

**Bibliothèque
et Archives
nationales**

Québec 

Le présent fichier est une publication en ligne reçue en dépôt légal, convertie en format PDF et archivée par Bibliothèque et Archives nationales du Québec. L'information contenue dans le fichier peut donc être périmée et certains liens externes peuvent être inactifs.

Version visionnée sur le site Internet d'origine le 17 septembre 2010.

Section du dépôt légal



Gouvernement
en ligne

Société de
l'information

Administration
électronique

Sécurité de
l'information

Service aérien
gouvernemental

Ministère

Accès à
l'information

Bulletin e-Veille

Abonnement

Archives

Bulletin d'information e-Veille: Septembre 2010

- [Société de l'information : stratégies de mise en place et état de la situation dans le monde](#)
- [Des parlements branchés?](#)
- [Intéresser les jeunes à la vie démocratique grâce aux TI](#)
- [L'inclusion numérique des aînés](#)

Société de l'information : stratégies de mise en place et état de la situation dans le monde

Quatre-vingt-quatre pour cent des économies mondiales possèdent une stratégie numérique et 7 % en élaborent actuellement une. Pour la plupart de ces pays, cependant, ce qui est présenté comme une stratégie consiste en une collection d'initiatives et de projets plutôt qu'en un véritable plan numérique unifié. Le présent article s'attache à détailler ces stratégies puis à faire état de l'avancée du numérique dans le monde.

Les stratégies mises en place

L'Union internationale des télécommunications ¹ s'est penchée sur les stratégies numériques des différents pays et les efforts déployés pour que chaque citoyen puisse profiter des possibilités offertes par les TIC.

Dans son rapport, [National e-Strategies for Development, Global Status and Perspectives](#), l'Union découpe le monde en cinq grandes régions :

- L'Asie-Pacifique, où les gouvernements se préoccupent principalement de réguler l'utilisation d'Internet (cybersécurité, création et vérification des contenus numériques) et de promouvoir le déploiement des infrastructures en TIC;
- L'Amérique, qui développe des politiques depuis plus de quarante ans pour répondre aux besoins en matière d'éducation, d'administration électronique et d'infrastructures;
- L'Afrique, qui présente les plus faibles taux d'implantation des TIC et de politiques numériques;
- L'Arabie ², qui montre des avancées très inégales selon les pays;
- Les pays européens, enfin, qui s'intéressent particulièrement à l'économie du savoir en faisant la promotion de l'alphabétisation numérique et en renforçant la législation pour protéger le commerce en ligne.

Des stratégies communes se détachent d'abord :

- La création d'infrastructures en TIC qui soient solides, sécurisées et compatibles;
- L'accès pour tous à l'information, aux connaissances et aux contenus;
- Le développement des compétences et des usages dans le respect de l'identité et de la diversité culturelle;

- La coopération internationale et la sauvegarde de l'environnement.

Des mesures régionales apparaissent ensuite, parmi lesquelles :

- Le développement du gouvernement en ligne : les administrations publiques travaillent à accroître l'efficacité et la transparence dans leurs relations intergouvernementales, mais aussi avec les citoyens et les entreprises;
- La promotion du commerce en ligne et de la notion de confiance afférente : les gouvernements sont préoccupés par la sécurité des transactions et travaillent donc sur des projets d'authentification ³, afin d'attirer les investissements étrangers tout en favorisant les exportations nationales;
- Le développement de l'apprentissage en ligne : un excellent moyen de réduire les coûts et les distances de formation tout en agrémentant les documents de contenus multimédias, afin de construire la société du savoir et de l'information;
- L'épanouissement de la télésanté afin de favoriser l'échange d'information, d'améliorer les diagnostics et les services à distance, de diminuer les coûts, mais aussi de responsabiliser les citoyens dans la gestion de leur dossier médical.

Des mesures plus marginales se présentent enfin :

- L'emploi en ligne : une stratégie visant la gestion électronique des ressources humaines publiques;
- L'environnement en ligne : des outils TIC pour mieux gérer l'énergie et les ressources;
- L'agriculture en ligne : l'utilisation des téléphones cellulaires et de leurs fonctions texte ou géolocalisation pour vendre les produits au meilleur prix.

D'après l'Union internationale des télécommunications, en dernière analyse, le fait de renforcer les compétences des citoyens dans le monde du numérique est un moyen de combattre l'exclusion et la pauvreté, en favorisant le développement de l'économie et de l'emploi. Pour ce faire, selon elle, chaque pays aurait avantage à intégrer ses différentes stratégies numériques en un véritable plan national pour profiter des synergies ainsi créées.

