

Génération@ branchées : les bibliothèques publiques au service de la littératie numérique

La fracture numérique générationnelle

Marie-Christine Tremblay

La fracture numérique générationnelle est un phénomène présent au Québec. Si l'existence de la génération dite *native du numérique* ne fait aucun doute, son opposé, sur le spectre des connaissances technologiques, englobe les *immigrants du numérique* : les adultes dont le mode de vie a été bouleversé par l'arrivée des technologies (Prensky, 2001).

La génération native du numérique est née avec l'Internet, alors que l'autre a assisté à son émergence, parfois impuissante à s'y intégrer. L'écart entre les deux groupes crée un clivage de compétences et d'habiletés numériques qui peut être lourd de conséquences pour les individus qui ne maîtrisent pas ce savoir-faire. Plusieurs sources témoignent de l'importance des compétences numériques pour une évolution saine en société, que ce soit dans le monde du travail, dans la sphère sociale ou dans le fonctionnement sociétaire de base (CTREQ, 2016 ; CEFRIQ, 2011). En

effet, il est facile d'imaginer les problématiques rencontrées par les personnes moins habiles à remplir des formulaires en ligne, à consulter leurs dossiers numériques ou à communiquer par le Web.

Bien que l'accès à Internet et aux technologies de la communication semble pour plusieurs être une tâche routinière et évidente, les bibliothécaires sont bien placés pour savoir que les inégalités sont nombreuses, persistantes, et qu'elles affectent certains groupes en particulier en raison de leur faible niveau de littératie numérique.

L'écart d'habiletés et de compétences numériques au sein d'une même population peut avoir différentes sources : le niveau d'éducation, le revenu, le capital culturel ou social et l'âge (Charmarkeh, 2015).

Les données de Statistique Canada (2010) soulignent que l'écart le plus élevé pour ce qui est de l'accès à l'informatique est lié à l'âge : celui-ci est inversement proportionnel à l'accès à Internet.

Les aînés, en représentant la plus forte proportion de ces immigrants du numérique, forment le groupe le plus vulnérable à la fracture numérique (CEFRIO, 2016; Statistique Canada, 2010).

Bibliothèque publique et littératie numérique

Les bibliothèques publiques, de par leur positionnement au sein de leur communauté et de par leur mandat, travaillent à réduire cet écart qui handicape et isole une partie de la population.

En effet, les bibliothèques publiques sont des lieux par excellence pour valoriser et développer le large champ de ces compétences. Le rôle de médiation sociale et informationnelle de nos institutions est officialisé par le *Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique* qui traduit ce rôle par : « soutenir à la fois l'autoformation ainsi que l'enseignement conventionnel à tous les niveaux [et] faciliter le développement des compétences de base pour utiliser l'information et l'informatique. »

Encore plus près de nous, la *Déclaration des bibliothèques québécoises* abonde dans le même sens : « La médiation numérique est au cœur des services de la bibliothèque [...] elle contribue à réduire la fracture numérique et favorise l'acquisition de compétences technologiques. [...] La bibliothèque est un espace [...] de socialisation, un lieu de travail collaboratif

offrant des espaces pour échanger, enseigner, animer, former et favoriser la transmission et le partage d'information, de connaissances et d'apprentissages. »

Le virage entamé par les bibliothèques publiques québécoises vers une offre de services de plus en plus diversifiée s'inscrit également dans le développement de la littératie numérique – à tous les niveaux et pour les citoyens de tous âges. Notons les nombreux fablabs et médialabs qui s'emploient à démocratiser l'accès aux nouvelles technologies, l'éducation à leur utilisation (dont les cliniques d'emprunt de livres et de revues numériques) les formations informatiques, les ateliers d'initiation à la robotique, etc.

Si plusieurs programmes et services sont déjà déployés dans les bibliothèques publiques québécoises pour initier les aînés à littératie numérique, l'Association des bibliothèques publiques du Québec rend disponible le projet *Génération@branchées*, qui propose un mode de formation novateur et éprouvé pour favoriser la littératie numérique auprès de la clientèle plus âgée.

Le programme Génération@branchées

Génération@branchées est un programme intergénérationnel de jumelage informatique offert par certaines bibliothèques publiques québécoises. L'adulte souhaitant s'initier à l'informatique ou obtenir du support pour la réalisation d'une tâche numérique

Tableau 1 : Utilisation d'Internet selon l'âge

Âge	% des individus
34 ans et moins	96,5 %
35 à 54 ans	87,8 %
55 à 64 ans	71,1 %
65 ans et plus	40,7 %

Témoignages d'âinés apprenants et d'adolescents enseignants :

« J'aime bien la façon des adolescents de se présenter à moi. Ils sont dynamiques, sérieux, habiles et ont à cœur de nous aider. Ils sont surtout très patients. C'est une belle jeunesse. »

