

ÉVALUATION DE LA MISE EN ŒUVRE ET DE LA PERTINENCE DE LA FORMATION *PING!* SUR LES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES

RAPPORT D'ÉVALUATION

Secteur de la solidarité sociale et de l'analyse stratégique
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Juillet 2020

Collecte de données, analyse et rédaction

Amélie Benoit, chargée de projet

Mise en page

Julie Dubreuil

Comité d'évaluation

Sophie Beauchemin, coordonnatrice de projet, Direction des projets de développement de l'offre de services, MTESS

Amélie Benoit, chargée de projet, Direction de l'évaluation, MTESS

Monique Chartrand, directrice générale, Communautique

Patricia Duchesneau, chargée de projet, Communautique (jusqu'à octobre 2019)

Carolyn Fugère, conseillère en développement de projet, Direction des projets de développement de l'offre de services, MTESS (à partir de janvier 2020)

Marie-Ève Henry, conseillère en développement de projet, Direction des projets de développement de l'offre de services, MTESS (jusqu'en janvier 2020)

Alizé Taquoi, chargée de projet, Communautique (à partir de novembre 2019)

ISBN : 978-2-550-88343-2

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2021

TABLE DES MATIÈRES

FAITS SAILLANTS.....	1
INTRODUCTION	6
1. PRÉSENTATION DU PROJET DE FORMATION SUR LES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES <i>PING!</i>.....	7
1.1 RAISON D'ÊTRE.....	7
1.2 DESCRIPTION ET OBJECTIFS.....	8
1.3 CONTENUS ET FORMULE DE FORMATION	8
2 MÉTHODE D'ÉVALUATION	11
2.1 ENJEUX DE L'ÉVALUATION	11
2.2 OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION	11
2.3 MÉTHODES D'ÉVALUATION.....	11
2.3.1 <i>Analyse des données récoltées auprès des participants</i>	11
2.3.2 <i>Observation</i>	12
2.3.3 <i>Entrevues</i>	13
2.3.4 <i>Limites de l'évaluation</i>	13
3 BILAN DE CERTAINS RÉSULTATS PRÉLIMINAIRES DU PROJET	15
3.1 DÉPLOIEMENT ET OFFRE DE LA FORMATION EN RÉGION	15
3.2 PARTICIPANTS ET LEURS PARTICIPATIONS AUX MODULES DE FORMATION ET AUX SÉANCES D'ACCOMPAGNEMENT	17
3.3 PROFIL DES PARTICIPANTS ET SATISFACTION AU REGARD DE LA FORMATION	20
3.3.1 <i>Profil des participants</i>	20
3.3.2 <i>Satisfaction des participants et pertinence perçue de la formation</i>	21
3.3.3 <i>État de la collecte et du suivi des données et améliorations suggérées</i>	21
4 RÉSULTATS DES ENTREVUES ET DE L'OBSERVATION	22
4.1 DÉMARRAGE DU PROJET.....	22
4.1.1 <i>Recrutement des partenaires pour le déploiement en région</i>	22
4.1.2 <i>Coordination du projet et soutien des formateurs</i>	22
4.1.3 <i>Développement des contenus de formation</i>	23
4.1.4 <i>Profil des formateurs</i>	23
4.2 DÉPLOIEMENT DU PROJET EN RÉGION	25
4.2.1 <i>Recherche des lieux de formation</i>	25
4.2.2 <i>Liens avec les CLE et les bureaux de Services Québec</i>	26
4.3 FORMULE DU PROJET.....	27
4.3.1 <i>Rythme de la formation et pertinence au regard des besoins d'apprentissage</i>	27
4.3.2 <i>Inscription</i>	28
4.3.3 <i>Taille du groupe</i>	29
4.3.4 <i>Itinérance de la formation</i>	30
4.3.5 <i>Matériel</i>	30
4.3.6 <i>Contenu de la formation</i>	31
4.3.7 <i>Périodes d'accompagnement</i>	32
4.3.8 <i>défis logistiques</i>	33
4.4 PARTICIPANTS	34
4.4.1 <i>Caractéristiques et besoins des participants</i>	34
4.4.2 <i>Promotion de la formation et Recrutement des participants</i>	36

4.4.3	<i>Cibles de participants à atteindre</i>	37
4.5	EFFETS SUR LES PARTICIPANTS	38
4.6	INTÉGRATION DU PROJET À L'OFFRE EXISTANTE ET CONTINUITÉ DES APPRENTISSAGES	40
4.6.1	<i>Offre de formation existante</i>	40
4.6.2	<i>Continuité de l'apprentissage</i>	40
4.7	PERCEPTION DES PARTIES PRENANTES	41
4.7.1	<i>Satisfaction des partenaires et des parties prenantes</i>	41
4.7.2	<i>Points forts</i>	41
4.7.3	<i>Points à améliorer et suggestions</i>	42
5	DISCUSSION DES RÉSULTATS	44
5.1	ACHALANDAGE DE LA FORMATION	44
5.2	CLIENTÈLE CIBLÉE ET SATISFACTION	45
5.3	FORMULE DU PROJET	45
5.4	RAISON D'ÊTRE DU PROJET	46
	CONCLUSION	47

LISTE DES GRAPHIQUES

GRAPHIQUE 1 - NOMBRE DE MODULES DE FORMATION OFFERTS PAR RÉGION, NOVEMBRE 2018 À DÉCEMBRE 2019	16
GRAPHIQUE 2 - PROPORTION DES FORMATIONS DONNÉES (%) PAR RAPPORT AUX FORMATIONS OFFERTES, PAR RÉGION, NOVEMBRE 2018 À DÉCEMBRE 2019	16
GRAPHIQUE 3 - RÉPARTITION DES PARTICIPANTS SELON LA RÉGION, NOVEMBRE 2018 À DÉCEMBRE 2019	17
GRAPHIQUE 4 - ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PARTICIPANTS, TROIS RÉGIONS INITIALES ET ENSEMBLE DES RÉGIONS, NOVEMBRE 2018 À DÉCEMBRE 2019	18
GRAPHIQUE 5 - NOMBRE DE PARTICIPANTS PAR MOIS ET PAR RÉGION, NOVEMBRE 2018 À DÉCEMBRE 2019	18
GRAPHIQUE 6 - PARTICIPATIONS MENSUELLES PAR RÉGION ET AU TOTAL (FORMATIONS ET ACCOMPAGNEMENT), AVRIL À DÉCEMBRE 2019	19

FAITS SAILLANTS

Nature du projet

- La formation *PING!* sur les compétences numériques est un projet soutenu par Services Québec et mis en place par l'organisme Communautaire. Une entente de cinq ans (2018-2019 à 2022-2023) lie les partenaires. Un budget total de 1,8 M\$ a été accordé à ce projet.
- La formation *PING!* a pour principal objectif de développer les compétences numériques de base des participants, notamment les personnes en situation de pauvreté et les personnes âgées.
- Cette formation comprend six modules, dont les thèmes sont les suivants :
 - Le fonctionnement d'un ordinateur;
 - Les recherches sur le Web et les sources fiables d'information;
 - L'utilisation du courriel;
 - Les transactions en ligne et la protection de son identité;
 - Les médias sociaux;
 - Les services en ligne, dont les services gouvernementaux.
- Les modules sont suivis de périodes d'accompagnement afin d'encourager la pratique des notions apprises et de répondre aux questions des participants.
- Pour assurer la mise en œuvre de la formation, Communautaire conclut des ententes avec des partenaires qui ont la responsabilité d'embaucher un formateur et de mettre en œuvre le projet dans leur région¹.
- La formation est donnée dans les locaux d'organismes hôtes divers (organismes communautaires, bibliothèques, habitations à loyer modique, centres de loisirs, bureaux de Services Québec, etc.) afin de rejoindre les personnes visées.
- La formation se met en place progressivement. Pour l'instant, six régions sont concernées :
 - Les régions de Montréal, de la Capitale-Nationale et de la Mauricie ont offert la formation de novembre 2018 à mars 2019;
 - Les régions de l'Estrie et du Bas-Saint-Laurent l'ont proposée à partir d'avril 2019;
 - La région de l'Outaouais l'a offerte à partir de novembre 2019.
- Les régions ont embauché un formateur à temps plein, à l'exception de la région de Montréal qui a embauché un formateur à temps partiel en plus de son formateur à temps plein.
- Au terme du projet, en 2023, la formation aura été donnée dans chaque région administrative du Québec, soit 17 régions.

Bilan préliminaire du déploiement de la formation

Pour les quatorze premiers mois de la formation (de novembre 2018 à décembre 2019), les faits suivants ont été relevés :

1. Communautaire assure lui-même la mise en œuvre de la formation dans les régions de Montréal et de Laval.

- Les formateurs ont mis à l'horaire **820 modules de formation** :
 - La région de Montréal a mis, à elle seule, 235 modules à l'horaire et les cinq autres régions, entre 126 et 161 modules chacune;
 - 622 des 820 modules de formation programmés ont été effectivement donnés, soit 75,9 %, mais
 - aucun participant ne s'est présenté à 198 modules planifiés dans les six régions, soit près du quart d'entre eux (24,1 %),
 - la Mauricie n'a pu donner que 35,4 % des formations programmées et la Capitale-Nationale, seulement 61,9 %, faute de participants. Les quatre autres régions ont donné au moins 87 % des formations programmées.
- La formation *PING!* a attiré **771 personnes**, toutes régions confondues :
 - Les régions de l'Estrie et de Montréal sont celles qui ont formé la plus grande proportion des participants (respectivement 34 % et 30 %);
 - Le Bas-Saint-Laurent a formé 16 % des participants; la Mauricie, 14 % et la Capitale-Nationale, 6 %²;
 - Dans les trois régions qui ont démarré le projet, on ne remarque pas une progression significative du nombre de participants chaque mois, mais plutôt des fluctuations qui paraissent saisonnières.
- Les **771 participants** ont suivi **3 059 modules** au total, soit environ 4,0 modules³ par personne, par mois. Si on inclut la participation aux périodes d'accompagnement, chaque participant s'est présenté à environ 6,3 périodes de formation ou d'accompagnement⁴.

Profil des participants

Les données recueillies auprès des participants ont permis d'établir les observations suivantes :

- Les formations intéressent en majorité des personnes âgées de 65 ans et plus ainsi que des personnes ayant des revenus modestes (moins de 25 000 \$ par année), conformément aux visées du projet.
- Bien que les niveaux d'études complétés des participants soient diversifiés, une proportion importante d'entre eux ont comme plus haut niveau d'études un secondaire complété ou non.
- De manière générale, les participants sont plus souvent des femmes, des retraités, des personnes qui vivent seules ou en couple.
- Les participants ont généralement entendu parler de la formation par des organismes communautaires ou d'autres organisations, par le bouche-à-oreille ou par l'affichage. Peu d'entre eux ont été informés de l'existence de la formation par leur centre local d'emploi ou leur bureau de Services Québec.

2. La région de l'Outaouais n'a pas été considérée dans les comparaisons interrégionales, puisqu'elle s'est jointe au projet seulement en novembre 2019.

3. Le fichier de suivi ne permet pas d'associer les participations aux participants. Il s'agit donc d'une estimation basée sur le nombre de participants et de participations enregistrés chaque mois et non sur un réel suivi des participants.

4. Voir la note précédente. Ces données ne couvrent que la période allant d'avril à décembre 2019. Elles n'étaient pas récoltées avant cette période.

- La plupart des participants avaient accès à du matériel informatique à la maison (ordinateur, tablette électronique ou téléphone intelligent) et avaient une adresse courriel valide qu'ils ont utilisée au moins une fois par mois dans la dernière année.
- La majorité des participants n'avaient pas effectué de transactions en ligne ou n'avaient pas été actifs sur les réseaux sociaux (quoique plusieurs aient affirmé l'avoir fait ou l'avoir été).

Satisfaction des participants et perception de la pertinence

- Selon les données recueillies auprès des participants à la fin de chaque module, ceux-ci manifestent un niveau de satisfaction élevé tant pour les différentes facettes de la formation (objectifs, rythme, durée, horaire, nombre de participants, etc.) que pour celles du travail des formateurs (communication, maîtrise du sujet, pertinence et quantité des exemples, respect des besoins des participants).
- Les données indiquent notamment que les participants estiment que la formation satisfait leurs attentes, que le contenu est pertinent et que le formateur respecte les besoins d'apprentissage des participants.

Mise en œuvre et pertinence du projet

- La conclusion d'ententes avec des partenaires régionaux pour le déploiement de la formation s'est bien déroulée dans l'ensemble. Quelques difficultés ont été rapportées dans les régions de Montréal et de la Gaspésie néanmoins. Dans la première, Communautique a décidé de mettre en œuvre elle-même la formation et, dans la seconde, il était toujours à la recherche d'un partenaire au moment de réaliser l'évaluation.
- L'embauche et la rétention de formateurs dans un contexte de rareté de main-d'œuvre a été un enjeu dans certaines régions (Mauricie et Capitale-Nationale), en raison notamment de la nature temporaire de l'emploi.
- Le fait que la formation soit gratuite et présentée « clé en main » (Communautique et ses partenaires régionaux fournissent le contenu, le formateur et le matériel) sont des arguments qui aident à convaincre les potentiels organismes hôtes.
- Pour que la formation ait lieu dans les locaux des organismes hôtes, les éléments suivants ont doivent être considérés : la présence et la disponibilité d'une salle pour la durée requise par la formation, l'accès au Wi-Fi et sa capacité ainsi que les conflits possibles avec la programmation régulière de l'organisme hôte.
- La formule initialement conçue (quatre jours de formation consécutifs constitués de trois heures de formation le matin et de trois heures d'accompagnement en après-midi) a été adaptée dans certaines régions pour répondre aux disponibilités et aux demandes des organismes hôtes ainsi que pour respecter le rythme d'apprentissage des participants.
- La formule originale ayant été peu respectée dans certaines régions, quelques formateurs se déplacent davantage d'un lieu de formation à un autre ou souhaiteraient le faire. Mais cela accroît les frais de déplacement au-delà des budgets qui ont été prévus.
- On remarque que des participants peuvent suivre la formation dans son entièreté ou un module à plus d'une reprise. Par contre, les données disponibles ne permettent pas de quantifier ce phénomène.

- La formule sans inscription suscite une appréciation partagée des répondants : certains apprécient sa souplesse et considère qu'elle favorise la participation de personnes qui ne se seraient pas inscrites; d'autres jugent qu'elle rend difficile la planification des cours et qu'elle ne favorise pas l'engagement des participants.
- Le contenu de la formation est jugé pertinent dans son ensemble. Toutefois, les remarques suivantes ont été faites :
 - Le contenu est fréquemment ajusté aux besoins des participants, dans le respect du thème des modules;
 - La progression des modules est jugée rapide par les participants qui ne connaissent pas du tout l'informatique;
 - Le premier module (fonctionnement d'un ordinateur) est moins pertinent pour les initiés.
- Les périodes d'accompagnement sont très appréciées des participants. L'enjeu est parfois de gérer l'attente qui découle de l'aide individuelle lorsque les participants sont nombreux.
- Un autre enjeu est de tracer une limite quant au type d'aide que le formateur peut apporter afin d'éviter qu'il fasse du dépannage informatique ou qu'il réponde à des besoins sans lien avec le contenu de la formation (ex. : apprentissage de logiciels).
- L'une des principales difficultés que rencontre le projet est de se faire connaître et d'attirer des participants :
 - Dans les mois considérés pour l'évaluation (novembre 2018 à décembre 2019), les partenaires ont promu la formation par de l'affichage dans des organismes et lieux publics (bibliothèques publiques, organismes communautaires, centres locaux d'emploi ou bureaux de Services Québec, etc.);
 - Les organisations hôtes ont contribué à la promotion de la formation en la faisant connaître auprès de leur clientèle (ex. : invitation par courriel, annonce dans une infolettre ou dans la programmation de leurs activités);
 - Le bouche-à-oreille a aussi permis le recrutement des participants;
 - Un site Web administré par Communautique annonce l'horaire des cours dans toutes les régions actives;
 - Certains formateurs ont pris l'initiative de faire connaître leur offre de cours sur les médias sociaux.

Effets sur les participants

- Les partenaires, les formateurs et les organismes hôtes reçoivent des commentaires positifs qui témoignent de la satisfaction des participants, mais il reste difficile d'évaluer les effets à moyen et à long termes de la formation sur les participants, faute de moyens de suivi.
- Selon les formateurs, les personnes qui ont assisté plus assidûment aux modules de formation et aux périodes d'accompagnement (par opposition à celles qui viennent juste poser une question et repartent) se sentent plus à l'aise au terme de la formation, mais pas toutes.
- Les résultats remarquables dépendent notamment du niveau de connaissance de départ des participants, de leurs capacités d'apprentissage et de leur motivation.

- Plusieurs formateurs partagent l'objectif de rendre les personnes plus autonomes dans leur utilisation des technologies. Ils ont le sentiment d'y contribuer, mais doutent de les avoir rendues complètement indépendantes.
- Certains participants abandonnent la formation, d'autres reviennent assister plusieurs fois à un ou aux mêmes modules.

Poursuite et continuité de l'apprentissage

- L'offre de formation (autre que *PING!*) en informatique existe dans les régions, mais elle est rarement gratuite ou offerte à faible coût.
- Le projet *PING!* a quelques fois remplacé l'offre de cours des organisations hôtes de la formation. Bien que rare, ce cas de figure peut constituer un effet non désiré de la formation qu'il faut veiller à éviter.

