pas les mêmes selon le personnel qui était présent. Lors des pilotes, devant des réseaux ayant de plus petites bibliothèques, le principal besoin était de mettre à disposition des outils d'accompagnement individuel pour des apprenant·e·s avec un niveau très bas de littératie numérique. En effet, pour la plupart de ces réseaux, il n'y avait pas encore d'outils ou de services officiels pour desservir le public en termes de dépannage numérique. Ces équipes improvisaient et faisaient beaucoup de « un à un » au comptoir. Ce n'était pas les mêmes besoins dans de plus grandes bibliothèques. Dans ces bibliothèques, des équipes étaient déjà attitrées au dépannage numérique, des outils étaient déjà en place et l'on aurait donc plutôt souhaité se former à animer devant un groupe ou apprendre des techniques plus pointues d'accompagnement numérique. La disparité des besoins a été le premier grand défi.

Un deuxième défi d'importance a été de faire connaître AlphaNumérique et sa mission en évitant la confusion avec la plateforme Pretnumerique, un autre service de Bibliopresto déjà bien connu dans le milieu des bibliothèques, mais axé sur le prêt de livres numériques. De plus, la nouveauté du terme « littératie numérique », surtout avant la pandémie mondiale de COVID-19, aura définitivement généré un peu de confusion. Au fil du temps, le projet AlphaNumérique a fait connaître ses couleurs et son identité, diminuant de beaucoup les erreurs du genre.

6.2. Les webinaires

En raison de la pandémie qui ne permettait plus d'organiser des journées de formations sur place, afin de rendre l'offre accessible à toutes les régions du Québec et d'offrir des contenus plus spécifiques aux besoins diversifiés mentionnés plus haut, l'équipe a développé une offre de webinaires professionnels.

En somme, les contenus développés lors de la journée de formation sur place ont été divisés en trois séances de formation en ligne. Il s'agissait en premier lieu de conscientiser le personnel pour poser les bases d'une meilleure compréhension de ce qu'est la littératie numérique. Ensuite, c'est la posture de l'accompagnateur·trice à adopter auprès du grand public, les enjeux qui y sont liés et les pistes de solutions que l'on peut mettre en place qui étaient abordés. Enfin, le dernier module couvrait les thématiques des activités AlphaNumérique grand public, ainsi que les différentes ressources et outils développés pour faciliter les enjeux liés à l'accompagnement en littératie numérique.

Les thèmes des webinaires professionnels étaient les suivants :

- **Introduction aux enjeux de la littératie numérique :** dans ce webinaire, nous explorons les principaux concepts théoriques et les phénomènes sociaux associés à la littératie numérique.
- **Accompagnement et facilitation à la littératie numérique de base :** ce webinaire participatif permet d'explorer les enjeux et les limites de l'accompagnement et de la facilitation en littératie numérique de base.
- **S'approprier les ressources et outils AlphaNumérique :** comment se structure une trame d'animation AlphaNumérique et comment les outils offerts dans la trousse de départ peuvent-ils vous apporter du soutien.

L'offre de formation sous forme d'une journée était très théorique et touchait à plusieurs sujets sans réellement approfondir et rendre assez concrets les contenus. Les webinaires ont permis d'offrir une formule plus accessible sur le plan de la durée (deux heures plus tôt qu'une journée entière), ainsi que d'approfondir certaines thématiques. Les webinaires étaient l'occasion de démystifier certains concepts comme les fractures numériques, la transition numérique, la dématérialisation des services publics et privés, ainsi que la littératie numérique, la facilitation et le rôle des institutions dans les solutions.

Lors des premiers mois des webinaires, il était aisément constatable que le personnel participant ne comprenait pas nécessairement quel rôle il devait jouer et percevait le projet AlphaNumérique comme la solution miracle à tous leurs défis sans nécessairement appréhender l'idée qu'il devrait reprendre le flambeau à la fin du financement du projet. Un important travail de clarification des objectifs du projet, des ressources mises à leur disposition ainsi que de la culture d'autonomisation que le projet cherchait à établir a été fait et cela a permis une meilleure compréhension des objectifs.

Il est à noter que les besoins de formations du personnel sont davantage l'acquisition de compétences concrètes et applicables à la réalité du travail de la personne qui vient assister à la formation. La plus grande erreur du projet aura été de vouloir parler à trop de gens en même temps. Il serait recommandé d'offrir des formations qui abordent une compétence dans un contexte précis. Les formations présentées en partenariat avec le Centre de Documentation sur l'éducation aux Adultes et la Condition Féminine (CDÉACF), c'est-à-dire sur l'animation en ligne, sont de bons exemples, car elles se concentrent sur l'acquisition d'une compétence précise comme l'animation sur Zoom ou la création d'ateliers interactifs. Elles ont été ajoutées à l'offre de formation professionnelle en 2021 :

- **Animer avec Zoom¹⁷** : cette formation permet d'explorer des fonctionnalités un peu plus avancées de Zoom et d'apprendre à les utiliser pour rendre son atelier en ligne le plus dynamique et fluide possible.
- **Concevoir un atelier interactif¹⁸** : cette formation vous présente quelques outils qui vous aideront dans l'élaboration d'ateliers interactifs et dynamiques.

6.3. Les collations numériques

Des événements destinés aux professionnel·le·s ainsi qu'au grand public ont ponctué le projet AlphaNumérique. Il s'agissait d'occasions pour approfondir une thématique spécifique liée à l'accompagnement et à l'inclusion au numérique (liste des sujets abordés en annexe 2). Organisés sur l'heure du lunch, les différentes formules permettaient d'échanger avec des invité·e·s spécialisé·e·s dans certaines sphères plus nichées du numérique. Ces événements en mode virtuel sont venus remplacer ceux qui étaient originellement prévus en présentiel dans différentes régions.

Les thématiques étaient choisies en concertation avec le comité de pilotage au début de chaque saison. Par la suite, la personne en charge devait chercher des invité·es pertinent·es (avec un·e ou deux invité·e·s potentiel·le·s par thématique au cas où certain·e·s ne répondraient pas ou seraient indisponibles). La personne qui animait devait rencontrer l'invité·e, trouver le ou les angle·s pertinent·s pour la rencontre, obtenir de la documentation de l'invité·e au besoin, faire de la recherche sur le sujet, rédiger les questions, les partager à l'invité·e afin de valider, modifier aux besoins et connaître assez bien le sujet de l'invité·e pour rebondir sur certaines réponses.

La formule la plus fréquente a été la « **Collation numérique** », une rencontre en ligne gratuite autour des enjeux de l'accompagnement et de l'apprentissage à la littératie numérique. La discussion se déroulait entre invité·e·s et animateur·trice AlphaNumérique et la participation du public se limitait à la période de questions et de témoignages. Cette formule impliquait un travail de recherche important de la part de l'animateur·trice ainsi qu'une importante communication et coordination avec l'invité·e. La collation « Comment faire converger les transitions écologiques et numériques » a été l'exception : l'invité présentait seul son contenu sans l'intervention de l'animatrice. Le travail de coordination était colossal, car les délais de réponses des invité·es peuvent être très variables. Il est recommandé de partager les questions environ un mois avant l'événement à l'invité·e, d'envoyer le lien de connexion et le déroulé de la session deux semaines avant l'événement et de le partager à nouveau la journée même.

17. En collaboration avec le Centre de documentation sur l'éducation aux adultes et la condition féminine (CDÉACF)

18. *Idem.*

Deux événements ont pris la forme de « **Tables rondes** » : « Le numérique et la vie privée » et « Le numérique : facteur d'inclusion ou d'exclusion ? ». Ce format a toutefois été rapidement abandonné de par le temps trop important de coordination à investir et les frais élevés, car il exigeait d'avoir deux à quatre invité·e·s pour un même événement.

La formule du « **Laboratoire numérique** » est un événement directement animé par l'invité·e et dont seule la médiation était assurée par AlphaNumérique. Le laboratoire numérique présentait des pratiques ou connaissances spécifiques liées à une initiative et les participant·e·s repartaient avec de nouvelles compétences ou de nouveaux savoirs concrets. Deux occurrences ont eu lieu (Laboratoire numérique avec Projet Someone; Laboratoire numérique avec 30 secondes pour y croire). Malheureusement, la faiblesse de cette formule est que le niveau de préparation des invité·e·s est variable et qu'il est difficile d'intervenir pour dynamiser la session ou poser des questions lorsque le plan des invité·e·s est préétabli.