– Daniel Lemieux, 62 ans

« J'aime participer à ce programme parce qu'il me permet de transmettre mes connaissances par rapport aux ordinateurs à des personnes qui n'y sont pas très familières, et ce, tout à fait gratuitement. De plus, j'aime beaucoup rencontrer des nouvelles personnes et discuter avec elles. »

– Yasmine Hachad, 16 ans

« Très très intéressant ! Pour moi c'est de l'inconnu, mais après quelques cours, de la pratique et de la persévérance, je commence à comprendre. C'est l'avenir, il faut continuer votre beau projet et continuer votre publicité. Maintenant, je me sens plus dégourdie, articulée dans la vie du présent et du futur. »

– Micheline Charpenter, 69 ans

« Générations@Branchées m'a permis de découvrir les joies de l'enseignement. Un enseignement réciproque entre l'élève et l'enseignant, c'est ici où l'on apprend sur la vie et l'informatique. Je fais cette activité bénévolement et avec une grande joie. Parfois l'enseignement est plus difficile, mais nous en sortons toujours avec une grande fierté, comme une mission achevée avec succès ! »

– Philippe Talbot, 16 ans

Le programme se base sur l'inversion des rôles traditionnels : les adultes recevant du dépannage informatique sont les apprenants tandis que les adolescents agissent en tant qu'enseignants.

s'adresse à sa bibliothèque publique, qui le jumèle alors avec un adolescent bénévole ayant de bonnes compétences informatiques. Le programme se base sur l'inversion des rôles traditionnels : les adultes recevant du dépannage informatique sont les apprenants tandis que les adolescents agissent en tant qu'enseignants. L'adulte obtient ainsi une aide personnalisée qui favorise le développement de ses compétences numériques alors que l'adolescent développe ses aptitudes sociales, relationnelles et professionnelles.

Offert depuis 2009 à la bibliothèque Paul-Mercier de Blainville, Générations@branchées a été lauréat de nombreuses distinctions : il a entre autres reçu le *Certificat honorifique du mérite Ovation municipale* (2011), le *Prix Innovation des services documentaires du Québec* (2011) et le *Prix d'excellence du Carrefour Action Municipale et Famille* (2014), en plus de jouir d'un succès considérable au sein de sa communauté.

Les objectifs du programme sont nombreux : favoriser les relations intergénérationnelles, briser l'isolement, encourager le développement social et professionnel des adolescents, attirer un nouveau public en bibliothèque et, bien sûr, développer les compétences numériques de la collectivité – particulièrement celles des âinés. En effet, selon les statistiques d'utilisation de la

bibliothèque de Blainville, la moyenne d'âge des apprenants pour les années 2015, 2016 et 2017 est de 69 ans. En s'adressant particulièrement à ce groupe d'âge, Générations@branchées contribue à l'acquisition de compétences technologiques essentielles et à réduire le fossé numérique dit générationnel.

En 2017, la municipalité de Blainville a généreusement cédé le programme à l'Association des bibliothèques publiques du Québec, pour favoriser son déploiement et sa reconnaissance. Grâce à une aide financière du programme Québec ami des aînés du ministère de la Famille du Québec, l'ABPQ a pu procéder à l'expansion nationale du programme. Ainsi, en 2018, ce seront plus de 30 bibliothèques publiques québécoises qui offriront le service de jumelage à leurs usagers.

Marie-Christine Tremblay est diplômée de l'EBSI (2017) et est bibliothécaire – chargée de projet pour l'Association des bibliothèques publiques du Québec (ABPQ). En plus de piloter le déploiement du programme Générations@branchées dans les bibliothèques publiques du Québec, elle s'occupe de la coordination et du développement de divers projets en lien avec les services aux usagers en bibliothèques publiques.



GÉNÉRATIONS
@BRANCHÉES

BIBLIOGRAPHIE

CEFRIO. (2011). Cinq générations d'internautes : profil d'utilisation des TIC en 2011. [pdf]. Repéré à cefrio.qc.ca/media/uploader/2_generations.pdf

CEFRIO. (2016). Enquête NETendances. Repéré à cefrio.qc.ca/projets-recherches-enquetes/numerique-developpement-competences/netendances-2016/

Charmarkeh, H. (2015). Les personnes âgées et la fracture numérique de «second degré» : l'apport de la perspective critique en communication. *Revue française des sciences de l'information et de la communication*. 6. DOI: 10.4000/rfsic.1294

CTREQ. (2016). Mémoire présenté dans le cadre de la consultation publique sur la réussite éducative du Québec. [pdf]. Repéré à www.ctreq.qc.ca/wp-content/uploads/2016/12/M%C3%A9moire-sur-la-r%C3%A9ussite%C3%A9ducative_CTREQ_Version-diffusion.pdf

Prensky, M. (2001). Digital Natives, Digital Immigrants, *On the Horizon*, 9(5), 1-6. DOI: 10.1108/10 748 120 110 424 816

Statistique Canada. (2010). Utilisations d'Internet par les individus. Repéré à www.statcan.gc.ca/tables-tableaux/sum-som/102/cst01/comm35a-fra.htm