



PAR COURRIEL

Québec, le 27 septembre 2024



Nous donnons suite à votre demande d'accès aux documents reçue le 30 août 2024 par courriel. Votre demande vise à obtenir les informations suivantes :

- *Nombre de personne ayant participé au projet PING! Depuis 2018 par année;*
- *Les investissements du projet PING! Depuis 2018, par année;*
- *Tout avis, document, note, étude concernant le projet PING!.*

Nous vous communiquons les documents recensés, qui répondent à votre demande. Veuillez noter que des renseignements concernant des personnes pouvant être identifiées ont été protégés en vertu des articles 53 et 54 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (ci-après la *Loi sur l'accès*), qui se lisent comme suit :

Art. 53 *Les renseignements personnels sont confidentiels sauf dans les cas suivants :*

1° la personne concernée par ces renseignements consent à leur divulgation;

2° ils portent sur un renseignement obtenu par un organisme public dans l'exercice d'une fonction juridictionnelle; ils demeurent cependant confidentiels si l'organisme les a obtenus alors qu'il siégeait à huis clos ou s'ils sont visés par une ordonnance de non-divulgence, de non-publication ou de non-diffusion.

... 2

Art. 54 Dans un document, sont personnels les renseignements qui concernent une personne physique et permettent, directement ou indirectement, de l'identifier.

Conformément à l'article 51 de la *Loi sur l'accès*, nous vous informons que vous pouvez demander la révision de cette décision auprès de la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de celle-ci. Nous joignons une note explicative à cet effet.

Veuillez agréer, [REDACTED] nos salutations distinguées.

[REDACTED]

Marie-Michèle Genest
Secrétaire générale adjointe
Responsable ministérielle de l'accès à l'information
et de la protection des renseignements personnels

p. j. 2

Nombre de personne ayant participé au projet PING! Depuis 2018 par année

Au total, 4398 personnes ont participé à une ou plusieurs formations (de novembre 2018 à juillet 2024).

- 2018-2019 : 108
- 2019-2020 : 1047
- 2020-2021 : 1166
- 2021-2022 : 682
- 2022-2023 : 511
- 2023-2024 : 884

Les investissements du projet PING! Depuis 2018, par année

Coût du projet PING! Depuis 2018 par année :

Le financement total du projet de 2018 à juillet 2024 est de 2 054 000 \$.

- 2018 à 2023 : 1 754 000 \$
- 2023-2024 : 300 000 \$

Préparé par DSSP

05-09-2024

DESTINATAIRE : M. Pierre E. Rodrigue, sous-ministre adjoint, secteur des services à la gestion et des ressources informationnelles

EXPÉDITEUR : Patrick Grenier

DATE : Le 20 février 2018

OBJET : Mesure 17 du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale (PAGIEPS)

La mesure 17, sous la responsabilité de Services Québec, prévoit améliorer les compétences numériques des personnes en situation de pauvreté. Plus concrètement, Services Québec conclura prochainement une entente contractuelle avec un promoteur de services (Communautaire), afin que celui-ci dispense des formations dans les 17 régions du Québec, au terme de la mesure en 2022-2023. Mes collaborateurs sont déjà en lien avec l'équipe de la gestion contractuelle de ton secteur à ce propos.

En 2018-2019, deux projets pilotes seront mis en place; un à Montréal et un à Sherbrooke ou Trois-Rivières.

Les projets pilotes permettront notamment d'expérimenter deux grandes approches :

- A. tenir les formations dans des bureaux de Services Québec où du matériel informatique est déjà disponible;
- B. tenir les formations à proximité des milieux de vie des clientèles visées, par exemple dans une salle communautaire, une bibliothèque municipale ou un organisme communautaire, etc.

Les deux approches soulèvent des exigences particulières du point de vue du matériel informatique et de la disponibilité d'un accès Internet.

A. Formation dans les bureaux de Services Québec :

- des groupes d'une quinzaine de participants seront formés;
- les participants devront avoir accès à Internet;
- les postes de travail devront être configurés pour être le plus près possible d'un ordinateur personnel.

B. Formation dans des locaux à proximité des milieux de vie des clientèles visées :

- des groupes d'une quinzaine de participants seront formés;
- faire l'achat d'une vingtaine de portables (par exemple, des portables reconditionnés);
- avoir accès à un branchement Internet pour la durée de la formation.

Ces formations seront offertes sur cinq ans, soit jusqu'en 2022-2023. Chaque année, des formations s'ajouteront dans de nouvelles régions du Québec, de façon à couvrir les 17 régions la cinquième année.

Pour mener à bien cette mesure, il est essentiel que le secteur des services à la gestion et des ressources informationnelles et celui de Services Québec travaillent ensemble à identifier toutes les solutions possibles et les coûts afférents. Ainsi, la personne qui sera identifiée pour travailler ce dossier du côté des ressources informationnelles pourra contacter la responsable du dossier chez Services Québec, Sophie Beauchemin, sophie.beauchemin@servicesquebec.gouv.qc.ca ou au 418 646-0425 (poste 89885).



DESTINATAIRES : Directrices et directeurs régionaux

EXPÉDITEUR : Gabriel Lacroix-Dufour

DATE : Le 26 octobre 2018

OBJET : Mise en place de formations en numérique dans différentes régions du Québec

Dans le cadre du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale (PAGIEPS), le Ministère s'est engagé à « Améliorer les compétences numériques des personnes en situation de pauvreté » (mesure 17). Cette mesure vise toute personne en situation de pauvreté, notamment les personnes âgées, et n'est pas réservée à la clientèle du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale. La collaboration de Services Québec consiste à mettre à profit son réseau de bureaux et ses infrastructures, permettant ainsi la tenue de séances de formation.

Un contrat de services a été signé avec l'organisme « Communautaire », dont le mandat est de développer et d'offrir des formations au cours des cinq prochaines années. Celui-ci sollicitera des organismes locaux dans certaines régions pour contribuer à l'offre de ces formations. Celles-ci ne s'inscrivent pas dans l'offre habituelle de services du Ministère et comportent les particularités suivantes :

- une formation comporte six modules d'une durée de trois heures auxquels s'ajoute une période de pratiques d'une à deux heures et pouvant se donner sur une période de deux à quatre semaines;
- l'accès aux formations sera libre et ne nécessitera aucune inscription au préalable;
- dans chacune des régions, les lieux de formations seront appelés à changer à quelques reprises au cours d'une année (organismes communautaires, bibliothèques, centres locaux d'emploi (CLE), bureaux de Services Québec, HLM, etc.);
- chaque formateur aura en sa possession tout le matériel requis pour la formation (Chromebooks pour les participants, projecteur, matériel didactique, etc.);
- les formations ne donneront droit à aucune allocation ou remboursement de la part du Ministère;
- les formations offertes dans un point de service du Ministère (bureau de Services Québec, CLE ou direction régionale) le seront pendant les heures habituelles de bureau.

À compter de novembre, les formations seront offertes dans des bibliothèques municipales à Montréal et dans des organismes communautaires à Trois-Rivières et Québec. Nous poursuivons l'objectif d'offrir des formations dans au moins un point de service du Ministère (bureau de Services Québec et CLE) de chacune de ces trois régions d'ici le 31 mars 2019. Par la suite, le projet sera déployé progressivement sur cinq ans dans chacune des régions du Québec selon un calendrier de formation qui sera établi par l'organisme.

Les lieux identifiés pour accueillir les formations, que ce soit des points de service du Ministère ou d'autres lieux, devront être situés dans des milieux défavorisés. Les indices du milieu socio-économique du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur seront utilisés pour les identifier. Également, des lieux permettant un accès facile aux transport en commun seront privilégiés.

Implication du réseau

Les points de service du Ministère accueillant les formations devront avoir des salles de réunion pouvant accueillir entre 10 et 15 personnes et être accessibles au public (et non dans les espaces sécurisés). Idéalement, ces salles devront être desservies par un réseau Wi-Fi. Les formations seront offertes pendant les heures normales d'ouverture.

Les répondants régionaux de Services Québec seront donc contactés au courant des prochaines semaines par M. Charles Lacasse de la Direction des partenariats de Services Québec afin d'identifier les salles qui répondent à ces critères. Les premières démarches seront réalisées auprès des directions régionales de Montréal, de la Mauricie et de la Capitale-Nationale.

D'autres informations à l'intention du personnel vous seront transmises prochainement. D'ici là, je demeure disponible pour toute question.

Je vous remercie de votre collaboration.

c. c. M^{me} Frédérique-Myriam Villemure, DGMSE
 M. Daniel Jean, DGAS
 M. Ghislain Laprise, DGOTOQ
 M^{me} Anik Simard, DGOTÉQ
 M^{me} Sophie Briand, DISI

Formations en numérique PING!

État de situation au 31 décembre 2018

1. Mise en contexte

Le Secteur du développement et des partenariats de Services Québec (SDPSQ) s'est engagé à améliorer les compétences numériques des personnes en situation de pauvreté. Cet engagement figure au Plan d'action gouvernemental de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale 2017-2023 (PAGLPES), ainsi qu'au Plan d'action 2018-2023 Un Québec pour tous les âges.

Pour réaliser ces engagements, le SDPSQ a confié à l'organisme Communautique le développement d'une formation en numérique à l'intention de personnes ayant un faible niveau de littératie, ainsi que le mandat d'offrir cette formation dans chacune des régions du Québec d'ici 2023-2024.

C'est sous l'appellation *PING! Formation gratuite à Internet* que sont offertes ces formations qui comportent six modules de trois heures de contenu ainsi que des périodes de pratique libre. Les modules portent respectivement sur l'utilisation d'un ordinateur et la familiarisation avec l'environnement Windows, les recherches sur le Web et l'identification de sources de confiance, l'utilisation du courriel, les transactions en ligne et la protection de l'identité, les médias sociaux et l'éthique rattaché à leur utilisation, ainsi que les services en ligne, dont les services gouvernementaux.

Dans chaque région, les formations se tiendront dans différents lieux afin de se rapprocher le plus possible des milieux de vie et des lieux fréquentés par les clientèles visées. À titre d'exemple, les bibliothèques municipales, les CLSC, les habitations à loyer modique (HLM), les salles communautaires, les organismes communautaires figurent au nombre des endroits où les formations seront offertes. Aussi, des formations se tiendront dans certains points de service du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS), qu'il s'agisse de CLE ou de bureaux de Services Québec. Le choix des lieux de formation est fait en fonction des indices de défavorisation du ministère de l'Éducation, et de l'Enseignement supérieur.

L'entrée aux formations est libre, c'est-à-dire qu'aucune inscription n'est requise et que toutes les personnes qui s'y présentent sont acceptées. Les personnes participantes doivent néanmoins compléter un formulaire anonymisé qui permet d'obtenir des informations relativement à leur statut socioéconomique et à leur niveau de connaissance en numérique. Autre particularité, ces formations ne s'inscrivent pas dans l'offre de services habituelle du Ministère. Bien que le réseau du Ministère peut référer les clientèles à ces formations, celles-ci demeurent libres et ne donnent pas droit à des allocations de participation, ni à des remboursements de frais de transport et de garde.

Notamment en raison des nombreuses particularités que revêtent ces formations, une évaluation de celles-ci sera réalisée par la Direction de l'évaluation.

2. Actions menées par le MTESS

- ✓ Août 2018 : conclusion de l'entente contractuelle avec Communautique.
- ✓ Août - septembre : développement d'outils de suivi des participations et de reddition de compte (formulaire du participant, grilles de suivi mensuel des participations) par la Direction des projets de développement de l'offre de services et la Direction de l'évaluation.
- ✓ 10 octobre 2018 : transmission d'une ligne de communication par la Direction des communications aux gestionnaires du MTESS, ainsi qu'aux agents et aux préposés aux renseignements pour les informer de la mise en place des formations, pour inviter les agents à y référer leur clientèle au besoin et pour spécifier les conditions de participation.

- ✓ 26 octobre 2018 : transmission d’une note d’information du directeur des partenariats de Services Québec aux directrices et directeurs régionaux concernant la mise en place des formations, les conditions de participation et l’implication demandée du réseau.
- ✓ 28 novembre 2018 : obtention de l’autorisation de recueillir des données personnelles par la Direction de l’accès à l’information et de l’éthique dans le cadre des formations.
- ✓ novembre 2018 : dépôt d’un plan de communication entourant notamment la promotion des formations en compétences numériques.

3. Bilan des formations et des participations

Les formations ont commencé en novembre 2018 dans trois municipalités.

Municipalités	Formations – novembre et décembre	Participations
Montréal – Côte-des-Neiges Bibliothèque multiculturelle	12 au 29 novembre 3 au 21 décembre	12 personnes formées
Québec – secteur Basse-Ville CDEC de Québec	5 au 29 novembre 3 au 18 décembre	5 personnes formées
Trois-Rivières – secteur Saint-Patrick CDEC de Trois-Rivières	5 au 29 novembre 3 au 14 décembre	7 personnes formées
Total		24 personnes formées

Profil des personnes formées

- proportion comparable d’hommes et de femmes
- majorité de personnes âgées de 55 ans et plus
- majorité de personnes retraitées ou sans emploi
- majorité de personnes dont le revenu se situe sous 25 000 \$ annuellement
- la majorité des participants :
 - a accès à un ordinateur, une tablette électronique ou un téléphone intelligent à leur domicile;
 - possède une adresse de courriel;
 - n’a jamais effectué de transactions en ligne.
- près de la moitié des participants sont présents sur les réseaux sociaux.

Précisions

- Le tiers des personnes formées se sont présentées de nouveau aux modules de formation auxquels elles avaient déjà assisté.
- En novembre et décembre 2018, le réseau du MTESS n’a pas été mis à contribution pour référer leurs clientèles aux formations. En effet, il ne disposait d’aucun outil leur permettant rapidement d’identifier les horaires et les lieux de formation.
- Un calendrier des formations offertes a été mis en ligne par Communautique à la mi-janvier 2019. Le réseau sera donc sollicité de nouveau pour y référer leurs clientèles là où des formations sont offertes.
- Les formations prévues en 2019 figurent en annexe.

4. Actions à venir

Actions de communication

- Transmission des outils de communication aux communicateurs régionaux
- Transmission de lignes de communications aux régions où sont offertes des formations, ainsi qu’aux régions périphériques

Formations dans les points de service du MTESS

- Démarches de la Direction des partenariats de Services Québec auprès des directions régionales pour identifier des lieux de formation dans les points de service du MTESS
- Réservation des salles et, au besoin, démarches visant à installer le Wi-fi

Évaluation du projet

- Mise en place du comité d’évaluation
- Production du cadre d’évaluation et validation par le SMA du SDPSQ

Annexe 1

Formations prévues en 2019

Montréal

- Deux formateurs, un à temps complet et un à temps partiel, dont l'un dédié à une clientèle aînée
- Les formations se poursuivront jusqu'en 2021
- Formations en cours à la Bibliothèque interculturelle de Côte-des-Neiges
- À compter de février, des formations seront offertes au Centre communautaire Rendez-vous 50 + (Rosemont)
- Formation dans le réseau de Services Québec
 - 18 au 26 février au CLE d'Hochelaga-Maisonneuve
 - Des formations seront offertes dans un autre point de service en 2019

Québec

- Un formateur à temps complet
- Les formations se poursuivront jusqu'en 2020
- Formations dès janvier au Centre étape, boul. Ste-Anne (Beauport)
- D'autres lieux de formation s'ajouteront en cours d'année
- Formations dans le réseau de Services Québec
 - 4 au 12 mars au CLE de Charlesbourg
 - Une autre série de formations sera offerte dans un autre point de service en 2019

Trois-Rivières

- Un formateur à temps complet
- Les formations se poursuivront jusqu'en 2020
- Formations au CDEC de Trois-Rivières
- D'autres lieux de formation s'ajouteront en cours d'année
- Formations dans le réseau de Services Québec
 - 19 au 27 février au CLE de Trois-Rivières (boul. des Forges)
 - Une autre série de formations sera offerte dans un autre point de service en 2019

Estrie

- Un formateur sera engagé en 2019
- Les formations commenceront au printemps 2019 et se poursuivront jusqu'en 2020
- Les lieux de formation restent à identifier

D'autres régions s'ajouteront en 2019. Le choix de celles-ci sera guidé par les partenariats que Communautaire conclura avec des organismes à but non lucratif locaux ayant une expertise en formation numérique.

Source : Direction des projets de développement de l'offre de services — SDPSQ
Collaborations : Direction des partenariats de Services Québec — SDPSQ
Direction des communications — SDPSQ
Direction de l'évaluation — SSSAS
Date : 2019-01-29

Formations en numérique PING!

État de situation au 31 mars 2019

1. Mise en contexte

Le Secteur du développement et des partenariats de Services Québec (SDPSQ) s'est engagé à améliorer les compétences numériques des personnes en situation de pauvreté. Cet engagement figure au Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 (PAGIEPS), ainsi qu'au Plan d'action 2018-2023 Un Québec pour tous les âges.

Pour réaliser ces engagements, le SDPSQ a confié à l'organisme Communautaire le développement d'une formation en numérique à l'intention de personnes ayant un faible niveau de littératie, ainsi que le mandat d'offrir cette formation dans chacune des régions du Québec d'ici 2023-2024.

C'est sous l'appellation *PING! Formation gratuite à Internet* que sont offertes ces formations qui comportent six modules de trois heures de contenu ainsi que des périodes de pratique libre. Les modules portent respectivement sur l'utilisation d'un ordinateur et la familiarisation avec l'environnement Windows, les recherches sur le Web et l'identification de sources de confiance, l'utilisation du courriel, les transactions en ligne et la protection de l'identité, les médias sociaux et l'éthique rattachée à leur utilisation, ainsi que les services en ligne, dont les services gouvernementaux. À la fin de chaque séance de formation, une session d'accompagnement individuelle est offerte aux personnes ayant des besoins plus spécifiques.

L'entrée aux formations est libre, c'est-à-dire qu'aucune inscription n'est requise et que toutes les personnes qui s'y présentent sont acceptées. Les personnes participantes doivent néanmoins compléter un formulaire anonymisé qui permet d'obtenir des informations relativement à leur statut socioéconomique et à leur niveau de connaissance en numérique. Autre particularité, ces formations ne s'inscrivent pas dans l'offre de services habituelle du Ministère. Bien que le réseau du Ministère peut référer les clientèles à ces formations, celles-ci demeurent libres et ne donnent pas droit à des allocations de participation, ni à des remboursements de frais de transport et de garde.

Notamment en raison des nombreuses particularités que revêtent ces formations, une évaluation de celles-ci sera réalisée par la Direction de l'évaluation.

2. Bilan des formations et des participations

Les formations ont commencé progressivement en novembre 2018 dans trois municipalités, Montréal, Québec et Trois-Rivières, et se poursuivent toujours.

Le tableau ci-dessous fait état des participations aux formations tenues entre novembre 2018 et mars 2019.

	Montréal	Québec	Trois-Rivières	Total
Nombre de participants	63	16	29	108
Nombre de participations	241	51	93	385
Nombre de lieux de formation	4	3	6	13

Un total de 108 personnes ont été formées et celles-ci ont participé en moyenne à 3,5 séances de formation.

Les formations ont été offertes dans les lieux suivants :

	Montréal	Québec	Trois-Rivières
Organismes à but non lucratif	- Centre communautaire rendez-vous 50 + - Pavillon d'éducation communautaire	- CDEC de Québec - Centre étape	- CDEC de Trois-Rivières - Centre d'amitié autochtone - CAB La violette - COMSEP
Points de services du MTESS	CLE Hochelaga	CLE de Charlesbourg	CLE de Trois-Rivières
Bibliothèques municipales	Bibliothèque interculturelle de Côte-des-Neiges		
HLM			HLM Adélard Dugré

Profil des personnes formées

- 58 % étaient des femmes et 42 % des hommes
- 41 % étaient âgées de 65 ans et plus
- 25 % s'identifiaient comme personne immigrante, née hors Canada, autochtone ou handicapée
- 45 % étaient retraitées et 34 % étaient sans emploi
- 44 % avaient un revenu familial inférieur à 20 000 \$
- 24 % avaient complété des études universitaires, 24 % des études collégiales et 23 % n'avaient aucun diplôme d'études secondaires.

3. Actions à venir

- Des formations ont commencé le 1^{er} avril 2019 à Sherbrooke et à Rimouski.
- D'autres régions s'ajouteront en cours d'année.
- Des actions de communication devront être développées pour mieux publiciser la tenue des formations, particulièrement dans le réseau des CLE et des bureaux de Services Québec.

4. Évaluation du projet

- La Direction de l'évaluation a été mandatée pour réaliser l'évaluation des formations.
- Un comité d'évaluation a été formé et se compose de :
 - la direction de l'évaluation (chargée de projet);
 - la direction des projets de développement de l'offre de services (coordonnatrice du projet et professionnelle responsable du suivi);
 - Communautaire (directrice générale et chargée de projet).
- En avril 2019, un cadre d'évaluation a été soumis au comité d'évaluation. Celui-ci devra être approuvé au cours du printemps 2019 par le secteur du développement et des partenariats de Services Québec.

Source : Direction des projets de développement de l'offre de services — SDPSQ

Collaborations : Direction des partenariats de Services Québec — SDPSQ

Direction des communications — SDPSQ

Direction de l'évaluation — SSSAS

Date : 2019-05-03

Formations en numérique PING!

État de situation au 30 avril 2019

1. Mise en contexte

Le Secteur du développement et des partenariats de Services Québec (SDPSQ) s'est engagé à améliorer les compétences numériques des personnes en situation de pauvreté. Cet engagement figure au Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 (PAGIEPS), ainsi qu'au Plan d'action 2018-2023 Un Québec pour tous les âges.

Pour réaliser ces engagements, le SDPSQ a confié à l'organisme Communautaire le développement d'une formation en numérique à l'intention de personnes ayant un faible niveau de littératie, ainsi que le mandat d'offrir cette formation dans chacune des régions du Québec d'ici 2023-2024.