Les taux de participation et d'inscription dépendaient fortement de la présence d'une personne dédiée à temps plein aux événements. Le temps passé à les promouvoir a beaucoup diminué lorsque les rôles ont été remaniés et le taux de participation s'en est ressenti. Il est à noter qu'une baisse de participation a été remarquée dans toutes nos activités AlphaNumérique au même moment, c'est-à-dire au printemps 2021. La pandémie a peut-être causé une certaine fatigue des écrans et le momentum des conférences en ligne a perdu de son essor, mais les résultats des efforts consacrés aux événements montrent la pertinence d'avoir au moins quinze heures dédiées uniquement à la promotion de chaque événement.

On remarque un grand écart, parfois assez important, entre les inscriptions et la participation. La raison exacte n'a pas été clairement identifiée, mais il est possible que ce soit relié au fait que les courriels de promotion Eventbrite automatisés sont parfois considérés comme un spam, faisant en sorte que certain·e·s inscrit·e·s ne recevaient pas leur lien de connexion et leurs rappels.

Regard sur les événements

FORCES	OPPORTUNITÉS	MENACES	FREINS
• Les multiples facettes du numérique permettent d'aborder des thématiques très diversifiées	• La stratégie de sollicitation peut être affinée • Rencontre avec des personnes influentes dans leurs domaines • Meilleure connaissance des enjeux liés au numérique • Développer le réseau dans le milieu communautaire • Promouvoir AlphaNumérique auprès de (nouveaux) publics variés.	• Contexte de pandémie • Rencontre en ligne dépendante d'une plateforme numérique (<i>un problème technique/panne peut survenir</i>)	• Diversité du public (Disparité des niveaux) • Courriels parfois filtrés comme spam • Les organisations et professionnel·le·s ont des priorités autres • La mobilisation des participant·e·s est difficile en ligne (<i>taux de participation en chute – fatigue d'écran accrue</i>)

6.4. La nouvelle mouture de la formation professionnelle (janvier 2021)

Début 2021, malgré une large proportion de professionnel·le·s ayant assisté aux webinaires pros, l'objectif de les rendre plus autonomes dans l'accompagnement numérique de leur public n'était pas complètement atteint. Suite à l'identification des besoins dans les différents milieux professionnels consultés, il a semblé nécessaire de développer des séances de soutien afin de mieux appuyer le personnel des bibliothèques et des organismes communautaires. Une nouvelle offre plus personnalisée et en lien direct avec l'expérience d'accompagnement numérique sur le terrain s'est donc développée dans cette optique.

Le volet professionnel s'est donc doté de séances d'accompagnement en observation et en action. Le point commun entre ces types de séances était de développer une pratique réflexive afin de constamment rester aligné·e avec les réalités du travail (compétences personnelles, temps imparti, matériel et ressources humaines disponibles) et les besoins exprimés par le grand public.

Dans ces séances, une structure horizontale et participative avait été adoptée, c'est-à-dire qu'il n'y avait pas de bonnes ou mauvaises façons de faire, ou alors un·e « savant·e » face à des « néophytes », mais un ensemble de recommandations à considérer. Le but final étant de créer un espace de discussion où sont valorisés la collaboration, le partage de connaissances et d'expertise entre pairs.

Les séances en observation

Dans ces rencontres, les différent·e·s acteur·rice·s du milieu étaient invité·e·s à venir observer les ateliers de formation donnés dans le cadre de l'offre nationale afin de mieux percevoir l'ampleur du travail à effectuer. Avant la séance, iels étaient encouragé·e·s à travers le courriel de confirmation d'inscription à remplir l'outil d'auto-évaluation des compétences en accompagnement.

Dans cette formule, le personnel inscrit se connectait 30 minutes avant une activité en ligne pour observer comment l'équipe AlphaNumérique prépare sa séance. L'équipe leur présentait le projet AlphaNumérique ainsi que le déroulé de la séance d'observation. On enchaînait avec un tour de table où chacun·e se présentait et mentionnait sa fonction, sa municipalité ainsi que les défis dont iels souhaitaient parler aujourd'hui. Ensuite, iels restaient pendant l'heure de l'activité avec le grand public afin d'observer les techniques d'animation utilisées par l'équipe du projet AlphaNumérique. Iels étaient invité·e·s à prendre des notes avec la « Grille d'observation » afin de stimuler les discussions après l'activité. Après l'activité et une fois que le grand public avait quitté la séance Zoom, une discussion commune autour des enjeux d'accompagnement en littératie numérique était animée par les deux formateur·ices de l'équipe AlphaNumérique qui étaient présent·e·s lors de ces séances. Les observations faites pendant l'atelier étaient récoltées durant la phase de discussion. Il leur était aussi demandé quelle·s serai·en·t la·es stratégie·s à déployer pour reproduire ce qu'iels ont observé, puis la séance se concluait en leur demandant ce qu'iels avaient appris et quels seraient leurs objectifs à venir.

La séance leur permettait de voir concrètement comment AlphaNumérique accompagnait le grand public dans l'acquisition des compétences numériques, ainsi que d'observer comment les défis rencontrés étaient résolus par l'équipe. Le personnel pouvait découvrir des moyens détournés de transmettre les connaissances, mais aussi avoir un exemple de marche à suivre pour opérer de l'accompagnement à distance. Ceci était un bon complément aux webinaires pro, puisque l'on passait de la théorie à la mise en pratique. Certains aspects étaient éclaircis durant ces séances d'observation. Selon le groupe accompagné, les échanges qui suivaient la séance d'observation pouvaient être très enrichissants. Ces discussions permettaient de mieux comprendre ce à quoi le personnel faisait face dans son quotidien et d'offrir un espace sécurisant où le formuler. Leurs façons de faire pouvaient aussi nourrir la pratique de l'équipe du projet AlphaNumérique! Toutefois, quand un groupe était moins enclin à parler, c'était un peu plus compliqué; d'où la pertinence de prendre le temps de réfléchir à sa propre pratique en accompagnement en littératie numérique afin d'avoir des exemples et astuces concrètes à transmettre.

Les séances en action

Au cours de ces séances, les différent·es acteur·rices du milieu étaient invité·e·s à venir discuter de leurs défis et des potentielles solutions applicables. Avant la rencontre, iels étaient encouragé·e·s, à travers le courriel de confirmation d'inscription, à remplir l'outil d'auto-évaluation des compétences en accompagnement.

Le personnel inscrit se connectait à une rencontre Zoom à l'heure précisée. Deux membres de l'équipe AlphaNumérique les accueillaient. Le projet était rapidement présenté, puis s'en suivait un tour de table où chacun·e se présentait ainsi que les défis dont iels souhaitaient parler. Ensuite, différents défis liés à l'accompagnement étaient abordés : comment appréhender la diversité de niveau d'un même groupe, comment adapter notre approche, les points importants auxquels porter attention lors d'un accompagnement, les bonnes pratiques et des conseils pour y parvenir ainsi que pour développer sa pratique réflexive. Pour conclure, une mise en situation mettait en pratique les éléments abordés pendant la séance.

Un défi qui a émergé avec cette formule est qu'en présentiel, il est possible de cibler directement les éléments à observer alors qu'en ligne, il n'est pas toujours certain que les participant·es voient la même chose que les animateur·trice·s. De plus, en ligne, le niveau de littératie numérique des participant·e·s n'était pas toujours suffisant pour profiter pleinement de l'expérience.

En raison de la diversité des profils des participant·e·s (gestionnaires, bibliothécaires, technicien·ne·s, animateur·rice·s, bénévoles, etc.), qui est peut-être en partie dûe à un public cible trop large, seul un noyau restreint de professionnel·le·s était intéressé à participer aux séances d'accompagnement. L'effet multiplicateur du projet AlphaNumérique a donc été moins important que prévu, notamment pour ces raisons.

6.5. La formation en collaboration avec Pretnumerique

Pour la dernière session d'activités du projet à l'hiver 2022, les équipes de Bibliopresto en charge de la plateforme de prêt de livres numériques en bibliothèque Pretnumerique et de AlphaNumérique ont saisi l'opportunité de proposer au personnel des bibliothèques une formation intitulée «Accompagnement numérique et support de Pretnumerique : pistes de solutions et partage d'expertise».

