

L'IMPACT DES NOUVELLES  
TECHNOLOGIES SUR LES PRATIQUES  
D'UN GROUPE POPULAIRE EN  
ALPHABÉTISATION

*Rapport de recherche*  
*Centre de lecture et d'écriture (CLÉ Montréal)*  
par Serge Quenneville

**Montréal, juin 2001**

## **Équipe de recherche**

Serge Quenneville, consultant  
Responsable de la recherche et de la rédaction du rapport

Alice Dionne,  
Gestion du projet de recherche, coordonnatrice de CLÉ

## **Collaboratrices et collaborateurs**

Diane Lambert et Lucie Pinault, formatrices à CLÉ  
Marcelle Dubé, consultante  
Pierre Simard et Martin Falardeau, comité de suivi de la recherche  
Denyse Therrien, révision  
Eugenio Bolongaro, traduction anglaise

## **Partenaires**

Action Solidarité Grand Plateau (ASGP)  
Atelier des lettres (L')  
Base de données en alphabétisation des adultes inc. (BDAA)  
Carrefour d'éducation populaire de Pointe Saint-Charles  
CDEC Centre-Sud/Plateau Mont-Royal  
Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine (CDÉAF)  
Centre de ressources éducatives et communautaires pour adultes (CRÉCA)  
Centre des lettres et des mots (CLEM)  
Comité du logement du Plateau Mont-Royal  
*Communautique*  
COMQUAT inc.  
Éruditexte enr.  
Institut interculturel de Montréal  
Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français (FCAF)  
Lettres en main  
Ludolettre  
Regroupement des groupes populaires en alphabétisation du Québec (RGPAQ)  
Un Mondalire

## Note aux lectrices et aux lecteurs

Dans ce document, nous avons tenté de respecter les ressources humaines et la clientèle d'un groupe d'alphabétisation, qui sont féminines pour la plus grande partie : pour la féminisation des termes, nous utilisons, quand c'est possible, le E majuscule à l'intérieur d'un mot, par exemple : participantEs.

### Le Centre de lecture et d'écriture (CLÉ Montréal),

4273, rue Drolet, 4<sup>e</sup> étage

Montréal, Québec, H2W 2L7



(514) 849-LIRE (5473)



(514) 350-8887



<http://www.communautique.qc.ca/cle/>

[ecriture@cam.org](mailto:ecriture@cam.org)

*Cette recherche a été réalisée grâce à la contribution financière du Bureau des technologies d'apprentissage (BTA). Les opinions exprimées dans ce document sont celles de l'équipe de recherche et des personnes interrogées ; elles ne reflètent pas nécessairement le point de vue du Bureau des technologies d'apprentissage.*

## Table des matières

Équipe de recherche .....	ii
Table des matières .....	iv
Liste des acronymes .....	vi
Sommaire .....	1
1. Le projet de recherche .....	4
1.1 Le contexte de la recherche .....	5
1.2 Mise au point .....	7
2. La méthodologie .....	10
2.1 Le choix des groupes .....	11
2.2 Les réunions du comité de recherche .....	14
3. Les conditions préalables .....	16
3.1 Le discours .....	16
3.2 Les conditions structurelles .....	17
3.3 Les conditions contextuelles .....	18
3.4 Les expériences des groupes .....	21
4. Pratiques des groupes populaires et usages des NTIC .....	22
4.1 Les usages en administration et en gestion : .....	24
4.2 Les usages en information .....	24
4.3 Les usages en communication : .....	25
4.4 Les usages associatifs .....	26
4.5 Certaines caractéristiques des usages des NTIC .....	27
4.5.1 Diversification et spécialisation des usages : .....	27
4.5.2 Des usages liés à la mission .....	27
4.5.3 Des usages de plus en plus étendus .....	28
4.5.4 Des usages en transition .....	28
4.5.5 Les usages et la qualité du parc informatique .....	29
4.6 Les usages dans les groupes de discussion .....	30
4.6.1 Les travailleuses et les participantEs .....	30
4.6.2 Les usages dans un laboratoire .....	30
4.6.3 Intégration des NTIC .....	30
4.6.4 Les usages administratifs en appui à la vie associative .....	31
4.6.5 Usages en ateliers .....	31
4.6.6 Les usages en recherche .....	32
4.6.7 Usages pédagogiques .....	32
4.6.8 La communication .....	32
4.6.9 Usages collectifs .....	33
4.6.10 Usages informatiques .....	33
4.7 Les têtes de réseaux .....	34
4.8 Les nouvelles pratiques : l'interactivité .....	36
5. Les impacts des NTIC .....	38
5.1 Les impacts des usages administratifs .....	38
5.1.1 Sur le financement .....	39

5.1.2	Sur la tarification des services.....	41
5.1.3	Sur les prévisions budgétaires.....	42
5.1.4	Sur les réseaux internes.....	42
5.1.5	Sur la diversité de l'équipement informatique.....	43
5.1.6	Sur les frais divers.....	44
5.2	Les impacts des usages en information.....	44
5.2.1	Le volume de l'information.....	44
5.2.2	La pertinence de l'information.....	46
5.2.3	L'accès à l'information.....	46
5.3	Les impacts des usages en communication.....	47
5.3.1	Les impacts sur la perception des acteurs.....	47
5.3.2	Les impacts sur les autres moyens de communication.....	47
5.3.3	L'Internet : un gros carré de sable public.....	48
5.3.4	Les impacts sur les débats sociaux et communautaires.....	48
5.3.5	Les impacts sur le langage et le vocabulaire.....	50
5.4	Les impacts sur la vie associative.....	51
5.4.1	Les impacts organisationnels.....	51
5.4.2	Les impacts sur la charge de travail.....	53
5.4.3	Les impacts sur la division du travail.....	54
5.4.4	Les impacts sur les bénévoles.....	55
5.4.5	Les impacts sur les statuts et règlements.....	55
5.4.6	Les impacts sur les participantEs.....	56
5.4.7	Les impacts sur le recrutement.....	58
5.4.8	Les impacts sur la relation formatrice/apprenantEs.....	59
5.4.9	Les impacts sur la mission du groupe.....	60
6.	Les enjeux liés aux NTIC.....	62
6.1	Les enjeux liés aux besoins des groupes.....	63
	La continuité des projets sur les NTIC.....	64
	Le remplacement du parc informatique.....	64
	La formation de base et la formation continue.....	65
6.2	Les enjeux des NTIC associés au projet social.....	66
6.2.1	Débats démocratiques : créer des lieux permanents.....	66
6.2.2	Humaniser la communication : vers un plan de communication.....	69
	La reconnaissance du milieu communautaire.....	71
	De l'ordinateur au contenu.....	72
	Bibliographie.....	74
	ANNEXE A Références électroniques.....	80
	ANNEXE B Réseau de CLÉ.....	82
	ANNEXE C Pratiques et usages des NTIC à CLÉ.....	86
	ANNEXE D Questionnaire d'entrevues.....	89
	ANNEXE E Guide d'entrevue avec les groupes.....	93
	Summary (sommaire en anglais).....	95

## Liste des acronymes

AQDR	Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées
AQETA	Association québécoise pour les troubles d'apprentissage
ASGP	Action Solidarité Grand Plateau
BDAA	Base de données en alphabétisation des adultes inc.
BTA	Bureau des technologies d'apprentissage
C.A.	Conseil d'administration
CDÉACF (« Cédaf »)	Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine
CDEC	Corporation de développement économique et communautaire
CSDM	Commission scolaire de Montréal
CFP	Centre de formation populaire
CLÉ (CLÉ Montréal)	Centre de lecture et d'écriture
CLEM	Centre des lettres et des mots
CRÉCA	Centre de ressources éducatives et communautaires pour adultes
CLSC	Centre local de services communautaires
DFGA	Direction de la formation générale des adultes
DRHC	Direction des ressources humaines du Canada
FCAF	Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français
FRAPRU	Front d'action populaire en réaménagement urbain
ICÉA	Institut canadien d'éducation des adultes
IFPCA	Initiatives fédérales-provinciales conjointes en matière d'alphabétisation
MEQ	Ministère de l'Éducation du Québec
ONG	Organismes non gouvernementaux
RGPAQ	Regroupement des groupes populaires en alphabétisation du Québec
RIOC	Regroupement intersectoriel des organismes communautaires
SACA	Secrétariat à l'action communautaire autonome
SNA/PSAPA	Secrétariat national à l'alphabétisation /Programme de soutien à l'alphabétisation populaire autonome
Trovep	Table régionale des organismes volontaires d'éducation populaire
UTTAM	Union des travailleurs et travailleuses accidentés de Montréal

## **Sommaire**

Ce rapport de recherche survient à un point tournant de l'histoire de CLÉ. D'une part, le groupe a derrière lui plus de dix années de travail avec les NTIC auprès de personnes en processus d'apprentissage d'alphabétisation, le plus souvent exclues d'une partie de la vie sociale. CLÉ a senti le besoin de faire une mise au point sur les usages des NTIC en conjonction avec le projet social qui nous est proposé sur les NTIC. D'autre part, CLÉ cherche pour l'avenir à replacer les NTIC dans un contexte qui réponde mieux aux réalités du groupe et aux perspectives envisagées dans le milieu communautaire.

Le chapitre 1 présente une description du projet de recherche et du contexte dans lequel il s'inscrit. Le chapitre 2 expose la méthodologie utilisée et identifie les groupes qui ont participé à cette recherche.