C'est sous l'appellation *PING! Formation gratuite à Internet* que sont offertes ces formations qui comportent six modules de trois heures de contenu ainsi que des périodes de pratique libre. Les modules portent respectivement sur l'utilisation d'un ordinateur et la familiarisation avec l'environnement Windows, les recherches sur le Web et l'identification de sources de confiance, l'utilisation du courriel, les transactions en ligne et la protection de l'identité, les médias sociaux et l'éthique rattachée à leur utilisation, ainsi que les services en ligne, dont les services gouvernementaux. À la fin de chaque séance de formation, une session d'accompagnement individuelle est offerte aux personnes ayant des besoins plus spécifiques.

L'entrée aux formations est libre, c'est-à-dire qu'aucune inscription n'est requise et que toutes les personnes qui s'y présentent sont acceptées. Les personnes participantes doivent néanmoins compléter un formulaire anonymisé qui permet d'obtenir des informations relativement à leur statut socioéconomique et à leur niveau de connaissance en numérique. Autre particularité, ces formations ne s'inscrivent pas dans l'offre de services habituelle du Ministère. Bien que le réseau du Ministère peut référer les clientèles à ces formations, celles-ci demeurent libres et ne donnent pas droit à des allocations de participation, ni à des remboursements de frais de transport et de garde.

Notamment en raison des nombreuses particularités que revêtent ces formations, une évaluation de celles-ci sera réalisée par la Direction de l'évaluation.

2. Bilan des formations et des participants au 31 mars 2019

Les formations ont commencé progressivement en novembre 2018 dans trois municipalités, Montréal, Québec et Trois-Rivières, et s'y poursuivent toujours.

Le tableau ci-dessous fait état des participants et des participations aux formations tenues entre novembre 2018 et mars 2019.

	Montréal	Québec	Trois-Rivières	Total
Nombre de participants	63	16	29	108
Nombre de participations	241	51	93	385
Nombre de lieux de formation	4	3	6	13

Un total de 108 personnes ont été formées et celles-ci ont participé en moyenne à 3,5 séances de formation.

Les formations ont été offertes dans les lieux suivants :

	Montréal	Québec	Trois-Rivières
Organismes à but non lucratif / Coopératives	-Centre communautaire rendez-vous 50 + -Pavillon d'éducation communautaire	-CDEC de Québec -Centre étape	-CDEC de Trois-Rivières -Centre d'amitié autochtone -CAB La violette -COMSEP
Points de services du MTESS	-CLE Hochelaga	-CLE de Charlesbourg	-CLE de Trois-Rivières
Bibliothèques municipales	-Bibliothèque interculturelle de Côte-des-Neiges		
HLM			-HLM Adélard Dugré

Profil des personnes formées jusqu'au 31 mars 2019

Des 102 formulaires complétés :

- 58 % des répondants étaient des femmes et 42 % des hommes
- 41 % étaient âgées de 65 ans et plus
- 25 % s'identifiaient comme personne immigrante, née hors Canada, autochtone ou handicapée
- 45 % étaient retraitées et 34 % étaient sans emploi
- 44 % avaient un revenu familial inférieur à 20 000 \$ (*à interpréter avec prudence, car faible taux de réponse à cette question*)
- 24 % avaient complété des études universitaires, 24 % des études collégiales et 23 % n'avaient aucun diplôme d'études secondaires.

Des formations ont commencées le 18 avril 2019 à Sherbrooke et le 24 avril 2019 à Rimouski.

Au terme du mois d'avril :

- Sherbrooke : 9 nouveaux participants ont assisté aux formations données à l'organisme à but non lucratif Actions interculturelles de développement et éducation.
- Rimouski : 15 nouveaux participants ont assisté aux formations données à la coopérative ATENA.

3. Actions à venir

- Des actions de communication sont présentement en développement pour mieux publiciser la tenue des formations, particulièrement dans le réseau des CLE et des bureaux de Services Québec, ainsi que dans les médias sociaux.
- D'autres régions s'ajouteront en cours d'année et au courant des prochaines années.
- Lors de la planification de l'offre de formation, un tableau prévisionnel fut élaboré. Selon diverses variables ou opportunités le tout peut être appelé à changer. À titre d'exemple, nous sommes présentement en attente de la réponse d'un partenaire pour une région cette année, il se peut donc que les formations de cette région soient données l'an prochain.

Régions	Année					Nombre d'années par région
	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	
Abitibi-Témiscamingue						1
Bas-Saint-Laurent						2
Capitale-Nationale						3
Centre-du-Québec						2
Chaudière-Appalaches						2
Côte-Nord						1
Estrie						1
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine						1
Lanaudière						3
Laurentides						1
Laval						2
Mauricie						3
Montérégie						3
Montréal						4
Nord-du-Québec						1
Outaouais						2
Saguenay-Lac-Saint-Jean						2
Nombre de régions où la formation est donnée	3	8	7	10	6	--

Source : Projections de Communautique, mars 2018.

Légende :

À venir : formations en cours, à comptabiliser

Vert foncé : 2 cycles de 6 séances de formation

Rouge : 8 cycles de 6 séances de formation

Bleu : 14 cycles de 6 séances de formation

Marine : 18 cycles de 6 séances de formation

Vert pâle : 28 cycles de 6 séances de formation

Mauve : 36 cycles de 6 séances de formation

4. Évaluation du projet

- La Direction de l'évaluation a été mandatée pour réaliser l'évaluation des formations.
- Un comité d'évaluation a été formé et se compose de :
 - la direction de l'évaluation (chargée de projet);
 - la direction des projets de développement de l'offre de services (coordonnatrice du projet et professionnelle responsable du suivi);
 - Communautique (directrice générale et chargée de projet).
- En avril 2019, un cadre d'évaluation a été soumis au comité d'évaluation. Celui-ci devra être approuvé au cours du printemps 2019 par le secteur du développement et des partenariats de Services Québec.

- Une estimation annuelle des nouveaux participants aux formations a été produite par Communautique. Ces estimations seront influencées par différents impondérables tel que la disponibilité des locaux ou le référencement. Ces estimés sont basés sur la prémise que chaque participant suivra en moyenne trois scéances de formation.

Année	Participants (Borne inférieure)	Participants (Borne supérieure)
2019-2020	1056	6336
2020-2021	1308	7848
2021-2022	792	4752
2022-2023	384	2304

Source : Direction des projets de développement de l’offre de services — SDPSQ
 Collaborations : Direction des partenariats de Services Québec — SDPSQ
 Direction des communications — SDPSQ
 Direction de l’évaluation – SSSAS
 Date : 2019-05-22

NOTE D'INFORMATION

OBJET : Mobilisation du réseau pour promouvoir *PING! Formation gratuite à internet*

SYNTHÈSE

La formation numérique *PING! Formation gratuite à Internet* a été créée pour répondre aux engagements de la mesure 17 du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 (PAGIEPS), ainsi que ceux de la mesure 20 du Plan d'action 2018-2023 Un Québec pour tous les âges. Ces deux mesures visent le développement des compétences numériques des personnes en situation de pauvreté. Pour réaliser ces engagements, le Secteur du développement et des partenariats de Services Québec (SDPSQ) a confié à l'organisme Communautaire le développement d'une formation en numérique à l'intention des personnes ayant un faible niveau de littératie, ainsi que le mandat d'offrir cette formation dans chacune des régions du Québec d'ici 2023-2024.

C'est sous l'appellation *PING! Formation gratuite à Internet* que sont offertes ces formations qui comportent six modules de trois heures de contenu ainsi que des périodes de pratique libre et d'accompagnement individuel. L'entrée aux formations est offerte de façon libre, c'est-à-dire qu'aucune inscription n'est requise et que le participant peut se présenter à toutes les formations ou seulement aux formations de son choix. Les formations sont mobiles et sont offertes dans divers lieux des secteurs défavorisés de chaque région.

Le déploiement a débuté en novembre 2018. À ce jour, la formation est offerte dans 7 régions, soit Montréal, Capitale-Nationale, Mauricie, Bas-Saint-Laurent, Estrie, Laval et Outaouais. Lorsqu'elle est dispensée dans les divers bureaux de Services Québec, la formation attire peu de participants. Dans un souci d'efficacité et afin d'en permettre l'accès au plus grand nombre de personnes à qui cette formation pourrait être bénéfique, nous proposons de travailler de concert avec la Direction de l'intégration et implantation de la prestation de services pour identifier des avenues de solution.

I. EXPOSÉ DE LA SITUATION

- La formation est prévue pour une durée de cinq ans et nous entamons la deuxième année.
- La chargée de projet de Communautaire qui déploie la formation dans les diverses régions constate que les formateurs ont de la difficulté à mobiliser la clientèle dans les divers bureaux de Services Québec.
- Une évaluation de l'ensemble de la formation est en cours de production par la Direction de l'évaluation du MTESS. Néanmoins, les rapports mensuels des formateurs nous permettent déjà de constater que le nombre de participations dans les bureaux de Services Québec est faible. Il arrive fréquemment qu'il n'y ait aucun participant qui se présente lors de ces formations :
 - À Trois-Rivières, c'est à 5 reprises sur les 12 formations offertes qu'il n'y a eu aucun participant (41%).
 - À Québec, c'est à 14 reprises sur les 29 formations offertes qu'il n'y a eu aucun participant (48%).
- Le 13 décembre dernier, lors de la conférence téléphonique des directeurs régionaux de Services Québec, il a été convenu qu'un meilleur arrimage entre les formations et les agents d'aide socio-économiques était nécessaire.

II. ANALYSE

- Les formateurs engagés par l'organisme Communautaire sont responsables de la promotion et de la formation, c'est-à-dire qu'ils :
 - Publicisent les formations à l'aide d'affiches à proximité des lieux de formation;
 - Distribuent des signets à des endroits stratégiques.
- Afin d'améliorer le taux de participation et de rejoindre la plus grande clientèle possible, diverses mesures ont été mises en place par la Direction des projets et de développement de l'offre de services (DPDOS) :

- Lors de la mise en place de la formation, en 2018, tous les directeurs régionaux ainsi que tous les communicateurs régionaux avaient été avisés de la nouvelle formation.
- L'hyperlien vers le calendrier en ligne des formations a été transmis à tous les communicateurs régionaux.
- Depuis l'automne dernier, les directeurs régionaux des régions où la formation s'apprête à être déployée ont été informés. Leur collaboration a été demandée afin qu'ils avisent leurs partenaires et leur personnel.
- En novembre 2019, des annonces dans les radios communautaires ont été diffusées.
- Tous les directeurs régionaux ont été avisés lors d'une conférence téléphonique le 13 décembre dernier et leur support a été demandé afin que leur personnel contribue à la promotion de la formation gratuite à internet lorsqu'elle sera offerte dans leurs régions.

III. CONCLUSION

Ainsi, afin d'assurer la plus grande de visibilité possible à la formation gratuite à internet et, de ce fait, un meilleur taux de participation, il serait adéquat de mobiliser davantage les ressources du Ministère disponibles. Or, la Direction de l'intégration et implantation de la prestation de services (DIIPS) n'a pas encore été sollicitée pour collaborer sur ce projet. Il appert que leur expertise pourrait être bénéfique. Par conséquent, il est proposé que la directrice de la direction des projets de l'offre de services (DPDOS) communique avec le directeur de l'intégration et implantation de la prestation de services (DIIPS) afin d'identifier des collaborateurs qui permettraient de solliciter le réseau afin de rejoindre le maximum de clientèle possible.

Préparée par : Direction des projets de développement de l'offre de services
Date : 2020-02-13

Formations en numérique PING!

État de situation au 31 mars 2020

1. Mise en contexte

Le Secteur du développement et des partenariats de Services Québec (SDPSQ) s'est engagé à améliorer les compétences numériques des personnes en situation de pauvreté. Cet engagement figure au Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 (PAGIEPS), ainsi qu'au Plan d'action 2018-2023 Un Québec pour tous les âges.

Pour réaliser ces engagements, le SDPSQ a confié à l'organisme Communautaire le développement d'une formation en numérique à l'intention de personnes ayant un faible niveau de littératie, ainsi que le mandat d'offrir cette formation dans chacune des régions du Québec d'ici 2023-2024.

C'est sous l'appellation *PING! Formation gratuite à Internet* que sont offertes ces formations qui comportent six modules de trois heures de contenu ainsi que des périodes de pratique libre. Les modules portent respectivement sur l'utilisation d'un ordinateur et la familiarisation avec l'environnement Windows, les recherches sur le Web et l'identification de sources de confiance, l'utilisation du courriel, les transactions en ligne et la protection de l'identité, les médias sociaux et l'éthique rattachée à leur utilisation, ainsi que les services en ligne, dont les services gouvernementaux. À la fin de chaque séance de formation, une session d'accompagnement individuelle est offerte aux personnes ayant des besoins plus spécifiques.

L'entrée aux formations est libre, c'est-à-dire qu'aucune inscription n'est requise et que toutes les personnes qui s'y présentent sont acceptées. Les personnes participantes doivent néanmoins compléter un formulaire anonymisé qui permet d'obtenir des informations relativement à leur statut socioéconomique et à leur niveau de connaissance en numérique. Autre particularité, ces formations ne s'inscrivent pas dans l'offre de services habituelle du Ministère. Bien que le réseau du Ministère peut référer les clientèles à ces formations, celles-ci demeurent libres et ne donnent pas droit à des allocations de participation, ni à des remboursements de frais de transport et de garde.

Notamment en raison des nombreuses particularités que revêtent ces formations, une évaluation de celles-ci sera réalisée par la Direction de l'évaluation.

2. Bilan des formations et des participants au 31 mars 2019

Les formations ont commencé progressivement en novembre 2018 dans les régions de Montréal, la Capitale Nationale et la Mauricie. Par la suite, la formation a été déployé dans 4 autres régions. À ce jour, elles sont données dans 7 des 17 régions administratives du Québec.

De novembre 2018 à mars 2019, il y a eu 108 participants
D'avril 2019 à mars 2020, il y a eu 1047 participants.
Depuis le début de la formation, il y a eu 1 155 participants.

Les tableaux ci-dessous font état du nombre de participants par région

	Novembre 2018 à Mars 2019	Avril 2019 à Mars 2020
Mauricie	29	123
Montréal	63	219
Capitale Nationale	16	37
Bas-Saint-Laurent	---	250

Estrie	---	316
Outaouais	---	65
Laval	---	37
TOTAL	108	1047

Chaque participant peut se rendre à plusieurs reprises aux formations et aux accompagnements individuels, mais il est comptabilisé comme participant une seule fois.

La mise en quarantaine à la mi-mars 2020 en raison de la COVID-19 a ralenti les formations. Toutefois, Communautique a rapidement déployé les formations en ligne ainsi que les accompagnements individuels en ligne.

3. Actions à venir

- Les formations en groupe sont actuellement sur pause en raison de la COVID-19. Toutefois, les formations et les accompagnements individuels sont toujours offerts.
- Des actions de communication sont présentement en développement pour mieux publiciser la tenue des formations, particulièrement dans le réseau des CLE et des bureaux de Services Québec, ainsi que dans les médias sociaux.
 - D’autres régions s’ajouteront en cours d’année et au courant des prochaines années.

4. Conclusions

Le déploiement du Projet PING! se passe bien et le taux de participation est bon. La formation est très appréciée par les participants. Il y a toutefois des régions qui rejoignent plus de participants. Nous travaillons en ce moment à développer des outils de communication afin de donner une plus grande visibilité au projet et ainsi rejoindre le plus de personnes à qui la formation pourrait être profitable.

Orientation de la formations en numérique PING!

État de situation au 20 août 2020

1. Mise en contexte

En raison de la pandémie actuelle, les orientations pour la formation Ping! ont dû être modifiées. Voici les modifications apportées :

2. Mode de formations

Les cours en salles sont suspendus pour une période encore indéterminée

Pour les personnes qui possèdent un ordinateur et une connexion internet, il y a deux possibilités qui sont au choix du formateur:

- Sur inscription, accompagnement individuel avec le formateur à distance
- Sur inscription, cours à distance de petits groupes si le nombre de participants est suffisant

Pour les personnes qui ne possèdent pas d'ordinateur ou les connaissances de base :

- Sur inscription, un accompagnement individuel avec le formateur en personne dans les bureaux de Services Québec, dans les Centres Locaux d'emploi ou dans les locaux des partenaires sera offert. Le tout en respectant les règles de distanciation sociale ainsi que celles de la santé publique (port du masque)
- Un rappel téléphonique sera fait par les formateurs une journée avant la formation pour les participants inscrits

3. Nouvelles Régions

- Les nouvelles régions confirmées pour septembre 2020 sont le Centre-du-Québec, Chaudières-Appalaches ainsi que la reprise des formations sur la Côte-Nord.
- Les régions des Laurentides et de Lanaudière qui étaient prévus n'ont pas été confirmées. Elles sont donc retirées des activités de promotion.

4. Promotion

Puisque les formations sont désormais principalement en ligne, nous allons élargir la promotion à tout le Québec tout en conservant la promotion ciblée pour les nouvelles régions.

Concernant l'envoi de papillons aux prestataires de l'aide sociale, nous souhaitons conserver le volume de papillons à transmettre et le prix obtenu, et ce, malgré le retrait des régions des Laurentides et de Lanaudière. Des papillons pourraient être transmis dans les régions de Laval et Montréal puisque les formations sont prévues pour encore quelques années. Cela permettrait de rejoindre davantage la clientèle du MTESS.

- Tant le plan de diffusion que le projet de papillons approuvé en début de semaine devront être modifiés pour mentionner que les formations sont :
 - sur inscription seulement
 - en ligne ou en accompagnement individuel sur place
 - en ligne seule avec le formateur ou en groupe

5. Sollicitation réseau

Afin de s'assurer que la clientèle du MTESS soit mise au courant de l'existence de la formation, nous allons solliciter le réseau.

- Une note sera transmise par la Direction de la Communication à tous les Communicateurs Régionaux
- Une note administrative informant du maintien de la formation Ping, ainsi que des changements apportés sera transmise par monsieur Daniel Guay à tous les directeurs régionaux demandant à ce qu'elle soit relayée à tous les gestionnaires. Les gestionnaires devront à leur tour transmettre l'information à leurs employés afin que ceux-ci invitent la clientèle qu'ils considèrent comme pouvant bénéficier de ce service à s'inscrire à la formation
- En mars 2020, des démarches avaient été entreprises avec la Direction de l'intégration et implantation de la prestation de services pour identifier des avenues de solution afin que la clientèle du Ministère participe davantage à la formation PING! Une relance a été faite afin que les travaux reprennent.

Source : Direction des projets de développement de l'offre de services — SDPSQ
Date : 2020-08-21

Formations en numérique PING!

État de situation au 31 mars 2021

1. Mise en contexte

Le Secteur du développement et des partenariats de Services Québec (SDPSQ) s'est engagé à améliorer les compétences numériques des personnes en situation de pauvreté. Cet engagement figure au Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 (PAGIEPS), ainsi qu'au Plan d'action 2018-2023 Un Québec pour tous les âges.

Pour réaliser ces engagements, le SDPSQ a confié à l'organisme Communautaire le développement d'une formation en numérique à l'intention de personnes ayant un faible niveau de littératie, ainsi que le mandat d'offrir cette formation dans chacune des régions du Québec d'ici 2023-2024.

C'est sous l'appellation *PING! Formation gratuite à Internet* que sont offertes ces formations qui comportent six modules de trois heures de contenu ainsi que des périodes de pratique libre. Les modules portent respectivement sur l'utilisation d'un ordinateur et la familiarisation avec l'environnement Windows, les recherches sur le Web et l'identification de sources de confiance, l'utilisation du courriel, les transactions en ligne et la protection de l'identité, les médias sociaux et l'éthique rattachée à leur utilisation, ainsi que les services en ligne, dont les services gouvernementaux. À la fin de chaque séance de formation, une session d'accompagnement individuelle est offerte aux personnes ayant des besoins plus spécifiques.

L'entrée aux formations est libre, c'est-à-dire qu'aucune inscription n'est requise et que toutes les personnes qui s'y présentent sont acceptées. Les personnes participantes doivent néanmoins compléter un formulaire anonymisé qui permet d'obtenir des informations relativement à leur statut socioéconomique et à leur niveau de connaissance en numérique. Autre particularité, ces formations ne s'inscrivent pas dans l'offre de services habituelle du Ministère. Bien que le réseau du Ministère peut référer les clientèles à ces formations, celles-ci demeurent libres et ne donnent pas droit à des allocations de participation, ni à des remboursements de frais de transport et de garde.

2. Bilan des formations et des participants au 31 mars 2021

Les formations ont commencé progressivement en novembre 2018 dans les 3 régions de Montréal, la Capitale Nationale et la Mauricie. Durant l'année financière de 2019, 4 régions se sont ajoutées, soit le Bas-Saint-Laurent, l'Estrie, l'Outaouais ainsi que Laval. Pour la période couverte par l'année financière de 2020, ce sont 4 nouvelles régions qui ont été déployées, soit le Centre-du-Québec, Chaudière-Appalaches, la Côte-Nord et les Laurentides.

De novembre 2018 à mars 2019, il y a eu 108 participants

D'avril 2019 à mars 2020, il y a eu 1 047 participants.

D'avril 2020 à mars 2021 il y a eu 1 166 participants.

Depuis le début de la formation, il y a eu un total de 2 321 participants.

