

## Articles du 17 mars 2006

Dans cette édition :

1. Un projet du CEFRIO qui fait du chemin: École éloignée en réseau
2. Combattre le fossé numérique dans les pays en développement
3. Êtes-vous en train de dévorer vos clients ?

**1. Un projet du CEFRIO qui fait du chemin: École éloignée en réseau** - Une session de transfert réunissant près de deux cents participants – directeurs d'école, enseignants, conseillers pédagogiques, chercheurs et autres intervenants - impliqués dans le projet École éloignée en réseau a eu lieu les 16 et 17 février dernier à Québec.

L'événement a donné la parole à des enseignants de 13 sites pilotes du projet. Ce fut l'occasion pour eux de nous parler de leurs bons coups et de montrer comment, concrètement, ils ont intégré des outils technologiques (vidéoconférence, logiciel de télécollaboration) à leur pratique.

Rappelons que le projet rejoint actuellement de petites écoles situées dans des communautés éloignées des centres urbains. Les enseignants de ces écoles, qui ont d'ailleurs souvent des classes multiâges, n'ont généralement pas accès à toutes les ressources nécessaires, et sont donc appelés à innover pour pallier ce manque et assurer la réussite scolaire de leurs élèves.

De façon plus concrète, voici quelques-unes des initiatives qui ont été présentées lors de cette session de transfert :

- Des enseignants de quatre petites écoles primaires de la Commission scolaire Beauce-Appalaches ont uni leurs talents et leurs intérêts pour développer un projet de bande dessinée (BD) avec leurs élèves. Chaque enseignant était responsable d'un thème (ex : Histoire et géographie de la BD, Héros et héroïnes de BD et Les classiques de la BD). L'enseignant responsable présentait sa matière en vidéoconférence à l'ensemble des élèves. Ceux-ci ont aussi discuté ensemble de sujets d'intérêt pour le projet avec le logiciel Knowledge Forum. Une fois le projet avancé, chaque élève présentait son scénario de BD à d'autres élèves en vidéoconférence pour recevoir une rétroaction lui permettant de peaufiner son projet. À la fin, tous ont présenté à leurs pairs en vidéoconférence le fruit de leur travail. Ce projet a permis de tisser des liens serrés entre les élèves qui ont formulé le souhait de se rencontrer ; ce qui fut fait à l'occasion d'un pique-nique organisé à la fin des classes.
- À l'école primaire Christ-Roi de St-Camille, les élèves ont préparé avec des pairs d'une autre école un projet visant à connaître comment se déroulait anciennement la fête de Noël. Ils ont élaboré avec l'aide de Knowledge Forum (KF) leurs questions et leurs hypothèses. Les enseignants y ont aussi fait profiter de leurs contacts dans le milieu

communautaire pour rejoindre et intéresser les personnes âgées du village au questionnement des enfants. Le tout a résulté en un échange virtuel enrichissant entre les élèves des deux écoles et les personnes âgées grâce à la vidéoconférence. Et les élèves ont gardé une trace de cette rencontre en écrivant sur le KF ce qu'ils en avaient apprécié.

- L'école des Deux-Rivières à Matapédia a la particularité d'accueillir des élèves du préscolaire, du primaire et du secondaire. Située à la frontière du Québec et du Nouveau-Brunswick, l'école est établie en région défavorisée, loin des centres importants dans les domaines culturel, économique et éducatif. Les enseignants au secondaire de cette école ont remarqué que pour les élèves finissants, cela tient plus du rêve que de la réalité que de poursuivre des études universitaires. Pour renverser la vapeur, ils les ont mis en lien, dans le cadre de leurs cours de chimie, avec des professeurs de l'Université du Québec à Rimouski dont un est d'ailleurs issu de leur communauté. Avec l'aide de Knowledge Forum, ils ont pu échanger et se rendre compte que tout est possible et envisager des études postsecondaires avec le désir de réussir.

Au-delà des succès qui ont été présentés, cette session de transfert a été l'occasion pour bien des intervenants d'échanger en face-à-face, de susciter de nouvelles idées de projets et surtout, d'exprimer le désir de collaborer tous ensemble pour briser l'isolement des enseignants, des élèves et des milieux pour une plus grande réussite éducative des citoyens de demain.

