



# Évaluation du Programme d'échange en matière de littératie numérique (PELN)

Direction générale de la vérification et de  
l'évaluation

**RAPPORT**

Décembre 2021

Vous pouvez lire cette publication en ligne à l'adresse <https://ised-isde.canada.ca/site/verification-evaluation/fr/node/223>

Pour obtenir un exemplaire de cette publication ou un format substitut (braille, gros caractères, etc.), veuillez remplir le formulaire de demande de publication à l'adresse <https://www.ic.gc.ca/eic/site/iccat.nsf/frm-fra/EABV-9E9HE7> ou écrire à l'adresse suivante :

Centre de services aux citoyens d'ISDE  
Innovation, Sciences et Développement économique Canada  
édifice C.D. Howe  
235, rue Queen  
Ottawa, ON K1A 0H5  
Canada

Téléphone (sans frais au Canada) : 1-800-328-6189

Téléphone (international) : 613-954-5031

ATS (pour les malentendants) : 1-866-694-8389

Heures de bureau : de 8 h 30 à 17 h (heure de l'Est)

Courriel : [ISED@Canada.ca](mailto:ISED@Canada.ca)

### **Autorisation de reproduction**

À moins d'indication contraire, l'information contenue dans cette publication peut être reproduite, en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit, sans frais et sans autre permission du ministère de l'Industrie, pourvu qu'une diligence raisonnable soit exercée afin d'assurer l'exactitude de l'information reproduite, que le ministère de l'Industrie soit mentionné comme organisme source et que la reproduction ne soit présentée ni comme une version officielle ni comme une copie ayant été faite en collaboration avec le ministère de l'Industrie ou avec son consentement.

Pour obtenir la permission de reproduire l'information contenue dans cette publication à des fins commerciales, veuillez demander l'affranchissement du droit d'auteur de la Couronne à l'adresse [www.ic.gc.ca/Demandes](http://www.ic.gc.ca/Demandes) de droit d'auteur ou communiquer avec le Centre de services aux citoyens d'ISDE aux coordonnées ci-dessus.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, représentée par le ministre de l'Industrie, 2021.

No de cat. lu4-411/2022F-PDF

ISBN 978-0-660-43355-4

Also available in English under the title *Evaluation of the Digital Literacy Exchange Program (DLEP)*

# Table des matières

**3**



Principales  
définitions

**4**



Contexte

**8**



Méthodologie

**13**



Résultats

**40**



Conclusions

**43**



Annexes



**Littératie numérique** : capacité à utiliser des outils technologiques pour résoudre des problèmes, étayée par la compréhension critique du contenu et des outils numériques. La littératie numérique peut comprendre la capacité plus avancée à créer de nouveaux outils, produits et services technologiques.<sup>1</sup>

**Compétences numériques** : capacité à utiliser la technologie et les outils numériques pour trouver, gérer, appliquer, créer et diffuser des renseignements et du contenu. Par exemple : créer des feuilles de calcul, utiliser les médias sociaux et effectuer des achats en ligne en toute sécurité. La technologie numérique a changé la manière dont les renseignements sont trouvés et communiqués, ainsi que la manière dont les problèmes sont résolus et signalés. La plupart des emplois demandent aujourd'hui des compétences numériques, qui sont nécessaires pour appliquer d'autres compétences, telles que la lecture, l'écriture et le calcul. Les compétences numériques aident les individus à suivre l'évolution des demandes dans le monde professionnel moderne et dans la vie quotidienne.<sup>2</sup>

Des **compétences de base en littératie numérique** sont nécessaires pour utiliser des ordinateurs et Internet. Parmi celles-ci, on peut citer : la capacité à utiliser des programmes informatiques, tels que les logiciels de traitement de texte, les navigateurs Web, les logiciels de messagerie électronique et d'autres outils de communication; la capacité d'accéder à des sources de connaissances et à les utiliser, telles que les moteurs de recherche et les bases de données en ligne; et la capacité à utiliser des technologies émergentes, telles que l'infonuagique.<sup>3</sup>

Il est important d'associer ces compétences techniques de base à des **compétences analytiques** afin de comprendre, de contextualiser et d'évaluer de manière critique les médias numériques. Grâce à ces compétences, les utilisateurs peuvent prendre des décisions réfléchies quant à leurs actions en ligne (p. ex. communication de renseignements personnels) et aux renseignements qu'ils trouvent sur le Web et comprendre la manière dont la technologie en réseau affecte le comportement des utilisateurs.<sup>4</sup>

La transition numérique souligne l'importance des compétences numériques, d'autres compétences pertinentes et de l'accès aux technologies numériques. Cela crée un nouveau risque d'inégalités entre les personnes ayant accès à l'éducation ou à la formation appropriée et aux technologies numériques (les nantis) et celles qui en sont privées (les démunis). Ces inégalités, qui forment ce qu'on appelle souvent un « **fossé numérique** », peuvent créer de nouvelles formes d'exclusion.<sup>5</sup>





# Contexte

- Présentation du PELN
- Projets financés par le PELN

Le financement du **Programme d'échange en matière de littératie numérique (PELN)**, qui s'élève à 29,5 millions de dollars entre 2018-2019 et 2021-2022, soutient des projets visant à enseigner les compétences de base en littératie numérique aux Canadiens qui auraient avantage à participer à l'économie numérique. Le programme vise à doter les Canadiens des compétences nécessaires pour utiliser des ordinateurs, des appareils mobiles et Internet de manière sûre, sécurisée et efficace.



### Bénéficiaires admissibles

Pour être admissible, un demandeur doit : (1) être un organisme canadien sans but lucratif ayant une expérience réussie dans la prestation d'initiatives en matière de littératie numérique; (2) cibler des groupes sous-représentés dans l'initiative qu'il propose; et (3) dispenser l'initiative aux participants sans frais.



### Méthode de prestation

Les partenariats font partie intégrante de la méthode de prestation, car la formation est dispensée virtuellement ou dans des installations existantes, telles que des bibliothèques publiques, des complexes de logements pour réfugiés, des foyers pour personnes âgées, des centres communautaires, des écoles, des centres d'accueil, des salles de réunion, d'autres installations ou encore dans des lieux de la communauté où des groupes peuvent se réunir.



### Population cible

Parmi les groupes sous-représentés ciblés par le PELN, on peut citer : les personnes âgées (65 ans et plus), les personnes en situation de handicap, les Autochtones, les nouveaux arrivants au Canada, les communautés de langue en situation minoritaire, les personnes à faible revenu ou à faible niveau d'éducation et celles vivant dans des communautés rurales et éloignées.

2017-18

### Mars 2017

- Annonce du programme

2018-19

### Novembre 2018

- 36 projets sélectionnés

2019-20

### Février 2019

- Début des projets

2020-21

### Avril 2021

- Début de l'évaluation du programme

2021-22

### Mars 2022

- Fin du financement des projets

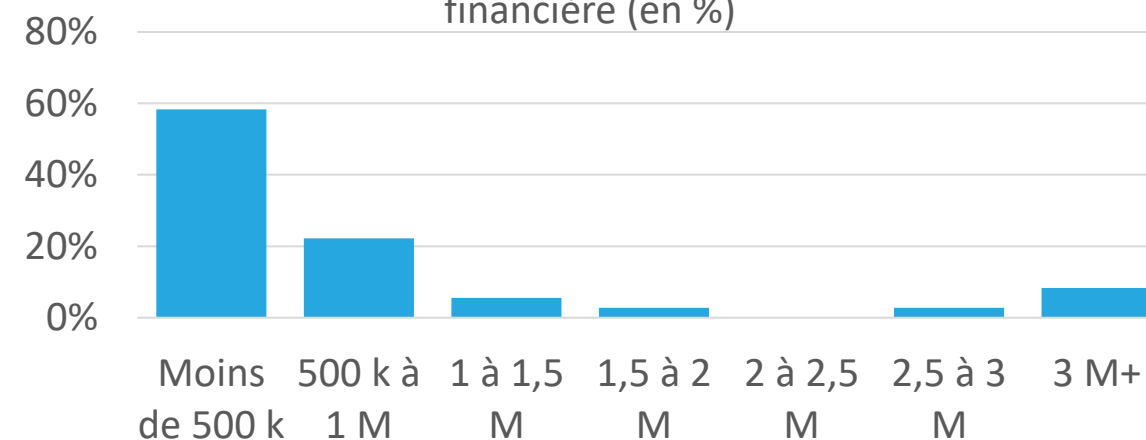
Au total, 36 projets ont été financés par le PELN, soit un appui total de 26,2 M\$. La liste complète des projets figure à l'annexe A. Un total de 3,3 M\$ a été alloué à la gestion du programme. Les financements accordés variaient entre 19 127 \$ et 3,1 M\$, avec une moyenne à 727 146 \$. La majorité des projets (58 %) ont reçu des contributions inférieures à 500 k\$, et 22 % des projets ont reçu une aide allant de 500 k\$ à 1 M\$, soit la deuxième plus grande part du financement. Cependant, 7 projets (19 %) ayant reçu des contributions supérieures à 1 M\$ représentaient à eux seuls 62 % du montant total du financement accordé par le PELN.

### Financement du PELN approuvé en date du 31 mars 2019

Type de bénéficiaire	Nombre de projets	Financement total du PELN approuvé, en \$	Pourcentage du financement total du PELN
Bibliothèques/ Services de bibliothèque	8	4 414 072 \$	17 %
Technologie	6	7 382 639 \$	28 %
Apprentissage ou alphabétisation des adultes	6	2 329 404 \$	9 %
Communauté	4	7 400 663 \$	28 %
Migrants/ Réfugiés	4	2 123 641 \$	8 %
CLOSM	2	219 259 \$	1 %
Autre	6	2 307 582 \$	9 %
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>26 177 260 \$</b>	<b>100,0 %</b>

Les formations proposées dans le cadre des projets financés par le PELN sont dispensées de diverses manières. Si l'on se base sur les demandes des projets, tous les projets approuvés ont eu recours, dans une certaine mesure, à des cours et à des ateliers de groupe. 50 % des projets ont également dispensé des formations individuelles, 31 % ont utilisé des séances spontanées et 17 % des projets ont formé les formateurs. À l'étape de demande, 11 % des projets souhaitaient dispenser des formations en ligne, mais ce chiffre est beaucoup plus élevé dans la pratique, car de nombreux projets (27, ou 75 %) ont adapté leurs méthodes de prestation face à la pandémie de COVID-19. La majorité des projets proposaient plusieurs modes de prestation, avec seulement environ un tiers (36 %) d'entre eux n'utilisant qu'une seule méthode et près de la moitié (44 %) ayant recours à trois méthodes de prestation différentes.

Répartition des projets du PELN par niveau d'aide financière (en %)



La plupart des projets (8) concernaient les bibliothèques et les services de bibliothèque, mais les organismes communautaires et technologiques ont reçu la plus grande partie du financement (28 % attribués à chacun). La majorité des projets ont proposé des formations en plusieurs langues, 29 d'entre eux (80 %) proposant des formations dans au moins deux langues différentes. La plupart des projets proposaient des formations en anglais (31 projets, ou 86 %) et en français (28, ou 78 %), tandis que la moitié des projets (18, ou 50 %) en proposaient également dans d'autres langues.

Méthodes de présentation	Nombre de projets	% des projets
Cours ou ateliers de groupe	36	100 %
Formation individuelle	18	50 %
Séances spontanées	11	31 %
Formation des formateurs	6	17 %
En ligne	4	11 %
Autre	2	6 %

Remarque : les catégories ne s'excluent pas mutuellement.

La majorité des projets approuvés (81 %) concentraient leurs activités dans une seule province ou un seul territoire, tandis que trois projets avaient une portée plus nationale, avec des activités réparties sur 10 provinces et territoires.

Groupe cible	Nombre de projets	% des projets
Personnes âgées	31	86 %
Personnes à faible revenu	30	83 %
Personnes sans diplôme secondaire	29	81 %
Personnes en situation de handicap	25	69 %
Nouveaux arrivants au Canada	25	69 %
Peuples autochtones	24	67 %
CLOSM	24	67 %
Communautés rurales et éloignées	23	64 %
Ne parlant pas anglais à domicile	17	47 %

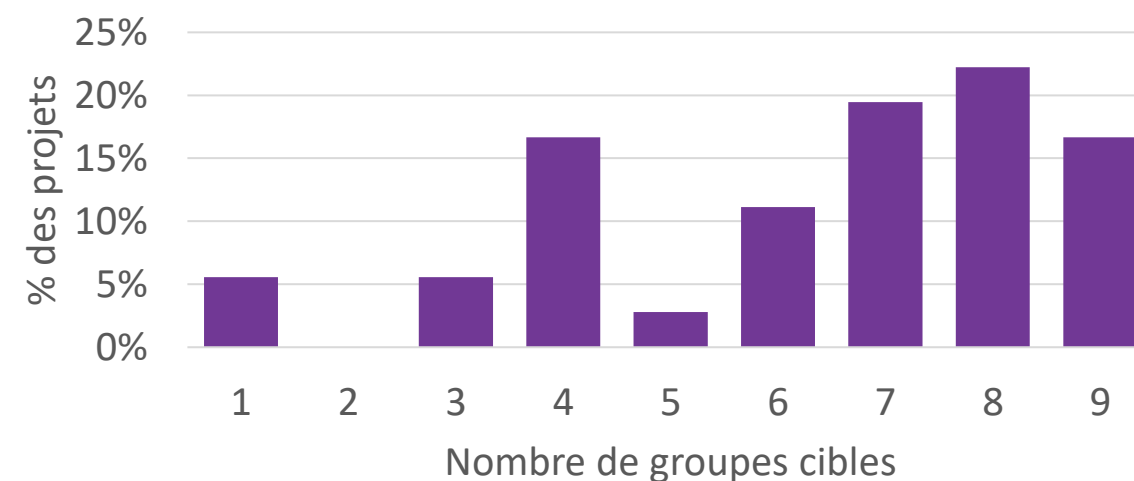
Le nombre de participants variait de 84 à 43 060, avec en moyenne 3429 participants par projet. Trois quarts des projets financés (75 %) prévoyaient également une formation destinée aux formateurs. Au total, on estime que 7657 formateurs ont obtenu une formation des projets, avec un nombre de formateurs par projet allant de 1 à 4850 et une moyenne à 284.

Nombre de provinces-territoires hébergeant des activités de projet	Nombre de projets	% des projets
1	29	81 %
4	2	6 %
5	1	3 %
6	1	3 %
10	3	8 %
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100,0 %</b>

D'après les formulaires de demande des projets concernés, les personnes âgées, les personnes à faible revenu et celles n'ayant pas de diplôme d'études secondaires étaient les participants les plus fréquents, avec plus de 80 % des projets ciblant ces groupes.

Le nombre de groupes ciblés par projet allait de 1 à 9, avec en moyenne 6 groupes ciblés par projet (les groupes cibles ne s'excluent pas mutuellement). Seuls deux projets ne portaient que sur un seul groupe, et tous deux étaient destinés aux personnes âgées.

Nombre de groupes cibles par projet du PELN







# Méthodologie

- À propos de l'évaluation
- Domaines d'évaluation et questions
- Méthodes de collecte des données
- Défis liés à l'évaluation

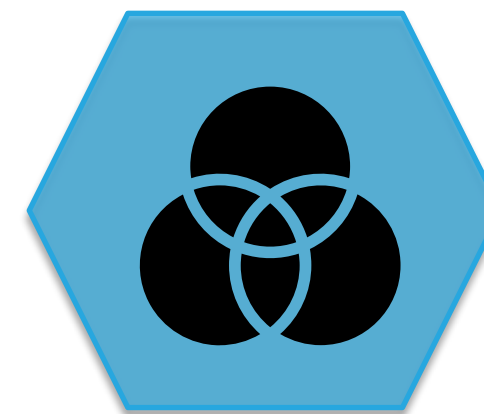
Une évaluation du Programme d'échange en matière de littératie numérique est requise au titre de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et de la *Politique sur les résultats* du Conseil du Trésor.



Les **objectifs** de l'évaluation sont l'examen de la pertinence, du rendement et de l'efficacité du PELN conformément à la *Politique sur les résultats* du Secrétariat du Conseil du Trésor.



La **portée** de l'évaluation englobait tous les projets approuvés dans le cadre du PELN. L'évaluation s'est déroulée du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2021, mais les données disponibles plus récemment ont également été analysées.



L'évaluation a été menée par la DGVE d'ISDE. L'évaluation a employé une **approche fondée sur les résultats**, qui porte sur la réalisation des objectifs prévus, telle que présentée dans le modèle logique du PELN à l'annexe B.

Tous les résultats et toutes les recommandations de l'évaluation sont étayés par au moins trois sources d'informations différentes.

L'évaluation a porté sur les domaines et les questions suivants.

### **Pertinence**

Est-il toujours nécessaire de financer le développement et le soutien des compétences numériques des Canadiens sous-représentés dans l'économie numérique?

### **Efficacité**

Dans quelle mesure le modèle de financement et de prestation du PELN permet-il d'encourager efficacement la participation à l'économie numérique des groupes sous-représentés au Canada?



### **Rendement**

Dans quelle mesure le PELN contribue-t-il :

- ✓ aux partenariats mis en place pour dispenser des formations ciblées?
- ✓ à un accès accru aux formations en matière de littératie numérique?
- ✓ à une meilleure compréhension de l'environnement numérique?
- ✓ à l'augmentation de la confiance des participants et de leur utilisation d'Internet?

Dans quelle mesure :

- ✓ les Canadiens sont-ils qualifiés pour participer à l'économie numérique?
- ✓ le Canada est-il connecté et mobilisé sur le plan numérique?

Quatre méthodes de collecte de données ont été utilisées pour appuyer l'évaluation.



### Examen de la documentation et de la littérature

L'examen de la documentation portait sur les principaux documents du programme et les rapports afin d'obtenir des informations sur la pertinence, le rendement et l'efficacité du programme. L'examen de la littérature portait sur les ouvrages pertinents, afin de comprendre véritablement le besoin de financer le développement et le soutien des compétences numériques des Canadiens sous-représentés dans l'économie numérique.



### Examen des données administratives, financières et sur le rendement

Les données relatives au rendement du PELN ont été examinées afin d'évaluer les progrès réalisés vers l'atteinte des résultats attendus et décrits dans le modèle logique du programme (annexe B). Les données administratives et financières du PELN ont aussi été passées en revue afin de garantir son efficacité.



### Entretiens virtuels

Au total, 44 entretiens virtuels ont été menés (27 par la DGVE et 17 par un expert-conseil engagé dans le cadre du Programme) avec les intervenants suivants dans le but de recueillir leurs points de vue sur la pertinence, le rendement et l'efficacité du PELN :

- les bénéficiaires du programme (OBNL qui dispensent des formations);
- les organismes partenaires qui dispensent des formations;
- les responsables d'ISDE;
- les responsables des programmes de formation provinciaux;
- les représentants d'autres ministères fédéraux qui dispensent des formations similaires.



### Études de cas

Cinq projets financés ont fait l'objet d'études de cas afin d'obtenir une vision plus détaillée des impacts différentiels et d'évaluer de manière plus approfondie les améliorations possibles en vue d'accroître l'efficacité du programme. La DGVE a sélectionné les études de cas en collaboration avec le programme. Celles-ci représentent un large éventail de projets financés par région, par type d'organisation, ainsi que par public cible.

Trois défis ont été recensés au cours de l'évaluation, et l'équipe chargée de celle-ci a mis en place des stratégies d'atténuation pour y faire face.