État de la situation mondiale

L'idée de planification est soutenue par le Sommet mondial sur la société de l'information (SMSI), un forum auquel participent, depuis ses débuts en 2003, les représentants de 175 pays.

Le récent rapport du Sommet cible dix objectifs pour 2015, qu'il place en regard de la situation présente :

1. Connecter les ruralités et les communautés éloignées : 75 % de la population rurale mondiale est couverte par un réseau téléphonique mobile, l'Afrique étant le continent le moins bien desservi avec seulement 50 % de couverture;
2. Connecter les établissements scolaires : dans les pays développés, la plupart des écoles possèdent des équipements informatiques et des connexions Internet, généralement à haute vitesse; or, de nombreux pays en voie de développement n'auront même pas encore d'ordinateurs en 2015;
3. Connecter la recherche et la science : en moyenne, 62 % des pays possèdent un réseau d'éducation et de recherche national, bien que l'Afrique se situe plutôt à 33 %;
4. Connecter les établissements culturels : à ce jour, seuls les pays développés en sont capables;
5. Connecter les services de santé : 75 % des pays ont implanté différents services mobiles, dont la télémédecine;
6. Connecter les gouvernements : 189 pays possèdent un site Web présentant un minimum d'information en ligne;
7. Adapter les programmes des écoles primaires et secondaires aux TIC : la

difficulté reste de former les professeurs, pays développés ou non;

8. Permettre l'accès de tous à la télévision et à la radio;
9. Encourager le développement de contenus multilingues sur Internet : l'introduction des caractères non latins permet désormais à la moitié du 1,7 milliard d'internautes (26 % de la population mondiale) d'écrire dans leur langue. Seuls 15 % de la population mondiale comprennent l'anglais;
10. S'assurer qu'au moins la moitié de la population mondiale ait accès aux TIC : en 2010, 25 % des foyers ont accès à Internet (pays développés : 64 %; en développement : 14 %).

Outre la disponibilité du réseau, le coût des services TIC peut expliquer ces grandes disparités mondiales. Ainsi, même si ce coût a fortement baissé de 2008 à 2009 (en moyenne de 15 % dans les 161 pays retenus pour l'étude), les usagers des pays développés doivent dépenser une partie relativement moins importante de leurs revenus (1,5 %) que les usagers des pays en développement (17,5 %) pour y avoir accès.

Par exemple, en moyenne, une connexion Internet haut débit représente 500 % du revenu national brut mensuel par habitant en Afrique, ce qui rend de fait la large bande fixe inaccessible pour la plupart des habitants du continent. Dans les États arabes et en Asie-Pacifique, ce coût représente respectivement 71 % et 46 % du revenu mensuel moyen, contre quelque 10 % en Amérique et dans les pays de la Communauté des États indépendants. C'est en Europe qu'à moins de 2 % du revenu, les services Internet fixes à large bande sont de loin les moins chers.

Et justement, il est intéressant de noter que selon *The Economist*, qui classe les 70 premiers pays dans le monde numérique de 2010, la Suède arrive au premier rang, suivie par le Danemark et les États-Unis. L'Australie est neuvième, le Canada onzième. La Chine et l'Inde occupent les 56e et 58e places. Les seuls pays africains y figurant sont l'Afrique du sud (40e), le Nigéria (61e) et l'Algérie (68e).

En fait, il semblerait que plus le pays est avancé en généralisation de services TIC, plus les prix tendent à baisser. Inversement, les coûts élevés de l'accès à Internet et aux TIC tendraient à freiner l'adoption de ces technologies et l'innovation dans les administrations publiques.

Rédacteur : Raphaël Danjou, chargé de veille, CEFRIO

Sources :

Economist Intelligence Unit. [Digital economy rankings 2010 Beyond e-readiness](#), 29 juin 2010 [en ligne]. (Consulté le 17 août 2010.)

Union internationale des télécommunications. [Mesurer la société de l'information 2010](#), 23 février 2010 [en ligne]. (Consulté le 17 août 2010.)

Union internationale des télécommunications. [National e-Strategies for Development. Global Status and Perspectives](#), 2010 [en ligne]. (Consulté le 17 août 2010.)

Union internationale des télécommunications. [World Telecommunication/ICT Development Report 2010 – Monitoring the WSIS targets](#), 10 mai 2010 [en ligne]. (Consulté le 17 août 2010.)

