

Résumé de l'évaluation du Programme d'échange en matière de littératie numérique – ÉBAUCHE

Direction générale de la vérification et de l'évaluation

Comité de la haute direction – Février 2022

Le Programme d'échange en matière de littératie numérique (PELN) vise à doter les Canadiens des compétences nécessaires pour utiliser les ordinateurs, les appareils mobiles et Internet efficacement et en toute sécurité. Le PELN appuie les organismes sans but lucratif qui offrent une formation sur les compétences numériques de base, particulièrement aux groupes sous-représentés.



Contexte : L'innovation et le progrès technologique créent d'énormes changements et, par conséquent, les compétences numériques sont de plus en plus pertinentes – à l'école, à la maison et au travail. Ce constat vaut pour tous les Canadiens, peu importe leur âge, leurs origines, leur degré de scolarité et leur situation d'emploi. Cependant, certains groupes ont encore besoin d'aide pour perfectionner leurs compétences afin que personne ne soit laissé pour compte dans l'économie numérique. Le PELN contribue à régler ce problème en appuyant la prestation d'initiatives de formation en littératie numérique pour les Canadiens qui ont besoin d'améliorer leurs compétences et leur confiance dans l'utilisation d'Internet.

Trois aspects ont été examinés dans le cadre de l'évaluation à l'aide de quatre méthodes de collecte de données, couvrant la période du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2021, comme l'exigent la *Loi sur la gestion des finances publiques* et la *Politique sur les résultats du Conseil du Trésor*.

Pertinence : Y a-t-il un besoin continu d'investir dans le perfectionnement et le soutien des compétences numériques des Canadiens qui sont sous-représentés dans l'économie numérique?

Performance : Dans quelle mesure le PELN contribue-t-il aux aspects suivants :

- (1) Formation de partenariats dans le but d'offrir de la formation?
- (2) Accès accru à la formation en littératie numérique?
- (3) Meilleure compréhension de l'environnement numérique?
- (4) Confiance accrue et amélioration des compétences liées à Internet?
- (5) Compétences pour participer à l'économie numérique?
- (6) Une société connectée et engagée?

Efficacité : Dans quelle mesure le modèle de financement et de prestation du PELN constitue-t-il une approche efficace pour favoriser la participation des groupes sous-représentés dans l'économie numérique au Canada?



Méthodes de collecte des données

- Analyse documentaire
- Entrevues virtuelles
- Examen du rendement, des données administratives et financières
- Études de cas



Trois constatations ont souligné la pertinence d'investir dans le perfectionnement et le soutien des compétences numériques des Canadiens qui sont sous-représentés dans l'économie numérique.

Constatation 1 : Les compétences de base en littératie numérique sont essentielles pour participer à la société canadienne, et l'émergence de la pandémie de COVID-19 en a accentué la nécessité. Les technologies numériques sont devenues omniprésentes dans de nombreux aspects de la vie et les compétences en littératie numérique sont de plus en plus nécessaires pour accéder à l'éducation, à l'emploi et aux services gouvernementaux. Cependant, tous les Canadiens ne possèdent pas les compétences de base en littératie numérique et il existe des lacunes au niveau de l'accès à Internet.

Constatation 2 : Une faible littératie numérique entraîne des conséquences sociales et économiques néfastes pour les individus, et par conséquent pour l'économie en général, ce qui nécessite un soutien en matière de formation de base en littératie numérique. Le financement du PELN a fait l'objet d'une forte demande, comblant ainsi une lacune dans le paysage fragmenté de la formation en rendant possible la formation gratuite sur divers sujets, en offrant la souplesse nécessaire pour adapter le contenu aux besoins des publics cibles et en soutenant l'accès aux services en ligne pendant la pandémie.

Constatation 3 : Le PELN complète d'autres programmes gouvernementaux visant à améliorer l'accès à la large bande et le caractère abordable d'Internet et des appareils. Il est nécessaire d'assurer un accès continu à la formation en littératie numérique pour que tous les Canadiens puissent suivre le rythme des changements technologiques.



Six constatations ont démontré l'efficacité du PELN pour ce qui est de former des partenariats, d'accroître l'accès des groupes sous-représentés à la formation en littératie numérique et d'améliorer la compréhension, les compétences et la confiance des participants à la formation.