### Attribution

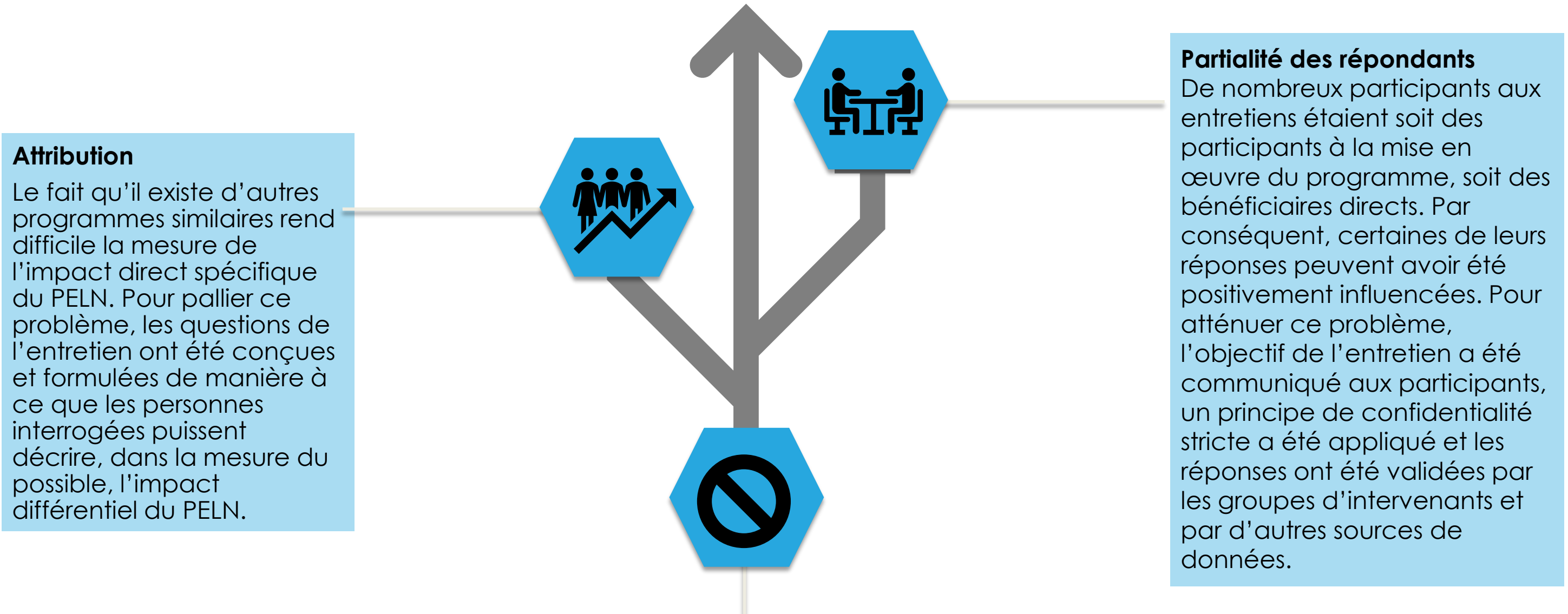
Le fait qu'il existe d'autres programmes similaires rend difficile la mesure de l'impact direct spécifique du PELN. Pour pallier ce problème, les questions de l'entretien ont été conçues et formulées de manière à ce que les personnes interrogées puissent décrire, dans la mesure du possible, l'impact différentiel du PELN.

### Répercussions de la COVID-19

Certains projets financés ont été interrompus en 2020-2021 au début de la pandémie de COVID-19, ce qui a rendu difficile la mesure des impacts pour cet exercice. Par conséquent, lorsque cela était approprié, on a consacré plus d'importance aux trois premiers exercices de la période d'évaluation.

### Partialité des répondants

De nombreux participants aux entretiens étaient soit des participants à la mise en œuvre du programme, soit des bénéficiaires directs. Par conséquent, certaines de leurs réponses peuvent avoir été positivement influencées. Pour atténuer ce problème, l'objectif de l'entretien a été communiqué aux participants, un principe de confidentialité stricte a été appliqué et les réponses ont été validées par les groupes d'intervenants et par d'autres sources de données.





# Résultats de l'évaluation

- Pertinence
- Rendement
- Efficacité

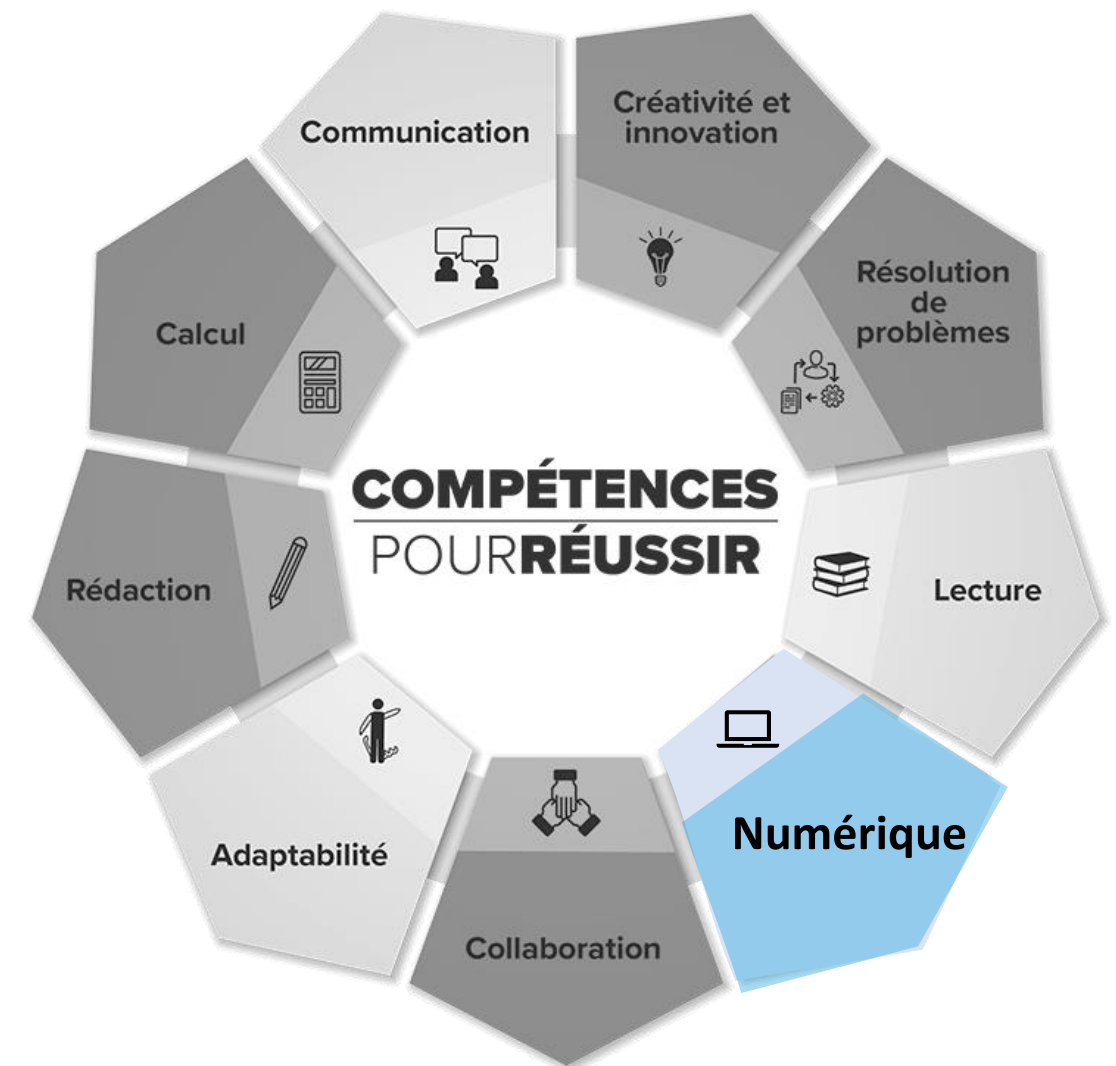
**Résultat 1** : les compétences de base en littératie numérique sont essentielles pour participer à la société canadienne, et la pandémie de COVID-19 a accentué leur caractère nécessaire. Les technologies numériques envahissent de nombreux aspects de la vie quotidienne et les compétences en littératie numérique sont d'autant plus nécessaires pour accéder à l'éducation, à l'emploi et aux services gouvernementaux. Cependant, tous les Canadiens ne disposent pas des compétences de base en littératie numérique et il existe des lacunes en matière d'accès à Internet.

Pour l'intégralité de la population, les compétences en littératie numérique sont essentielles et sont la clé d'une participation réussie à la société.

De multiples sources font état du besoin de développer et de soutenir les compétences numériques des Canadiens sous-représentés dans l'économie numérique, l'inclusion numérique étant une priorité internationale. Cette dernière est importante tant du point de vue de l'éducation que de la main-d'œuvre. D'ailleurs, EDSC a désigné les compétences numériques au nombre des neuf compétences nécessaires pour réussir, qui « sont les compétences requises pour s'adapter et s'accomplir dans l'apprentissage, le travail et la vie ». <sup>6</sup> Cependant, une étude récente indique que près d'un Canadien sur quatre (24 %) n'utilisait aucunement ou de manière très limitée Internet et les technologies numériques. <sup>7</sup>

Les entretiens avec les bénéficiaires et les partenaires du PELN ont souligné le fait que le besoin de formations aux compétences numériques a évolué, à mesure que de nouvelles technologies voient le jour. La technologie va poursuivre son évolution et les tablettes ont été décrites comme un moyen important pour les personnes âgées d'apprendre à naviguer sur le Web, notamment pendant la pandémie. Il a également été suggéré qu'une formation aux compétences en littératie numérique était plus que jamais essentielle pour les demandeurs d'emploi, car de nombreux employeurs ne proposent pas ce type de formation.

L'expansion des technologies numériques dans de nombreux aspects de la vie quotidienne présente de multiples avantages, mais risque également d'exacerber les disparités socio-économiques existantes. Compte tenu du rythme de l'évolution technologique, il est nécessaire que les personnes développent une « capacité d'apprentissage résiliente et continue ». <sup>8</sup>



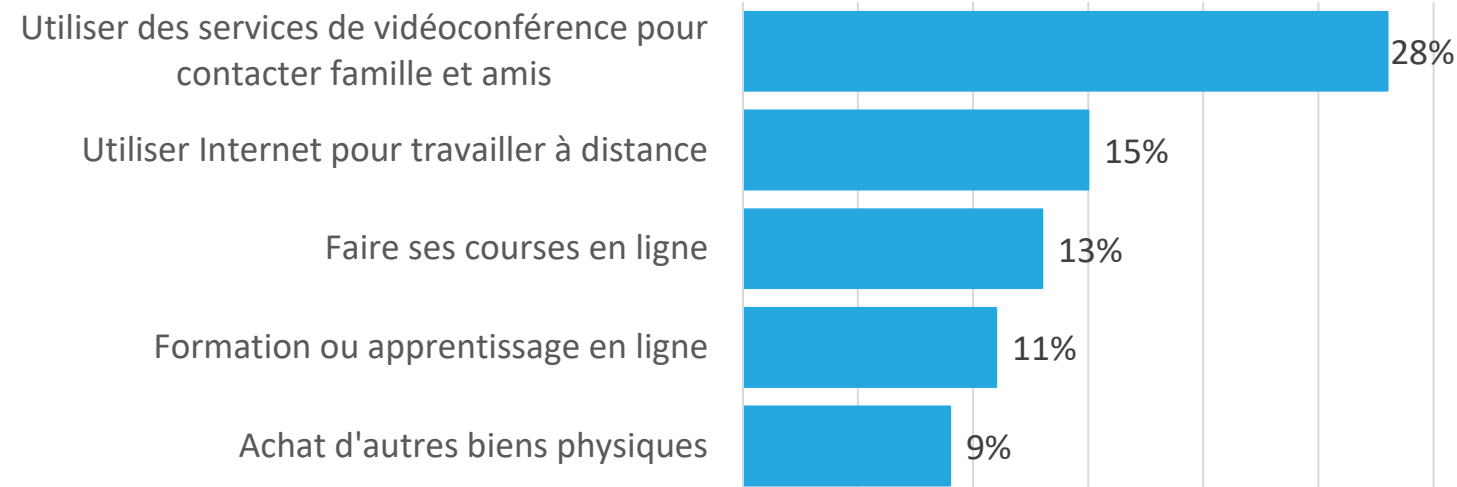
Source : Emploi et développement social Canada (EDSC)

La pandémie de COVID-19 a augmenté l'utilisation d'Internet pour diverses activités, dont beaucoup ont été effectuées par des Canadiens pour la première fois.

Selon les résultats de l'Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet de 2020, de nombreux Canadiens se tournent vers Internet pour effectuer leurs achats. Plus de quatre Canadiens sur cinq (82 %) ont effectué des achats en ligne en 2020, contre 73 % en 2018. Un peu plus d'un Canadien sur cinq (21 %) ont déclaré faire leurs courses en ligne plus fréquemment qu'avant la pandémie, et 45 % ont déclaré effectuer plus d'achats d'autres biens physiques. 13 % des Canadiens interrogés ont notamment fait leurs courses en ligne pour la première fois pendant la pandémie, et 9 % ont acheté d'autres biens physiques en ligne pour la première fois.

Durant la pandémie, certains Canadiens étaient forcés de travailler à distance, avec 43 % des travailleurs canadiens déclarant avoir utilisé Internet pour travailler à distance plus fréquemment qu'avant la pandémie, et 15 % indiquant avoir recours à Internet pour travailler à domicile pour la première fois.

## Activités réalisées pour la première fois par les Canadiens pendant la COVID-19



Source : Statistique Canada, Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet de 2020



Faute de pouvoir se rencontrer en personne pendant une grande partie de 2020, la plupart des Canadiens ont eu recours à Internet pour communiquer, via des applications de messagerie instantanée (76 %) ou les réseaux sociaux (71 %). En 2020, près des deux tiers des Canadiens (64 %) ont utilisé Internet pour passer des appels vocaux ou vidéo, et 28 % de la population a utilisé pour la première fois des services de vidéo conférence pour contacter des membres de la famille ou des amis.

Au cours des entrevues, les bénéficiaires du PELN ont indiqué que le développement des compétences en littératie numérique des Canadiens sous-représentés a été essentiel au cours de la pandémie, notamment pour les personnes âgées, afin de les aider à contacter leur famille et leurs amis, à prendre des rendez-vous médicaux, à effectuer des opérations bancaires et des achats en ligne et à éviter la désinformation et la fraude en ligne.



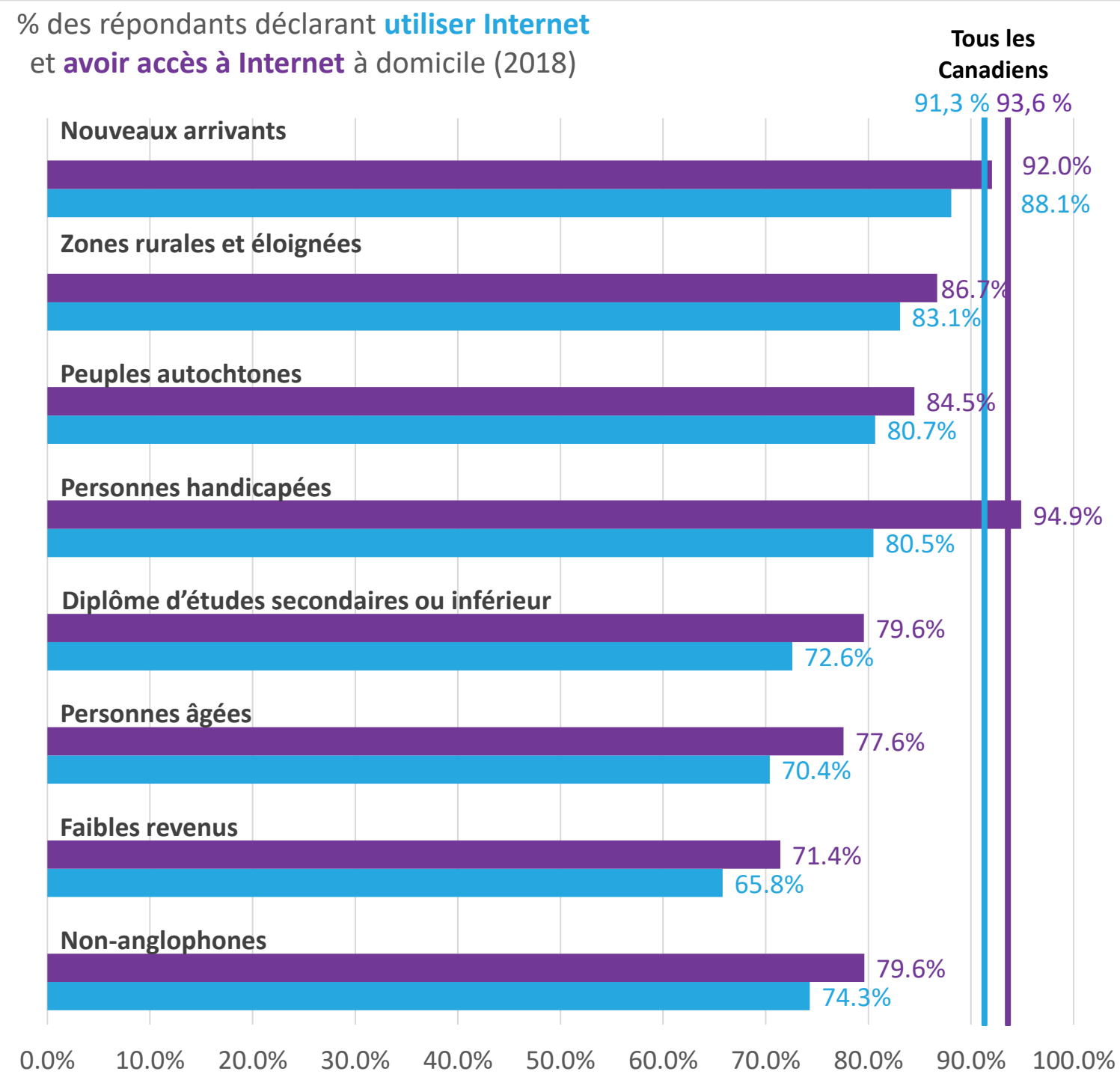
### Conclusion de l'étude de cas

« Les demandes de participation aux ateliers de l'INCA étaient déjà en plein essor avant la pandémie de COVID-19. Cependant, au cours de celle-ci, le personnel de l'Institut a déclaré que la demande a explosé, car les personnes voulaient apprendre à utiliser Zoom pour contacter leurs amis et leur famille ».



Il existe des écarts importants en ce qui concerne l'accès à Internet et l'utilisation de celui-ci pour divers groupes au Canada.

L'accès numérique est essentiel à la littératie numérique. Pourtant, même si le CRTC a défini Internet comme un service de base, de grandes lacunes subsistent au Canada.<sup>9</sup> Des enquêtes récentes montrent que les groupes sous-représentés au Canada se situent bien en dessous de la moyenne nationale globale en ce qui concerne l'utilisation d'Internet. Or, une grande partie des répondants de chacun de ces groupes disposait d'une connexion à domicile, ce qui met en évidence les écarts entre les taux d'utilisation d'Internet et ceux d'accès. Le groupe le plus proche des moyennes nationales est celui des nouveaux arrivants, dont l'écart entre l'utilisation et l'accès est également parmi les plus faibles (3,9 points de pourcentage). Bien que les personnes handicapées disposaient du taux d'accès à l'Internet le plus élevé (94,9 %), l'écart entre l'utilisation et l'accès pour ce groupe était aussi parmi les plus élevés (14,4 points de pourcentage), ce qui est très probablement dû aux problèmes d'accessibilité, comme le besoin de disposer d'un équipement ou d'un logiciel spécialisé.<sup>10</sup> Les personnes à faible revenu affichaient les taux d'utilisation et d'accès les plus bas (65,8 % et 71,4 %, respectivement), mais présentaient un écart plus faible entre ces deux dimensions (5,6 points de pourcentage).



