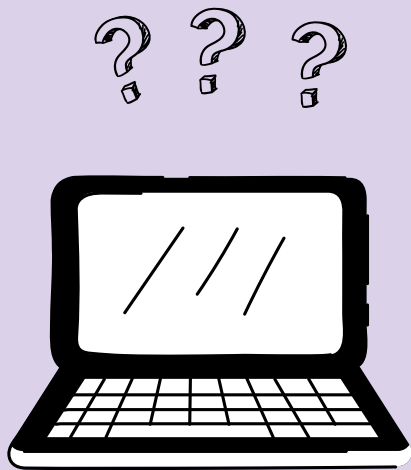




**C o n c e r t a t i o n**  
**Exclusion Numérique**

**Plateforme de revendication de la  
Concertation Exclusion Numérique (CEN)**



## Préambule

Plus l'on avance dans le temps et plus internet et les outils nécessaires à son utilisation deviennent indispensables pour fonctionner en société. Un peu à l'image de l'électricité du 21e siècle, nous sommes passé de service à nécessité et la pandémie a accéléré ce changement de paradigme déjà rapide. Pourtant, les inégalités déjà présentes se retrouvent décuplées face à ces nouvelles technologies. En tant que concertation de groupes représentant des populations marginalisées et au croisement des oppressions dans la région estrienne, il est de notre devoir de revendiquer un virage numérique qui ne laissera personne derrière.

Cette plateforme se veut d'abord un outil de référence, autant pour les groupes communautaires et citoyens que pour les instances désirant faire face aux effets négatifs entraînés par les différentes dimensions des fractures numériques.

La Concertation sur l'Exclusion Numérique a pour mission de défendre les droits des populations au cœur de la problématique. La CEN dénonce l'atteinte aux droits que l'exclusion numérique provoque, particulièrement sur les six axes suivants :

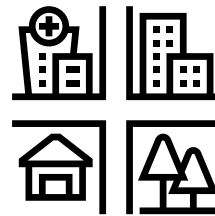
1

Démocratie



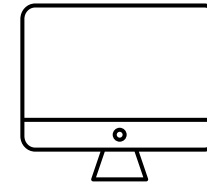
3

Infrastructures



5

Virage numérique  
des services



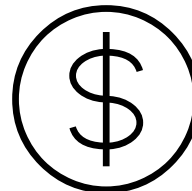
2

Littératie  
numérique



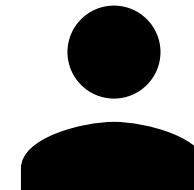
4

Coût de l'équipement  
et des services



6

Accessibilité  
physique



## Contexte et explication des six axes dont il sera question sur cette plateforme

### 1 Démocratie

Il est question ici des divers organes liés à la vie démocratique sur les trois paliers de gouvernement : Municipal, Provincial et Fédéral. D'un point de vue plus large, une véritable démocratie n'est fonctionnelle que lorsque toutes les personnes y participant ont accès aux multitudes d'outils pour se faire une opinion. Il va de soi que les cinq autres axes ont ainsi tous des impacts sur la démocratie.

### 2 Littératie numérique

Nous n'avons pas tous et toutes les mêmes capacités quant à l'utilisation des outils multimédias ainsi qu'au traitement que chacun·e fait de l'information se retrouvant en ligne. Vous trouverez sur cet axe nos revendications pour faire face à ces inégalités.

### 3 Infrastructures

L'accès réel à un internet haute vitesse demeure un défi de taille autant pour ceux et celles qui n'ont pas les moyens de se le payer que pour ceux et celles qui habitent loin des centres urbains.

### 4 Coût de l'équipement et des services

Avoir accès à internet et aux matériels nécessaires pour y naviguer n'est financièrement pas accessible à toutes et tous.

### 5 Virage numérique des services

La numérisation des services constitue sans aucun doute une nouvelle barrière à l'accès aux droits. En plus de cela, elle engendre aussi une déshumanisation des services publics, et constitue ainsi un enjeu de démocratie.

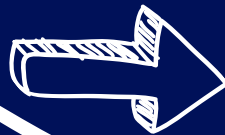
### 6 Accessibilité physique

Certaines personnes ne peuvent utiliser les outils multimédias sans avoir recours à des outils d'adaptations très coûteux.