Pretnumerique est un service auquel la plupart des bibliothèques québécoises sont abonnées. Très prisée par le public, son utilisation génère un nombre important de demandes de soutien auprès du personnel. Ces sollicitations de la part des usager·ère·s sont de véritables exemples de situations d'accompagnement en littératie numérique. L'occasion s'est donc présentée de proposer un contenu de formation alliant ceux développés par AlphaNumérique et Pretnumerique à l'égard du personnel en bibliothèque, c'est-à-dire comment accompagner le public dans le cadre de l'utilisation de la plateforme.

D'une durée de deux heures, la séance débutait par une courte présentation du projet AlphaNumérique par les formateur·trice·s AlphaNumérique, suivie par la présentation des outils et ressources d'accompagnement (lexique des analogies, formulaire d'évaluation de l'usager·ère, supports pédagogiques clés en main et communauté de pratique) développés dans le cadre du projet.

Ces ressources étaient contextualisées par des mises en situation relatives à des exemples de demandes d'aide sur Pretnumerique. La seconde partie, animée par l'équipe de la plateforme Pretnumerique, passait en revue les principales problématiques techniques rencontrées par les utilisateur·trice·s avec leurs solutions et par la présentation des outils à disposition du personnel, à savoir le formulaire de soutien technique et la base de connaissances Pretnumerique.

Pour clore la formation, le groupe d'une quarantaine de participant·e·s était séparé en sous-groupes afin de discuter des défis rencontrés en accompagnement numérique autour de Pretnumerique.

Il s'agissait d'analyser des situations vécues par le personnel, d'apprendre des trucs pratiques à l'aide de la rétroaction et de partager l'expertise entre participant·e·s.

La formation a eu lieu à deux reprises au cours de la saison et 77 membres du personnel des bibliothèques y ont participé. D'une séance à l'autre, le contenu et surtout la partie en sous-groupes ont été remaniés selon les premières rétroactions des participant·e·s. Cela a permis de mieux atteindre les objectifs visés et, surtout, de mieux expliquer en quoi la démarche de support sur Pretnumerique y gagne en efficacité auprès du public quand les outils d'accompagnement d'AlphaNumérique sont utilisés.

6.6. Ressources et outils mis à disposition

La pandémie n'a pas facilité le processus d'accompagnement professionnel et le projet a dû chercher à répondre aux enjeux de l'accompagnement à distance qui se sont ajoutés aux défis de départ.

Le matériel clé en main pour animer des ateliers

Selon la consultation de mai 2019 et selon notre expérience de travail auprès du personnel des bibliothèques, ce dernier ne dispose pas de temps pour développer des contenus de formation en littératie numérique, ce qui de plus nécessite connaissances et compétences aiguisées en la matière.

L'équipe du projet avait la volonté de leur fournir du matériel prêt à l'emploi. D'une part, nous disposions déjà du contenu acquis auprès de l'initiative Les Bons Clics était adapté pour l'animation. D'autre part, l'équipe AlphaNumérique a créé des supports de formation réutilisables pour le reste des cours du cursus de formation.

L'ensemble des contenus étaient mis à la disposition du personnel dans l'Espace pro, onglet [Ressources et outils](#), du site Web. S'agissant du contenu issu des Bons Clics, à chaque formation correspondait le cours interactif à projeter et sa trame d'animation. Une fiche résumant les notions abordées dans le cours était également disponible et à remettre aux participant·e·s.

Concernant le contenu développé par l'équipe AlphaNumérique, à chaque cours correspondait la présentation Powerpoint avec le script d'animation, ainsi que la fiche-résumé.

Les cours étaient tous disponibles en français et une vingtaine d'entre eux en anglais (plus de détails au point 5.3.5).

L'utilisation de ces outils pour donner des formations en mode virtuel peut présenter plus de difficultés qu'en mode présentiel. Notre équipe en a d'ailleurs fait l'expérience au tout début de la pandémie lors de son virage numérique : par exemple, les cours interactifs à projeter étaient moins adaptés comme supports visuels pour un cours en ligne et la matière a été parfois présentée dans un Powerpoint. Par ailleurs, nous n'avons pas de données précises sur l'utilisation de ces ressources par le personnel pendant le projet. Nous savons toutefois qu'elles ont été téléchargées 2392 fois du site Web et que certains témoignages issus des questionnaires d'évaluation post-formation ont révélé qu'elles donnaient un bon coup de main à quelques animateur·trice·s sur le terrain.

Enfin, en juin 2022, nous avons lancé une consultation générale de rétroaction sur le projet, dont les résultats nous permettent d'avoir un bon aperçu de l'impact du projet auprès du personnel des bibliothèques et organismes qui ont bénéficié des formations AlphaNumérique (voir au point 7.2).

La trousse de départ pour animer des ateliers

La pandémie a confirmé qu'il y a un réel travail de fond à faire au niveau même du personnel : certain·e·s d'entre eux sont confronté·e·s à la fracture numérique, tant dans leur vie professionnelle que personnelle. Il y a donc un travail de développement des compétences en littératie numérique à faire avec eux. Pour tenter de répondre à ces objectifs et aux besoins identifiés dans le milieu des bibliothèques et des organismes communautaires, AlphaNumérique a développé une trousse de départ. Les grands défis de ce projet ont été d'offrir des outils et des ressources polyvalentes pouvant être personnalisés au besoin et d'offrir des outils pertinents malgré la diversité des profils au sein de la communauté professionnelle. Les outils étant développés alors que la vie était entièrement en ligne a également rendu difficile la projection en présentiel. Cela dit, les outils de la section « Pendant une activité » peuvent très bien être utilisés dans ce contexte.

Dans la trousse de départ de l'accompagnement au numérique se trouvent une liste d'éléments à cocher – qui aide à se repérer lors des premières activités –, un déroulé technique pour activité en ligne, des diapositives d'introduction pour joindre une réunion Zoom et un survol de l'interface de l'application, un outil de diagnostic du profil numérique d'un·e participant·e, un lexique des analogies pour expliquer le numérique, un formulaire d'auto-évaluation des apprentissages, les boutons de l'interface iPad et Android et une bibliographie des sources de l'équipe de conception.

Afin de mieux cibler les besoins et d'en apprendre un peu plus sur les besoins des milieux bibliothécaires, le chargé d'accompagnement professionnel a consulté Miguel Tremblay (bibliothécaire à la Bibliothèque du Plateau-Mont-Royal) et Boris Nonveiller (bibliothécaire à la Bibliothèque du cours collégial [Collège Jean-de-Brébeuf]). Cela a permis de saisir les enjeux et certaines pistes de solutions ont commencé à émerger.

Cela dit, le risque de ne pas réussir à rejoindre et fédérer les divers·es acteur·trice·s du milieu était déjà présent. La procéduralisation des pratiques a été de mise afin de rendre plus efficace la transmission des connaissances et de la culture liée à l'accompagnement en littératie numérique.

Celle-ci permet concrètement de tout mettre sur la table en établissant des procédures d'actions claires dans une tentative de répondre aux questions suivantes :

- Comment animer sur Zoom et quelles procédures appliquer ?
- Comment évaluer le niveau de compréhension et d'usage des technologies des participant·e·s ?

- Comment adapter notre approche, notre vocabulaire, notre communication et nos activités en fonction des personnes présentes ?
- En tant que professionnel·le, comment évaluer mes compétences en accompagnement ?
- En tant que professionnel·le, comment évaluer mes compétences en littératie numérique ?
- Comment et pourquoi garder une trace des observations faites lors de l'accompagnement des grands publics ?
- Comment assurer l'accès à nos ateliers en ligne sur Zoom pour des personnes qui ne sont pas à l'aise avec les technologies numériques ?
- Comment répondre à la diversité de niveaux des grands publics ?

Les outils de la trousse d'accompagnement ont été bien accueillis, car ils sont d'une grande flexibilité, pouvant être adaptés en fonction des besoins de chaque milieu. Ils offrent une trame logique pour s'aider à référencer et évaluer sa pratique d'accompagnement, sont facilement accessibles et facilitent grandement la vulgarisation de certains termes. La conception de la trousse de départ a été un bel exercice de théorisation des procédures au sein du projet qui permet de mieux les transmettre. Les outils en ligne comprennent bien sûr également les cours interactifs avec trame d'animation pour faciliter l'acquisition des compétences de base (ces cours interactifs adaptés des Bons clics sont à utiliser avec le grand public pour offrir un accompagnement numérique), ainsi que les vidéos préenregistrées des ateliers et les enregistrements des événements « Collation numérique ».