« Le développement des compétences en littératie numérique est compliqué par le rythme de l'évolution technologique, par les obstacles socio-économiques à la participation à l'économie numérique et par un environnement politique et éducatif fragmenté dans ce domaine. En d'autres termes, votre identité et votre lieu de résidence auront des conséquences importantes sur votre exposition aux compétences en littératie numérique et sur votre capacité à les développer. » Brookfield Institute. Digital Literacy in a Digital Age: A Discussion Paper, 2017.

Sources : Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet de 2018 et Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017.

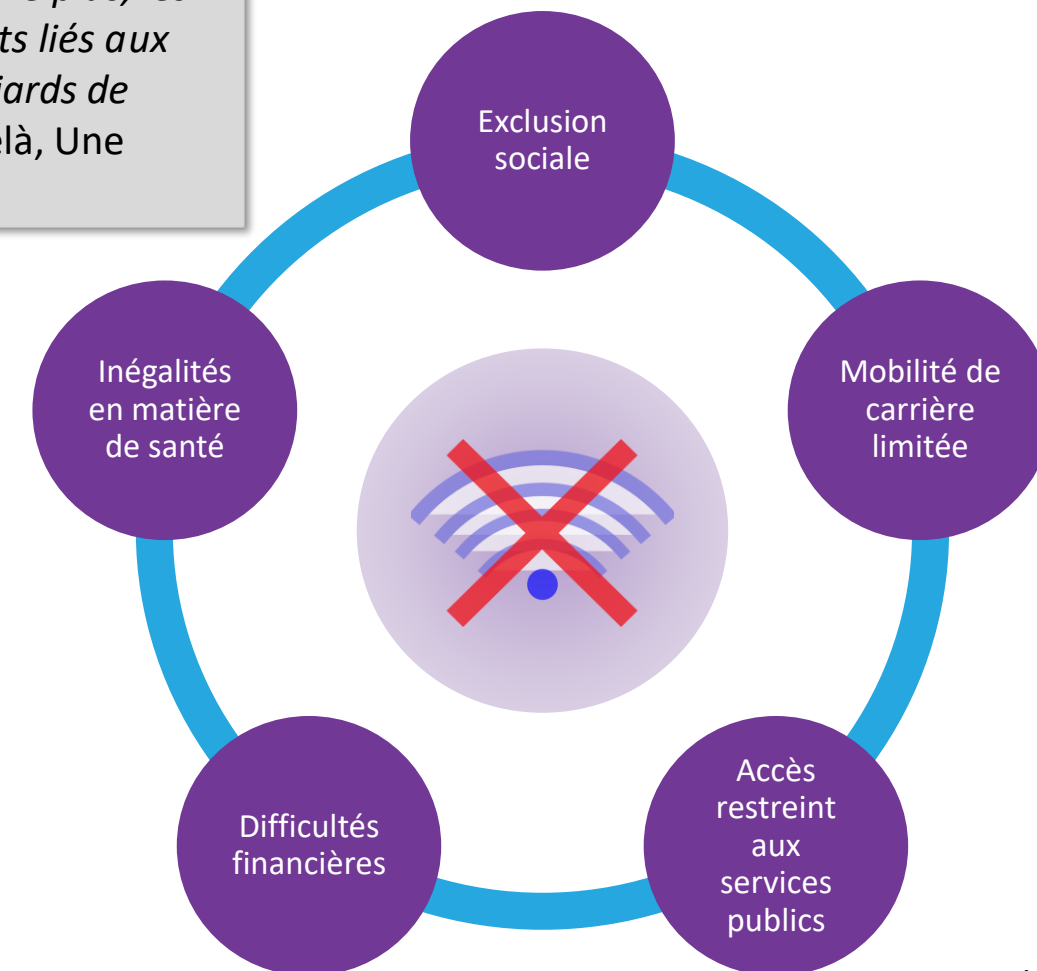
**Résultat 2 :** de faibles compétences numériques provoquent des conséquences sociales et économiques néfastes pour les individus, et donc pour l'économie dans son ensemble, d'où la nécessité de soutenir le développement des compétences de base en la matière. Le financement du PELN a fait l'objet de nombreuses demandes, ce qui a permis de combler les lacunes de l'environnement éducatif fragmenté en offrant des formations gratuites sur divers sujets, en faisant preuve de la flexibilité nécessaire pour adapter le contenu aux besoins des groupes cibles et en soutenant l'accès aux services en ligne pendant la pandémie.

Le manque de compétences numériques a des conséquences sociales et économiques importantes et peut exacerber les disparités socio-économiques.

« Le fait de ne pas ajuster l'offre à la demande en ce qui concerne les talents et les compétences en matière de technologies de l'information et des communications (TIC) provoquera une perte directe de 27,3 milliards de dollars de PIB. De plus, les pertes associées aux effets multiplicateurs, à la perte de recettes fiscales, à la baisse de productivité et aux coûts liés aux ressources humaines pour les entreprises canadiennes qui tentent de pourvoir ces postes s'élèveront à des milliards de dollars. » Conseil des technologies de l'information et des communications (CTIC). En route vers 2020 et au-delà, Une stratégie nationale de développement des talents du Canada dans une économie numérique mondiale, 2017

L'inclusion numérique présente de nombreux avantages, notamment économiques, sociaux et d'accès aux services gouvernementaux, et son caractère essentiel a été mis en évidence au cours de la pandémie de COVID-19.<sup>11</sup> Le manque de capacités et de connaissances entrave fréquemment la participation à l'économie numérique, tout comme les barrières linguistiques dues à la prédominance des contenus en anglais.<sup>12</sup> Le fossé numérique touche principalement les groupes les plus vulnérables, ceux pour qui une participation à l'économie numérique serait bénéfique. Les compétences de base en littératie numérique sont essentielles à tous, et le PELN offre une formation gratuite aux principaux groupes sous-représentés dans l'économie numérique, en travaillant en étroite collaboration avec plusieurs partenaires afin de servir les clients dans des environnements qui leur sont familiers.

Les personnes interrogées ont indiqué que les nouveaux arrivants au Canada, les personnes à faible revenu ne pouvant pas se permettre de mettre à niveau leurs compétences numériques, et les personnes vivant dans des zones rurales sans accès à une technologie fiable ou à Internet affichent des besoins de formation en littératie numérique particulièrement importants.



Il existe des écarts entre la disponibilité des ressources de formation sans frais et l'utilisation de celles-ci, la plupart des personnes se tournant vers leurs proches pour apprendre.

L'Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet de 2018 comportait un ensemble de questions relatives à l'utilisation des ressources de formation. Il était demandé aux répondants quels types d'activités d'apprentissage ils avaient suivies pour améliorer leurs compétences numériques au cours des 12 derniers mois. Une partie importante (44 %) des répondants a déclaré n'avoir suivi aucune formation. Pour ceux qui l'ont fait, les lacunes en matière de disponibilité et d'utilisation de ressources offertes sans frais au public montrent qu'il est nécessaire d'investir davantage dans le développement et le soutien des compétences numériques des Canadiens, notamment pour les groupes sous-représentés faisant face à des obstacles plus importants dès le départ.

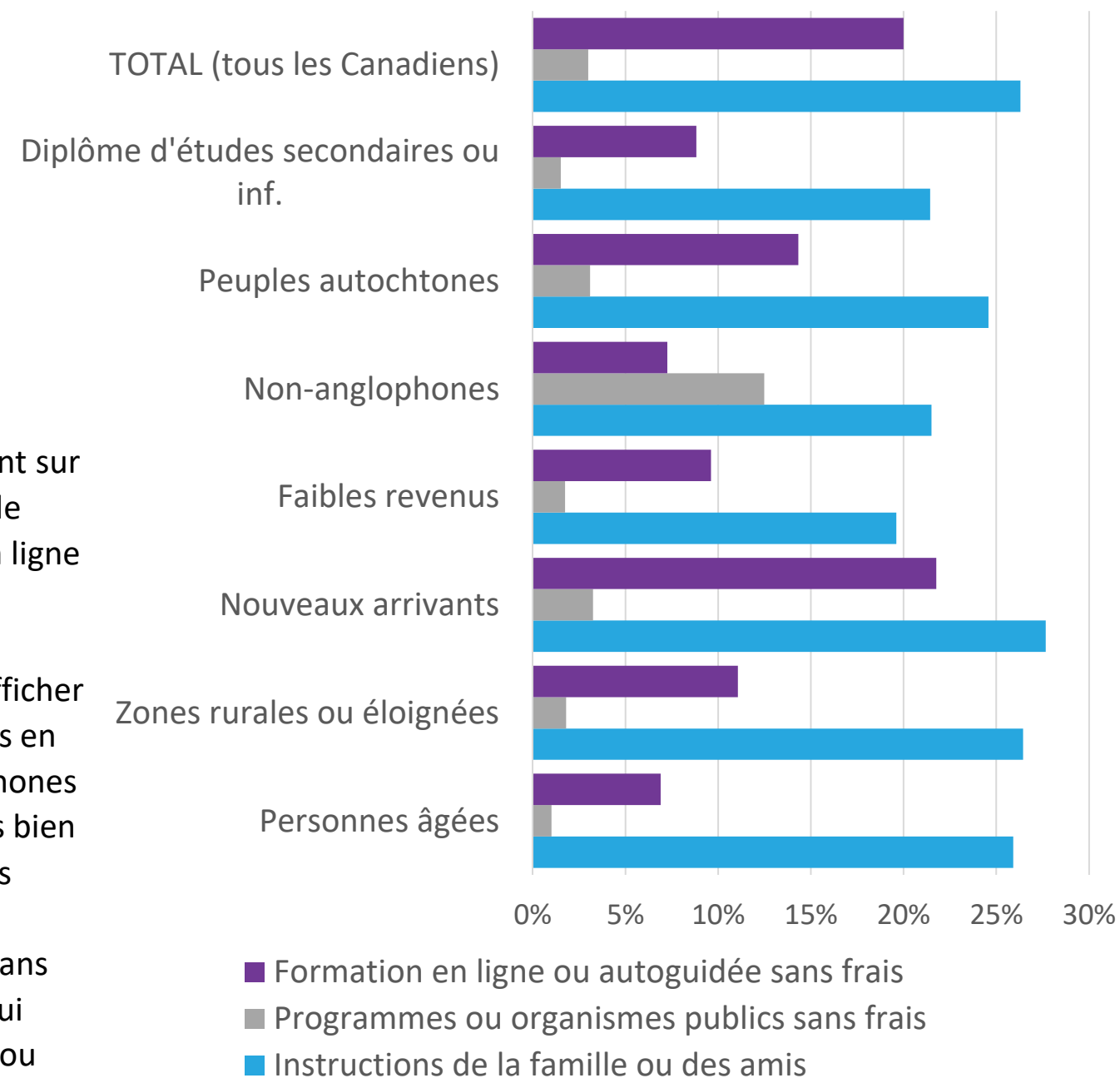


## Conclusion de l'étude de cas

« Les ateliers de l'INCA financés par la PELN représentent l'une des rares occasions pour les personnes ayant une perte de vision d'être initiées aux technologies d'assistance et à l'équipement adapté de haute technologie leur permettant d'avoir une vie en ligne. Le personnel de l'INCA a constaté que les personnes vivant en milieu rural étaient les moins sensibilisées aux technologies numériques disponibles pour les personnes ayant une perte de vision, et les plus nécessiteuses de l'aide de l'Institut. »

Dans l'ensemble, les données indiquent que les personnes interrogées comptent majoritairement sur les instructions de leurs amis ou des membres de leur famille, puis sur les formations sans frais en ligne et les formations autoguidées. Dans les trois catégories d'apprentissage, les répondants des groupes sous-représentés avaient tendance à afficher des scores inférieurs aux moyennes canadiennes en matière de suivi de formations. Les non-anglophones et les personnes âgées présentaient des lacunes bien plus importantes que la plupart des groupes. Les personnes âgées sont celles qui bénéficiaient le moins des programmes ou organismes publics sans frais. Cela indique d'éventuelles lacunes en ce qui concerne les programmes accessibles au public ou des problèmes d'accessibilité.

% des répondants déclarant utiliser des ressources de formation (2018)

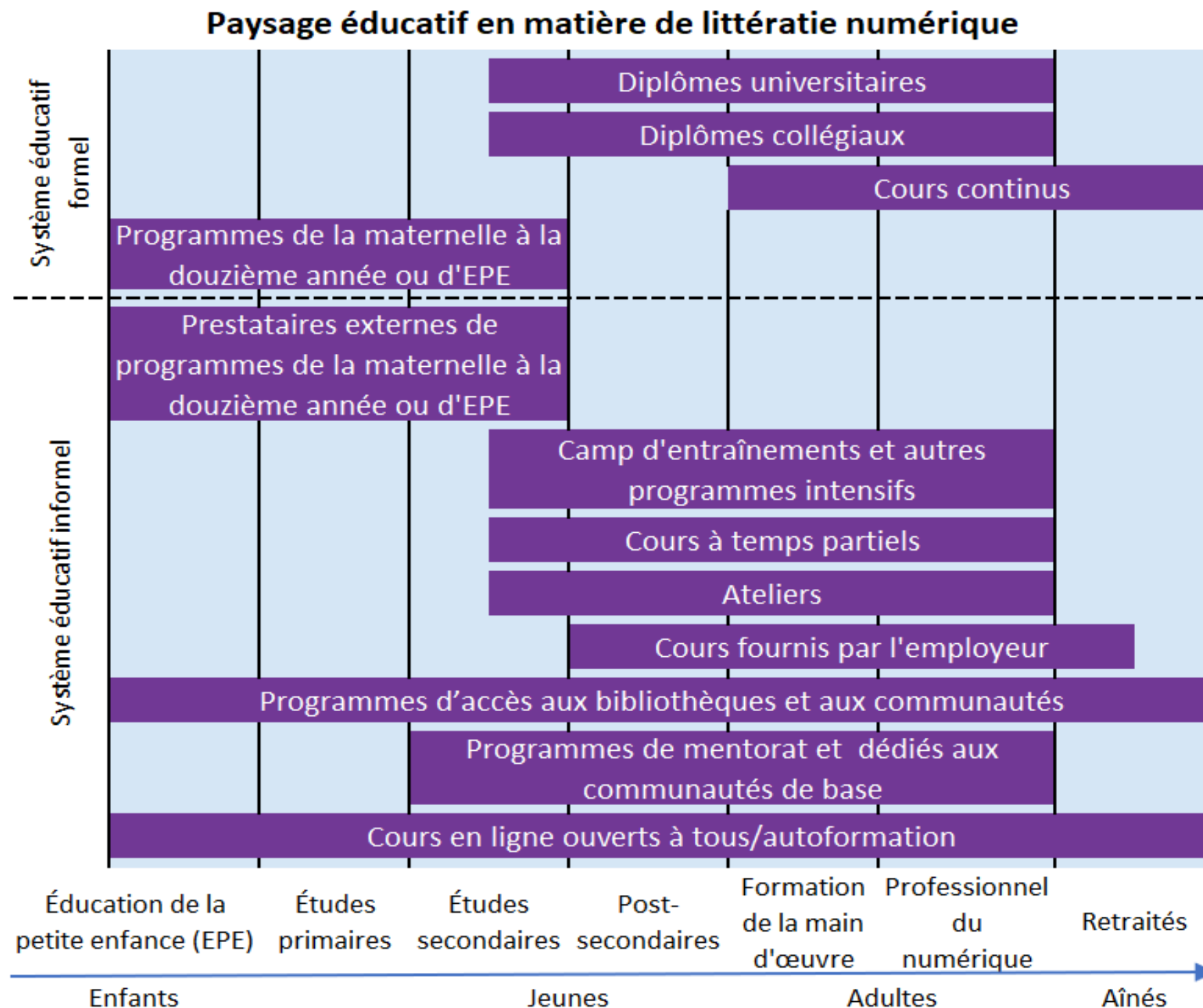


Source : Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet de 2018.

Le paysage éducatif en matière de littératie numérique au Canada est fragmenté, avec divers fournisseurs ciblant différents groupes démographiques.

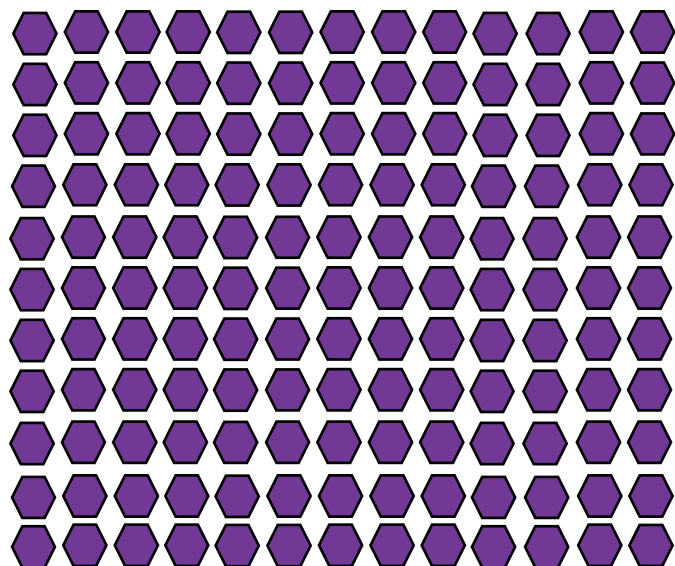
Le nombre de prestataires de formation en matière de littératie numérique est croissant, avec des organismes de prestation tiers en bonne position pour fournir des programmes réactifs et capables de s'adapter à l'évolution des technologies. Les technologies numériques elles-mêmes offrent aussi la possibilité de développer ses compétences numériques, par exemple via les cours en ligne ouverts à tous (CLOT), particulièrement adaptés pour soutenir l'apprentissage continu, car de nombreux cours sans frais sont disponibles et peuvent être suivis à tout moment, sans limites de participants.<sup>13</sup>

Le cadre global de la formation en matière de littératie numérique est néanmoins fragmenté en raison de différents acteurs répondant à différents besoins. Le PELN a contribué à accroître le nombre de formations disponibles dans le cadre de ses programmes d'accès aux bibliothèques et aux communautés, ses programmes de mentorat et ses programmes dédiés aux communautés de base. Dans certains cas, le financement du PELN a permis aux bénéficiaires d'étendre leurs programmes existants à de nouveaux participants ou à des groupes de clients plus larges. Néanmoins, des lacunes existent. La littérature indique que, malgré la hausse du nombre de programmes offerts, l'accès à la formation continue d'être difficile, notamment pour les personnes à faible revenu et celles résidant à l'extérieur des centres-villes.<sup>14</sup>



Les demandes de financement par le biais du PELN étaient nombreuses, équivalentes au total à plus de cinq fois le budget du PELN.

Plus de 150 demandes



36

demandes  
approuvées

Il y a eu de nombreuses demandes de participation au PELN : 151 demandes ont été reçues, demandant 136 millions de dollars pour un budget disponible de 26,2 millions de dollars. Le montant des financements demandés dans le cadre du PELN variait entre 6 k\$ et 10,2 M\$, avec une moyenne à 964 495 \$ et une médiane à 401 576 \$. La plupart des demandeurs étaient soit des services sociaux ou communautaires, des groupes ou des organismes de défense des droits (33 %), soit des organismes liés à l'apprentissage et à l'alphabétisation (32 %). Au total, 143 demandeurs ont été jugés admissibles.