Il n'existe pas de liens formels et structurés entre les partenaires de la formation *PING!* et d'autres organismes qui pourraient contribuer à consolider ou à poursuivre les apprentissages des participants.

INTRODUCTION

Depuis l'automne 2018, Services Québec soutient la mise en œuvre d'une formation sur les compétences numériques, appelée *PING!* Cette formation, conçue et mise en place par l'organisme Communautaire, a pour principal objectif de développer les compétences numériques de base des participantes et participants, notamment les personnes en situation de pauvreté et les personnes âgées. La formation est d'ailleurs une mesure du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale et du plan d'action 2018-2023, *Un Québec pour tous les âges*, du Secrétariat aux aînés du ministère de la Santé et des Services sociaux.

Cette formation comprend six modules suivis de séances d'accompagnement. La formation touche des thèmes divers, allant de l'utilisation d'un ordinateur à l'utilisation des services en ligne comme les services gouvernementaux. Elle est donnée dans les locaux d'organismes hôtes divers (organismes communautaires, bibliothèques, habitations à loyer modique, centres de loisirs, centres locaux d'emploi, bureaux de Services Québec, etc.) afin de rejoindre les personnes visées.

Au terme du projet, en 2023, la formation aura été donnée dans chaque région administrative du Québec, soit 17 régions. Services Québec a requis une évaluation de la mise en œuvre et de la pertinence de la formation afin d'améliorer son implantation. Les résultats obtenus constitueront l'un des intrants sur lesquels Services Québec appuiera sa décision de prolonger ou non le projet au-delà des deux premières années.

Le présent rapport s'articule en cinq parties : la première partie explique les grandes lignes de la formation *PING!*. La deuxième partie présente la méthode d'évaluation retenue. La troisième partie fait état des résultats opérationnels préliminaires du projet. Les deux dernières parties exposent en détail les résultats de l'évaluation.

1. PRÉSENTATION DU PROJET DE FORMATION SUR LES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES *PING!*

1.1 RAISON D'ÊTRE

Le projet de formation sur les compétences numériques *PING!* est une mesure du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 (PAGIEPS) du ministère du Travail, de l'emploi et de la solidarité sociale (MTESS) et du plan d'action 2018-2023, *Un Québec pour tous les âges*, du Secrétariat aux aînés (MSSS). Dans les deux cas, elle est sous la responsabilité de Services Québec.

Dans le PAGIEPS, la formation constitue la mesure 17, « Améliorer les compétences numériques des personnes en situation de pauvreté », qui figure à l'axe 3, « Favoriser la participation sociale des personnes et des familles à faible revenu et mobiliser les milieux ». Il y est dit que les relations avec l'État, les municipalités et les groupes ou réseaux communautaires passent de plus en plus par l'accès aux technologies de l'information et des communications. Dans la description de la mesure, le MTESS explique que les personnes en situation de pauvreté ont un accès plus restreint aux technologies et donc des connaissances moindres leur permettant d'y accéder.

La formation *PING!* correspond également à la mesure 20, « Développer les compétences numériques de personnes en situation de pauvreté, notamment des aînés », du plan d'action 2018-2023, *un Québec pour tous les âges*. La mesure s'inscrit dans le choix stratégique 4, « Faciliter l'accessibilité à l'information », de l'orientation 1, « Participer dans sa communauté ». Services Québec justifie la présence de cette mesure dans ce plan d'action en référant le lecteur à l'étude *NETendances 2016* du Centre facilitant la recherche et l'innovation dans les organisations (CEFRIO). Cette étude indiquait notamment que l'âge et le niveau de scolarité sont les deux principaux facteurs de vulnérabilité affectant la capacité d'utiliser Internet. Elle démontre également une fracture sur le plan générationnel et social.

« On observe une fracture générationnelle dans la mesure où les appareils numériques sont significativement peu présents chez les Québécois âgés de 55 ans et plus. Par ailleurs, on constate une fracture sociale, car les foyers percevant un revenu annuel inférieur à 40 000 \$ sont plus nombreux à n'être équipés d'aucun de ces appareils. »⁵

Selon la même étude, l'âge et le niveau de scolarité auraient aussi une incidence sur l'utilisation des services gouvernementaux en ligne. En effet, les personnes âgées de 55 ans et plus disent préférer les moyens de contact traditionnels pour transiger avec l'État, contrairement à celles âgées de 25 à 44 ans, qui sont davantage enclines à utiliser les services gouvernementaux en ligne. L'étude démontre également que plus le niveau de scolarité est élevé, plus les personnes utilisent les services gouvernementaux en ligne, ce qui induit « des écarts significativement importants en la matière entre les Québécois ayant atteint un niveau de scolarité universitaire et ceux ayant complété le niveau primaire ou secondaire »⁶.

5. CEFRIO (2016). *NETendances 2016. Portrait numérique des foyers québécois*, Édition 2016, volume 7, numéro 1, p. 6. Consulté le 22 janvier 2020.

6. CEFRIO (2016). *NETendances 2016. Gouvernement en ligne*, Édition 2016, volume 7, numéro 3, p. 6. Consulté le 22 janvier 2020.

En somme, l'âge, le niveau de scolarité et le niveau de revenu sont des facteurs qui semblent jouer un rôle dans l'utilisation des technologies. L'offre de formation *PING!* sur les compétences numériques tire sa raison d'être de cette situation.

1.2 DESCRIPTION ET OBJECTIFS

La mesure vise l'accroissement des compétences numériques des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale, notamment les aînés et les personnes à faible revenu qui ont un faible niveau de « littératie numérique ». Cette dernière peut être définie ainsi : « l'aptitude à comprendre et à utiliser les technologies de l'information et de la communication [TIC] dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses connaissances et ses capacités. »⁷

Les compétences de la population visée concernant la protection des renseignements personnels lors de l'utilisation des TIC sont également un aspect de la problématique auquel s'intéresse la formation.

L'objectif principal de l'intervention est d'offrir aux personnes en situation de pauvreté, dont les personnes aînées (65 ans et plus), des formations en développement de compétences numériques nécessaires à l'utilisation des technologies de l'information en préservant leur sécurité numérique.

Plus précisément, les objectifs de l'intervention sont les suivants :

1. Développer ou acquérir les compétences numériques de base permettant aux participants d'utiliser ou d'accroître l'utilisation des outils technologiques.
2. Transférer dans la vie quotidienne les connaissances et compétences acquises en formation.
3. Poursuivre l'apprentissage de l'usage des TIC par la pratique ou d'autres formations.
4. Atteindre les objectifs d'apprentissage propres aux modules suivis (voir le tableau 1 à la section suivante).

Plus globalement, le projet-pilote a pour objectif d'expérimenter une formule de formation souple : sans inscription, directement dans les milieux de vie ou dans la communauté, sans obligation de cheminement, avec un contenu adaptable aux besoins, sans évaluation des apprentissages, etc.

1.3 CONTENUS ET FORMULE DE FORMATION

Un contrat a été octroyé à l'organisme Communautaire afin qu'il élabore et offre des séances de formation sur l'ensemble du territoire québécois, en collaboration avec Services Québec et des partenaires (communautaires, municipaux ou autres). La formation a été intitulée *PING!*⁸, formation gratuite à Internet.

La formation prend la forme d'un enseignement magistral et d'un accompagnement individualisé. Elle est constituée de six modules de trois heures portant sur les thèmes suivants :

7. Université de Sherbrooke (s.d.). [Le fin mot : littératie numérique](#), Service de soutien à la formation, Université de Sherbrooke. Consulté 25 février 2019. Définition inspirée de celle donnée par l'Organisation de coopération et de développement économiques dans son rapport [La littératie à l'ère de l'information : rapport final de l'Enquête internationale sur la littératie des adultes](#), juin 2000, p X.

8. « Ping est le nom d'une commande informatique permettant de tester l'accessibilité d'une autre machine à travers un réseau IP. La commande mesure également le temps mis pour recevoir une réponse, appelé « round-trip time » (temps aller-retour). » Ping (logiciel) (s.d.). Dans *Wikipédia, l'encyclopédie libre*. Consulté le 15 février 2019 ([https://fr.wikipedia.org/wiki/Ping_\(logiciel\)](https://fr.wikipedia.org/wiki/Ping_(logiciel))).

1. Fonctionnement d'un ordinateur
 - Navigation sur Internet
 - Environnement Windows
 - Souris et clavier
 - Fenêtres
2. Recherches sur le Web et sources fiables d'information
 - Interfaces et boutons de navigation
 - Hyperliens
 - Moteur de recherche
3. Utilisation du courriel
 - Fonctionnement du courriel
 - Ouverture d'un compte
 - Stratégies d'utilisation
 - Pratique et éthique rattachées au courriel
4. Transactions en ligne et protection de son identité
 - Les enjeux associés à l'identité numérique et à la sécurité de l'information
5. Médias sociaux
 - Fonctionnement des médias sociaux
 - Protection de l'identité numérique
 - Pratique et éthique rattachées aux médias sociaux
6. Les services en ligne, dont les services gouvernementaux

Chaque module est suivi d'une période de pratique libre, supervisée par le formateur. Les six modules sont offerts pour une période de quelques semaines (généralement de deux à trois semaines), selon la disponibilité des locaux et des formateurs.

La formation est offerte sur des portables fournis par Communautique. Chaque formateur dispose d'environ dix ordinateurs portables⁹, ce qui limite en principe à 10 le nombre de participants par formation.

Les formations sont itinérantes et ont lieu dans des milieux propices à rejoindre des personnes en situation de pauvreté (organismes à but non lucratif, bibliothèques, habitations à loyer modique, salles communautaires, etc.), incluant des bureaux de Services Québec ou des centres locaux d'emploi (CLE). Services Québec souhaite, en effet, mobiliser son réseau de bureaux ainsi que ses partenaires afin d'offrir des formations pour favoriser le développement des compétences numériques des personnes ciblées.

La formation *PING!* est mise en place progressivement. Les premiers modules ont été donnés dès novembre 2018 dans les régions de Montréal, de la Capitale-Nationale et de la Mauricie. La formation a

9. Les portables sur lesquels sont offertes les formations sont des Chromebooks (principalement conçus pour naviguer sur le Web) ou des ordinateurs portables.

également été offerte dans deux autres régions dès avril 2019 (Bas-Saint-Laurent et Estrie), puis en Outaouais à partir de novembre 2019.

La formation ne s'inscrit pas dans l'offre de services habituelle du MTESS. Elle est gratuite et ouverte à tous et à toutes. Elle ne nécessite aucune inscription, mais ne donne droit à aucune allocation de participation ni à aucun remboursement de frais de déplacement ou de garde. Autrement dit, il ne s'agit pas d'un programme ou d'une mesure active du MTESS.

Il est prévu que la formation sera offerte progressivement dans chacune des 17 régions administratives du Québec au cours des cinq années que dure le projet (2018-2019 à 2022-2023). Le projet est doté d'un budget de 1,8 M\$. Le nombre de cycles de formation offerts, c'est-à-dire le nombre de fois où sont offerts les six modules de formation, variera d'une région à l'autre.

2 MÉTHODE D'ÉVALUATION

2.1 ENJEUX DE L'ÉVALUATION

La Direction des projets de développement de l'offre de services (DPDOS) du secteur Services Québec du MTESS a formulé le souhait d'évaluer la mise œuvre et la pertinence de la formation *PING!* sur les compétences numériques.

La formation *PING!* sur les compétences numériques a d'abord été mise en place comme un projet-pilote permettant d'expérimenter une formule de formation très flexible. Cette formule innove par rapport à l'offre de services habituelle du MTESS. La formation est notamment donnée par différents formateurs, dans différentes régions et dans différents lieux, sans inscription préalable.

Dans ce contexte, **l'évaluation de la mise en œuvre** permettra de valider l'à-propos de la formule et fera ressortir les éléments positifs et les points à améliorer.

La formule et les contenus de formation étant nouveaux, **l'évaluation de la pertinence** permettra de vérifier qu'ils répondent aux besoins de la clientèle cible.

2.2 OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION

L'évaluation de la formation a objectifs

- d'évaluer la mise en œuvre de la formation afin d'en déterminer les points forts et les points à améliorer;
- de valider la pertinence de la formule et des contenus offerts.

2.3 MÉTHODES D'ÉVALUATION

Afin de réaliser l'évaluation de la mise en œuvre et de la pertinence de la formation, plusieurs méthodes de collectes ou de traitement de l'information ont été utilisées.

2.3.1 ANALYSE DES DONNÉES RÉCOLTÉES AUPRÈS DES PARTICIPANTS

Tout au long de la formation, des données sont récoltées sur les participants. Bien qu'aucune inscription ne soit requise pour participer à la formation, un formulaire visant à recueillir des informations sur le profil des participants est remis en début de formation (groupe d'âge, sexe, occupation, scolarité, etc.). Un formulaire d'évaluation leur est aussi remis à la fin de chaque module afin de recueillir de l'information sur leur niveau de satisfaction. Le présent rapport trace un portrait des résultats généraux de la formation (nombre de formations, nombre de participants, nombre de participations) et rapporte les tendances qui se dégagent des formulaires remplis par les participants. Les données présentées couvrent la période de novembre 2018 à décembre 2019. Une compilation des formulaires amassés dans les six régions où s'est déroulée la formation pendant cette période, a été réalisée.

2.3.2 OBSERVATION

Afin d'évaluer la mise en œuvre et la pertinence de la formation, six séances d'observation ont été réalisées. Celles-ci ont permis de noter les interactions entre formateurs et participants, les ajustements apportés au contenu et à la formule de la formation, les réactions des participants, leurs préoccupations, etc.

La Direction de l'évaluation a procédé à cette observation dans trois des quatre régions qui ont débuté le projet, soit Montréal, l'Estrie (Sherbrooke) et la Mauricie (Trois-Rivières)¹⁰. Ces régions ont déjà été le théâtre de plusieurs formations dans des lieux différents. Les formateurs (ou ex-formateurs) étaient toujours à l'emploi des organismes partenaires pour parler de leur expérience. Cela a permis d'observer des formations déjà mises à l'essai et des formateurs avec de l'expérience, qui ont ajusté le contenu de formation et qui ont pu témoigner de l'évolution du projet. Au départ, deux séances de formation par région devaient être observées. Toutefois, pour des raisons de diversité et de logistique, trois séances de formation à Montréal et une seule en Mauricie l'ont été. Deux séances d'observation ont été réalisées en Estrie, comme cela avait été prévu. Le choix des sites où tenir les séances d'observation a été fait dans l'optique de visiter des sites et des partenaires de diverses natures (organismes communautaires, CLE ou bureaux de Services Québec, bibliothèques ou autres) et d'évaluer différents modules de formation.

Au final, l'observation s'est déroulée dans les lieux suivants :

- une habitation à loyer modique;
- un centre de loisirs communautaire;
- une bibliothèque;
- un CLE;
- deux organismes communautaires de services aux citoyens (l'un dédié aux services aux immigrants et l'autre dédié au bénévolat).

Tous les modules ont été observés, à l'exception du premier module intitulé « Fonctionnement d'un ordinateur ». Le module 2, « Recherches sur le Web et sources fiables d'information », a été observé à deux reprises. Les séances d'observation ont eu lieu entre le 30 septembre et le 28 novembre 2019.

10. La région de la Capitale-Nationale a aussi été parmi celles qui ont débuté le projet. Toutefois, le démarrage plus lent, en raison notamment du départ du formateur, puis de l'embauche d'une nouvelle personne, a fait en sorte qu'il n'a pas été jugé opportun d'y faire de l'observation.

2.3.3 ENTREVIUES

L'évaluation a permis de rencontrer 17 personnes jouant divers rôles dans la mise en œuvre de la formation. Ces personnes ont été questionnées sur les thèmes suivants¹¹ :

- le recrutement des organisations où donner de la formation;
- le partenariat avec Communautique et Services Québec;
- le recrutement des participants;
- l'organisation et la logistique;
- les besoins des participants;
- la perception des premiers effets de la formation sur les participants;
- les points forts et les aspects de la formation à améliorer.

Dans chaque région qui a été ciblée pour faire de l'observation, des entrevues ont été menées avec les principales personnes en charge de la prestation de la formation, à savoir

- les représentants des organismes partenaires du déploiement de la formation en région (qui embauchent les formateurs) (deux entrevues);
- les organismes hôtes de la formation (ceux où se donne la formation) (cinq entrevues¹²).

Pour l'ensemble du projet ont aussi été rencontrées :

- les formateurs (cinq entrevues);
- les chargées de projet ou du suivi ainsi que les collaborateurs de Communautique et de Services Québec (cinq entrevues).

La durée moyenne des entrevues a été de 57 minutes, bien qu'elle ait pu varier en fonction du rôle joué par l'interlocuteur dans le projet. L'entrevue la plus courte a duré 18 minutes; la plus longue, une heure et 51 minutes.

2.3.4 LIMITES DE L'ÉVALUATION

Les méthodes qualitatives utilisées dans la présente évaluation permettent des échanges en profondeur avec les répondants sur les thèmes abordés. Les entrevues et l'observation permettent également à des sujets d'intérêt d'émerger, ce qui n'est pas possible lorsqu'on distribue des questionnaires fermés. Toutefois, compte tenu du temps requis pour la collecte et l'analyse de ce type de données, ces travaux ne peuvent être menés à grande échelle et ne peuvent, de ce fait, prétendre à la généralisation.