Les tableaux ci-dessous font état du nombre de participants par région

	Novembre 2018 à Mars 2019	Avril 2019 à Mars 2020	Avril 2020 à Mars 2021
Mauricie	29	123	50
Montréal	63	219	213
Capitale Nationale	16	37	6
Bas-Saint-Laurent	---	250	209
Estrie	---	316	306
Outaouais	---	65	175
Laval	---	37	16
Centre-du Québec			53
Chaudière-Appalaches			28
Côte-Nord			74

Laurentides			36
TOTAL	108	1 047	1 166

Chaque participant peut se rendre à plusieurs reprises aux formations et aux accompagnements individuels, mais il est comptabilisé comme participant une seule fois. Il y a eu un total de 11 818 participations sur les 2 321 personnes qui ont pris part aux formations depuis qu’elles sont offertes. Les participants reviennent donc a plusieurs reprises.

La mise en quarantaine à la mi-mars 2020 en raison de la COVID-19 a ralenti les formations. Toutefois, Communautique a rapidement déployé les formations en ligne ainsi que les accompagnements individuels en ligne. La formule est désormais disponible sur inscription seulement. Afin de rejoindre notre clientèle cible et par le fait même un plus grand nombre de personnes, nous avons inclut des publicités dans l’envoi du carnet de réclamation de prestataires de l’aide de dernier recours de certaines régions. Le taux de réponse a immédiatement auguementé de façon significative. En raison de l’augmentation de demandes pour accéder aux formations, une liste d’attente a été créée afin de permettre à un maximum de gens de pouvoir suivre les formations.

3. Actions à venir

Les formations en groupe sont actuellement sur pause en raison de la COVID-19. Toutefois, les formations et les accompagnements individuels sont toujours offerts en ligne.

- Des démarches sont en cours afin d’augmenter le nombre de formations offertes afin de réduire la liste d’attente.
- Une note de décision a été produite afin de réduire le budget de communication et d’augmenter le nombre de formations.
- D’autres régions s’ajouteront en cours d’année et au courant des prochaines années.

4. Conclusions

Le déploiement du Projet PING! se passe bien et le taux de participation est excellent. La formation en ligne est appréciée par les participants. Il y a toutefois une forte demande et plusieurs personnes inscrites sur la d’attente. Nous travaillons en ce moment afin d’optimiser le nombre de formations offertes et de réduire la liste d’attente.

Source : Direction des projets de développement de l’offre de services — SDPSQ
Date : 2021-04-08

NOTE DE DÉCISION

OBJET : Autorisation pour la bonification du financement de Communautique

SYNTHÈSE

La formation PING! connaît un tel succès qu'on se retrouve actuellement avec 294 personnes en attente de formations. Ce qui représente une augmentation de 226% des demandes de formations entre la période d'octobre 2020 à février 2021. Afin de répondre à l'engouement pour la formation, il est proposé de bonifier le financement de Communautique.

Dans le cadre du financement de la mesure de formation en numérique Ping!, le secteur des partenariats de Services Québec dispose de 80 000\$, soit 40 000 \$ par année pour 2021-2022 et 2022-2023, pour couvrir différents frais non prévus au contrat conclu avec l'organisme Communautique. Considérant la grande demande de participation à la formation, la partie de cette somme qui serait consacrée aux moyens de communication devrait être limitée à 10 000 \$ par année, de façon à ajouter du temps consacré aux formations.

Afin de permettre à un plus grand nombre de citoyens de participer aux formations, il est recommandé de bonifier le contrat de Communautique du montant résiduel de 60 000\$, soit 30 000\$ par année pour les deux années restantes. Ces montants seraient affectés à la prolongation de la formation dans 2 régions. Une région serait prolongée de 6 mois et une autre de 3 mois avec deux formateurs.

La signature du formulaire permettant la création de l'avenant au contrat du pour le projet PING! est nécessaire afin de pouvoir modifier les sommes versées.

I. EXPOSÉ DE LA SITUATION

En réponse à la promotion, l'organisme Communautique fait face à une demande accrue pour des formations, notamment depuis la crise sanitaire. En effet, celle-ci a exacerbé l'intérêt des citoyens pour l'utilisation des technologies de l'information, notamment des personnes âgées. L'augmentation de la demande pour la formation et le nombre restreint de formateurs exigent désormais de l'organisme de gérer des listes d'attente dans certaines régions.

En date du 26 mars 2021, 294 personnes étaient en attentes pour suivre la formation. Considérant le nombre de personnes inscrites sur la liste d'attente, plusieurs activités de promotion prévues pour l'année 2021-2022 ont été annulées. Dans le cadre du financement de la mesure de formation en numérique Ping!, le secteur des partenariats de Services Québec dispose de 80 000\$, soit 40 000 \$ par année pour 2021-2022 et 2022-2023, pour couvrir différents frais, notamment des frais de communication et de promotion. Considérant l'augmentation de la demande, il est suggéré de ramener le budget prévu pour les activités de communication à 20 000\$ pour les deux prochaines années, au lieu des 40 000 \$ qui étaient initialement prévu pour ces deux années.

Par ailleurs, afin de vérifier les disponibilités budgétaires dans le cadre du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale (PAGIEPS), nous avons contacté la Direction des politiques de lutte contre la pauvreté et de l'action communautaire. Selon eux, les sommes doivent être prises à même les budgets qui sont dédiés à notre secteur. Après vérifications auprès de la directrice de la Direction des budgets, il n'y actuellement aucune disponibilité. Ils nous recommandent de les relancer en septembre 2021 si le besoin est toujours présent.

II. ANALYSE BUDGETAIRE

Initialement un montant total de 1 794 000\$ a été accordé à Services Québec pour le financement de la mesure 17 du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale (PAGIEPS). Le contrat conclu avec Communautique représente la majeure partie de ce montant, soit 1 694 000\$. Le solde de 100 000\$ est une réserve constituée pour les besoins du secteur des partenariats de Services Québec.

Pour les années 2021-2022 ainsi que 2022-2023, il est prévu d'utiliser 10 000\$ par année pour la promotion et les activités de communication.

Années budgétaires	Contrat Communautaire (\$)	Réserve budgétaire au BSMA du SPSQ (\$)	Total annuel (\$)
Montant total accordé par le Conseil du trésor à la mesure 17 du PAGIEPS : 1, 794 M\$			
Novembre 2018	112 090	0	112 090
2019-2020	506 876	0	506 876
2020-2021	393 664	20 000	413 664
2021-2022	307 720	Total : 40 000 Communications: 10 000 Ajout au contrat : 30 000	347 720
2022-2023	373 660	Total : 40 000 Communications: 10 000 Ajout au contrat : 30 000	413 660
Total	1 694 000	100 000	1 794 000

III. RECOMMANDATION

- Il est recommandé :
- d’approuver la bonification du financement de Communautaire du montant résiduel de 30 000\$ par année pour les deux années restantes soit 2021-2022 et 2022-2023 et de signer le formulaire joint à la présente demande.
 - d’autoriser la limite à 10 000\$ par année pour les dépenses en activités de communication pour les deux années restantes au projet.

Préparée par : Direction des projets de développement de l’offre de services
 Date : 2021-04-07

NOTE DE DÉCISION

OBJET : Prolongation de la formation PING!

SYNTHÈSE

Le projet PING! Formation gratuite à Internet par l'organisme Communautique, mis en place en novembre 2018, est une mesure du *Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 (PAGIEPS)*. Le PAGIEPS est sous la coordination de la Direction des politiques de lutte contre la pauvreté et de l'action communautaire du ministère du Travail, de l'emploi et de la Solidarité sociale (MTESS), lequel découle de la *Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté*.

Une prolongation de ce plan est actuellement à l'étude. La prolongation de la formation permettrait d'outiller et de guider les citoyens dans l'utilisation des prestations numériques de services gouvernementaux, et permettrait également d'obtenir des informations sur les difficultés rencontrées par les citoyens.

Il est recommandé d'entamer les discussions pour la mise en place d'un projet pilote de formation gratuite à Internet, en collaboration avec les Directions régionales impliquées et Communautique, au-delà d'une possible prolongation du PAGIEPS.

I. EXPOSÉ DE LA SITUATION

Dans le cadre de la *Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté*, le MTESS, par l'entremise de Services Québec, est porteur de la mesure 17 « Améliorer les compétences numériques des personnes en situation de pauvreté » du *PAGIEPS*. Cette mesure se traduit par une offre de formation gratuite d'initiation à Internet (PING!), par l'organisme Communautique. Elle a débuté en novembre 2018 et se terminera en juillet 2023. À ce jour, des formations ont été offertes dans 13 régions administratives, permettant de rejoindre plus de 3 000 participants. À terme, l'offre de formation aura été dispensée dans les 17 régions administratives du Québec.

Six modules sont offerts, soit :

- 1- Fonctionnement d'un ordinateur;
- 2- Recherches sur le Web et sources fiables d'information;
- 3- Utilisation du courriel;
- 4- Effectuer des transactions en ligne et protéger son identité;
- 5- Médias sociaux;
- 6- Utiliser les services en ligne (dont les services gouvernementaux).

Les participants peuvent suivre les modules de leur choix, ils ne sont pas dans l'obligation d'effectuer les six modules. Ils peuvent même refaire le même module plus d'une fois.

Malgré qu'il fût initialement prévu de donner la formation dans les locaux de Services Québec, les participants se sont majoritairement inscrits aux formations offertes dans les locaux d'organismes communautaires. Le contexte pandémique de mars 2020 a obligé l'organisme Communautique à mettre en place la formation en ligne, qui a connu une grande popularité. En effet, des listes d'attente ont dû être créées et un montant supplémentaire de 60 000 \$ a été octroyé en octobre 2021 pour l'ajout de 40 formations.

Le contrat qui lie le MTESS et Communautique prendra fin en juillet 2023. L'organisme Communautique fournit mensuellement des données à Services Québec sur le nombre de personnes participantes et leur profil sociodémographique, qui nous apprend qu'une grande part des personnes participantes sont âgées de 65 ans et plus et ont un revenu de 25 000 \$ et moins. Dans une moindre mesure, les personnes handicapées ainsi que les Premières Nations font également partie des personnes participantes.

Les responsables du PAGIEPS ont interpellé Services Québec afin d'établir le besoin de financement dans la perspective éventuelle où la prolongation de ce plan serait autorisée. À cet effet, Services Québec a fourni une demande de prolongation d'un an de la mesure 17.

II. ANALYSE

La formation PING! rejoint principalement des personnes de 65 ans et plus ainsi que des personnes ayant un revenu de moins de 25 000 \$. La reconduction de la formation serait cohérente avec la *Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté*, où le gouvernement se doit de susciter la participation citoyenne, notamment celle des personnes en situation de pauvreté.

La prolongation de la formation, par la mise en place d'un projet pilote, permettrait de documenter davantage les besoins des citoyens quant à l'accès à la formation ainsi qu'à son contenu. Elle comblerait également le besoin d'accompagnement du citoyen pour utiliser les prestations numériques de services et permettrait de recueillir les commentaires du citoyen sur les difficultés rencontrées.

Le projet pilote serait coordonné par l'entreprise Communautique qui pourrait moduler le contenu de la formation afin de mettre l'accent sur l'utilisation des services gouvernementaux en ligne. Au besoin, une initiation à l'utilisation et au fonctionnement de l'ordinateur et de l'Internet pourrait être offerte, dans un souci de personnalisation de l'expérience client. Le développement à venir de parcours simplifiés et de la zone citoyenne nécessitera une offre d'accompagnement multicanal ainsi qu'une offre de formation appelée à se moduler dans le temps, selon les parcours et l'avancement des travaux.

La formation pourrait être offerte en ligne et en présentiel selon la disponibilité des locaux. En cohérence avec la mission de Services Québec d'offrir un accompagnement au citoyen dans ses démarches administratives, la possibilité d'arrimer les Directions régionales avec l'organisme Communautique pour le développement de la formation doit être examinée. De plus, Services Québec étant la porte d'entrée des services gouvernementaux, cela permettra au citoyen de se familiariser avec les services qui y sont offerts, pour une expérience citoyenne optimale. Le projet pilote permettrait d'obtenir des informations importantes sur les besoins d'accompagnement et de formation de cette clientèle, ce qui permettrait également d'améliorer notre offre de services.

Le financement du projet pilote d'un an pourrait tout d'abord passer par la prolongation du PAGIEPS, si celle-ci est acceptée. Un montant de 300 000 \$ a été demandé, ce qui inclut également une portion de budget dédié à la promotion de la formation par la Direction générale des communications. Cette demande est actuellement en analyse et aucune décision n'est rendue à cet effet.

Puisque la formation est actuellement une mesure du PAGIEPS, il importe d'analyser son impact auprès de la clientèle visée pour assurer sa prolongation permanente au-delà du plan d'action.

III. RECOMMANDATIONS

Considérant que la formation actuelle a démontré qu'elle rejoignait un bon nombre de la clientèle visée;

Considérant qu'un projet pilote permettrait de déterminer la faisabilité à long terme du projet;

Considérant que ce projet s'inscrit en cohérence avec la *Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté*;

Considérant que la formation répond à la mission de Services Québec, en termes de simplification de l'accès par l'accompagnement en personne;

Nous recommandons que la DPDOS entame des discussions avec le Secteur du service à la clientèle, pour la mise en place du projet pilote de formation gratuite à Internet, en collaboration avec les Directions régionales impliquées et Communautique.

Préparée par : Direction générale des stratégies d'évolution de l'offre de services et de l'édition officielle
Collaboration : Direction des projets de développement de l'offre de services
Date : 7 juillet 2022

NOTE DE DÉCISION

OBJET : Signature du contrat renouvelé avec l'organisme Communautaire pour le projet Ping!

I. EXPOSÉ DE LA SITUATION

Dans le cadre du *Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 (PAGIEPS)*, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, par l'entremise de Services Québec, est porteur de la mesure 17 « Améliorer les compétences numériques des personnes en situation de pauvreté ». Cette mesure se traduit par une offre de formation gratuite d'initiation à Internet, Ping!, offerte par l'organisme Communautaire.

Dans le projet actuel, un seul prestataire de services, Communautaire, est compétent et disponible, car c'est ce dernier qui a développé le contenu de la formation et qui a formé les personnes qui préparent et donnent la formation à la clientèle intéressée. Le dernier contrat conclu avec l'organisme a pris fin le 31 juillet 2023.

Il est important de mentionner que le PAGIEPS a été prolongé d'une année supplémentaire. En effet, le Conseil des ministres a approuvé le financement nécessaire pour la prolongation du plan jusqu'à ce que le *Plan d'action gouvernemental de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale* soit adopté en 2024. Ceci fait en sorte que le contrat conclu avec Communautaire est prolongé d'une année supplémentaire, soit jusqu'en août 2024.

II. ANALYSE

Un contrat de services de gré à gré peut être conclu avec un organisme lorsqu'il est le seul à offrir cette prestation de services. C'est ce qui permet à la Direction des projets de développement de l'offre de services (DPDOS) de conclure un contrat gré à gré d'une durée d'un an avec l'organisme Communautaire pour un financement de 300 000 \$ (montant basé selon les coûts des années précédentes), selon la loi sur les contrats des organismes publics¹. Dans le cadre de ce contrat, Communautaire devra réaliser les activités suivantes :

- Concevoir le contenu d'une formation au numérique répondant aux critères émis par Services Québec et adaptée aux clientèles ayant un faible niveau de littératie et aux personnes âgées;
- Recruter et former des animateurs pour dispenser les formations,
- Toute autre activité jugée pertinente.

III. RECOMMANDATION(S)

Il est recommandé à la sous-ministre adjointe du Secteur des partenariats de Services Québec, Madame Caroline Drouin, de signer le contrat précédemment mentionné et joint à la présente note de décision.

Préparée par : Direction des projets de développement de l'offre de services

Date : 21 septembre 2023

¹ Voir le lien suivant : <https://www.tresor.gouv.qc.ca/faire-affaire-avec-letat/les-contrats-au-gouvernement/modes-de-sollicitation>

NOTE D'INFORMATION

MANDAT : Ping! Formation gratuite à Internet

OBJET : Données et faits saillants pour l'année 2023-2024

SYNTHÈSE (Seulement si la note a plus d'une page)

I. EXPOSÉ DE LA SITUATION

Le projet PING! vise à améliorer les compétences numériques des personnes en situation de pauvreté dont les aînés et les personnes à faible niveau de littératie. Le développement ainsi que l'offre de cette formation gratuite ont été confiés à l'organisme Communautaire.

La formation est souple et offerte dans des lieux propices à rejoindre les personnes en situation de pauvreté (bibliothèques, organismes communautaires, salles communautaires, etc.).

Du 1^{er} avril au 31 décembre 2023, 270 personnes ont participé à la formation dont 30 % étaient des personnes immigrantes, 4 % étaient des personnes ayant un handicap, 1% étaient des personnes provenant des Premières Nations, Inuits ou Métis, et 72 % étaient des personnes à la retraite. Le pourcentage de femmes parmi les personnes participantes se situe à 72 %. Au total, 543 formations ont été offertes d'avril à décembre 2023.

Les régions couvertes au cours de cette période étaient : Bas-Saint-Laurent, Montérégie, Nord-du-Québec, Capitale Nationale, Laurentides, Laval, Abitibi-Témiscamingue et Saguenay-Lac-Saint-Jean.

L'enveloppe budgétaire pour l'année 2023-2024 se chiffre à 300 000 \$. Il s'agit d'une prolongation de l'enveloppe initiale (1 754 000\$) accordé dans le cadre du PLP3. Nous sommes actuellement en attente d'une décision de financement dans le cadre du 4^e Plan de lutte contre la pauvreté (PLP4).

Depuis le début du projet, soit depuis novembre 2018, 4068 personnes réparties dans les 17 régions administratives du Québec ont participé aux formations. Au fil des ans, on a observé qu'une majorité de participants est âgée d'au moins 65 ans (plus de 50 %). Les personnes immigrantes, autochtones et handicapées sont présents dans une proportion d'environ 30 %. On observe également une proportion d'environ 25 % de personnes qui sont sans emploi ou ayant un faible revenu.

Préparée par : Direction de la Simplification des services publics
Collaborateur (s) : s.o.
Date : 12-04-2024

PING! FORMATION GRATUITE À INTERNET

RAPPORT DE PROJET

2018/2019

Présenté au ministère du Travail, de l'Emploi,
et de la Solidarité sociale

Avril 2019

SOMMAIRE

Le projet PING! Formation gratuite à Internet, née du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 (PAGIEPS) et du Plan d'action 2018-2023 : Un Québec pour tous les âges, a démarré en août 2018. La raison d'être du projet est d'améliorer les compétences numériques des personnes en situation de pauvreté. Trois régions ont été sélectionnées pour la première année: Mauricie, Capitale-Nationale et Montréal.

Communautique a donc créé des partenariats avec des organismes locaux tels que la CDEC de Québec et la CDEC de Trois-Rivières afin que ces derniers aident à implanter le projet dans leur région respective. Les formations ont été lancées à l'automne 2018. Entre novembre 2018 et mars 2019, un total de 214 formations ont été offertes et 134 ont été données. Un total de 4 541 heures ont été allouées au projet, et un montant total de 167 031,33 \$ a été déboursé.

Communautique a répertorié un nombre de 385 participations au total, soit de 108 personnes rejointes. Treize lieux différents ont également été expérimentés incluant une bibliothèque, un HLM, un centre communautaire pour aînés, trois centres locaux d'emploi, ainsi que d'autres organismes communautaires.

102 formulaires de participation ont été collectés. De ces données statistiques, Communautique a calculé que 41% des participants étaient âgés de plus de 65 ans, 44% avaient un revenu annuel de moins de 20 000\$ et que 34% étaient sans emploi au moment de la formation.

Pour supporter la promotion des formations itinérantes, une trousse de promotion a été conçue pour les formateurs, et un espace Web a été lancé au mois de janvier 2019 présentant les horaires de formation partout au Québec. Communautique estime que d'implanter et de faire connaître les formations dans les trois régions administratives a pris en moyenne trois mois.

L'année 2018/19 a permis de construire les bases solides du projet et a permis de modifier certains éléments afin de mieux s'adapter à la réalité du terrain. Les nouvelles formations de la prochaine année devraient s'implanter un peu plus rapidement dans chacune des nouvelles régions.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	4
DESCRIPTION DU PROJET	5
Public cible	
Formations	
Contenu des modules de formation	
Objectifs du projet PING!	
SURVOL DE L'ANNÉE	7
Ligne du temps	
Partenariats	
Communication	
Ressources	
En chiffres	
Réalisations et défis	
RAPPORT FINANCIER ANNUEL	16
ANNEXES	17
Documents transmis au ministère	



INTRODUCTION

«Ça fait 2 ans
que je suis à
la recherche
d'une
formation de
ce style
adapté.

Merci. »

*Participant X,
28 février 2019,
Montréal.*

Contexte du projet PING!

PING! Formation gratuite à Internet est née du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 (PAGIEPS) et du Plan d'action 2018-2023 : Un Québec pour tous les âges. Cette mesure est sous la responsabilité de Services Québec.

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

DESCRIPTION DU PROJET

PING! est une offre de formation qui vise à améliorer les compétences numériques des personnes en situation de pauvreté. Le projet vise plus spécifiquement à assurer que les personnes rejointes maîtrisent des compétences et connaissances de base soit de :

- Savoir faire fonctionner un ordinateur portable
- Effectuer des recherches sur le Web
- Sélectionner des sources fiables d'information
- Communiquer par courriel ou par clavardage
- Réaliser des transactions en ligne
- Comprendre les enjeux associés à l'identité numérique et à la sécurité de l'information

Public cible

Les personnes en situation de pauvreté:

- Les aînés
- Les personnes à faible niveau de littératie

Formations

Les formations sont offertes gratuitement et se veulent souples et adaptées aux besoins des participants : formation à proximité des milieux de vie (bureau de Services Québec, bibliothèque, organisme communautaire, etc.). Elles se donnent en groupes restreints de 1 à 10 personnes et prennent en compte le temps d'apprentissage de chacun. De plus, les participants ont la possibilité de suivre uniquement les modules de formation qui correspondent à leurs besoins. Une séance de formation dure 3 heures, et plusieurs périodes d'accompagnement individuel ou de pratiques libres sont offertes à chaque semaine afin de permettre aux participants d'approfondir leur connaissance des outils technologiques.