Les organismes de prestation ont été sélectionnés par voie concurrentielle et évalués en fonction de plusieurs critères, tels que leur expérience réussie dans la prestation de formations similaires par le passé, la qualité de la formation proposée et la mesure dans laquelle la formation satisfait aux besoins de la population cible. Finalement, 36 demandes au total ont été approuvées (soit 24 % de l'intégralité des demandes).

La littérature indique que les programmes communautaires et de bibliothèque, tels que ceux financés par le PELN, comblent un manque, et la flexibilité dont ils font preuve pour répondre aux besoins de divers participants est importante. Certaines sources demandent une hausse du financement gouvernemental pour soutenir un accès égalitaire à la formation partout au pays. Ces mêmes sources indiquent que le financement à court terme peut représenter une entrave à la mise en place de programmes à long terme stables.<sup>15</sup> Ce point a également été soulevé lors des entretiens avec les bénéficiaires du financement du PELN.

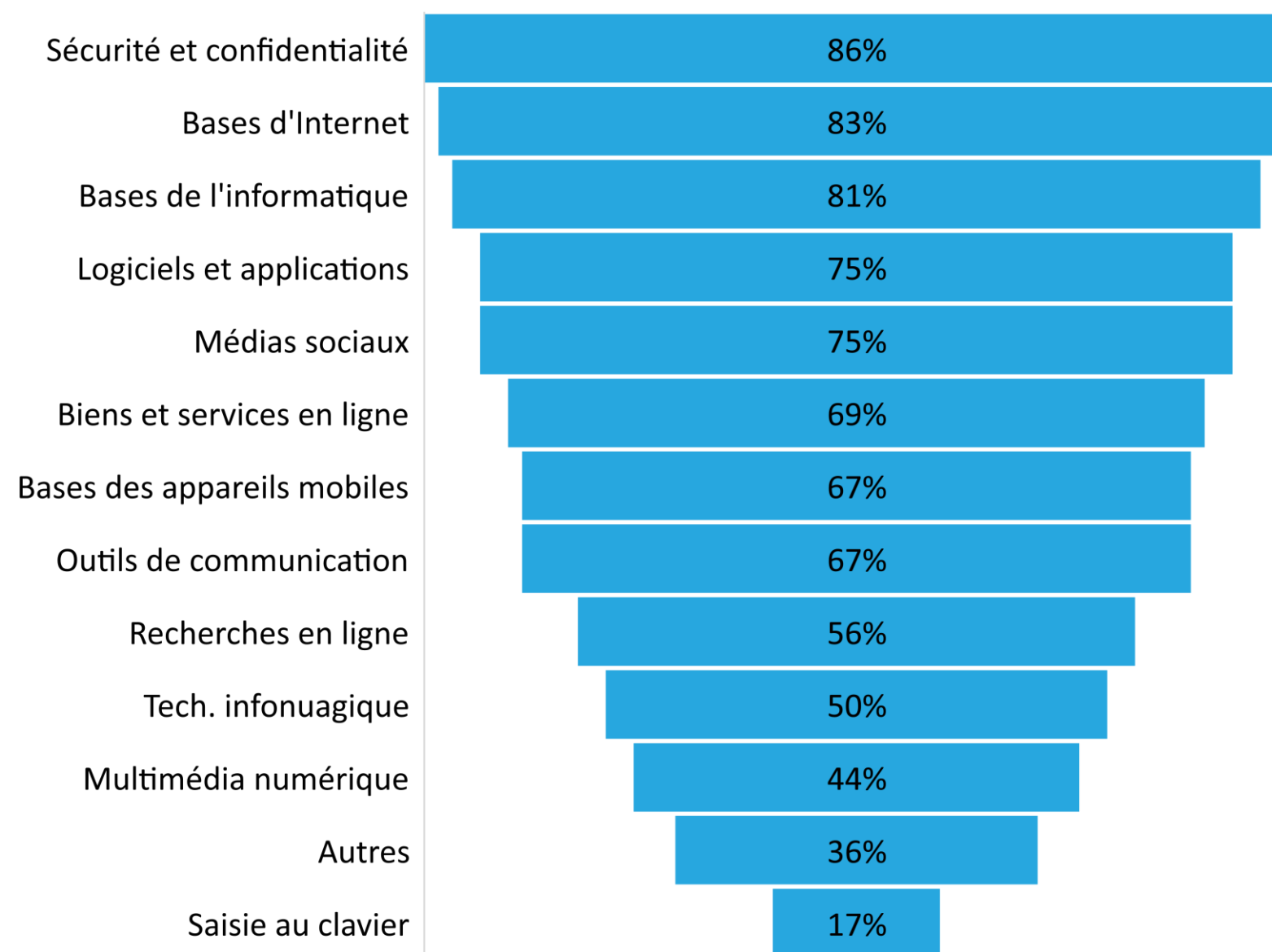
« En offrant des programmes accessibles, peu coûteux ou sans frais, pour débutants et intermédiaires, ainsi qu'un accès spontané à l'équipement et à Internet pour apprendre et utiliser, les programmes communautaires, notamment les bibliothèques, les organismes d'aide aux migrants, les organismes de personnes âgées et les autres programmes de services sociaux, comblent des lacunes importantes en matière de littératie numérique. »

Brookfield Institute (2018), *Levelling Up: The quest for digital literacy*. <https://brookfieldinstitute.ca/levelling-up/>

Le PELN permet de dispenser des formations sur divers sujets, afin de répondre aux besoins des différents groupes, et fait preuve d'une certaine souplesse pour adapter le contenu.

Le PELN a permis d'ajuster le contenu des formations pour satisfaire aux besoins des différents groupes. Bien que les programmes varient, la majorité des organismes proposent des cours concernant la sécurité et la confidentialité des appareils et en ligne (86 %) et des cours sur les connaissances de base d'Internet (83 %). Les connaissances de base en informatique et les programmes informatiques et applications de productivité (78 %) sont également des sujets populaires, suivis par les médias sociaux (75 %), les biens et services en ligne (69 %), ainsi que les outils de communication et les connaissances de base des appareils mobiles (67 %). Tous ces éléments sont aujourd'hui essentiels pour participer à l'économie numérique et à l'environnement social. Le fait de proposer des formations sur la recherche en ligne (56 %), les technologies fondées sur l'infonuagique (50 %) et le multimédia numérique (44 %), indique la pertinence croissante de ces compétences en matière de littératie numérique, tandis que les compétences basiques de saisie au clavier sont devenues moins impératives, et ne sont proposées que par 17 % des organismes. Plus d'un tiers des organismes (36 %) ont également proposé des formations au sujet « d'autres » compétences et sujets relatifs aux technologies émergentes, tels que le codage, l'IA et l'automatisation, la modélisation et l'impression 3D, les ressources culturelles et linguistiques, les fonctions d'accessibilité, la comptabilité et l'utilisation et la conduite éthiques.

Sujets populaires abordés par les projets financés par le PELN (%)



Le PELN offrant une certaine souplesse, il a permis à de nombreux bénéficiaires d'adapter leur contenu à la suite de la pandémie de COVID-19. De nombreux bénéficiaires de financement ont mentionné de nouveaux sujets au cours des entretiens et dans les études de cas, tels que l'utilisation de Zoom, MS-Teams et Google Hangout, Meet et Classroom, la prévention des fraudes et la reconnaissance de la désinformation en ligne. On a également ajouté du contenu sur la prise de rendez-vous pour la vaccination et le téléchargement du passeport vaccinal.

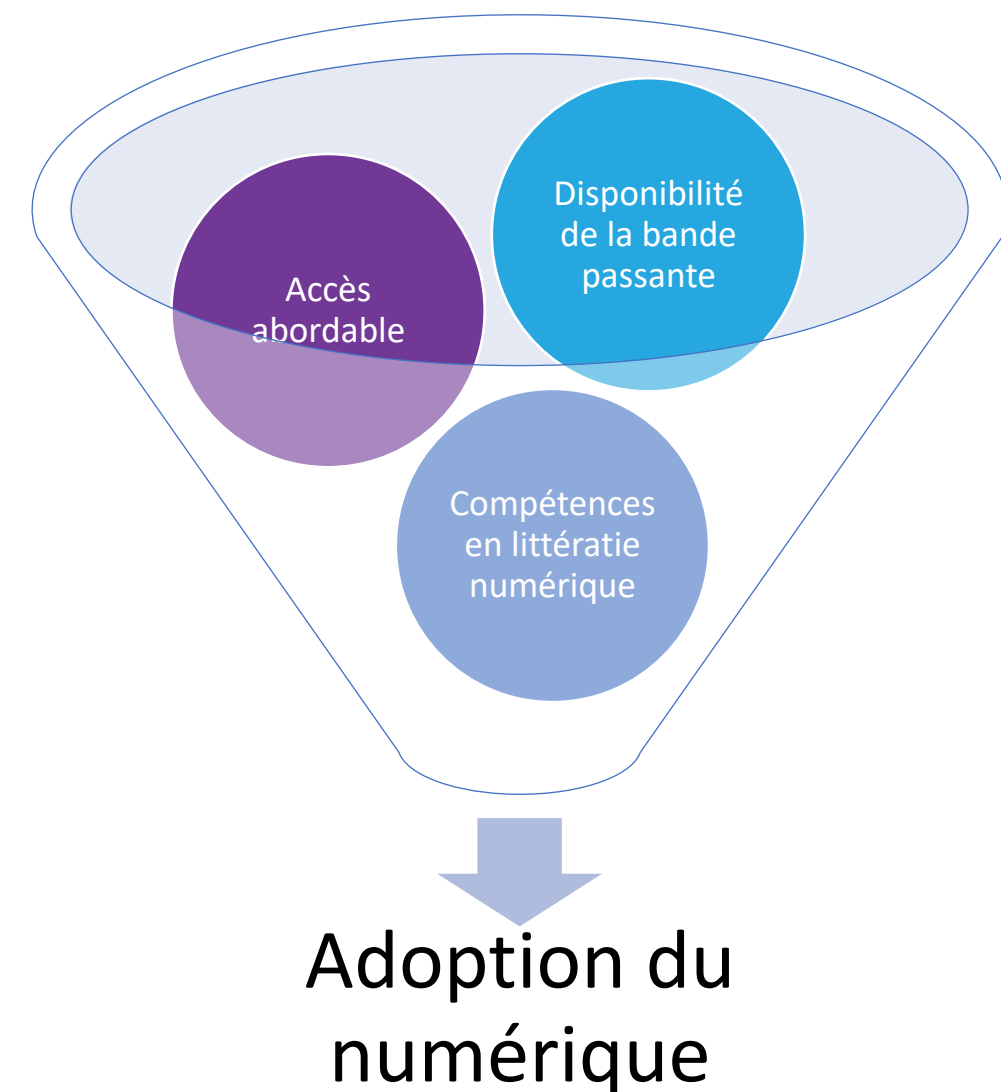
**Résultat 3** : le PELN complète d'autres programmes gouvernementaux visant à améliorer l'accès à la bande passante et le caractère abordable de l'accès à Internet et aux appareils. Afin que tous les Canadiens puissent suivre le rythme de l'évolution technologique, il est nécessaire d'assurer un accès permanent aux formations en littératie numérique.

Les gouvernements doivent résoudre plusieurs problèmes à l'aide de différents leviers politiques pour appuyer l'inclusion numérique.

Le fait de pouvoir accéder à Internet et de posséder un appareil numérique constituent des précurseurs importants de l'inclusion numérique. Cependant, il est également nécessaire de disposer de programmes d'enseignement des compétences de base en la matière pour soutenir l'adoption du numérique.<sup>16</sup> Les personnes interrogées et les études de cas ont souligné le besoin d'en faire plus pour améliorer l'accès à la bande passante ainsi que le caractère abordable d'Internet et des appareils numériques, en plus du soutien aux compétences en littératie numérique, afin de continuer à faire du Canada une société connectée et mobilisée sur le plan numérique.

Le PELN s'inscrit dans le cadre du Plan pour l'innovation et les compétences, un effort ambitieux visant à faire du Canada un centre d'innovation de premier plan à l'échelle mondiale, à créer davantage d'emplois bien rémunérés et à contribuer au renforcement et à la croissance de la classe moyenne. L'un des principaux piliers de ce plan est son caractère inclusif : il s'agit de veiller à ce que tous les Canadiens aient la possibilité de participer à l'économie numérique, notamment ceux pour qui l'évolution de la technologie peut apporter des avantages importants, mais qui sont susceptibles de rencontrer des obstacles, tels que les revenus, l'alphabétisation, la situation géographique et les compétences, les empêchant d'accéder à cette technologie.<sup>17</sup>

Le PELN est complété par des initiatives telles que le Fonds pour la large bande universelle, Ordinateurs pour les écoles, le Programme d'acquisition d'une expérience professionnelle, Un Canada branché, Brancher pour innover, l'Initiative d'accès abordable et le Programme de développement de la technologie accessible. Le PELN complète également certains efforts en cours au niveau provincial afin d'appuyer l'intégration des compétences en littératie numérique dans les programmes et pour d'accroître la prestation en ligne des programmes et services gouvernementaux.



**Résultat 4** : les partenariats ont grandement contribué à la réussite du PELN. Bien que la participation des partenaires a varié selon les différents projets, ils ont été jugés efficaces pour dispenser la formation et étaient essentiels pour atteindre les groupes sous-représentés ciblés par les projets du PELN.

Les partenariats ont fait partie intégrante de la formation dispensée dans le cadre des projets financés par le PELN.

Étant donné que l'approche du PELN consiste à dispenser les formations dans des installations existantes, les partenariats ont été essentiels à la réalisation du programme. Les entretiens et les études de cas ont montré que les partenaires étaient importants pour fournir des ressources telles que des installations et des bénévoles, mais également pour recruter les participants. Selon les rapports annuels soumis entre avril 2019 et mars 2020, au total, 1 541 partenariats ont été créés ou mobilisés pour dispenser les formations du PELN. Le nombre de partenariats par projet allait de 0 à 1 020, avec une moyenne à 50 et une médiane à 10. Entre avril 2020 et mars 2021, au total, 1 075 partenariats ont été créés ou mobilisés pour dispenser les formations du PELN, le nombre de partenariats par projet allant de 0 à 794, avec une moyenne à 60 et une médiane à 8. Cinq projets n'ont fait état d'aucun partenariat au cours des deux années.

Les bénéficiaires du financement ont fourni de nombreux exemples de partenariats au cours des entretiens et des études de cas, notamment avec les municipalités, les communautés autochtones, les communautés ethniques, les associations de nouveaux arrivants, les organismes communautaires, les conseils scolaires, les clubs de service social, les bibliothèques et les maisons de retraite. Certains partenaires sont nécessaires pour atteindre certains types de participants (p. ex. les organisations de migrants et de réfugiés pour les nouveaux arrivants au Canada). Cependant, comme certains projets financés sont situés dans des zones rurales ou éloignées, ils sont susceptibles d'être entourés de moins de partenaires ou de partenaires moins variés. Il est difficile d'évaluer le succès du PELN en fonction du nombre de partenariats, car aucun objectif n'a été défini. Cependant, tous les bénéficiaires de financement et les partenaires interrogés s'accordent à dire que les partenariats créés étaient d'une importance capitale. Bien que certains problèmes ont été recensés (tels que des changements dans la manière de dispenser la formation), ils ont tous été résolus en temps opportun.

Deux études de cas indiquent que lorsque le nombre de partenariats augmentait, les travaux étaient également plus coordonnés, et qu'il était donc important de disposer des ressources humaines adéquates pour soutenir les partenariats. Une étude de cas indique que des partenaires ont été recrutés pour participer à un comité directeur formé pour éclairer l'élaboration du contenu des ateliers. Des volontaires ont également été recrutés pour apporter leur soutien au cours des séances de formation, la plupart provenant d'organismes partenaires. L'un des partenaires interrogés dans le cadre de l'étude de cas était satisfait d'avoir pu orienter les clients ayant des besoins en littératie numérique et développer le contenu des ateliers de manière à répondre à leurs besoins spécifiques.

Nombre de partenariats pour mettre en oeuvre le PELN		2019-2020	2020-2021
Moyenne		50	60
Minimum		0	0
Maximum		1 020	794
Total		1 541	1 075
Centiles	25	4	5
	50	10	8
	75	26	35



## Les partenariats se sont avérés efficaces pour recruter des participants à la formation.

Les études de cas ont montré que les partenariats étaient particulièrement utiles pour le recrutement des participants à la formation. Les résultats de deux études de cas ont montré qu'une fois qu'un partenaire rejoignait le programme, il se chargeait de recruter des participants pour les séances de formation. Les bénéficiaires du financement ont également indiqué que les partenariats ont permis d'atteindre des groupes cibles avec qu'ils n'auraient peut-être pas été en mesure de communiquer autrement. Généralement, les partenaires fournissent l'équipement et les installations nécessaires à la formation, et les bénéficiaires du financement s'engagent à former les participants dans le lieu prévu. Les partenaires ont indiqué que les partenariats étaient essentiels en matière de sensibilisation, car l'impact de la publicité pendant la pandémie (p. ex. affiches dans les bibliothèques) a été considérablement réduit.

Les nouveaux partenariats peuvent souvent déboucher sur des possibilités de collaboration et de prestation de services supplémentaires, qui n'auraient pas été possibles autrement et qui sont pourtant essentielles pour atteindre les groupes cibles. L'utilisation des bibliothèques existantes et de leur personnel était par exemple primordiale pour tirer parti du réseau et élargir la portée du programme. De plus, les partenariats ont permis l'accès gratuit à un espace physique pour la formation et ont permis aux prestataires de formation de déterminer rapidement quels étaient les besoins et d'apparier les clients au programme. Les partenariats avec les organisations communautaires ont également été jugés essentiels à la dispense de la formation.



### Conclusion de l'étude de cas

« Selon le personnel d'un bénéficiaire du financement, lorsqu'un partenaire était mobilisé pour mettre un lieu de formation à disposition, il se chargeait de recruter les participants, souvent par du bouche-à-oreille. Cette approche a très bien fonctionné : les formateurs n'avaient qu'à se rendre sur place pour dispenser la formation. »

Une étude de cas indique que d'autres centres d'alphabétisation du Québec souhaiteraient également proposer des programmes de formation similaires dans le cadre de leurs projets financés par le PELN. Cela a été mis en lumière lors d'un entretien avec un représentant d'une association provinciale œuvrant au nom d'un réseau d'organismes communautaires d'alphabétisation et de formation en compétences essentielles qui souhaiterait également tirer parti des ressources créées par les projets financés par le PELN.

On a également recensé la formation du personnel des bibliothèques des communautés rurales afin qu'il puisse répondre aux questions techniques comme un autre moyen d'étendre les partenariats. Selon les personnes interrogées, cette approche aura des conséquences plus durables que la formation de participants individuels.

