

---

## FICHE D'INFORMATION NO 6

---

# FORMATION À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

*Cette fiche s'adresse au personnel des bibliothèques intéressé par l'organisation d'une formation visant à conseiller les usagers dans la protection de leurs renseignements personnels.*



iStockphoto

Les fraudes lors d'achats en ligne, les vols d'identité, les arnaques amoureuses et les faux gains en loterie ont coûté près de 40 millions \$ aux Canadiens en 2016 selon une étude de l'organisme Better Business Bureau.

Dans ce contexte, plusieurs bibliothèques ont pris l'initiative d'offrir des formations à la protection des renseignements personnels, l'objectif étant de favoriser l'adoption d'un comportement sécuritaire sur le web. Ces formations sont généralement très populaires auprès des usagers, qui peinent parfois à s'y retrouver devant l'immensité des sources d'information sur le sujet. Cette fiche offre conseils

et ressources pour accompagner le personnel des bibliothèques dans l'organisation d'une telle animation.

### 1. Avantages

- Contribue au développement de la littératie numérique des usagers
- Positionne la bibliothèque dans la communauté comme une source d'information fiable en matière d'utilisation des nouvelles technologies.
- Répond à un besoin réel des usagers, sans investissement financier important de la part de la bibliothèque.
- Contribue à protéger les citoyens contre la cybercriminalité.

## 2. La formation offerte à BAnQ

Le format de cette formation peut varier selon les ressources et objectifs de la bibliothèque et les besoins des usagers. À BAnQ, les formations à la protection de l'identité numérique sont offertes entre six et dix fois par année. D'une durée de deux heures, incluant vingt minutes réservées aux questions des participants, chacune de ces conférences attire en moyenne 25 usagers.

Durant cette formation, nos formateurs vulgarisent le concept d'identité numérique et offrent des conseils généraux permettant de profiter en toute sécurité des ressources numériques, tout en s'attardant à quelques enjeux particuliers (transactions en ligne, gestion des médias sociaux, protection contre la surveillance en ligne).

## 3. Conseil pour une implantation réussie

Voici quelques conseils offerts par nos formateurs pour faire de cette formation une réussite :

- Prendre le temps de bien cerner le sujet. Il faudra une bonne compréhension des concepts, des enjeux et du vocabulaire afin de les expliquer clairement aux participants.
- Identifier les menaces (par ex. hameçonnage, virus, vol d'identité, etc.) les plus communes au moment de la présentation. Le BBB Scam Tracker est une ressource bien utile pour découvrir en temps réel les menaces en cours par région en Amérique du Nord.
- Faire la promotion de cette nouvelle formation lors des autres activités de la bibliothèque et via ses canaux de communication.
- Établir clairement l'objectif de cette présentation dans les communications avec les usagers et au début de la présentation.
- Éviter les détails trop techniques et ne pas essayer de couvrir l'ensemble des sujets en lien avec cette formation. Il vaut mieux se limiter aux conseils généraux qui seront utiles à la majorité des participants.
- Encourager les participants à poser leurs questions durant la présentation s'ils ont besoin de précisions concernant un sujet abordé. Il est toutefois conseillé de leur demander d'emblée d'attendre à la fin de

la présentation pour discuter de problèmes personnels vécus. Ces questions sont souvent plus complexes qu'il n'y paraît, et y répondre longuement peut impatienter les autres participants et dépasser notre niveau de compétence.

- S'attendre à devoir répondre à des questions variées et parfois délicates. Si les usagers demandent conseil par rapport à un problème personnel, il vaut mieux se limiter à ce que conseillent les auteurs des ressources documentaires consultées, en précisant à l'utilisateur qu'il s'agit d'un conseil général.
- Demander aux participants à la fin de la formation de remplir un court formulaire d'appréciation de façon à évaluer la performance du présentateur, le format de la présentation et la pertinence des sujets abordés.

Par ailleurs, si vous ne vous sentez pas aptes à offrir cette formation, il peut s'avérer utile de recourir à un spécialiste. Les institutions bancaires offrent souvent des ateliers de ce type.

## 4. Profitez des ressources de BAnQ!

Lors de la conception de cette formation, n'hésitez pas à consulter le support visuel conçu par l'équipe de formateurs de BAnQ, disponible à l'adresse suivante :

[http://www.banq.qc.ca/documents/activites/ateliers\\_formation/Proteger\\_identite\\_numerique.pdf](http://www.banq.qc.ca/documents/activites/ateliers_formation/Proteger_identite_numerique.pdf)

Une annexe a également été préparée pour fournir plus de détails sur certains points identifiés dans le support visuel :

[http://www.banq.qc.ca/documents/activites/ateliers\\_formation/Proteger\\_identite\\_numerique\\_annexe.pdf](http://www.banq.qc.ca/documents/activites/ateliers_formation/Proteger_identite_numerique_annexe.pdf)

## 5. Pour en savoir plus

Pour des suggestions de ressources à présenter lors de cette formation, consultez l'annexe mentionnée précédemment. L'information est régulièrement mise à jour par nos professionnels.