Les données collectées lors des entrevues s'appuient sur des perceptions. Dans cette évaluation, la pertinence et les effets de la formation sur les participants sont documentés par ce qu'en pensent les principaux intervenants du projet et non par les participants eux-mêmes, puisqu'ils n'ont pas été rencontrés à ce stade. Bien que les perceptions des personnes qui côtoient les participants puissent donner une bonne indication de la pertinence du projet et de ses effets, elles ne peuvent prétendre remplacer une collecte de données auprès des participants eux-mêmes.

11. Des questionnaires ont été développés pour chaque type de répondants. Les thèmes abordés ont pu varier légèrement selon les fonctions de la personne rencontrée.

12. Un des lieux de formation où une séance d'observation a eu lieu est également un partenaire du déploiement de la formation en région.

Une analyse des données récoltées grâce aux formulaires remplis par les participants est aussi présentée. Cependant, d'une part, la quantité de données manquantes est importante et nuit à la précision des résultats (pour le profil des participants, notamment) et, d'autre part, l'absence d'une clé unique ou d'un identifiant des participants empêche de statuer sur la validité ou la fiabilité des données (présence possible de doublons). Pour ces raisons, les résultats ne peuvent être généralisés à l'ensemble des participants. Ainsi, seules les principales tendances sont présentées, et ce, à titre indicatif seulement. Celles-ci s'appuient sur une analyse des données qui excluent les refus, les « non applicable », les « ne sais pas » et autres formes d'abstention.

3 BILAN DE CERTAINS RÉSULTATS PRÉLIMINAIRES DU PROJET

Cette section trace un bref portrait des résultats préliminaires des premiers mois de mise en œuvre de la formation (de novembre 2018 à décembre 2019).

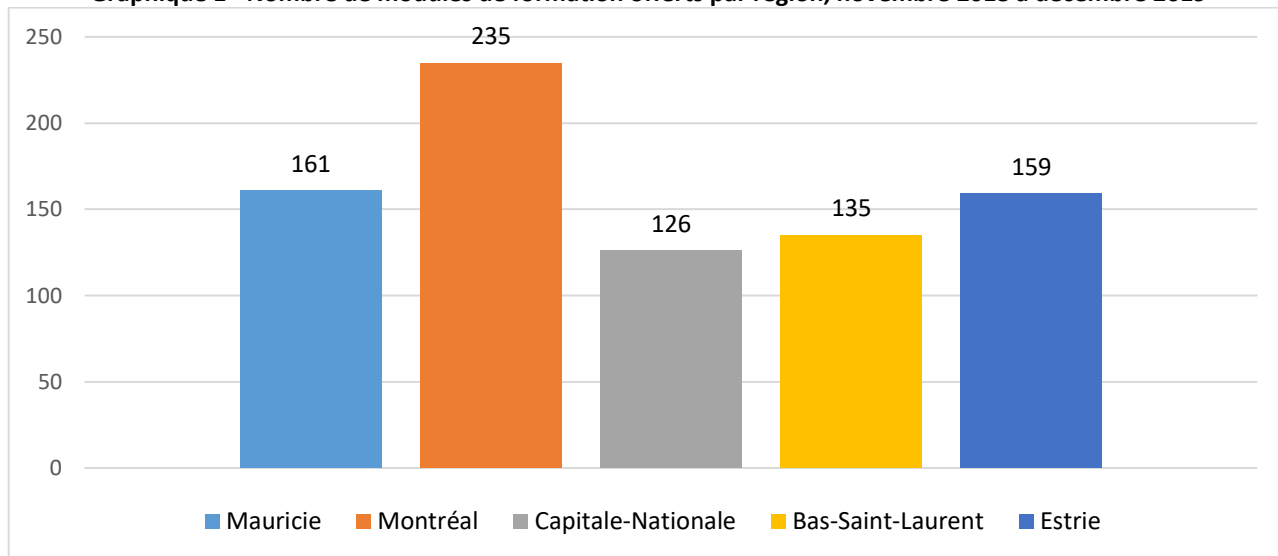
3.1 DÉPLOIEMENT ET OFFRE DE LA FORMATION EN RÉGION

Les données qui suivent portent sur l'activité de six régions, dont trois d'entre elles ont fonctionné pendant les quatorze mois d'activité considérés (Montréal, Capitale-Nationale et de la Mauricie); deux (Estrie et Bas-Saint-Laurent), pendant huit mois et une autre (Outaouais), pendant deux mois seulement. Les statistiques de la région de l'Outaouais, qui s'est joint au projet en novembre 2019, ont été incluses dans les résultats d'ensemble du projet (nombre de participants, nombre de modules de formation offerts, etc.), mais pas dans les analyses comparatives entre les régions compte tenu du peu de temps écoulé depuis l'entrée de cette région dans le projet.

Toutes les régions participantes ont embauché un formateur à temps plein. La seule exception est la région de Montréal, qui a à son emploi un formateur à temps plein et un formateur à temps partiel offrant de la formation à raison d'une journée par semaine. Cette information est à considérer dans l'analyse des résultats par région.

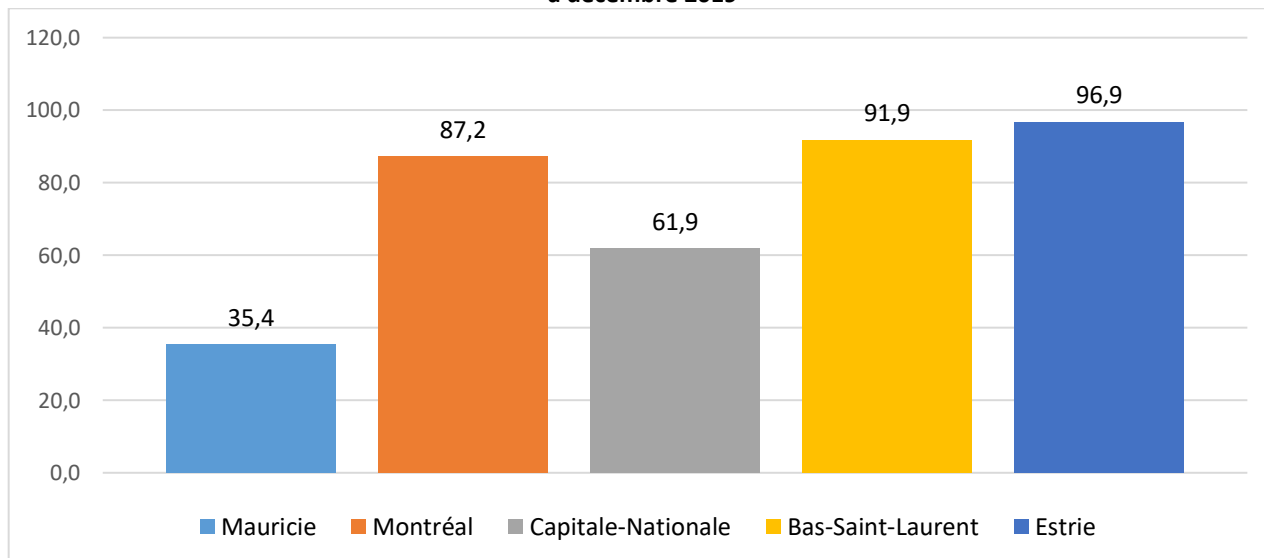
Chaque partenaire régional a entrepris d'offrir la formation dans ses propres locaux ou dans les locaux des organismes hôtes. De novembre 2018 à décembre 2019, les formateurs ont mis à l'horaire 820 modules de formation. Le graphique 1 présente le nombre de modules offerts par région pendant cette période. Montréal et la Mauricie ont mis à l'horaire un nombre important de modules, soit 235 à Montréal et 161 en Mauricie. Bien que qu'elles se soient ajoutées en avril 2019, les régions de l'Estrie et du Bas-Saint-Laurent font très bonne figure en ayant programmé respectivement 169 et 135 modules en neuf mois. La région de la Capitale-Nationale, bien qu'elle ait commencé le projet dès son démarrage en novembre 2018, est celle qui a programmé le moins grand nombre de modules de formation.

Graphique 1 - Nombre de modules de formation offerts par région, novembre 2018 à décembre 2019



En raison du mode de fonctionnement « sans inscription », il est possible qu'aucun participant ne se présente et que la formation n'ait pas lieu bien que des modules soient programmés. Dans les faits, **622** des 820 modules de formation programmés ont été effectivement donnés, soit 75,9 %. Aucun participant ne s'est présenté à 198 des modules planifiés dans les six régions, soit près du quart d'entre eux. Comme le montre le graphique 2, les modules où aucun participant ne s'est présenté ne sont pas répartis également entre les régions. En effet, la Mauricie et la Capitale-Nationale semblent avoir eu davantage de difficulté à recruter des participants. La première région a donné 35,4 % des modules de formation programmés et la seconde en a donné 61,9 %, alors que les autres régions en ont donné plus de 85 %.

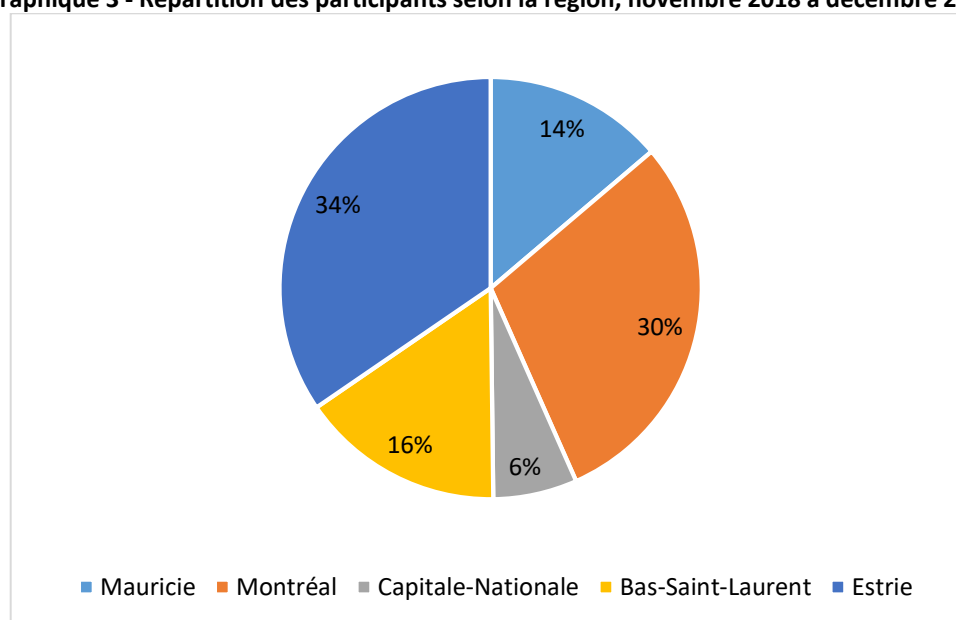
Graphique 2 - Proportion des formations données (%) par rapport aux formations offertes, par région, novembre 2018 à décembre 2019



3.2 PARTICIPANTS ET LEURS PARTICIPATIONS AUX MODULES DE FORMATION ET AUX SÉANCES D'ACCOMPAGNEMENT

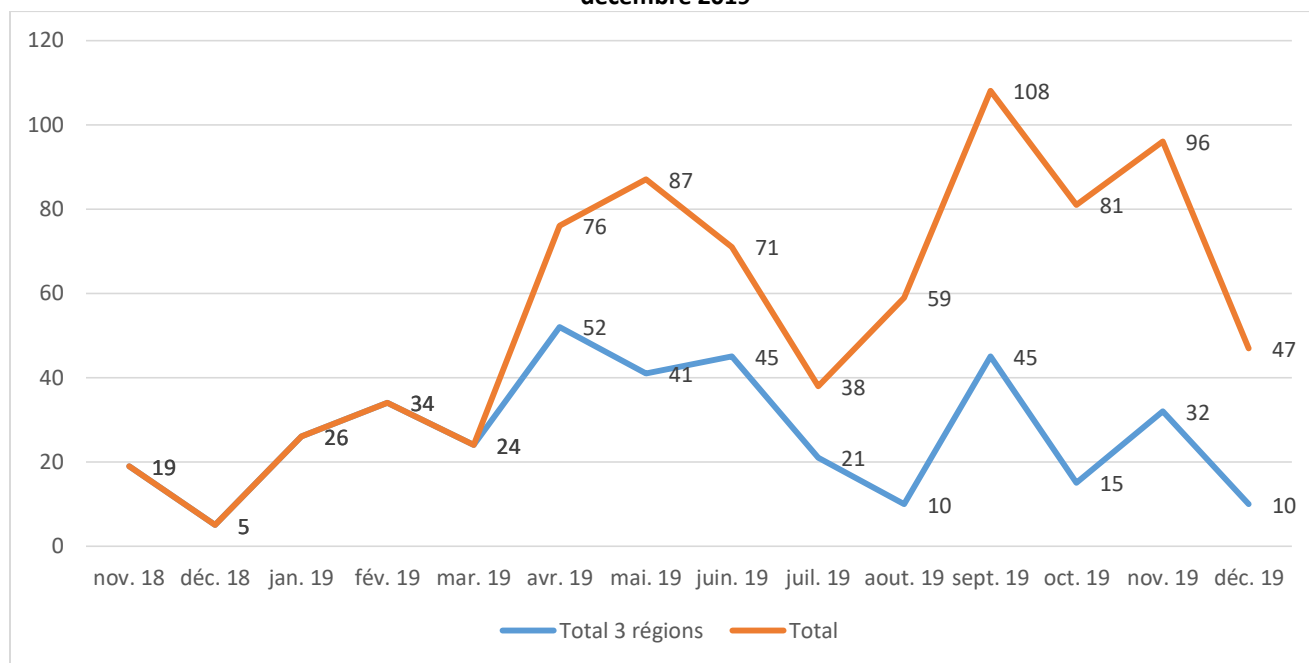
La formation *PING!* a attiré **771 personnes** pendant les quatorze premiers mois de sa mise en œuvre, toutes régions confondues. Ce nombre reflète le nombre de participants qui sont venus assister à au moins un module de formation ou à au moins une séance d'accompagnement, sans égard au nombre de modules ou de séances auxquels ils ont participé. Le graphique 3 permet de remarquer que la région de l'Estrie a généré plus du tiers des participants (34 %), malgré le fait qu'elle ne s'est jointe au projet qu'en avril 2019. La région de Montréal attire, elle aussi, près du tiers des participants (30 %). Les autres régions fournissent le tiers restant : le Bas-Saint-Laurent a formé 16 % des participants; la Mauricie, 14 % et la Capitale-Nationale, 6 %. Il est surprenant de trouver ces deux dernières régions au dernier rang, puisqu'elles sont parmi celles qui ont été le plus longtemps en activité (14 mois sur 14).

Graphique 3 - Répartition des participants selon la région, novembre 2018 à décembre 2019

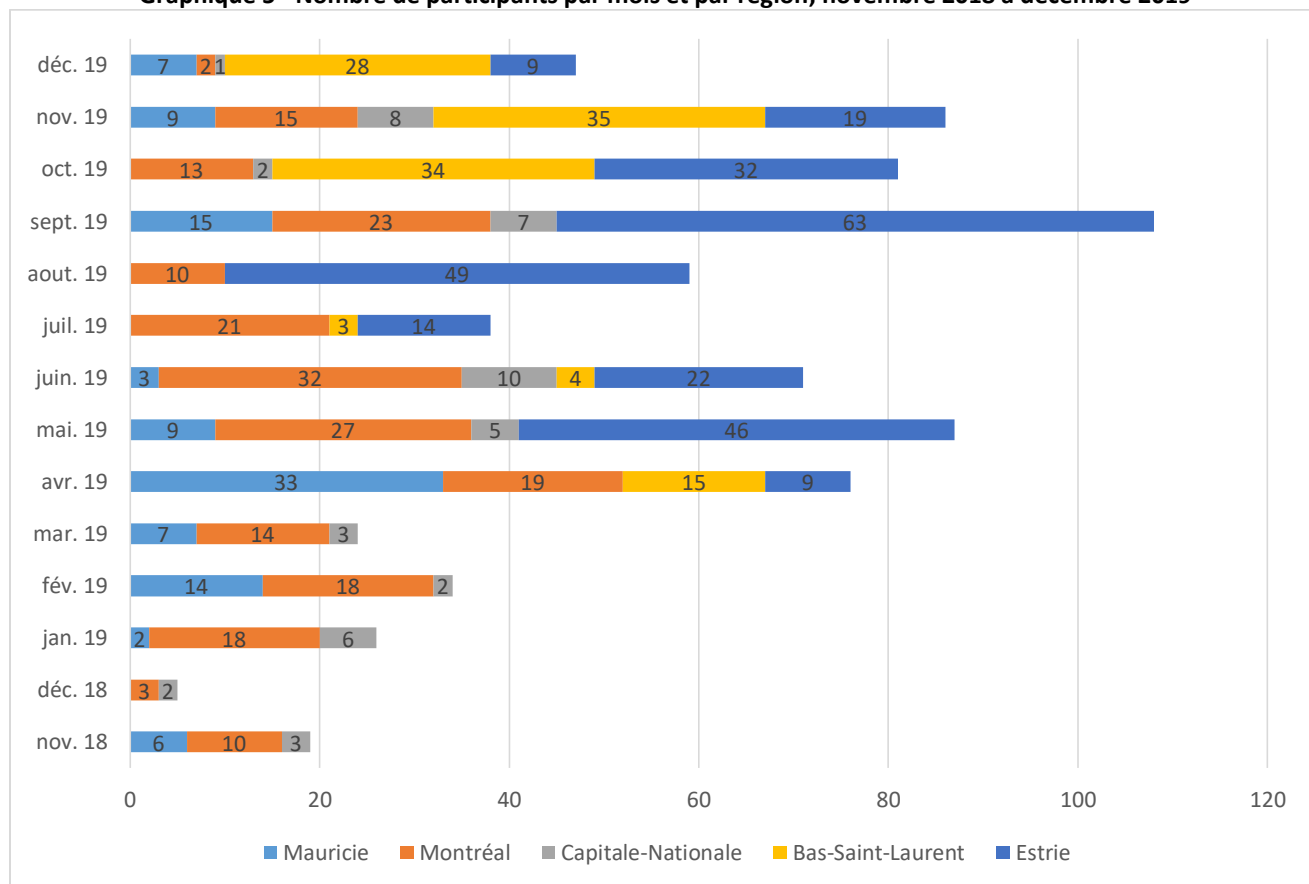


Le projet étant en démarrage, on peut présumer que le nombre de participants devrait théoriquement augmenter. Le graphique 4 montre l'évolution de ce nombre chaque mois, de novembre 2018 à décembre 2019, et met en lumière la croissance du nombre de participants. Toutefois, cette croissance est plus attribuable au déploiement de la formation dans de nouvelles régions qu'à une augmentation significative du nombre de participants dans les trois régions où la formation a d'abord été implantée (Montréal, la Mauricie et la Capitale-Nationale). En effet, il y a eu une augmentation du nombre de participants d'avril à juin, puis en septembre et novembre à la fois dans ces trois régions et dans l'ensemble des régions. Deux éléments sont à souligner. D'une part, on remarque une tendance similaire dans la fréquentation. Cette tendance rejoint d'ailleurs ce qui a été exprimé en entrevue par les formateurs : il y a une baisse de la demande pendant l'été et le temps des Fêtes (décembre et janvier). D'autre part, le maintien ou la progression de la participation dans les trois régions initiales est surtout redevable à la performance de Montréal. Bien que le projet soit implanté depuis près d'un an, la fréquentation ne semble pas liée au niveau de maturité du projet.