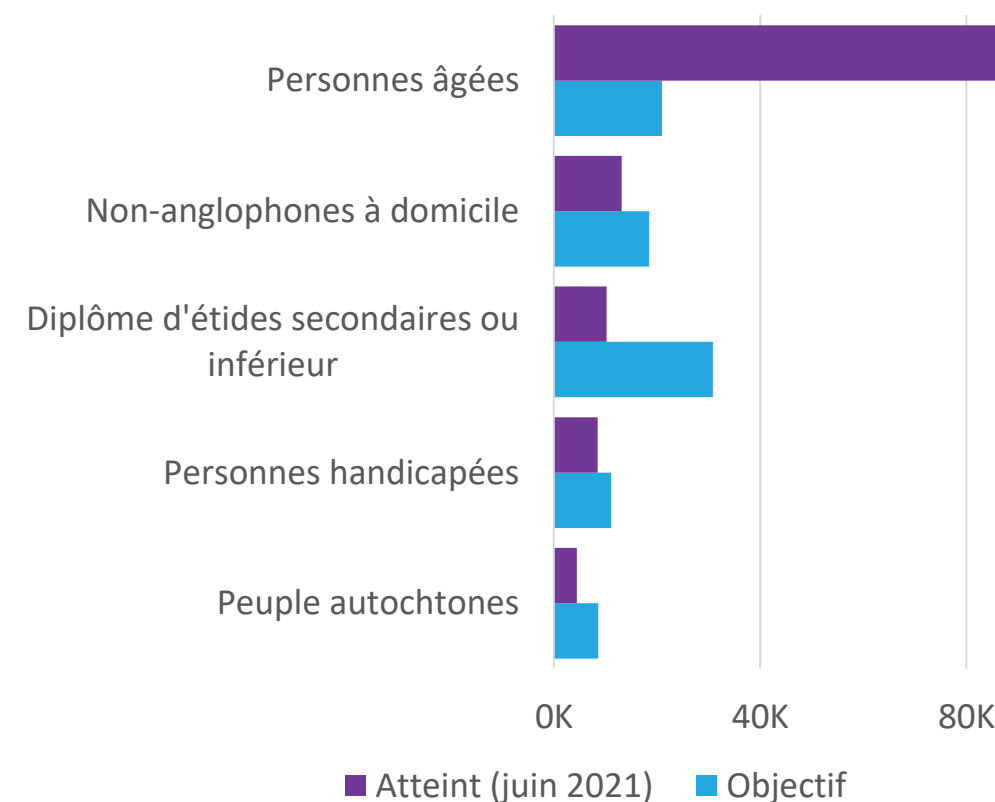
**Résultat 5 :** le PELN a permis d'accroître l'accès aux formations en littératie numérique pour les Canadiens sous-représentés dans l'économie numérique. Un grand nombre de personnes âgées a profité du programme, ce qui était essentiel compte tenu de la demande croissante découlant des mesures de confinement de la pandémie de COVID-19. Des progrès plus faibles sont à noter pour certains groupes cibles. Les bénéficiaires du financement ayant opté pour une prestation en ligne ont considérablement augmenté leur portée, bien que la mesure du rendement s'est avérée difficile.

En général, les objectifs du PELN ont été dépassés, mais tous n'ont pas été atteints selon les différents groupes sous-représentés.

Selon les objectifs initiaux des 36 projets financés, le PELN prévoyait la participation de 123 457 personnes d'ici mars 2022. Les données de juin 2021 indiquent que le PELN a dépassé ces objectifs, avec 185 394 participants à ce jour. Les entretiens ont révélé deux facteurs principaux ayant permis une plus grande adhésion. Tout d'abord, la pandémie de COVID-19 a accru les besoins de formation en compétences numériques, utiles pour les personnes au travail, à l'école et pour contacter leur famille et leurs amis. Le deuxième facteur a été la transition vers la prestation en ligne des formations, qui a souligné la manière dont les prestataires peuvent considérablement accroître leur portée.

Des objectifs ont été mis en place pour cinq groupes sous-représentés du PELN. Les données indiquent que le programme a largement dépassé son objectif pour les personnes âgées (424 %). Le PELN a presque atteint ses objectifs concernant les personnes handicapées (76 %) et celles ne parlant pas anglais à domicile (71 %), mais pourrait les atteindre compte tenu des 9 mois d'activité restants du projet. Cependant, les progrès vers l'atteinte des objectifs relatifs aux peuples autochtones (52 %) et aux personnes n'ayant pas terminé leurs études secondaires (33 %) sont faibles. Des personnes interrogées suggèrent que des données peuvent manquer pour certains groupes, car les participants préfèrent ne pas divulguer de renseignements personnels. L'examen des données et des documents a également permis de détecter d'éventuels problèmes dus à des définitions incohérentes (p. ex. communautés de langue en situation minoritaire, faible revenu et zones rurales) et aux incohérences dans la manière de signaler l'appartenance des participants à plusieurs groupes sous-représentés.

Nombre de participants du PELN par rapport à l'objectif fixé



Remarque : les catégories ne s'excluent pas mutuellement.

La transition vers la prestation en ligne a permis d'accroître la portée, mais a eu des conséquences sur les personnes pouvant accéder à la formation et a posé des problèmes de collecte des données.

Tous les projets n'ont pas été en mesure d'adopter la prestation en ligne en réponse à la pandémie de COVID-19. Selon les données trimestrielles, six projets n'ont affichés aucune activité pendant au moins deux trimestres (6 mois) de l'exercice 2020-21. Certains d'entre eux ont finalement pu reprendre les formations en personne lorsque les mesures de santé publique l'ont permis, mais celles-ci ont souvent pris la forme de groupes plus restreints, voire de formations individuelles, entravant ainsi la capacité des projets à atteindre leurs objectifs. Le manque à gagner a toutefois été plus que compensé par les projets qui se sont tournés vers la prestation en ligne. Selon les estimations révisées, on prévoit aujourd'hui que le PELN atteigne 347 474 participants d'ici mars 2022.



Bien que certaines personnes interrogées ont vanté les avantages des séances de formation virtuelles (p. ex. accès pour les personnes immobiles ou isolées, ne pas avoir à se déplacer en hiver, etc.), certaines personnes ne pouvaient pas y avoir recours en raison d'un manque d'accès à la technologie ou de compétences informatiques permettant de s'y connecter. Dans certains cas, des prestataires de formation ont pu prêter des ordinateurs portables, mais ce n'était pas courant. Les personnes interrogées ont également signalé que cette transition vers des prestations en ligne signifiait souvent que les personnes les plus démunies étaient susceptibles d'être davantage laissées pour compte en raison de problèmes financiers et d'accès. Cette rapide transition a également empêché de nombreux prestataires de formation de collecter les renseignements requis pour la mesure du rendement, provoquant ainsi un manque de données. Les formulaires papier utilisés préalablement pour la collecte de données n'étaient plus disponibles dans le cadre de cours en ligne et, comme de nombreux prestataires proposent des formations autoguidées, il n'existait aucun mécanisme pour s'assurer que les renseignements requis étaient collectés. Certaines personnes interrogées proposant des séances animées en ligne ont fait remarquer que les séances de formation étaient courtes, et que les participants n'avaient donc pas toujours le temps de remplir les formulaires.



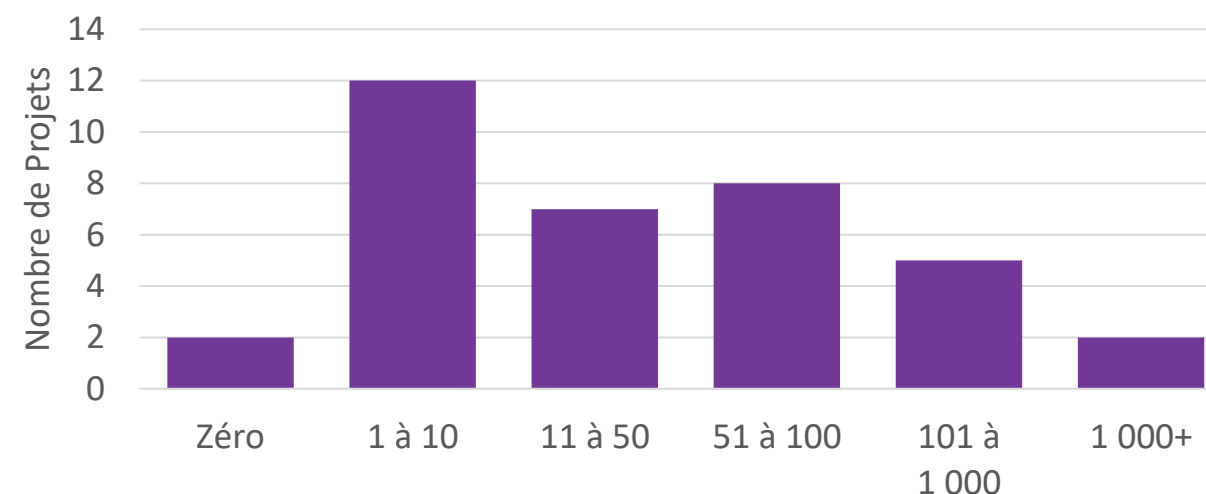
#### Conclusion de l'étude de cas

« Avec la fermeture des succursales de la bibliothèque en mars 2020 en raison de la COVID-19, le système de la bibliothèque régionale de Palliser a choisi de dispenser des cours de manière virtuelle. Depuis, il a créé une académie numérique comprenant 60 petits cours sur les connaissances de base d'Internet et d'autres sujets d'intérêt, et 38 cours visant à aider les bibliothécaires à répondre à des questions techniques. Cette académie numérique a permis à la bibliothèque d'étendre considérablement sa portée et de proposer des cours plus variés qui suivent le rythme d'apprentissage de chacun. En mars 2021, ces cours avaient été suivis par plus de 7 000 participants. » – (l'objectif initial pour mars 2022 était de 1 225 participants).

Le PELN a augmenté la capacité des organismes bénéficiaires à dispenser des formations en misant également sur la formation des instructeurs.

En plus de son appui à la formation des participants, le PELN a soutenu le développement et la mise en place de formations pour les instructeurs de compétences numériques. En juin 2021, 6 265 instructeurs avaient été formés dans le cadre des projets financés par le PELN, soit 82 % de l'objectif initial de 7675 prévu au moment de la demande. Bien que les trois quarts des projets financés prévoyaient des formations destinées aux instructeurs dans leur demande, la quasi-totalité des projets (34 projets, soit 94 %) a dispensé une formation aux instructeurs. Seuls deux projets n'ont pas indiqué l'avoir fait. Un tiers des projets (12 projets, soit 33 %) ont déclaré avoir formé entre 1 et 10 instructeurs. Deux projets ont déclaré avoir formé plus de 1 000 instructeurs chacun et, ensemble, ont formé la majorité des instructeurs (3 724 instructeurs formés, soit 59 %). Les deux projets figurent parmi ceux ayant reçu le financement le plus important du PELN, avec des contributions supérieures à 1 million de dollars chacun.

Nombre d'instructeurs formés par les projets du PELN



#### Conclusion de l'étude de cas

« La formation du personnel des bibliothèques des communautés rurales afin qu'il puisse répondre aux questions techniques est une approche plus durable que la formation de participants individuels. »



Le type de formation dispensée aux instructeurs est indiqué dans les formulaires de demande trimestriels lors de l'examen des coûts admissibles. Les études de cas ont fourni des exemples de quatre bénéficiaires sur cinq indiquant que les instructeurs ont été formés en suivant le programme du PELN. Dans une étude de cas, un technicien informatique a été engagé pour former les instructeurs avant de dispenser la formation du PELN. La littérature et les études de cas montrent également que la formation des instructeurs peut comporter des avantages à plus long terme, en raison d'une meilleure capacité à dispenser des formations de manière continue.<sup>18</sup>

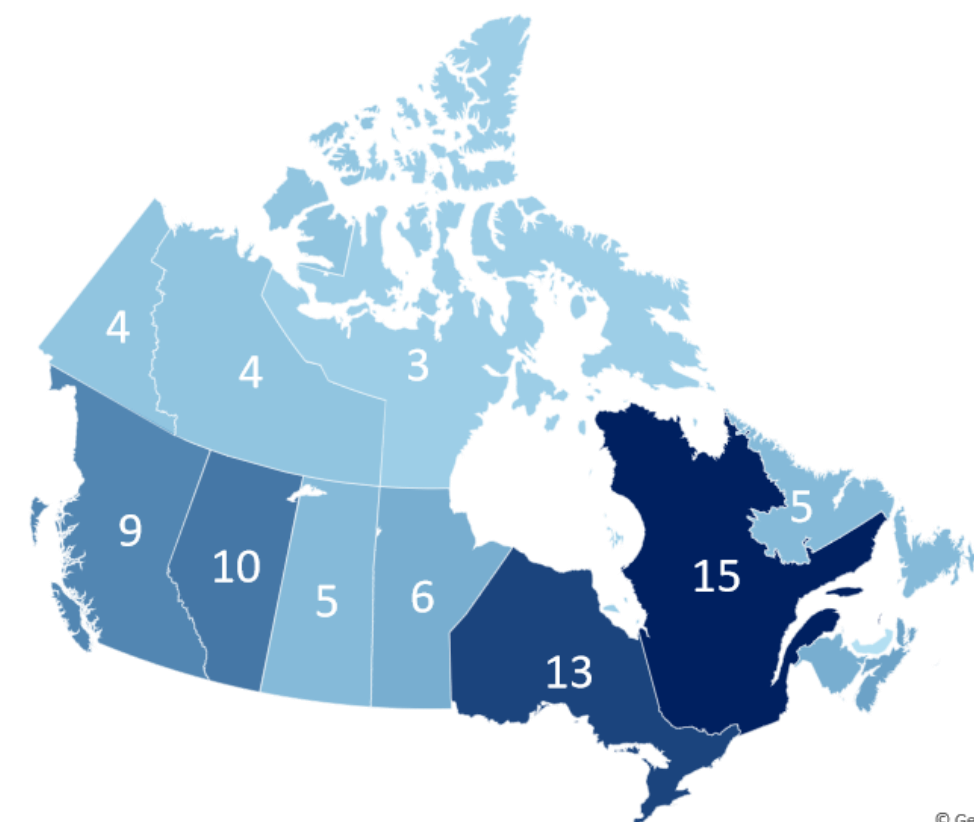
**Résultat 6 :** le PELN a réussi à dispenser des formations dans chaque province et territoire. Le nombre de projets varie fortement d'une région à l'autre, tout comme le nombre de participants.

La portée par habitant était généralement proportionnelle à la population, bien qu'elle s'est avérée plus élevée au Nunavut et au Yukon.

En juin 2021, le PELN a atteint son objectif de mars 2022 visant à dispenser des formations dans chaque province et territoire (P-T). Cependant, le nombre de projets offrant des formations variait considérablement par P-T. L'Île-du-Prince-Édouard n'avait qu'un seul projet proposant des formations, tandis que toutes les autres régions étaient desservies par plusieurs projets. Le Québec a hébergé le plus grand nombre d'activités de formations (15), suivi de l'Ontario (13), de l'Alberta (10) et de la Colombie-Britannique (9).

Emplacement géographique	Participants en juin 2021	Population (T2 de 2021)	Pourcentage
Colombie-Britannique	65 616	5 174 724	1,3 %
Alberta	8 612	4 444 277	0,2 %
Saskatchewan	9 892	1 179 906	0,8 %
Manitoba	4 822	1 382 904	0,3 %
Ontario	54 646	14 789 778	0,4 %
Québec	12 411	8 585 523	0,1 %
Nouveau-Brunswick	715	783 721	0,1 %
Île-du-Prince-Édouard	8	160 536	0,0 %
Terre-Neuve-et-Labrador	3 790	520 286	0,7 %
Nouvelle-Écosse	2 517	982 326	0,3 %
Yukon	1 007	42 596	2,4 %
Territoires du Nord-Ouest	475	44 991	1,1 %
Nunavut	2 348	39 536	5,9 %
<b>Total</b>	<b>166 859</b>	<b>38 131 104</b>	<b>0,4 %</b>

Répartition des activités des projets du PELN par P-T (juin 2021)



Les provinces les plus peuplées affichaient les plus grands nombres de participants au programme, avec la Colombie-Britannique en première position (65 616), suivie de l'Ontario (54 646) et du Québec (12 411). Si l'on considère la portée du programme par rapport à l'ensemble de la population, le PELN affiche ses meilleurs résultats au Nunavut (5,9 %), au Yukon (2,4 %), en Colombie-Britannique (1,3 %) et dans les Territoires du Nord-Ouest (1,1 %). Le succès rencontré au Nunavut, au Yukon et en Colombie-Britannique s'explique par une demande de formation en littératie numérique plus importante que prévu.

Powered by Bing  
© GeoNames, Microsoft

Remarque : le total est inférieur au nombre de participants atteints (185 394) en raison de données manquantes.

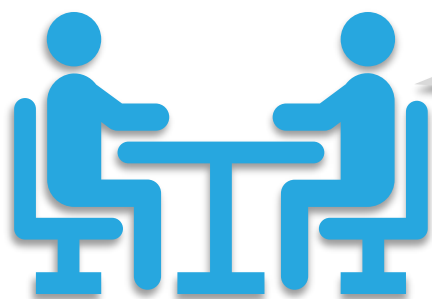
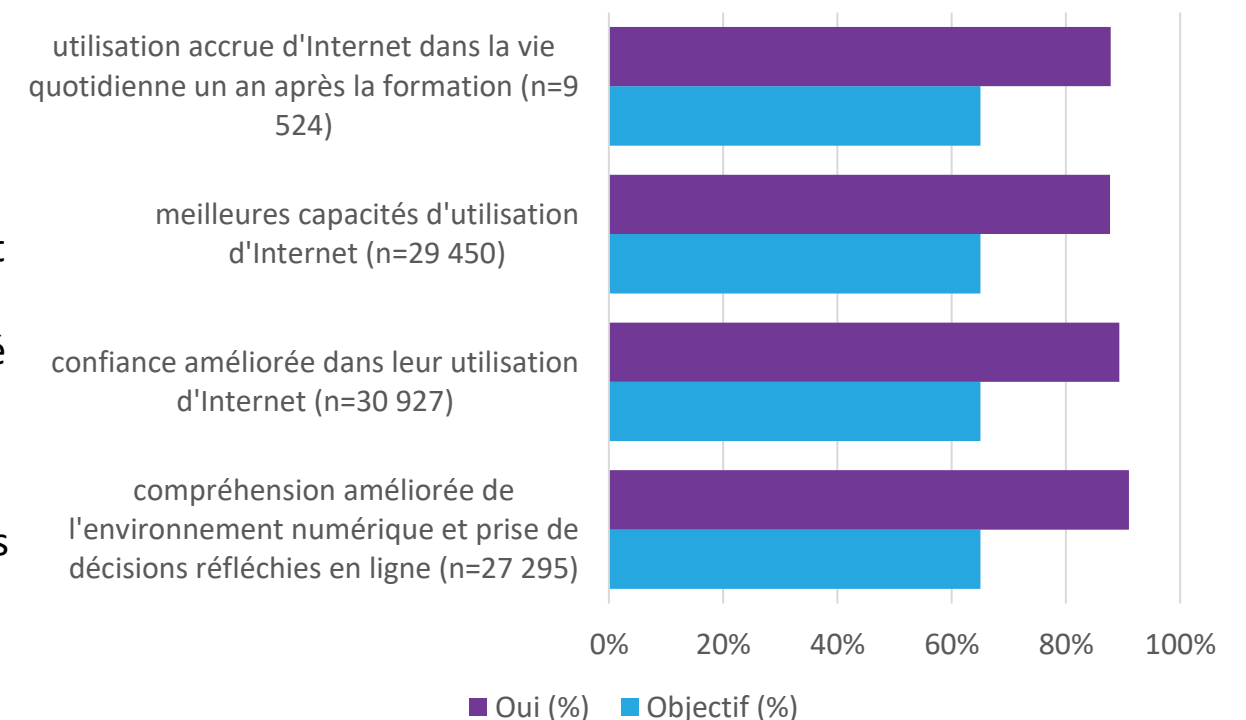
**Résultat 7 :** le PELN a permis d'améliorer les compétences en littératie numérique des Canadiens sous-représentés dans l'économie numérique. Bien que certaines données de mesure du rendement étaient manquantes, les données disponibles et les commentaires des intervenants ont démontré que les participants au PELN ont amélioré leurs connaissances, leurs compétences, leur confiance et leur utilisation d'Internet.