Rédactrice : Gisèle Vachon, chargée de projet, Direction recherche, transfert et valorisation, CEFRIO

Pour en savoir plus :

<http://www.eer.qc.ca/>  
[www.cefrio.qc.ca/projets](http://www.cefrio.qc.ca/projets)

Josée Beaudoin,  
Directrice de projet  
CEFRIO

**2. Combattre le fossé numérique dans les pays en développement** - En raison de l'absence d'une infrastructure de réseau de base et de piètres liaisons internationales, le fossé numérique est beaucoup plus prononcé dans les zones du monde où les revenus sont les plus bas. Les technologies liées à Internet sont particulièrement lentes à arriver jusqu'aux nations les plus pauvres. Cependant, pour les pays en développement comme pour les pays mieux développés, l'enjeu fondamental demeure le même : étendre l'accès aux technologies à tous, à l'intérieur d'une société donnée.

Puisqu'elle est le résultat d'un ensemble de facteurs sociaux, économiques, politiques et environnementaux, la fracture numérique est un problème complexe. Bien au-delà de la seule construction de réseaux et d'infrastructures de télécommunication, les pays qui s'y attaquent gagnent ainsi à entreprendre diverses actions telles que la mise en œuvre de séances de formation à l'utilisation des technologies et d'Internet, la création de centres d'accès publics à Internet, l'adoption de politiques gouvernementales favorisant la création de contenus locaux, etc. Plusieurs initiatives dignes de mention ont d'ailleurs été réalisées par les administrations publiques de différents pays en développement.

## Quelques initiatives

- **L'Inde branche ses communautés rurales**

Pour réduire le fossé numérique qui sévit particulièrement dans les régions rurales du pays, le gouvernement indien s'est allié à des partenaires privés pour lancer en 2004 le projet **Mission 2007**. Ce projet consiste à établir des centres du savoir au sein des 600 000 villages ruraux. Implantés dans différents lieux publics tels que les établissements d'enseignement et les bureaux gouvernementaux, ces centres mettent une panoplie de services en ligne à la disposition des citoyens :

- Services gouvernementaux : demande de certificat de naissance ou de décès, plaintes relatives à l'eau, etc. ;
- Santé : prise de rendez-vous en ligne avec un ophtalmologiste, information et enregistrement aux Eye camps ;
- Agriculture : accès aux prix des marchés, demandes de tests de sols, avis de vétérinaires, etc. ;
- Communication : accès au courrier électronique, au clavardage, etc. ;
- Loisirs : résultats de loteries, astrologie, jeux, etc. ;
- Éducation : résultats d'examens, programme d'alphabétisation, etc. ;
- Emploi : affichage de postes et de curriculum vitae.

La formation des utilisateurs étant considérée comme primordiale pour assurer une réelle appropriation des technologies par les communautés, **Mission 2007** mettra aussi en œuvre des séances de formation destinées à des centaines de milliers de personnes.

- **L'Afrique du Sud passe à l'action**

Lancé en 2002, le projet **The Digital Doorway** consiste à établir des terminaux multimédias, accessibles 24 heures sur 24, dans différentes communautés africaines. Une centaine de terminaux ont, jusqu'à présent, été implantés dans des localités rurales, semi-rurales et urbaines du pays. Les contenus sont configurés de façon à encourager les utilisateurs à les explorer. Les applications et les programmes éducatifs sont, par exemple, destinés à l'apprentissage des mathématiques, des sciences ou des langues, à la formation à Internet, au traitement de texte, etc. Les terminaux peuvent aussi être utilisés à d'autres fins, notamment à la prestation de services gouvernementaux en ligne et à la diffusion de l'information.

- **Le Chili met en œuvre de nouvelles politiques gouvernementales**

Le cas chilien montre que la transformation des politiques gouvernementales peut grandement contribuer à réduire le fossé numérique. En effet, grâce à certaines modifications des politiques, l'accès à Internet dans la population est passé de 2 %, en 1998, à 23,8 % en 2002. Parmi les politiques avancées, mentionnons l'abaissement des coûts de la téléphonie, la création de centres d'accès publics à Internet ainsi que l'adoption de lois en matière de commerce électronique.