Chaque formateur reçoit initialement une trousse de formation contenant un curriculum de formation, des diapositives ainsi que des instructions pour monter son plan de cours. Les formateurs ont toutefois la liberté d'offrir les formations selon leurs méthodes pédagogiques de préférence. De plus, le matériel de formation donné aux participants consiste en des aides-mémoires de quelques pages par module. Les outils pédagogiques sont tous partagés entre les formateurs sur une plateforme en ligne pour ainsi enrichir les formations de chaque région.

Contenu des modules de formation

Un cycle de formation est constitué de 6 modules dont les thématiques ont été sélectionnées durant la phase de développement du projet.

Module 1 : Fonctionnement d'un ordinateur

Module 2 : Recherches sur le Web et sources fiables d'information

Module 3 : Utilisation du courriel

Module 4 : Effectuer des transactions en ligne et protéger son identité

Module 5 : Médias sociaux

Module 6 : Utiliser les services en ligne, dont les services gouvernementaux

Objectifs du projet PING!

L'objectif principal du projet est d'offrir des formations en développement des compétences numériques aux personnes en situation de pauvreté, dont les personnes âgées de 65 ans et plus, relativement à l'utilisation des technologies de l'information et à la sécurité numérique.

Plus précisément, le projet a pour objectifs de :

- Développer ou acquérir les compétences numériques de base permettant aux participants d'utiliser ou d'accroître leur utilisation des outils technologiques enseignés;
- Transférer les connaissances et compétences acquises en formation dans la vie quotidienne;
- Poursuivre l'apprentissage de l'usage des TIC par la pratique ou d'autres formations;

Plus globalement, le projet a pour objectif d'expérimenter une formule de formation souple, soit sans inscription, directement dans les milieux de vie où la communauté se trouve, sans obligation de cheminement, et dont le contenu est adaptable aux besoins.



SURVOL DE L'ANNÉE

Ligne du temps

08/18

Amorce de la phase de planification du projet. Embauche d'une chargée de projet par Communautique. Création des outils tels que la trousse et le guide de formation. Création d'outils de communication et de promotion.

10/18

Création de partenariats avec la CDEC de Québec et la CDEC de Trois-Rivières. Les formateurs des régions de la Capitale nationale, de la Mauricie et de Montréal sont entrés en poste le 1^{er} octobre 2018.

11/18

Lancement de Ping! Formation gratuite à Internet à Trois-Rivières (04), à Québec (03) et à Montréal (06). Chaque ville compte un formateur, à l'exception de 2 pour Montréal.

01/19

Lancement d'espace Web PING! Formation gratuite à Internet: ping.communautique.quebec

02/19

Lancement des premières formations dans les Centres locaux d'emploi pour Montréal (CLE de Hochelaga-Maisonneuve) et Trois-Rivières (CLE de Trois-Rivières). Un cycle de formation a été offert à Québec (CLE de Charlesbourg) au début du mois de mars 2019.

03/19

Le mois de mars a vu le nombre de personnes rejointes dépasser le cap des 100 participants. Fin de la première année du projet. Finalisation des ententes avec les nouveaux partenaires de l'année 2, débutant en avril: l'Estrie et le Bas St-Laurent.

Partenariats

Afin d'assurer un bon ancrage du projet dans les différentes régions, Communautique a mobilisé ses partenaires. Ces derniers sont en mesure d'analyser les besoins de leur région, d'offrir une salle de formation, d'assurer la diffusion du projet et de collaborer à la recherche d'une diversité de lieux pour offrir la formation. Pour la période visée de ce rapport, Communautique a conclu des ententes avec la CDEC de Québec pour la région de la Capitale-Nationale et avec la CDEC de Trois-Rivières pour la région de la Mauricie. Les partenaires ont assuré l'embauche de deux formatrices, et Communautique a assuré l'embauche d'un formateur à temps plein et d'un autre à temps partiel pour la région de Montréal.

Communication

Un calendrier en ligne a été conçu afin de donner accès à l'horaire des formations au public, à nos partenaires ainsi qu'aux agents du MTESS. La chargée de projet de Communautique travaille à la mise à jour des formations partout au Québec sur une base régulière. Communautique a aussi travaillé avec des partenaires provinciaux de diffusion tels que l'Association québécoise des centres communautaires pour aînés afin de promouvoir les formations. Une trousse promotionnelle a aussi été créée afin d'outiller les formateurs qui font la promotion sur le terrain. Des affiches 11"x17", des affiches 8.5"x11 modifiables ainsi que différents cartons promotionnels ont été créés. Des images pour les réseaux sociaux accompagnés de textes ont aussi été fournis. Les formateurs ont également participé à des kiosques d'information lors d'événements locaux. La participation de Communautique au Salon Carrefour 50+ en mars dernier en est un bon exemple.

Diffusion et promotion

Événements

Salon des aînés et des proches aidants, Trois-Rivières
Salon de l'emploi, Trois-Rivières
Le Communautaire, c'est salulaire, Trois-Rivières
Le Salon Carrefour 50+, Montréal
Présentation au comité Table de quartier Hochelaga-Maisonneuve, Montréal

Listes de diffusion utilisées

Réseau des HLMs, Trois-Rivières
Table de Concertation des aînés de l'Île de Montréal
Association québécoise des centres communautaires pour aînés, les 3 régions
Maison de la solidarité St-Eugène pour le secteur Cap, Trois-Rivières
Corporation de développement communautaire de Côte-des-Neiges, Montréal
BoulotVers, Montréal
Distributions L'escalier, Montréal
Carrefour Jeunesse Emploi Hochelaga-Maisonneuve
Communautique, Montréal
CDEC de Trois-Rivières, Trois-Rivières
CDEC de Québec, Québec
PRÉSÂGES, Montréal
Patro Laval, Québec

Ressources

Matérielles

Le déploiement des formations dans les trois premières régions administratives du projet a requis l'achat d'équipement de formation. Chaque formateur était muni de 11 Chromebooks, d'un projecteur ainsi que d'un étui de transport, pour un total de 44 Chromebooks, 4 projecteurs et 4 étuis de transport.

Humaines

Plusieurs ressources humaines ont été affectées au projet afin d'assurer le bon déroulement des formations. Voici le nombre d'heures allouées au projet pour la période août 2018-mars 2019.

Communautaire	1 659 heures
----------------------	---------------------

Direction générale	185 heures
Gestion du projet	1 141 heures
Administration et comptabilité	244 heures
Développement Web	89 heures

Partenaires	156 heures
--------------------	-------------------

Administration et soutien à la promotion du projet	156 heures
--	------------

Formations	2 726 heures
-------------------	---------------------

Mauricie (04)	832 heures
Capitale Nationale (03)	832 heures
Montréal (06)	1 062 heures

Au Québec

Nombre total de formations données	134
Nombre total de présences	385
Nombre de participants rejoints	108
Nombre total de lieux de formation couverts	13

Profils des participants



F
58%

H
42%



24% des participants avaient complété des études universitaires, 24% des études secondaires, et 23% n'avaient pas obtenu de diplôme d'études secondaires.

41% des participants étaient âgés de 65 ans et plus

25% des participants s'identifiaient comme personne immigrante, née hors Canada, autochtone ou handicapée.

45% des participants étaient à la

retraite et **34%** était sans emploi.

44% des participants avaient un revenu annuel de moins de 20 000\$.¹

* Veuillez prendre note que ces données statistiques proviennent des 102 formulaires de participation collectées du 1er novembre 2018 au 31 mars 2019.

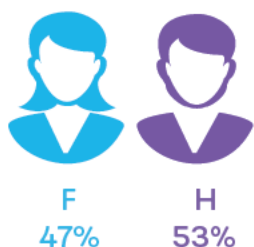
1. Veuillez prendre note que cette statistique est biaisée du fait que, des 102 formulaires complétés, plusieurs ont refusé de répondre à cette question.

Mauricie (04)

En chiffres

Année 2018/19

		CDEC de Trois-Rivières 06/11 au 25/01	Centre d'Amitié Autochtone 07/02 au 21/03	HLM Adélard Dugré 01/02 au 15/03	CAB Laviolette 07/02 au 28/03	COMSEP 06/02 au 20/03	Centre local d'emploi TR 19/02 au 27/03
Nombre total de formations données	20	5	2	2	6	2	3
Nombre total de présences	93	40	4	2	37	7	3
Nombre de participants rejoints	29	11	2	1	7	7	1
Nombre total de lieux de formation couverts	6						



Profils des participants

28% des participants avaient complété des études secondaires tandis que 34% ne les avaient pas complétées.

31%

des participants étaient âgés de 65 ans et plus

16%

des participants s'identifiaient comme personne immigrante, née hors Canada, autochtone ou handicapée.

44%

des participants étaient sans emploi

56%

des participants avaient un revenu annuel de moins de 20 000\$

		CDEC de Québec 05/11 au 10/01	Centre Étape 14/01 au 28/03	CLE Charlebourg 04/03 au 12/03
Nombre total de formations données	42	20	16	6
Nombre total de présences aux formations	51	20	19	12
Nombre de participants rejoints	16	5	9	2
Nombre total de lieux de formation couverts	3			

Profils des participants



F
53%

H
47%



38% avaient complété des études secondaires et 19% des études secondaires.

33%

des participants étaient âgés de 65 ans et plus

13%

des participants s'identifiaient comme personne immigrante, née hors Canada, autochtone ou handicapée.

20%

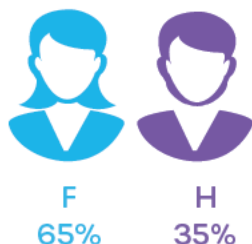
des participants étaient sans emploi

7%

des participants avaient un revenu annuel de moins de 20 000\$

Montréal (O6)

		Bibliothèque Interculturelle de Côtes-des-Neiges 12/11 au 24/01	Centre Communautaire Rendez-vous 50+ 24/01 au 18/04	Pavillon d'éducation communautaire (04/02 au 28/03)	Centre local d'emploi Hochelaga (18/02 au 26/02)
Nombre total de formations données	72	33	10	23	6
Nombre total de présences	241	76	63	87	15
Nombre de participants rejoints	63	20	14	21	8
Nombre total de lieux de formation couverts	4				



Profils des participants

31% des participants avaient complété des études universitaires et 22% des études secondaires.

49%

des participants étaient âgés de 65 ans et plus

35%

des participants s'identifiaient comme personne immigrante, née hors Canada, autochtone ou handicapée.

33%

des participants étaient sans emploi

47%

des participants avaient un revenu annuel de moins de 20 000\$

Réalisations et défis

« La formation va m'aider à acquérir des connaissances pour être capable de faire des recherches en ligne, inscrire les enfants et répondre aux courriels. » *Participant Y, 18 février 2019, Québec.*

Modules	Nombre total de participation
Fonctionnement d'un ordinateur (1)	63
Recherches sur le Web et sources fiables (2)	66
Utilisation du courriel (3)	71
Effectuer des transactions en ligne et protéger son identité (4)	57
Médias sociaux (5)	60
Utiliser les services en ligne, dont les services gouvernementaux (6)	48

Des 108 participants répertoriés entre le 1^{er} novembre et le 31 mars 2019, 102 ont accepté de remplir le formulaire de participation et 54 ont accepté d'être contacté à une date ultérieure pour l'évaluation du projet. Parmi les 385 participations, 20 ont assisté uniquement aux périodes d'accompagnement individuel et de pratique libre.

Le projet prévoit que les formateurs et formatrices disposent d'un mois à compter de leur embauche pour s'approprier le matériel, identifier les lieux possibles pour les formations et débiter la diffusion et l'organisation logistique. En cette première année du projet, nous estimons qu'il a fallu près de trois mois pour bien roder ces étapes, ajuster les outils et le matériel et gagner en expérience. Les formations se sont faites connaître de façon progressive, et le nombre de participants aux formations a commencé à croître davantage à partir de 2019. Les formateurs rencontrent certains défis pour trouver des salles de formation suffisamment disponibles et avec wifi. Par conséquent, ils et elles sont appelés à devoir s'adapter à différents horaires selon les disponibilités des lieux.

De plus, donner de la formation à une clientèle cible qui peut parfois présenter des problèmes cognitifs et dont la langue maternelle n'est pas toujours le français peut s'avérer être un défi pour les formateurs. Les formations en groupe de plus de 5 personnes et le niveau très disparate de connaissances entre les participants demandent un très haut niveau d'adaptabilité de la part des formateurs. Bien que le curriculum demeure le même pour toutes les régions, la matière couverte peut varier d'une formation à l'autre, dépendamment du niveau d'expérience des participants. Les périodes d'accompagnement individuel et de pratique libre répondent donc aux besoins plus spécifiques de certains participants et s'avèrent plus efficaces pour enseigner certains sujets.

Formule itinérante et groupes sans inscription

La nature gratuite et sans inscription de la formation complexifie la planification de la promotion à faire pour avoir des participants à chaque module de formation. Le bouche-à-oreille semble être ce qui fonctionne le mieux.

L'équipement

Des Chromebooks ont initialement été achetés puisque ce sont des outils pratiques, légers et abordables. Le fonctionnement du système d'exploitation du Chromebook est simple, mais est difficile à saisir pour l'utilisateur débutant. La plupart des gens ont déjà de l'expérience avec Windows. De plus, l'écran du Chromebook est petit et il faut donc grossir les icônes et les textes pour que les participants puissent les utiliser. Ceci peut causer des problèmes puisque ce n'est pas tous les sites Internet qui ont cette option. Le participant doit aussi dès le départ avoir un compte Google pour utiliser l'appareil. Pour toutes ces raisons, nous avons acheté des portables PC usagers pour les nouvelles régions débutant en avril 2019 afin d'expérimenter pour la suite.

L'équipe a aussi conclu de façon unanime que l'utilisation du pavé numérique plutôt que de la souris était très difficile pour certains participants. Des souris ont donc été achetées pour pallier à cette problématique.

« J'ai très apprécié et j'ai encore beaucoup à apprendre. »

Participant Z, le 7 février 2019, Montréal.

RAPPORT FINANCIER ANNUEL

pour l'année se terminant le 31 mars 2019

Exercice 2018/2019 (01-08-18 au 31-03-19)

**Crédits totaux
disponibles jusqu'au 31 mars
2021**

1 012 620\$

Dépenses		
Main d'oeuvre	Formateurs	██████████
	Chargée de projet	██████████
Équipement		22 727,57 \$
Gestion	Impression matériel didactique	193,96 \$
	Direction	10 543,32 \$
	Administration	9 887,71 \$
	Courrier et messagerie	141,57 \$
	Locaux	5 172,01 \$
	Frais bancaires	344,92 \$
	Espace de bureau	800,00 \$
	Communication	4 960,87 \$
Total des dépenses		167 031,33 \$

**Crédits totaux restants
jusqu'au 31 mars 2021**

845 588,67\$

ANNEXES

Documents transmis au ministère du Travail, de l'Emploi, et de la Solidarité sociale

Voici la liste exhaustive des documents partagés avec le ministère au cours de l'année:

- Guide de formation PING!
- Trousse de formation PING!
- Trousse promotionnelle et outils de communications
- Horaire des formations
- Exemples d'aide-mémoire et d'outils de formation utilisés
- Rapport mensuel
- Fichier Excel de collectes de données statistiques (base trimestrielle)
- Prévisions de participation annuelle (fichier Excel)
- Planification des formations par région (fichier Excel)

PING! FORMATION GRATUITE À INTERNET

RAPPORT DE PROJET

2019/2020

Présenté au ministère du Travail, de l'Emploi, et
de la Solidarité sociale

Avril 2020

SOMMAIRE

Le projet PING! Formation gratuite à Internet, née du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 (PAGIEPS) et du Plan d'action 2018-2023 : Un Québec pour tous les âges, a démarré en août 2018. La raison d'être du projet est d'améliorer les compétences numériques des personnes en situation de pauvreté. Trois régions ont été sélectionnées pour la première année: Mauricie, Capitale-Nationale et Montréal.

Pour la deuxième année, Communautique a continué la création de partenariats pour le développement de 4 nouvelles régions : en Estrie (avril) et en Outaouais (novembre) avec Actions Interculturelles, dans le Bas Saint-Laurent avec Atena Informatique (avril) et en Côte-Nord avec Forum Jeunesse (février). Côte-Nord. De son côté, Communautique a procédé au recrutement d'un formateur pour la région de Laval en novembre.

D'avril 2019 à mars 2020, un total de 900 formations ont été offertes et 749 ont été données. 5 157 heures ont été allouées au projet et 384 385,15 \$ ont été dépensés. Sur l'année 2019/2020, Communautique a comptabilisé 6084 participations totales pour 1047 personnes rejointes. En additionnant les 8 régions, 70 lieux ont accueillis les formations.

1090 formulaires de participation ont été collectés. De ces données statistiques, Communautique a calculé que 58% des participants étaient âgés de plus de 65 ans, 24% avaient un revenu annuel de moins de 20 000\$ et que 12% étaient sans emploi au moment de la formation.

Au niveau de la communication du projet, chaque région a sélectionné son support de publicité et des affiches 8x11 ont été distribuée dans multiples organismes. Le MTESS a lancé un plan de communication à l'automne 2019 et à procédé à des annonces dans les radios communautaires de différentes régions au mois de novembre.

L'année 2019/2020 a permis un déploiement rapide dans les régions et un vrai ancrage du projet dans la province. La fin d'année fut perturbée par la situation sanitaire du COVID-19 et deux régions ont été mises en pause (Bas St-Laurent et Côte-Nord). Le projet s'adapte à la situation et propose PING! en ligne pour des formations à distance.

Avec l'incertitude qui bouscule la fin d'année et le commencement de la troisième année, Communautique devra revoir sa planification et décaler le lancement du projet dans les régions prévues en 2020-2021.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	4
--------------	---

DESCRIPTION DU PROJET	5
-----------------------	---

Public cible

Formations

Contenu des modules de formation

Objectifs du projet PING!

SURVOL DE L'ANNÉE	7
-------------------	---

Ligne du temps

Partenariats

Communication

Ressources

En chiffres

Réalisations et défis

RAPPORT FINANCIER ANNUEL	23
--------------------------	----



INTRODUCTION

Contexte du projet PING!

**« Très
adéquat,
clair et
dynamique.
Je
reviendrai. »**
Participant X,

PING! Formation gratuite à Internet est née du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 (PAGIEPS) et du Plan d'action 2018-2023 : Un Québec pour tous les âges. Cette mesure est sous la responsabilité de Services Québec.

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

DESCRIPTION DU PROJET

PING! est une offre de formation qui vise à améliorer les compétences numériques des personnes en situation de pauvreté. Le projet vise plus spécifiquement à assurer que les personnes rejointes maîtrisent des compétences et connaissances de base soit de :

- Savoir faire fonctionner un ordinateur portable
- Effectuer des recherches sur le Web
- Sélectionner des sources fiables d'information
- Communiquer par courriel ou par clavardage
- Réaliser des transactions en ligne
- Comprendre les enjeux associés à l'identité numérique et à la sécurité de l'information

Public cible

Les personnes en situation de pauvreté:

- Les aînés
- Les personnes à faible niveau de littératie

Formations

Les formations sont offertes gratuitement et se veulent souples et adaptées aux besoins des participants : formation à proximité des milieux de vie (bureau de Services Québec, bibliothèque, organisme communautaire, etc.). Elles se donnent en groupes restreints de 1 à 10 personnes et prennent en compte le temps d'apprentissage de chacun. De plus, les participants ont la possibilité de suivre uniquement les modules de formation qui correspondent à leurs besoins. Une séance de formation dure 3 heures, et plusieurs périodes d'accompagnement individuel ou de pratiques libres sont offertes à chaque semaine afin de permettre aux participants d'approfondir leur connaissance des outils technologiques.

Chaque formateur reçoit initialement une trousse de formation contenant un curriculum de formation, des diapositives ainsi que des instructions pour monter son plan de cours. Les formateurs ont toutefois la liberté d'offrir les formations selon leurs méthodes pédagogiques de préférence. De plus, le matériel de formation donné aux participants consiste en des aides-mémoires de quelques pages par module. Les outils pédagogiques sont tous partagés entre les formateurs sur une plateforme en ligne pour ainsi enrichir les formations de chaque région.

Contenu des modules de formation

Un cycle de formation est constitué de 6 modules dont les thématiques ont été sélectionnées durant la phase de développement du projet.

Module 1 : Fonctionnement d'un ordinateur

Module 2 : Recherches sur le Web et sources fiables d'information

Module 3 : Utilisation du courriel

Module 4 : Effectuer des transactions en ligne et protéger son identité

Module 5 : Médias sociaux

Module 6 : Utiliser les services en ligne, dont les services gouvernementaux

Objectifs du projet PING!

L'objectif principal du projet est d'offrir des formations en développement des compétences numériques aux personnes en situation de pauvreté, dont les personnes âgées de 65 ans et plus, relativement à l'utilisation des technologies de l'information et à la sécurité numérique.

Plus précisément, le projet a pour objectifs de :

- Développer ou acquérir les compétences numériques de base permettant aux participants d'utiliser ou d'accroître leur utilisation des outils technologiques enseignés;
- Transférer les connaissances et compétences acquises en formation dans la vie quotidienne;
- Poursuivre l'apprentissage de l'usage des TIC par la pratique ou d'autres formations;

Plus globalement, le projet a pour objectif d'expérimenter une formule de formation souple, soit sans inscription, directement dans les milieux de vie où la communauté se trouve, sans obligation de cheminement, et dont le contenu est adaptable aux besoins.



SURVOL DE L'ANNÉE

Ligne du temps

04/19

Lancement du projet dans deux nouvelles régions grâce à deux nouveaux partenaires: Actions Interculturelles en Estrie et Atena Informatique dans le Bas St-Laurent. PING! compte 6 formateurs.trices.