Des parlements branchés?

Au Canada, les grands partis politiques ont opté pour les médias sociaux ⁴, tant pour faire leur promotion, recruter des bénévoles et mener des campagnes de financement que pour maintenir un lien de confiance avec les électeurs. Ils tirent tous profit des réseaux sociaux (Facebook), blogs, microblogues (Twitter), fils RSS, sites de partage de vidéos (YouTube) et de photos (Flickr). Les chefs de ces partis et quelques autres députés ⁵ en font également usage, à différents degrés. Qu'en est-il des autres représentants politiques dans le monde? La volonté des parlements de favoriser une démocratie active et participative s'est-elle traduite par une utilisation accrue des médias sociaux? Le Centre mondial pour les TIC au Parlement s'est intéressé à ces questions. Dans son [Rapport mondial 2010 sur l'e-Parlement](#), il présente les résultats d'une enquête sur l'adoption des TIC par les parlements et, plus particulièrement, sur leur usage des médias sociaux pour la communication avec le citoyen. En tout, 134 parlements de 109 pays ont participé à l'étude ⁶, représentant 27 250 législateurs, soit 61 % des parlementaires du monde entier.

Les TIC : un atout pour les parlements plus ouverts et transparents

Les parlements du monde se sont donné de grandes priorités à réaliser d'ici à 2020, dont celles d'accroître leur efficacité, d'améliorer la communication avec les citoyens et de devenir plus transparents. Selon le Centre mondial pour les TIC au Parlement, les TIC constituent des outils performants pour atteindre ces objectifs.

D'après l'enquête, 78 % des parlementaires utiliseraient le courriel et la moitié auraient un site Web personnel. Ceux qui ont leur vitrine sur la Toile s'en servent surtout pour faire connaître leur opinion (81 %), mais également pour connaître celle des citoyens (75 %) ou pour fournir des renseignements sur les travaux parlementaires (68 %).

Le site Web constitue le principal moyen pour faire connaître les travaux parlementaires. Toutefois, le Centre note qu'il ne permet pas une interaction avec les internautes et qu'il n'est pas suffisamment accessible et transparent. En effet, le tiers des parlements qui en possèdent n'y diffusent pas le texte des projets de lois ni leur état d'avancement. De plus, seuls 45 % des sites respectent les normes d'accessibilité pour les personnes ayant des incapacités.

Les statistiques tirées de l'étude montrent par ailleurs que les parlementaires n'ont pas tous adopté les TIC :

- 20 % n'ont pas d'ordinateur de bureau ou de portable à leur disposition;
- 31 % n'ont pas accès à un intranet;
- et 44 % n'ont pas accès à un site de documentation en ligne qui classe les sources d'information par thème.

Aussi, les résultats obtenus quant à l'indice de l'adoption et de la gestion des TIC [7](#) élaboré par les auteurs de l'étude révèlent une grande disparité entre les parlements des divers pays sondés. En effet, les scores globaux varient de 13,5 % à 82,7 %. De plus, moins d'un parlement sur cinq se retrouve au niveau supérieur et tire grandement parti des TIC. Ces parlements ont informatisé leur gestion documentaire, utilisent diverses technologies pour leur communication avec le citoyen, possèdent une infrastructure technologique solide et souple à la fois, mettent à jour leur site Web régulièrement et y publient plusieurs documents, etc.

Vers le Web participatif?

Les parlements et leurs membres recourent de plus en plus aux outils interactifs et participatifs. Par exemple, 43 % des parlements feraient la webdiffusion en direct de leurs séances plénières. De nouvelles applications sont également utilisées par environ un parlement sur cinq : les blogues (22 %), les services d'alerte (21 %), la webtélé parlementaire (21 %), la webdiffusion en direct d'émissions spéciales (21 %) et des réunions des commissions (20 %).

Au Brésil, par exemple, une webtélé parlementaire permet aux citoyens de clavarder en direct pour poser des questions aux élus lors de séances plénières. Pour sa part, le Parlement européen se sert de la webdiffusion pour offrir la traduction des assemblées en diverses langues.

