

# Pratiques des TIC et faible littératie : une critique des dystopies de « l'ère numérique » au Québec

Karine Poirier et Sylvain Quidot

## Introduction : TIC et faible littératie, quelle place pour une critique ?

La Fondation pour l'alphabétisation rapporte qu'en 2005, « près d'un Québécois sur deux (âgé de 16 à 65 ans) n'a pas les compétences nécessaires pour utiliser l'information afin de fonctionner pleinement au sein de la société et de l'économie » (Fondation pour l'alphabétisation, 2012). C'est dans ce contexte que le projet de recherche INTEGRA-Littératie Québec<sup>1</sup> a été réalisé par l'équipe de recherche de Communautique, mandatée par le ministère des Services gouvernementaux<sup>2</sup> dans le cadre du programme *Appui au passage à la société de l'information*<sup>3</sup>. Si la proposition initiale soumise au bailleur de fonds avait pour objectif premier de mesurer « ce qu'apportent les technologies de l'information et de la communication (TIC) aux personnes à faible littératie » (Dagenais, Poirier et Quidot, 2012), l'équipe de chercheurs a eu grand peine à éviter l'écueil du déterminisme technologique du projet initial et à recentrer plus judicieusement

---

<sup>1</sup> Le projet « L'inclusion numérique telle qu'expérimentée par des groupes d'adultes à faible littératie au Québec » (INTEGRA-Littératie Québec) a été réalisé par l'équipe de recherche de Communautique entre 2009 et 2011. Communautique est un organisme communautaire dont la mission est de soutenir la participation citoyenne en favorisant la maîtrise de l'information et l'appropriation des technologies numériques. Ce projet a été rendu possible grâce à l'appui financier du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT).

<sup>2</sup> Le ministère des Services gouvernementaux est passé sous l'égide du Conseil du trésor en 2010.

<sup>3</sup> Le programme Appui au passage à la société de l'information offre une aide financière à des projets et à des organismes qui favorisent l'accès à Internet et aux technologies de l'information à toute la population québécoise.

l'étude sur une question de recherche moins clivante. En choisissant d'aborder la problématique à travers une autre question, à savoir comment les personnes à faible littératie utilisent les TIC, l'étude a voulu échapper à un environnement idéologique naturellement enclin à postuler le pouvoir « autoréalisateur » des TIC. En effet, alors qu'on confère aux TIC des bienfaits *sui generis*, le rapport final de recherche soutient, dans la lignée des travaux de Denouël et Granjon (2011), que si les TIC offrent des perspectives de communication et un potentiel d'inclusion sociale réels, elles se heurtent toutefois à des inégalités sociales préexistantes. L'accès aux TIC et leur utilisation par les catégories de la population les plus exclues ou les plus vulnérables de la société sont soumises à des contraintes sociétales où inclusion sociale et inclusion numérique se conjuguent. Denouël et Granjon (2011, p. 17) soulignent que :

Par le biais des discours qui sont tenus sur la fracture numérique, la société de l'information opère par exemple comme une idéologie (George et Granjon, 2008). Les engagements pris sont ceux de la garantie d'une meilleure insertion dans la société, d'une montée en compétence, d'un gain d'indépendance. Les conditions d'accomplissement de ces promesses d'autoréalisation ne vont pourtant pas de soi. Et quand certains des attendus pratiques sont réalisés par des sujets, les gains obtenus ne sont pas nécessairement toujours au rendez-vous, tant ils sont intégrés « dans le profil institutionnalisé sur lequel se fonde la reproduction sociale, [perdent] leur finalité interne et [deviennent] un principe de légitimation du système » (Honneth, 2008, p. 311).

Coincée entre une compréhension ancrée dans un système idéologique et des finalités politiques, notre recherche <sup>4</sup>est devenue le théâtre d'une lutte institutionnelle où la réflexivité a souvent été mal perçue, mal comprise et où les réponses et les solutions ont toujours été préférées aux explications et aux interrogations. En réponse, l'étude s'est nécessairement tournée vers un positionnement critique. Au cœur de cette mise en tension, la construction de cette recherche a

---

<sup>4</sup> Cette étude s'est conclue par le dépôt d'un rapport public, disponible en ligne, intitulé « L'apprentissage au cœur des TIC : un portrait de l'inclusion numérique des personnes à faible littératie au Québec », <http://www.communautique.qc.ca/reflexion-et-enjeux/acces-pour-tous/integra-littratie-qubec.html> (consulté en mai 2012).

mis en opposition notre rôle de chercheurs face à un autre champ, celui de l'expertise et de la prescription.