Dans le chapitre 3, nous explorons certaines conditions dites préalables, mais non indispensables à l'intégration et à l'appropriation des NTIC. Il s'agit d'abord de la nécessité d'avoir un discours spécifique aux réalités des groupes, qui puisse offrir un cadre de référence clair et distinct pour faciliter l'intégration des NTIC. Ensuite, il s'agit des conditions dites structurelles, comme une certaine stabilité de l'équipe de travail et un appui des instances du groupe au projet. S'ajoutent à cela les conditions contextuelles, c'est-à-dire une sorte de *momentum* dans les groupes, tel que le financement de projets, la présence d'une compétence technique autour du groupe, des bénévoles intéressés, l'entraide entre groupes, etc. Enfin, nous présentons des informations sur l'expérience des groupes qui sont équipés de NTIC,

jusqu'à depuis vingt ans pour certains. Il s'agit de réactiver une mémoire collective sur les réflexions et le développement des NTIC dans ces groupes.

Au chapitre 4, nous relevons les usages des NTIC dans les pratiques à CLÉ et dans le milieu communautaire rencontré qui se répartissent en quatre (4) grandes familles : l'administration, l'information, la communication et la vie associative. Les principaux enjeux sociaux tournent autour de leurs usages en communication et dans la vie associative. Leurs usages en administration et en information sont des usages d'adaptation aux pratiques traditionnelles des groupes, bien que les usages en administration et en information soient aussi porteurs d'enjeux au sein des groupes, par exemple la gestion de l'information et des questions de confidentialité, de rigueur des contenus ou de sécurité des renseignements diffusés. Nous avons observé que les NTIC créent peu de nouvelles pratiques et qu'elles ont plutôt tendance à se substituer à des pratiques existantes.

Le chapitre 5 décrit les impacts des NTIC sur les groupes, impacts caractérisés par leur quotidienneté, leur diversité et leur complexité eu égard aux perspectives de développement à long terme et aux modes de travail et de penser des individus, ainsi qu'aux collectivités dans leur manière de communiquer ou de coopérer. En dernier lieu, de moins en moins de secteurs d'activités échappent aux NTIC. Les NTIC ont des conséquences sur l'organisation du travail, le financement des groupes, le partage de l'information, les modes de communication et la vie associative, voire sur les participantEs ou la population rejointe. Ainsi, le groupe qui n'a pas son courriel subtil, dans certains milieux, une forme d'exclusion.

Pour finir, le chapitre 6 tente de jeter un éclairage sur les principaux enjeux de la présence des NTIC dans les lieux de travail et dans le quotidien des milieux militants. Parmi

ces enjeux, soulignons la nécessité de parfaire (ou maintenir ?) un discours alternatif distinct sur les NTIC, qui véhicule un projet social conforme aux réalités du milieu communautaire. Ce nouveau discours consolide la réflexion critique déjà amorcée contre une certaine mondialisation et une résistance communautaire devant l'infiltration du privé et des gouvernements dans la société civile et les groupes populaires. On a également exprimé le besoin d'humaniser les NTIC afin qu'elles puissent véritablement améliorer les échanges interactifs entre les personnes, les groupes et les collectivités. On a relevé d'autres enjeux à partir des besoins mentionnés par les groupes.

## **1. Le projet de recherche**

Le but de cette recherche est de circonscrire les impacts que les nouvelles technologies ont sur les pratiques d'un groupe populaire en alphabétisation. Ses objectifs, au nombre de cinq (5) sont :

1. Identifier les conditions préalables à l'utilisation des nouvelles technologies de la communication
2. Observer et identifier les nouvelles pratiques d'un groupe populaire dans son utilisation des nouvelles technologies
3. Dégager des constats de ces observations et identifier clairement les changements apportés par les nouvelles technologies dans les pratiques du groupe
4. Présenter des pistes de réflexion et susciter un regard critique quant à l'utilisation des nouvelles technologies dans les groupes populaires et communautaires leur permettant ainsi de s'outiller afin de réaliser adéquatement le virage technologique
5. Diffuser les résultats à l'échelle nationale, particulièrement auprès des groupes populaires et communautaires, pour leur permettre de s'outiller afin de réaliser le virage vers les nouvelles technologies.

Cette recherche est de type recherche-action participative et s'est faite en deux (2) phases. La première phase visait à relever les impacts des NTIC dans un organisme comme CLÉ, et ce, sur plusieurs plans : technique, organisationnel, administratif, associatif, pédagogique, etc. La phase 1 s'apparente donc à une étude de cas, dans

laquelle plusieurs acteurs ont été sollicités : les participantEs aux activités de CLÉ, l'équipe de travailleuses et les bénévoles (membres du Conseil d'administration). La phase 1 sert également d'élément de comparaison permettant d'aborder la seconde phase, dédiée aux impacts des NTIC dans le milieu communautaire et de l'alphabétisation (étude comparative). La phase 2 a été réalisée avec la collaboration d'un réseau de partenaires du milieu communautaire et de l'alphabétisation.

## **1.1 Le contexte de la recherche**

L'introduction des NTIC et plus spécifiquement de la micro-informatique dans les groupes communautaires et particulièrement dans le réseau de l'alphabétisation populaire fait l'objet de débats et de réflexions qui ne cessent d'accaparer de plus en plus le temps des bénévoles, des participantEs et des permanentEs. Cependant, il existe actuellement très peu de documents et d'études qui portent sur les impacts des NTIC sur les pratiques des groupes populaires.

Dans le réseau de l'alphabétisation, les études sur les technologies d'apprentissage portent souvent sur le réseau institutionnel et rarement sur le réseau populaire. Il existe peu de documentation sur les expériences de groupes communautaires ou populaires relatives aux nouvelles technologies, en particulier sur ce qu'exige l'intégration des NTIC dans le quotidien d'un groupe de travail et sur les impacts de ces dernières sur l'ensemble de l'organisme en question.

CLÉ Montréal, par le biais de ses dernières recherches-action, a consulté une importante documentation dans le secteur de l'alphabétisation populaire pour constater qu'outre les efforts

isolés de quelques groupes (Lettres en main, Ludolettre, Carrefour d'éducation populaire de Pointe Saint-Charles, par exemple) pour rendre compte de leur expérience, il y a peu d'études sur les NTIC et l'alphabétisation populaire. Le portrait informatique du réseau ainsi que les usages et les pratiques qui y sont associés sont peu connus<sup>1</sup>; de plus, les modes d'intégration sont inconnus et les expériences restent à partager. Les impacts sont, par le fait même, peu documentés.

En revanche, nous soulignerons les efforts en ce sens d'organismes tels le CDÉACF avec l'Espace Alpha, Communautique avec différents services aux groupes, la Puce communautaire, ou encore Alpha Com, en Ontario. Les documents de ces groupes (documents de formation, de réflexion, procès-verbaux) nous ont été une source d'inspiration.

Dans le milieu communautaire, nous retiendrons certaines études telles la *Recherche sur les impacts des NTIC dans les groupes de femmes du Québec : difficultés et potentiel*<sup>2</sup>, exécutée par Relais femmes, ou *L'accès à Internet, certainement, mais pas n'importe comment*<sup>3</sup>, une analyse des besoins en technologies de communication pour les groupes de femmes à Montréal. Le secteur universitaire alimente également les connaissances, particulièrement dans le domaine de la sociologie des communications<sup>4</sup>. Plusieurs sites Internet ont été consultés comme documentation connexe à l'objet d'étude<sup>5</sup>. D'autres sources

---

<sup>1</sup> *L'état de la situation des NTIC dans les organismes d'alphabétisation du Québec* par le Réseau télématique d'alphabétisation en français Ontario-Québec, septembre 1996.

<sup>2</sup> 1998 : dans le cadre du projet « Internet au féminin » du CDÉACF.

<sup>3</sup> LELIÈVRE, Colette, 1999 : dans le cadre du projet « Terre à Terre dans le cyberspace ».

<sup>4</sup> Notamment : Millerand, Cartier, Chambat, Vedal, Vitalis.

<sup>5</sup> Voir Références électroniques.

d'information nous ont été profitables, notamment : les dossiers d'actualité dans les médias communautaires<sup>6</sup>, les médias grand public<sup>7</sup> et les dossiers de presse<sup>8</sup>.

## **1.2 Mise au point**

Les études sur les NTIC, plus spécifiquement sur l'ordinateur et l'Internet, décrivent souvent des données quantitatives sur l'usage et les caractéristiques des internautes. Nous avons privilégié une approche plus globalisante, i.e. holistique, pour aborder des groupes ayant l'ordinateur et Internet, en tenant compte des besoins qu'ils ont exprimés par rapport aux usages et aux pratiques, de leurs aspirations et des contradictions inhérentes aux NTIC. L'objet de notre étude porte donc principalement sur les travailleurs et travailleuses des groupes populaires, plus particulièrement des groupes d'alphabétisation. Nous souhaitons adopter une approche holistique sur la place qu'occupent les NTIC dans les pratiques de CLÉ, et répondre aux questions liées à la définition du statut des NTIC dans les représentations pour l'équipe, par exemple :

- Comment les NTIC s'inscrivent-elles dans l'environnement de travail et l'environnement associatif ?
- Quelles sont les influences des NTIC sur les pratiques quotidiennes ?

Dans ce rapport, le terme NTIC (nouvelles technologies d'information et de communication) se rapporte essentiellement à l'utilisation d'un ordinateur et de ses périphériques (imprimante, numériseur, lecteur cd/dvd ...), les participantEs à l'étude ayant

---

<sup>6</sup> *Le Tour d'y voir*, le *Scoop*, *Ao*, *Espaces de la parole* ...

<sup>7</sup> *Courrier international*, 2000, *Protégez-Vous*, Septembre 2000.

<sup>8</sup> Tel que « Vers le cybermusée », *Le Devoir*, *Cahier des Arts*, 18 et 19 septembre 1999.

circonscrit les NTIC à l'utilisation des micro-ordinateurs, bien qu'elles reconnaissent leur présence dans le quotidien sous d'autres formes (guichet automatique, téléphone cellulaire, télé-vidéo, multimédia...). Comme le dit une formatrice :

*(...) Ça va de l'ordinateur seulement (avec cd-rom, Internet, dvd, multimédia) à toutes les technologies de communication et d'information. Pour moi, ça part même du téléphone. Parce qu'information, communication, technologie, ça veut dire ça. Mais si on en restreint le sens, ça serait les ordinateurs, Internet, les modems, ce qui va avec tout ça.*

Quelquefois, on définit les NTIC par opposition aux technologies traditionnelles plus mécaniques et manuelles alors que les NTIC sont considérées comme des outils de travail récents, qui ont comme caractéristique commune de manipuler l'information souvent à distance, rapidement et de manière interactive.