Encore peu de parlements ont recours aux consultations en ligne sur des politiques (16 %) ou sur des enjeux de société (15 %). Les médias sociaux comme Facebook, Twitter ou YouTube ne sont utilisés que par environ un parlement sur dix. Il en est de même pour les sondages, les pétitions en ligne et les forums de discussions. Qu'à cela ne tienne : selon le rapport, « les cinq méthodes ayant les taux de croissance prévisionnels les plus élevés sont toutes interactives (discussions en ligne, sondages en ligne, pétitions électroniques, consultations électroniques sur les problématiques et sur les projets de loi à l'ordre du jour (p. viii) ». Par ailleurs, 85 % des parlements indiquent que les citoyens communiquent de plus en plus avec eux par Internet. Bref, si ces nouveaux médias sont encore peu exploités à ce jour, ils le deviendront davantage au cours des prochaines années.

Plusieurs défis à relever

Divers obstacles ralentissent l'adoption des TIC par les parlements et leurs membres. Le faible niveau de revenu des parlements constitue le principal frein à ce dessein. En outre, les représentants des parlements ont évoqué que ces outils sont peu familiers aux élus et que les citoyens connaissent peu le processus législatif.

Dans les pays les plus défavorisés, le fait que les citoyens n'aient pas accès à Internet constitue, bien entendu, une barrière à leur passage au numérique. D'ailleurs, ces pays optent davantage pour la radio ou la télévision pour communiquer avec les citoyens.

La timide adoption des médias sociaux par les parlements et leurs membres s'explique peut-être par une méconnaissance de ces nouveaux outils, mais également par la crainte des risques associés à leur utilisation. Dans un rapport sur le sujet, la Bibliothèque du Parlement du Canada souligne que le dialogue avec le citoyen à travers ces médias pose plusieurs défis aux parlementaires, tels que la gestion de l'image publique et de la réputation, le risque de « lobbying synthétique », la gestion du flux important de communication généré, la crainte des citoyens d'être « espionnés » par l'État, etc. Les parlements et leurs membres sont actuellement peu outillés pour y faire face.

Pour relever les défis que pose la société de l'information, le Centre mondial pour les TIC au Parlement appelle à une coopération accrue entre les parlements ainsi que le partage de ressources, d'infrastructures et de savoir-faire, que ce soit entre pays en développement ou entre pays favorisés et défavorisés. À ce jour, seulement 28 % des assemblées législatives sondées collaborent avec d'autres parlements pour développer leur usage des TIC.

Rédactrice : Isabelle Vachon, chargée de projet et coordonnatrice du bureau de l'Abitibi-Témiscamingue, CEFRIO

Sources :

The Global Centre for ICT in Parliament. [Rapport mondial 2010 sur l'e-Parlement](#), 29 juin 2010, 264 p. [en ligne]. (Page consultée le 17 août 2010.)

Parlement du Canada. Bibliothèque du Parlement. Division de la référence et de l'analyse stratégique. Service d'information et de recherche parlementaires. [Les médias sociaux - 4. Utilisations politiques et conséquences pour la démocratie représentative](#), 22 mars 2010, 17 p. [en ligne]. (Consulté le 17 août 2010.)

Intéresser les jeunes à la vie démocratique grâce aux TI

La désaffection des jeunes pour la politique s'est fait sentir lors des élections provinciales de 2008, au Québec : seulement 41 % des 18-25 ans se seraient rendus aux urnes, contre 74 % des plus de 65 ans. Selon une étude réalisée par la Chaire de recherche sur la démocratie et les institutions parlementaires pour le Directeur général des élections, ce n'est pas tant le cynisme qui expliquerait cette faible participation que le fait de ne pas sentir le besoin de remplir son devoir de citoyen. Comment freiner cette tendance et encourager les jeunes à prendre part à la vie démocratique? Des gouvernements européens ont choisi de passer à l'action et ont proposé des projets novateurs basés sur les médias sociaux.

HUWY : Plaque tournante de la participation citoyenne des jeunes

Instauré par la Commission européenne, le projet [Hub Websites for Youth Participation](#) compte sur la collaboration de quatre pays membres : l'Estonie, le Royaume-Uni, l'Allemagne et l'Irlande. La plateforme Web vient en soutien au dialogue entre les jeunes de 16 à 21 ans et les parlementaires autour de la gouvernance d'Internet. Cyberharcèlement, sécurité des enfants sur la Toile, liberté d'expression et censure, protection des renseignements personnels et de la vie privée, droits d'auteurs, hameçonnage et partage de fichiers comptent parmi les multiples enjeux sur lesquels se penchent les jeunes et les élus depuis février 2009. Regroupés en équipes, les jeunes sont invités à formuler leurs recommandations pour adapter les lois et les politiques sur ces questions. Leurs échanges peuvent être appuyés par divers outils mis à leur disposition sur la plateforme, tels que des wikis et des blogues, des médias sociaux comme Facebook ou Twitter, ou encore des rencontres en personne. La Commission européenne souhaitait ainsi laisser le plus de liberté possible aux jeunes dans le choix de leurs moyens de communication. Le fruit de leurs travaux sera publié sur le site HUWY. Les élus pourront dès lors le consulter, le commenter et, bien sûr, s'en inspirer dans l'élaboration ou la modification de lois ou de politiques. Les jeunes pourront également répondre à leur rétroaction.