Ainsi, notre contribution discute de ce cheminement réflexif et critique issu du parcours de recherche surprenant, parfois difficile, que l'équipe a mené pendant près de deux ans.

Dans un premier temps, on interrogera une nécessaire refonte du regard ontologique et idéologique de l'inclusion numérique posé par les organisations et les institutions. On critiquera les dystopies de l'ère numérique en les confrontant aux paradoxes et aux résultats soulevés par notre enquête sur les pratiques des TIC des personnes à faible littératie. Dans un deuxième temps, on verra que de ce cheminement est né un projet, un modèle critique et réflexif, certainement entendu comme un vœu pieu et qui n'a pour autre objectif que de souligner les incohérences et de mettre en relief l'indispensable mise en place d'un paradigme transversal. C'est ce modèle didactique et critique - *l'écologie numérique* - qui témoigne de la nécessaire harmonisation entre les besoins des usagers et les projets institutionnels. Il critique également l'improbable arbitrage de la recherche universitaire puni de réflexions par un fantasmagorique « retour au réel » et à « l'observation de terrain ».

## **1. Produire une recherche « non-conforme » : le mythe de la technologie et de la littératie**

L'inclusion numérique est-elle un paradigme réellement adapté pour traiter de ce qui relève *a priori* des processus d'inclusion sociale ? On peut penser que la notion même de fracture numérique est discutable puisqu'elle semble générer - malgré elle ? - certaines dystopies.

## 1.1 Les dystopies de la fracture numérique : littératie, TIC et perspective politique

### 1.1.1 La fracture numérique : un concept ou une politique ?

La recherche, menée sur les personnes à faible littératie, a été d'office engagée sur le terrain de l'inclusion numérique. Force est de constater que ce placement épistémologique a vite rencontré des ambivalences paradoxales. Il a rencontré un peu plus l'écueil de la notion de fracture numérique, dont le concept, que nous considérons quelque peu suranné, emprunte désormais plus aux fondements discutables d'une utopie technologisante encore en devenir qu'à une réalité sociale. En effet, au Québec, la fracture numérique est envisagée par une politique et des concepts dépassés, dont les prérogatives n'ont été que peu modifiées depuis 1998<sup>5</sup> lors de la mise en place du plan d'action québécois pour l'autoroute de l'information. Il en résulte une difficulté chronique à traiter de la technologie dans le contexte de la faible littératie. Le sujet suscite d'ailleurs un enthousiasme mesuré au regard des visées sociétales, pourtant majeures, qui y évoluent. Cette difficile adoption s'est parfois doublée d'un certain mépris à l'égard des populations vulnérables, bien souvent mal comprises, et considérées comme minoritaires et improductives. Or, au Québec, 49% de la population éprouve des difficultés de lecture et d'écriture (Fondation pour l'alphabétisation du Québec, 2012)

Cette dichotomie, entre mésestimation de l'enjeu d'un côté et paradigme auto-réalisateur des TIC de l'autre, a conduit à une situation plus ou moins fantaisiste, qui a préféré la foi dans la main invisible du déterminisme technologique plutôt que la confrontation du réel des pratiques des

---

<sup>5</sup> En 1998, est dévoilée la politique québécoise de l'autoroute de l'information (Gouvernement du Québec, 1998). Ce plan d'action vise notamment à « interpelle[r] l'État sur des enjeux fondamentaux liés à l'accessibilité, à l'autoroute de l'information, à la zone de droit, au régime de responsabilité qu'elle induit et à l'égalité des chances dans ce nouveau monde qui se construit » (Gouvernement du Québec, 1998, p. v).

TIC. Pourtant, si l'on peut aujourd'hui mesurer l'ampleur du phénomène, il faut cependant accepter l'idée que l'on ignore pour partie le fonctionnement et l'appropriation réelle de ces technologies par les personnes à faible littératie. Ce constat alimente les débats et génère des zones d'ombre et des mythes en ce qui concerne les réalités du clivage social dans l'appropriation des TIC. Ces réalités, mises en lumière dans notre recherche, présentent des pratiques étonnantes et plus abouties que certains préjugés ne le laissaient supposer. Le rapport de recherche INTEGRA-Littératie Québec souligne que :

La bonne compréhension de l'utilisation des TIC par les personnes à faible littératie doit avant tout considérer que ces usagers n'évoluent pas dans un univers numérique « tronqué ». Il s'agit donc de s'éloigner d'hypothèses réductrices ou de clivages malvenus, là où, fondamentalement, on émet l'hypothèse forte selon laquelle les personnes à faible littératie possèdent dans leurs pratiques des TIC des compétences surprenantes et souvent mal comprises. En ce sens, on cherche bien à montrer que ce sont les personnes qui font « vivre » l'outil et non pas une hypothétique « vie autonome de l'outil » qui rend l'inclusion numérique possible (Dagenais, Poirier et Quidot, 2012, p. 16).