Dans l'ensemble, le PELN a dépassé ses objectifs en matière de confiance, de compétences et d'utilisation d'Internet.

Des problèmes en matière de collecte des données sont survenus au cours du PELN. Les données de rendement relatives aux compétences, à la confiance et à l'utilisation d'Internet par groupe sous-représenté n'étaient pas disponibles, ce qui a rendu difficile l'évaluation de l'efficacité du programme pour chaque groupe. D'autres parts, certains projets n'ont fourni aucune donnée, ou ont fourni des données incomplètes, et certains problèmes concernant la cohérence et la catégorisation des renseignements communiqués ont été relevés. Le PELN affiche également un faible taux de réponse aux enquêtes auprès des participants par rapport au nombre de participants touchés (185 394). Il convient d'être prudent en attribuant le même niveau d'efficacité aux formations en ligne et aux formations en personne, étant donné que les résultats de ces dernières n'ont pas tous fait l'objet de rapports.

Malgré les problèmes de collecte des données, les données disponibles sur la mesure du rendement, soumises via les rapports annuels, suggèrent que le PELN a permis d'améliorer les compétences, la confiance et l'utilisation d'Internet des participants, ainsi que leur capacité à comprendre l'environnement numérique et à prendre des décisions éclairées lorsqu'ils naviguent sur le Web. Le programme a dépassé ses objectifs pour ces quatre indicateurs.

% de participants du PELN ayant répondu « oui »



**Recommandation 1 :** la Direction générale d'un Canada branché d'ISDE devrait rédiger des lignes directrices supplémentaires pour les bénéficiaires, afin de s'assurer que les données sont collectées de manière cohérente dans tous les projets, notamment en élaborant des questions et des définitions communes et en envisageant la mise en place d'un outil d'enquête en ligne, dans le but d'améliorer l'efficacité de la collecte de données et de mettre en place une option d'auto-identification anonyme pouvant améliorer la sous-déclaration pour certains groupes.

Diverses sources ont indiqué que le PELN avait un effet important sur les compétences en littératie numérique des participants.

Les documents du programme, les entretiens avec les intervenants clés et les études de cas ont mis en lumière les différentes manières dont les formations du PELN ont bénéficié aux participants. Les témoignages obtenus par le biais des rapports trimestriels pour les études de cas ont montré qu'à la fin de la formation, les participants étaient plus à même d'utiliser leurs appareils et avaient acquis diverses compétences et la capacité d'utiliser toute une gamme d'outils et d'applications. Les participants arrivaient également à mieux résoudre leurs propres problèmes, ce qui leur a fait gagner en confiance. Ils ont apprécié la formation et sont reconnaissants d'avoir pu y participer, notamment pendant la pandémie, car leurs nouvelles compétences numériques leur ont permis de rompre l'isolement qu'ils auraient connu sans elles.

Les personnes interrogées ont indiqué que la formation a, entre autres, aidé les participants à trouver un emploi, à contacter virtuellement les membres de leur famille pour la première fois, à utiliser des appareils pour se repérer dans le système de transport en commun, à faire leurs courses en ligne et à utiliser les médias sociaux. La formation leur a également permis d'acquérir des compétences numériques fondamentales, telles que se connecter au réseau Wi-Fi, créer des mots de passe, sécuriser ses comptes, gérer le harcèlement en ligne et garantir la sécurité des enfants sur le Web. Certaines personnes interrogées ont mentionné que des certificats étaient remis aux participants à la fin de leur formation. Ces derniers peuvent ensuite utiliser le certificat pour leur recherche d'emploi, ce qui a été mentionné comme particulièrement important pour les nouveaux arrivants au Canada.

Tous les bénéficiaires du financement ont fait remarquer l'effet considérable du PELN sur la confiance et les compétences des participants en ce qui concerne l'utilisation d'Internet. Pour certains groupes, comme celui des personnes âgées, il a été noté qu'Internet peut paraître incompréhensible. De nombreuses personnes ont également peur d'avoir affaire à des escroqueries en ligne ou d'effectuer des transactions bancaires ou des achats sur le Web. La formation a permis aux participants de prendre conscience des choses à faire pour éviter de tomber dans les pièges.

Après avoir reçu une formation de base en informatique, de nombreux participants, à l'origine sceptiques, ont réalisé que le monde numérique n'était pas aussi compliqué qu'ils le pensaient. De ce fait, les participants ont souvent fait remarquer qu'ils appréciaient d'être plus indépendants et de moins demander l'aide des autres.



#### Conclusion de l'étude de cas (témoignage d'une participante)

*« Une femme âgée a indiqué que la formation du PELN a changé sa vie. Auparavant, elle ne savait pas du tout faire fonctionner sa tablette (offerte par son petit-fils). Lorsqu'elle rencontrait des difficultés avec son appareil, son petit-fils était son seul soutien. Cependant, ils ne peuvent pas communiquer correctement, car ils ne parlent pas la même langue. Par conséquent, son petit-fils ne faisait que résoudre le problème pour elle, sans lui apprendre à le faire elle-même. Elle abandonnait souvent face à un problème informatique, car elle ne voulait pas déranger sa famille.*

*La formation du PELN dans sa langue natale lui a non seulement donné les compétences numériques de base, mais il lui a également appris à résoudre ses propres problèmes, étape par étape. Tous les membres de sa famille étaient surpris de voir la manière dont elle envoyait des courriels, recherchait des informations en ligne et utilisait son identifiant Apple pour télécharger du contenu. Elle est maintenant inscrite à notre formation des ambassadeurs numériques et espère s'engager bientôt en tant qu'assistante bénévole à l'enseignement. »*

**Résultat 8** : les personnes interrogées ont fait état de nombreuses pratiques prometteuses et de divers enseignements visant à soutenir la prestation de formations en littératie numérique aux Canadiens sous-représentés dans l'économie numérique. ISDE devrait envisager de tirer parti de ces ressources, ainsi que de celles en matière de littératie numérique créées avec le soutien du PELN.

Étant donné que la formation s'est vue dispensée sur une longue période, les bénéficiaires du PELN ont recensé de nombreuses pratiques prometteuses.

Les entretiens avec les intervenants clés et les études de cas ont mis en lumière plusieurs enseignements et différentes pratiques prometteuses visant à soutenir la prestation de formations en littératie numérique aux groupes sous-représentés. De nombreuses personnes interrogées ont suggéré qu'ISDE devrait essayer de mettre en relation les bénéficiaires du financement du PELN, afin de diffuser et de mettre en œuvre les pratiques prometteuses et les enseignements.



### Enseignements généraux et pratiques prometteuses

- Apprendre aux participants à faire des captures d'écran pour faciliter l'assistance personnalisée aux problèmes individuels.
- Faire participer des volontaires aux séances de formation afin qu'ils puissent fournir une assistance directe pendant les ateliers.
- Associer les cours en personne et ceux en ligne avec des séances en personne pour se familiariser avec Internet, suivies de séances en ligne pour développer les compétences des participants.
- Organiser des séances individuelles pour adapter le soutien au niveau de compétence actuel de la personne.
- Créer des groupes de soutien par les pairs et dispenser une formation supplémentaire aux participants voulant aider à former leurs pairs sur leurs nouvelles connaissances numériques.



### Prestation virtuelle

- Le modèle d'apprentissage virtuel a permis d'atteindre efficacement les participants souffrant d'un handicap physique.
- Afficher en direct l'écran du formateur lors des séances de formation en ligne s'est avéré être une pratique efficace.
- L'utilisation de codes QR (codes à barres bidimensionnels) pour rejoindre des ateliers en ligne a été utile, car il n'était plus nécessaire de saisir une adresse.





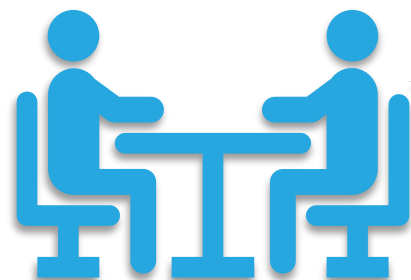
### Ressources et équipements

- Le fait de disposer d'un livret pour suivre la formation et de pouvoir l'emporter chez soi a grandement contribué à améliorer la confiance et les compétences des participants.
- Les personnes interrogées ont souligné l'utilité d'intégrer des vidéos dans les tutoriels pour fournir une aide visuelle, d'utiliser un langage simple et d'enseigner la terminologie appropriée.
- Prêter du matériel aux participants pour leur permettre de déterminer quel appareil convient le mieux à leurs besoins avant d'effectuer un achat.
- Collaborer avec les détaillants locaux pour obtenir des informations sur les ventes de tablettes afin de communiquer les offres et les ventes spéciales aux les participants.



### Contenu des ateliers

- Ajuster le contenu en fonction des commentaires et des besoins émergents.
- Faire participer les partenaires dans le recensement des besoins et l'élaboration du contenu.
- Proposer une formation sur les opérateurs téléphoniques disponibles et leurs structures tarifaires, afin que les participants soient moins préoccupés par les frais cachés et les dépassements d'honoraires.
- Adapter les ateliers à un type d'appareil spécifique (p. ex. téléphone intelligent, tablette, ordinateur portable ou de bureau).
- Publier le contenu du cours en ligne après la séance, afin de permettre aux participants de s'exercer chez eux ou de revoir le cours.



**Recommandation 2 :** la Direction générale d'un Canada branché d'ISDE devrait envisager de partager certaines des ressources en littératie numérique créées dans le cadre du PELN afin de permettre aux partenaires d'en tirer parti. ISDE devrait également essayer de mettre en relation les bénéficiaires du financement du PELN, afin de partager les pratiques prometteuses et les enseignements.

**Résultat 9:** à l'échelle mondiale, le Canada est bien classé en termes de compétences numériques. Malgré cela, certains écarts persistent parmi les groupes sous-représentés en ce qui concerne l'utilisation d'Internet. Il convient donc de faire davantage pour combler l'écart en matière de compétences en littératie numérique, notamment en améliorant l'accès à Internet et en le rendant plus abordable pour tous les Canadiens.

Par rapport à d'autres pays, Le Canada est bien classé selon quatre leviers de l'inclusion numérique.

Le Canada occupe une bonne position dans l'indice d'inclusion numérique et a gagné des places entre 2017 et 2020. Le Canada est passé de la 14<sup>e</sup> place en 2017 à la 9<sup>e</sup> en 2020. Parmi les quatre indicateurs, le Canada a obtenu le meilleur score en ce qui concerne l'accessibilité (90/100), tandis que son score en matière de capacité est passé de 78 à 84 entre 2017 et 2020.

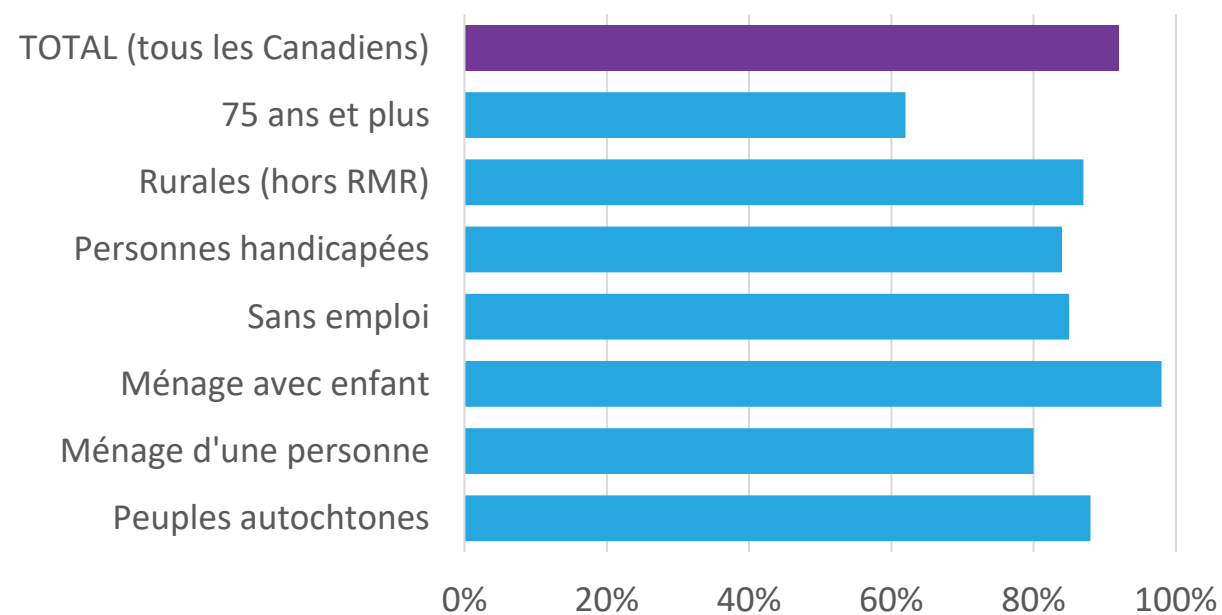
	Classement			Score global			Accessibilité			Abordabilité			Capacité			Attitude		
	2020	2017	Variation	2020	2017	Variation	2020	2017	Variation	2020	2017	Variation	2020	2017	Variation	2020	2017	Variation
Singapour	1	1	▬	86	83	↑	86	80	↑	98	87	↑	84	83	↑	92	85	↓
Suède	2	2	▬	85	80	↑	76	68	↑	96	93	↑	86	84	↑	85	84	↑
Danemark	3	5	↑	85	79	↑	80	71	↑	94	94	▬	84	77	↑	81	66	↑↑
Pays-Bas	4	3	↓	84	79	↑	79	70	↑↑	92	89	↑	86	85	↑	79	76	↑
États-Unis	5	4	↓	84	79	↑	77	68	↑	95	92	↑	88	86	↑	73	73	▬
Australie	6	6	▬	84	78	↑	78	67	↑↑	96	92	↑	86	83	↑	72	66	↑
Corée du Sud	7	7	▬	84	78	↑	82	70	↑	87	86	↑	84	80	↑	80	78	↑
Qatar	8	13	↑	83	75	↑	75	63	↑↑	98	95	↑	73	67	↑	85	84	↑
Canada	9	14	↑	82	75	↑	77	67	↑↑	90	87	↑	84	78	↑	74	70	↑
Royaume-Uni	10	8	↓	81	77	↑	75	68	↑	91	89	↑	82	81	↑	76	74	↑

Le Canada se place en bonne position dans diverses mesures mondiales de la maturité numérique, mais des lacunes persistent en ce qui concerne l'utilisation d'Internet.

Selon l'OCDE, la main-d'œuvre canadienne figure parmi les cinq meilleures au monde en termes de compétences numériques générales.<sup>19</sup> Elle se classe à la 11<sup>e</sup> position dans une autre étude, à savoir le classement 2019 de la compétitivité numérique de l'IMD, parmi un total de 63 pays.<sup>20</sup> Malgré cela, des études précédentes, datant de 2016 et 2017, ont révélé que certains groupes du Canada ne disposent pas des compétences nécessaires pour participer à l'économie numérique. Outre les barrières structurelles liées à l'accessibilité et l'abordabilité d'Internet, on peut également citer le manque de capacités, de connaissances ou de motivation, le fait de ne pas en voir la valeur et les problèmes de sécurité comme obstacles à la participation en ligne. Des obstacles existent également pour les Canadiens francophones et les nouveaux arrivants en raison de l'utilisation prédominante de l'anglais sur Internet.<sup>21</sup>

Pays	Classement mondial 2019 de la compétitivité numérique de l'Institute for Management Development (IMD)	Indice de préparation du réseau 2019
Canada	11	14
Allemagne	17	9
Singapour	2	2
Suède	3	1
Royaume-Uni	15	10
Australie	14	13

% de répondants utilisant Internet (2020)



Source : Statistique Canada, *Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet*, 2020

Source : Gekara, Victor et coll. Université RMIT (2020). *International scan of approaches taken by select economies to build the digital skills of the existing workforce in response to the digital transformation of industry.*

Les données préliminaires publiées dans le cadre de l'Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet de 2020 sur l'utilisation d'Internet au Canada montrent qu'entre 2018 et 2020, la part des Canadiens utilisant Internet (92 %) a légèrement augmenté par rapport à 2018 (91 %). Malgré le taux élevé d'utilisation d'Internet au sein de la population canadienne, des écarts subsistent. Par exemple, environ seulement 62 % des Canadiens âgés de 75 ans et plus utilisaient Internet en 2020. Parmi les autres groupes ayant enregistré une utilisation d'Internet inférieure à la moyenne canadienne, on peut citer les personnes handicapées (84 %), les personnes sans emploi (85 %), les personnes vivant à l'extérieur d'une région métropolitaine de recensement ou d'une agglomération de recensement (87 %) et les Autochtones (88 %). Presque tous les Canadiens vivant dans un ménage ordinaire, avec des enfants de moins de 18 ans (98 %), ont navigué sur Internet en 2020, contre 80 % pour les ménages d'une personne.

Les Canadiens ont déclaré avoir navigué davantage sur Internet à des fins sociales ou récréatives, bien que des écarts persistent entre les groupes.

L'Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet de 2018 fournit des données concernant un large éventail d'activités essentielles pour participer à l'économie numérique. La participation à ces activités indiquerait que les répondants disposent des compétences nécessaires ou qu'ils sont en mesure d'utiliser Internet sur divers appareils. En règle générale, Internet était majoritairement utilisé pour des activités liées à la communication et à l'information, ce qui laisse supposer une utilisation accrue à des fins sociales et récréatives, bien que des écarts entre les groupes persistent.

**Activités liées à la communication :** téléchargement de contenu sur des blogues ou des plateformes d'échange, plateformes de rencontres, appels vocaux et vidéo en ligne, réseaux sociaux, messagerie instantanée, courriels.

**Activités liées à l'information :** recherche en ligne, cartographie de lieux et recherche d'itinéraires, vérification de la météo, lecture des journaux.

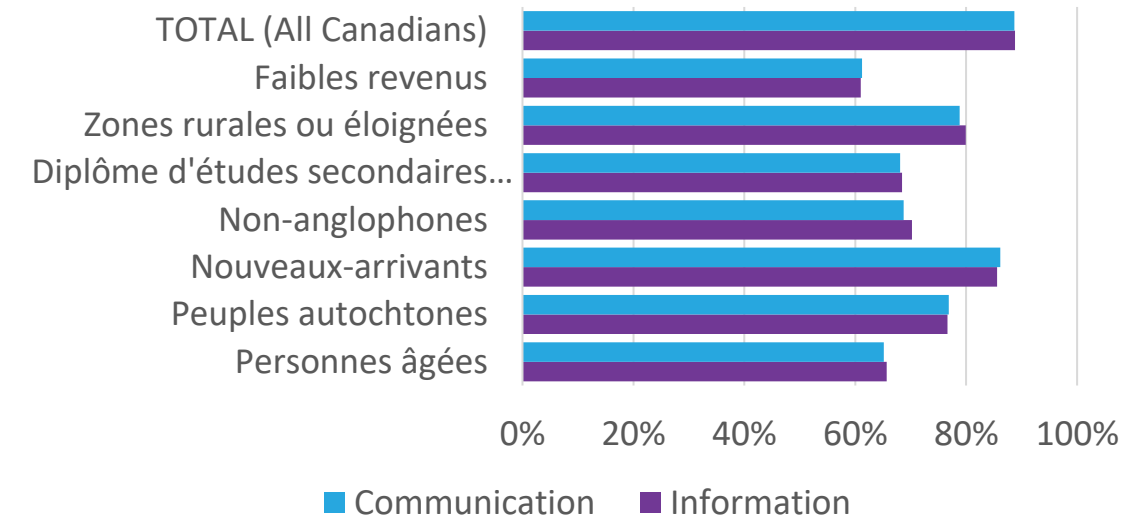
Les activités liées aux appareils et à Internet présentaient un taux de participation plus faible, ce qui suggère des lacunes plus importantes en termes de compétences techniques.