10/19

PING! se dote d'une nouvelle chargée de projet et de nouvelles formatrices à Québec et Trois-Rivières. Mise en place d'un espace d'échange de pratiques en ligne pour les formateurs.trices.

11/19

Communautique recrute un formateur pour la région de Laval et approfondit son partenariat avec Actions Interculturelles pour le déploiement du projet en Outaouais.

01/20

Démarrage des premières formations à Laval et en Outaouais respectivement au Relais Communautaire et en Résidence pour aîné.e.s. Développement d'un partenariat avec Forum Jeunesse Côte-Nord.

02/20

Le mois de février a vu le nombre de personnes rejointes dépasser le cap des 1000 personnes. Recrutement du formateur à Baie-Comeau. Finalisation des addendas pour une reconduite du projet d'un an en Estrie et de 6 mois dans le Bas Saint Laurent.

03/20

70 lieux rejoints. Face à la crise sanitaire du Covid-19, les formations connaissent un ralentissement et se tourne vers les formations gratuites à distance.

Partenariats

Communautique a passé quatre entente avec différents partenaires déjà présents dans les régions de déploiement du projet. Une entente avec Actions interculturelles en Estrie et en Outaouais a permis l'embauche d'une formatrice en avril et un formateur en novembre. Dans le Bas St-Laurent, c'est avec l'appui d'Atena Informatique que le projet s'est mis en place en avril et en Côte-Nord avec Forum Jeunesse au mois de janvier. Cependant, ces deux partenariats ont été mis en pause en mars suite à la situation sanitaire COVID-19. Ils reprendront dès autorisation du gouvernement provincial. Par ailleurs, Communautique a assuré l'embauche d'un formateur à Laval au mois de novembre.

Communication

Le calendrier des formations est actualisé régulièrement sur le site internet PING pour toutes les régions. Chaque région a choisi son support de communication du projet : à Montréal, une publicité a été mise dans le journal papier pour aîné.e.s, le Bel Âge, à Trois-rivières une publicité a été mise dans les autobus, en Estrie, des stylos et clés USB ont été distribuées. Des cartons 8x11 ont été déposés en région dans les Centre Locaux d'emploi, les bibliothèques, les centres commerciaux, structures communautaires, universités. Des newsletters mensuelles sont envoyées aux organismes démarchées. En Novembre, un plan de communication a été développé par le MTESS qui a émis des annonces dans les radios communautaire de Montréal, Québec, Trois-Rivières et Sherbrooke. Des affiches 8x11 ont été envoyées aux partenaires Service Québec. Communautique a rédigé des posts Facebook réguliers concernant la mise à jour des formations qui ont été partagés par le MTESS.

Diffusion et promotion

Événements

Passage radio CKRL pour l'émission Les Matins Éphémères, Québec
Salon de l'emploi, Trois-Rivières
Cafés Causerie, Sherbrooke
Semaine Sherbrookoise des Rencontres Interculturelles, Sherbrooke
Rencontre des communautés autochtones, Sherbrooke
Rencontre avec les groupes de francisation du MIFI au Cégep de Sherbrooke
Anniversaire 1 an du projet PING, Sherbrooke - Annulé (COVID-19)

Listes de diffusion utilisées

(03) Capitale-Nationale

CDEC et son réseau
PECH-SHerpa
concertation st-sauveur,
Entraide Limoilou,
monsaintsauveur.com,
monsaintroch.com,
radio communautaire CKIA,
réseau du CIUSSSS-CN
Le Pivot,
Réseau des ITMAV
Courriel auprès du Centre d'action bénévole
Patro-Laval
Habitation Vivre chez Soi
SDC St-Sauveur
Action Habitation
OMHQ
YWCA Québec
Service amical basse-ville
Entraide Faubourg
Carrefour action bénévole du Contrefort
GIT services-conseils en employabilité
APE
Action Chômage Québec

04) Mauricie

CDEC et son réseau
Service Québec
Réseau des HLMs, Trois-Rivières
Maison de la solidarité St-Eugène pour
le secteur Cap,
Centre Jean-Noel Trudel
Ressource FAIRE
Pavillon St-Arnaud
Résidence Lokia
CAB Laviolette
CAB du Rivage
HLM Cap
COMSEP
Semo Trois-rivières

Diffusion et promotion

(05) Estrie

Actions Interculturelles
Ville de Sherbrooke
Pignon bleu
Centre durocher
CCCQSS: comité citoyen et citoyenne du quartier st-sauveur
Groupe de femme de la basse-ville
Centre communautaire l'Amitié
Centre Jacques-Cartier
Centre L'étape
Libre-Emploi
CLE Magog
CLE Sherbrooke
Centre commercial carrefour de l'Estrie
FADOQ
Sercovie de Sherbrooke
Clubs d'or
Bibliothèque
Université Sherbrooke
Écoles primaires et secondaires
Centre d'orientation d'Emploi
MaTV

(06) Montréal

Communautaire
Ville de Montréal
Centres Locaux d'emploi
CDC Solidarité Villeray
Maison des amis
Solidarité Ahuntsic
TCRI
Table de quartier Hoch.-Maisonnette
Table de Concertation des aînés de l'Île de Montréal
PRÉSÂGES
Table c'est la vie
Corporation de développement communautaire de Côte-des-Neiges
BoulotVers
Distributions L'escalier
Centre Antoine
Amitié Soleil
Popir
Bibliothèques (aussi en ligne)
Centre Sportif culturel Petite-Bourgogne
Centre communautaire Faubourg Saint-Laurent
Action Centre-Ville
CLE Hochela-Maisonnette
Carrefour Jeunesse Emploi Hoch.-Maisonnette
Association québécoise des centres communautaires pour aînés
Centre Lajeunesse Villeray

Diffusion et promotion

(07) Outaouais

Actions Interculturelles
Corporation des aînés de la cabane en bois
Logements de l'Outaouais
Accompagnement des femmes immigrantes de l'Outaouais (AFIO)
Centre-conseil en emploi (La relance)
FADOQ Outaouais
Service intégration travail outaouais (SITO)
Centre alimentaire Aylmer
Maison Communautaire Daniel-Johnson
Les gens actifs (association)/ Centre Communautaire Entre-Nous
Le Bras Outaouais

(13) Laval

Communautique
CLE laval des rapides
Bureau service quebec
Dira
Laval au féminin
Bureau d'aide et d'assistance familial de St-martin
Bibliothèques
Centre communautaire le Coumbite
Centre implication libre
Centre L'entre aide
Centre communautaire St Josef
Aqdr
CDC
Centre des femme
Centre de qualification professionnelle et d'entrepreneuriat
Centre communautaire St louis de Mont-fort
Relais Communautaire de Laval
Loisir Renaud Coursol
Office municipal de l'habitation
Service loisir bon pasteur

09) Côte-Nord

Forum Jeunesse Côte-Nord
Château Baie-Comeau
Oasis des pionniers
Table de concertation des aînés de la Côte-Nord
Fadoq Côte-Nord
Fadoq Hauterive
Fadoq Baie-Comeau
Office d'habitation de Manicouagan
Résidence Boisé sur mer
Résidence Raymond D'auteuil
Centre local d'emploi de Baie-Comeau
Direction régionale Services Québec
Commission scolaire Manicouagan, Éducation des adultes
Domaine des pins blancs
Cité des bâtisseurs
ABC Côte-Nord
Comité Gendron
CJE Manicouagan

Ressources

Matérielles

L'achat d'équipement de formation par région est resté similaire à la première année du projet. Après réévaluation de la facilité des participants à utiliser des Chromebook, les nouvelles régions ont cependant reçu des ordinateurs PC. Au total, 55 ordinateurs ont été fournis, assortis de 10 souris, 1 projecteur et 1 caisson de rangement pour chaque région.

Humaines

Plusieurs ressources humaines ont été affectées au projet afin d'assurer le bon déroulement des formations. Voici le nombre d'heures allouées au projet pour la période avril 2019 à mars 2020

Communautaire

2 431 heures

Direction générale	286 heures
Gestion du projet	1 741 heures
Administration et comptabilité	353 heures
Développement Web	51 heures

Formations

2 726 heures

Bas St Laurent (01)	1 600 heures
Capitale Nationale (03)	1 312 heures
Mauricie (04)	1 485 heures
Estrie (05)	1 716 heures
Montréal (06)	1 589 heures
Outaouais (07)	731 heures
Côte-Nord (09)	320 heures
Laval (13)	576 heures

Au total PING! c'est

En chiffres

Année 2019/20

Nombre total de formations données	749
Nombre total de présences	6 084
Nombre de participants rejoints	1 047
Nombre total de lieux de formation couverts	70

Profils des participants



F 65%
H 30%

58% des participants étaient âgés de 65 ans et plus

21% des participants s'identifiaient comme personne immigrante, née hors Canada, autochtone ou handicapée.

63% des participants étaient à la

retraite et **12%** était sans emploi.

24% des participants avaient un revenu annuel de moins de 20 000\$.¹

* Veuillez prendre note que ces données statistiques proviennent des 1100 formulaires de participation collectées du 1er avril 2019 au 31 mars 2020.

1. Veuillez prendre note que cette statistique est biaisée du fait que, des 1090 formulaires complétés, plusieurs ont refusé de répondre à cette question. Plusieurs formulaires n'ont pas pu être comptabilisés en raison du COVID-19.

Bas St-Laurent (01)

En chiffres

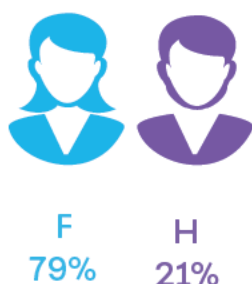
Année 2019/20

Nombre total de formations données	164
Nombre total de présences	1 003
Nombre de participants rejoints	296
Nombre total de lieux de formation couverts	1



Lieu de formation

1. Atena informatique



25% avaient complété des études secondaires et 10% des études universitaires.

Profils des participants

82%

des participants étaient âgés de 65 ans et plus

2%

des participants s'identifiaient comme personne immigrante, née hors Canada, autochtone ou handicapée.

2%

des participants étaient sans emploi

4%

des participants avaient un revenu annuel de moins de 20 000\$

Capitale-Nationale (03)

Nombre total de formations données	60
Nombre total de présences	352
Nombre de participants rejoints	37
Nombre total de lieux de formation couverts	11



Lieux de formation

1. CDEC
2. CLE Quartiers historiques
3. Vivre chez soi
4. Bibliothèque Monique Coriveau
5. Potro-Laval
6. Service Québec
7. Pech
8. Le Pivot
9. Service amical basse-ville
10. YWCA Québec
11. Entraide Faubourg



F
59%

H
36%



21% avaient complété des études secondaires et 11% des études universitaires.

Profils des participants

52%

des participants étaient âgés de 65 ans et plus

15%

des participants s'identifiaient comme personne immigrante, née hors Canada, autochtone ou handicapée.

18%

des participants étaient sans emploi

41%

des participants avaient un revenu annuel de moins de 20 000\$

Mauricie (04)

Nombre total de formations données	79
Nombre total de présences	374
Nombre de participants rejoints	123
Nombre total de lieux de formation couverts	9



Lieux de formations

- | | |
|---------------------------|---------------------|
| 1. CDEC | 12. CAB du Rivage |
| 2. Pavillon St Arnaud | 13. Résidence Lokia |
| 3. COMSEP | 14. Semo Mauricie |
| 4. Centre Action Bénévole | 15. CAB Laviolette |
| 5. Service Québec | |



F 66 %
H 36 %



22% avaient complété des études secondaires et 21% des études universitaires.

56%

des participants étaient âgés de 65 ans et plus

11%

des participants s'identifiaient comme personne immigrante, née hors Canada, autochtone ou handicapée.

21%

des participants étaient sans emploi

33%

des participants avaient un revenu annuel de moins de 20 000\$

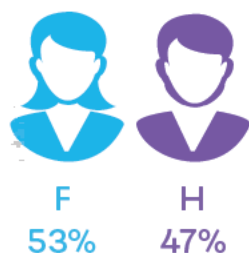
Estrie (05)

Nombre total de formations données	205
Nombre total de présences	2 112
Nombre de participants rejoints	316
Nombre total de lieux de formation couverts	22



Lieux de formations

1. Actions interculturelles
2. Bibliothèque Lennoxville
3. Résidence Haut-Saint-François
4. Bibliothèque Monique Coriveau
5. Restaurant Le Lotus Blanc
6. Parc André-Viger
7. FADOQ Wotton
8. Couvent des Soeurs servantes
9. CARAGS
10. Résidence Lac Memphrémagog
11. East Angust
12. Coop d'habitation l'Oasis St-Jean-B.
13. Résidence Soleil
14. Bibliothèque Éva-Sénécal
15. CLE Magog
16. Club des paysans St-Élie
17. Parc de Sherbrooke
18. Église sur le Roc
19. Bibliothèque Learning Commons
20. La Parolière
21. FADOQ St-Élie
22. Communauté autochtone Sherbrooke



38% avaient complété des études secondaires et 19% des études secondaires.

Profils des participants

33%

des participants étaient âgés de 65 ans et plus

13%

des participants s'identifiaient comme personne immigrante, née hors Canada, autochtone ou handicapée.

20%

des participants étaient sans emploi

7%

des participants avaient un revenu annuel de moins de 20 000\$

Montréal (06)

En chiffres

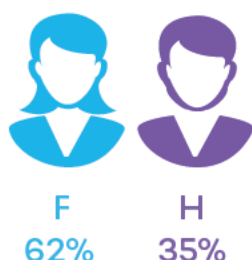
Année 2019/20

Nombre total de formations données	181
Nombre total de présences	1 701
Nombre de participants rejoints	219
Nombre total de lieux de formation couverts	15



Lieux de formations

1. Pavillon éducatif Hoch.-Maisonneuve
2. CCSE Maisonneuve
3. Centre Communautaire 50+
4. Centre communautaire Lajeunesse.
5. Bibliothèque Le Prévost
6. Bibliothèque du Plateau Mont-Royal.
8. Centre amitié Autochtone
9. Habitations L'Érablière
10. CLE Hochelaga-Maisonneuve
11. Bibliothèque Mordecai-Richler
12. Bibliothèque Parc-Extension
13. Toujours Ensemble



Profils des participants

24% avaient complété des études secondaires et 21% des études universitaires.

56%

des participants étaient âgés de 65 ans et plus

36%

des participants s'identifiaient comme personne immigrante, née hors Canada, autochtone ou handicapée.

15%

des participants étaient sans emploi

43%

des participants avaient un revenu annuel de moins de 20 000\$

Outaouais (07)

En chiffres

Année 2019/20

Nombre total de formations données	37
Nombre total de présences	356
Nombre de participants rejoints	65
Nombre total de lieux de formation couverts	8



Lieux de formations

1. Maison d'accueil Mutchmore
2. Logement de l'Outaouais
3. Les Gens Actifs
4. AFIO
5. La Relance
6. Maison commun. Daniel-Johnson
7. Le Bras
8. SITO



F
71%

H
29%



Profils des participants

19% avaient complété des études secondaires et 21% des études universitaires.

36%

des participants étaient âgés de 65 ans et plus

44%

des participants s'identifiaient comme personne immigrante, née hors Canada, autochtone ou handicapée.

27%

des participants étaient sans emploi

34%

des participants avaient un revenu annuel de moins de 20 000\$

Laval (13)

En chiffres

Année 2019/20

Nombre total de formations données	23
Nombre total de présences	200
Nombre de participants rejoints	37
Nombre total de lieux de formation couverts	2



Lieux de formations

1. Centre communautaire Coumbite.
2. Centre communautaire le Relais



F
36
%

H
40
%



25% avaient complété des études secondaires et 13% des études universitaires.

Profils des participants

30%

des participants étaient âgés de 65 ans et plus

56%

des participants s'identifiaient comme personne immigrante, née hors Canada, autochtone ou handicapée.

20%

des participants étaient sans emploi

27%

des participants avaient un revenu annuel de moins de 20 000\$

Réalisations et défis

Modules	Nombre total de participation
Fonctionnement d'un ordinateur (1)	813
Recherches sur le Web et sources fiables (2)	765
Utilisation du courriel (3)	670
Effectuer des transactions en ligne et protéger son identité (4)	560
Médias sociaux (5)	557
Utiliser les services en ligne, dont les services gouvernementaux (6)	484

Du 1er avril au 31 mars, 3849 présences sont enregistrées au modules de formation. Egalement sur la même période, on compte 2 529 accompagnements individuels.

Lancement de nouvelles régions

Grâce à l'expérience de la première année, les outils mis en place ainsi que la plateforme d'échange en ligne entre formateurs.trices, le déploiement des régions s'est fait plus rapidement. Certaines régions ont pu démarrer après seulement deux mois après le début du démarchage d'un partenaire local. Nous estimons qu'à partir du recrutement d'un.e formateur.trice, un mois et demi suffit à mettre en place les premières formations. Cependant, nous remarquons qu'à l'approche de l'été et en fin d'année, il est plus difficile de mobiliser des organismes qui ont moins de sollicitations des personnes qu'ils accompagnent et ou au contraire, trop d'activités déjà prévues.

Une fois implantée, les formations se mettent en place rapidement et les formateurs,trices arrivent vite à une planification de plusieurs mois.

À chaque nouvelle embauche de formateur.trice, une rencontre d'échange de pratique est organisée avec toute l'équipe PING! afin de présenter le travail de chacun.e, les facilités du projet ainsi que les défis. La plateforme d'échange en ligne permet de solutionner rapidement des difficultés telle que des notions pas toujours évidente à vulgariser ou d'apporter plus de matière aux modules par le partage de contenus. Du à la formule sans inscription, les formateurs,trices doivent faire preuve d'une grande adaptabilité vis-à-vis des différents niveaux d'apprentissage des participants.

Formule sans inscription

La formule sans engagement reste un défi majoritaire pour les formateurs,trices qui ne connaissent pas à l'avance le nombre de présences à la formations ni le niveau de connaissances.

Modules et accompagnement individuel

L'organisation des modules est à la discrétion de chaque formateur,trice. La formule 4 jours par semaines dans un seul organisme s'avère être pratique pour les formateurs,trices mais peut-être compliquée pour l'organisme accueillant du à un manque de possibilité de salles. Au contraire, la formule différents lieux par semaine est intéressante pour les organismes mais met en lumière la difficulté du transport du matériel pour les formateurs,trices.

L'accompagnement individuel proposé par le projet est très apprécié des participants qui peut être une porte d'entrée pour l'apprentissage, un moyen d'approfondir les notions vues en formation ou de nouvelles notions.

L'équipement

Les régions débutées en 2019-2020 sont équipées de PC usagers, ce qui facilite grandement l'apprentissage en comparaison au Chromebooks. Les participants ont moins de difficultés à s'y retrouver grâce à des outils similaires à ce qu'ils possèdent. Le transport du matériel est compliqué et lourd pour les formateurs,trices malgré l'achat d'un caisson à roulette, une solution adaptée est toujours en réflexion.

Adaptation suite au COVID-19

Les formations prévues à partir de mi mars ont du être annulées. La fin du mois a permis une réelle réflexion sur l'adaptation du projet à la situation qui s'est tournée vers l'offre de formations en ligne. Une première formation pilote a eu lieu fin mars en Estrie et a pour ambition de s'étendre à toutes les régions pour le début d'année 2020-2021.

« Satisfaite, surtout privilégiée pour cette opportunité d'assister à la formation. Merci » Participant Z, Octobre 2019, Estrie.

RAPPORT

FINANCIER ANNUEL

pour l'année se terminant le 31 mars 2020

Exercice 2019/2020 (01-04-19 au 31-03-20)

**Crédits totaux
disponibles jusqu'au 31
mars 2021**

1 012 620 \$

Dépenses		
Main d'oeuvre	Formateurs	██████████
	Chargée de projet	██████████
Équipement		22 288,47 \$
Gestion	Impression matériel didactique	3 022,03 \$
	Direction	16 458,63 \$
	Administration	14 523, 71 \$
	Courrier et messagerie	234,92 \$
	Locaux	8 241,60 \$
	Frais bancaires	590,84 \$
	Espace de bureau	1200,00 \$
	Matériel et fourniture de bureau	60,48 \$
	Communication	8 780,19 \$
	Divers	333,86
Total des dépenses		384 385,15 \$

**Crédits totaux restants
jusqu'au 31 mars 2021**

461 023,48 \$

ping!

formation gratuite à internet

Rapport de projet 2020-2021

Présenté au ministère du
Travail, de l'Emploi et de
la Solidarité sociale

AVRIL 2021

communautaire

Sommaire

Le projet PING! Formation gratuite à Internet, née du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 (PAGIEPS) et du Plan d'action 2018-2023 : Un Québec pour tous les âges, a démarré en août 2018. La raison d'être du projet est d'améliorer les compétences numériques des personnes en situation de pauvreté.

L'année 2020-2021, la troisième du projet Ping! a été vécue - comme partout ailleurs - en situation de pandémie. Dès avril 2020, nous avons dû revoir nos formats pour les adapter à une prestation en ligne.

Nous avons compris très tôt, l'importance d'accéder à Internet pour nos publics cibles pendant la période de confinement.

Le fait de donner des formations à Internet/ordinateur à des débutants et en ligne nous a mis en face d'un défi; comment faire pour travailler avec des personnes qui ont des difficultés à utiliser un ordinateur et Internet sans être avec eux pour leur montrer tous les détails?

Il était impossible de rejoindre les personnes n'ayant pas de connexion Internet et l'accès à un appareil. Mais, les personnes débutantes, ayant un accès, serait-ce possible de travailler avec elle, malgré l'obstacle de la distance? Nous avons réalisé que oui!