Bien que de plus en plus discutés dans la recherche universitaire, ces concepts sont toujours d'actualité dans les organisations et les institutions. Engager une recherche cohérente sur cette problématique nous a rapidement conduit vers un positionnement critique qui a mis en relief les incohérences ontologiques de la fracture numérique. De fait, il est vite apparu évident que les concepts de fracture numérique de premier degré concernant l'accès, la connexion (la fracture « équipement ») ou celle de deuxième degré (la fracture d'« usage »), orientée vers des problématiques parfois nébuleuses d'« usage », sont manifestement assez peu pertinents pour répondre à la complexité multifactorielle de l'inclusion numérique des populations à risque d'exclusion, dont font partie les personnes à faible littératie. Afin de prendre en considération ces problématiques, il nous est apparu nécessaire de porter une attention particulière au parcours biographique des personnes, à leur histoire sociale, familiale et, bien évidemment, éducative.

Comme le soulignent Denouël et Granjon (2011), la fracture numérique et les concepts qui y sont associés devraient plutôt porter sur les logiques sociales à l'œuvre que de s'évertuer à mesurer l'usage normatif d'un égalitarisme clivant, voire stigmatisant, qui feint de confronter les pratiques des TIC à leur contexte social. En effet, les TIC et leurs « usages » n'évoluent pas dans un système égalitaire et égalitariste. Cette impasse politique et ontologique réfracte une dystopie institutionnelle qui cherche à faire entrer au chausse-pied une utopie technologique dans une réalité sociétale. Comme l'avancent Denouël et Granjon (2011), la fracture numérique se trompe de chemin si, derrière les problématiques de l'accès à la culture informationnelle, elle reste aveugle aux logiques sociales qui les sous-tendent :

[...] traiter de la « fracture numérique » ne revient pas seulement à porter attention aux conditions de possibilité d'accès et d'acculturation à l'informatique connectée, mais plutôt à s'intéresser aux logiques et aux régulations sociales qui structurent l'actualisation des usages. La notion de « fracture numérique » présuppose en effet des aptitudes d'appropriation partagées de tous et elle fait l'impasse sur les obstacles que rencontrent certains individus pour convertir les « chances » technologiques en avantages pratiques concrets. Se cache ici une rhétorique égalitariste (tous égaux devant l'usage des TIC) et techniciste qui suggère un passage naturel des ressources techniques aux bénéfices tirés de leur mobilisation. Que tout le monde dispose d'un ordinateur et d'une connexion n'assurerait en rien l'existence d'un régime d'avantages de type égalitaire. Le croire c'est faire l'impasse sur la disparité dans la distribution des capacités sociales culturelles et techniques au sein des classes sociales. Il est donc essentiel de bien distinguer, d'une part, les conditions de possibilité matérielle d'accès à l'informatique connectée, d'autre part, les potentialités économiques, sociales et culturelles pouvant être offertes par un usage de l'informatique connectée et enfin les accomplissements effectifs de ces virtualités (Denouël et Granjon, 2011, p. 26).

## 2. Faible littératie, apprentissage et déterminisme technologique

### 2.1 Changer le regard ontologique

Selon un rapport de Statistique Canada et de l'OCDE (2005, p. 31) : « beaucoup d'adultes ont du mal à composer avec les exigences liées aux capacités de littératie et de numératie qui sont courantes dans la vie et le travail d'aujourd'hui ». Si l'on évoque le débat autour du concept de « fracture numérique », on assiste à une situation similaire lorsque l'on plonge dans l'univers de la « faible littératie », où les définitions se confrontent. Source de méandres parfois infructueux, la littératie s'étiole en une multitude de concepts plus ou moins pertinents, selon le cas, et en autant d'échelles et de degrés, bien souvent obscurs. Elle se confond également dans des aller-retours interculturels. Méconnu en Europe, ce concept prend des tournures et des objectifs différents en Amérique du Nord, entre francophones et anglophones, et perd de son sens d'une langue à l'autre. Ces détours ne font qu'augmenter mécontentes et incompréhensions et alimentent la confusion.