*Je l'opposerais à une ancienne technologie. Les anciennes technologies étaient plus mécaniques, plus manuelles. Maintenant, ce sont des technologies qui fonctionnent à distance avec de l'énergie.*

Par pratiques, nous entendons ici les activités, tâches, processus de prise de décision, mode et culture organisationnels qui caractérisent le travail des groupes populaires et communautaires.

Les usages des NTIC doivent être entendus au sens large, comme des opérations qu'impose l'utilisation de l'ordinateur dans un groupe populaire. Il s'agit d'abord d'une utilisation récurrente et partagée des ordinateurs et d'Internet, directement sur les ordinateurs mais aussi indirectement par les discussions, les réunions, la recherche de financement, l'aménagement des locaux, etc. que demande l'intégration des NTIC dans les groupes. Dans cette étude nous essayons d'intégrer la dimension des usages prescrits par les NTIC et des

usages adaptés par les travailleurs et travailleuses, leur signification, la portée symbolique des NTIC et les usages projetés et souhaités, la socio-politique et les dimensions économiques des usages des NTIC.

L'ordinateur et l'Internet offrent de multiples usages aux dimensions complexes, parfois individuelles, parfois collectives, avec des usages prescrits ou créatifs, imposant une démarche individuelle, des défis collectifs, créant une autonomie mais aussi une dépendance technologique, qui, tour à tour, sauve du temps ou fait perdre du temps. Cette complexité s'est traduite sur le plan méthodologique : nous avons voulu conserver des données qualitatives et aussi quantitatives. Ces dernières ne sont là qu'à titre indicatif et n'apportent aucune conclusion formelle.

Le mandat de cette étude nous a amené à n'aborder que trop peu les questions liées aux principes pédagogiques des NTIC, qui font l'objet de préoccupations certaines chez les travailleuses des groupes populaires d'alphabétisation consultés. Il s'agit d'un champ de recherche en soi portant sur les aspects cognitifs de l'apprentissage, l'évaluation des apprentissages, l'analyse du matériel didactique, le but des apprentissages etc., toutes choses qui ne faisaient pas partie du protocole de notre recherche.

## **2. La méthodologie**

Pour répondre aux objectifs de la recherche et des phases 1 (étude de CLÉ) et 2 (comparaison avec le milieu), deux (2) comités ont été mis sur pied :

- un comité de recherche, composé de l'équipe de CLÉ, i.e. deux (2) formatrices, une coordonnatrice et du chercheur;
- un comité de suivi, composé de deux (2) membres du C.A., de la coordonnatrice et du chercheur.

La démarche retenue par le comité de recherche consistait à assurer la participation de l'équipe et l'appropriation de l'ensemble de la recherche tant la méthodologie que la collecte des données quantitatives et qualitatives sur les NTIC (auprès de l'équipe de travailleuses, des participantEs aux ateliers et des membres du Conseil d'administration) et les résultats. Les données ont été recueillies de cinq (5) manières : entrevues individuelles, réunions du comité, grille d'usages et de temps, laboratoire Internet et activités de réseau (ex : *focus group*). Quatre (4) entrevues individuelles dont trois (3) avec les travailleuses et l'autre avec une participante en alphabétisation ont permis de recueillir les propos sur l'intégration des NTIC. Les travailleuses ont eu à remplir une grille d'usages des NTIC à trois (3) reprises, pendant deux (2) semaines (pour un total de six (6) semaines), durant l'année d'étude. Des observations ont été récoltées lors d'un atelier Internet offert aux apprenantEs.

Neuf (9) réunions du comité de recherche ont servi à la fois à recueillir des informations générales sur les NTIC et à ajuster la démarche au fil du développement de la recherche.

Le deuxième comité, le comité de suivi, composé du chercheur, de la coordonnatrice, et de deux (2) membres du C.A. a eu pour mandat :

- d'assurer une saine gestion administrative du projet (lien Conseil d'administration – équipe de recherche);
- de suivre la recherche et d'intervenir sur ses orientations;
- de participer à l'évaluation du déroulement de la recherche (respect des objectifs et des échéanciers);
- d'offrir du support au chercheur.

Le comité de suivi s'est réuni aux trois mois. Enfin, tout au long de la première année, le chercheur a participé à une série d'activités du réseau « alpha » afin particulièrement de faire l'interface entre les deux phases. Les entrevues individuelles et les groupes de discussion ont été utilisés comme méthodologie appliquée à la phase 2. Quatre (4) entrevues individuelles ont été menées avec ce que nous avons appelé les « têtes de réseau » et trois (3) groupes de discussion<sup>9</sup> avec les groupes communautaires en alphabétisation et dans d'autres secteurs du communautaire.

Dans le cas des groupes de discussion, chaque rencontre était enregistrée et retranscrite. Pour les entrevues avec les têtes de réseaux, la coordonnatrice a assisté aux rencontres et pris des notes lors des entrevues. Dans ce dernier cas, notre objectif était de recueillir les perceptions des têtes de réseau sur la situation des NTIC dans les groupes de base.

## **2.1 Le choix des groupes**

Le projet de recherche a été élaboré avec le soutien de « partenaires », i.e. des groupes qui ont appuyé le projet et offert un apport de différentes manières. Plusieurs des partenaires

---

<sup>9</sup> Appelés parfois *focus groups*

ont participé à la phase 2 du projet. Ensuite c'est collégialement, à CLÉ, que nous avons identifié les groupes de base et les têtes de réseaux. Pour identifier les têtes de réseaux, nous avons retenu les critères suivants :

- organismes qui regroupent, sectoriellement ou géographiquement, les groupes de base;
- organismes qui offrent des services à des groupes de base;
- organismes qui ont un mandat lié au développement des NTIC ou à l'alphabétisation;
- organismes qui ont des incidences sur l'accessibilité et les projets communautaires des NTIC.

Les entrevues ont été effectuées entre novembre 2000 et janvier 2001. Trois (3) « têtes de réseau » communautaires (le Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine -CDÉACF, *Communautique*, Action solidarité Grand Plateau -table de concertation des groupes populaires du Plateau Mont-Royal) et une représentante de la Direction de la formation générale des adultes du MEQ<sup>10</sup> ont participé aux entrevues individuelles. Une invitation a été lancée au Regroupement des groupes populaires en alphabétisation du Québec (RGPAQ), mais un concours de circonstances a empêché le Regroupement de participer à cette étape de l'étude.

Les trois groupes de discussion ont eu lieu les 14-15-16 février 2001. Les *verbatim* des groupes cibles ont été enregistrés et retranscrits. Les groupes de discussion ont été constitués ainsi : un groupe de discussion composé des membres de Cac-o-phonie, un regroupement informel de groupes populaires en alphabétisation préoccupés par l'intégration des NTIC<sup>11</sup>, un

---

<sup>10</sup> Ministère de l'Éducation du Québec

<sup>11</sup> CLEM (quartier Mercier à Montréal), COMQUAT (Vaudreuil-Soulanges), Mondalire (Pointe-aux-Trembles), CRÉCA (quartier Ahuntsic, Montréal)

groupe de discussion composé d'organismes en alphabétisation populaire dits pionniers dans la démarche d'intégration des NTIC<sup>12</sup> et un dernier groupe visant à rejoindre d'autres secteurs d'activités communautaires et composé exclusivement de membres d'ASGP<sup>13</sup>.

Les groupes ont été contactés par téléphone et ont reçu une convocation écrite et un rappel deux jours avant la tenue de la discussion. Pour finir, la recherche a fait l'objet d'une démarche d'évaluation participative.

Tout au long de ce rapport de recherche, nous citons des extraits tirés des entrevues avec l'équipe de CLÉ, des entrevues avec les têtes de réseaux et des contenus issus des groupes de discussion. Pour préserver la confidentialité et l'anonymat des intervenantEs, la source des citations n'est pas mentionnée.

---

<sup>12</sup> Ludolettre (Saint-Léonard d'Aston), Lettre en main (Montréal) et Carrefour d'éducation populaire de Pointe Saint-Charles.

<sup>13</sup> Une invitation a été adressée aux groupes membres d'ASGP : des quinze groupes qui avaient confirmé leur participation, deux (2) ont assisté au groupe de discussion : la CDEC du Plateau Mont-Royal et l'Institut interculturel de Montréal. Cette faible participation s'explique par l'annulation de la réunion d'ASGP, la veille du groupe de discussion.

## **2.2 Les réunions du comité de recherche**

Les réunions du comité de recherche ont servi à :

- définir les notions (NTIC, impacts, pratiques, usages...)
- clarifier les objectifs de la recherche
- clarifier les attentes de l'équipe
- partager la méthodologie choisie
- nommer les usages/pratiques
- explorer le réseautage
- nommer les orientations possibles
- préparer la phase 2
- partager les résultats préliminaires

Le comité s'est aussi approprié une partie de la documentation sur les NTIC. Une grille de lecture a servi d'outil d'analyse de la documentation consultée. Pour les fins de la recherche, on peut relever six (6) sources principales d'information :

- les entrevues
- les réunions du comité de recherche et du comité de suivi
- les activités d'alphabétisation comme l'atelier-laboratoire
- les grilles de temps et d'usages
- les autres activités : groupes de discussion de *Communautaire*, journée sur la formation de base avec le RGPAQ, formation Internet au CDÉACF et à la Puce communautaire, participation au comité de réflexion sur la formation des adultes à l'ICÉA, animation d'ateliers au colloque de la FCAF en juin 2000<sup>14</sup>, participation aux réunions d'ASGP.
- la documentation (base de données, actualités, monographies, dossiers de presse, colloque sur les médias alternatifs).