6.7. La communauté de pratique

Afin de compléter l'offre d'accompagnement des professionnel·le·s proposée par AlphaNumérique dans une approche fédératrice et collaborative, un espace de partage d'expertises et d'échanges a été ajouté au site Web. Les différent·e·s acteur·ice·s de la littératie numérique pouvaient entrer en contact les un·e·s avec les autres. Les objectifs ici étaient de créer des connexions pérennes et favoriser l'interaction entre les acteur·trice·s de la littératie numérique, fédérer les savoirs autour de l'animation d'ateliers en littératie numérique et améliorer les pratiques en matière de littératie numérique.

La communauté de pratique AlphaNumérique est à voir comme une ressource de soutien, permettant de continuer des discussions non terminées lors des séances d'accompagnement pro ou alors de répondre à des défis non solutionnés pendant celles-ci. Elle est alimentée à la fois par l'équipe de facilitateur·trice·s de Techno Culture Club, mais aussi par tout·e acteur·rice en littératie numérique intéressé·e à y participer.

Cela permet d'élargir le bassin de solutions applicables, transmettre des trucs et astuces pour faciliter son travail, opérer une logistique fonctionnelle que cela soit pour des activités en ligne ou en présentiel, etc.

Un point intéressant de la communauté de pratique est la possibilité d'utiliser à notre avantage le large spectre des profils pros concernés, de les mettre en contact et de les autonomiser dans la recherche de solutions adaptées.

Malgré la fin du projet, la communauté de pratique est toujours accessible et active sur son site Web.

6.8. La table de concertation

Avant la fin du projet, il semblait important de réunir les différents acteurs de la littératie numérique pour réfléchir ensemble aux solutions pour améliorer le réseau d'enseignement de la littératie numérique adulte au Canada. En février 2022, AlphaNumérique a organisé une table de concertation intitulée « Enseigner la littératie numérique aux adultes », dont les objectifs étaient les suivants :

- Dresser un portrait des besoins en littératie numérique adulte au pays par et pour les professionnel·le·s.
- Créer des maillages entre les bibliothèques et les organismes communautaires.
- Créer des liens entre les collaborateur·trice·s et partenaires du réseau gravitant autour d'AlphaNumérique.
- Mieux connaître les acteur·trice·s, leur réalité et les services offerts dans leurs organisations et régions.
- Permettre une transmission des savoirs entre les différent·e·s partenaires du projet.
- Obtenir des pistes pour améliorer le niveau de littératie numérique adulte dans les sphères suivantes : le réseau, les ressources, les infrastructures et les politiques.
- Penser un possible AlphaNumérique 2.0 en réponse aux besoins sur le terrain.

Il s'agissait tout d'abord d'engager les 26 participant·e·s dans une discussion sur l'état des lieux de leur propre milieu en matière de littératie numérique. Le groupe était ensuite séparé en sous-groupes pour réfléchir aux meilleures pistes de solutions pour améliorer l'accompagnement numérique des citoyen·ne·s.

Voici les principaux constats énoncés au cours de la table de concertation :

- le manque d'infrastructures de qualité surtout dans les régions éloignées
- la multiplication des initiatives sans cohérence ou liens entre elles
- la nécessité de sensibiliser les décideur·e·s et élu·e·s locaux·ales aux besoins des citoyen·ne·s en matière de littératie numérique.
- le besoin d'études statistiques et de recherches universitaires sur le sujet
- la complexité des démarches administratives en ligne
- le besoin de financer des initiatives sur le long terme et la mise en place des services d'aidant·e·s numériques
- le besoin de mettre en place des services adaptés aux besoins diversifiés des clientèles variées

Si le projet ne s'était pas arrêté, cette table de concertation aurait eu pour vocation de se rencontrer à nouveau pour poursuivre le maillage et les réflexions vers des actions concrètes.

6.9. Bilan du volet professionnel

Quand nous prêtons attention aux chiffres ainsi qu'aux témoignages de certain·e·s de nos participant·e·s du volet professionnel, il est agréable de constater que l'offre a fonctionné malgré la difficulté à rejoindre l'ensemble du personnel, notamment hors Québec.

Il est encore difficile de mesurer l'impact du programme sur le terrain et si l'objectif du projet de faire du personnel des agent·e·s multiplicateur·trice·s des formations dans leur milieu a réussi. La pandémie a certainement été un obstacle majeur à ce phénomène et les freins tels que le manque de ressources humaines et financières demeurent hors de notre contrôle.

Voici quelques données :

- 1 296 professionnel·le·s formé·e·s
- 159 séances de formation
- 627 participant·e·s aux 25 collations numériques
- Quelques témoignages des acteur·trice·s en littératie numérique :
 - « AlphaNumérique nous a aidé à développer un programme de littératie numérique en bibliothèque, à former et spécialiser notre personnel et formateur·rice·s, ainsi qu'à offrir des formations en ligne à nos abonné·e·s » – *Bibliothèque de Saguenay*
 - « Formation essentielle pour se donner des bases ET formatrices compétentes et à l'écoute pour répondre à des questions simples ou plus avancées. J'ai pu partager ce que j'ai appris avec mes collègues de travail et je peux maintenant mieux accompagner les adultes en francisation et en alphabétisation. Je suis motivée à investir du temps pour enrichir mes acquis. Un très grand merci. » – *Lis-moi tout Limoilou, organisme d'alphabétisation populaire.*
 - « M'a apporté une vision différente dans la préparation d'atelier pour les personnes qui sont plus en difficulté » – *Centre d'études collégiales de Montmagny.*
 - « Les outils en ligne nous ont permis de créer des ateliers rapidement et de qualité tout en étant adaptés à nos usager·ère·s » – *Bibliothèque publique de Drummondville.*

Voici quelques pistes de solution à explorer pour une version 2.0 de l'accompagnement pro :

- **Réduire le public cible et accompagner un milieu à la fois**
Investir un milieu à la fois, prendre le temps d'investiguer et de les profiler pourrait permettre de réellement concerter la structure concernée et de mener une enquête approfondie afin de mieux identifier les besoins pour proposer des solutions personnalisées. C'est une autre manière d'appréhender l'effet multiplicateur voulu par le projet, plus fastidieux, mais qui peut porter ses fruits à long terme.
- **Continuer de développer l'offre de formateur·trice·s de l'externe**
On ne peut décidément pas rejoindre tous les milieux, d'où l'intérêt de faire appel à celles et ceux déjà autonomes et à l'aise d'opérer du dépannage ou de l'accompagnement numérique. Cela permet aussi de continuer d'offrir du soutien aux moyennes et petites structures en ayant accès aux services de formateur·trice·s autonomes compétent·e·s pour desservir leur communauté.

- **Garder et développer la formation conjointe avec Pretnumerique**

Potentiellement trouver d'autres collaborations: une équipe offrant un service d'accompagnement technique et l'équipe AlphaNumérique qui se concentre sur l'aspect humain de cet accompagnement.

- **Appuyer la mise en place d'activités en littératie numérique**

Si une structure souhaite offrir «Vers une utilisation responsable des réseaux sociaux» par exemple, notre offre d'accompagnement serait d'aider celle-ci à mettre en place et à animer cette activité. Notre rôle serait de faire des recommandations tout au long du processus, opérer du soutien technique, dépanner les participant·e·s, gérer la logistique matérielle et relancer les discussions. Il s'agirait alors d'un programme de quatre à six activités avec soutien selon les besoins identifiés et exprimés par la structure, ce qui reviendrait donc à appliquer la philosophie du «faire par soi-même pour mieux comprendre» que l'on répète souvent au grand public, mais qui n'a pas nécessairement été appliquée aussi efficacement dans l'approche avec les pros.