D'avril 2020 à mars 2021, nous avons offert 1644 formations. Il y a eu 5212 participations et 1166 personnes participantes. Nous avons été en mesure de répertorier 1148 formulaires; les statistiques socioéconomiques nous montrent que 55% des participant·e·s étaient âgés de plus de 65 ans; 67% sont des femmes; 29% gagnent moins de 25 000 \$ par année; 14% étaient sans emploi, et 61 % à la retraite au moment de la formation.

Les régions rejointes en 2020-2021 : Mauricie (Trois-Rivières), Capitale-Nationale (Québec), Montréal, Laval, Bas-Saint-Laurent (Rimouski), Estrie (Sherbrooke), Outaouais (Gatineau), Côte-Nord (Baie-Comeau), Centre-du-Québec (Drummondville), Chaudière-Appalaches (Saint-Georges-de-Beauce).

Durant le printemps et l'été 2020-2021, les activités de communications ont été ralenties; la majorité des organismes étaient fermés. Nous avons effectué un travail de bouche à oreille, et de communication locale. Nous avons créé quelques vidéos explicatives disponibles en ligne, pour compléter nos outils de formation.

Suite à la campagne de promotion de Services Québec de l'automne, nous avons mis en place un service d'accueil téléphonique pour les personnes désireuses de suivre la formation ou d'avoir des informations sur celle-ci.

Table des matières

Introduction	4
Description du projet	5
Public cible	5
Formations	5
Contenu des modules de formation	6
Objectifs du projet PING!	6
Survol de l'année	7
Partenariats	8
Communications	8
Ressources matérielles	9
Ressources humaines	9
En chiffres	10
Données sur l'ensemble des régions	11
Données par lieux de formation	13
Réalisations et défis	22
Rapport financier	23

Introduction

PING! Formation gratuite à Internet est née du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 (PAGIEPS) et du Plan d'action 2018-2023 : Un Québec pour tous les âges. Cette mesure est sous la responsabilité de Services Québec.

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

Témoignages

« Merci tellement pour votre patience, merci tellement. Tout ce que vous m'avez appris sera tellement profitable »

« Je suis très satisfaite. C'est presque un miracle que je sois arrivée à comprendre toutes les explications quand il s'agit d'internet. C'est la première fois que je me sens toute en confiance, sans crainte et sans complexe devant cet univers en constante évolution et qui semble ne vouloir admettre aucune limite...BRAVO!!! »

Description du projet

PING! est une offre de formation qui vise à améliorer les compétences numériques des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion. Le projet vise plus spécifiquement à assurer que les personnes rejointes maîtrisent des compétences et connaissances de base soit de :

- Savoir faire fonctionner un ordinateur, une tablette ou un téléphone;
- Effectuer des recherches sur le Web;
- Sélectionner des sources fiables d'information;
- Communiquer par courriel ou par clavardage;
- Réaliser des transactions en ligne;
- Comprendre les enjeux associés à l'identité numérique et à la sécurité de l'information

Public cible

Les personnes en situation de pauvreté et d'exclusion, les aînés, les personnes à faible niveau de littératie.

Formations

Les formations sont offertes gratuitement. Elles se veulent souples et adaptées aux besoins des participants : les formations se sont donné principalement en ligne toute l'année 2020-2021. Quelques formations ont eu lieu en présence dans certaines régions, des rencontres individuelles principalement, dans des organismes communautaires, quand la situation sanitaire le permettait.

La situation Covid nous a obligés à repenser notre offre. Au tout début de la pandémie, nous avons compris que les compétences à l'utilisation d'Internet seraient importantes si la situation de confinement devait se poursuivre. Nous avons d'abord concentré nos efforts sur des rencontres individuelles en ligne pour voir comment travailler en ligne avec les débutants. Il y a eu un grand partage d'informations entre les formateurs·trices pour développer une approche andragogique adéquate. Nous sommes maintenant en mesure d'offrir les formations individuelles et les formations de groupe en ligne et les formations de groupe et accompagnements individuels en classe, quand la situation le permettra.

Nous n'avons pas pu desservir les personnes qui n'ont pas accès à un ordinateur et une connexion internet, qui sont actuellement sur une liste d'attente.

Comme il est prévu dans le projet Ping, les participants ont la possibilité de suivre uniquement les modules de formation qui correspondent à leurs besoins. La durée des modules en ligne est de 90 minutes à 2 heures. Les formations individuelles durent généralement 60 minutes. Les formations individuelles sont importantes en début de parcours, car beaucoup de personnes ont de la difficulté à se connecter et ont besoin d'un accompagnement pour y arriver; le cheminement avec elles leur permet par la suite de pouvoir se connecter aux formations de groupes et les personnes apprenantes gagnent beaucoup en autonomie.

Rappelons que chaque formateur·trice reçoit initialement une trousse de formation contenant un curriculum, des diapositives ainsi que des instructions pour élaborer son plan de cours. Les formateurs·trices. Le matériel de formation donné aux participants consiste en des aide-mémoire de quelques pages par module. Les outils pédagogiques sont tous partagés entre les formateurs·trices sur

une plateforme pour ainsi enrichir les formations. Et, maintenant les nouveaux·elles formateurs·trices peuvent assister aux formations et rencontres individuelles de leurs collègues pour s'initier au format en ligne.

Contenu des modules de formation

Un cycle de formation est constitué de 6 modules dont les thématiques ont été sélectionnées durant la phase de développement du projet.

Module 1 Fonctionnement d'un ordinateur

Module 2 Recherches sur le Web et sources fiables d'information

Module 3 Utilisation du courriel

Module 4 Transactions en ligne et protection de son identité

Module 5 Médias sociaux

Module 6 Utilisation des services en ligne, dont les services gouvernementaux

Objectifs du projet PING!

L'objectif principal du projet est d'offrir des formations en développement des compétences numériques aux personnes en situation de pauvreté, dont les personnes âgées de 65 ans et plus, relativement à l'utilisation des technologies de l'information et à la sécurité numérique.

Plus précisément, le projet a pour objectifs de :

- Développer ou acquérir les compétences numériques de base permettant aux participants d'utiliser ou d'accroître leur utilisation des outils technologiques enseignés;
- Transférer les connaissances et compétences acquises en formation dans la vie quotidienne;
- Poursuivre l'apprentissage de l'usage des TIC par la pratique ou d'autres formations;

Survol de l'année

Avril 2020

- À partir d'avril 2020, les activités en classe sont remplacées par des formations en ligne dans plusieurs régions, en respect des mesures mises de l'avant par la Santé publique.
- Les activités de formation Ping sont interrompues dans le Bas-Saint-Laurent et sur la Côte-Nord.
- L'équipe de Ping revoit le modèle de formation pour le format de groupe en ligne tout en offrant des formations individuelles.

Mai-juin 2020

- Plus de personnes s'inscrivent à Ping; il y a une adaptation de nos usagers à la situation de confinement. L'équipe se sent de plus en plus à l'aise avec un format d'enseignement qu'on aurait pu penser inaccessible à des apprenants débutants avec les outils numériques.

Juillet-août 2020

- Retour des formations dans le Bas-Saint-Laurent et sur la Côte-Nord.
- Il y a une légère baisse de fréquentation qui était prévue pendant les mois d'été.

Septembre 2020

- La formation se termine en Mauricie et à Québec.
- Belle reprise de participation; l'automne s'annonce très occupé.
- La campagne de promotion Ping de Services Québec est en préparation.

Octobre 2020

- Lancement de la campagne promo de Services Québec, et affluence de demandes pour suivre la formation Ping.
 - Mise en place d'un service téléphonique pour répondre à la demande.
 - Création d'une liste d'appels partagée entre les formateurs·trices de toutes les régions desservies par Ping.
- PING! accueille un nouveau chargé de projet, qui a été formateur Ping et une nouvelle formatrice dans Chaudière-Appalaches.

Novembre 2020

- PING! accueille une nouvelle formatrice dans le Centre-du-Québec.
- La liste d'attente des personnes voulant suivre la formation Ping s'allonge. Les formateurs·trices sont appelés à prendre en charge également des personnes hors de leur région d'appartenance.

Décembre 2020

- Les formations se terminent dans le Bas-Saint-Laurent.

Janvier 2021

- La campagne de promotion de Services Québec se poursuit : Ping reçoit beaucoup d'appels.
- Une nouvelle région offre la formation : les Laurentides. Deux personnes formatrices à mi-temps se joignent à l'équipe de Ping.
- La communauté de pratique de l'équipe du projet Ping se donne de nouveaux outils de collaboration, pour un meilleur partage de connaissances.

Février-mars 2021

- L'année se termine avec une approche de formation en ligne unique développée en équipe : former des débutants aux technologies numériques avec la formation à distance en mode synchrone.

Partenariats

Des partenariats ont été mis en pause durant une partie de l'année 2020-2021 : Côte-Nord, et Bas-Saint-Laurent, d'avril à juillet.

Des partenariats sont arrivés à terme pendant l'année 2020-2021 : à Québec et en Mauricie, avec les CDEC de Québec et de Trois-Rivières. Dans le Bas-Saint-Laurent avec la coopérative de travail Atena Informatique de Rimouski. Et, sur la Côte-Nord, avec le Forum Jeunesse Côte-Nord.

Et de nouveaux partenariats sont nés :

- Dans Chaudière-Appalaches avec l'organisme d'alphabétisation Alphare de Saint-Georges de Beauce;
- À Drummondville, avec la Coop Atena pour le Centre-du-Québec;
- Avec le groupe communautaire La Griffre d'Alpha de Mont-Laurier, pour les Laurentides

Par ailleurs des discussions porteuses ont été entamées par le chargé de projet avec l'AQDR-Chertsey pour la région des Laurentides, avec la Maison de la Famille de Chandler pour Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine. Des ententes ont été signées prenant effet en avril 2021

Communications

Nous avons ajourné nos activités de communication habituelles au début de la pandémie; les affichettes, contacts avec des organismes et autres n'étaient pas adéquats pour rejoindre nos publics cibles. Nos activités se poursuivaient sur la base du bouche-à-oreille et de contacts déjà établis.

Quand il est devenu plus clair que la situation de confinement allait se poursuivre, Services Québec a développé une campagne publicitaire d'envergure : papillons dans les chèques d'aide sociale de régions ciblées, publicités Facebook et dans des journaux locaux. Ces actions de communication ont été très efficaces. Elles ont été momentanément interrompues en février pour permettre à l'équipe de formateurs d'absorber la liste d'attente.

Ressources matérielles

Nous avons eu peu de besoins de nouvelles ressources matérielles en 2020-2021 : des ordinateurs Windows remis à neuf ont été fournis en Chaudière-Appalaches et au Centre-du-Québec.

Ressources humaines

Le projet Ping repose sur un travail d'équipe. Voici la répartition des heures allouées au projet:

	HEURES
Communautaire	2217

Direction générale	290
Gestion du projet	1575
Administration et comptabilité	292
Développement Web	60

Formations	11528
-------------------	--------------

Bas-Saint-Laurent (01)	812
Capitale-Nationale (03)	576
Mauricie (04)	803
Estrie (05)	1441
Montréal (06)	2907
Laval	704
Outaouais (07)	1813
Côte-Nord	947
Centre-du-Québec	618
Chaudière-Appalaches	329
Laurentides	57

En chiffres

Afin d'être plus précis dans la collecte de données, avec la collaboration de la conseillère en développement de projets de Services Québec, nous avons modifié la liste de rubrique que nous utilisons pour calculer le nombre de participations au projet, à partir du mois de novembre.

Nombre de formations données

1644

Nombre total de présences

5212

Nombre de personnes rejointes

1166

Les formations qui ont pu être données en présence durant 2020-2021 sont peu nombreuses. La majorité a été offerte en ligne; celles qui ont été offertes en présence l'ont été dans des lieux aménagés par l'organisme partenaire, en conformité avec les règles sanitaires de la région.

Données sur l'ensemble des régions

NOMBRE DE FICHES COMPILÉES 1148

Hommes = 32%

Femmes = 67%

→ Globalement une majorité de femmes depuis les débuts de Ping, et ce, dans toutes les régions.

55-64 ans = 19%

65 ans et plus = 55%

Personnes immigrantes, Premières Nations, Inuits ou Métis, personnes handicapées = 23%

À la retraite = 61%

Sans-emploi = 14%

→ 4% des personnes ont refusé de répondre à la question sur leur occupation

34% des personnes participantes n'ont aucune étude postsecondaire

→ 8% des personnes ont refusé de répondre à la question au sujet des études

Seul·e = 45%

En couple = 42%

→ 7% des personnes ont refusé de répondre à la question sur leur statut

Moins de 25 000 \$= 29%

Moins de 30 000 \$= 39%

→ 35% des personnes ont refusé de répondre à la question au sujet de leurs revenus

PUBLICITÉ

Organisme communautaire = 39%

Bouche-à-oreille= 27%

Autre = 23%

→ Pas beaucoup de précisions pour «Autre»: à noter 66 personnes ont indiqué le papillon SQ.

AUTRES

97% ont accès à un ordinateur, une tablette électronique ou un téléphone

90% possèdent une adresse courriel

58% ont déjà effectué une transaction en ligne

65% sont inscrits sur les réseaux sociaux

Étant donné que nous avons privilégié les formations en ligne pendant toute l'année 2020-2021, les personnes participantes devaient nécessairement avoir l'accès à un ordinateur, tablette ou téléphone et une connexion Internet haute vitesse.

Données par lieux de formation¹

BAS-SAINT-LAURENT - Atena Informatique Rimouski

Profil des participant·e·s - nombre de participants: **338**

Hommes = 27%

Femmes = 72%

→ 1% des personnes ont refusé de répondre à la question portant sur leur sexe

65 ans et plus = 81%

→ 4% des personnes ont refusé de répondre à la question sur leur âge

Personnes à la retraite = 83%

→ 1% des personnes ont refusé de répondre à la question sur leur occupation

44% sans études postsecondaires

→ 9% des personnes ont refusé de répondre à la question sur leur étude

Seul·e = 36%

En couple = 56%

→ 7% des personnes ont refusé de répondre sur leur statut

Moins de 30 000\$ = 32%

→ 40% ont refusé de répondre à la question sur leurs revenus

PUBLICITÉ

Organismes communautaires = 39%

Bouche-à-oreille = 32%

Autre = 17%

AUTRES

96% ont accès à un ordinateur, tablette ou téléphone

91% possèdent une adresse courriel

53% ont déjà fait une transaction en ligne

65 ont été actifs sur les réseaux sociaux

¹ Pour la région de la Capitale-Nationale, nous n'avons pas eu de données suffisantes pour faire une analyse en raison d'une situation de ressources humaines à la formation.

MAURICIE - CDEC Trois-Rivières

Profil des participant·e·s - nombre de participants: **41**

Hommes = 10%

Femmes = 90%

65 ans et plus = 85%

85% à la retraite

47% sans études postsecondaires

Seul·e = 56%

En couple = 41%

Moins de 25 000 \$ = 37%

32% des personnes ont refusé de répondre

PUBLICITÉ

Organismes communautaires = 49%

Affichage = 10%

Bouche-à-oreille = 37%

AUTRES

98% ont accès à un ordinateur, tablette ou téléphone

85% possèdent une adresse courriel

37% ont déjà fait une transaction en ligne

46% ont été actifs sur les réseaux sociaux

MONTRÉAL - Communautaire

Profil des participant·e·s - nombre de participants: **191**

Hommes = 35%

Femmes - 60%

→ 5% ont des personnes ont refusé de répondre à la question sur leur sexe

65 ans et plus = 44%

55-64 ans = 30%

→ 5% ont des personnes ont refusé de répondre

Personnes immigrantes = 24%

Personnes handicapées= 7%

→ 6% ont des personnes ont refusé de répondre à la question sur l'appartenance à un groupe spécifique

Personnes à la retraite = 46%

Personnes sans emploi = 35%

→ 8% des personnes ont refusé de répondre à la question sur leur occupation

35% sans étude postsecondaire

→ 8% des personnes ont refusé de répondre à la question sur leurs études

Seul·e = 54%

En couple = 21%

→ 12% des personnes ont refusé de répondre à la question sur leur statut

Moins de 25 000 \$ = 51%

→ 29% des personnes ont refusé de répondre à la question sur leurs revenus

PUBLICITÉ

Organismes communautaires = 34%

Affichage dans un lieu public = 5%

CLE = 10%

Bouche-à-oreille = 14%

Autre = 31%

→ 39 ont répondu «Papillons SQ

6% des personnes ont refusé de répondre à la question sur la publicité

AUTRES

93% ont accès à un ordinateur, tablette ou téléphone

83% possèdent une adresse courriel

55% ont déjà fait une transaction en ligne

55% ont été actifs sur les réseaux sociaux.

ESTRIE - Actions Interculturelles

Profil des participant·e·s - nombre de participants: **223**

Hommes = 30%

Femmes = 70%

CATÉGORIE D'ÂGES

15-24 ans = 9%

25-39 ans = 19%

40-54 ans = 21%

55-64 ans = 22%

65 ans et plus = 28%

→ 2% des personnes ont refusé de répondre à la question sur leur âge

Personnes ayant immigré au Québec depuis moins de 5 ans = 30%

OCCUPATION

En emploi = 22%

Aux études = 16%

À la retraite = 41%

Sans-emploi = 12%

Autre = 7, 3%

→ 13,6% des personnes ont refusé de répondre à la question de leur occupation

17% sans études postsecondaires

→ 16% des personnes ont refusé de répondre à la question sur leurs études

STATUT

Seul·e = 42%

Avec des enfants = 6%

En couple = 29%

En couple avec des enfants = 15,7%

16,7% ont refusé de répondre à la question sur leur statut

Moins de 25 00 \$ = 33%

→ 41% des personnes ont refusé de répondre à la question sur leurs revenus

PUBLICITÉ

Organismes communautaires = 28%

Bouche-à-oreille = 41%

AUTRES

89% ont accès à un ordinateur, tablette ou téléphone

81% possèdent une adresse courriel

60% ont déjà fait une transaction en ligne

61% ont été actifs sur les réseaux sociaux.

OUTAOUAIS - Actions Interculturelles Gatineau

Profil des participant·e·s - nombre de participants: **173**

Hommes = 30%

Femmes = 70%

55-64 ans = 23%

65 ans et plus = 61%

Personnes ayant immigré au Québec = 19%

À la retraite = 72%

Sans-emploi = 18%

→ 2% des personnes ont refusé de répondre à la question sur leur occupation

19% sans études postsecondaires

Collégial complété = 28%

Université complétée = 42%

Seul·e = 49%

En couple = 43%

→ 3% des personnes ont refusé de répondre à la question sur leur statut

Plus élevé que 35 000 \$ = 32%

→ 42% des personnes ont refusé de répondre à la question sur leurs revenus

PUBLICITÉ

Organismes communautaires = 73%

AUTRES

99% ont accès à un ordinateur, tablette ou téléphone

96% possèdent une adresse courriel

71% ont déjà fait une transaction en ligne

65% ont été actifs sur les réseaux sociaux.

CÔTE-NORD - Forum-Jeunesse Côte-Nord

Profil des participant·e·s - nombre de participants: **61**

Homme = 57%
Femme = 43%

CATÉGORIE D'ÂGES

15-24 ans = 31%
25-39 ans = 18%
40-54 ans = 15%
55-64 ans = 11%
65 ans et plus = 23%

Premières Nations, Inuits ou Métis = 49%
Personnes handicapées = 11%

Aux études = 52%
72% sans études postsecondaires
→ 8% des personnes ont refusé de répondre à la question sur leurs études

STATUT

Seul·e = 46%
Avec des enfants = 11%
En couple = 20%
En couple avec des enfants = 11%
11% des personnes ont refusé de répondre à la question sur leur statut

69% des personnes ont refusé de répondre de répondre à la question sur leurs revenus

PUBLICITÉ

Organisme communautaire = 30%
Affichage = 25%
Bouche-à-oreille = 21%
Autre = 16%

AUTRES

90% ont accès à un ordinateur, tablette ou téléphone
80% possèdent une adresse courriel
67% ont déjà fait une transaction en ligne
70% ont été actifs sur les réseaux sociaux.

CHAUDIÈRE-APPALACHES - Alphare Saint-Georges-de-Beauce

Profil des participant·e·s - nombre de participants: **36**

Hommes = 36%

Femmes = 64%

65 ans et plus = 86%

À la retraite = 89%

50% sans études postsecondaires

→ 6% des personnes ont refusé de répondre à la question sur leurs études

Seul·e = 61%

En couple = 31%

6% des personnes ont refusé de répondre à la question sur leur statut

Moins de 25 000 \$ = 56%

→ 6% des personnes ont refusé de répondre à la question sur leurs revenus

AUTRES

92% ont accès à un ordinateur, tablette ou téléphone

72% possèdent une adresse courriel

44% ont déjà fait une transaction en ligne

67% ont été actifs sur les réseaux sociaux.

CENTRE-DU-QUÉBEC - Atena Informatique Drumondville

Profil des participant·e·s - nombre de participants: **58**

Hommes = 31%

Femmes = 69%

55-64 ans = 22%

65 ans et plus = 50%

→ 5% des personnes ont refusé de répondre à la question sur leur âge

Personnes ayant immigré au Québec = 20%

Personnes handicapées = 3%

→ 5% des personnes ont refusé de répondre à la question sur leur appartenance à un groupe

À la retraite = 55%

En emploi ou aux études = 28%

Sans-emploi = 12%

35% sans études postsecondaires

→ 10% des personnes ont refusé de répondre à la question sur leurs études

Seul·e = 34%

En couple = 47%

→ 9% des personnes ont refusé de répondre à la question sur leur statut

Moins de 25 000 \$ = 34%

Plus de 35 000 \$ = 31%

→ 21% des personnes ont refusé de répondre à la question sur leurs revenus

PUBLICITÉS

Organismes communautaires = 22%

Autres non précisés = 60%

AUTRES

91% ont accès à un ordinateur, tablette ou téléphone

90% possèdent une adresse courriel

40% ont déjà fait une transaction en ligne

55% ont été actifs sur les réseaux sociaux.