Cette plateforme se veut influencée par une vision large de l'accessibilité universelle et chaque axe doit être interprété ainsi. L'accessibilité universelle, pour reprendre la définition utilisée par l'Institut national de santé public du Québec (INSPQ), elle-même basé sur la littérature, est : « le caractère d'un produit, procédé, service, information ou environnement qui, dans un but d'équité et dans une approche inclusive, permet à toute personne de réaliser des activités de façon autonome et d'obtenir des résultats équivalents (1). »

Ceci comprend donc les personnes en situation d'handicaps ou d'incapacité, tout autant que celles ayant peu de moyens économiques, d'éducation, de moyen de se déplacer sur de longues distances ou tout autre élément faisant en sorte qu'elles se retrouvent désavantagées face à la majorité de la population. Ainsi, chaque axe présenté doit être vu comme étant une façon de lutter pour que tous et toutes puissent fonctionner de manière autonome dans la société sans se voir pénalisé-e par le virage numérique des services et de l'information.

Les revendications seront dirigées vers les trois paliers politiques



**Municipal**

**Provincial**

**Fédéral**

# Nos revendications

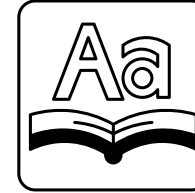
## Axe 1: Démocratie



- 1 Éviter les consultations en ligne seulement. **\* MUNICIPAL, PROVINCIAL & FÉDÉRAL**
- 2 Éviter les consultations en ligne seulement et faire les activités liées à la vie démocratique de la municipalité dans des lieux publics accessibles. **\* MUNICIPAL**
- 3 Faire les activités liées à la vie démocratique de la municipalité dans des lieux publics faciles d'accès. **\* MUNICIPAL**
- 4 Publier et distribuer gratuitement les informations liées à la vie démocratique de la municipalité. **\* MUNICIPAL**
- 5 Mise sur pied et application d'un plan d'action contre l'exclusion numérique incluant la publication papier, l'accès à l'information hors Internet ainsi que l'accès à des ateliers de formations sur les outils pertinents. **\* MUNICIPAL, PROVINCIAL & FÉDÉRAL**
- 6 Modifier l'obligation des municipalités de diffuser leurs avis publics sur internet pour qu'ils soient aussi obligatoirement publiés en version papier. **\* PROVINCIAL**

# Nos revendications

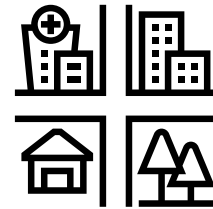
## Axe 2: Littératie numérique



- 1 Que les fonctionnaires soient formé-es et sensibilisé-es sur l'accessibilité universelle et les différentes réalités liées à une absence de littératie numérique. **\* MUNICIPAL, PROVINCIAL & FÉDÉRAL**
- 2 Intégration d'un programme d'éducation numérique du primaire à l'université, incluant les écoles pour adultes. **\* PROVINCIAL**
- 3 Mise sur pied et mise à jour des nombreux programmes d'éducation numérique pour répondre aux besoins réels des adultes. Les rendre accessibles partout et pour toutes et tous. **\* PROVINCIAL**
- 4 Donner plus de pouvoirs aux organes appliquant les lois protégeant les consommateurs face aux pratiques « agressives et trompeuses » de certaines compagnies de télécommunication. **\* PROVINCIAL**
- 5 Que le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications(CRTC) resserre la sécurité sur Internet, surtout en lien avec les tentatives de fraude. **\* FÉDÉRAL**
- 6 S'assurer qu'un accompagnement soit accessible sur demande pour toutes les plateformes gouvernementales. **\* MUNICIPAL, PROVINCIAL & FÉDÉRAL**

# Nos revendications

## Axe 3 : Infrastructures



- 1 Protéger les bibliothèques ; s'assurer que les heures d'ouvertures soient réalistes, que les plages de réservation soient plus qu'une demi-heure et qu'une ressource soit sur place pour aider.
- 2 S'assurer l'accessibilité à l'impression gratuite pour les foyers ayant moins de revenus.
- 3 Offrir et élargir des zones d'accès gratuits au Wi-fi (ZAP).
- 4 Déployer l'internet haute-vitesse abordable partout en région.
- 5 Aider financièrement les municipalités à répondre à leur nouveau mandat.