---

<sup>14</sup> FCAF, 2000.

Plusieurs outils de collecte de l'information ont été développés : questionnaire d'entrevue, grille des usages et grille de lecture<sup>15</sup>.

---

<sup>15</sup> Voir annexes.

### **3. Les conditions préalables**

L'identification de conditions préalables n'est pas un pré-requis indispensable à la décision d'équiper un groupe en NTIC. Dans bien des cas, lorsque l'occasion se présente, grâce à des dons ou à des programmes de financement, les groupes s'équipent et, avec le temps, ils s'adaptent.

Lors du déroulement de la phase 1, nous avons tenté de circonscrire les conditions préalables à l'utilisation des NTIC, afin de mieux cerner certaines des conditions qui feront de cette dernière un succès ainsi que les raisons et les motivations qui justifient la décision d'intégrer ou non les NTIC dans un groupe populaire.

La situation des NTIC dans les groupes populaires peut changer très rapidement; par exemple, pendant cette recherche, en quelques mois nous avons assisté à l'application de nouveaux programmes de financement des NTIC dans les groupes ou au renouvellement d'autres programmes. De plus en plus de groupes se sont branchés, les réseaux se structurent et des projets de portail ont vu le jour. De ce fait, à notre objectif de départ d'évaluer les conditions préalables à l'intégration des NTIC, il nous a paru important d'ajouter les besoins exprimés dans les groupes pour un meilleur processus d'appropriation des NTIC.

#### **3.1 Le discours**

Dans le contexte social actuel, les groupes font face au discours dominant des secteurs privé et gouvernemental sur les NTIC; celui-ci a comme teneur de vanter les effets de l'intégration des NTIC sur la productivité et le rendement au travail, d'augmenter la

consommation, de diviser les tâches et d'en améliorer la rapidité et la vitesse d'exécution, de couper des emplois et de faire réaliser de plus gros profits.

Le discours sur les NTIC dans le milieu communautaire est une des conditions préalables aux modèles d'appropriation. Dès lors, nous nous sommes demandés ce qui caractérisait vraiment le discours sur l'intégration des NTIC dans le milieu communautaire. Il semble que ce discours soit diffus et qu'il reste à partager. Si ce discours divergent sur les NTIC s'élaborait à partir d'un cadre de référence clair et différent, les conditions d'appropriation des NTIC en seraient grandement facilitées.

### **3.2 Les conditions structurelles**

Les conditions existant à CLÉ sont celles d'un groupe populaire représentatif d'une bonne partie du milieu communautaire québécois et peuvent donc servir de modèle. Ce groupe existe depuis une vingtaine d'années, a une cinquantaine de membres et un rayonnement sur quelque 200 personnes; son conseil d'administration est composé de bénévoles, son action vise principalement le quartier urbain environnant. Une majorité de femmes y travaillent dans un réseau d'action sociale dans une précarité financière constante<sup>16</sup>. Ce groupe adhère à l'ensemble des luttes populaires du Québec comme celles de la réduction de l'analphabétisme, de la reconnaissance de l'autonomie du mouvement communautaire, de la légitimité d'être financé adéquatement, de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion des citoyenNEs.

---

<sup>16</sup> Économie sociale et action communautaire; Esquisse d'un portrait sectoriel. *RectoVerso*, septembre-octobre 2000, n° 286.

CLÉ se caractérise donc comme un groupe qui :

- tend à être le plus inclusif possible (i.e. contre l'exclusion), et cherche à inclure les participantEs à la vie associative;
- s'organise sur une base égalitaire (et non à partir d'une structure hiérarchique);
- applique une forme d'autogestion (processus de décision ouvert et participatif, décisions et responsabilités partagées et collectives);
- vise une approche globale de la personne et de son bien-être.

Ce qui rend spécifiques les conditions préalables à l'intégration des NTIC dans le milieu communautaire, c'est précisément cette culture des groupes populaires, représentés ici par CLÉ. Les caractéristiques principales de cette culture sont une mission sans but lucratif, une structure démocratique, la recherche de nouvelles règles du vivre ensemble et le développement d'un savoir populaire.

Si l'ensemble de l'organisme (l'équipe de travail, le conseil d'administration, l'assemblée générale, les comités, les bénévoles, les participantEs) adhère au projet, l'intégration des NTIC risque de mieux s'inscrire dans les valeurs communautaires. Un minimum de stabilité structurelle est donc nécessaire pour assurer une certaine réussite de l'intégration et de l'appropriation des NTIC. Ces conditions préalables dites structurelles offrent un environnement propice à l'appropriation du changement, de la « nouveauté », incluant les NTIC. Encore faut-il que le contexte s'y prête.

### **3.3 Les conditions contextuelles**

Il existe aussi des conditions préalables qui répondent à des considérations « contextuelles ». Ces conditions seraient : un budget adéquat, de l'équipement de qualité, des

services-conseils à l'achat, un soutien technique à l'installation et à l'usage, un encadrement « humain », l'appropriation d'un vocabulaire et de connaissances techniques de base, une logistique adéquate (espace, bureau, lignes téléphoniques, sécurité).

En outre, les dispositions individuelles et de l'équipe feraient aussi partie de ces conditions préalables; on songe ici au partage des tâches, aux processus démocratiques autour des décisions à prendre, aux réseaux d'entraide existants ou à créer, aux motivations personnelles et aussi à la patience, à la persévérance, à une certaine capacité de lire, à une certaine habileté motrice, à l'intérêt, à la logique et à la créativité.

À CLÉ, deux facteurs ont facilité et accéléré le processus d'intégration des NTIC : d'une part, la préparation de l'équipe aux enjeux sociaux liés aux NTIC<sup>17</sup> et, d'autre part, la présence au conseil d'administration de bénévoles<sup>18</sup> qui ont non seulement appuyé mais aussi participé à l'élaboration et à la gestion des projets, le tout dans un contexte où le financement public valorise en partie ce genre de projet :

*À un moment donné, il y a eu une personne qui était sur le conseil d'administration qui a amené l'idée et une orientation vers les nouvelles technologies. Il y a eu un projet de répertoire de sites et un autre de grille d'évaluation des sites. Ça aurait pu être un autre créneau dans le fond.*

Les préalables vont jusqu'à une tendance au changement de paradigme, de schéma de faire, d'apprendre et de penser :

*Pour des gens de ma génération, je pense que ça demande une capacité logique très grande et analogique aussi, pour être capable d'intégrer le concept d'ordinateur qui est très nouveau pour nous.*

---

<sup>17</sup> Notamment, les enjeux des NTIC sur les pratiques de la citoyenneté et l'exclusion.

<sup>18</sup> Soulignons la présence de représentantEs d'organismes tels que Communautaire, CFP, CDÉACF.

*Par contre, pour d'autres personnes qui sont peut-être plus spontanées, moins rationnelles, ou pour des générations plus jeunes, je pense que la meilleure compétence, c'est la créativité : oser, faire des liens qui sont peut-être moins d'ordre logique ou analogique.*

Les préalables dépendent de l'usage que l'on entend faire des NTIC. On présume que certains préalables dépendent de certains usages : le traitement de texte demande des notions de secrétariat, les finances, des notions comptables, la mise en page, une certaine créativité, l'Internet, d'autres dispositions encore. Un autre préalable est de bien situer les NTIC dans la mission du groupe.

*La mission principale de CLÉ n'est pas d'être branché mais c'est de lutter contre l'analphabétisme, i.e. de montrer aux apprenantEs à lire, écrire, compter et à se débrouiller dans leur vie quotidienne. Il y a aussi la question de défense des droits : aider les personnes à connaître leurs droits de citoyens. Quand il y a des problèmes, on fait partie d'un réseau d'éducation populaire de défense, alors on vise à ce qu'elles soient en mesure avec une meilleure connaissance de se défendre elles-mêmes et de trouver des ressources et de les aider si elles ne sont pas capables. Et puis on pourrait faire en sorte qu'elles puissent avoir une parole dans la société aussi...*

La solidarité et l'entraide sont aussi des conditions préalables qui facilitent l'intégration des NTIC :

*[...] mais en même temps on bénéficiait du travail qui était fait ailleurs dans d'autres groupes, comme la Puce Communautaire, mais il y avait Lettres en main qui avait commencé avant nous autres l'utilisation des ordinateurs avec les participantEs. Ils avaient déjà écrit des livres là-dessus, on avait été formés par eux. L'équipe avait été formée par des groupes qui utilisaient déjà l'ordinateur avec leurs participantEs.*

Les participantEs et l'équipe de CLÉ ont plusieurs fois souligné l'importance de considérer les conditions préalables d'utilisation des NTIC dans la conception des programmes de financement des gouvernements; on note, par exemple, la reconnaissance de l'autonomie du milieu communautaire, le renouvellement des équipements dans le financement du virage

technologique en milieu communautaire, la formation ou le soutien technique aux NTIC. La conception actuelle de ces programmes tient peu compte des réalités des groupes populaires.

Pour plusieurs des personnes interrogées, quels que soient les préalables, le profil du communautaire sera toujours le suivant : des groupes avant-gardistes qui sont à la fine pointe de l'évolution, des groupes qui utilisent les NTIC, mais se contentent d'en faire un usage « conventionnel », et des groupes qui résistent aux NTIC.