- **Mexique : la ville de Tecamac crée un quartier de maisons à prix modiques, branchées!**

Real del Sol, un ensemble immobilier de 1 800 maisons, a récemment été construit dans la ville mexicaine de Tecamac. Il s'agit d'un projet pilote qui offre des résidences à prix modiques, toutes équipées d'un ordinateur ainsi que d'une connexion à Internet haute vitesse. Les résidents du quartier bénéficient également d'un système de sécurité, d'un compte de courriel ainsi que d'un portail sur la vie de quartier. Ces maisons sont réservées aux familles dont le revenu est moins de 700 \$ US par mois.

## Conclusion

Selon l'OCDE, trois grandes conditions sont à la base du succès des réalisations destinées à réduire le fossé numérique :

- les liaisons à Internet doivent exister et être proposées à des tarifs abordables ;
- les utilisateurs doivent posséder des compétences de base pour utiliser la technologie adéquatement ;
- des services et des contenus attirants et répondant aux besoins des populations locales doivent être offerts pour favoriser la connexion à Internet et l'appropriation des technologies.

Dans leur lutte pour réduire le fossé numérique, les pays en développement peuvent s'inspirer de l'expérience acquise par les pays de l'OCDE. Les grandes leçons découlant des actions entreprises par ces nations pionnières permettent en effet de croire qu'elles peuvent être appliquées ailleurs. À la suite de l'examen de la situation de ses pays membres, l'OCDE indique que trois méthodes d'intervention se sont révélées particulièrement efficaces, soit :

- la libéralisation des marchés des télécommunications : selon les observations de l'Organisation, la concurrence joue en effet un rôle clé dans le développement de l'accès aux technologies ;
- la mise en œuvre d'un cadre réglementaire sain qui favorise par exemple, l'extension des réseaux, la réduction des prix et l'augmentation de la qualité des services ;
- la promotion d'une concurrence effective entre les fournisseurs en télécommunication.

*Article tiré de l'édition de [mars 2006 du bulletin e-Veille](#) réalisé pour le ministère des Services gouvernementaux. Consultez les autres articles du bulletin pour en apprendre davantage sur les initiatives de différents gouvernements pour réduire la fracture numérique.*

Rédactrice : Catherine Lamy, directrice adjointe, enquêtes et veille stratégique, CEFRIO  
Sources :

Bowonder, B. et Gopi Boddu. « Internet kiosks for rural communities: using ICT platforms for reducing digital divide », *International Journal of Services Technology and Management*, vol. 6, no 3 5, 2005, p. 356-378.

Hanson, Wayne. « [Tecamac: A City of Hope for Mexico's Future](#) », *Government Technology*, 24 octobre 2005.

Harris, Blake. « [Training Seen as Essential for India's Rural Connectivity Plans](#) », *Government Technology*, 12 octobre 2005.

Hawkins, E. T. « Creating a national strategy for Internet development in Chile », *Telecommunications Policy*, vol. 29, no 5-6, 2005, p. 351-365.

Meraka Institute. [Digital Doorway](#).

OCDE. [Perspectives des communications de l'OCDE 2005](#), 2005, 336 p.

**3. Êtes-vous en train de dévorer vos clients ?** - En matière de gestion de clients, faites-vous tout ce qu'il faut? Pour vous en assurer, prenez connaissance des derniers travaux des chercheurs Don Peppers et Martha Rodgers, créateurs du fameux « marketing personnalisé » (one-to-one marketing).

Pour lire l'article complet : [http://www.cefrio.qc.ca/pdf/Perspectives06\\_Marketing.pdf](http://www.cefrio.qc.ca/pdf/Perspectives06_Marketing.pdf)

---

Ce bulletin est préparé par le CEFRIO :

Pour consulter les archives du bulletin : [http://www.cefrio.qc.ca/pub\\_bul.cfm](http://www.cefrio.qc.ca/pub_bul.cfm)

Reproduction: les nouvelles du bulletin SISTech peuvent être reproduites à des fins non commerciales à la condition expresse d'indiquer la mention suivante: Bulletin SISTech, CEFRIO et de créer un hyperlien à l'adresse : <http://www.infometre.cefrio.qc.ca>