Selon les organisateurs, le plus grand défi jusqu'à maintenant aura été d'établir des

ponts entre les préoccupations des législateurs et celles des jeunes et de les faire parler le même langage. À cet effet, les jeunes ont pu parfaire leur connaissance du processus législatif par des séances de formation, des vidéos, des documents de vulgarisation et des conférences. Les résultats de cette expérimentation seront dévoilés au cours de l'automne 2010.

Croydon2040 : un conseil d'arrondissement virtuel basé sur SimCity

À Londres, des jeunes ont pris part à une expérience unique en son genre : celle de gouverner leur arrondissement par l'entremise du jeu de simulation [SimCity](#). De septembre à décembre 2009, 25 équipes de 8 à 30 jeunes provenant de divers établissements d'enseignement ont participé au projet [Croydon2040](#). Chaque lundi, pendant 10 semaines, les équipes devaient débattre diverses questions et rendre leur décision touchant l'administration de leur arrondissement. Comment répartir les dépenses? Est-ce que Croydon devrait avoir son université? Devrait-on construire de nouveaux logements à prix modiques? Le jeu de simulation SimCity a non seulement servi d'outil de prise de décision, mais il a également permis aux équipes de prendre conscience des effets de leurs choix sur différents aspects de la qualité de vie des citoyens.

En parallèle avec cette activité, les équipes devaient évaluer les points positifs et négatifs de leurs décisions. Par la suite, elles partageaient leurs réflexions par l'entremise de bulletins de nouvelles télévisés, diffusés sur YouTube, et de communiqués de presse. Les équipes ont aussi utilisé Facebook et Twitter pour faire connaître leurs prises de position. Les organisateurs ont pu constater que les jeunes avaient pris des décisions visant un bon équilibre dans la vie de l'arrondissement. Les équipes ont fait preuve d'une grande équité dans leurs décisions afin de favoriser l'harmonie dans Croydon... et de remporter la victoire! Les deux équipes gagnantes ont d'ailleurs reçu des sommes pour l'achat de matériel informatique dans leurs écoles.

Ajuntamentjove.cat : une ville catalane se prête aussi au jeu

Dans une petite ville de Catalogne, Sant Andreu de Llavaneres, 358 adolescents de 14 à 18 ans ont participé à la création d'un conseil municipal jeunesse. Par le projet Ajuntament Jove ([E-Youth City Council](#)), la municipalité de 10 120 habitants souhaitait que les élèves vivent le processus d'élection, de la tenue d'une campagne électorale jusqu'au scrutin, afin de les amener à s'intéresser davantage à la politique municipale.

Le projet s'est déroulé en plusieurs phases. Dans un premier temps, les élèves ont été invités à assister à diverses conférences, puis ont participé à des séances de formation et à des ateliers sur la politique municipale et le fonctionnement d'un conseil. Dans un deuxième temps, 12 classes ont formulé 97 recommandations pour améliorer la qualité de vie dans la ville, parmi lesquelles 21 ont finalement été retenues. Ensuite, une campagne électorale s'est tenue en novembre 2008 en vue de former un conseil jeunesse au conseil de ville. Les partis politiques et leurs candidats ont eu recours à des blogues et à YouTube pour faire valoir leurs idées. Les jeunes devaient choisir leurs représentants parmi différentes listes de candidats et pour ce faire, deux options s'offraient à eux : le vote traditionnel, en personne, et le vote en ligne. Enfin, les jeunes élus ont siégé au conseil municipal pendant 15 jours en travaillant de concert avec les conseillers municipaux en place. Le conseil jeunesse a fait valoir les 21 propositions soumises par les étudiants, en les présentant par ordre de priorité. L'exercice a permis à ces jeunes de participer de façon concrète à la vie démocratique de leur municipalité, de faire valoir leurs points de vue et de prendre conscience de l'effet de leurs actions sur la qualité de vie dans leur ville.