### **3.4 Les expériences des groupes**

Les conditions d'intégration des NTIC dans les groupes sont variables. Dès le début des années 80, quelques organismes ont très vite intégré l'ordinateur à leurs pratiques et usages. D'autres ont intégré les NTIC à la fin des années 90 seulement. Ce phénomène a nécessité beaucoup de débats et de discussions internes pendant que se faisait l'intégration des NTIC aux pratiques des groupes consultés :

*Avant que ça se développe et au début du développement, ça a suscité une grande réflexion et beaucoup de débats (...) On ne pouvait pas arrêter le développement de l'informatique qui était démarré en alphabétisation avec les participantEs, d'autant plus que nos demandes de subventions fonctionnaient. On a débattu pendant qu'on développait.*

Selon les groupes et leurs pratiques, les premiers usages de l'informatique répondent soit à des besoins administratifs, soit à servir directement les participantEs dans les ateliers de formation. Dans tous les cas, l'intégration et l'utilisation de toutes les dimensions des NTIC exigent du temps, voire plusieurs années :

*D'abord ça servait surtout au secrétariat, [...] puis l'ordinateur nous a aidés dans d'autres fonctions, d'autres tâches.*

## **4. Pratiques des groupes populaires et usages des NTIC**

Dans la phase 1, nous avons défini un usage comme étant une utilisation des NTIC qui est repérable et analysable à travers des pratiques et des représentations spécifiques dans l'organisation. Un usage des NTIC doit être récurrent et observable dans d'autres groupes.

Il est important de rappeler que l'usage n'est pas isolé dans le temps et dans l'espace. Il fait partie d'un ensemble organique et organisationnel, de la vie associative du groupe, du contexte économique, culturel et social des travailleuses ou des participantEs, voire d'une industrie de la communication qui, à la limite, fait de l'usage un geste socio-économico-politique à plusieurs dimensions, dont les conséquences et les impacts sont multiples.

Afin de circonscrire les usages des NTIC à CLÉ, l'équipe a fait la liste des tâches accomplies à l'ordinateur et dans l'organisation quotidienne d'un organisme d'alphabétisation. Il a été convenu de colliger des données quantitatives, afin de pondérer le temps accordé à ces tâches et d'évaluer de manière indicative les différents usages des NTIC<sup>19</sup> (voir encadré).

Les structures de réseaux interne et externe ont été distinguées, afin de mieux cerner les usages en communication (Internet, courrier électronique, listes de distribution, forums de discussion, etc.).

Des entrevues individuelles avec les travailleuses et une participante ont servi à récolter des données sur leurs usages des NTIC.

---

<sup>19</sup> Voir en annexe C : Pratiques et usages des NTIC

Nous avons fait l'exercice trois (3) fois durant deux (2) semaines, de compiler le temps de travail passé à l'ordinateur par l'équipe formée de trois travailleuses : une coordonnatrice et deux formatrices.

Cet exercice nous a permis de relever les tâches effectuées à CLÉ, celles qui sont liées aux usages des NTIC et le temps que l'équipe y accordait.

Ces données ne sont qu'indicatives.

CLÉ a utilisé les NTIC à raison de 26.5 % (133 heures/504 heures) du temps de travail compilé (usage direct de l'ordinateur).

Pendant cette période, la coordonnatrice travaillait 1 heure sur 3 à l'ordinateur et les formatrices 1 heure sur 4.

Coordonnatrice : 30.6 % (51 heures/168) ;

2 formatrices : 24.4 % (82 heures/336).

La coordonnatrice a utilisé les NTIC principalement pour la gestion de l'organisme (comptabilité et financement) (~20 heures), sa propre formation sur les NTIC (12 heures), la gestion de projets (ex : rapport d'étapes) (11 heures), la communication avec le conseil d'administration (~5 heures), le courriel (~2 heures) et l'intervention sur des problèmes techniques (~ 1 heure).

Le temps d'utilisation des NTIC pour les formatrices s'est réparti comme suit :

52 heures pour la conception et les ateliers de formation

~7 heures pour la gestion de projets (rapport, bilan)

5,5 heures pour le courriel

~ 6 heures pour les réseaux (RGPAQ, Communautique, ASGP, AEP, CDÉACF)

3 heures pour les problèmes et les aspects techniques

~7 heures pour l'implication sur des comités. Les autres usages portent sur la vie associative, le bilan d'activités, la gestion du groupe.

Pendant le processus, l'équipe a participé à un laboratoire Internet et à une formation Internet, afin de mieux répartir les mandats et les tâches impliquant l'utilisation de NTIC.

Les résultats de la phase 1 nous montrent qu'on peut regrouper les usages des NTIC à CLÉ autour de quatre (4) grandes catégories : administration et gestion, information, communication et vie associative.

## **4.1 Les usages en administration et en gestion**

Ces usages comprennent, par exemple, le travail de secrétariat, la gestion financière, la comptabilité, la gestion de projets, les bilans, les rapports d'activité, la rédaction des procès-verbaux, les conditions de travail, la gestion des ressources humaines. Ils sont souvent un appui aux autres usages et sont surtout liés au mandat de la coordonnatrice.

## **4.2 Les usages en information**

Pour les fins de l'étude, les usages en information sont plus traditionnels : l'utilisateur n'a pas vraiment le pouvoir d'agir sur l'information reçue et le contrôle du contenu de l'information lui échappe; il est placé dans un rôle de consommateur passif de l'information.

Ces usages servent souvent de support au travail à fournir : information sur les lois, les programmes, les conditions de travail, la pédagogie et l'apprentissage, les aspects techniques et divers problèmes, la documentation sur l'alphabétisation, l'appui à la conception des ateliers d'alphabétisation, etc. Il s'agit soit de rechercher, soit de produire de l'information (promotion, rapport de projet...) à l'aide des NTIC. Dans l'équipe de CLÉ, ces usages font surtout partie des tâches des formatrices. L'information peut emprunter divers formats (texte, image, son) et être regroupée sous quatre (4) grands volets :

les loisirs (jardinage, généalogie, cuisine...)

les services (gouvernementaux, communautaires, santé, éducation, culture...)

l'actualité (dossiers de presse, médias, périodiques, journaux...) et la documentation (banque de données, archives, bibliothèques, etc.).

### **4.3 Les usages en communication**

Ces usages se caractérisent par l'interactivité : l'échange actif et circonscrit de l'information. L'utilisateur, tantôt émetteur, tantôt récepteur, est alors actif et peut influencer le contenu à communiquer. Ces usages se font individuellement ou en réseau. C'est la catégorie d'usages qui, avec l'élargissement de l'accès à l'information, sont les plus caractéristiques de notre étude sur les NTIC.

La mise en réseau (réseautage) par les NTIC peut prendre plusieurs formes : courriel, listes de distribution, forums de discussion, babillard électronique (*chat*)... Ces réseaux se superposent ou complètent les réseaux pré-existants dans le groupe (réseaux géographique, sectoriel, thématique, financier, gouvernemental, de formation, communautaire...).

Les usages en communication ont une dimension sociale en autant qu'ils sont partagés et récurrents. Ces caractéristiques leur confèrent une dynamique spécifique autour de revendications et d'une mobilisation liées à des enjeux sociaux : la place du communautaire dans le processus de transformation sociale, l'individu *versus* le collectif, les communautés d'intérêt *versus* les intérêts du milieu communautaire... À CLÉ, les usages des NTIC en communication sont partagés par toute l'équipe, avec des spécifications; par exemple, les formatrices et Espace-Alpha mais aussi la BDAA et la Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français ou la coordonnatrice et Cac-o-phonie, animée par le Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine (CDÉACF).

CLÉ travaille donc en réseautage, avec sept (7) grandes catégories de réseaux :

- réseau du monde de l'alphabétisation
- réseau du quartier
- réseau international
- réseau financier
- réseau informel et personnel
- réseau communautaire
- réseau de média-communication<sup>20</sup>.

Ces réseaux, qui existaient avant l'introduction des NTIC, peuvent servir à soutenir d'autres usages des NTIC tels la recherche de financement, l'information ou la vie associative.

#### **4.4 Les usages associatifs**

Les NTIC sont utilisées aussi pour la vie de l'association et pour susciter une dynamique d'appartenance au groupe grâce à la convocation de réunions, aux liens entre les bénévoles et les permanentEs, à la liste des membres, à la vie dans le quartier ou dans d'autres réseaux, aux processus démocratiques et décisionnels, au soutien à l'organisation d'activités d'alphabétisation. Comme le dit une représentante des « têtes de réseaux » :

■ *La technologie détermine les choix organisationnels.*

Par extension, les usages associatifs ont des répercussions sur l'implication du groupe dans le milieu communautaire : participation à des comités de quartier, engagement dans des actions collectives, réseautage, etc.

Les usages des NTIC qui sont porteurs d'enjeux sociaux et politiques sont principalement liés à la communication et à la vie associative, alors que ceux en administration

---

<sup>20</sup> Voir annexe Réseau de CLÉ

et en information touchent des tâches traditionnelles et sont plutôt de l'ordre de l'adaptation à un travail prescrit.