- **Offrir du soutien aux bibliothèques pour de l'accompagnement des usager·ère·s à domicile**

Pour conclure cette partie sur une note plutôt encourageante, il est crucial de souligner un exemple d'initiative concrétisant les objectifs du projet AlphaNumérique qu'il faut espérer voir se multiplier. Le réseau des bibliothèques de Saguenay a mis en place un nouveau service d'aide au numérique auprès de ses citoyen·ne·s en 2022. Le Portic propose un ensemble de ressources de soutien au numérique: de l'aide personnalisée sur rendez-vous, des cliniques d'aide virtuelles (logiciel Zoom) sur rendez-vous, un programme de formations sur place et en ligne et enfin des ressources de formation parmi lesquelles on trouve les cours interactifs ou vidéo AlphaNumérique.



7. AlphaNumérique à partir du 1^{er} avril 2022

Depuis le 1^{er} avril 2022, le projet AlphaNumérique n'est plus subventionné, car le PELN n'a pas été renouvelé par le ministère ISDE. Même si une grande partie des services développés fonctionne au ralenti, Bibliopresto et TCC ont souhaité lui assurer une certaine pérennité à moyen terme, en attendant un éventuel refinancement. En effet, l'expérience vécue auprès du public jusqu'à la fin du programme, sans compter le phénomène de dématérialisation des services accentué par la pandémie, a démontré la grande utilité des initiatives d'accompagnement au numérique destinées aux citoyen·ne·s les plus vulnérables. Enfin, l'équipe a constaté que l'objectif de rendre les bibliothèques et les organismes autonomes dans l'accompagnement de leur public n'est pas complètement rempli.

7.1. Les impacts sur l'équipe et les bénéficiaires

Depuis le 1^{er} avril, l'équipe du projet a été sérieusement impactée. Du côté de Bibliopresto, un chargé de projet avait déjà quitté son poste fin 2021, alors que la coordonnatrice présente depuis le début sera attitrée à d'autres projets au sein de l'organisme tout en continuant à gérer le site Web et à superviser les services maintenus.

Du côté de TCC, la plupart des animateur·trice·s, la chargée de conception/adaptation, l'agente de liaison communautaire, le chargé d'accompagnement pro, la direction logistique et la direction stratégique ont quitté leurs fonctions, faute de moyens financiers pour poursuivre les activités. L'équipe de TCC a retrouvé un niveau de ressources humaines inférieur à celui d'avant le projet et poursuit ses activités technocréatives. Le projet a grandement influencé l'orientation de l'organisme qui met sur pied une offre de services et des projets axés sur la littératie numérique.

Du point de vue des bénéficiaires du projet, le public pourra accéder aux ressources d'autoformation gratuitement, de même que participer aux formations animées par un formateur qui lui seront offertes, même si elles seront moins nombreuses, d'autant plus que l'offre nationale sera stoppée.

Les bibliothèques et les organismes pourront également réserver des ateliers désormais selon le tarif fixé par le formateur. L'équipe a cependant bien conscience que les budgets de la majorité de ces organisations ne permettent pas l'organisation d'ateliers.

Forts de leur expérience acquise au cours de ces 3 dernières années, Bibliopresto, ainsi que ses partenaires se tiennent prêts à redémarrer le projet AlphaNumérique rapidement, en cas de renouvellement du PELN. Dans une version 2.0, le projet privilégiera la prestation de la formation au grand public qui pourra être offerte à grande échelle dès le début du programme.

Les services maintenus

Afin de poursuivre sa mission auprès des citoyen·ne·s qui en ont besoin, l'équipe du projet a choisi de maintenir quelques services, dont certains sont désormais payants :

- Accès libre aux ressources de formation des espaces public et pro du site Web.
- Accès libre à la communauté de pratique sur le site Web.
- Formations aux compétences numériques payantes (cursus AlphaNumérique) animées par TCC, le CQÉMI et le réseau des formateur·trice·s en région. Chaque prestataire est autonome au niveau logistique et financier et donc sans contrat avec Bibliopresto. Il prend en charge les réservations de formations et les tarife selon ses propres critères. Bibliopresto laisse aux prestataires l'entière responsabilité des contenus de formation développés durant le projet à condition qu'ils ne les vendent pas. Il met également à disposition un modèle d'entente de services et assure un suivi régulier avec les prestataires pour connaître leur niveau d'activité.
- Bibliopresto a également ajouté au site Web du projet une page réunissant les informations relatives à chaque prestataire : coordonnées, territoire couvert, thématiques de cours proposées. Les bibliothèques et les organismes communautaires sont donc invités à contacter les prestataires de leur région pour organiser des formations.

Bibliopresto, dont la mission principale est d'appuyer les bibliothèques en leur offrant des outils et services numériques, envisage d'inclure à son programme de formation au personnel le volet d'accompagnement des publics à la littératie numérique.

De son côté, TCC poursuit sa mission pour un monde numérique plus équitable et inclusif avec des programmes alliant ateliers en bibliothèques et organismes communautaires, clinique de dépannage et projets de recherche et développement pour assurer une meilleure compréhension des enjeux actuels du numérique.

7.2. La consultation post-projet auprès des organisations bénéficiaires

En juin 2022, Bibliopresto a consulté les bibliothèques et les organismes ayant bénéficié des services du projet AlphaNumérique. Il s'agissait d'évaluer leur satisfaction par rapport à la communication et la logistique, puis de connaître leur opinion vis-à-vis de l'offre de formation pour le public et pour le personnel. Enfin, l'équipe souhaitait aussi connaître les impacts du projet dans leur milieu et les besoins qui seraient à couvrir si AlphaNumérique était reconduit.

Voici les faits saillants issus de ce sondage :

Échantillon :

- 147 répondant·e·s sur 1400 invitations envoyées par courriel (en majorité bibliothécaires, gestionnaire ou technicien·ne)
- Régions les plus représentées : Montréal, Montérégie, Capitale Nationale représentent 50 %
- Milieux : bibliothèques autonomes (29,5 %), bibliothèques affiliées à un réseau Biblio (21,8 %), organismes communautaires (21,8 %)

Sur la communication autour du projet :

- Les organisations ont pris connaissance et se sont tenues informées du projet principalement par les courriels envoyés pour présenter les offres de formation, par un·e collègue de travail, par l'infolettre, par leur gestionnaire, par les webinaires de présentation du projet, par le site Web et la page Facebook AlphaNumérique.
- La multiplicité des moyens de communication était une bonne stratégie, même si nous constatons que l'envoi de courriels reste le plus efficace auprès des organisations partenaires.

Sur la logistique des formations :

- 95 % des répondant·e·s sont satisfaits par les informations communiquées autour de l'offre de formation.
- 85 % des répondant·e·s ont trouvé le système de réservations en ligne des ateliers efficace et facile à utiliser.

Sur la prestation des activités au public :

- L'offre d'activités à réserver et à intégrer à son programme d'activités était adaptée pour 77 % des répondant·e·s.
- Près de 53 % du personnel pense que l'offre d'activités en ligne était adaptée à la situation mais aurait préféré des activités données sur place, tandis que 21 % n'est pas d'accord.
- 75 % du personnel pense que l'offre nationale répondait aux besoins des organisations.

Sur le contenu des activités au public :

- Environ 85 % des répondant·e·s estiment que le contenu des formations était adapté aux besoins et au niveau des participant·e·s.
- Près de 30 % des répondant·e·s pensent que l'offre de formation en anglais représentait un avantage pour le public. Ce résultat est assez faible et s'explique certainement par la faible participation des représentants du hors-Québec au sondage (environ 5 %).

Sur la formations et les outils destinés au personnel :

- Les enregistrements vidéos des webinaires et des collations, plus de 65 % des répondant-e-s affirment qu'ils les ont déjà ou souhaitent les visionner.
- Environ 63 % des répondant-e-s ont consulté les ressources en autoformation pour le public afin d'améliorer leurs connaissances.
- Sur le plan du matériel mis à disposition du personnel comme les trames d'animations ou les outils (lexique des analogies, grille d'évaluation du niveau des participant-e-s) sont ou seront utilisés par environ la moitié des répondant-e-s tandis que près de 40 % d'entre eux ne sais pas s'ils s'en serviront dans le futur. Ces résultats sont encore plus accentués concernant l'usage de la communauté de pratique virtuelle mise à leur disposition sur le site Web.
- Selon les répondant-e-s, plus de 60 % d'entre eux estiment que leur milieu est plus sensibilisé par les enjeux autour de la littératie numérique tandis que 33 % environ ne souhaitent pas se prononcer. Même si plus de 60 % des participant-e-s se sentent plus à l'aise pour accompagner leur public, 45 % se sentent prêts à redonner des formations en littératie numérique.