Graphique 4 - Évolution du nombre de participants, trois régions initiales et ensemble des régions, novembre 2018 à décembre 2019



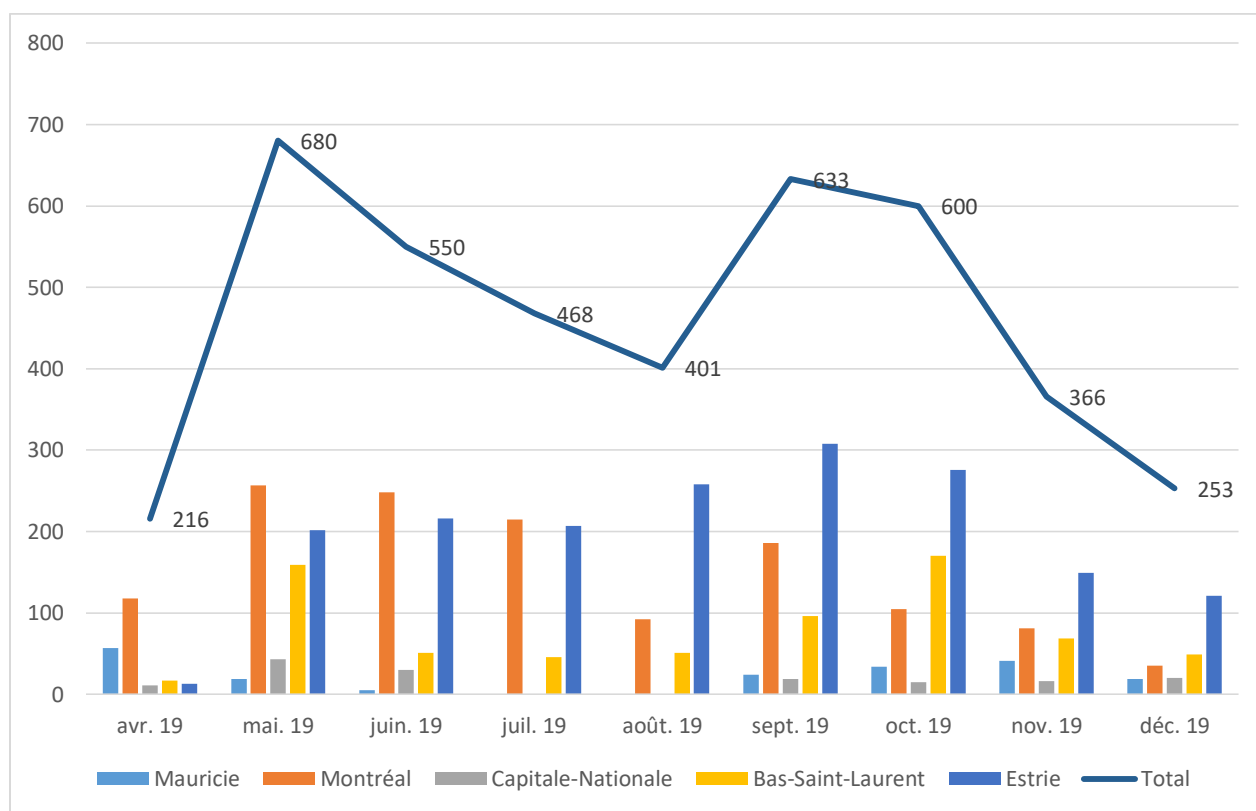
Graphique 5 - Nombre de participants par mois et par région, novembre 2018 à décembre 2019



De novembre 2018 à décembre 2019, les 771 personnes qui ont assisté à au moins un module de formation ont généré **3 059 participations**, c'est-à-dire qu'ils ont suivi 3 059 modules au total. En moyenne, on estime que chaque participant suit près de quatre modules chaque mois¹³.

Les données portant sur les participations totales (qui incluent la participation aux modules de formation et la présence aux séances d'accompagnement) ne sont pas disponibles pour l'année 2018-2019, soit de novembre 2018 à mars 2019. Toutefois, les données préliminaires de 2019-2020, soit d'avril à décembre 2019, recensent 4 167 participations totales pour 663 participants (voir le graphique 6). En incluant les séances d'accompagnement, on note donc plutôt 6,3 participations¹⁴ par participant.

Graphique 6 - Participations mensuelles par région et au total (formations et accompagnement), avril à décembre 2019



Comme pour le nombre de participants, le nombre de participations ne semble pas lié au niveau de maturité du projet, puisque les mêmes fluctuations saisonnières sont notées et que les données ne sont pas nécessairement croissantes. On remarque l'impact positif de l'ajout au projet des régions du Bas-Saint-Laurent et de l'Estrie, qui viennent appuyer la performance de Montréal, ce qui génère respectivement 17 %, 42 %, et 32 % des participations totales pour la période considérée (avril à décembre 2019).

13. Le fichier de suivi ne permet pas d'associer les participations aux participants. Il s'agit donc d'une estimation basée sur le nombre de participants et de participations enregistrés chaque mois et non sur un réel suivi des participants.

14. Idem.

3.3 PROFIL DES PARTICIPANTS ET SATISFACTION AU REGARD DE LA FORMATION

Comme cela est mentionné à la section traitant de la méthodologie (voir 2.3.4), les tendances présentées ci-après le sont à titre indicatif en raison des limites méthodologiques qui les accompagnent. Elles sont néanmoins intéressantes, car elles permettent de répondre à certaines préoccupations liées à la mission de la formation : les personnes rejointes font-elles partie d'une des catégories de clientèle ciblées par le projet ? Le contenu proposé est-il pertinent, c'est-à-dire, répond-il aux besoins des participants ? Ceux-ci sont-ils satisfaits de la formation suivie ?

3.3.1 PROFIL DES PARTICIPANTS

Les données recueillies dans le formulaire remis à tout nouveau participant indiquent que les participants à la formation

- sont majoritairement des femmes;
- ont en majorité 65 ans et plus;
- sont pour la plupart à la retraite;
- ont complété des niveaux d'études variés, mais comprennent une proportion importante de personnes qui ont comme plus haut niveau d'études un secondaire complété ou non;
- ont, en majorité, un revenu annuel inférieur à 25 000 \$; ceux qui ont un revenu supérieur à 35 000 \$ forment une minorité;
- ne sont, pour la plupart, ni immigrants, ni autochtones, ni handicapés;
- ne vivent pas, en grande majorité, avec des enfants, mais plutôt seuls ou en couple.

Les participants ont entendu parler de la formation par les moyens suivants, présentés dans l'ordre, à partir du plus fréquemment nommé :

- par un organisme communautaire ou une autre organisation;
- par le bouche-à-oreille;
- par l'affichage.

Le CLE et la catégorie « autres » ont peu été nommés par les participants, bien qu'ils étaient listés dans les choix à cocher.

Dans l'année précédant leur formation, la majorité des participants ont affirmé

- avoir eu accès à un ordinateur, une tablette électronique ou un téléphone intelligent à la maison;
- avoir eu une adresse courriel valide qu'ils ont utilisée au moins une fois par mois;
- n'avoir pas effectué de transactions en ligne (quoique certains disent l'avoir fait);
- n'avoir pas été actifs sur les réseaux sociaux (quoiqu'une proportion intéressante affirme l'avoir été).

3.3.2 SATISFACTION DES PARTICIPANTS ET PERTINENCE PERÇUE DE LA FORMATION

Au terme de chaque module, les participants sont invités à remplir un questionnaire visant à évaluer leur satisfaction quant à différents aspects de la formation. Il en ressort que

- la formation satisfait les attentes des participants;
- les objectifs de formation sont clairs;
- le rythme de la formation est adéquat;
- la durée de la formation est adéquate, soit ni trop longue ni trop courte;
- le contenu est pertinent considérant le parcours des participants;
- l'horaire de la formation est adéquat (heure de début et de fin);
- le nombre de participants est raisonnable;
- les lieux de formation sont accessibles;
- les locaux sont adéquats;
- le matériel informatique est approprié et suffisant.

La satisfaction envers le travail des formateurs est aussi élevée. En effet, une très forte proportion des participants considèrent que le formateur ou la formatrice

- communique de façon claire et dynamique;
- maîtrise bien son sujet;
- apporte suffisamment d'exemples et que ceux-ci sont pertinents;
- respecte les besoins d'apprentissage des participants.

Pour toutes les facettes concernant la satisfaction au regard de la formation et du travail des formateurs, les notes octroyées par les participants sont très élevées avec une moyenne atteignant au minimum 95 % (3,8/4), et ce, pour tous les modules donnés.

3.3.3 ÉTAT DE LA COLLECTE ET DU SUIVI DES DONNÉES ET AMÉLIORATIONS SUGGÉRÉES

Dans le cadre du projet, les informations récoltées sur les participants sont très riches et pourraient rendre possible une rétroaction détaillée de l'état de situation du projet. Cette rétroaction pourrait permettre d'apporter des ajustements ou changements. Or, jusqu'à maintenant, les formateurs saisissent manuellement les données et la validation de celles-ci présente certaines lacunes (ex. : une information contenant une faute de frappe crée une nouvelle catégorie de réponses), ce qui rend l'exploitation des données plus laborieuse et impose des limites à leur exploitation (certaines informations n'ont pu être traitées). La création d'une base de données regroupant les données de suivi, relatives au profil des participants et à la satisfaction des participants, assurerait la fiabilité de celles-ci, leur validation et l'assurance de leur exploitation à moyen ou à long terme.

4 RÉSULTATS DES ENTREVUES ET DE L'OBSERVATION

Les résultats qui suivent sont issus des séances d'observation de la formation et des entrevues avec les acteurs clés du projet.

4.1 DÉMARRAGE DU PROJET

Dans le cadre du PAGIEPS, Services Québec s'est engagé à mettre en œuvre la mesure 17, « Améliorer les compétences numériques des personnes en situation de pauvreté ». Pour ce faire, elle a conclu une entente avec un organisme externe, Communautique. Ce dernier est un organisme à but non lucratif qui détient une expérience dans le domaine de la formation liée aux nouvelles technologies, notamment auprès d'une clientèle vulnérable.

Le choix de confier la mise en œuvre de la mesure à un organisme externe offrait une certaine flexibilité pour ajuster l'offre de formation à la demande. En effet, si une région a peu de demandes pour la formation, les ressources peuvent être réaffectées vers une région dans laquelle la demande est plus forte.

4.1.1 RECRUTEMENT DES PARTENAIRES POUR LE DÉPLOIEMENT EN RÉGION

L'organisme Communautique s'est tourné vers ses partenaires pour procéder au déploiement de la formation. Les organismes qu'il a sollicités avaient déjà été partenaires dans des projets antérieurs. Ils offrent aussi, ou ont déjà offert, des activités ou des services à la clientèle cible du projet. Deux premières ententes ont été conclues avec la Capitale-Nationale et la Mauricie afin de démarrer les formations dès l'automne 2018. Dans les deux cas, il s'agit de corporations de développement économique communautaire (CDEC). Ces partenaires avaient la responsabilité d'embaucher un formateur et de le superviser avec le soutien de la chargée de projet de Communautique.

À la suite de l'échec de ses pourparlers avec le partenaire qu'il avait approché et en raison de l'échéancier serré à respecter, Communautique a pris la décision d'embaucher et de superviser lui-même les formateurs qui couvrent la région de Montréal. Communautique supervisera également le formateur embauché pour la région de Laval.

Dans l'Estrie et l'Outaouais, le même organisme partenaire, spécialisé dans le domaine de l'action interculturelle et présent dans les deux régions, voit au déploiement de la formation. Le dernier organisme à avoir joint le projet est une coopérative de travail et une entreprise d'économie sociale active notamment dans le secteur de l'informatique (boutique informatique, accompagnement, service, formation). Le nombre restreint de partenaires ne permet pas de tirer de conclusion quant au type de partenaires à privilégier.

Bien que le recrutement de partenaires en région se déroule bien dans l'ensemble, certaines difficultés se sont présentées dans deux régions (Montréal et la Gaspésie). Dans un des cas, c'est notamment la question des frais de déplacement jugés insuffisants qui a fait avorter les pourparlers avec le partenaire potentiel. Nous reviendrons sur cette question plus loin.

4.1.2 COORDINATION DU PROJET ET SOUTIEN DES FORMATEURS

Communautique a embauché un chargé de projet afin d'assurer la coordination, l'implantation et le suivi du projet. Cette personne a eu comme mandat de planifier les différentes étapes de la mise en œuvre et de participer à l'établissement des partenariats pour le déploiement dans les régions. Une

fois le projet démarré en région, elle soutient les formateurs et les organismes partenaires et assure le suivi du projet.

Dès la première semaine de travail d'un nouveau formateur, le chargé de projet le rencontre ainsi que l'organisme partenaire qui l'embauche. Outre les contenus de formation, le chargé de projet présente les outils visant à faciliter le travail et la coordination du projet (plateforme de partage de documents en ligne, application permettant les discussions en ligne [Slack]), les formulaires et rapports liés à la reddition de comptes à compléter, les gabarits disponibles, etc.

L'horaire des formateurs est de 32 heures par semaine. Il est conçu de telle façon que les vendredis avant-midi sont réservés à des rencontres et à des tâches administratives. Environ chaque mois, une rencontre virtuelle de tous les formateurs est tenue.

Les outils mis en place par Communautique ainsi que les possibilités d'échange avec le chargé de projet sont appréciés des formateurs. Ces derniers y ont recours au gré de leurs besoins et de leurs expériences et compétences.

Les formateurs reçoivent aussi du soutien des organisations partenaires qui les embauchent, quoique cette aide soit variable selon les organisations. Celles qui ont d'autres formateurs ou intervenants dans leurs équipes peuvent davantage soutenir les formateurs *PING!* quant à la prestation de la formation (ex. : interventions auprès des participants). Dans les autres organisations, les formateurs doivent être autonomes et recourir à Communautique ou aux réseaux des formateurs en cas de besoin.

Selon ce qui a été rapporté, les partenaires ont été autonomes dans la mise en place du projet dans leur région, voire parfois indépendants.

4.1.3 DÉVELOPPEMENT DES CONTENUS DE FORMATION

Communautique et Services Québec ont travaillé ensemble sur le contenu de la formation dans un premier temps. D'abord, la chargée de projet de Services Québec a fait des recherches pour situer le besoin et s'assurer d'éviter des dédoublements, particulièrement avec l'offre de services d'Emploi-Québec.

La chargée de projet de Communautique dit avoir préparé un plan de formation qui incluait les thèmes à aborder et les principaux points à traiter dans chaque module. Elle a aussi préparé un exemple d'aide-mémoire à remettre aux participants ainsi qu'un modèle de présentation (PowerPoint). À l'aide de ces documents, les formateurs ont eu à étoffer et à personnaliser le contenu des différents modules de la formation. Les outils (plateforme de partage de documents en ligne) et des rencontres leur ont permis d'échanger sur les contenus de formation ou de partager leurs documents de formation. La chargée de projet avait aussi prévu un suivi plus serré les premières semaines et offert sa disponibilité pour toute demande de soutien.