LAVAL - Communautaire

Profil des participant·e·s - nombre de participants: **22**

Hommes = 36%

Femmes = 64%

55-64 ans = 45%

65 ans et plus 41%

Sur le marché du travail = 50%

À la retraite = 18%

→ 18% des personnes ont refusé de répondre à la question sur leur occupation

Avec des études postsecondaires = 88%

→ 9% des personnes ont refusé de répondre à la question sur leurs études

Seul·e = 32%

En couple = 36%

77% des personnes ont refusé de répondre à la question sur leurs revenus

PUBLICITÉS

Bouche-à-oreille = 64%

Autres non précisés = 32%

AUTRES

95% ont accès à un ordinateur, tablette ou téléphone

95% possèdent une adresse courriel

77% ont déjà fait une transaction en ligne

73% ont été actifs sur les réseaux sociaux.

Réalisations et défis

2020-2021 a été une année de transformation pour le projet Ping! Nous sommes passés de la formation en présence à la formation en ligne. Nous avons démontré qu'il était possible de former des débutants aux ordinateurs et à l'Internet en ligne de façon synchrone.

Nos modalités d'accueil des participant·e·s aux formations se sont aussi adaptées à la demande, par suite des activités de promotion de Services Québec. Nous avons développé une logistique d'accueil et de répartition des participants, pour les diriger adéquatement, et gérer notre liste d'attente.

Les personnes formatrices accueillent maintenant des personnes de tout le Québec, si leur disponibilité locale le permet. C'est une vision pan québécoise qui se développe progressivement dans chaque région.

La pandémie a exacerbé la situation d'exclusion que vivent nos publics cibles, en raison de l'isolement qu'elle a provoqué. Pour l'équipe du projet Ping, la formation répond à un grand besoin et, il y a une prise de conscience accrue des organismes par rapport à l'importance de celle-ci.

L'année 2020-2021 s'est conclue avec des signatures de protocoles d'entente pour deux nouvelles régions : Lanaudière et Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine.

Rapport financier annuel

pour l'année se terminant le 31 mars 2021

Exercice 2020-2021 du 01-04-20 au 03-03-21

DÉPENSES		
Main d'oeuvre	Formateurs	
	Chargée de projet	
Équipement	Équipement	9 840,87\$
Gestion	Impression matérielle didactique	2 018,96\$
	Direction	15 973,96\$
	Administration	14 523,71\$
	Courrier et messagerie	234,92\$
	Frais bancaires	729,00\$
	Espace de bureau et informatique	9 441,60\$
	Communication et web	7 971,13\$
	Déplacement	2 215,69\$
TOTAL DES DÉPENSES		423 580,90\$

ping!

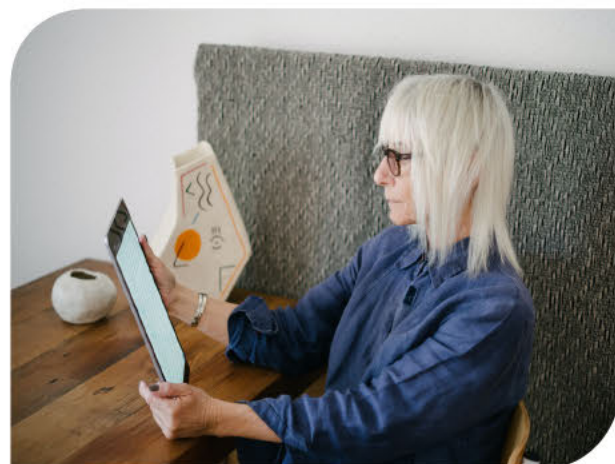
Formation gratuite à Internet

Rapport de projet 2021-2022

Présenté au ministère
du Travail, de l'Emploi
et de la Solidarité sociale

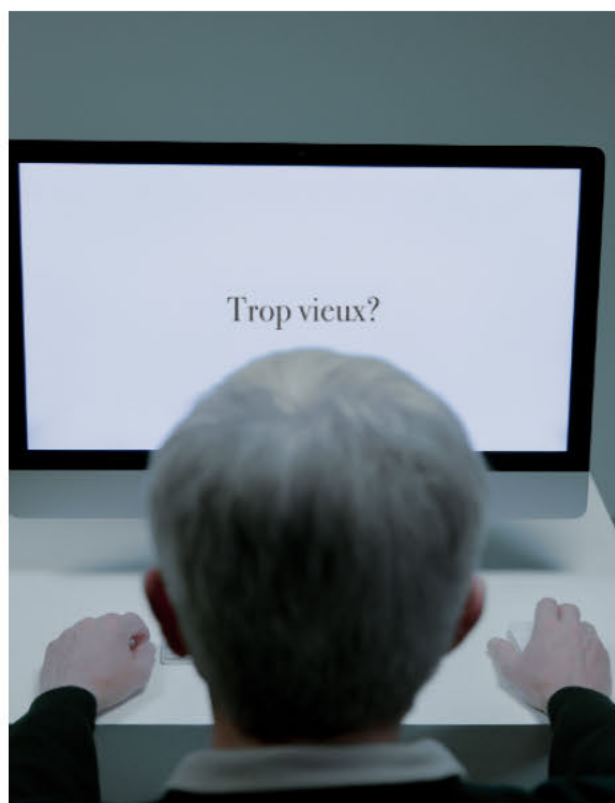
AVRIL 2022

communautaire
ping!



En 2021-2022, nous avons donné 1228 formations individuelles en ligne à des personnes qui n'avaient pas encore les habilités nécessaires pour suivre des cours de groupes.

Photo de RF Studio Pexels.com



Presque toutes les personnes âgées participantes au projet Ping ont exprimé des commentaires à l'effet qu'elles avaient de la difficulté à apprendre à utiliser les outils informatiques. « Je me sens dépassée », « je suis trop vieux », « je ne suis pas bonne », « j'ai peur », sont des commentaires que toutes les personnes formatrices ont entendus.

Photo de Ron Larch Pexels.com



Photo Kampus Production Pexels.com

L'approche de Ping est basée sur la patience et la bienveillance. Une dame en témoigne: « Je suis super contente de m'être inscrite à cette formation; maintenant je peux communiquer avec mes petits-enfants avec Messenger et je suis maintenant capable d'envoyer des courriels et surtout de naviguer sur les sites Internet et sur les sites du gouvernement. »

Table des matières

Sommaire	3
Survol de l'année	4
Partenariats	4
Communications	5
Ressources matérielles	6
Ressources humaines	6

Données sur l'ensemble des régions	7
Données par région	8
Réalisation et défis	10
Rapport financier	10

Sommaire

Le projet PING! Formation gratuite à Internet, né du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 (PAGIEPS) et du Plan d'action 2018-2023 : Un Québec pour tous les âges, a démarré en août 2018. La raison d'être du projet est d'améliorer les compétences numériques des personnes en situation de pauvreté.

L'année 2021-2022, la quatrième du Projet Ping! a été vécue - comme partout ailleurs et en continuité avec l'année précédente - en situation de pandémie. L'isolement provoqué par le confinement a amplifié l'importance de posséder des compétences de base dans l'utilisation d'un appareil informatique et d'Internet.

Le fait de donner des formations à Internet à des débutant-e-s et en ligne est une tâche complexe; 2021-2022 nous a permis de gagner en expérience et d'améliorer nos techniques d'enseignement en ligne.

Comme en 2020-2021, il était difficile de rejoindre les personnes n'ayant pas de connexion Internet et l'accès à un appareil. Nous avons pu contourner en partie cet obstacle à quelques occasions, en faisant appel à des organismes communautaires qui ont accepté d'accueillir des participant-e-s dans leurs locaux, le temps des formations.

Nous avons poursuivi une approche hybride, de formations individuelles et de groupe pour répondre au maximum les besoins des personnes participantes à nos formations.

D'avril 2021 à mars 2022, nous avons offert 2082 formations. Nous comptons 3553 participations et 693 personnes participantes. Nous avons en main 600 formulaires; les statistiques socio-économiques nous montrent que 52 % des participant-e-s étaient âgés de plus de 65 ans; 72 % sont des femmes; 45 % gagnent moins de 25 000 \$ par année; 25 % étaient sans emploi, et 53 % à la retraite au moment de la formation.

Les régions actives en 2021-2022 : Montréal, Outaouais (Gatineau), Centre-du-Québec (Drummondville), Chaudière-Appalaches (Saint-Georges-de-Beauce), Laurentides (Mont-Laurier), Lanaudière (Rawdon), Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (Chandler). Les organismes partenaires ont tous mentionné que la formation Ping répondait à un besoin. Les responsables ont tous déploré la fin du projet dans leur région, mentionnant que des demandes de formation ne cessaient de leur parvenir.

En 2021-2022, nous avons effectué un travail de bouche à oreille, et de communication locale, en passant par les groupes communautaires. L'été s'avère une saison moins active pour Ping, les activités de certains organismes étant interrompues durant cette saison.

Survol de l'année

Avril-juin 2021

Notre liste d'attente est à 91 personnes. La demande demeure plus grande que notre capacité d'accueil; nous voyons cependant qu'elle diminue. Début des ententes dans Lanaudière et Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine. Fin des formations dans le Centre-du-Québec.

Juillet et août 2021

Notre liste d'attente est de 44 personnes au début juillet; elle sera à 24 personnes à la fin du mois d'août. En région, comme pour les années passées, l'été est une saison moins animée. Certains organismes ferment même leurs portes, car leur achalandage est au plus bas.

Septembre 2021

Le rythme se stabilise; l'effet de la promotion de Services Québec se fait moins sentir. La liste d'attente descend à 15 personnes. Fin des formations dans l'Outaouais et dans les Laurentides.

Octobre-novembre 2021

Recherche de partenaires pour les régions de Montérégie, Abitibi-Témiscamingue, Saguenay-Lac-Saint-Jean et développement d'une stratégie pour le Nord-du-Québec.

Décembre 2021

Les formations se terminent pour Chaudière-Appalaches, Lanaudière et Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine. La liste d'attente est maintenant à 14 personnes, car il y a eu des demandes en octobre et novembre.

Janvier-février- mars 2022

Préparation de 2022-2023. Nous avons recommencé à donner des formations en présence dans la région de Montréal. Nous avons des discussions avec des organismes pour l'Abitibi-Témiscamingue, le Saguenay-Lac-Saint-Jean et de la Montérégie.

Partenariats

Des partenariats entamés en 2020-2021 se sont terminés en 2021-2022; Outaouais, Centre-du-Québec, Chaudière-Appalaches et Laurentides. D'autres ont été mis en place : Lanaudière et Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine. Ils se sont terminés en décembre 2021.

Des discussions fructueuses ont eu lieu avec des organismes de l'Abitibi-Témiscamingue, de la Montérégie et du Saguenay-Lac-Saint-Jean. Des ententes devraient être signées au printemps de l'année 2022.

Nous avons réfléchi à notre stratégie pour couvrir le Nord-du-Québec. C'est la plus grande région du Québec et sa population est très éparpillée. Nous allons offrir la formation en ligne, à partir de Montréal. Nous allons demander à Services Québec d'annoncer la formation avec la méthode des papillons dans l'enveloppe de prestation d'aide sociale. Nous allons aussi contacter des organismes régionaux pour joindre les personnes qui ne possèdent aucun appareil ni une connexion à Internet.

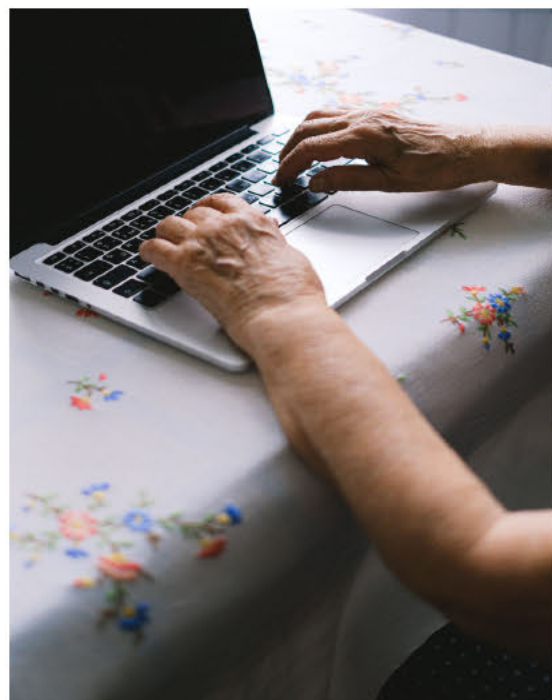


Photo Anna Shvets Pixels.com



Photos Kampus Production Pixels.com

Communications

À l'automne 2020-2021, Services Québec a lancé une campagne de promotion qui a porté fruit. Les papillons promotionnels insérés dans les enveloppes de chèques d'aide sociale ont stimulé l'intérêt pour Ping de la part d'une population qui a peu accès au monde numérique et à Internet. Nous avons eu énormément de demandes pour Ping et la campagne a eu des effets jusqu'au printemps 2022.

À Montréal, à partir de septembre 2021, nous avons fait de la promotion dans la communauté des organismes communautaires. Notre demande était de faire connaître notre offre auprès des usagers de ces organismes pour qu'ils puissent nous contacter et s'inscrire à nos formations en ligne.

À partir de janvier 2022, les organismes ont recommencé à nous contacter pour les formations en présence, que nous avons



Dans les formations, les personnes participantes posent beaucoup de questions. Nous remarquons aussi que les personnes n'hésitent pas à s'entraider et à partager leur connaissances.

Ressources matérielles

Aucune nouvelle acquisition matérielle.
Les appareils achetés les années passées
répondent aux besoins.

Ressources humaines

Le projet Ping s'appuie sur un travail d'équipe.
Voici la répartition des heures allouées au
projet :

Communautaire

	Heures
Direction générale	264
Gestion du projet	1680
Administration/comptabilité	308
Développement Web	130
Total	2382

Formations

	Heures
(06) Montréal	3150
(11) Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	864
(12) Chaudière-Appalaches	917
(14) Lanaudière	986
(15) Laurentides	336
(17) Centre-du-Québec	315
Total	7394

En chiffres

Nombre de formations données	2043
Nombre total de présences	3423
Nombre de personnes rejointes	682

Données sur l'ensemble des régions

VUE D'ENSEMBLE

- 91 % des personnes rencontrées ont accès à un ordinateur, une tablette électronique ou un téléphone intelligent.
- 77 % possèdent une adresse courriel.
- 54 % ont déjà effectué une transaction en ligne.
- 47 % sont inscrites sur les réseaux sociaux.
- 64 % de nos formations ont été offertes en ligne.

NOMBRE DE FICHES COMPILÉES 600

Hommes	= 27 %
Femmes	= 72 %
Refus de répondre	= 1 %
→ Globalement une majorité de femmes depuis les débuts de Ping, et ce, dans toutes les régions.	
55-64 ans	= 23 %
65 ans et plus	= 52 %
Personnes immigrantes, Premières Nations, Inuits ou Métis et personnes handicapées	= 48 %
À la retraite	= 34 %
Sans-emploi	= 42 %
→ 8 % des personnes ont refusé de répondre à la question sur leur occupation	

18 % des personnes participantes n'ont aucune étude postsecondaire.
→ 10 % des personnes ont refusé de répondre à la question au sujet des études.

Seul-e	=57 %
En couple	=21 %
→ 11 % des personnes ont refusé de répondre à la question sur leur statut	

Moins de 25 000 \$	= 52 %
→ 30 % des personnes ont refusé de répondre à la question au sujet de leurs revenus	

COMMENT LES PERSONNES PARTICIPANTES ONT ENTENDU PARLER DE PING

Organisme communautaire	= 34 %
Bouche-à-oreille	= 14 %
CLE	= 17 %
Autre	= 35 %



Un de nos formateurs avec un groupe d'apprenants, dans un groupe communautaire du centre-ville de Montréal.
La formation porte sur les réseaux sociaux
Photo d'une personne participante à la formation

Données par régions

(06) MONTRÉAL		(11) GASPÉSIE-ÎLES-DE-LA-MADELEINE		(14) LANAUDIÈRE		(17) CENTRE-DU-QUÉBEC	
Nombre total		Nombre total		Nombre total		Nombre total	
de formations offertes	811	de formations offertes	220	de formations offertes	167	de formations offertes	98
Nombre total de présences	1155	Nombre total de présences	408	Nombre total de présences	708	Nombre total de présences	195
Nombre de participants rejoints	126	Nombre de participants rejoints	105	Nombre de participants rejoints	198	Nombre de participants rejoints	26
Femmes	70 %	Femmes	61 %	Femmes	71 %	Femmes	70 %
Hommes	23 %	Hommes	39 %	Hommes	29 %	Hommes	30 %
Refus de répondre	7 %	65 ans et plus	21 %	65 ans et plus	85 %	65 ans et plus	37 %
65 ans et plus	45 %	Entre 55 et 64 ans	15 %	Personne immigrante, née hors Canada, autochtone ou handicapée	4 %	Entre 55 et 64 ans	22 %
Entre 55 et 64 ans	32 %	Personne immigrante, née hors Canada, autochtone ou handicapée	2 %	À la retraite	97 %	Personne immigrante, née hors Canada, autochtone ou handicapée	41 %
Personne immigrante, née hors Canada, autochtone ou handicapée	42 %	Sans emploi	31 %	Revenu annuel		Sans emploi	37 %
Sans emploi	42 %	Revenu annuel		de moins de 25 000\$/an	36 %	Revenu annuel	
Revenu annuel		de moins de 20 000\$/an	42 %	Études secondaires		de moins de 20 000\$/an	48 %
de moins de 20 000\$/an	42 %	Études secondaires		non complétées	15 %	Études secondaires	
Études secondaires		non complétées	45 %	Études secondaires complétées	43 %	non complétées	41 %
non complétées	18 %	Études secondaires complétées	38 %	Études universitaires complétées	11 %	Études secondaires complétées	19 %
Études secondaires complétées	25 %						
Études universitaires complétées	24 %						
(07) OUTAOUAIS		(12) CHAUDIÈRE-APPALACHES		(15) LAURENTIDES			
Nombre total		Nombre total		Nombre total			
de formations offertes	266	de formations offertes	388	de formations offertes	93		
Nombre total de présences	385	Nombre total de présences	393	Nombre total de présences	179		
Nombre de participants rejoints :	62	Nombre de participants rejoints	138	Nombre de participants rejoints	27		
Femmes	87 %	Femmes	66 %	Femmes	84 %		
Hommes	13 %	Hommes	34 %	Hommes	16 %		
65 ans et plus	46 %	65 ans et plus	68 %	65 ans et plus	68 %		
Entre 55 et 64 ans	40 %	Personne immigrante, née hors Canada, autochtone ou handicapée	14 %	Personne immigrante, née hors Canada, autochtone ou handicapée	8 %		
Personne immigrante, née hors Canada, autochtone ou handicapée	12 %	À la retraite	64 %	À la retraite	72 %		
Sans emploi	27 %	Revenu annuel		Sans emploi	20 %		
Revenu annuel		de moins de 25 000\$/an	22 %	Revenu annuel			
de moins de 25 000\$/an	33 %	Refus de répondre (revenus)	31 %	de moins de 25 000\$/an	64 %		
Études secondaires complétées	23 %	Études secondaires		Études secondaires			
Études universitaires complétées	24 %	non complétées	32 %	non complétées	8 %		
		Études secondaires complétées	30 %	Études secondaires complétées	58 %		
		Études universitaires complétées	14 %	Études universitaires complétées	8 %		

Réalisations et défis

Dans un contexte pandémique, 2021-2022 a été une année de consolidation pour Ping. Nous avons poursuivi des activités de formations en ligne, offrant des formations en présence quand cela était possible.

Nos modalités d'accueil des participant-e-s aux formations se sont améliorées. Notre logistique d'accueil fonctionne bien, car nous avons créé de bons outils informatiques pour gérer cette activité.

Former des personnes débutantes à Internet, en ligne, est parfois une tâche qui semble impossible; cela prend du temps, de la patience, beaucoup de dévouement. Nous avons perfectionné notre pratique de formation en ligne pendant cette année. Nous avons rejoint des apprenants qui n'avaient aucune connaissance d'Internet et qui voulaient communiquer avec leurs proches et leur environnement.

Tous les modules s'avèrent essentiels, et sont bien adaptés à ce qui est nécessaire d'apprendre pour développer les compétences de base en littératie numérique. Nos apprenants connaissent mal ces sujets. Les connaissances acquises sur le tas ne sont pas suffisantes pour développer une solide présence numérique. Nous avons beaucoup de questions sur tout ce qui a trait à la sécurité, aux transactions et à l'identité numérique.

Le module 6 sur les services gouvernementaux a une portée particulière; il n'est pas simple à maîtriser et demande beaucoup d'attention. Il suscite beaucoup de questions auxquelles nous répondons le mieux possible dans la séance de formation.

Dans les formations individuelles en ligne et dans les accompagnements individuels en classe, nous pouvons être plus pointus dans nos réponses et nous arrimer aux besoins spécifiques des personnes participantes.

La pandémie a mis en évidence la nécessité de développer une littératie numérique de base pour être en mesure de communiquer avec son milieu et de participer à la société en tant que citoyen numérique. À Ping, nous avons le sentiment que la formation répond à un grand besoin en ce sens.

Rapport financier

Formateurs.....	
Chargé de projet.....	
Direction	18 163,41\$
Administration	19 300,55\$
Impression et matériel didactique...	1 519,61\$
Courrier et messagerie	867,02\$
Frais bancaires	440,35\$
Espace de bureau et informatique...	7 937,65\$
Communication et Web.....	11 201,52\$
Déplacements.....	2 027,15\$
Matériel et fourniture de bureau.....	68,99\$
Divers	40,66\$
Total des dépenses.....	319,855,27\$



ping!