On voit bien que le volet des formations AlphaNumérique adressé au personnel et notamment les ressources et outils mis à leur disposition ont permis de les sensibiliser et de leur donner un bon coup de pouce pour jouer un rôle d'inclusion numérique auprès de leur public. Toutefois, il reste encore du travail pour qu'une majorité d'entre eux soit plus formés et surtout que la littératie numérique soit au cœur des mandats de leurs institutions, d'autant plus qu'elles nous signalent le manque de ressources humaines et de budget à y consacrer.

Sur le futur d'AlphaNumérique :

- 21 % des bibliothèques et des organismes affirment ne pas être en mesure de réserver des activités payantes, tandis que seulement 11 % sont prêtes à aller de l'avant. La principale raison évoquée est le coût des services, alors que la consultation de mai 2019 ne mettait pas de l'avant le manque de moyens financiers.
- Un peu plus de 20 % des bibliothèques et des organismes sont prêts à réserver des activités de formation soit en ligne, soit en présentiel et près de 42 % dans les deux formats.
- Parmi les freins existant pour la mise en place de formation en littératie numérique, le personnel évoque, le manque de ressources humaines (56 %), le manque de temps (45 %), le manque de moyens financiers (43 %). Le manque de formation du personnel en littératie numérique représente encore un frein à hauteur de 36 %, ce taux avoisinait les 41 % lors de la consultation de mai 2019.
- Parmi les nouvelles thématiques de cours qui seraient à développer, l'aide sur les démarches administratives (66 %) et de santé en ligne arrive largement en tête (72 %). Suivent les différents outils de communications en ligne (65 %) et la bureautique (63 %), puis pour environ 49 % des répondant-e-s l'utilisation des réseaux sociaux, la gestion des photos, les achats, la banque, la recherche d'emploi et les outils pour se déplacer en ligne.

8. AlphaNumérique en chiffres

8.1. Le volet public



12 154
participant·e·s



1 577
séances
dont **221** en offre nationale



2 703
séances
en présentiel



9 603
séances
en ligne

1 533 séances en français / **44** en anglais

Répartition des participant·e·s par région et province pour les ateliers réservés par les organisations

RÉGION OU PROVINCE	PARTICIPANT.E.S
(1) Bas Saint-Laurent	286
(2) Saguenay-Lac-Saint-Jean	840
(3) Capitale-Nationale	424
(4) Mauricie	167
(5) Estrie	438
(6) Montréal	3894
(7) Outaouais	44
(8) Abitibi-Témiscamingue	264
(11) Gaspésie-îles-de-la-Madeleine	13
(12) Chaudière-Appalaches	590
(13) Laval	147
(14) Lanaudière	230
(15) Laurentides	602
(16) Montérégie	1801
(17) Centre du Québec	259
Colombie-Britannique	68
Île-du-Prince-Édouard	5
Manitoba	32
Nouveau-Brunswick	54
Ontario	45
Saskatchewan	74
GRAND TOTAL	10 277

Répartition des inscrit·e·s par région, province et autre pays pour les ateliers en offre nationale¹⁹:

RÉGION	PARTICIPANT.E.S
(1) Bas Saint-Laurent	18
(2) Saguenay-Lac-Saint-Jean	137
(3) Capitale-Nationale	282
(4) Mauricie	64
(5) Estrie	201
(6) Montréal	732
(7) Outaouais	58
(8) Abitibi-Témiscamingue	74
(9) Côte-Nord	14
(11) Gaspésie-îles-de-la-Madeleine	19
(12) Chaudière-Appalaches	43
(13) Laval	84
(14) Lanaudière	78
(15) Laurentides	115
(16) Montérégie	457
(17) Centre du Québec	14
Alberta	4
Colombie-Britannique	11
Manitoba	1
Nouveau-Brunswick	22
Ontario	179
Saskatchewan	4
Terre-neuve	10
Territoires du Nord	1
Yukon	8
Afrique	50
Autres	17
Europe	186
GRAND TOTAL	2 883²⁰

19. Il n'a pas été possible de comptabiliser les participant·e·s par région ou province.

20. 2 883 inscrit·e·s, 1 877 participant·e·s connecté·e·s

Participation par public cible, basée sur les participant·e·s qui ont répondu au formulaire de rétroaction

PARTICIPANT.E.S	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	TOTAL
Personnes handicapées	42	29	151	98	320
Autochtones	8	1	14	2	25
Personnes ne parlant pas le français à la maison	52	6	0	31	89
Personnes n'ayant pas terminé le secondaire	46	1	111	60	218
Aîné·e·s 65 ans et plus	730	244	745	401	2 120
Nouveaux·elles arrivant·e·s	16	16	52	27	111
Minorités de langue officielle	46	8	7	0	61
Personnes résidant en zone rurale	190	23	299	418	930
Personnes à faible revenu	112	24	227	54	417
Personnes s'identifiant au sexe féminin	876	173	438	528	2 015
Personnes qui ne sont pas citoyen·ne·s canadien·ne·s	16	20	3	0	39

Témoignages du public

« Vos ateliers me permettent de démystifier le monde du numérique à petit pas. Je me sens toujours un peu moins « analphabète » dans ce domaine. Merci! »

« Je suis très satisfaite de cette formation qui m'aide beaucoup à m'adapter au merveilleux monde numérique pour mes 76 ans. Merci beaucoup pour cette initiative. »

« Atelier super intéressant qui donne de bonnes bases pour repérer les fausses nouvelles et sensibiliser à cet enjeu complexe. »

« Je trouve vraiment bien cet outil qui me permet de peaufiner mes connaissances dans le confort de mon foyer, et dans un contexte où je suis totalement à l'aise. Je suis heureuse que la bibliothèque de ma ville m'ait fait connaître Alphanumérique. »



Organisations partenaires (bibliothèques publiques
ou organismes communautaires)



233
**organismes
partenaires**

TYPES D'ORGANISATION		
ORGANISMES COMMUNAUTAIRES		
Organismes	66	28,3 %
Organismes hors Québec	4	1,7 %
BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES		
Bibliothèques autonomes	110	47,21 %
Bibliothèques affiliées à un Réseau BIBLIO	39	16,7 %
Bibliothèques hors Québec	14	6,0 %

8.2. Le volet professionnel



1 296
participant·e·s
en formation pro

(journées de formation, webinaires,
séances de coaching)

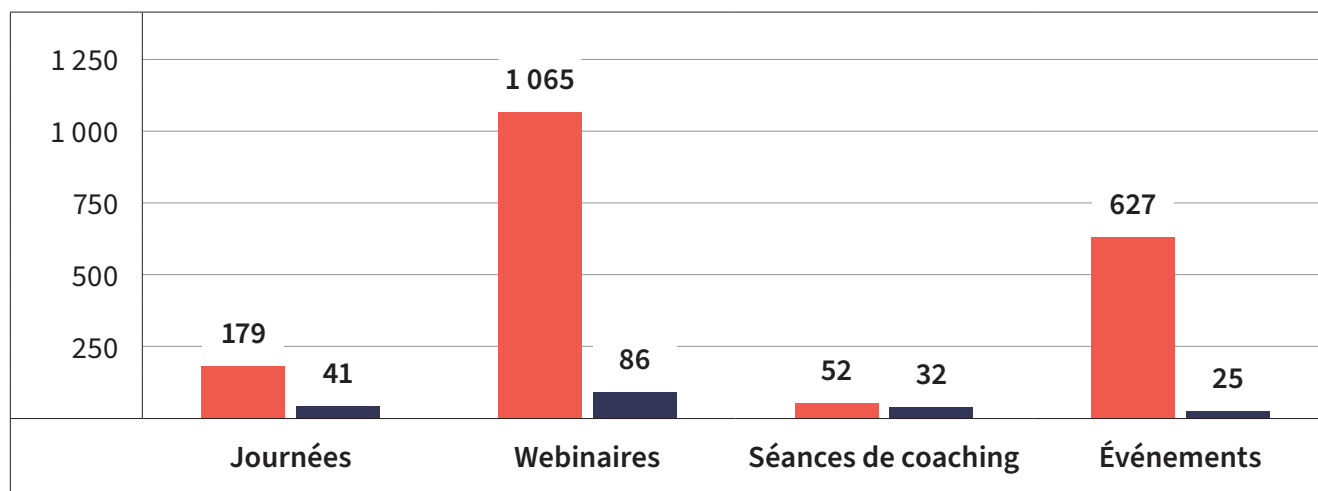


159
séances

25 collations
numériques

627 participant·e·s
au collations

Nombre de participant·e·s et de séances par type de formation



■ Participant·e·s ■ Séances

Témoignages des professionnels

« *Le Webinaire était très intéressant ! J'ai appris beaucoup de notions qui vont m'être utiles dans mon emploi lors du programmation d'activités visant à développer la littératie numérique des citoyens de Laval, ainsi que sur le terrain. Merci beaucoup !* »