\*MUNICIPAL

\*MUNICIPAL

\*MUNICIPAL

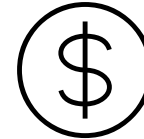
\*PROVINCIAL & FÉDÉRAL

\*PROVINCIAL



# Nos revendications

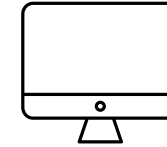
## Axe 4 : Coût de l'équipement et des services



- 1 Création de banques de prêts de matériel informatique avec des programmes pertinents liées au réseau des bibliothèques publiques. **\*MUNICIPAL**
- 2 Droit d'accès à un matériel informatique de base pour tous et toutes, par la mise sur pied d'un programme d'accès à Internet pour ceux et celles recevant le crédit d'impôt. **\*PROVINCIAL**
- 3 En réponse à l'obsolescence programmée, attaquer le problème de la réparabilité des outils multimédias (coûts, faisabilité et disponibilité des pièces). **\*PROVINCIAL & FÉDÉRAL**
- 4 Élargissement du programme « famille branché » à l'ensemble de la population sous un certain seuil de revenus. **\*FÉDÉRAL**
- 5 Imposition d'un forfait Internet et cellulaire de base et fonctionnel à prix fixes et bien publicisé afin de pallier les situations de monopole. **\*FÉDÉRAL**
- 6 Donner accès au matériel pour ceux et celles qui reçoivent le Supplément de revenu garanti (SRG). **\*FÉDÉRAL**

# Nos revendications

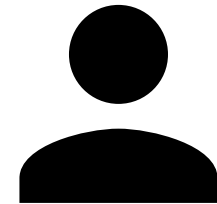
## Axe 5 : Virage numérique des services



- 1 Maintenir un accès de proximité gratuit, facile, accessible et complet pour toutes et tous. \* MUNICIPAL, PROVINCIAL & FÉDÉRAL
- 2 Assurer l'accessibilité sans frais aux versions papier de tous documents et publications produites. \* MUNICIPAL, PROVINCIAL & FÉDÉRAL
- 3 Que les agents aient des adresses courriels simples et que les services en ligne soient simples, accessibles et accompagnés d'une aide rapide au besoin. \* MUNICIPAL
- 4 Freiner et encadrer l'automatisation du traitement de certains dossiers (ex : aide sociale). \* PROVINCIAL
- 5 Offrir la facturation papier sans frais supplémentaires pour les transactions avec le gouvernement comme les compagnies privées. \* PROVINCIAL
- 6 Assurer le respect du choix et des besoins de déconnection. \* PROVINCIAL & FÉDÉRAL
- 7 Droit d'accès aux versions papier de la facturation, des documents contractuels ainsi que les relevés de compte, et ce, sans frais supplémentaires pour le grand secteur des banques, des télécommunications et des transactions avec le gouvernement fédéral. \* FÉDÉRAL

# Nos revendications

## Axe 6: Accessibilité physique et sensorielle



1 S'assurer que les lieux ayant un réseau sans fil soient accessibles.

\* MUNICIPAL

2 Mise sur pied de subventions sans discriminations pour rendre les technologies accessibles à toutes les personnes en situation de handicap nécessitant un programme ou des outils spécifiques pour leur permettre d'utiliser normalement les outils multimédias. Avec un suivi et des formations adaptées, accessibles et gratuites.

\* PROVINCIAL

# Annexe : Compétences des paliers politiques dans le monde du numérique

## MUNICIPAL

- Pas de compétences officiellement. Le Gouvernement du Québec fait des partenariats afin de former le palier politique municipal et de l'aider dans le virage numérique.

## PROVINCIAL

- Mettre en œuvre et superviser les normes du travail (travaux sur le télétravail en cours...) (CNESST)
- Contrer la discrimination (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec)
- Réfléchir et conseiller sur les enjeux éthiques liés aux sciences et aux technologies (Commission de l'éthique en science et en technologie)
- Surveiller et juger les cas d'accessibilité aux informations personnelles (Commission d'accès à l'information du Québec)
- Élaborer, appliquer et veiller à une normalisation des pratiques lorsque celles-ci ne sont pas encadrées par une quelconque législation (Bureau de normalisation du Québec)
- Prêter des technologies du numérique (Bibliothèque et Archives nationales - BAnQ)
- Offrir aux citoyens et aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet multiservice afin de leur procurer un accès simplifié à des services publics (Ministère du Travail, etc.)
- Privilégier l'inclusion économique et sociale des personnes les plus vulnérables (Ministère du Travail, etc.)
- Offrir, sur tout le territoire québécois, des milieux de vie propices à la réussite éducative qui sont inclusifs, sains et respectueux des besoins des personnes et de leurs conditions (donc en lien avec les technologies éducatives du numérique) (ministère de l'Enseignement supérieur et ministère de l'Éducation)
- Coordonner les interventions gouvernementales relativement au développement du numérique et des zones d'innovation (ministère de l'Économie et de l'Innovation)
- Offrir des services équitables et diversifiés dans les secteurs de la culture et des communications (donc notamment dans le numérique) (Ministère de la Culture et des Communications)
- Accélérer le déploiement de services Internet haute vitesse sur l'ensemble du territoire du Québec (Secrétariat à l'Internet haute vitesse et aux projets spéciaux de connectivité)
- Fournir aux citoyens une information claire, précise et accessible sur les services auxquels ils ont droit (Secrétariat à la communication gouvernementale)
- S'engager dans une recherche constante d'amélioration de la qualité des services de Revenu Québec en tenant compte des besoins de la clientèle (Revenu Québec)
- Veiller au respect des droits des citoyennes et des citoyens dans leurs relations avec les services publics québécois (Protecteur du citoyen)
- Offrir des services directs aux personnes handicapées, à leur famille et leurs proches (Office des personnes handicapées du Québec)
- Représenter les intérêts des consommateurs auprès d'organismes publics québécois, canadiens et internationaux (Office de la protection du consommateur)
- Contribuer à rehausser la sécurité de l'information numérique au sein des organismes publics et la disponibilité des services aux citoyens et aux entreprises par l'utilisation accrue, au sein de tels organismes, d'infrastructures technologiques partagées sécuritaires et performantes (Ministère d'Infrastructures technologiques Québec)