## **4.5 Certaines caractéristiques des usages des NTIC**

### **4.5.1 Diversification et spécialisation des usages**

La coordonnatrice utilise les NTIC en administration mais également pour communiquer avec le milieu :

*C'est beaucoup des tâches administratives : comptabilité, traitement de texte, en ce qui concerne la gestion. Et de plus en plus, le courrier électronique devient le moyen de communication privilégié.*

Les formatrices les utilisent surtout dans la recherche d'information, la conception, la préparation, voire leur prestation en ateliers :

*Les NTIC sont utiles à plusieurs tâches : pour préparer les ateliers, pour conduire des ateliers étant donné qu'on a des projets Internet, puis pour faire différentes recherches en rapport avec mon travail, par exemple, pour trouver de nouveaux exercices et aussi, pour correspondre de plus en plus avec d'autres gens. Avant on n'avait pas ça, mais ça c'est Internet. L'usage de l'ordinateur pour préparer un atelier traditionnel, l'usage de l'Internet pour donner des ateliers dans le cadre des projets, pour correspondre avec d'autres gens et faire des recherches.*

### **4.5.2 Des usages liés à la mission**

Globalement, dans un groupe comme CLÉ, les pratiques liées aux NTIC sont directement associées à la mission du groupe :

*S'il n'y avait pas eu la pédagogie, on ne se serait peut-être pas autant équipé ou bien la gestion aurait eu tout l'équipement. On serait très bien équipé à CLÉ parce qu'on aurait l'ordinateur de la gestion, alors que là, c'est vraiment pour les participants qu'on met le paquet au niveau de la technologie.*

### 4.5.3 Des usages de plus en plus étendus

Bien qu'il y ait encore des tâches pour lesquelles les NTIC ne sont pas utilisées à CLÉ, comme la tenue des réunions, le recrutement ou la promotion, la tendance est d'utiliser les NTIC de plus en plus dans toutes les activités, d'autant que le milieu est de plus en plus équipé en NTIC :

*À court ou moyen terme, j'ai l'impression qu'indirectement tout va être lié aux nouvelles technologies. Si je songe à l'administration j'ai préparé de plus en plus l'ordre du jour avec l'ordinateur parce que les membres du CA sont équipés; je peux leur envoyer la documentation par courrier électronique avec des fichiers joints. Ma manière de faire est de moins en moins traditionnelle. J'utilise de plus en plus les NTIC indirectement : pour les réunions d'équipe, l'ordre du jour est fait par traitement de texte. En ce qui concerne la table de quartier, jusqu'à présent je n'utilisais pas du tout les NTIC, mais ils viennent de s'équiper, alors on risque de recevoir de plus en plus l'ordre du jour ou de l'information par ordinateur. Ça va être hybride, j'ai l'impression, un peu comme pour le regroupement qui nous envoie tout par la poste, mais bientôt ça va être par courrier électronique.*

### 4.5.4 Des usages en transition

Le groupe vit une période de transition, entre autres, dans les usages où se multiplient différents moyens de communication (poste, téléphone, télécopie, courriel...).

*C'est transitoire, mais je dirais que dans certains secteurs, pour tout ce qui est relation avec l'extérieur, on en est encore au niveau de la gestion beaucoup plus traditionnelle que les nouvelles technologies pour le moment. Pour moi, c'est parfois plus simple de coller des timbres sur l'enveloppe. Entre autres, parce que tout le monde n'est pas équipé de la même façon, alors ça demande de faire des versions différentes pour que les documents soient lisibles. Du bureau, je ne peux pas, je suis obligée de le faire de chez moi; alors des fois c'est moins long de faire des photocopies et de mettre un timbre sur l'enveloppe.*

Cette période de transition se caractérise par la multiplication des différents moyens de communication, par un processus toujours en évolution d'établissement d'un réseau interne

entre l'équipe de travail et le conseil d'administration et de réseaux externes : réseau de financement, réseaux communautaires sectoriel et de quartier, réseau de la recherche, etc.

Cette transition se traduit, dans le groupe, par toute une série de problèmes collectifs comme la compatibilité technique des réseaux, les usages plus ou moins socialisés, stables et récurrents<sup>21</sup>, les programmes de financement qui sont de moins en moins axés sur l'acquisition d'équipement informatique à jour ou sur le soutien technique. Cependant, les pratiques rattachées aux NTIC, dans un groupe comme CLÉ, sont liées dans l'ensemble à sa mission et c'est d'abord et avant tout au service des participantEs et pour l'éducation populaire que CLÉ s'approprie les usages des NTIC.

#### **4.5.5 Les usages et la qualité du parc informatique**

Ce sont surtout les conditions dans lesquelles on utilise les NTIC ainsi que la qualité du parc informatique qui déterminent aussi les usages associés aux NTIC. À CLÉ, le parc informatique est insuffisant en quantité et en qualité, et il est désuet. Il ne permet pas certaines opérations comme l'utilisation de logiciels « avancés », l'intranet, l'accessibilité à l'Internet pour les apprenantEs, la compatibilité entre environnement Windows et Macintosh, etc. Ces conditions obligent l'équipe à faire toutes sortes de concessions comme de travailler à domicile, d'organiser des ateliers à l'extérieur, de rechercher du financement et l'amènent à « rêver » de remplacer tout l'équipement.

---

<sup>21</sup> Nous entendons par usages socialisés des usages des NTIC qui sont partagés par plusieurs groupes et qui contribuent à une certaine identité collective. Les usages stables et récurrents signifient que les usagers utilisent les NTIC de manière régulière et avec des usages répétés dans le temps (courriel, forums de discussion...).

## **4.6 Les usages dans les groupes de discussion**

Les mêmes caractéristiques sur ces usages se retrouvent dans les résultats des groupes de discussion. Lors des rencontres, ces groupes ont démontré avoir en commun des pratiques quotidiennes de l'ordinateur et en faire des usages multiples :

*Je dirais que les usages sont multiples : initiation à l'ordinateur, accès à l'Internet, formation assistée par ordinateur, [...] traitement de texte, mise en page.*

### **4.6.1 Les travailleuses et les participantEs**

Les NTIC sont utilisées autant par les travailleuses de l'organisme que par les participantEs ou par la clientèle pour les services de base :

*L'usage est à deux (2) volets; notre premier volet, au niveau des travailleuses comme telles, comprend le traitement de texte, l'envoi de courriels entre organismes ou partenaires (...) et, au niveau des participantEs qui ont une formation en traitement de texte, de production de journal; on a même chatté avec des femmes en France le 8 mars...*

### **4.6.2 Les usages dans un laboratoire**

Plusieurs des groupes en alphabétisation populaire qui ont été consultés ont aménagé un espace dédié aux ateliers d'informatique, un laboratoire qui sert :

*[...] autant au niveau des apprentissages par ordinateur (APO) et de la recherche de matériel didactique sur Internet qu'aux apprenantEs.*

### **4.6.3 Intégration des NTIC**

Pour les groupes rencontrés qui ne font pas d'alphabétisation populaire, l'intégration de l'ordinateur est liée aux pratiques quotidiennes des organismes et aux potentiels d'usage de la ressource informatique :

*Au début, l'ordinateur servait au secrétariat, au traitement de texte, puis on l'a intégré à différents niveaux, dans d'autres fonctions, d'autres tâches comme la mise en page des bulletins et de la revue, la gestion des listes de publipostage, les étiquettes; puis on a appris à gérer nos listes à l'aide de logiciels de base de données (plutôt qu'Excel) [...]. On a intégré la ressource informatique au fur et à mesure des besoins de l'organisme.*

#### **4.6.4 Les usages administratifs en appui à la vie associative**

Les usages des NTIC sont tout aussi diversifiés dans les pratiques d'un organisme communautaire qui emploie au-delà d'une vingtaine de travailleurEs :

*Nous sommes vingt-cinq (25) dans la boîte et l'ordinateur sert à toute la gestion interne, la comptabilité, à sortir les payes, entrer les dossiers du personnel aux ressources humaines. Puis comme organisme de concertation, on coordonne au-delà de 15 à 20 comités. Cela implique : listes d'envois, envoi et réception des documents, production de documents de référence, recherche, gestion des documents du centre de documentation qui est aussi informatisé [...]. L'ordinateur sert aussi à l'information parce que nous produisons un bulletin télécopié et distribué à la quasi-totalité de nos membres à qui l'on offre également, en appui avec les NTIC, un service d'accueil, des services de financement, de gestion et de formation (...) Enfin, nous avons un site web.*

#### **4.6.5 Usages en ateliers**

Chez les groupes rencontrés qui travaillent en « alpha », les ordinateurs sont aussi utilisés dans les ateliers de formation :

*Chez nous, on travaille à l'ordinateur, en alpha, aux trois (3) niveaux : débutants, intermédiaires et fonctionnels.  
Au début, on offrait une formation de 3 heures pendant 3 semaines, pour l'initiation à l'ordinateur et à l'Internet. On a un ordinateur qu'on démonte pour expliquer l'intérieur de l'appareil. Puis on initiait les participantEs au traitement de texte et à Internet, mais l'Internet n'accrochait pas les participantEs; par contre ils-elles adorent les logiciels d'apprentissage.*

#### **4.6.6 Les usages en recherche**

La recherche par Internet peut servir à plusieurs fins : pour le financement, les dossiers politiques ou encore la formation en alphabétisation. L'utilisation des NTIC permet ainsi aux équipes de formation de développer de nouveaux outils d'apprentissage, de préparer de nouveaux contenus pour les ateliers et de s'adapter à l'outil informatique avec les participantEs.

#### **4.6.7 Usages pédagogiques**

Les groupes insistent sur le fait que l'ordinateur est un moyen et non une fin. À ce titre, il représente un outil pédagogique à usages multiples pour les formatrices : conception d'ateliers, échange de matériel pédagogique, créativité, vulgarisation, etc. :

*Les NTIC ont changé nos pratiques de préparation des ateliers. On se garde une demi-heure pour travailler à l'ordinateur avec les participantEs en utilisant les logiciels d'apprentissage.*

L'ordinateur contribue indéniablement à augmenter les fonctions cognitives dans les processus d'apprentissages. Tant pour les formatrices que pour les apprenantEs, l'apprentissage des fonctions de la « machine » fait place à la créativité, puis à des usages liés à la connaissance, à l'information, à la communication, etc.

#### **4.6.8 La communication**

Les ordinateurs représentent pour les groupes un puissant outil de communication en dehors des usages administratifs, des usages liés au mandat des groupes et des usages liés à l'information :

*On utilise beaucoup les NTIC pour l'échange, principalement via les forums de discussion, les listes de distribution, et aussi pour la diffusion, notamment à travers le site web.*

L'utilisation d'une page web du groupe sur la toile entraîne un changement dans les pratiques, notamment pour la visibilité, la diffusion et la promotion.