4.1.4 PROFIL DES FORMATEURS

Comme aucune formation des formateurs n'était prévue, Communautique a donné des instructions générales à ses partenaires quant aux compétences des formateurs à recruter afin que ces derniers puissent travailler à la mise en place de la formation dès leur embauche, soit avoir des connaissances en informatique ou de l'expérience en formation.

Dans les faits, trois des cinq formateurs rencontrés ont une formation ou de l'expérience soit en enseignement, soit en formation. Dans les deux autres cas, les formateurs ont une expérience en animation, plutôt qu'en formation.

Certains répondants ont souligné la polyvalence requise pour occuper ce poste. Les formateurs doivent avoir les compétences et connaissances non seulement pour former les participants au domaine de l'informatique, mais aussi pour assurer la recherche des lieux de formation et initier les relations avec les organismes hôtes et d'autres organismes de la communauté pour promouvoir la formation. Ils doivent également avoir les qualités requises pour gérer les relations avec les participants. Lorsqu'un formateur enseigne quatre jours par semaine ou qu'il y a beaucoup de demandes pour la formation, la charge de travail est qualifiée d'élevée. En effet, outre les tâches nommées précédemment, les formateurs doivent aussi saisir l'information des questionnaires remis aux participants, tenir leurs connaissances à jour ou chercher des réponses à des questions qui leur sont posées et assurer la mise à jour des postes informatiques.

Dans le contexte de la pénurie de main-d'œuvre, qui affectait plusieurs régions au moment de faire les entrevues, certains partenaires ont exprimé des difficultés en lien avec le recrutement ou la rétention du personnel. Le fait que les postes soient temporaires constitue aussi un défi pour le recrutement. Dans une région, le salaire prévu dans le projet ne permettait pas d'attirer un formateur et les enveloppes ont dû être réajustées. Au cours de la première année, deux régions (la Capitale-Nationale et la Mauricie) ont aussi dû remplacer des formateurs qui ont quitté en cours d'année, ce qui a nui à l'offre de formation dans ces régions.

Les formateurs n'ont pas reçu de formation à leur embauche (ni en pédagogie ni en informatique), malgré leur provenance et leurs profils variés. Tous les formateurs ont raconté des situations où ils ont eu à gérer des participants présentant des enjeux particuliers (ex. : problèmes d'apprentissage, de comportement, de santé ou de santé mentale; situation de crise). Un répondant a suggéré que des formations soient organisées afin de les outiller davantage.

4.2 DÉPLOIEMENT DU PROJET EN RÉGION

Une fois les ententes conclues avec les partenaires en région, ceux-ci, soutenus par Communautique, doivent trouver des organismes où auront lieu la formation. Les partenaires régionaux sont aussi encouragés à prendre entente avec les bureaux de Services Québec ou les CLE afin d’y donner la formation.

4.2.1 RECHERCHE DES LIEUX DE FORMATION

Afin de cibler les endroits où donner la formation, Services Québec et Communautique ont collaboré pour analyser des données sociodémographiques (population, statistiques sur la pauvreté, etc.) permettant de planifier le déploiement du projet en région. Cette première analyse de données avait pour objectif de localiser certaines des catégories de clientèle visées et d’estimer la durée du déploiement de la formation dans chacune des régions. Ainsi, des durées de présence de six mois à quatre ans ont été prévues pour l’ensemble des 17 régions à couvrir.

Lorsque le partenaire régional de la formation est trouvé et qu’un formateur est embauché, une seconde analyse de données permet de cibler les secteurs ou quartiers à prioriser, notamment ceux ayant une plus forte présence de ménages à faible revenu ou d’aînés. Des organismes sont alors ciblés et sollicités par le formateur. Services Québec a demandé que la formation soit offerte dans au moins un CLE ou un de ses bureaux par région. Cette demande a été annoncée au réseau de Services Québec, qui détermine le bureau ou le CLE où une formation devrait être offerte. Les bibliothèques sont également des endroits privilégiés. Ensuite, Communautique, le partenaire régional de la formation et Services Québec¹⁵ mettent à profit leurs contacts en région afin de trouver d’autres organismes où offrir la formation. Le formateur se charge de contacter ces nouveaux organismes et de leur présenter le projet. « Le formateur est un peu [le] coordonnateur de son offre ».

Les formateurs consultent aussi des répertoires pour trouver des organismes hôtes (arrondissement.com, 211qc.ca, etc.). Certains formateurs ont ciblé des organismes qui pouvaient rejoindre la clientèle ciblée, comme les habitations à loyer modique (HLM), les bibliothèques municipales et les résidences pour aînés.

Les formateurs ont tous fonctionné sensiblement de la même façon. Ils ont commencé par envoyer des documents présentant la formation *PING!* par courriel aux organismes ciblés. Puis, ils les ont relancés par téléphone et les ont rencontrés s’ils manifestaient de l’intérêt pour le projet.

Quelques éléments interviennent dans la décision des organismes sollicités, notamment :

- la présence ou non d’une salle où offrir la formation;
- la disponibilité de ces salles;
- l’accès au Wi-Fi et la capacité de celui-ci;
- la programmation régulière de l’organisme.

15. Services Québec sollicite ses bureaux et les CLE, mais aussi certains partenaires qui offrent de la formation ou des services d’emploi.

Le fait que la formation soit gratuite et « clé en main » (contenu, formateur et matériel fournis) sont des arguments qui facilitent le partenariat.

Jusqu'à maintenant, Services Québec se dit satisfait de la diversité des lieux de formation. Comme il y a beaucoup de formation en milieux communautaires, il souhaite aussi voir se développer des partenariats, par exemple, avec les bibliothèques ou des CLSC.

4.2.2 LIENS AVEC LES CLE ET LES BUREAUX DE SERVICES QUÉBEC

Selon l'entente conclue entre Communautaire et Services Québec, la formation doit être offerte dans au moins un CLE ou un bureau de Services Québec dans chaque région. Cette exigence a été satisfaite partout, à l'exception de la région du Bas-Saint-Laurent, qui ne l'avait pas encore fait au moment de procéder aux collectes d'information.

Les formateurs sont en charge d'établir les contacts avec les personnes responsables des CLE ou des bureaux de Services Québec, dont ils reçoivent les coordonnées. Ces responsables sont sensés avoir été informés du projet par le réseau des communications du MTESS (Direction des communications, communicateurs régionaux). Toutefois, le personnel de Services Québec, tant les employés qui œuvrent auprès de la clientèle que les gestionnaires, semblait inégalement informé de l'existence de la formation et de l'exigence de la tenir dans un CLE ou un bureau de Services Québec. Dans quelques situations, cependant, les CLE ou les bureaux de Services Québec ont eux-mêmes communiqué avec un formateur pour obtenir plus d'information ou, dans un cas, pour les inviter à donner la formation dans leurs locaux.

Comme les expériences dans les CLE ou les bureaux de Services Québec sont peu nombreuses, il est difficile d'en tirer des conclusions. Ces expériences se sont déroulées différemment. Dans une des régions, le formateur a dit avoir donné la formation dans un CLE, mais n'avoir eu aucun participant référé par celui-ci. Les participants venaient de l'extérieur et ne faisaient pas partie de la clientèle du CLE. Dans deux autres régions, la formation a été donnée à deux reprises dans un CLE. Dans une région, la formation avait été planifiée de façon à coïncider avec le premier du mois et la remise de chèque afin d'attirer cette clientèle. Les préposés à l'accueil avaient mis en évidence l'affiche publicitaire de la formation et suggéraient aux gens qui se présentaient d'aller se joindre à la formation. Cette formule a fonctionné et a amené quelques participants ayant peu de connaissances en informatique, mais quelques séances sont restées sans participants. Dans l'autre région, un même CLE a été ciblé pour donner la formation à deux moments différents dans l'année. La première vague de formations données en hiver 2019 s'est bien déroulée, alors que la seconde, planifiée pour automne 2019, a peiné à attirer des participants, à un point que plusieurs séances n'ont pas eu lieu faute de participants. Dans ce dernier cas, un affichage avait été fait dans le CLE et dans les organismes voisins, les employés du CLE avaient été invités à référer des participants et le formateur a même invité les personnes présentes dans la salle multiservice à assister à la formation. Bref, les expériences diffèrent, mais les CLE en eux-mêmes ne semblent pas générer un nombre important de participants. D'ailleurs, les formateurs ne rencontrent que rarement – voire pas du tout – des participants qui ont été référés par leur CLE.

Selon un formateur, la clientèle en recherche d'emploi a des besoins différents en matière de formation. Elle a souvent déjà des connaissances de base, mais elle veut apprendre à faire un curriculum vitae, à chercher un emploi en ligne ou à utiliser Word. Comme les modules ne traitent pas

directement de ces questions, l'accompagnement peut permettre de couvrir certains besoins plus spécifiques, notamment en répondant aux questions sur l'utilisation de la recherche d'emploi en ligne. Ce formateur précisait que « quand tu es au CLE, c'est parce que tu te cherches un emploi, donc tu ne veux pas nécessairement avoir un cours. L'accompagnement est important, mais il est plus pointu. »

D'après un répondant, le fait que la formation soit mise en œuvre par Services Québec et non par Emploi-Québec explique peut-être le fait que ce réseau réfère peu la clientèle ou participe inégalement à déployer la formation dans ses locaux. Néanmoins, un autre répondant ajoute que, compte tenu des bénéfices pour la clientèle, « on a avantage à ce que ça fonctionne, ce projet-là, je pense, à s'attacher un peu plus que ça. » Il suggère que la formation soit plus systématiquement proposée aux personnes qui rencontrent un agent, surtout lorsque la formation a lieu sur place. Un répondant va même jusqu'à suggérer de transférer la mise en œuvre du projet à Emploi-Québec. Il est à noter que Services Québec doit passer par le réseau des communicateurs régionaux pour transmettre ses messages au personnel d'Emploi-Québec et ne peut interagir directement avec celui-ci¹⁶. Services Québec n'a pas non plus de contacts avec les ressources externes, soit les organismes qui offrent les mesures d'aide à l'emploi ou d'intégration au marché du travail en collaboration avec Emploi-Québec. Or, la clientèle qui a recours à ces organismes pourrait correspondre à celle visée par la formation.

4.3 FORMULE DU PROJET

Le projet de formation propose une formule particulière, dont plusieurs caractéristiques ont été discutées avec les répondants ou étudiées pendant les séances d'observation. Les sections qui suivent présentent les constats relatifs aux principales caractéristiques du projet.

4.3.1 RYTHME DE LA FORMATION ET PERTINENCE AU REGARD DES BESOINS D'APPRENTISSAGE

Initialement, la formation devait être offerte à temps plein, du lundi au jeudi. Les matinées auraient été consacrées à la théorie et les après-midi, à l'accompagnement.

Dans les régions visitées, rares sont les situations qui ont permis un tel fonctionnement, car plusieurs facteurs interviennent dans l'organisation des formations, notamment

- la disponibilité des locaux;
- la programmation régulière de l'organisme et les habitudes de fréquentation des usagers;
- la disponibilité des participants;
- la disponibilité des formateurs¹⁷;
- le rythme d'apprentissage de la clientèle visée ou ses caractéristiques.

Dans les faits, les formateurs ont rarement offert les cours dans la forme prévue. Ils ont plutôt adapté le calendrier aux besoins, aux disponibilités ou aux demandes des organismes qui accueillent la formation.

En plus du problème de disponibilité des locaux, certains lieux de formation (et certains formateurs également) sont sceptiques quant au succès d'une formule intensive de formation (quatre jours de

16. Services Québec transmet aussi de l'information aux gestionnaires du réseau par l'intermédiaire du Forum des régions du MTESS.

17. Un formateur travaille à temps partiel, notamment.

formation de six heures chacun par semaine) auprès de leur clientèle. Ils s'inquiètent de leur assiduité ou de leur capacité à assimiler l'information de façon aussi condensée :

« Les aînés ne peuvent pas étudier toute la journée comme des universitaires, alors, je m'adapte. »

« Moi, j'ai étudié en pédagogie, tout le phénomène de la cognition, de la rétention, des habiletés et tout ça, et je trouve ça un peu beaucoup un cours par semaine sur des sujets différents; pour des gens qui ne connaissent pas ça, c'est un défi. Admettons que tu fais le courriel une journée et le cours d'après ce sont les transactions, tu n'as pas vraiment intégré tout à fait le courriel, c'est impossible. »

« (...) c'est comme trop court et à la fois trop long en même temps, dans le sens que le module que je le passe en deux heures, c'est global, c'est général, mais après tu as vraiment besoin de quelqu'un pour t'accompagner dans la fin de ça pour que, toi, tu fasses la transition pour l'utiliser. »

Les organismes concernés demandent donc une formule moins intensive de formation (formation moins longue, répartition sur plusieurs semaines, etc.). Un organisme partenaire dit que certains participants procèdent de la façon suivante à dessein : ils suivent un ou deux modules, puis attendent le prochain cycle pour faire d'autres modules afin de diminuer le rythme de l'apprentissage.

Deux formateurs ont expliqué qu'ils adaptaient la durée de la formation aux besoins des participants, jugeant les trois heures de cours proposées trop longues pour la clientèle. Un autre a dit trouver la durée trop longue également et offre peu fréquemment la formule « cours et accompagnement » dans la même journée. D'autres offrent la formule, mais conviennent que le rythme est très soutenu pour certains. Cela fait en sorte qu'il arrive que des participants reviennent pour suivre des modules auxquels ils se sont déjà présentés, de façon à mieux les assimiler.

« Moi, j'ai eu des aînés qui sont venus à deux sessions. (...) Qui sont venus deux fois à la session et qui me demandent s'ils peuvent revenir une troisième fois. »

Il n'est pas possible de calculer l'ampleur de ce phénomène en raison de l'absence d'inscriptions aux formations, mais il a été remarqué lors de l'observation dans deux organismes, et trois des cinq formateurs rencontrés l'ont évoqué en entrevue.

4.3.2 INSCRIPTION

Dans certains organismes, la formation a été offerte sur inscription, pour plusieurs raisons. Certains doutent de l'efficacité du « sans inscription » pour leur clientèle ou veulent assurer la présence des participants et jugent que l'inscription favorise l'engagement et la progression des participants. Des raisons de logistique expliquent aussi la préférence pour l'inscription : la capacité des salles à respecter, le nombre d'ordinateurs disponibles, la volonté de garder le contrôle de la classe ou du matériel informatique fourni. Certains formateurs ou partenaires estiment que l'inscription donne du sérieux à la formation ou constitue un incitatif à s'y rendre. Pour d'autres, il s'agit simplement de leur façon de faire habituelle et appréhendent de fonctionner autrement. Ils souhaitent éviter que le formateur ne se déplace « pour rien ». Pour les formateurs ou les organismes où se donnent la formation, l'inscription fournit les coordonnées des participants, ce qui permet les suivis ou les

rappels. L'exemple d'un lieu de formation qui souhaitait charger un frais minime pour assurer la présence des participants – la demande a été refusée par le formateur – a même été donné.

Dans certaines situations, on prend les inscriptions, mais on accepte aussi les gens qui se présentent spontanément à un module. Cela peut occasionner un surplus par rapport au nombre d'ordinateurs disponibles. Quelques partenaires régionaux ou formateurs ont des ordinateurs ou des tablettes en surplus, qu'ils peuvent utiliser dans ce genre de situation. Sinon, il arrive que deux personnes travaillent à un même ordinateur.

Bien que l'inscription puisse fonctionner dans certains contextes, elle ne fonctionne pas dans tous les milieux. Afin de vérifier l'intérêt pour la formation, un organisme avait demandé aux personnes intéressées d'inscrire leur nom. Une dizaine de personnes s'étaient manifestées. Lorsqu'est venu le temps de donner la formation, peu d'entre elles se sont présentées; d'ailleurs, quelques formations n'ont pu être données faute de participants. Dans ce milieu où prévaut une clientèle démunie, on explique que les gens sortent très peu et qu'il est difficile de les faire participer à quoi que ce soit. Ce n'est pas spécifique à la formation *PING!*.

Les partenaires et formateurs sont partagés quant à leur appréciation de la formule sans inscription. Ceux qui l'apprécient moins invoquent la difficulté à planifier les cours (contenu, exercices, achalandage, matériel, etc.), les caractéristiques de la clientèle ou les réticences des partenaires à ce sujet. La difficulté à former des groupes plus homogènes est aussi soulignée. Ceux qui l'apprécient expliquent que la formule, bien qu'elle leur demande de s'adapter, permet d'aller chercher une clientèle qui ne se serait pas inscrite de toute façon ou d'accommoder plus de personnes. Bref, les opinions sont partagées sur ce point.

4.3.3 TAILLE DU GROUPE

Les formateurs et partenaires sont unanimes pour dire que les groupes de 10 à 12 participants, bien que rares, sont plus difficiles à gérer. Le fait que ce soit des cours pour débutants et que le niveau de compétence de ceux-ci varie explique la difficulté à gérer des groupes supérieurs à six personnes. L'accompagnement est particulièrement difficile lorsque les groupes comptent de nombreux participants. Pendant que le formateur aide une personne, les autres doivent attendre, ce qui peut engendrer de la frustration. Dans certaines situations, l'attention que nécessitent les personnes qui ont très peu de connaissances rend difficile l'enseignement à des groupes plus importants.