Formation gratuite à Internet

Rapport de projet 2022-2023

Présenté au ministère
du Travail, de l'Emploi
et de la Solidarité sociale

MAI 2023

communautaire

binada!

Le projet Ping!



Photo: Freepik.com

« Cette formation m'apporte beaucoup sur la connaissance en informatique, car je n'avais pas de base. Je découvre que je vivais dans l'ignorance, maintenant, je suis sur les rails vers le monde actuel. »

« J'ai adoré le cours qui répond très bien aux questions des élèves. Les informations sont très pertinentes et adaptées à notre compréhension. Merci beaucoup. Je ressors mieux outillée. »

« Wow mes informations sont faciles d'accès! Contente de savoir enfin sécuriser mes informations. »

Au sujet du module 6 : Module 6 : « Très bon module pour tout citoyen; ce fut un cours avec beaucoup d'informations reçues de la part de la formatrice. »

« Ce cours ou formation fut très intéressant pour moi. Je le recommande à tous. La formatrice connaît très bien son domaine et le véhicule avec passion et patience. Elle répond très bien à toutes nos questions. J'aimerais bien que ce cours se poursuive. Qu'il y ait peut-être une 2e étape. Bravo! Et merci! pour toutes les nouvelles connaissances. »
« J'ai vraiment beaucoup apprécié, je vous remercie infiniment d'avoir eu l'opportunité d'avoir eu droit à ce cours. Et la formatrice expliquait vraiment bien. Je suis déçu que ce soit terminé. Un immense merci. »

« J'ai brisé la glace: je suis contente de moi et de m'être inscrite à cette formation qui va m'aider à communiquer. »

Table des matières

Sommaire	3	Données sur l'ensemble des régions	6
Survol de l'année	4	Données par région.....	7
Communications	4	Réalisation et défis	8
Ressources matérielles.....	5	Rapport financier.....	8
Ressources humaines	5		
En chiffres	5		

Sommaire

Le projet PING! Formation gratuite à Internet, né du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 (PAGIEPS) et du Plan d'action 2018-2023 : Un Québec pour tous les âges, a démarré en août 2018. La raison d'être du projet est d'améliorer les compétences numériques des personnes en situation de pauvreté.

L'année 2022-2023, la cinquième du Projet PING! a été marquée par le retour de la formation en présence. Cela s'est concrétisé progressivement. Les organismes, inquiets au début de l'année 2022, ont peu à peu repris confiance et décidé de programmer des formations de groupes dans leurs locaux. Dans la région métropolitaine, pas une semaine ne passe sans qu'un organisme nous contacte pour programmer des formations. Nous avons beaucoup de demandes pour l'automne 2023.

Des organismes régionaux nous contactent aussi régulièrement pour programmer des formations. Les régions avec lesquelles nous avons eu des partenariats en 2022-2023 sont l'Abitibi-Témiscamingue et le Saguenay-Lac-Saint-Jean. Nous avons poursuivi notre couverture de Montréal. Nous avons aussi couvert le Nord-du-Québec et la Montérégie en formation en ligne depuis Montréal. Durant toute l'année, des demandes individuelles de l'ensemble du Québec nous sont parvenues et les personnes formatrices de Montréal y ont répondu.

Il est laborieux de rejoindre les personnes n'ayant pas de connexion Internet et d'accès à un appareil pour leur donner des formations en ligne. Il n'est pas souhaitable de former des personnes complètement débutantes dans un format en ligne et

en groupe; ça ne fonctionne tout simplement pas, car les difficultés techniques prennent toute la place. Des formations individuelles sont préférables pour débiter. Nous avons fait appel à des organismes communautaires qui ont accepté d'accueillir des participants dans leurs locaux, le temps de ces formations individuelles en ligne.

Toute l'année, nous avons poursuivi une approche hybride, de formations individuelles et de groupe, en présence et en ligne; c'est ainsi que nous avons formé les personnes participantes.

D'avril 2022 à mars 2023, nous avons donné 821 formations : 63% en présence et 37% en ligne. Il y a eu 2592 participations et 511 participant-e-s. Nous avons en main 436 formulaires; les statistiques socio-économiques nous montrent que 72% des participant-e-s étaient âgé-es de plus de 65 ans; 76% sont des femmes; 31% gagnent moins de 30 000 \$ par année (34 % ont préféré ne pas répondre à la question sur les revenus); 68% sont à la retraite au moment de la formation.

Les régions actives en 2022-2023 : Montréal, Nord-du-Québec, Abitibi-Témiscamingue (Rouyn-Noranda), Saguenay-Lac-Saint-Jean (Alma), Montérégie. De Montréal, nous avons commencé à couvrir la Montérégie en ligne, à partir de janvier 2023; nous avons aussi offert des formations en ligne à des personnes d'autres régions du Québec (Voir la section « En chiffres » pour plus de précision). Tous nos organismes partenaires ont mentionné que la formation PING! répondait à un besoin. Les organismes partenaires des années précédentes nous ont contactés pour savoir si le mandat de PING! serait prolongé et si leur région serait de nouveau couverte.

Survol de l'année

Avril-mai-juin

Signatures des ententes avec les partenaires d'Abitibi-Témiscamingue et du Saguenay-Lac-Saint-Jean. La reprise des formations en présence se confirme; la confiance se rétablit du côté des organismes pour qu'ils recommencent à offrir leurs services en présence et rouvrir leurs portes. Nous poursuivons les contacts avec des organismes du Nord-du-Québec. Il y a de l'intérêt, les discussions s'annoncent longues; cela nous demandera de la patience.

Juillet-août-septembre

Dans la région de Montréal 97 formations avec 315 présences sont offertes durant ce trimestre. Nos partenaires régionaux préparent leur programmation. Plusieurs organismes nous contactent pour de la formation en présence pour l'automne et l'hiver.

Octobre-novembre-décembre

Nous sommes très actifs à donner les formations en présence; celles-ci prennent le pas sur les formations en ligne. Nous poursuivons ces dernières, mais principalement dans des formats individuels. La logistique exigée pour programmer les formations de groupe en ligne est un défi, mais nous y arrivons dans la grande majorité des cas. Nos partenaires régionaux commencent à donner leurs formations. Services Québec distribuent un papillon promotionnel dans les régions du Nord-du-Québec, d'Abitibi-Témiscamingue, du Saguenay-Lac-Saint-Jean et Montérégie. Nous recevrons plus d'une centaine de demandes à la suite de cette campagne promotionnelle.

Janvier-février-mars

Nous débutons les formations en ligne en Montérégie. Nous avons contacté plusieurs organismes de la région, mais ces derniers ne voulaient pas s'engager à devenir partenaires, parce qu'ils redémarraient leurs activités en présence, leurs effectifs étant débordés. Ils craignaient aussi la pénurie de main-d'œuvre et avaient de la difficulté à recruter du personnel pour leurs activités habituelles.

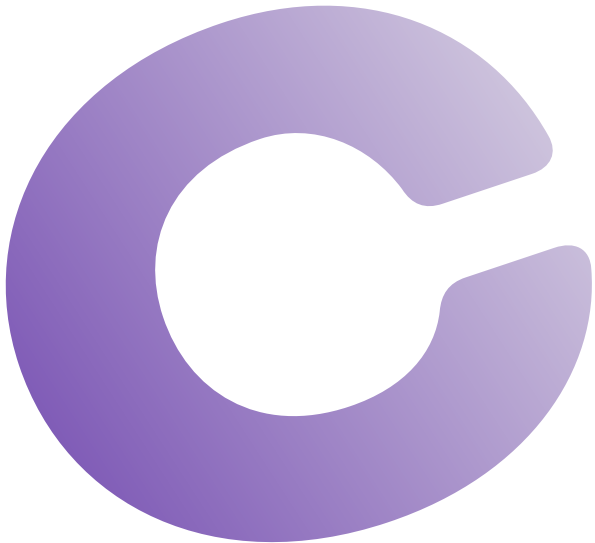
Nous avons commencé à recevoir des demandes d'organismes pour offrir PING! à l'automne 2023; dans la région de Montréal et dans les autres régions du Québec. Les partenaires que nous avons eus dans plusieurs régions depuis les débuts du projet nous contactent aussi, pour voir si PING! sera reprogrammé chez eux.

Communications

Dans la région de Montréal, nous avons reçu beaucoup de demandes d'organismes; nous n'avons pas eu à faire des activités spécifiques de promotion.

Dans le Nord-du-Québec, nous avons publié une annonce sur PING! dans le journal local (La Sentinelle). Nous avons eu un bel article aussi. Mais cela a donné peu de résultats dans l'immédiat, en termes d'inscriptions aux formations. Nous avons aussi contacté 45 organismes, municipalités et instances publiques et gouvernementales de plusieurs localités de cette région. Des personnes qui connaissent bien la région nous ont mentionné que le rythme des choses est différent dans le Nord et leur recommandation est de poursuivre nos efforts.

En Abitibi-Témiscamingue et au Saguenay-Lac-Saint-Jean, les activités de promotion ont été effectuées par les organismes communautaires (2 groupes d'alphabétisation) qui sont bien implantés dans leur milieu.



Ressources matérielles

Notre matériel informatique montre des signes d'usure. Nous avons dû nous départir de plusieurs appareils. Afin de poursuivre le projet PING! nous aurons à rafraîchir notre parc d'ordinateurs.

Ressources humaines

Le projet Ping s'appuie sur un travail d'équipe. Voici la répartition des heures allouées au projet :

Communautaire

	Heures
Direction générale	124
Gestion du projet	1750
Administration et comptabilité	196
Entretien Web	140
Total	2210

Formations

	Heures
Montréal, (Nord-du-Québec, Montérégie)	5080,0
Saguenay-Lac-Saint-Jean	591,5
Abitibi-Témiscamingue	554,5
Total	6226,0



En chiffres

Nombre de formations données	821	100%
Nombre de formation de groupes en présence	304	37,0%
Nombre de formation de groupes en ligne*	92	11,2%
Nombre de formations individuelles en présence	210	25,6%
Nombre de formations individuelles en ligne*	215	26,2%

* Les formateurs et formatrices de Montréal ont donné 97,8% des formations de groupes en ligne globales, à Montréal, en Mauricie, dans le Bas-Saint-Laurent, et dans la Capitale-Nationale, et 98,6% des formations individuelles en ligne globales à Montréal, dans le Nord-du-Québec, en Montérégie, au Saguenay-Lac-Saint-Jean, dans les Laurentides, la Capitale-Nationale, et Laval.

Nombre total de présences	2592
Nombre de personnes rejointes	511

Données sur l'ensemble des régions

VUE D'ENSEMBLE

- 89 % des personnes rencontrées ont accès à un ordinateur, une tablette électronique ou un téléphone intelligent.
- 81 % possèdent une adresse courriel.
- 59 % ont déjà effectué une transaction en ligne.
- 50 % sont inscrites sur les réseaux sociaux.
- 63 % de nos formations ont été offertes en présence et 37% en ligne.

NOMBRE DE FICHES COMPILÉES 600

Hommes	= 23 %
Femmes	= 76 %
Refus de répondre	= 1 %
→ Globalement une majorité de femmes depuis les débuts de PING!, et ce, dans toutes les régions.	
55-64 ans	= 16 %
65 ans et plus	= 72 %
Personnes immigrantes,	= 7 %
Personnes handicapées	= 5 %
À la retraite	= 68 %
Sans-emploi	= 12 %
→ 8 % des personnes ont refusé de répondre à la question sur leur occupation	
13 % des personnes participantes n'ont aucune étude postsecondaire.	
→ 8 % des personnes ont refusé de répondre à la question au sujet des études.	
Seule	=49 %
En couple	=41 %
→ 6 % des personnes ont refusé de répondre à la question sur leur statut	
Moins de 30 000 \$	= 31 %
→ 34 % des personnes ont refusé de répondre à la question au sujet de leurs revenus	
COMMENT LES PERSONNES PARTICIPANTES ONT ENTENDU PARLER DE PING	
Organisme communautaire	= 64 %
Affichage	= 9%
Bouche-à-oreille	= 15 %
CLE	= 2 %
Autre	= 9 %

Données par régions

(06) MONTRÉAL et (16) Montérégie

Nombre total	
de formations données	462
Nombre total de présences	1650
Nombre de participants rejoints	369
Femmes	68 %
Hommes	29 %
Refus de répondre	3 %
65 ans et plus	64 %
Personnes immigrantes	25 %
Personnes handicapées	3 %
À la retraite	66 %
Revenu annuel	
de moins de 25 000\$/an	34 %
Études secondaires non complétées	10 %
Études secondaires complétées	19 %
Études universitaires complétées	32 %

(02) SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN

À partir d'octobre 2022	
Nombre total	
de formations données	152
Nombre total de présences	590
Nombre de participants rejoints :	70
Femmes	86 %
Hommes	14 %
65 ans et plus	82 %
Personnes immigrantes	2 %
À la retraite	85 %
Revenu annuel	
de moins de 25 000\$/an	21 %
Études secondaires complétées	22 %
Études universitaires complétées	18 %

(08) ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

À partir d'octobre 2022	
Nombre total	
de formations données	137
Nombre total de présences	219
Nombre de participants rejoints	35
Femmes	48 %
Hommes	52 %
65 ans et plus	57 %
Entre 55 et 64 ans	20 %
Personnes immigrantes	4 %
Personnes handicapées	18 %
Sans emploi	21 %
En emploi	25 %
À la retraite	49 %
Revenu annuel	
de moins de 25 000\$/an	40 %
Études secondaires non complétées	27 %
Études secondaires complétées	19 %
Études universitaires complétées	16 %

(10) NORD-DU-QUÉBEC

À partir de septembre 2022	
Nombre total	
de formations données	32
Nombre total de présences	78
Nombre de participants rejoints	17
Femmes	100 %
Hommes	0 %
65 ans et plus	83 %
Sans emploi	17 %
À la retraite	72 %
Revenu annuel	
de moins de 25 000\$/an	11 %
Refus de répondre (revenus)	42 %
Études secondaires complétées	28 %
Études universitaires complétées	31 %

Réalisations et défis

Avant la pandémie, nous avions pris conscience que la formation PING! proposée sur 6 jours presque consécutifs n'était pas une formule idéale. Les participants à la formation se plaignaient qu'il y avait trop de contenu en peu de temps; qu'ils ne pouvaient l'assimiler aussi vite, et qu'ils ne pouvaient pratiquer entre les séances. Les abandons étaient fréquents et nos observations sur le terrain confirmaient que la plupart des participants éprouaient une charge cognitive saturée. Un de nos formateurs à temps partiel offrait la formation une fois par semaine dans un organisme communautaire, et les apprenants se montraient très satisfaits. Ils semblaient mieux assimiler le contenu.

Quand la pandémie s'est installée, nous avons commencé à offrir nos formations en ligne, une fois par semaine; en groupes et individuelles. Et, nous avons poursuivi de cette façon pendant toute la durée des mesures sanitaires. Quand nous avons recommencé à donner des formations en présence, nous avons poursuivi de cette manière hybride et hebdomadaire. Cela simplifie aussi grandement la logistique, car, une formation par semaine, c'est aussi une pratique courante dans les organismes communautaires qui nous accueillent.

◆
Nous avons amélioré notre module 6 sur les services gouvernementaux. Nous en avons discuté avec nos collaborateurs de Services Québec. Nous l'avons mis à jour, pour l'arrimer à l'évolution des services gouvernementaux en ligne. Nous comprenons bien son importance, et il est nécessaire qu'il soit révisé régulièrement.

◆
Nous avons mis beaucoup d'efforts pour rejoindre les communautés du Nord-du-Québec. Nous avons eu peu de résultats jusqu'à maintenant. Nous comprenons que le développement de partenariats dans cette région prend plus de temps et nous poursuivons nos efforts. Nous avons tout de même :

- Une entente avec l'organisme Irvitvik à Montréal pour qu'ils nous contactent quand une personne Inuk participante à leurs activités a besoin de formation en matière d'informatique (suite à une mini-formation de Ping le 2 mars auprès de 6 personnes)
- Des discussions en cours avec une organisation du Nunavik pour offrir Ping en ligne avec des communautés Inuit, à partir de la fin du printemps.

◆
Les formateurs et formatrices des partenaires régionaux sont peu enthousiastes à utiliser la formation en ligne de groupe et individuelle dans leur enseignement. Dans les 2 formats, le mode en présence est utilisé presque à 100%. La plupart des formations de groupe et individuelles en ligne sont offertes par notre équipe de Montréal.

Rapport financier

Formateurs.....	██████████
Chargé de projet.....	██████████
Direction	8 575,23 \$
Administration	12 055,95 \$
Matériel didactique	2 362,79 \$
Courrier et messagerie	879,69 \$
Frais bancaires	8 269,56 \$
Espace de bureau	8 269,56 \$
Communication et Web.....	7 992,02 \$
Déplacements.....	593,51 \$
Total des dépenses.....	322 843,32 \$



ping!

Formation gratuite à Internet

Rapport de projet 2023-2024

Présenté au ministère
du Travail, de l'Emploi
et de la Solidarité sociale

AOÛT 2024

communautaire

ping!

Sommaire

Le projet PING! Formation gratuite à Internet, née du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 (PAGIEPS) et du Plan d'action 2018-2023 : Un Québec pour tous les âges, a démarré en août 2018. La raison d'être du projet est d'améliorer les compétences numériques des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion.

L'année 2023-2024, la sixième du Projet PING! a été une année de transition entre les plans de lutte à la pauvreté 2018-2023 et 2024-2029.

Ressources matérielles

Cette année, nous avons acquis 30 nouveaux ordinateurs pour renouveler notre inventaire et retrancher les ordinateurs non fonctionnels. Mais, malgré ces nouveaux appareils, le reste de matériel informatique montre des signes d'usure. Afin de poursuivre le projet PING! nous aurons à rafraîchir notre parc d'ordinateurs.

Ressources humaines

	Heures
Direction générale	70
Gestion du projet	1542
Administration et comptabilité	112
Entretien Web	100
Formations	4644
Total	6468

En chiffres

Nombre de formations données	817
Nombre total de présences	4369
Nombre de personnes rejointes	884

Données sur l'ensemble des régions

Nombre de formations données	817	100%
Nombre de formation de groupes en présence	450	55%
Nombre de formation de groupes en ligne*	93	11%
Nombre de formations individuelles en présence	152	19%
Nombre de formations individuelles en ligne*	122	15%

NOMBRE DE FICHES COMPILÉES : 573

Femmes = 72%

Hommes = 27%

Refus de répondre = 1%

→ Globalement une majorité de femmes depuis les débuts de PING!, et ce, dans toutes les régions.

55-64 ans = 11%

65 ans et plus = 72%

4% des personnes participantes sont issues des Peuples autochtones

27% sont nées hors Canada,

3% sont des personnes handicapées

À la retraite = 73%

Sans-emploi = 9%

11% des personnes participantes n'ont pas leur diplôme d'études secondaires, tandis que 34% n'ont pas de diplôme d'études collégiales.

11%→ des personnes ont refusé de répondre à la question au sujet des études.

Seul·e = 32%

En couple = 48%

→ 13% des personnes ont refusé de répondre à la question sur leur statut.

Moins de 30 000 \$ = 34%

→ 42% des personnes ont refusé de répondre à la question au sujet de leurs revenus.

PUBLICITÉ

Organisme communautaire = 49%

Affichage = 27%

Bouche-à-oreille = 12%

CLE = 2%

Autre = 5%

NSP Refus = 2%

AUTRES

- 84% ont accès à un ordinateur, une tablette électronique ou un téléphone.
- 82% possèdent une adresse courriel.
- 47% ont déjà effectué une transaction en ligne, et 50% sont inscrits sur les réseaux sociaux.
- 74% de nos formations ont été offertes en présence et 26% en ligne.

Toutes nos formations en présence ont été dispensées dans la région métropolitaine : Montréal, Laval et Montérégie. En ligne, nous avons donné des formations dans les Laurentides, le Bas-Saint-Laurent, le Nord-du-Québec, la Capitale-Nationale, Chaudière-Appalaches et en Estrie.

Rapport financier

	Août 23 à juillet 24
Solde au début de l'exercice	6911,75 \$
Financement contrat 700375870	300000,00 \$*

SALAIRES

Administration	
Chargé de projet	
Direction	
<u>Formateurs</u>	
Total salaires	

272232,06 \$

FRAIS D'EXPLOITATION

Communications et Web	5245,94 \$
Déplacements	171,73 \$
Équipements	19000,00 \$
Espace de bureau	6653,11 \$
Frais bancaires	836,01 \$
Matériel didactique	1477,85 \$
<u>Matériel et fourniture de bureau</u>	<u>19,80 \$</u>
Total frais d'opération	34679,71 \$

Total des charges 306911,76 \$

SOLDE À LA FIN 0,00 \$

* 20% du montant à recevoir sur présentation de ce rapport.

AVIS DE RECOURS

À la suite d'une décision rendue en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Révision par la Commission d'accès à l'information

a) Pouvoir

L'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne dont la demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels peut demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision. La demande de révision doit être faite par écrit; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (art. 137).

L'adresse de la Commission d'accès à l'information est la suivante :

Québec	525, boul. René-Lévesque Est Bureau 2.36 Québec (Québec) G1R 5S9	Tél. : 418 528-7741 Numéro sans frais : 1 888 528-7741	Télec. : 418 529-3102
---------------	--	--	-----------------------

Montréal	2045, rue Stanley Bureau 900 Montréal (Québec) H3A 2V4	Tél. : 514 873-4196 Numéro sans frais : 1 888 528-7741	Télec. : 514 844-6170
-----------------	--	--	-----------------------

b) Motifs

Les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites sur un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

c) Délais

Les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (art. 135).

La Loi prévoit spécifiquement que la Commission d'accès à l'information peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de 30 jours (art. 135).