« *AlphaNumérique offre un service adapté aux besoins de ma bibliothèque, notamment en ce qui a trait aux thématiques proposées et aux outils de communication. Les formatrices sont à la fois accueillantes et précises, capables de s'adapter aux besoins particuliers de certaines clientèles (ex: personnes âgées). Cette offre m'aide à soutenir l'adaptation au numérique de ma communauté.* »

« *Le service d'AlphaNumérique est très important pour nous. Les formations sont très complètes et motivantes et nous offrent un support inestimable* »

« *J'ai suivi des formations en ligne afin de me familiariser en animation en ligne. Je me sers souvent des outils appris pour aider nos clients sur les ordinateurs* »

« *J'ai beaucoup aimé la capacité d'adaptation et l'écoute des personnes qui donnaient les formations. J'avais des besoins particuliers face à ces formations et le tout a très bien été accueilli, respecté et l'effort a été mis pour y répondre. Merci !* »

8.3. Le site Web (mars 2020 à mars 2022)



25 380
utilisateur·trice·s



10 293
téléchargements
volet public
(cours interactifs, vidéos, fiches-résumé)



2 392
téléchargements
volet pro (trames d'animation,
outils de communication)

..... R E S S O U R C E S

THÉMATIQUES DE COURS

- L'ordinateur
- Les appareils mobiles
- Internet
- Le courriel
- Les réseaux sociaux
- La citoyenneté numérique
- La sécurité en ligne
- Les fausses nouvelles
- Les données infonuagiques



41
Cours en
autoformation

35
Ressources
clés en main
pour redonner
des ateliers

20
Enregistrements
vidéo
des collations
et des webinaires

Conclusion

En formant plus de 12 000 citoyen·ne·s canadien·ne·s aux bases de la littératie numérique, et près de 1 300 employés ou bénévoles œuvrant dans les bibliothèques et les organismes communautaires, le projet AlphaNumérique a sans aucun doute contribué à réduire les inégalités numériques aux côtés de l'ensemble des acteurs engagés pour la même cause pendant ces trois dernières années. De plus, on peut affirmer que l'initiative a certainement participé à conscientiser les milieux desservis aux enjeux de la fracture numérique et surtout sur le rôle qu'ils peuvent jouer pour l'atténuer.

Par ailleurs, nous avons pu constater à quel point le projet AlphaNumérique, aussi bien dans sa planification que dans sa mise en œuvre auprès des publics, a profondément été marqué par la pandémie de Covid 19. Cette situation inédite a considérablement redéfini la gestion du projet, ainsi que ses objectifs : le mode, la logistique et le contenu des formations, ainsi que le nombre de personnes rejointes n'étant pas ceux prévus initialement.

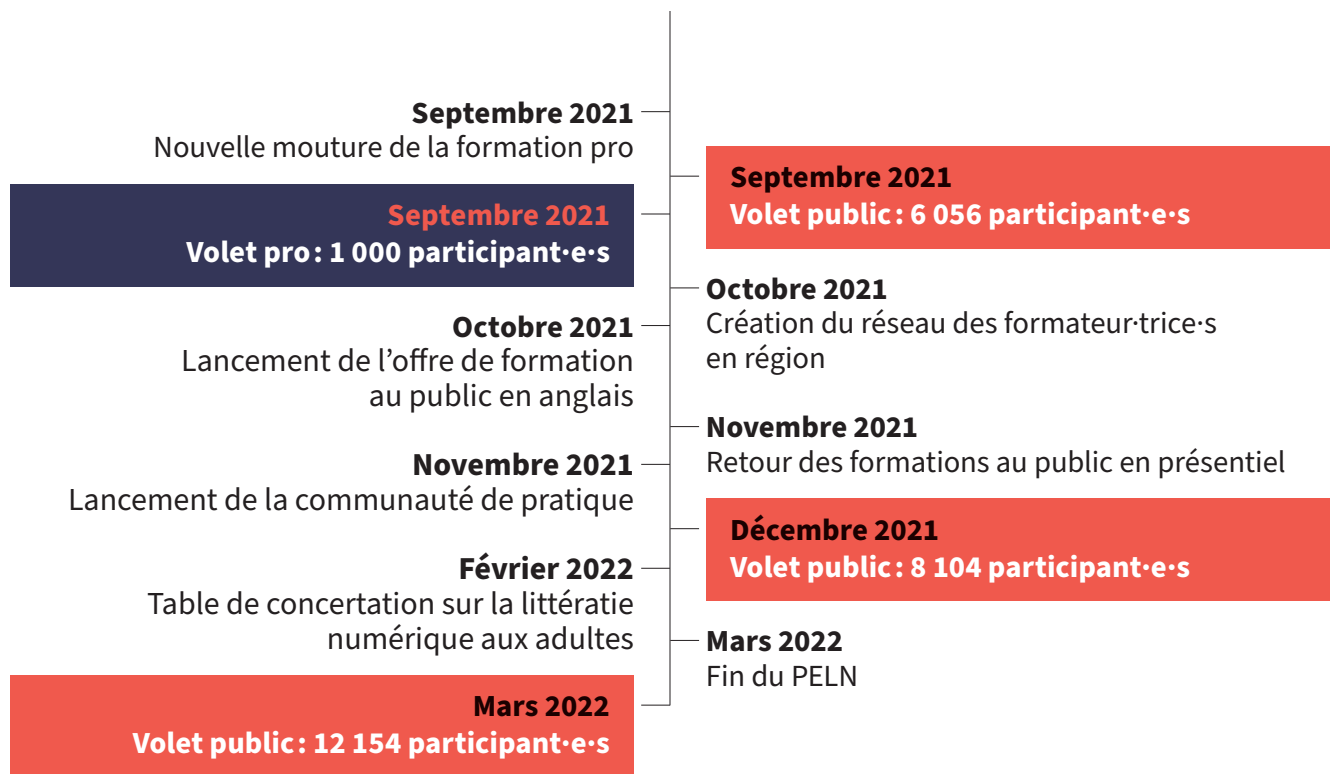
Malgré les nombreux défis et imprévus rencontrés, l'équipe est restée soudée, tout en faisant preuve d'adaptabilité et de résilience. Elle a su trouver les ressources et les moyens optimaux pour poursuivre son mandat, aussi bien à l'égard du public que des institutions partenaires. Le public et le personnel se sont eux aussi bien adaptés aux nouveaux modes de prestations offerts, tandis que les bibliothèques et les organismes n'ont pas hésité à faire bénéficier leurs usagers des formations dont le mode de prestation en ligne ne leur était pas familier. Enfin, AlphaNumérique a pu bénéficier du soutien de collaborateurs de conception et de prestation animés par le sincère désir de former les citoyen·ne·s au numérique.

Depuis le 1er avril 2022, le projet AlphaNumérique n'est plus subventionné et l'équipe qui a œuvré à sa réalisation s'est considérablement réduite. En attendant un éventuel nouveau financement, Bibliopresto, Techno Culture Club et les formateur·trice·s en région ont néanmoins souhaité poursuivre une partie de leur mandat à court terme, en maintenant l'accès aux ressources de formation à partir du site Web du projet ou en proposant des formations payantes et donc moins accessibles à tou·te·s.

Pourtant, le besoin d'accompagnement auprès des publics cibles est encore élevé et beaucoup de travail en matière de littératie numérique reste à accomplir. Nous sommes convaincus que pour être efficaces à long terme et permettre à tou·te·s de tirer bénéfice du numérique, les initiatives ont besoin d'un soutien politique et financier pérenne.