À la lumière de la présentation de ces différents projets, on ne peut que constater leurs effets bénéfiques sur les jeunes, tant sur le plan de leur compréhension des processus électoral et législatif que sur celui de leur participation à la vie démocratique. Dans toutes ces expérimentations, Internet et les médias sociaux ont contribué à faciliter chez les jeunes les échanges entre eux ainsi qu'avec les élus. Les responsables des projets concluent tous que le recours aux TIC a été salubre dans la réussite de leur expérience, car elles rejoignent directement la génération adepte de ces outils.

Sources :

[Croydon 2040](#), site Web [en ligne]. (Consulté le 17 août 2010.)

Commission européenne. [Hub Websites for Youth Participation](#), site Web [en ligne]. (Consulté le 17 août 2010.)

Commission européenne. « [Hub Websites for Youth Participation](#) », *ePractice.eu*, 14 juin 2010 [en ligne]. (Page consultée le 17 août 2010.)

GÉLINEAU, François et Alexandre MORIN-CHASSÉ. Chaire de recherche sur la démocratie et les institutions parlementaires. Université Laval. [Les motifs de la participation électorale au Québec : une étude de l'élection de 2008](#), étude réalisée pour le Directeur général des élections du Québec, novembre 2009, 80 p. [en ligne]. (Consulté le 17 août 2010.)

Gibert i Font, Gemma. « [Case Study : e-Youth City Council Project an Alternative e-Government for Young People](#) », *Electronic Journal of e-Government*, Vol. 7, no 4, décembre 2009 [en ligne]. (Consulté le 17 août 2010.)

Parker, Tristan. « [Sim City'-style game allows students to 'govern' borough](#) », *Headstar*, 8 février 2010 [en ligne]. (Page consultée le 17 août 2010.)



L'inclusion numérique des aînés

Si 62,9 % des Québécois âgés de 55 à 64 ans font une utilisation régulière d'Internet, cette proportion tombe à 36 % chez les 65 ans et plus, selon l'étude NETendances 2009 menée par le CEFRIO ⁸. À titre de comparaison, en Suisse, alors que la proportion des utilisateurs de 65 à 69 ans est bien supérieure au départ (58 %), elle chute radicalement à 17 % dans la tranche d'âge des 80 à 84 ans pour finir à 8 % chez les 85 ans et plus.

Les aînés sont donc tout particulièrement concernés par la fracture numérique, qui constitue pour eux un risque d'exclusion sociale.

Le Québec a déjà réagi en lançant le [Réseau d'information des aînés du Québec](#), un portail Web regroupant différentes sources d'information et activités pouvant intéresser ce public, notamment le projet Grands-parents virtuels. Le gouvernement en ligne y affiche [une page](#) en gros caractères, comportant les liens les plus souvent consultés par les personnes âgées pour entrer en contact avec les différents ministères et organismes. Une autre section, intitulée [Informatique et vous](#), offre un ensemble de ressources didactiques et d'outils en ligne, par exemple logiciels, conseils et forum.

Mettre des outils virtuels à la disposition des aînés n'est cependant pas une condition suffisante pour qu'ils les utilisent. Différents projets ont été mis en branle pour favoriser l'adoption des TI par les personnes âgées.

Projet Grands-parents et petits-enfants

Le projet européen [Grandparents & Grandchildren](#), créé en Italie en 2007 et rejoint depuis par dix autres pays (Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Pologne, Slovaquie, Slovénie et, plus récemment, Allemagne, France et Suède), propose une formation en trois temps. Tout d'abord, un tuteur recrute un jeune étudiant dans une école partenaire du projet et l'initie aux méthodes d'enseignement de l'informatique aux aînés. À cet effet, un ensemble de ressources pédagogiques est publié en accès gratuit, comme le [manuel pour les tuteurs](#) ou un [rapport de recherche](#) concernant les stratégies de formation des adultes de plus de 55 ans.

Ensuite, chaque jeune forme en leçon particulière un aîné pour lui permettre de naviguer sur Internet, d'utiliser le courrier électronique et de participer aux forums de discussion, puis d'accéder aux différents services disponibles en ligne, comme le paiement de ses impôts. Pour cette seconde étape, un tronc commun de formation a été mis en place, disponible dans toutes les langues des partenaires, complété par le développement de nouvelles unités spécialement adaptées aux besoins locaux.