**Activités liées aux appareils :** mises à jour automatiques, Bluetooth, paramètres de protection des renseignements de localisation, GPS, sécurité du routeur, transfert de photos et vidéos, connexion au réseau.

**Activités liées à Internet:** sauvegarde ou diffusion par stockage de données en ligne, paramètres de confidentialité des profils, téléchargement de fichiers, blocage des courriels et messages indésirables, effacement de l'historique de navigation.

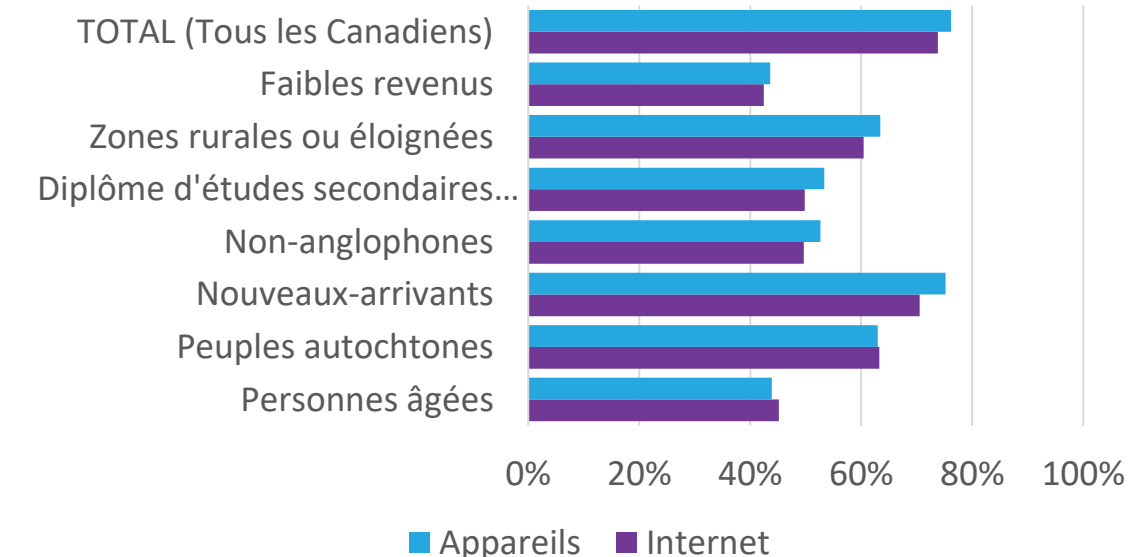
Par rapport aux moyennes nationales, tous les groupes sous-représentés affichaient des taux de participation inférieurs pour toutes ces activités. Les personnes à faible revenu et les personnes âgées présentaient les taux de participation les plus faibles, avec un écart de près de 30 %, suivies par les personnes n'ayant pas terminé leurs études secondaires et les non-anglophones, pour qui l'écart était de presque 20 %.

% de répondants par groupe ayant effectué des activités liées à la communication ou à l'information au cours des 3 derniers mois



Source : Statistique Canada, *Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet*, 2018.

% de répondants par groupe ayant effectué des activités liées aux appareils ou à Internet au cours des 12 derniers mois



Source : Statistique Canada, *Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet*, 2018.

Les intervenants ont indiqué qu'il reste encore à faire pour que tous les Canadiens disposent de compétences suffisantes en littératie numérique.

Les bénéficiaires du financement interrogés ont indiqué qu'à certains égards, les Canadiens disposent globalement de compétences numériques suffisantes, par exemple pour effectuer des achats en ligne. Toutefois, le niveau de compétences numériques n'est pas aussi élevé en ce qui concerne le travail à distance efficace et l'apprentissage de nouveaux logiciels. De l'avis général, les compétences varient considérablement selon l'âge, l'emplacement et le niveau de revenus, les groupes défavorisés présentant des niveaux de compétences en littératie numérique inférieurs. Les résidents du Nord du Canada ont par exemple des difficultés à accéder à la technologie et à Internet, et ont donc des niveaux de compétences plus faibles. De même, un bénéficiaire du financement a fait remarquer que près de 50 % des nouveaux arrivants au Canada ne disposent d'aucune compétence numérique. Trois suggestions générales (pas nécessairement du ressort du PELN) ont été mises en lumière par les bénéficiaires du financement et les partenaires :

- (1) poursuivre la dispense de formations ciblées visant à développer les compétences numériques de base des groupes défavorisés;
- (2) fournir un soutien additionnel aux groupes communautaires, car ce sont les plus à même d'atteindre certains segments de la population; et
- (3) trouver comment rendre plus facile l'accès à un Internet de haute qualité dans toutes les régions du Canada, notamment dans les régions rurales.



Au cours des entretiens, les bénéficiaires du financement s'accordaient généralement à dire que le Canada est, par rapport à d'autres pays, une société connectée et mobilisée sur le plan numérique. Toutefois, il existe encore certaines zones du Canada, notamment dans les régions les plus pauvres, où les Canadiens disposent de peu de compétences numériques, voire d'aucunes. Il a également été noté que de nombreuses entreprises ne sont pas assez mobilisées sur le plan numérique (p. ex. certaines n'ont pas de site Web fonctionnel). On peut citer les suggestions d'amélioration suivantes (là encore, toutes ne sont pas du ressort du PELN) :

- (1) rendre Internet accessible à tous grâce en améliorant les infrastructures;
- (2) former les animateurs dans les communautés marginalisées;
- (3) mettre en place des programmes visant à faire don d'ordinateurs recyclés aux communautés dans le besoin;
- (4) mettre en œuvre des programmes visant à aider les petites entreprises à adopter des pratiques numériques.

**Résultat 10** : les intervenants ont jugé le modèle de financement du PELN efficace pour toucher les différents groupes sous-représentés ciblés par le programme. L'approche ciblée, la flexibilité et la durée du financement sont quelques-unes des caractéristiques ayant contribué à cette efficacité.

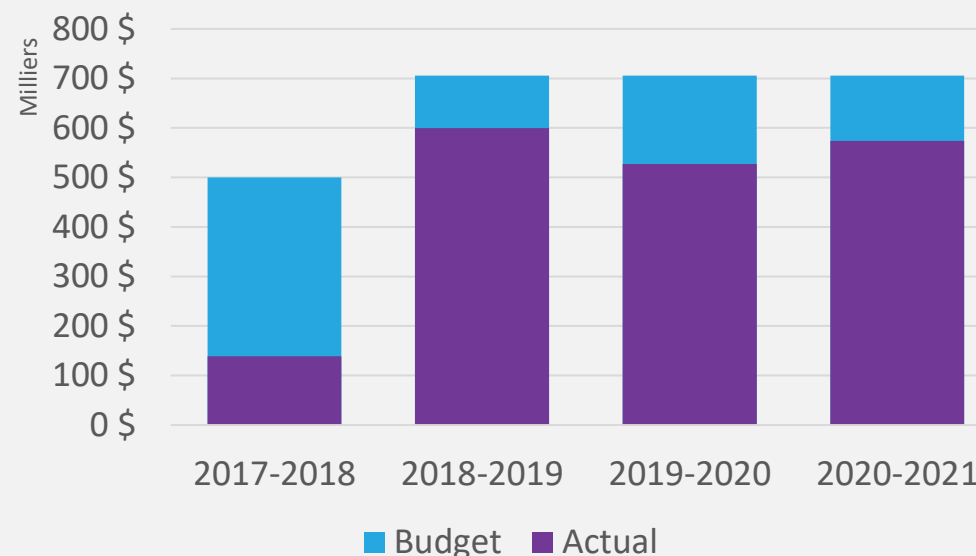
De manière générale, le modèle de financement a été jugé efficace pour atteindre les groupes cibles.

Dans l'ensemble, les personnes interrogées ont déclaré que le modèle de prestation était efficace, car il a permis d'atteindre de nombreux clients qui n'auraient pas pu être atteints sans lui. Du point de vue de la formation, elles ont mentionné que le fait de disposer d'un contenu de formation ajustable, sans frais et spécifiquement destiné aux groupes sous-représentés était idéal. La durée des projets (jusqu'à 5 ans) a également permis de faire preuve d'une plus grande créativité dans les formations et de mesurer les effets de celles-ci. Les personnes interrogées ont également indiqué que la prise en charge des déplacements, du personnel et de l'équipement représentait la principale caractéristique de l'efficacité du PELN. De plus, un bénéficiaire de financement a mentionné qu'autoriser une certaine souplesse au sein de projets était bénéfique, car ceux-ci ont été en mesure de réaffecter une partie des fonds inutilisés d'une catégorie de coûts à une autre afin de dispenser un plus grand nombre de cours virtuels.

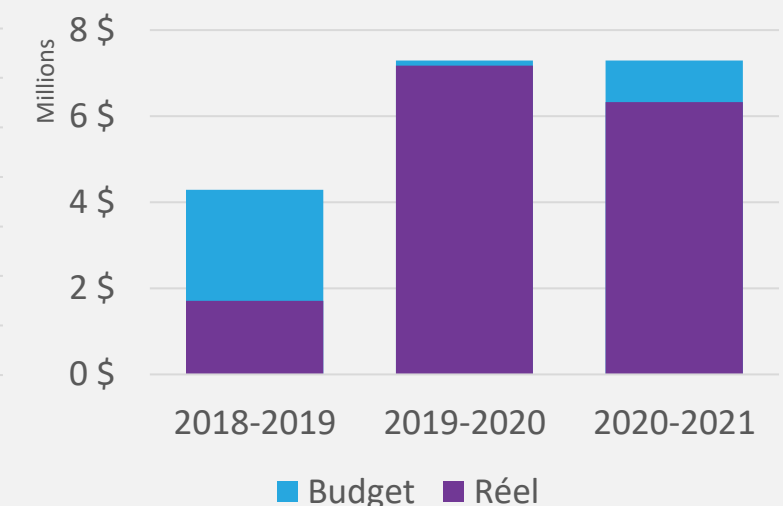
Toutes les personnes interrogées ont indiqué avoir eu de bonnes relations de travail et de communication avec le personnel d'ISDE. Cependant, quelques répondants ont soulevé des défis liés à l'administration du programme. Sept bénéficiaires du financement ont par exemple fait état de difficultés liées à l'établissement de rapports, soit en raison de la fréquence requise ou du niveau de détail demandé (p. ex. certaines questions posées dans les rapports trimestriels ont été jugées répétitives).

Au niveau du programme, on s'attendait à ce que les coûts administratifs totaux d'ISDE s'élèvent à 11,3 %. En mars 2021, ceux-ci représentaient 10,8 %. La réduction des coûts administratifs est attribuable à des dépenses inférieures en termes de traitements directs, d'exploitation et d'entretien, en grande partie à cause des retards au début de la mise en œuvre du PELN. Les dépenses pour les subventions et les contributions ont également été inférieures aux prévisions pour 2018-19, car le PELN a reçu un grand nombre de demandes ayant requis un délai d'examen supplémentaire et dont les approbations ont été retardées. Les dépenses pour les subventions et les contributions ont également été plus faibles en 2020-21, en raison de l'impact de la pandémie de COVID-19 sur la capacité des projets à réaliser les activités prévues.

Budget pour l'exploitation et entretien du PELN par rapport aux dépenses réelles



Budget pour les subventions et contributions du PELN par rapport aux dépenses réelles



**Résultat 11** : le coût par participant variait fortement en fonction des projets. Les bénéficiaires ayant réussi à faire la transition vers des formations en ligne pendant la pandémie de COVID-19 ont amélioré leur efficacité opérationnelle en augmentant la portée de leur projet et en réduisant le coût imputable à chaque participant. Le passage à la formation en ligne, ainsi que l'utilisation des fonds réaffectés à des projets réussis ont permis au PELN d'aider presque trois fois plus de participants que prévu.

La réaffectation des subventions et contributions non utilisées vers des projets affichant de bons résultats a permis au programme de multiplier sa portée par près de trois.

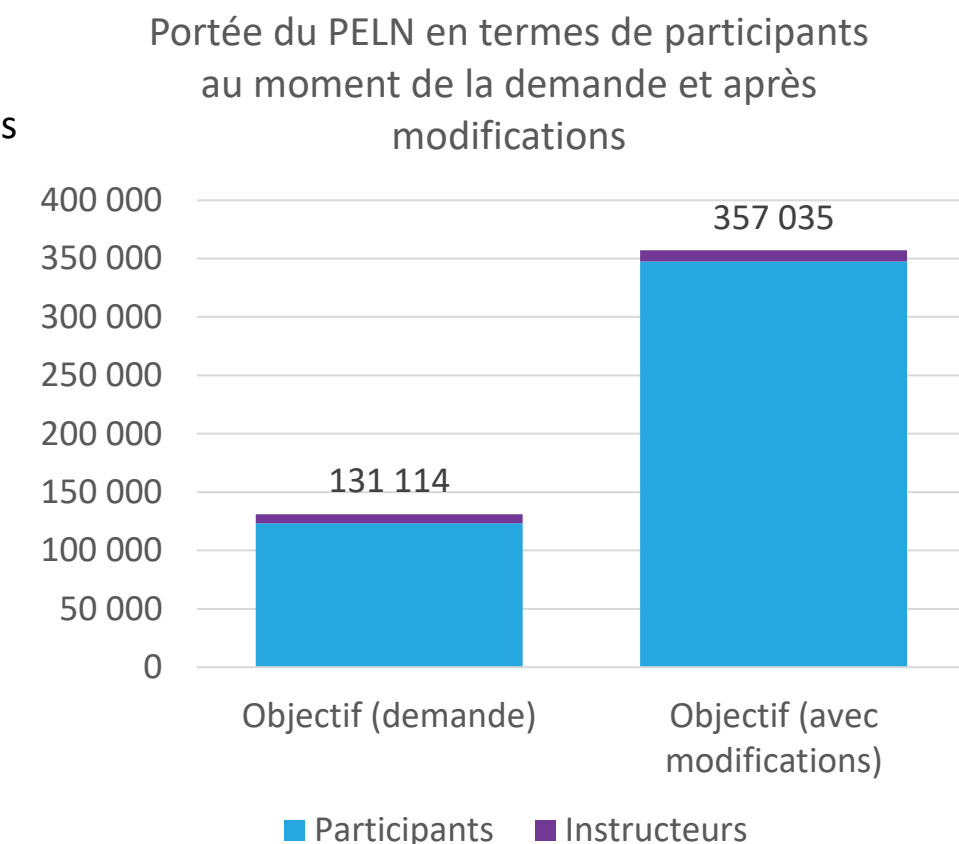
Au début de l'année 2020, environ 2,5 millions de dollars de financement du PELN, provenant de fonds n'ayant été ni engagés ni utilisés précédemment, ont été réaffectés aux exercices suivants pour les bénéficiaires qui ont mis en œuvre leurs projets de manière efficace. La Direction générale d'un Canada branché a contacté des bénéficiaires potentiels pour déterminer lesquels seraient en mesure d'atteindre les jalons et les objectifs de leur projet, ou de les faire avancer.

Les montants proposés par bénéficiaire étaient déterminés en fonction de leur demande de financement supplémentaire, ainsi que de leur présence géographique et de leur nombre de participants. Pour déterminer les organismes admissibles à un financement supplémentaire, on a tenu compte des facteurs clés suivants :

- respect des obligations et des objectifs de l'entente de contribution;
- capacité à atteindre véritablement de nouveaux participants;
- antécédents prouvés en matière d'exécution et administration diligente;
- portée nationale et régionale.

Le financement supplémentaire devait permettre d'accroître la formation, de définir des objectifs plus importants et d'assurer la couverture géographique à travers le Canada, en mettant l'accent sur les zones mal desservies en raison des impacts de la pandémie de COVID-19 sur les partenaires de prestation.

En conséquence, on estime aujourd'hui qu'un total de 357 035 participants et instructeurs (contre 123 457 précédemment) ont reçu une formation du PELN. Cela a également modifié le coût par participant, qui est aujourd'hui de 73 \$, soit 39 % de ce qui était initialement prévu pour le programme (185 \$).



Bien que le coût par participant variait, la transition vers la prestation en ligne a permis d'améliorer l'efficacité du PELN et d'accroître sa portée.

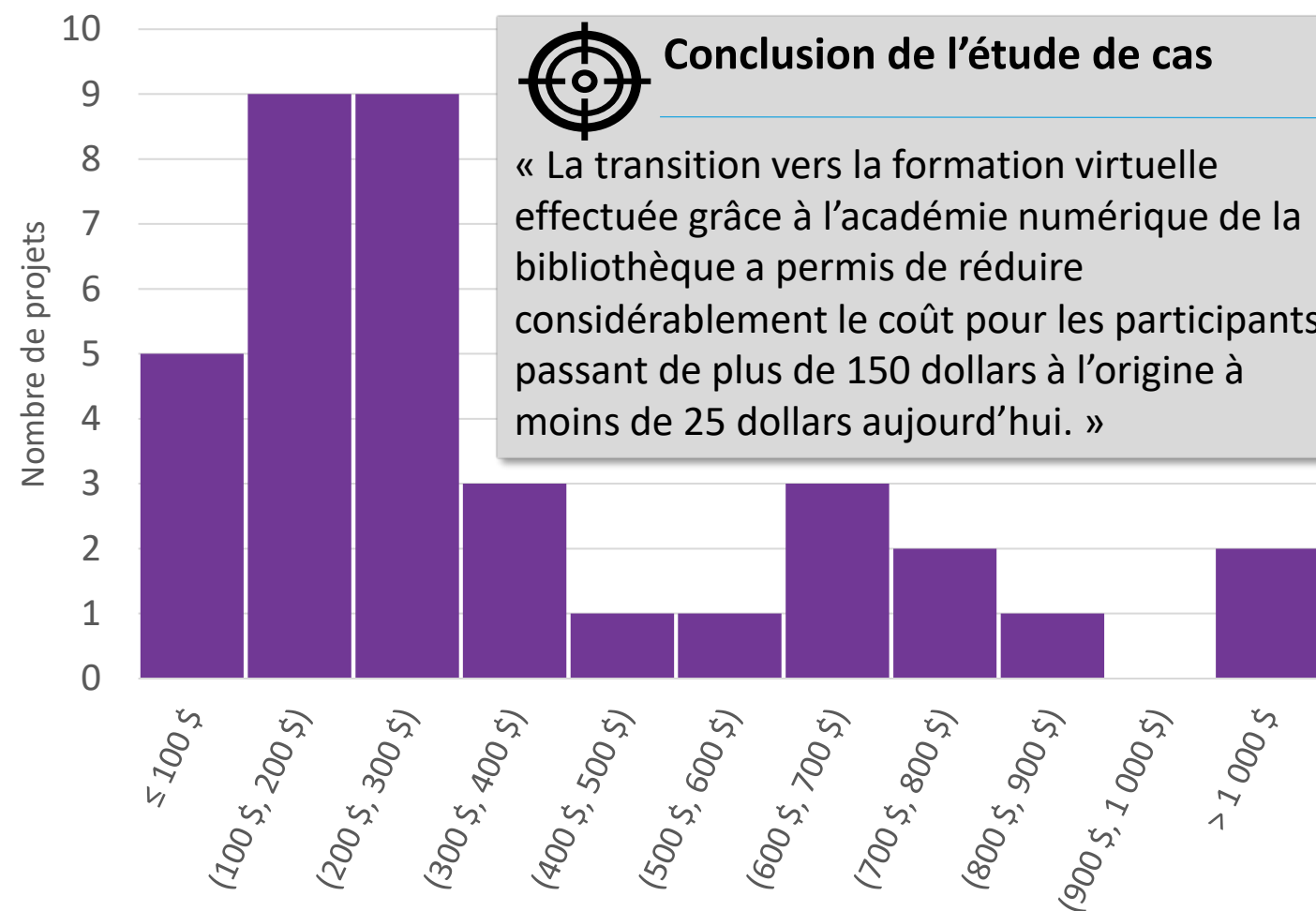
La manière dont les projets financés par le PELN sont mis en œuvre varie considérablement, tout comme le coût par participant qui en résulte. Selon les résultats de juin 2021, le coût par participant oscillait entre 3 et 3 165 \$, avec une moyenne à 394 \$.