Quelques personnes rencontrées ont remarqué deux catégories de clientèle. La première catégorie ne connaît pas du tout l'informatique. Elle doit apprendre à cliquer avec la souris, à comprendre le fonctionnement de l'ordinateur, à reconnaître les icônes, etc. Elle n'a souvent pas accès à un ordinateur ou à du Wi-Fi. L'autre catégorie de clientèle a une connaissance de base qu'elle cherche à parfaire. Elle est capable de naviguer par elle-même sur Internet et possède souvent un appareil. Lorsque ces deux catégories de clientèle se retrouvent dans un même groupe, la gestion du rythme d'apprentissage devient plus complexe et peut engendrer de l'insatisfaction de part et d'autre.

4.3.4 ITINÉRANCE DE LA FORMATION

Au départ, les frais de déplacement en région avaient été prévus par Communautique en fonction d'un scénario dans lequel les formateurs donnaient la formation plusieurs jours de suite (six jours pour compléter un cycle de six modules, avec la possibilité de recommencer un nouveau cycle par la suite). Or, plusieurs régions (Estrie, Mauricie, Capitale-Nationale) n'ont pas conclu d'ententes de formation selon ce scénario. La question des frais de déplacement est donc un enjeu, puisqu'elle limite la possibilité pour les formateurs d'accommoder la demande de certains organismes qui souhaitent que la formation soit donnée selon un horaire différent ou à l'extérieur des grands centres.

Le nombre de cycles consécutifs de la formation à donner au même endroit est aussi une question qui revient. D'une part, on remarque que ce sont souvent les habitués de l'organisme hôte qui assistent au premier cycle de la formation et qu'il faut davantage d'affichage et de promotion pour attirer des gens de l'extérieur. D'autre part, si la formation ne reste pas suffisamment longtemps au même endroit, la promotion devient difficile, car l'affichage est à recommencer constamment. À ce sujet, l'expérimentation du projet ne donne pas d'indications précises quant à la formule à adopter. À titre d'exemple, les régions du Bas-Saint-Laurent et de l'Estrie obtiennent toutes deux d'excellents résultats quant au nombre de participants. Pourtant, la première n'est pas itinérante (toutes les formations ont eu lieu chez l'organisme partenaire pour la période de référence) et la seconde se déplace dans le plus grand nombre de lieux chaque semaine. Il est donc difficile de tirer une conclusion quant à l'itinérance.

4.3.5 MATÉRIEL

Les premières régions à être déployées, soit Montréal, la Capitale-Nationale et la Mauricie, ont reçu des mini-ordinateurs portables, des Chromebooks. Ces ordinateurs ont été choisis parce qu'ils sont conçus pour la navigation sur Internet et pour leur rapport qualité-prix. Or, le système d'exploitation et l'interface peu répandus de ces appareils les rendent difficiles à utiliser pour des gens peu familiers avec la technologie et rendent les apprentissages plus difficilement transférables à d'autres types d'appareils plus courants (PC, tablettes).

Étant donné que les participants apportent parfois leur appareil personnel en cours, les formateurs doivent expliquer plusieurs environnements (Windows, tablettes diverses, Chrome). Cela leur demande de s'ajuster et d'être au fait des différentes interfaces. Cependant, les formateurs sont favorables à cette pratique, puisque les personnes pratiquent sur les appareils qu'ils utiliseront, ce qui favorise l'apprentissage.

Plus généralement, le fait de donner la formation sur un ordinateur (Chromebook ou PC) ne constitue pas un obstacle majeur, mais certains formateurs ont souligné la difficulté pour certaines personnes peu familières avec l'informatique d'apprendre à manipuler la souris et à double-cliquer, par exemple. Cet apprentissage peut demander plusieurs séances.

4.3.6 CONTENU DE LA FORMATION

De manière générale, selon les répondants, le contenu de la formation est jugé pertinent et paraît plaire aux participants. Par contre, le contenu est fréquemment ajusté au niveau et aux besoins de ces derniers.

Pour les personnes qui ne connaissent pas du tout l'informatique, la progression des modules est jugée rapide et la pertinence de certains modules est alors moindre. « Donc, c'est sûr que [...] le module quatre sur les transactions en ligne n'est peut-être pas si pertinent pour quelqu'un qui a encore de la difficulté à manier la souris », souligne un répondant.

Quelques commentaires ont porté sur le premier module traitant du fonctionnement d'un ordinateur, qui est jugé plus théorique et moins intéressant. Pour les personnes qui ont des connaissances de base en informatique, ce module est jugé moins pertinent. Pour celles qui n'ont aucune connaissance en informatique, il est parfois jugé complexe. Un répondant explique que l'idéal serait de pouvoir parfois adapter les modules aux groupes. Pour les personnes qui n'ont aucune expérience en informatique, le contenu de formation pourrait couvrir les thèmes des deux premiers modules en six séances. Pour les personnes plus avancées, on pourrait se limiter à enseigner les thèmes correspondant aux quatre derniers modules. De manière générale, les formateurs respectent le thème de la formation, même s'ils adaptent les contenus au niveau et aux besoins exprimés par les participants.

Les formateurs ont la latitude d'adapter les contenus aux besoins des participants. Cela fait en sorte qu'ils choisissent d'enseigner certains concepts, alors que d'autres ne le font pas. Par exemple, un formateur dit ne pas enseigner l'exploration des fichiers parce que ce n'est pas en lien avec l'utilisation d'Internet, alors qu'un autre insiste sur cette notion et dit y revenir lors de chaque cours. Bien que Communautique ait fourni les grandes lignes du contenu de la formation, le contenu final n'a pas été systématiquement uniformisé.

Les personnes rencontrées ont souligné l'importance que le contenu de formation réponde aux besoins des participants et que ceux-ci transfèrent les connaissances dans leurs pratiques. Beaucoup ont parlé d'apprendre de « petites choses » qui aident les gens. Les formateurs ne visent pas à transmettre le plus de connaissances possible, mais tablent sur l'utilité de ce qui est transmis. Services Québec est à l'aise avec l'idée que la formation soit axée sur les besoins des participants.

Dans une seule région, un aide-mémoire en format papier a été remis aux participants. Dans les autres régions, les formateurs n'en ont pas remis lors des formations observées et ils n'ont pas fait état de cette pratique lors des entrevues. Certaines personnes prenaient toutefois des notes.

4.3.7 PÉRIODES D'ACCOMPAGNEMENT

Comme cela a été mentionné précédemment, la formation prévoit des périodes d'accompagnement afin que les participants pratiquent en recevant le soutien du formateur. L'horaire de la formation variant d'une région à une autre, la période d'accompagnement n'est pas toujours donnée le même jour et parfois pas dans le même lieu.

Lors des six séances d'observation réalisées, trois séances (celles de Montréal) ont été données conformément à la formule initiale, c'est-à-dire que la formation a eu lieu en avant-midi et l'accompagnement en après-midi. Lors des trois autres séances (Mauricie et Estrie), la plage horaire proposée condensait la formation et l'accompagnement sur une période de deux à trois heures. Dans les deux régions, les participants se sont vu offrir la possibilité de participer à des périodes d'accompagnement supplémentaires dans les locaux du partenaire régional de la formation (celui pour lequel le formateur travaille), un sur rendez-vous, l'autre lors de plages prédéterminées. Dans les deux cas, les participants étaient invités à communiquer avec l'organisme pour connaître l'horaire ou les disponibilités.

D'après ce que rapportent les répondants et ce qui a été observé, il n'y a pas de façon de faire qui se dégage nettement quant aux pratiques des participants concernant l'accompagnement : certains suivent les cours et viennent à l'accompagnement le jour même, d'autres suivent un horaire non consécutif. Ils viennent à une formation une journée, puis reviennent quelques jours, voire quelques semaines plus tard, pour poser des questions, pratiquer des notions ou chercher des solutions à des problèmes rencontrés.

Selon les formateurs et les partenaires, les séances d'accompagnement sont très appréciées des participants. Le seul enjeu est que le formateur fait alors de l'aide individualisée. Si plusieurs personnes sont présentes, elles doivent attendre leur tour pour recevoir de l'aide. En présence d'une grande quantité de participants, cela peut être problématique. Lors des séances d'observation, certains participants s'entraidaient ou étaient encouragés à le faire. Lorsque le contexte s'y prête, les formateurs demandent l'attention de l'ensemble des participants présents pour donner une réponse à une question qui semble d'intérêt pour tous.

L'enjeu des périodes d'accompagnement est de tracer une limite quant au type d'aide apportée. Afin d'éviter de faire du dépannage informatique, la séance d'accompagnement doit, en théorie, porter sur des éléments connexes au contenu donné dans l'un ou l'autre des modules. Or, les demandes pour du dépannage informatique (un appareil ou une application qui ne fonctionne pas ou plus), une aide ponctuelle pour des motifs professionnels ou personnels (ex. : remplir un formulaire en ligne, démarches liées à un décès) ou de l'aide liée à l'apprentissage d'un logiciel sont courantes et les formateurs doivent être en mesure de connaître la limite de l'accompagnement et de l'annoncer. Ils ont dit devoir refuser certaines demandes d'aide faute de temps. Toutefois, lorsqu'ils sont disponibles, les formateurs n'hésitent pas à aider les participants, y compris lorsque les questions débordent un peu du thème de la formation.

Lors de périodes d'accompagnement, des enjeux liés à la confidentialité des renseignements personnels et à la responsabilité des actions prises pour résoudre des problèmes techniques que les participants rencontrent avec leur appareil personnel (téléphone, ordinateur, tablette) se posent. Par exemple, aider un participant à créer un compte en ligne (compte bancaire, dossier santé, etc.) ou

aider à faire une mise à jour d'un logiciel, qui a une incidence sur la performance de l'appareil par la suite, expose le formateur à des conséquences en termes de confidentialité ou de responsabilité. Des instructions claires, tant pour le contenu à aborder lors de l'accompagnement que pour les précautions à prendre, devraient être fournies aux formateurs.

Dans une région, des bénévoles qualifiés en informatique viennent à l'occasion aider le formateur dans le soutien technique donné aux participants lors des séances d'accompagnement. Bien que cette pratique soit intéressante et appréciée, elle devrait être encadrée afin d'éviter des enjeux de confidentialité et de responsabilité quant aux interventions réalisées par ces bénévoles.

Les formateurs avisent généralement les participants qu'ils ne sont pas des informaticiens de métier et, de ce fait, qu'il est possible qu'ils n'aient pas toutes les réponses aux questions qui leur sont posées. S'ils ne les trouvent pas pendant le cours ou la période d'accompagnement ou n'en ont pas le temps, les formateurs trouvent les réponses à l'extérieur des heures de cours et expliquent les solutions lors du module suivant.

4.3.8 DÉFIS LOGISTIQUES

Les entrevues et l'observation réalisées n'ont pas permis de détecter trouver des problèmes majeurs de logistique. Généralement, les obstacles rencontrés par les formateurs trouvent une solution grâce à leur débrouillardise.

Un des problèmes fréquemment mentionnés est celui du transport du matériel. Communautaire a fourni une valise aux formateurs leur permettant de transporter dix portables, les câbles et un projecteur. Toutefois, cette valise est volumineuse et lourde et il est peu aisé de la transporter si on se déplace à pied ou en transport en commun, notamment quand il y a des marches à monter, ou même de la placer dans une petite voiture. Quelques formateurs ont dit l'avoir abandonnée et se débrouillent en utilisant plusieurs sacs. Dans quelques lieux de formation, des ordinateurs sont déjà disponibles sur place, mais ces situations sont somme toute assez rares.

Un obstacle lié à la logistique concerne souvent l'accès au Wi-Fi. Deux formateurs ont émis le souhait d'être dotés d'une connexion Internet portative afin de pouvoir visiter une plus grande diversité de lieux, mais aussi pour pallier des problèmes de connexion en cours de formation. Quelques formateurs ont mentionné avoir rencontré des situations où on les a avisés que le Wi-Fi était inexistant ou non fonctionnel quelques minutes avant le début d'une formation. Bien que le problème n'ait pas été nommé fréquemment, il est néanmoins fâcheux lorsqu'il se produit.

Dans les organismes hôtes, les conditions dans lesquelles sont données la formation et le soutien que le formateur reçoit sont variables. Dans certains lieux, tout est prêt pour la formation lorsque le formateur arrive; dans d'autres lieux, il doit monter seul l'ensemble de la salle (placer les tables, les chaises, les ordinateurs et le matériel de formation), ce qui rajoute du travail. De petits problèmes de logistique peuvent également se produire, par exemple le manque de prises électriques pour les portables ou la multiplication des fils sur le sol. Cette dernière situation est potentiellement dangereuse, notamment pour les aînés qui peuvent trébucher et tomber.

Certaines salles sont aussi jugées moins adaptées pour la formation. Des salles fermées sont parfois situées en retrait, ce qui les rend peu visibles, ou sont munies d'une porte qui se ferme automatiquement, ce qui empêche les gens d'entrer ou de venir voir ce qui s'y passe. À l'opposé, des

formateurs ont accepté de donner des formations dans des salles communes où d'autres personnes ou activités ont lieu en même temps. Par exemple, un formateur a donné la formation dans la salle communautaire d'un HLM où des repas sont parfois servis. Bien que cette façon de faire présente son lot de défis, notamment quant à la gestion du bruit, le formateur juge qu'elle a favorisé la participation de personnes qui n'auraient pas participé autrement. Par ailleurs, une des formations ayant fait l'objet d'une observation se donnait au troisième étage d'un édifice sans ascenseur. Compte tenu de la clientèle généralement âgée, cela a constitué un défi pour au moins une des personnes participantes.

Enfin, un des défis logistiques rencontrés est lié à la sécurité du matériel. Lorsqu'il reste au même endroit plusieurs jours de suite, le formateur doit disposer d'un endroit où laisser le matériel sous clé. Jusqu'à maintenant, cette exigence n'a pas causé de difficultés. Cependant, les formateurs doivent aussi veiller à la sécurité du matériel pendant les formations et malheureusement un des formateurs s'est fait voler un ordinateur pendant un cours. Le choix de la salle doit donc aussi prendre en considération un besoin minimal de contrôle sur l'équipement.

4.4 PARTICIPANTS

4.4.1 CARACTÉRISTIQUES ET BESOINS DES PARTICIPANTS

Les formateurs, les partenaires régionaux et les organismes hôtes constatent effectivement la présence d'un besoin de formation lié aux nouvelles technologies. Bien qu'ils ne les jugent pas parfaits, la majorité d'entre eux considèrent que les contenus proposés répondent aux attentes des participants. Les répondants rencontrés ont nommé les besoins suivants¹⁸ :

- l'envoi de courriel, de pièces jointes et de photos;
- la communication via les réseaux sociaux et autres applications de communication (Facebook, FaceTime, Messenger, etc.);
- les logiciels de bureautique (Word, Excel, PowerPoint) ou Windows 10;
- les téléphones intelligents;
- les loisirs en ligne (jeux, réservation de voyage, etc.);
- l'entretien de l'ordinateur;
- la gestion des photos et de l'espace disponible sur les appareils;
- la gestion des mots de passe.

Outre les éléments nommés ci-dessus, les répondants ont souligné le besoin général d'accompagnement de la clientèle pour toutes sortes de demandes.

Pour d'autres besoins plus avancés, comme l'utilisation du nuage, par exemple, un partenaire fait valoir qu'à ce stade, les participants sont en mesure de regarder un tutoriel en ligne pour apprendre à le faire. De manière générale, les formateurs se donnent pour objectif non pas de répondre à toutes les questions des participants, mais de s'assurer que ces derniers soient capables de chercher et de trouver les réponses à leurs questions par eux-mêmes une fois la formation terminée. D'ailleurs, la plupart des formateurs ont souligné que les participants ont des craintes ou des appréhensions par

18. Il s'agit d'une liste des sujets énoncés par les répondants rencontrés, présentés sans égard au nombre de fois où ils ont été nommés.

rapport à l'utilisation des technologies et qu'une importante partie de leur intervention consiste à les rassurer et à tenter de leur donner confiance en leurs moyens.

La clientèle est différente d'un lieu de formation à un autre : certains lieux attirent plutôt des retraités actifs (ex. : bibliothèques, centres de loisirs), alors que d'autres attirent des personnes plus vulnérables (ex. : HLM, organismes en santé mentale, CLE). Pour les premiers, le cursus de formation est adapté, mais les deux premiers modules sont jugés plus faciles. Néanmoins les participants disent y faire des apprentissages, d'après ce que rapportent les formateurs. Pour les personnes plus vulnérables, la formation est généralement jugée rapide et la progression de l'apprentissage est intense pour certaines d'entre elles.

De l'avis des répondants, les modules répondent aux besoins des participants. Toutefois, il faut distinguer deux types de besoins : un besoin d'information et un besoin de formation. En effet, plusieurs participants veulent comprendre de quoi il s'agit (courriel, réseaux sociaux, services en ligne, paiement en ligne, services gouvernementaux, etc.), mais concluent qu'ils ne souhaitent pas utiliser les services présentés. Ils veulent surtout pouvoir discuter de ces services avec leur entourage et comprendre les conversations. D'autres participants souhaitent, eux, apprendre à utiliser les différentes technologies présentées.