En matière de communication et de vie associative, les groupes vivent une période de transition qui démultiplie les usages. Le téléphone, le télécopieur, le courriel, le courrier, la documentation, l'archivage se superposent dans les pratiques des groupes :

*Moi, je convoque mon C.A. par courriel, par téléphone et par fax.  
Certaines demandes de subventions se font uniquement par courriel. Moi, je ne prends pas de chance et je l'envoie par courrier recommandé...*

#### **4.6.9 Usages collectifs**

Des regroupements en associations et des processus de collectivisation peuvent survenir par les liens créés entre usagerEs. Les sujets sont variés : recettes, généalogie, jardinage, géographie, mycologie, voyages, etc.

*L'ordinateur offre plusieurs possibilités de contenus [...], qu'il faut savoir adapter en groupe. Nous, on songe à mettre des clubs sur pied.*

#### **4.6.10 Usages informatiques**

La possession d'un parc informatique dans les OSBL nécessite un entretien et un soutien technique : mettre à jour les documents, vider la cache, classer les fichiers et les courriels, répartir l'information, « déboguer » les problèmes techniques, « upgrader » le matériel et le renouveler.

## **4.7 Les têtes de réseaux**

Au Québec, il y a environ un millier de groupes en éducation populaire dont 127 en alphabétisation. Une des têtes de réseaux consultées a développé une liste de distribution comme premier lien de communication avec les groupes en alphabétisation. Résultat : 92 des 127 groupes visés utilisent le courrier électronique.

Pour une autre tête de réseau bailleur de fonds, les NTIC sont un outil administratif puissant pour les projets de financement, la saisie de données et de statistiques, et la mise en place de formulaires de base de données automatiques :

*Dans le cas d'une subvention refusée, le courriel permet une distance tout en donnant des explications pour permettre à la personne de vivre sa colère. Ça évite les effusions...*

*Internet-courriel permet d'envoyer un message commun à tous les groupes, comme dans le cas des projets à l'automne; ça sauve du temps, tout le monde a la même information et ça épargne la poste-papier.*

Les têtes de réseaux trouvent que l'intégration des NTIC dans les groupes d'alphabétisation est inégale :

*Une dizaine de groupes sont des leaders et la majorité en font des usages administratifs et pédagogiques. Quelques groupes sont encore à l'« âge de pierre » et ne sont pas équipés.*

Les têtes de réseaux perçoivent la majorité des groupes comme ayant un besoin de formation pour diversifier les usages et connaître le potentiel des ordinateurs.

Les têtes de réseaux constatent une nette croissance des branchements à Internet au cours des dernières années. Selon elles, les groupes se branchent avec les « moyens du bord ».

*L'Internet, qui vient s'ajouter au travail de bureautique, sert d'abord au courrier électronique puis à la recherche d'information. Ça crée des besoins sur le traitement de l'information et des dossiers.*

La table de concertation de quartier fait appel à un forum de discussion auquel ne peuvent participer que les autres tables de quartier membres. Dans ce cas, l'usage du forum de discussion est une question d'habitude qui s'installe et qui crée des interactions. Cependant, le réseautage avec les groupes de base est freiné parce que tous les groupes du quartier ne sont pas branchés à Internet.

Une autre tête de réseau agit comme organisateur de réseaux et regroupe 312 personnes sur le forum de discussion « Pratiques », autour de 400 personnes sur Netfemmes.

Dans certains cas, les têtes de réseaux agissent comme intermédiaires ou co-gestionnaires dans la gestion de programmes de financement, entre les bailleurs de fonds et les groupes de base, par exemple : Volnet, PAC-CAC, Fonds de lutte à la pauvreté, etc. La priorité de ces têtes de réseaux est de brancher les groupes qui ne le sont pas encore.

Les têtes de réseaux constatent un décalage dans la capacité d'usage de l'ordinateur et d'Internet chez les groupes de base. Les groupes utilisent surtout les fonctions de base du courriel, i.e. réception/envoi. Les fichiers joints, la traduction et la compression de documents sont des usages beaucoup moins fréquents :

*Les conséquences sont importantes puisque ça empêche d'avoir accès à plusieurs documents gouvernementaux en format PDF. Il en va de même pour la recherche sur Internet; peu de groupes savent faire des recherches ou des mises à jour technologiques.*

D'autre part, la possession d'un site web progresse moins rapidement dans les groupes :

*La gestion des sites web demande une maîtrise technique, une mise à jour quotidienne et crée à la fois de la dépendance et de l'autonomie dans le groupe. Malgré que cela augmente la visibilité du groupe, les désavantages semblent freiner l'élan des groupes de base.*

Les sites web sont perçus par les têtes de réseaux comme plus ou moins utiles et efficaces pour les groupes :

*Ils le sont pour la vitrine : présentation du groupe, calendrier des activités, publications, membres du C.A. Mais les sites sont ternes, peu animés et ne créent pas le besoin d'y retourner.*

Pour le communautaire, le rôle de vitrine peut être rempli autrement que par un site web :

*Comme ça demande du temps, des connaissances et de l'argent, certains avancent l'idée d'un usage collectif d'un site web, tel qu'un portail communautaire.*

La majorité des têtes de réseaux affirme peu naviguer sur les sites des groupes.

#### **4.8 Les nouvelles pratiques : l'interactivité**

Avec les NTIC, on diversifie les manières de faire, les pratiques habituelles. Les principales modifications survenues à CLÉ, avec les NTIC, ont été observées dans le domaine de la pédagogie et des méthodes d'apprentissage, sur la formation de l'équipe et des participantEs pour l'utilisation des NTIC. Peu de nouvelles pratiques ont été instaurées, mais parmi celles-ci, il y a le maintien d'une page web qui vise à augmenter la visibilité du groupe :

*Je pense, qu'au départ notre objectif n'était pas très clair. On était poussé un peu par Communautique pour faire notre page web parce que nous avons peur, entre autres, d'être submergés par la fréquentation du monde. [...] Ce qui est important, c'est la visibilité, surtout dans le milieu de l'alpha. Faire vivre un peu ce réseau-là qui est nouveau. On fait notre part en montrant ce qu'on a fait dessus.*

*Des gens vont voir notre site pour vrai, et ça nous met en contact avec beaucoup d'autres groupes. C'est ça l'objectif, au fond : être sur la carte Internet, que nos projets soient vus. C'est quand même pas mal qu'ils soient sur Internet ...*

La page web est perçue pour certains, comme indispensable :

*Ça fait partie du lot d'avoir une mission intégrant les nouvelles technologies, d'avoir une page web, maintenant.*

C'est une vitrine qui sert de moyen de diffusion :

*On s'est demandé quelle utilisation on en ferait. C'est une façon de mettre CLÉ en contact avec d'autres groupes semblables qui existent ailleurs au Québec et qu'on ne rejoindrait pas par notre regroupement. C'est une occasion aussi de mettre les diffusions des participants sur Internet, et ils en sont très fiers. Le journal des participants et les résultats de certaines recherches qu'on a faites utilisant les nouvelles technologies sont sur Internet. Mais on n'a pas les moyens de faire la mise à jour, on ne peut pas agir sur le lien périmé; on a des vieilles machines qui ne nous permettraient même pas de créer des nouvelles pages web. Alors, on est un peu dépendants.*

La visite d'autres sites web et la navigation sur le net dépendent de plusieurs facteurs : la disponibilité, un bon équipement, un mandat clair :

*Je ne suis pas allée beaucoup sur les sites en alpha, mais je sais que j'irais plus si j'avais Internet dans mon propre bureau, parce que là je ne serais pas obligée de me déplacer. Quand je rentre chez nous, je travaille à des dossiers particuliers et ça ne me tente plus de surfer alpha.*

À certaines occasions, plutôt que de créer de nouvelles pratiques, les NTIC ont suscité une diversification des façons d'exécuter des tâches, par exemple :

- la levée quotidienne du courriel qui remplace celle de la poste;
- une recherche sur la toile électronique *versus* une recherche en centre de documentation;
- l'édition *versus* l'impression à l'extérieur;
- le réseautage électronique plutôt qu'une réunion, etc.

## **5. Les impacts des NTIC**

La notion d'impact est utilisée ici à partir de son origine étymologique *impingere* : heurter, i.e. l'effet que produisent les NTIC et les influences qui en résultent. Les NTIC sont perçues, à CLÉ et dans les groupes consultés, comme des technologies indispensables, que l'on doit intégrer et qui ont des impacts à tous les niveaux de l'organisation : sur la vie associative, sur les modes de décision, sur les participantEs, sur les bénévoles, sur les travailleuses, sur les finances, sur l'information et sur les communications.

Ces impacts se font sentir quotidiennement, que ce soit lors de l'intégration des NTIC ou de leur développement dans le groupe. Les impacts constatés ne sont pas résiduels ou compensateurs, ils sont systémiques. Les NTIC touchent toutes les activités quotidiennes de l'organisme.

Aux fins de clarification, nous présenterons les impacts majeurs, répertoriés selon les usages des NTIC : sur l'administration, l'information, les communications, la vie associative.

### **5.1 Les impacts des usages administratifs**

De manière générale, les impacts des NTIC sur les usages administratifs sont positifs. L'ordinateur et l'Internet facilitent le travail de secrétariat et de gestion. Les logiciels sont souples et efficaces. Les dossiers sont facilement accessibles, plus efficacement archivés. Cependant, avec des équipements informatiques obsolètes, les tâches administratives un peu complexes sont plus difficiles à réaliser. Lorsqu'on travaille avec des logiciels plus lourds,

comme un chiffrier ou un logiciel de mise en page, des désavantages apparaissent : problèmes techniques, perte de temps et coûts.

Les tâches administratives à CLÉ sont assumées par la coordonnatrice, qui s'assure que toute l'équipe est au courant des différents dossiers actifs et de leur gestion. L'ordinateur est utilisé alors comme un outil de formation et d'information dans le groupe. Mais, en bout de ligne, c'est la coordonnatrice qui assume ces mandats.