Plusieurs facteurs ont contribué à cette grande variation, notamment l'emplacement (urbain ou rural) et le mode de prestation (en personne ou en ligne). La majorité des projets affichait un coût par participant assez faible (394 \$ ou moins), car ils ont été réalisés dans des zones urbaines plus larges, où un plus grand nombre de participants pouvait être reçus par séances, et car les frais de déplacement des instructeurs étaient moins élevés. Les initiatives du PELN mises en œuvre dans des zones rurales et éloignées ont eu des coûts beaucoup plus élevés pour les raisons opposées.

Par exemple, le projet dont le coût par participant était le plus élevé (3 165 \$) répondait aux besoins des populations autochtones de communautés rurales et éloignées des Territoires du Nord-Ouest et mettait en jeu des frais de déplacement élevés. Le projet a eu recours à un modèle de formation des formateurs axé sur le renforcement des capacités. Il mettait également en jeu des frais importants visant à soutenir le développement conjoint de ressources en littératie numérique avec les communautés autochtones (notamment des recherches pour éclairer le programme, des experts-conseils pour développer le contenu en ligne, des outils, des ressources et des campagnes). Bien que ce projet affichait le coût par participant le plus élevé, il était inférieur à celui prévu au moment de l'approbation du projet (4 373 \$) en raison du passage vers une prestation en ligne et des frais de déplacement moins élevés qui en résultent. Les autres initiatives plus coûteuses prévoyaient également les coûts encourus pour le développement de sites Web, la formation des instructeurs et l'achat d'ordinateurs portables.

Les bénéficiaires des fonds s'accordaient à dire qu'un modèle hybride serait le plus efficace à l'avenir, avec des formations aussi bien en ligne qu'en personne. Il a été noté que les véritables débutants ont besoin de démonstrations pratiques et de soutien avant d'être en mesure de poursuivre leur formation en ligne.

Coût par participant du PELN - réel (juin 2021)





# ✓ Conclusions

- Résumé de l'évaluation

# Résumé de l'évaluation

Trois résultats ont démontré la pertinence de financer le développement et le soutien des compétences numériques des Canadiens sous-représentés dans l'économie numérique.



**Résultat 1 :** Les compétences de base en littératie numérique sont essentielles pour participer à la société canadienne, et la pandémie de COVID-19 a accentué leur caractère nécessaire. Les technologies numériques envahissent de nombreux aspects de la vie quotidienne, et les compétences en littératie numérique sont d'autant plus nécessaires pour accéder à l'éducation, à l'emploi et aux services gouvernementaux. Cependant, tous les Canadiens ne disposent pas des compétences de base en littératie numérique et il existe des lacunes en matière d'accès à Internet.



**Résultat 2 :** De faibles compétences numériques provoquent des conséquences sociales et économiques néfastes pour les individus, et donc pour l'économie dans son ensemble, d'où la nécessité de soutenir le développement des compétences de base en la matière. Le financement du PELN a fait l'objet de nombreuses demandes, ce qui a permis de combler les lacunes de l'environnement éducatif fragmenté en offrant des formations sans frais sur divers sujets, en faisant preuve de la flexibilité nécessaire pour adapter le contenu aux besoins des groupes cibles et en soutenant l'accès aux services en ligne pendant la pandémie.



**Résultat 3 :** Le PELN complète d'autres programmes gouvernementaux visant à améliorer l'accès à la bande passante et le caractère abordable de l'accès à Internet et aux appareils. Afin que tous les Canadiens puissent suivre le rythme de l'évolution technologique, il est nécessaire d'assurer un accès permanent aux formations en littératie numérique.

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



**Résultat 4 :** Les partenariats ont grandement contribué à la réussite du PELN. Bien que la participation des partenaires ait varié selon les différents projets, ils ont été jugés efficaces pour dispenser la formation et étaient essentiels pour atteindre les groupes sous-représentés ciblés par les projets du PELN.



**Résultat 5 :** Le PELN a permis d'accroître l'accès aux formations en littératie numérique pour les Canadiens sous-représentés dans l'économie numérique. Le programme a aidé un grand nombre de personnes âgées, ce qui était essentiel compte tenu de la demande croissante découlant des mesures de confinement de la pandémie de COVID-19. Des progrès plus faibles sont à noter pour certains groupes cibles. Les bénéficiaires du financement ayant opté pour une prestation en ligne ont considérablement augmenté leur portée, bien que la mesure du rendement s'est avérée difficile.



**Résultat 6 :** Le PELN a réussi à dispenser des formations dans chaque province et territoire. Le nombre de projets varie fortement d'une région à l'autre, tout comme le nombre de participants.

# Résumé de l'évaluation



**Résultat 7 :** Le PELN a permis d'améliorer les compétences en littératie numérique des Canadiens sous-représentés dans l'économie numérique. Bien que certaines données de mesure du rendement étaient manquantes, les données disponibles et les commentaires des intervenants ont démontré que les participants au PELN ont amélioré leurs connaissances, leurs compétences, leur confiance et leur utilisation d'Internet.



**Résultat 8 :** Les personnes interrogées ont fait état de nombreuses pratiques prometteuses et de divers enseignements visant à soutenir la prestation de formations en littératie numérique aux Canadiens sous-représentés dans l'économie numérique. ISDE devrait envisager de tirer parti de ces ressources, ainsi que de celles en matière de littératie numérique créées avec le soutien du PELN.



**Résultat 9 :** À l'échelle mondiale, le Canada est bien classé en termes de compétences numériques. Malgré cela, certains écarts persistent parmi les groupes sous-représentés en ce qui concerne l'utilisation d'Internet. Il convient donc de faire davantage pour combler l'écart en matière de compétences en littératie numérique, notamment en améliorant l'accès à Internet et en le rendant plus abordable pour tous les Canadiens.

## Deux résultats ont démontré l'efficacité opérationnelle du modèle de financement du PELN.



**Résultat 10 :** Les intervenants ont jugé le modèle de financement du PELN efficace pour atteindre les différents groupes sous-représentés ciblés par le programme. L'approche ciblée, la flexibilité et la durée du financement sont quelques-unes des caractéristiques ayant contribué à cette efficacité.



**Résultat 11 :** Le coût par participant variait fortement en fonction des projets. Les bénéficiaires ayant réussi à faire la transition vers des formations en ligne pendant la pandémie de COVID-19 ont amélioré leur efficacité opérationnelle en augmentant la portée de leur projet et en réduisant le coût imputable à chaque participant. Le passage à la formation en ligne, ainsi que l'utilisation des fonds réaffectés à des projets réussis ont permis au PELN d'aider presque trois fois plus de participants que prévu.

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

### Rendement



**Recommandation 1 :** la Direction générale d'un Canada branché d'ISDE devrait rédiger des lignes directrices supplémentaires pour les bénéficiaires, afin de s'assurer que les données sont collectées de manière cohérente dans tous les projets, notamment en élaborant des questions et des définitions communes et en envisageant la mise en place d'un outil d'enquête en ligne, dans le but d'améliorer l'efficacité de la collecte de données et de mettre en place une option d'auto-identification anonyme pouvant améliorer la sous-déclaration pour certains groupes.



**Recommandation 2 :** la Direction générale d'un Canada branché d'ISDE devrait envisager de communiquer certaines des ressources en littératie numérique créées dans le cadre du PELN afin de permettre aux partenaires d'en tirer parti. ISDE devrait également essayer de mettre en relation les bénéficiaires du financement du PELN, afin de communiquer les pratiques prometteuses et les enseignements.

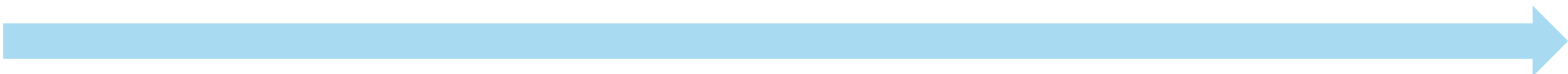
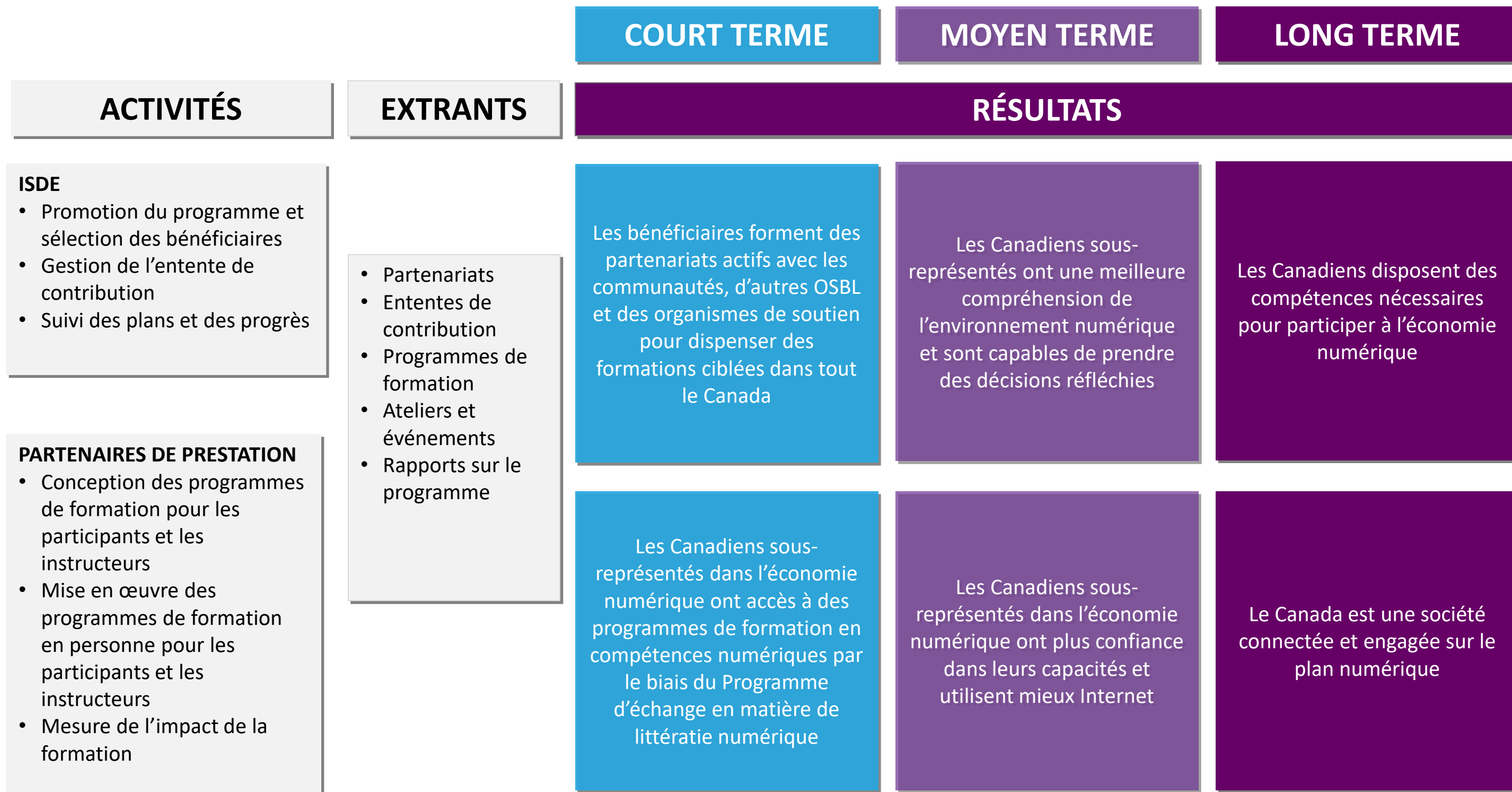


# Annexes

- Annexe A : Projets financés par le PELN
- Annexe B : Modèle logique
- Annexe C : Notes de fin

Bénéficiaire du financement	Financé à hauteur de
ABC Life Literacy Canada	660 000 \$
ACORN Canada	104 000 \$
Alphabétisation IOTA	110 000 \$
Altered Minds Inc.	356 000 \$
Atelier 850	112 000 \$
Atikokan Literacy Inc.	31 000 \$
Bibliothèque et centre d'informatique Atwater	236 000 \$
BIBLIOPRESTO.CA	2 930 000 \$
Burnaby Neighbourhood House	400 000 \$
Calgary Chinese Community Service Association (CCCSA)	530 000 \$
Le Carrefour l'éducation populaire de Pointe-Saint Charles	212 000 \$
Centre alpha Le Tracé Inc.	299 000 \$
Chinook Arch Library System	439 000 \$
Institut national canadien pour les aveugles (INCA)	1 270 000 \$
Conseil du secteur communautaire de Terre-Neuve-et-Labrador (CSC T.-N.-L.)	885 000 \$
Digital Nova Scotia	528 000 \$
Fredericton Area Network Inc. (FAN)	50 000 \$
Gluu Technology Society	207 000 \$

Bénéficiaire du financement	Financé à hauteur de
Bibliothèque publique de Guelph	20 000 \$
Information and Communication Technologies Association of Manitoba (ICTAM)	1 330 000 \$
Literacy Link South Central (LLSC)	355 000 \$
HabiloMédias	1 100 000 \$
Bibliothèque régionale de Palliser	192 000 \$
Conseil d'administration des bibliothèques du comté de Parkland	47 000 \$
Peel Multicultural Council	750 000 \$
Pinnguaq	2 860 000 \$
Réseau Internet de Brossard	847 000 \$
S.U.C.C.E.S.S.	332 000 \$
Société d'aide au développement des collectivités (SADC) Centre-de-la-Maurice	138 000 \$
Compétences Canada Saskatchewan	466 000 \$
Bibliothèque publique de Stony Plain	300 000 \$
Tides Canada Initiatives Society	2 700 000 \$
Association des Townshippers	41 000 \$
Vision Gaspé-Percé Now	151 000 \$
YMCA of the Greater Toronto Area	2 650 000 \$
Yukon Learning Society	544 000 \$



1. Brookfield Institute (2017), Digital Literacy in a Digital Age. <https://brookfieldinstitute.ca/digital-literacy-in-a-digital-age/>
2. Emploi et Développement social Canada (2021), *Compétences pour réussir – En apprendre davantage sur les Compétences*. <https://www.canada.ca/fr/services/emplois/formation/initiatives/competence-reussir/comprendre-individus.html>
3. HabiloMédias (2021), Les fondements de la littératie numérique <https://habilomedias.ca/litt%C3%A9ratie-num%C3%A9rique-et-%C3%A9ducation-aux-m%C3%A9dias/informations-g%C3%A9n%C3%A9rales/principes-fondamentaux-de-la-litt%C3%A9ratie-num%C3%A9rique-et-de-l%C3%A9ducation-aux-m%C3%A9dias/les-fondements-de-la-litt%C3%A9ratie-num%C3%A9rique>
4. HabiloMédias (2021), Les fondements de la littératie numérique <https://habilomedias.ca/litt%C3%A9ratie-num%C3%A9rique-et-%C3%A9ducation-aux-m%C3%A9dias/informations-g%C3%A9n%C3%A9rales/principes-fondamentaux-de-la-litt%C3%A9ratie-num%C3%A9rique-et-de-l%C3%A9ducation-aux-m%C3%A9dias/les-fondements-de-la-litt%C3%A9ratie-num%C3%A9rique>
5. van der Vlies, R. (2020), « *Digital strategies in education across OECD countries: Exploring education policies on digital technologies* », Documents de travail de l'OCDE sur l'éducation, n° 226, OCDE, Paris. <https://doi.org/10.1787/33dd4c26-en>
6. Emploi et Développement social Canada (2021), *Compétences pour réussir*. <https://www.canada.ca/fr/services/emplois/formation/initiatives/competence-reussir/comprendre-individus.html>
7. Statistique Canada (2021), « Typologie de l'utilisation d'Internet par les Canadiens : activités en ligne et compétences numériques », Direction des études analytiques : documents de recherche. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/11f0019m/11f0019m2021008-fra.htm>
8. Brookfield Institute (2017), Digital Literacy in a Digital Age. <https://brookfieldinstitute.ca/digital-literacy-in-a-digital-age/>
9. Brookfield Institute (2018), *Levelling Up: The quest for digital literacy*. <https://brookfieldinstitute.ca/levelling-up/>
10. Statistique Canada (2021), *Résultats sur l'accessibilité tirés de l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017*. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/89-654-x/89-654-x2021002-fra.htm>
11. Berger, Roland (2021), *Bridging the digital divide: Improving digital inclusion in Southeast Asia*.
12. Intersol Group (2021), *Digital Literacy Exchange Program Analysis: An assessment of program impact and outcomes regarding the provision of digital literacy training to Canadians from groups underrepresented in the digital economy*.
13. OCDE (2016), « *Skills for a Digital World: 2016 Ministerial Meeting on the Digital Economy Background Report* », Documents de travail de l'OCDE sur l'économie numérique, n° 250, OCDE, Paris. <https://doi.org/10.1787/5jlwz83z3wnw-en>
14. Brookfield Institute (2018), *Levelling Up: The quest for digital literacy*. <https://brookfieldinstitute.ca/levelling-up/>
15. Brookfield Institute (2018), *Levelling Up: The quest for digital literacy*. <https://brookfieldinstitute.ca/levelling-up/>

16. Berger, Roland (2021), *Bridging the digital divide: Improving digital inclusion in Southeast Asia*.
17. Innovation, Sciences et Développement économique Canada (2021), Plan pour l'innovation et les compétences du Canada.  
<https://www.ic.gc.ca/eic/site/062.nsf/fra/accueil>
18. Intersol Group (2021), *Digital Literacy Exchange Program Analysis: An assessment of program impact and outcomes regarding the provision of digital literacy training to Canadians from groups underrepresented in the digital economy*.
19. Gekara, Victor et coll. Université RMIT (2020). *International scan of approaches taken by select economies to build the digital skills of the existing workforce in response to the digital transformation of industry*.
20. Gekara, Victor et coll. Université RMIT (2020). *International scan of approaches taken by select economies to build the digital skills of the existing workforce in response to the digital transformation of industry*.
21. Intersol Group (2021), *Digital Literacy Exchange Program Analysis: An assessment of program impact and outcomes regarding the provision of digital literacy training to Canadians from groups underrepresented in the digital economy*.