Enfin, l'aîné dispose gratuitement des ordinateurs de l'école ou de l'organisme partenaire du projet pour s'entraîner et se perfectionner. Il peut y recevoir des cours supplémentaires ou approfondir ses connaissances par la formation en ligne.

L'idée du projet est de favoriser la participation des acteurs locaux (écoles, étudiants et aînés), à un coût de formation très faible, dans le but de développer les compétences informatiques des aînés et de resserrer le lien intergénérationnel entre jeunes et personnes âgées. Le projet a d'ailleurs été récompensé cette année par le

programme Éducation et formation tout au long de la vie (2010 European Awards for Lifelong Learning), de l'Union européenne, pour son action favorisant l'inclusion numérique active des citoyens.

Pain et Internet

En Italie, le projet pilote [Pane&internet](#) (Pain et Internet), démarré en avril 2009, doit combler les besoins des exclus du numérique et proposer des méthodes de formation adaptées. Le but des gouvernements régionaux et locaux est de rentabiliser leurs services en ligne, pour lesquels des sommes considérables ont été investies, mais aussi de rapprocher virtuellement les petites municipalités et les communautés éloignées.

Des campagnes d'information ont ainsi été menées sur le terrain (littéralement, à bord de fourgonnettes), puis relayées par des cours d'alphabétisation numérique gratuits de vingt heures, répartis sur cinq semaines et donnés par des professeurs expérimentés dans le domaine des TIC.

Les compétences développées touchent à la compréhension élémentaire de l'ordinateur et de la connexion à Internet, à la recherche d'information, à l'utilisation du courriel ainsi qu'à la capacité de faire appel à des ressources extérieures au besoin.

Cette formation, cependant, ne vise pas que les personnes âgées, les femmes en recherche d'emploi ainsi que les immigrants de tous âges étant invités à s'y inscrire. En un an, 2 500 personnes en ont déjà bénéficié.

Large bande pour les aînés

Répondre aux besoins des exclus du numérique est aussi une des préoccupations fortes du gouvernement australien et de son Department of Families, Housing, Community Services and Indigenous Affairs (FaHCSIA), qui gère depuis 2009 un programme destiné aux aînés : [Broadband for Seniors](#).

Ce programme vise quatre objectifs : offrir un accès gratuit aux ordinateurs et à Internet au moyen de bornes réservées aux personnes âgées; aider ces dernières à gagner confiance et à développer leurs compétences en TIC; répondre aux attentes des aînés isolés ou laissés pour compte à l'heure du numérique; bâtir une communauté forte et solidaire entre les aînés.

Le gouvernement investit à cet effet 15 millions de dollars australiens (l'équivalent de 14 millions de dollars canadiens) dans l'installation de 2 000 bornes Internet dans des clubs et centres pour personnes âgées, qui peuvent recevoir jusqu'à 10 000 dollars australiens (environ 9 300 dollars canadiens) en matériel et en services de connexion Internet et de formation.

En plus de cet investissement ciblé et axé sur le terrain, un portail Web a été créé par le gouvernement australien, également intitulé [Broadband for Seniors](#). Il diffuse une information à jour des avancées de ce programme, un ensemble de ressources pédagogiques à télécharger ainsi que des offres de cours et des liens vers les autres réseaux d'aînés actifs sur Internet.

Entre l'Amérique, l'Europe, l'Océanie, les gouvernements tissent une toile qui inclut un nombre toujours croissant d'aînés et repoussent les frontières du numérique.

Rédacteur : Raphaël Danjou, chargé de veille, CEFRIO

Sources :

CEFRIQ. [NETendances 2009 : évolution de l'utilisation d'Internet au Québec depuis 1999](#), 31 mars 2010 [en ligne]. (Page consultée le 17 août 2010.)

Commission européenne. « [Grandparents & Grandchildren initiative](#) », *ePractice*, 7 juin 2010 [en ligne]. (Page consultée le 17 août 2010.)

Commission européenne. « [Pane&internet](#) », *ePractice*, 29 juin 2010 [en ligne]. (Page consultée le 17 août 2010.)

Europa. [L'Union récompense six projets éducatifs en faveur de l'intégration sociale](#), communiqué de presse, 19 mai 2010 [en ligne]. (Page consultée le 17 août 2010.)

Gouvernement australien. [Broadband for Seniors](#), site Web [en ligne]. (Consulté le 17 août 2010.)