Ligne du temps

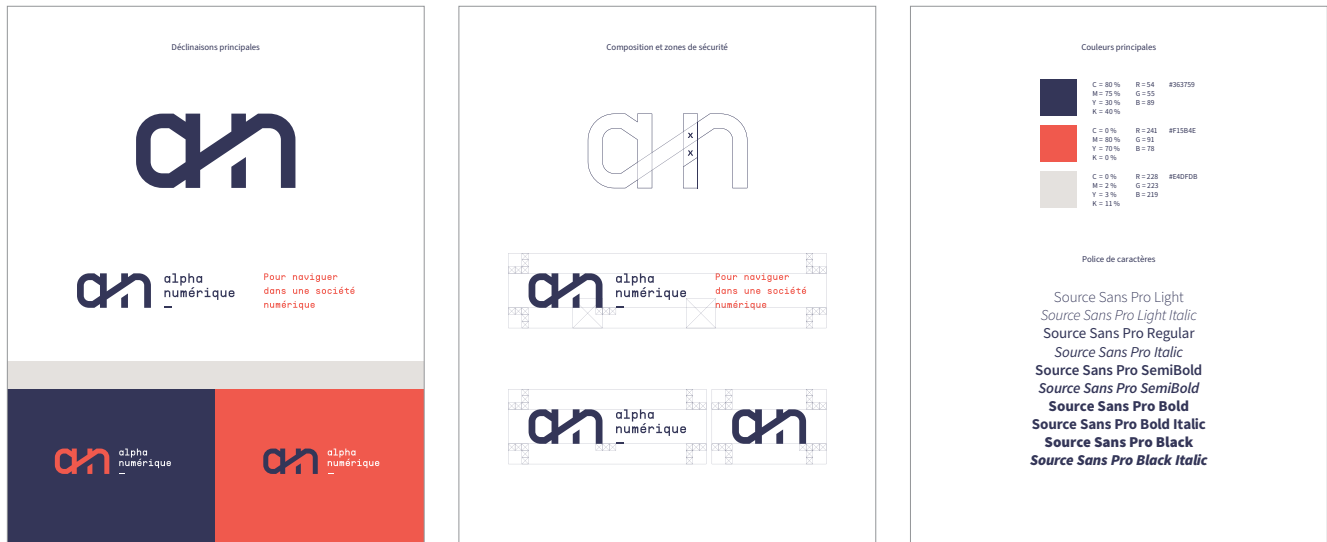




Annexes

Annexe 1 : Exemples de documents de communication

Charte graphique



Exemples de visuels





alpha
numérique

Ateliers
gratuits

DÉVELOPPEZ VOS COMPÉTENCES POUR MIEUX NAVIGUER DANS LA SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE D'AUJOURD'HUI !

AlphaNumérique est un programme de formation pour apprendre à utiliser les outils numériques et naviguer sur Internet.

alphanumerique.ca














alpha
numérique

ATELIERS
EN LIGNE
GRATUITS



**LA
TABLETTE**

Les ateliers seront diffusés simultanément sur la plateforme Zoom et sur la page Facebook de Bibliopresto. Prendre note que les activités sont libres d'accès (sans inscription) et gratuites. Pour plus de détails ou pour obtenir les liens de diffusion Zoom, consulter la page *Se former sur place* sur le site Web alphanumerique.ca.

INITIALISATION ET RÉINITIALISATION DE SA TABLETTE

2 NOV. – 14 H 00 5 NOV. – 10 H 30 30 NOV. – 14 H 00

MIEUX UTILISER SA TABLETTE : LES PARAMÈTRES

9 NOV. – 14 H 00 12 NOV. – 10 H 30 3 DÉC. – 14 H 00

LE WEB ET SES RESSOURCES SUR LA TABLETTE

16 NOV. – 14 H 00 19 NOV. – 10 H 30 7 DÉC. – 10 H 30

TÉLÉCHARGEMENT ET GESTION DES APPLICATIONS

23 NOV. – 14 H 00 26 NOV. – 10 H 30 10 DÉC. – 14 H 00








Documents

- [Charte graphique du projet AlphaNumérique](#)
- [Le guide de promotion](#)
- [Offre de formation – hiver 2022](#)

Annexe 2: Exemples de documents relatifs aux événements (conférences et collations)

Gabarit pour remplir les informations sur la page Eventbrite

- [gabarit – texte événement](#)

Liste des questions

- [Accessibilité et intervention à l'ère numérique](#)
- [Justice sociales et intelligence artificielle](#)
- [Cyberviolences: Comment réagir](#)
- [L'exemple des Bons Clics](#)

Documents techniques

- [Accessibilité et intervention à l'ère numérique](#)
- [Justice sociales et intelligence artificielle](#)
- [Cyberviolences: Comment réagir](#)
- [L'exemple des Bons Clics](#)

Déroulés

- [Accessibilité et intervention à l'ère numérique](#)
- [Justice sociales et intelligence artificielle](#)
- [Cyberviolences: Comment réagir](#)

Diapositives

- [Accessibilité et intervention à l'ère numérique](#)
- [Justice sociales et intelligence artificielle](#)
- [Cyberviolences: Comment réagir](#)
- [L'exemple des Bons Clics](#)

PROGRAMMATION D'ÉVÉNEMENTS DU PROJET

6 février 2020	Causerie La technologie au fil du temps
17 septembre 2020	<u>Le numérique: facteur d'inclusion ou d'exclusion ?</u>
22 octobre 2020	Initiative numérique inclusive en temps de pandémie
19 novembre 2020	<u>Le numérique et la vie privée.</u>
10 décembre 2020	<u>Bonnes pratiques de cybersécurité au travail: l'exemple Cyber sain et sauf</u>
9 février 2021	<u>Accessibilité et intervention à l'ère numérique (DI-TSA)</u>
25 février 2021	<u>Justice sociale et intelligence artificielle</u>
9 mars 2021	<u>Cyberviolences: comment réagir ?</u>
25 mars 2021	<u>L'exemple des Bons Clics</u>
6 avril 2021	<u>FACiL et l'informatique libre</u>
22 avril 2021	Laboratoire numérique avec le Projet Someone
4 mai 2021	<u>Laboratoire numérique avec 30 secondes pour y croire</u>
20 mai 2021	<u>Améliorer l'accessibilité au numérique des personnes non-voyantes avec INCA</u>
15 juin 2021	<u>AlphaNumérique: l'accompagnement des acteurs en littératie numérique</u>
26 août 2021	Désintox de vos données : à propos de l'atelier
16 septembre 2021	<u>Discutez de l'intelligence artificielle avec vos publics</u>
14 octobre 2021	Découvrir Passerelles, plateforme d'échanges collaborative et éthique
18 novembre 2021	<u>Comment faire converger les transitions écologiques et numériques</u>
9 décembre 2021	<u>Patrimoine autochtone et technologie: rencontre avec Tekkie-Mamu</u>
24 mars 2022	<u>AlphaNumérique: quatre ans d'accompagnement en littératie numérique</u>

Quelques statistiques

ACCESSIBILITÉ ET INTERVENTION À L'ÈRE NUMÉRIQUE

Inscription: 94 / 100

Participation: 60 / 100

JUSTICE SOCIALE ET INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Inscription: 81 / 100

Participation: 37 / 100

CYBERVIOLENCES: COMMENT RÉAGIR ?

Inscription: 81 / 100

Participation: 46 / 100

L'EXEMPLE DES BONS CLICS

Inscription: 45 / 100

Participation: 35 / 45

Remerciements

Bibliopresto et Techno Culture tiennent tout d'abord à remercier le ministère Innovation Science et développement économique Canada pour son soutien financier.

Merci également à nos partenaires, l'ABPQ, le Réseau BIBLIO du Québec, BAnQ, ainsi que toutes les associations de bibliothèques et communautaires partout au Canada, pour leur aide et leurs précieux conseils tout au long du projet.

Nous désirons également exprimer toute notre reconnaissance envers nos collaborateur·trice·s de conception et de prestations des formations: le CDÉACF, Les Bons Clics, le CQÉMI, Myriam Côté, notre dévoué réseau de formateur·trice·s en région, ainsi que les bibliothèques et les organismes qui nous ont ouvert leurs portes.

Enfin, toute l'équipe a une pensée particulière pour tous les citoyen·ne·s qui ont bénéficié des formations AlphaNumérique. Nous espérons sincèrement vous avoir accompagné le mieux possible vers plus d'autonomie avec l'utilisation des outils numériques.