Au Québec, on retiendra la définition qu'offrent Collette et *al.* (2012) qui font évoluer la notion de littératie dans une perspective sociétale en le reliant à la notion de citoyenneté en contexte de santé et de services sociaux :

La notion de littératie a évolué au cours des vingt dernières années : d'une vision statique centrée sur l'alphabétisation, nous sommes passés à une vision interactive qui renvoie notamment à la notion de littératie citoyenne, laquelle se définit comme la capacité d'un individu de capter l'information (orale, écrite, graphique, gestuelle, tactile, olfactive), de la traiter et d'agir selon son bagage et les facteurs qui conditionnent cette capacité dans un domaine en particulier. Ce qui est propre à la littératie citoyenne, c'est que l'information transmise doit être pensée en fonction de la capacité d'agir de l'individu, afin de lui permettre de se réaliser sur les plans personnel et social et de participer dans la mesure du possible à la vie sociale et politique (Freire et Macedo, 1987). Elle est

multidimensionnelle et mouvante, car elle se (re)définit en fonction des conditions psychosociales, socioéconomiques et politiques (Collette et *al.*, 2012, p. 9).

Dans les TIC, l'apprentissage s'est trouvé une nouvelle raison d'être en favorisant la surenchère d'outils technologiques. L'étude réalisée par le *think tank* bruxellois *Pour la Solidarité* met en perspective l'importance d'envisager ces concepts d'une manière globale et multifactorielle.

Ainsi, Gallais (2012) souligne que :

La notion de TIC pour le développement apparaît donc comme la plus importante. Pour *Lire et Écrire*, les projets en faveur de l'alphabétisation numérique - et donc avec pour objectif de réduire la fracture numérique - doivent intégrer ces trois approches. En effet, des projets qui ne se concentreraient que sur les questions d'infrastructures auraient certainement peu d'impact en termes de réduction de la fracture numérique. La prise en compte de cette problématique a amené les structures comme *Lire et Écrire* à développer un modèle englobant plusieurs problématiques car la fracture numérique est souvent le reflet d'une fracture sociale (Gallais, 2012, p. 8).

À l'instar de *Lire et Écrire*, le rapport Integra-Littératie Québec a montré que l'apprentissage est certes une donnée fondamentale de l'inclusion numérique des personnes à faible littératie, mais qu'il n'intègre pas les derniers développements en matière de TIC. Au risque de décevoir certains qui voient dans les TIC la panacée en éducation, leur apprentissage par les personnes à faible littératie relève d'abord et avant tout d'une plus grande insertion sociale comme l'a montré notre terrain d'enquête auprès de 16 centres d'alphabétisation dans toutes les régions du Québec. En ce sens, les centres d'alphabétisation sont un relais indispensable. Or, la grande majorité des centres dispensent avec peu de moyens, et des compétences informatiques modestes, des formations de base en TIC. Ces ateliers, bien souvent populaires, sont une porte d'entrée vers l'inclusion sociale, et donc par la bande, un pas important vers l'inclusion numérique.



### **3. Retrouver un paradigme critique : vers une écologie numérique ?**

Dans ce contexte technologisant et qui ne prend quasiment jamais en compte le parcours sociétal des personnes à faible littératie, comment un positionnement critique est-il possible?

#### **3.1 L'enquête qualitative est-elle un positionnement critique ?**

Le cheminement épistémologique suivi pour notre recherche a entraîné une deuxième dimension critique liée aux articulations herméneutiques et méthodologiques de notre étude. Tout d'abord, et pour situer l'objet du « litige épistémologique », le travail de recherche a connu des transformations méthodologiques avant de finalement s'arrêter sur une méthodologie inspirée des travaux de Dejours (2002) en psychodynamique du travail et de Clot et *al.* (2001) en clinique de l'activité. Cette méthodologie est apparue parfaitement adéquate pour aborder des populations vulnérables peu disposées à s'exprimer sur une question rendue relativement taboue. Ainsi, en créant des espaces propices aux échanges et au dialogue, en accordant une large place aux témoignages avec pour souci de travailler à leur validité interprétative, l'équipe de recherche a adopté une posture compréhensive, définie par la manière suivante par Dejours (2002) :

Adopter la posture compréhensive ne consiste pas à accorder au sujet dont on fait l'investigation une sorte d'indulgence ou de bienveillance, mais à lui supposer, a priori, une intelligence dans les deux sens du terme : intelligence comme compétence cognitive et intelligence comme liberté d'accéder à l'intelligibilité, à la compréhension des choses ou de la situation (intelligence des choses) (Dejours, 2002, p. 207).