Gouvernement australien. « [Broadband for Seniors Program Guidelines](#) », *Publications & articles*, 2009 [en ligne]. (Page consultée le 17 août 2010.)

[Grandparents & Grandchildren](#), site Web [en ligne]. (Consulté le 17 août 2010.)

Pro Senectute Suisse. [L'utilisation de l'internet par les personnes âgées](#), mars 2010 [en ligne]. (Consulté le 17 août 2010.)

[Réseau d'information des aînés du Québec](#), site Web [en ligne]. (Consulté le 17 août 2010.)

1. L'UIT est l'institution spécialisée des Nations Unies pour les technologies de l'information et de la communication; elle compte 191 États membres et fut la principale responsable de l'organisation du Sommet mondial sur la société de l'information. [Retour au texte](#)
2. Arabie Saoudite, Bahreïn, Égypte, Émirats arabes unis, Irak, Jordanie, Koweït, Liban, Oman, Palestine, Qatar, Soudan, Syrie, Yémen. [Retour au texte](#)
3. Pour en savoir plus à ce sujet, consultez le [bulletin e-Veille de mai 2010](#). [Retour au texte](#)
4. Voici les sites Web des principaux partis : le site [maCampagne](#) du Parti conservateur du Canada, le site du [Parti libéral du Canada](#), celui du [Nouveau Parti démocratique](#), du [Bloc québécois](#), ainsi que celui du [Parti vert du Canada](#). [Retour au texte](#)
5. Les chefs des partis politiques du Canada ont tous un compte Twitter et y publient occasionnellement des microbillets ([Stephen Harper](#), Premier ministre du Canada, [Gilles Duceppe](#), chef du Bloc québécois, [Jack Layton](#), chef du Nouveau Parti démocratique et [Elizabeth May](#), du Parti vert du Canada), alors que [Michael Ignatieff](#), chef du Parti libéral du Canada, y contribue de façon plus assidue. En outre, [Denis Coderre](#), député de Bourassa pour le Parti libéral du Canada, est reconnu pour son engouement pour les médias sociaux. Il émet quotidiennement ses commentaires sur Twitter et est un adepte de Facebook. [Retour au texte](#)
6. Le questionnaire a été envoyé à 264 chambres de parlements monocaméraux et bicaméraux dans 188 pays et à deux parlements régionaux (en Europe et en Afrique). [Retour au texte](#)
7. Cet indice est basé sur les réponses aux questions posées dans six domaines : 1) Supervision et gestion des TIC; 2) Infrastructures, services, applications et formation; 3) Systèmes et normes pour la création de documents d'ordre législatif; 4) Services de la bibliothèque et de la recherche; 5) Sites Web parlementaires; et 6) Communication entre les citoyens et le Parlement. [Retour au texte](#)
8. Le CEFRIO mène actuellement une vaste étude, [Génération A](#), sur l'usage d'Internet et des nouvelles technologies chez les aînés, qui vise à leur offrir une société branchée à leur mesure. Pour plus de détails, vous pouvez communiquer avec [Najoua Kooli](#), directrice de projets au CEFRIO. [Retour au texte](#)

Le bulletin **e-Veille** est produit sous la coordination du ministère des Services gouvernementaux, en collaboration avec le CEFRIO.

Direction des politiques
Ministère des Services gouvernementaux
875, Grande-Allée Est, secteur 4.400
Québec (Québec) G1R 5R8
Téléphone : 418 646-2124

Gestion et supervision

Denis Blanchette, conseiller en veille stratégique, Direction de la vision gouvernementale et des orientations stratégiques, Bureau de la Dirigeante principale de l'information, ministère des Services gouvernementaux

Réalisation et rédaction

Isabelle Vachon, chargée de projet et coordonnatrice du bureau de l'Abitibi-Témiscamingue,
CEFRIO

Recherche documentaire et rédaction

Raphaël Danjou, chargé de veille, CEFRIO

Édition Web

Sébastien Racine, technicien en informatique, CEFRIO

Direction des affaires publiques et des communications, ministère des Services gouvernementaux

| [Gouvernement en ligne](#) | [Société de l'information](#) | [Administration électronique](#) | [Sécurité de l'information](#) |
| [Service aérien gouvernemental](#) | [Ministère](#) | [Accès à l'information](#) | [Communiqués](#) | [Politique de confidentialité](#) |

Dernière modification de cette page : 2010-09-16



© [Gouvernement du Québec](#), 2009