# Annexe : Compétences des paliers politiques dans le monde du numérique

## FÉDÉRAL

- Développer les infrastructures (satellites, larges bandes rurales, etc.) pour l'internet haute vitesse dans les territoires autochtones (Ministère des Services aux Autochtones)
- Développer les infrastructures (satellites, larges bandes rurales, etc.) pour l'internet haute vitesse dans les territoires ruraux (Ministères de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique)
- Développer des villes dites « intelligentes » (Infrastructures Canada)
- Aider à l'automatisation des apprentissages et à la numérisation des données scientifiques (Centre de la science des données de Statistique Canada)
- Taxer les entreprises numériques internationales (Agence du Revenu du Canada)
- Surveiller les activités anticoncurrentielles des entreprises (notamment vendant des services du numérique) (Bureau de la Concurrence)
- Veiller à la sécurité des données du gouvernement du Canada côté technologies de l'information (Centre de la sécurité des télécommunications)
- Recueillir du renseignement électromagnétique étranger (Centre de la sécurité des télécommunications)
- Faire de la recherche sur le numérique (5G, télécommunications, sécurité en ligne, etc.) (Centre de recherches sur les télécommunications du Canada)
- Offrir des conseils et de l'information sur la protection des renseignements privés (Commissariat à la protection de la vie privée)
- Contrer la discrimination (Commission canadienne des droits de la personne)
- Encourager une normalisation des pratiques lorsque celles-ci ne sont pas encadrées par une quelconque législation (Conseil canadien des normes)
- Réglementer, gérer et surveiller les pratiques de radiodiffusion et de télécommunications, notamment côté internet (CRTC)
- Aider les établissements responsables du patrimoine culturel à préserver leurs biens numériques (Réseau canadien d'information sur le patrimoine)
- Aider les établissements du patrimoine culturel à gérer la numérisation de leurs collections (Réseau canadien d'information sur le patrimoine)
- Identifier et éliminer les obstacles à l'accessibilité (Normes d'accessibilité Canada)
- Soutenir l'innovation technologique par la recherche (Conseil national de recherches Canada, Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie du Canada)
- Accroître la qualité, la portée et la diffusion des arts au Canada et ailleurs grâce au numérique (Conseil des arts du Canada)
- Protéger les gens contre la désinformation notamment démocratique (Institutions démocratiques Canada)
- Protéger la démocratie notamment contre les menaces cybernétiques (Institutions démocratiques Canada)

\* L'internet n'appartient pas à un seul ministère ou à une seule institution gouvernementale. C'est une compétence partagée parmi plusieurs paliers et ministères...

## Sources et études ayant servi à la construction du document

BEN YOUSSEF Adel, « Les quatre dimensions de la fracture numérique », Réseaux, 2004/5-6 (n° 127-128), p. 181-209. URL : <https://www.cairn.info/revue-reseaux1-2004-5-page-181.htm>

Langevin J, Rocque S, Chalghoumi H, Ghorayeb A. Rapport de recherche pour les milieux associatifs de Montréal – Accessibilité universelle et designs contributifs (version 5.3). Québec : Université de Montréal ; 2011.



**C o n c e r t a t i o n**  
**Exclusion Numérique**