Par la re-mise en scène, par une confrontation dans le dialogue, on a cherché à débusquer, à provoquer ce qui n'est pas dit, ce qui est suggéré, et bien évidemment ce qui est « difficile à dire ». En utilisant cette méthode, dont l'herméneutique est ancrée dans le dialogisme bakhtinien,

nous nous sommes intéressés plus particulièrement à la manière dont les personnes se racontent dans leurs activités. C'est ce dialogue, avec soi-même, de soi-même avec les autres, de soi-même avec l'inclusion numérique, qui est étudié et interprété. Mal compris, ce travail est en contradiction avec certaines attentes institutionnelles dont les visées méthodologiques sont parfois tournées vers une relecture patentée de la méthode inductive au détriment d'autres approches de type herméneutique.

En proposant ce changement de méthodologie et en suggérant un paradigme pour le moins dérangeant, notre recherche a été perçue comme éminemment critique. Or, loin d'engager une vision arbitrairement naïve et « à contre-courant », ce travail est plutôt tourné vers une transition réconciliatrice du technique et de l'ergonomique des réalités humaines et sociétales que propose ici l'ébauche d'une écologie numérique. Pourtant, ce modèle dont l'objet principal a été de réintroduire des données sociétales dans un débat techniciste a été ressenti comme « non-conforme ». La validité du travail qualitatif a même été remise en cause par opposition à l'aspect plus assimilable et plus « exploitable » d'un travail quantitatif invariablement caricaturé et assimilé à une implacable logique chiffrée. De fait, une certaine réticence de nos interlocuteurs institutionnels à ne pas s'en remettre à des résultats « probants » et discriminants a remis en cause la valeur de notre recherche, en opposant de manière tout à fait incongrue le pouvoir des chiffres face à la pertinence de la parole.

### *3.1.1 Usages contre pratiques*

Comme nous le mentionnions en introduction, et contrairement aux idées reçues, les pratiques des TIC des personnes à faible littératie sont considérables, de sorte que le niveau de littératie ne peut être perçu comme un obstacle unique à l'inclusion numérique. Des pratiques soutenues

peuvent être envisagées avec un niveau de lecture et de compréhension des textes relativement faible. En adoptant un positionnement résolument critique, l'étude montre que si des freins existent à l'inclusion numérique, ils débordent *stricto sensu* le cadre technologique. En ce sens, bien avant d'être techniques, les barrières à l'inclusion numérique sont sociales, éducatives et psychologiques et témoignent d'inégalités sociales préexistantes. Prétendre à des solutions pour l'inclusion numérique est subordonné à la reconnaissance des compétences préalables conditionnées par l'inclusion sociale. Cette *didactie* sociétale est intrinsèquement liée à des compétences antérieures « étrangères » aux TIC, dont on évoquera ici deux composantes essentielles, la culture mnémonique et les compétences des « autres ».

L'apprentissage des TIC par les personnes à faible littératie est lié à une culture mnémonique que les travaux de terrain ont révélée. La navigation sur le Web par exemple, ou l'utilisation des réseaux sociaux comme *Facebook* est, dépendamment des niveaux de littératie, une concaténation mnémonique, un parcours d'apprentissage dans la relation de soi-même aux autres. En ce sens, l'expérimentation est étonnement exempte d'autodidactie. Le travail d'apprentissage se situe au-delà des TIC, dans la superposition d'une implication et d'une expérimentation, introduction à la construction du savoir par la répétition du savoir des « autres ». Comme le souligne Bakhtine (1981, p. 109) : « la vie est dialogique de par sa nature. Vivre signifie participer à un dialogue, interroger, écouter, répondre, être en accord, etc. ». De cette manière, on adresse une critique importante, qui s'est traduite sous la forme d'une bataille sémantique entre les usages définis comme les « attentes institutionnelles » d'une part, notamment, l'irréductible volonté inadéquate de mesurer et de quantifier plutôt que de chercher à expliciter et, d'autre part, les pratiques qui sont l'expérience réelle des usagers. Ainsi, selon Vygotsky (1984), tout comportement sémiotique est un mode de fonctionnement social :

La plus importante et la plus fondamentale des lois qui expliquent la genèse, et vers lesquelles nous conduit l'étude des fonctions mentales supérieures, pourrait s'exprimer ainsi : chaque exemple de conduite sémiotique de l'enfant était auparavant une forme de collaboration sociale, et c'est pourquoi le comportement sémiotique, même au stade plus avancé du développement, reste un mode de fonctionnement social. L'histoire du développement des fonctions mentales supérieures apparaît ainsi comme l'histoire du processus de transformation des outils du comportement social en outils de l'organisation psychologique individuelle (Vygotsky, 1984, p. 56).