Constatation 4 : Les partenariats ont joué un rôle important dans la mise en œuvre réussie du PELN. Bien que la participation des partenaires ait varié au niveau du projet, ils ont été perçus comme étant efficaces dans la prestation de la formation et ont joué un rôle essentiel en joignant les groupes sous-représentés ciblés par les projets du PELN.

Constatation 5 : Le PELN a accru l'accès des Canadiens sous-représentés dans l'économie numérique à la formation en littératie numérique. Le programme a été efficace pour rejoindre les aînés, ce qui était essentiel compte tenu de la demande croissante découlant des mesures de confinement liées à la COVID-19, et des progrès moindres de certains groupes cibles. La portée des bénéficiaires de financement qui sont passés à la prestation en ligne a été grandement accrue, bien que la mesure du rendement ait posé des défis.

Constatation 6 : Le PELN a permis d'offrir de la formation dans chaque province et territoire. Le nombre de projets était très variable selon la région, tout comme le nombre de participants.

Constatation 7 : Le PELN a contribué à accroître les compétences en littératie numérique des Canadiens sous-représentés dans l'économie numérique. Bien qu'il y ait eu des lacunes dans les données sur la mesure du rendement, les données disponibles et les commentaires des intervenants ont démontré que les participants au PELN ont accru leurs connaissances, leurs compétences, leur confiance et leur utilisation d'Internet.

Constatation 8 : Les répondants ont fait état de nombreuses pratiques prometteuses et leçons apprises pour appuyer la prestation de formation en littératie numérique aux Canadiens qui sont sous-représentés dans l'économie numérique. Il faudrait explorer les possibilités pour ISDE de tirer parti de ces ressources, ainsi que des ressources de littératie numérique créées avec le soutien du PELN.

Constatation 9 : À l'échelle mondiale, le Canada occupe un rang élevé au chapitre des compétences numériques. Malgré cela, certains écarts persistent parmi les groupes sous-représentés en ce qui concerne l'utilisation d'Internet. Cela laisse entendre qu'il faut en faire davantage pour combler les lacunes dans les compétences en littératie numérique, notamment en améliorant l'accès et le caractère abordable d'Internet pour tous les Canadiens.



Deux constatations ont mis en évidence l'efficacité opérationnelle du modèle de financement du PELN.

Constatation 10 : Le modèle de financement du PELN a été perçu comme étant efficace par les intervenants pour rejoindre les divers groupes sous-représentés ciblés par le programme. L'approche ciblée, la souplesse et la durée du financement sont quelques-unes des caractéristiques qui ont contribué à cette efficacité.

Constatation 11 : Au niveau du projet, le coût par participant varie grandement. Les bénéficiaires qui ont été en mesure de passer à la formation en ligne pendant la pandémie de COVID-19 ont démontré qu'ils avaient amélioré leur efficacité opérationnelle en augmentant la portée de leur projet et en réduisant leur coût par participant. Le passage à l'apprentissage en ligne, ainsi que l'effet de levier des fonds réaffectés à des projets fructueux, ont aidé le PELN à atteindre près de trois fois le nombre prévu de participants.



Deux recommandations, découlant de l'évaluation du rendement et appuyées par au moins trois méthodes de collecte de données, ont été formulées.

Recommandation 1 : La Direction générale Un Canada branché d'ISDE devrait fournir des directives supplémentaires aux bénéficiaires pour veiller à ce que les données soient recueillies de façon uniforme dans l'ensemble des projets, notamment en élaborant des questions et des définitions communes et en explorant l'utilisation d'un outil de sondage en ligne, pour améliorer l'efficacité de la collecte des données et pour offrir une option de déclaration volontaire anonyme visant à augmenter le nombre de déclarations en provenance de certains groupes.

Recommandation 2 : La Direction générale Un Canada branché d'ISDE devrait explorer les possibilités de mettre en commun certaines ressources en littératie numérique qui ont été créées par l'entremise du PELN afin de permettre aux partenaires de tirer parti de ces ressources. ISDE devrait également explorer les possibilités pour les bénéficiaires du PELN d'établir des liens afin de transmettre les pratiques prometteuses et les leçons apprises.