Un formateur suggérerait que la formation prévoit une forme de projet supervisé afin d'aider les participants à intégrer le contenu de la formation. « C'est une manière de faire une introduction, comme formule, mais ça serait le fun d'avoir, pour plusieurs - et certains le font, viennent aux accompagnements et ils profitent des exercices individuels que je peux leur offrir pour faire des tâches, du coaching. Mais, je pense, c'est ça, ça prendrait des petits projets ou du coaching, quelque chose entre la formation et l'accompagnement individuel. »

Les formateurs ont dit avoir vu plusieurs types de participants : personnes démunies ou retraités actifs, personnes peu ou très scolarisées, etc. Certains participants ont des objectifs bien précis quant aux apprentissages qu'ils veulent faire, alors que d'autres ne réalisent pas toutes les possibilités qu'offrent les technologies et ne savent pas quoi faire une fois devant l'écran. Certains viennent apprendre, d'autres viennent davantage socialiser. Les participants proviennent, pour plusieurs, de milieux modestes et les répondants croient que beaucoup d'entre eux n'auraient pas les moyens d'aller vers des formations payantes.

Dans une région qui accueille beaucoup d'immigrants, un répondant a mentionné qu'une partie de la clientèle immigrante suit des cours de francisation pendant la journée et que l'horaire des formations *PING!* ne lui convient pas. Un besoin pour une formation du soir a donc été évoqué. Cependant, il est difficile de répondre à ce besoin sur une base régulière, puisque les formateurs travaillent à temps plein le jour.

4.4.2 PROMOTION DE LA FORMATION ET RECRUTEMENT DES PARTICIPANTS

Lors des premiers mois d'activité, la promotion de la formation a surtout été locale. Un budget a été alloué à chaque région, ce qui a mené à différentes stratégies.

Dans l'ensemble des régions où la formation a été déployée, la méthode commune de recrutement a été l'affichage d'une publicité présentant l'horaire des cours. Le gabarit de cette publicité a été conçu par Communautique et a été transmis aux partenaires de la formation en région. Le formateur régional a le mandat de l'afficher dans les lieux où la formation doit être donnée, mais également dans d'autres organisations comme les organismes communautaires, les CLE, les bureaux de Services Québec ou les bibliothèques. Bien que cette tactique ait été reprise par les formateurs, l'avis des répondants est partagé quant à son efficacité ou à l'outil utilisé. Certains trouvent la publicité trop chargée, notamment pour une clientèle ayant peu de compétences pour la lecture, d'autres trouvent difficile de la garder à jour, les séances de formation s'ajoutant rapidement. D'autres encore jugent difficile de prévoir la quantité de promotion à faire pour attirer un nombre juste de participants (ni trop élevé ni trop faible).

En plus de cette méthode, les formateurs ont eu recours aux organisations hôtes afin qu'elles fassent connaître la formation auprès de leurs usagers. Celles-ci, outre l'affichage de la publicité, ont parfois fait connaître la formation par une infolettre, une invitation par courriel ou l'inclusion de la formation dans leur programmation habituelle (centres de loisirs, bibliothèques). Aux dires des personnes rencontrées, ces dernières méthodes sont efficaces. En effet, lorsque le partenaire est en mesure de solliciter ses usagers pour former des groupes (sur inscription, en général), cela assure un bon taux de participation. Bien que les organisations hôtes n'aient pas d'obligation explicite en ce sens, lorsqu'elles le font, elles contribuent grandement au recrutement des participants et à l'allègement de la tâche des formateurs.

Les formateurs, eux, utilisent un peu la même méthode de promotion auprès d'organisations qui rejoignent le public cible, mais sans nécessairement accueillir la formation. Elles sont sollicitées pour épingler l'affiche dans leurs locaux, annoncer la formation dans leurs infolettres ou en parler à leurs utilisateurs. De manière générale, les formateurs commencent par envoyer l'information par courriel, font ensuite des appels et se présentent même parfois dans les organisations pour faire la promotion de la formation. Ils ont également transmis l'information à des regroupements du milieu (tables de quartier, tables des aînés, etc.).

Le bouche-à-oreille a été rapporté comme un moyen publicitaire qui fonctionne bien. Ainsi, certains formateurs n'hésitent pas à interpeller les participants afin qu'ils parlent de la formation à leurs proches ou les invitent à y assister. Lorsque cela est possible, un formateur dit joindre par téléphone les personnes ayant manifesté un intérêt à participer pour leur rappeler les dates et les endroits des prochaines formations ou encore faire ce rappel par Facebook ou par courriel.

Un certain nombre de moyens de promotion ont été utilisés dans d'autres régions, en fonction des possibilités et des occasions. Selon la région, un bandeau publicitaire a été affiché dans le bas de l'écran à la télévision communautaire locale, une campagne d'affichage dans les autobus municipaux a été organisée ou la radio communautaire a été avisée de l'horaire des formations, en a parlé et a invité le formateur en entrevue. Un formateur a aussi dit participer à plusieurs activités de réseautage ou de promotion afin de recruter des participants.

Communautique a créé un site Web dédié à la diffusion du calendrier de la formation *PING!*, où se trouve l'ensemble de l'offre de cours par région. La clientèle visée ayant par définition un faible niveau de littératie numérique, les formateurs sont peu portés à utiliser ce site pour recruter des participants. Ceux qui le font s'en servent davantage dans leur promotion auprès des organisations susceptibles de référer des clients. Certains formateurs ont pris l'initiative de créer une page Facebook afin de diffuser l'horaire des prochaines séances de formation. Ils créent aussi des événements ou transfèrent l'information à des groupes (table de quartiers, groupe d'intervenants, etc.).

Dans une région, le formateur a transmis l'offre de formation à des intervenants du réseau de la santé, dont un organisateur communautaire qui a lui-même fait suivre l'offre à ses collègues qui l'ont ensuite partagée notamment sur Facebook. Ceux-ci ont pu ainsi référer des participants. Un seul formateur a dit être passé principalement par le réseau de la santé pour faire la promotion de la formation. Aucun répondant n'a fait état de contact avec le réseau formel de l'éducation.

Lors des entrevues, diverses suggestions ont été mentionnées quant à la promotion de la formation et au recrutement des participants :

- revoir l'affiche, notamment pour permettre aux partenaires régionaux de mieux l'adapter à leurs besoins;
- avoir du matériel promotionnel à distribuer (dépliant, prospectus ou autre), qui pourrait aussi être remis aux participants afin qu'ils invitent leurs proches à participer (pour favoriser le bouche-à-oreille);
- promouvoir la formation avec un média à plus large portée (télévision ou radio);
- cibler des relayeurs d'information entre autres sur les réseaux sociaux;
- mobiliser davantage le réseau de l'emploi et de la solidarité sociale (CLE et bureaux de Services Québec) pour qu'il réfère des participants;
- procéder à l'insertion d'un papillon ou d'un autre outil lors de l'envoi des prestations d'aide sociale.

Au moment de réaliser les dernières entrevues, un plan de communication avait été adopté et de nouveaux outils de promotion devaient être diffusés, dont des cartes promotionnelles à remettre aux personnes intéressées et une stratégie de diffusion de publicités radio (radio communautaire) dans les nouvelles régions où on déploie la formation et les régions qui l'offrent depuis peu.

4.4.3 CIBLES DE PARTICIPANTS À ATTEINDRE

La partie 3 fait état des résultats du projet jusqu'à maintenant. Puisque aucune cible de participants ou de participations n'a été établie par Services Québec, ces résultats ne peuvent être confrontés à ses attentes. Services Québec se dit consciente que la clientèle visée est difficile à mobiliser et qu'il est possible que toutes les séances n'accueillent pas un grand nombre de personnes. Toutefois, elle s'attend à ce qu'en moyenne, le nombre de participants lui paraisse acceptable.

Communautique a, quant à lui, produit une projection du nombre de personnes qui pourraient être formées dans chaque région. Bien que les partenaires ne soient pas tenus d'atteindre les chiffres projetés, ceux-ci leur ont été transmis et engendrent parfois une certaine pression. Il est à noter que, jusqu'à maintenant, les estimations de Communautique se sont avérées supérieures aux résultats obtenus dans la plupart des régions.

4.5 EFFETS SUR LES PARTICIPANTS

Sans moyen de mesure, il est difficile de juger actuellement des effets de la formation sur les participants. L'absence d'un principe d'inscription systématique empêche de suivre le parcours des participants et leurs habitudes quant à la formation. La présente section regroupe donc de l'information sur la perception des différents acteurs du projet.

Certes, les partenaires, les formateurs et les organismes hôtes de la formation reçoivent des commentaires positifs qui témoignent de la satisfaction des participants. Au-delà de cette satisfaction, ils ont de la difficulté à évaluer les effets à moyen et à long termes de la formation sur les participants. Selon les formateurs, les participants qui ont assisté plus assidûment aux formations et aux périodes d'accompagnement (par opposition à ceux qui viennent poser une question et repartent) se sentent plus à l'aise à la suite de la formation, mais pas tous. En effet, les résultats remarquables dépendent, entre autres, du niveau de connaissance de départ des participants. La capacité et la motivation d'apprendre des participants semblent jouer aussi sur les bénéfices qu'ils tirent de la formation. Comme l'explique un formateur :

« Ça dépend du point de départ, puis du cheminement qui a été fait pendant la formation et du désir aussi. C'est complexe l'apprentissage, c'est tellement multifactoriel, mais en général, je vois qu'il y a une transformation, même si elle est minime. [...] Et, on rit et on a du plaisir, donc il y a quelque chose qui s'est passé, mais ce n'est pas encore une compétence assez grande, souvent, pour une utilisation fluide. [...] S'ils peuvent avoir le privilège ou le bénéfice [...] de pouvoir continuer à pratiquer, ils vont pouvoir faire un bout de chemin. »

Un formateur dit croire que le principal effet de la formation est de diminuer les craintes des participants, mais qu'elle ne les rend pas nécessairement plus autonomes. Un autre ajoute que la formation constitue une bonne initiation, mais qu'il manque du temps de pratique afin d'assurer l'adoption de la technologie. Plusieurs formateurs partagent l'objectif de rendre les personnes plus autonomes dans leur utilisation des technologies. Or, même s'ils ont le sentiment d'y contribuer, ils doutent de les avoir rendus complètement indépendants.

La progression des participants dépend du niveau d'avancement des participants et de leur motivation. Pour les personnes ayant peu de connaissances en informatique au départ, la progression des contenus d'apprentissage est jugée rapide par les formateurs et cela peut avoir un impact sur l'acquisition des connaissances par les participants.

« [...] passer de zéro à aller sur le site sur lequel tu veux naviguer et trouver des sites sur Google, six heures, ce n'est pas assez pour la théorie et la pratique. [...] Les six modules sont bien, c'est juste que la pente est trop raide. Les gens reviennent parce que c'est trop raide, si on ne les a pas découragés, ce que j'essaie de faire. Mais ils reviennent ou ils viennent les après-midi. »

Certains participants abandonnent, d'autres reviennent plusieurs fois assister à un ou aux mêmes modules.

« Souvent, ils vont commencer le module un, par exemple, mais quand vient le temps de faire le module deux, trois, quatre, cinq, six, ils ne sont pas rendus là nécessairement. [...] Donc, dépendant du niveau de connaissances du participant, ça peut être difficile de donner les six modules aux mêmes personnes [...]. »

En effet, la durée est également un facteur influant sur les effets souhaités. Un formateur explique que les participants auraient souhaité une formule de formation plus longue :

« [...] les gens auraient aimé que ça dure plus longtemps. [...] C'est souvent arrivé qu'au dernier cours, oui, ils auraient aimé ça, je pense, que ça soit comme régulier, c'est comme un rendez-vous après. Mais je n'ai pas perçu que tout le contenu, admettons, qui est présenté dans les modules, [...] avait été complètement absorbé par les participants à la fin d'une session complète. »

L'apprentissage dépend également des objectifs des participants. Comme cela a été expliqué plus haut, plusieurs participants sont curieux d'en apprendre plus sur les nouvelles technologies, mais ne souhaitent pas nécessairement les utiliser. Par exemple, certaines personnes réticentes aux transactions en ligne, bien qu'elles soient intéressées par le module traitant de ce sujet, n'ont pas l'intention de commander ou d'utiliser des services gouvernementaux en ligne à la fin de la formation.

Voici quelques-uns des effets qui ont été nommés par les répondants :

- apprendre de « petites choses » utiles dans la vie courante;
« Ils apprécient beaucoup le travail et le projet. [Les participants] ont dit qu'ils souhaitent avoir davantage de ce genre de projets parce qu'ils apprennent des choses, que c'est gratuit, que ça [les] aide dans leur vie courante, ils deviennent plus confiants. »
- réaliser l'importance d'apprendre, d'être au courant;
- éveiller la curiosité;
- encourager la pratique;
- surmonter ses craintes;
- socialiser, voire se faire des amis.

Peu d'effets négatifs ou imprévus ont été rapportés. Malgré tout, un effet dissuasif a été mentionné à quelques reprises : des participants ont parfois commis des erreurs de manipulation (ex. : effacer un fichier ou une photo, changer un paramètre, déconnecter Internet). Ces erreurs les ont découragés ou ont engendré de la peur. Après avoir corrigé les erreurs, les formateurs se sont efforcés de rassurer les participants afin qu'ils poursuivent leur apprentissage, mais parfois sans succès.

Les organismes qui participent aux projets (partenaires et hôtes de la formation) en sont satisfaits parce que cela enrichit leur offre de services et leur fournit une ressource pour répondre à des besoins de la communauté. Pour Services Québec, il n'y a pas eu d'effets constatés auprès des directions centrales. Les directions régionales ou les bureaux de Services Québec n'ont pas été sondés dans le cadre de cette évaluation.

4.6 INTÉGRATION DU PROJET À L'OFFRE EXISTANTE ET CONTINUITÉ DES APPRENTISSAGES

4.6.1 OFFRE DE FORMATION EXISTANTE

Les répondants disent qu'il existe une offre de cours en informatique dans leur région, mais qu'elle est rarement gratuite ou à faible coût. Ils croient également que la plupart des participants à *PING!* n'auraient pas les moyens de payer pour suivre ces formations ou ne s'y rendraient pas s'ils devaient payer.

Communautique ayant déjà mené un projet de formation numérique subventionné par le gouvernement fédéral, certains de ses partenaires de l'époque ont continué à offrir ce type de formation, mais de manière irrégulière, à la demande, et parfois de façon tarifiée. Un répondant mentionne que de la formation sur le numérique est offerte dans certains organismes d'alphabétisation, mais pas dans tous, ou d'informatique (ex. : Insertech à Montréal). La Fédération de l'Âge d'Or du Québec (FADOQ) offre également des cours d'informatique (tarifés) à ses membres dans plusieurs régions.

À deux reprises dans les entrevues, il a été fait mention d'organismes, proposant de la formation en numérique, qui ont remplacé temporairement leur offre par la formation *PING!*. Or, bien que ce phénomène semble peu fréquent, il est à souligner, puisque l'intention du projet est de s'ajouter à l'offre de formation existante et non de la remplacer. Cette situation pourrait constituer un effet non prévu et non désiré qu'il faut éviter.

4.6.2 CONTINUITÉ DE L'APPRENTISSAGE

Il n'existe pas de liens formels et structurés entre les partenaires de la formation *PING!* et d'autres organismes qui pourraient contribuer à consolider ou à poursuivre les apprentissages des participants. Néanmoins, certains formateurs informent leurs participants des possibilités de formation dans leur région ou intègrent un exercice à leur cours qui consiste à chercher d'autres cours d'informatique dans leur région. De manière plus générale, les répondants n'ont pas indiqué être en lien avec un réseau dont la mission serait de mettre en relation les personnes qui œuvrent au développement des compétences numériques et à la mise en commun des ressources (ex. : table de concertation¹⁹).

Un formateur souligne les efforts de Services Québec pour accompagner la clientèle dans ses démarches lorsqu'elle utilise les services en ligne en lui offrant un accompagnement dans ses bureaux. Il suggère que de tels services soient implantés dans les banques et autres institutions, là où les gens ont des besoins concrets. Bref, il serait souhaitable que le soutien à l'apprentissage du numérique soit mieux intégré dans toutes les sphères d'activité des personnes.

19. Une Table de concertation intersectorielle et interrégionale en littératie numérique au Québec a été mise sur pied en 2018 par l'organisme Printemps numérique. Elle regroupe des acteurs des secteurs public et privé. L'information trouvée laisse croire que ses actions portent sur les compétences numériques des jeunes de 13 à 29 ans.

4.7 PERCEPTION DES PARTIES PRENANTES

4.7.1 SATISFACTION DES PARTENAIRES ET DES PARTIES PRENANTES

À tous les niveaux, les parties prenantes au projet sont satisfaites du partenariat et des relations entre partenaires. Il n'y a pas d'enjeux majeurs qui sont ressortis quant aux relations entre les différents intervenants.

Quelques partenaires ont soulevé la question du budget octroyé pour le déploiement de la formation en région, qui est parfois insatisfaisant. La question du budget alloué aux déplacements, qui a été sous-estimé au départ, est ressortie notamment dans les régions où les répondants pourraient ou voudraient se déplacer davantage ou dans les régions plus vastes. Un répondant souligne l'absence d'un budget de frais de gestion pour l'organisme partenaire en région. Un autre répondant dit que l'organisme est déficitaire, mais qu'il poursuit le projet, car il croit en sa raison d'être. Une région a dit avoir peiné à trouver un formateur dans un contexte de rareté de main-d'œuvre avec le salaire prévu.