Pour conclure, faut-il réactiver les enseignements de Bourdieu et inscrire l'étude des TIC dans une approche du champ, ou bien même inscrire le positionnement de notre recherche sur les TIC et les personnes à faible littératie dans la profondeur éminemment critique de la notion d'*illusion* ? On comprendra aisément que l'écologie numérique, simple proposition méthodologique, ait eu autant de mal à trouver sa place dans le cercle des experts et des initiés, ce que Jean-Luc Godard<sup>6</sup> (1987) appelait « les professionnels de la profession ». L'écologie numérique comme regard réflexif a, en partie, fait face à une incompréhension liée au fait qu'elle n'a pas réinventé de solutions concrètes et n'a pas rallié la cause d'une sempiternelle redécouverte des bienfaits de l'innovation. L'écologie numérique comme outil critique n'a pas été coopté par le bon cercle, ce cercle magique dont parle Bourdieu (1980) :

On comprend que l'on n'entre pas dans ce cercle magique [le champ] par une décision instantanée de la volonté, mais seulement par la naissance ou par un lent processus de cooptation qui équivaut à une seconde naissance (Bourdieu, 1980, p. 114).

---

<sup>6</sup> Jean-Luc Godard remercie ironiquement «les professionnels de la professions» lors de la cérémonie des Césars en 1987, alors que l'Académie lui remet un César d'honneur pour l'ensemble de sa carrière.

## Bibliographie

- Bakhtine, M. (1984). *Esthétique de la création verbale*. Paris : Gallimard.
- Bourdieu, P. (1980). *Le sens pratique*. Paris : Minuit.
- Clot, Y., Faïta, D., Fernandez, G. et Scheller, L. (2001). *Entretiens en autoconfrontation croisée : une méthode en clinique de l'activité*. Paris : Éducation Permanente.
- Collette, K., Rousseau, J., Clerc I., et Clamageran S. (2012). Littératie et droits en matière de santé et de services sociaux : paroles citoyennes, *Communication*, 30 (1). Repéré à : <http://communication.revues.org/index2939.html>
- Dagenais, D., Poirier, K., et Quidot, S. (2012). *L'apprentissage au cœur des TIC : un portrait de l'inclusion numérique des personnes à faible littératie au Québec*. Communautaire. Repéré à : <http://www.communautaire.qc.ca/media/INTEGRA.versionPDF.pdf>
- Denouël, J. et Granjon, F. (2011). *Communiquer à l'ère numérique : regards croisés sur la sociologie des usages*. Paris : Presses des Mines.
- Fondation pour l'alphabétisation (2012). *Adultes Analphabétisme et alphabétisation*. Repéré sur [http://www.fondationalphabetisation.org/adultes/analphabetisme\\_alphabetisation/statistiques](http://www.fondationalphabetisation.org/adultes/analphabetisme_alphabetisation/statistiques)
- Gouvernement du Québec, (1998). *Agir autrement : La politique québécoise de l'autoroute de l'information*, Québec. Repéré sur : [http://www.etatdelinfo.qc.ca/sites/etatdelinfo.qc.../politique\\_autoroute.pdf](http://www.etatdelinfo.qc.ca/sites/etatdelinfo.qc.../politique_autoroute.pdf)
- Gallais, A. (2012). *Le rôle des nouvelles technologies en matière d'inclusion sociale : une vision européenne, collection Working paper*. Repéré à : [http://www.pourlasolidarite.eu/IMG/pdf/WP2012\\_03\\_SAPTIC.pdf](http://www.pourlasolidarite.eu/IMG/pdf/WP2012_03_SAPTIC.pdf)
- Statistique Canada et Organisation de coopération et de développement économiques, (2005). *Apprentissage et réussite. Premiers résultats de l'enquête sur la littératie et les compétences des adultes*. Ottawa et Paris : Éditions OCDE.
- Vygotsky, L. (1982-1984), *œuvres complètes*, vol. VI. *Sobranie socinenii* [Œuvres complètes], vols. I-VI. Moscou, Pedagogika.