Certains aménagements ont été apportés au budget dans certaines régions (l'enveloppe est restée la même, mais les postes ont été réaménagés) afin de répondre aux besoins des partenaires, mais ces derniers ont jugé la marge de manœuvre faible. Les propos des répondants laissaient paraître des compréhensions différentes quant à la nécessité pour les organismes partenaires de contribuer financièrement au projet.

4.7.2 POINTS FORTS

Lorsqu'ils ont été interrogés sur les points forts du projet, les répondants ont nommé plusieurs éléments. Les deux éléments les plus fréquemment cités concernent la gratuité du projet pour les organismes et les participants ainsi que la formule clé en main du projet. Pour les organismes hôtes de la formation, la gratuité favorise sa tenue, puisqu'ils n'ont pas les moyens de fournir le matériel, payer le formateur, développer le contenu, etc. La gratuité favorise également la participation de personnes peu fortunées.

Des répondants ont également mentionné que le point fort de la formation était de répondre à un besoin de la clientèle.

« Le point fort, c'est que ça répond vraiment à un besoin. Il y a des gens qui constatent qu'ils sont dépassés et qu'ils ont besoin d'apprendre et qu'ils veulent apprendre pour s'amuser, être en contact, trouver des informations, des choses comme ça, mais que ça leur fait peur. »

L'accompagnement individuel est aussi fréquemment nommé comme étant un point fort du projet. En effet, les répondants estiment que de répondre aux besoins et aux questions des participants à leur rythme et dans le respect de leur capacité d'apprentissage est une valeur ajoutée de ce projet.

« Pour moi, le point fort principal, c'est vraiment l'accompagnement individuel, qui permet de répondre aux besoins de chaque personne, à [son] rythme, puis je précise vraiment à [son] rythme parce que je trouve que c'est le point principal du projet *PING!* C'est qu'on s'adresse vraiment à des gens majoritairement éloignés qui n'ont pas les mêmes envies ni capacités d'apprentissage. Ça m'est déjà arrivé de donner un cours de 15 minutes à une personne. Elle était très contente d'avoir appris comment enlever le son de son téléphone, mais elle n'était plus capable d'en apprendre davantage. »

Dans le même ordre d'idées, des répondants ont mentionné la flexibilité de la formule, qui mêle théorie et pratique, comme étant son point fort.

Un autre point fort nommé plus d'une fois porte sur « l'itinérance » de la formule, bien que cette caractéristique représente un défi logistique. Les intervenants apprécient que cette formation se donne directement dans les milieux de vie ou les endroits que fréquente la clientèle cible.

Enfin, un autre point fort mentionné à plus d'une reprise concerne le fait d'accroître les connaissances de la clientèle ciblée, aspect qui est, en fait, la mission même de la formation.

« Le point fort c'est que ça donne un accès à une littératie numérique à des gens qui n'en ont pas et que ce n'est pas sain qu'ils n'en aient pas. »

La mission du projet semble, en effet, rallier une grande majorité des parties prenantes engagées dans sa réalisation.

4.7.3 POINTS À AMÉLIORER ET SUGGESTIONS

La plupart des points à améliorer ont été nommés dans les sections précédentes. Les réponses à cette question portant sur l'amélioration de la formule ont été assez diversifiées et il y a peu d'éléments qui convergent. Toutefois, la question de la promotion de la formation ressort comme étant un point important à améliorer. Comme le détaille la section 4.4.2, les efforts à déployer pour rejoindre d'éventuels participants sont importants et les moyens utilisés jusqu'à maintenant ne suscitent pas toujours les participations souhaitées, comme le prouvent des classes parfois vides ou ne comptant seulement qu'un ou deux participants. Bien sûr, les résultats varient d'un lieu de formation à un autre ou d'une région à une autre. En somme, les parties prenantes souhaiteraient que la formation soit mieux connue de la clientèle ciblée.

Comme pour les points à améliorer, beaucoup de suggestions ont été intégrées dans le texte qui précède. Parmi les suggestions qui ont été nommées, plusieurs visent à améliorer l'apprentissage des participants. Un répondant évoque un projet français qui vise à jumeler des adolescents et des personnes âgées. Après qu'ils aient suivi une formation, les seconds sont accompagnés par les premiers dans leur pratique des technologies. Le répondant estime qu'il s'agit d'une belle initiative pour aider les aînés à intégrer leurs apprentissages et à créer des liens entre les deux générations. D'autres répondants suggèrent d'accorder encore plus de temps à l'accompagnement, par exemple des rendez-vous individuels, ou à la réalisation de travaux supervisés pour aider les participants à intégrer les connaissances acquises en formation. Une personne suggère d'avoir recours à des bénévoles qui pourraient assister les participants pendant les formations de manière à réduire l'attente pendant les cours ou les périodes d'accompagnement. D'autres commentaires allaient dans le sens d'accorder plus de place à l'accompagnement (ex. : ajouter une séance d'accompagnement supplémentaire au terme des modules, réduire le temps accordé à la théorie).

Enfin, quelques éléments portant sur le suivi et l'évaluation du projet ont été nommés. Un répondant a suggéré que les réclamations budgétaires ne soient plus faites mensuellement, mais aux trois mois. Un autre point relevé par plusieurs répondants est le travail engendré par la saisie des informations collectées auprès des participants (questionnaire socioéconomique remis aux nouveaux participants et formulaire de satisfaction remis après chaque module). Des moyens pour mettre en ligne ces formulaires ont été considérés par Communautique, mais les inconvénients surpassaient les bénéfices.

5 DISCUSSION DES RÉSULTATS

Le portrait de la formation *PING!* que tracent les pages qui précèdent témoigne des défis inhérents à sa formule flexible. Ce rapport fait état des réussites et des difficultés de sa mise en œuvre et apporte des éléments permettant d'apprécier sommairement sa pertinence et ses premiers effets, quoique d'autres travaux seraient nécessaires pour obtenir des résultats plus détaillés relativement à ces deux aspects. La section qui suit vise à reprendre certains éléments du rapport et à approfondir la réflexion sur des questions qui paraissent importantes à soulever pour la bonne poursuite du projet.

Dans l'ensemble, la mise en œuvre du projet ne semble pas souffrir de problèmes majeurs entravant son déploiement. Les partenariats avec les organismes partenaires de la formation tout comme ceux avec les organismes hôtes se concluent à un rythme approprié. Quant à la prestation de la formation, elle s'organise avec efficacité et génère des commentaires positifs témoignant de la satisfaction des parties. Malgré quelques difficultés vécues dans certaines régions, l'embauche des formateurs et leur maintien en emploi se déroulent bien. La qualité de l'enseignement offert par les formateurs et leur dévouement dans l'accompagnement des participants témoignent de leur engagement envers le projet.

5.1 ACHALANDAGE DE LA FORMATION

Les partenaires et les formateurs ont réussi à programmer un nombre significatif de séances dans les quatorze premiers mois d'existence du projet, comme l'indique la partie trois. De 125 à 235 séances de formation ont été offertes au public, selon les régions, soit entre 9 et 16,8 séances par région, par mois. Le principal défi est de rejoindre et d'amener la clientèle ciblée à y participer, et de ce fait assurer, d'une part, une présence aux cours mis à l'horaire et, d'autre part, un nombre de participants minimal à chaque séance. En effet, avec près du quart (24,1 %) des séances qui n'ont attiré aucun participant, il importe de s'attaquer à cette situation. Si certaines régions s'en sortent bien, comme l'Estrie, le Bas-Saint-Laurent et Montréal, d'autres régions, comme la Capitale-Nationale et la Mauricie, ont davantage d'efforts à fournir afin d'assurer une présence aux séances qu'elles planifient.

La problématique est la même pour le nombre de participants par formation. Dans plusieurs séances, il arrive que le nombre de participants soit faible.

Il est difficile, à ce stade, de cibler la cause exacte de cette absence ou de ce faible nombre de participants. Est-ce attribuable à une campagne de promotion insuffisante, à l'absence d'un besoin réel, à un mauvais choix des endroits où donner la formation, à un engagement insuffisant des partenaires dans la sollicitation de la clientèle ou à d'autres facteurs ? Les données amassées ne permettent pas de répondre à ces questions. Toutefois, il est plausible qu'un ensemble de facteurs concourent à la situation, c'est pourquoi il importe de s'attaquer au problème sur plusieurs fronts.

Il faut d'abord souligner que le MTESS a produit récemment un plan de communication, dont les actions commençaient à être mises en œuvre à la fin de la collecte des données. De nouveaux outils ont été rendus disponibles et des publicités à la radio ont été prévues. Les effets de ces nouvelles actions n'ont pas pu être observés et on ignore si elles contribueront à accroître le nombre de participants. D'autres pistes de solution auraient avantage à être explorées pour appuyer les efforts accrus de promotion. Par exemple, jusqu'à maintenant, les organismes hôtes n'ont pas d'obligation de collaborer au recrutement des participants. De même, la formule sans inscription ne permet pas d'anticiper le nombre de participants et d'ajuster les efforts de promotion en conséquence, voire de

reporter des formations peu achalandées. Sans mettre fin à la formule sans inscription, il est possible qu'une formule hybride visant à assurer la présence d'un certain nombre de participants puisse être la solution. Jusqu'à maintenant, les efforts de réseautage ont eu surtout lieu avec le réseau communautaire et celui de Services Québec et, dans une certaine mesure, avec le réseau des ressources pour les aînés. Les réseaux de la santé et des services sociaux et de l'éducation (alphabétisation, éducation aux adultes, francisation) pourraient également être davantage mis à contribution pour rejoindre la clientèle ciblée.

5.2 CLIENTÈLE CIBLÉE ET SATISFACTION

Malgré leurs limites méthodologiques, les données de suivi indiquent que la clientèle prioritaire semble représenter une proportion importante des participants à la formation. En effet, les personnes âgées de 65 ans et plus constituent la majorité des participants. Ce projet étant l'un des engagements de Services Québec dans le plan d'action du Secrétariat aux aînés, *Un Québec pour tous les âges*, du ministère de la Santé et des Services sociaux, il semble que le projet remplit la mission d'intéresser la clientèle des aînés. Inscrit également dans le PAGIEPS au nombre des mesures visant à favoriser la participation sociale, le projet paraît concerner une majorité de personnes dont les revenus sont modestes. À cet égard, on possède des données qui, si elles ne permettent pas de le statuer hors de tout doute, laissent croire à l'atteinte des objectifs relatifs à la clientèle prioritaire.

Les participants à la formation se déclarent très satisfaits tant de la formation elle-même (objectifs, rythme, durée, horaire, nombre de participants, etc.) que des divers aspects liés au travail des formateurs (communication, maîtrise du sujet, pertinence et quantité des exemples, respect des besoins des participants). L'ensemble de ces indicateurs laisse d'ailleurs croire que la formule, le contenu et l'accompagnement prodigué par les formateurs correspondent aux besoins des participants.

Les informations disponibles sur le projet et les participants sont très riches, mais leur exploitation est restreinte par des limites méthodologiques, situation que la mise en place d'une base de données pourrait résoudre.

5.3 FORMULE DU PROJET

Des ajustements et des modifications ont été apportés au projet au cours de sa mise en œuvre. Il va sans dire que la flexibilité de la formule contribue à son déploiement et est une force à préserver dans une éventuelle poursuite du projet. Dans la mesure où les changements apportés l'ont été en fonction des besoins des participants et sont respectueux de la nature du projet, ils permettent de mettre à l'horaire plus de séances de formation. Il y a donc lieu de préserver la souplesse de la formule, mais de déterminer des balises quant aux modifications qu'il est encore possible d'apporter (ex. : peut-on offrir une séance entièrement pratique, sans théorie ? Peut-on enseigner l'utilisation de certains logiciels ? Jusqu'à quel point peut-on ajuster l'accompagnement aux besoins des participants ? Les demandes de dépannage informatique sans autre formation s'inscrivent-elles dans les visées du projet ? Des bénévoles peuvent-ils aider des formateurs ?)

La formule telle qu'elle a été pensée initialement prévoyait une permanence de la formation pendant quelques semaines (p. ex. de quatre à six semaines) dans une même organisation. Les prévisions quant aux frais de déplacement se sont appuyées sur ce scénario. Or, il s'avère que cette situation n'est pas possible dans plusieurs organisations où la formation pourrait être donnée, ce qui entraîne des frais

de déplacement plus élevés que prévu. Cette situation est à mettre en parallèle avec l'achalandage. Si des déplacements plus fréquents peuvent contribuer à faire en sorte que les salles de formation soient plus remplies, serait-il souhaitable de revoir le budget alloué aux déplacements ?

La question de l'itinérance de la formation pose aussi la question de la couverture du territoire et de l'accessibilité aux personnes résidant hors des villes-centres ou des quartiers-centres. En effet, en raison des restrictions en matière de déplacement, la clientèle qui vit en dehors des centres urbains ou des quartiers centraux ne peut participer si elle ne se déplace pas par ces propres moyens. Or, dans certaines régions, des organismes situés à l'extérieur des grands centres ont exprimé des demandes pour recevoir les formateurs. Si le nombre de personnes le justifie, il serait intéressant que la formation puisse aussi y être offerte ou que des partenariats avec d'autres organismes puissent la rendre possible.

5.4 RAISON D'ÊTRE DU PROJET

L'analyse des résultats de la présente évaluation ainsi que les propos de plusieurs des répondants soulèvent des questions quant à certains aspects du projet, notamment en lien avec les raisons qui ont poussé le MTESS à intervenir dans ce domaine et avec les objectifs du projet. Rappelons donc que le projet est une mesure inscrite dans deux plans d'action gouvernementaux, chaque fois dans une orientation qui vise une plus grande participation sociale. Mais les objectifs du projet ne reprennent pas explicitement l'idée de favoriser cette participation sociale. Ils visent plutôt l'amélioration des compétences numériques de base pour utiliser ou accroître l'utilisation des technologies abordées, de transférer ces compétences dans la vie de tous les jours et d'atteindre les objectifs propres à chaque module. Les données dont nous disposons dans cette partie de l'évaluation ne permettent cependant pas de savoir si ces objectifs ont été atteints ou non. Seules les perceptions des parties prenantes au projet fournissent quelques éléments d'analyse.

Bien que l'apprentissage des participants dépende de plusieurs facteurs (connaissances antérieures, motivation, capacité d'apprentissage, objectifs personnels, etc.), les formateurs n'ont pas la certitude d'atteindre les objectifs avec l'ensemble de la clientèle. L'objectif qu'un bon nombre d'entre eux s'est donné est de rendre les participants autonomes. Aux dires des formateurs ou des parties prenantes, cet objectif n'est pas atteint pour l'ensemble des participants.

Le fait qu'une part des participants revienne faire le cycle de modules de formation témoigne du peu de ressources disponibles en la matière ou de la méconnaissance de ces ressources. Ce fait confirme peut-être également les propos des répondants qui doutent que les participants aient réussi à acquérir l'ensemble des notions enseignées dans la formation. En raison de l'absence d'inscriptions aux séances de formation, le phénomène des participants qui assistent plus d'une fois au cycle de formation ne peut être quantifié, ce qui est dommage, car cette donnée pourrait suggérer de revoir la durée des modules.

Un autre objectif de la formation est que les participants poursuivent leur apprentissage par la pratique ou par la participation à d'autres formations. Or, les entrevues n'ont pas permis de constater l'existence systématique d'autres formations accessibles (gratuites ou à faibles coûts), qui pourraient permettre aux participants de poursuivre leur apprentissage. Les ressources disponibles en formation ou en accompagnement semblent inégales d'une région ou d'un quartier à un autre. Lorsqu'elles sont disponibles, les formateurs s'efforcent d'informer les participants de l'existence de ces ressources.

Pour accroître les retombées du projet, la recension des formations existantes et la création d'un espace d'échange entre les ressources œuvrant dans le développement des compétences numériques (ex. : réseaux communautaires ou de l'éducation, bibliothèques publiques, organisations privées et gouvernementales) seraient des initiatives intéressantes à considérer. Elles permettraient une synergie des efforts et des ressources consentis en matière de développement des compétences numériques et une meilleure diffusion de l'offre disponible.

Plus globalement, la mise en œuvre de cette mesure est sous la responsabilité de Services Québec. Le Secrétariat aux aînés du MSSS est, lui, défini comme collaborateur. Dans les faits, ce dernier a été peu interpellé dans la mise en œuvre de cette mesure. Comme la portée de celle-ci est large et que le nombre d'acteurs, notamment gouvernementaux, qui pourraient en tirer profit est important, il serait intéressant d'interpeller un plus grand nombre de partenaires gouvernementaux pour qu'ils collaborent activement à la mise en œuvre de cette mesure, notamment par la diffusion de l'initiative et le fait de favoriser des liens avec différents réseaux (ex. : santé, éducation, emploi, personnes handicapées, etc.) ou par la mise en commun des efforts en matière de développement des compétences numériques.

CONCLUSION

Le présent rapport décrit un projet flexible qui, de ce fait, ne rencontre pas d'obstacles importants à sa mise en œuvre. Les données indiquent que le projet réussit à rejoindre la clientèle prioritaire visée, soit les personnes âgées de 65 ans et plus et les personnes ayant un faible revenu.

Toutefois dans certaines régions ou certains lieux, la formation *PING!* peine à attirer un nombre minimal de participants. Il importe donc de s'attaquer aux facteurs qui peuvent expliquer cette faible affluence et de redoubler d'efforts en termes de promotion, d'autant plus que les participants se disent satisfaits des différentes facettes de la formation, qui répond à leurs attentes, et du travail des formateurs grandement impliqués.