### **5.1.1 Sur le financement**

Les divers bailleurs de fonds (IFPCA, SACA, BTA ...) exigent de plus en plus que l'information soit acheminée par document électronique. Les demandes de financement sont informatisées dans des formats de fichiers souvent incompatibles qui doivent être adaptés au système informatique du groupe; on doit également remplir les rapports sur fichier électronique. Par expérience, à CLÉ, comme dans beaucoup d'autres groupes populaires, on passe plus de temps que prévu à faire la gestion de ces projets à l'ordinateur.

De plus en plus, la présentation de demandes de financement se fait par Internet. Cela exige des ordinateurs efficaces et performants; ainsi que pour la gestion des projets :

*Tu fais des statistiques six (6) fois par semaine, parce que tes bailleurs de fonds en exigent de plus en plus, puis, aussi, parce que tu peux faire les choses d'une certaine façon plus rapidement, on t'en demande plus.*

Les exigences des bailleurs de fonds sont une des raisons soulevées par les travailleuses pour justifier le financement et le renouvellement adéquat des équipements informatiques, d'autant plus que les groupes sont appelés à faire de la gestion projet par projet. Ils se retrouvent avec plusieurs interlocuteurs, bailleurs de fonds différents (provincial, fédéral, etc.),

qui ont des critères et des échéanciers dissemblables. Grâce aux NTIC, la communication s'accélère et les demandes d'information également :

*Nous avons reçu une demande d'information d'un bailleur de fonds par courrier électronique le vendredi, à 16 h, à remplir pour le lundi matin suivant !*

À certains moments, le contexte socio-politique a influencé le développement des NTIC :

*Ça nous a beaucoup favorisés dans les milieux « alpha ». Mais par rapport à l'IFPCA par exemple, pendant deux ans, trois ans, on a eu quasiment le maximum pour faire nos recherches. Ça n'a pas changé les rapports, je ne pense pas, entre les bailleurs de fonds, sauf que de plus en plus, ils nous envoient de l'information par fichier joint, [...] mais là, je pense que la manne est un peu terminée, il va falloir qu'on dépasse l'exploration des nouvelles technologies [...] pour aller vers quelque chose qui est plus de l'ordre du développement original, ça va encore être la même maudite affaire d'avoir des idées brillantes.*

Dans les groupes de discussion, les organismes sont d'accord, d'une part, pour souligner l'occurrence de certains effets positifs sur leur financement, notamment la réduction des coûts de diffusion de l'information, sur la production de documents, comme le traitement de texte, la mise en page ou l'impression, et sur la promotion des services et des produits offerts à leurs membres ou à la population en général (la publicité, les envois aux membres, les économies de papier, d'enveloppes ou de timbres)...

D'autre part, les groupes sont également d'accord pour dire que les avantages qu'on en tire et les coûts qu'exigent les équipements informatiques ne s'équilibrent pas toujours. Les besoins en financement imposent des changements majeurs dans les pratiques des groupes : recherche de financement, recherche de soutien technique à coûts réduits, renouvellement des

équipements obsolètes, critique des programmes de financement qui ne financent pas la plupart du temps les immobilisations d'équipements, etc. :

*Nous sommes chanceux, car j'ai un ami technicien en informatique qui nous aide pour rien. Ce n'est pas le cas pour la plupart des autres groupes.*

Dans des contextes budgétaires serrés, les groupes soulignent devoir rester très vigilants, car les NTIC peuvent accaparer une bonne partie des budgets et rogner sur les budgets dédiés à la mission, ou alors demander trop de temps pour la recherche de financement :

*Comme OSBL, il nous faut garder un contrôle sur les dépenses liées aux NTIC qui, trop souvent, rentrent en conflit avec les dépenses affectées aux objectifs sociaux...*

*Ça augmente beaucoup la recherche de financement. À l'époque innovatrice des NTIC, il n'y avait pas grand monde qui était branché et qui faisait des projets; cela orientait beaucoup le financement et on se tournait vers cette poule aux œufs d'or. On examine encore toutes les possibilités de financement relié aux NTIC, au cas où on répondrait aux critères d'admissibilité.*

### **5.1.2 Sur la tarification des services**

Durant la recherche, plusieurs groupes ont implanté une pratique de tarification des services pour les NTIC. Dans la plupart des cas, cette tarification s'applique à une politique du groupe d'accès public aux NTIC, en dehors des heures d'usage des membres, qui sont souvent socio-économiquement défavorisés :

*On a trois (3) gammes de prix : une pour les personnes sur la Sécurité du revenu ou en chômage, une autre pour les petitEs salariéEs et une pour les associations et les organismes communautaires.*

### **5.1.3 Sur les prévisions budgétaires**

Pour les groupes, les NTIC et Internet coûtent cher : le branchement et l'abonnement mensuel, l'équipement (un ordinateur récent avec 16 Mo ou plus de mémoire vive), la formation, le soutien technique, l'installation d'une deuxième ligne téléphonique, etc. Les NTIC représentent un investissement mobilier parfois de plusieurs dizaines de milliers de dollars avec des coûts d'amortissement élevés et des coûts de remplacement à prévoir.

Les NTIC sont des technologies qui restent fragiles et qui entraînent des coûts d'entretien et de réparation souvent bien au-delà de ce que les groupes ont la capacité de payer. La plupart des groupes d'alphabétisation rencontrés sont équipés ou désirent s'équiper d'un laboratoire avec plusieurs ordinateurs. Les NTIC nécessitent des pratiques financières nouvelles et différentes pour les groupes, qui orientent les revendications et qui demandent des ajustements constants.

### **5.1.4 Sur les réseaux internes**

L'évolution habituelle des NTIC dans les groupes conduit à structurer un réseau interne. Les groupes nous ont souligné le besoin d'information sur ce réseautage; ils se sentent peu préparés à évaluer les budgets d'implantation et les budgets d'opérationnalisation d'un parc informatique en réseau. Le manque d'information touche les avantages et les inconvénients des différents modes de réseaux disponibles (avec ou sans serveur, avec répartiteur, etc.) et sur les conséquences du choix de formes différentes de réseautage sur l'organisation du travail, les besoins d'entretien et sur la sécurité.

### **5.1.5 Sur la diversité de l'équipement informatique**

Souvent, par manque de ressources financières, les groupes se retrouvent avec des ordinateurs de différents modèles et de différentes puissances. Cela crée des problèmes d'entretien, de compatibilité technologique, de coûts d'équipement périphérique, etc.

*Chez-nous, il y a des Macintosh et des « PC » de différentes puissances et comme la mise en réseau n'est pas encore faite, on se sert du réseau de la bibliothèque municipale qui a six (6) ordinateurs branchés.*

Les groupes ne veulent plus être perçus comme les dépositaires du « vieil équipement informatique » des institutions privées ou publiques. Ils se sentent les derniers servis dans une société où les gouvernements subventionnent les entreprises privées et les familles pour s'équiper adéquatement.

Ils soulignent les efforts et le soutien obtenus par d'autres organismes comme *Communautaire* ou le CDÉACF, même si leurs ressources limitées ne suffisent pas à répondre à l'ensemble des besoins. Dans bien des cas, les groupes doivent se rabattre sur des programmes de financement contingentés et tangentiels à leur mission (PAC)<sup>22</sup>.

Les groupes veulent des programmes de financement qui reconnaissent leur mission, les services offerts et les besoins spécifiques de leurs participantEs, en l'occurrence, les personnes en processus d'alphabétisation et d'éducation des adultes.

---

<sup>22</sup> Programme d'accès communautaire

### **5.1.6 Sur les frais divers**

Lorsqu'on est équipé en NTIC, il faut prévoir l'ajout de frais afférents à l'équipement de bureau, aux assurances et à la protection contre le vol, à la formation du personnel et à d'autres postes.

## **5.2 Les impacts des usages en information**

Historiquement, le développement des ordinateurs et du web, durant les années 60, 70 et 80, s'appuie sur la circulation de l'information, d'abord par les milieux militaire et scientifique, puis par les entreprises privées, les gouvernements et enfin, la société civile. Aujourd'hui, l'information disponible est quasi démesurée : sites web et portails, moteurs de recherche et banques de données, centres de références, journaux et magazines, services gouvernementaux, commissions parlementaires, etc. S'ajoutent à cela la production de la société civile, des ONG, les forums de discussion et toute la production quotidienne sous forme de fichiers joints au courriel.

### **5.2.1 Le volume de l'information**

Le volume de l'information disponible rebute souvent l'utilisateur. La recherche et la gestion de l'information sur le Web demandent une formation : connaître les types de moteurs de recherche, naviguer dans les banques de données, faire une recherche efficace et pertinente aux besoins d'information identifiés. Il faut aussi s'adapter aux problèmes techniques des logiciels de navigation, prendre le temps de naviguer sur la toile et, dans certains cas, faire une veille.

Avec les NTIC, le volume de travail augmente du seul fait que le volume d'information à traiter a augmenté. Cette information, il faut aussi la gérer, la partager, l'utiliser et l'archiver. Par exemple : les NTIC ont permis d'avoir accès à tout un nouveau corpus de connaissances et de moyens sur la pédagogie en général, sur celle des adultes en particulier et, plus spécifiquement, sur l'alphabétisation. Les formatrices vivent une certaine pression pour constamment se mettre à jour afin d'intégrer ces connaissances et ces moyens dans la préparation de leurs activités et d'évaluer les impacts de ces changements sur les participantEs.

Dans la pratique des groupes, les travailleuses, après avoir exploré les outils d'Internet, se limitent à des usages restreints : quelques signets pour les principaux sites à consulter, une liste de contacts par courriel, quelques listes de distribution et dans certains cas la consultation périodique de forums de discussion. Malgré cela, plusieurs d'entre eux nous ont informés de la difficulté qu'ils avaient à gérer un volume d'information aussi important : lever le courriel régulièrement, y répondre ou le transférer, le distribuer au sein du groupe, en discuter en groupe, le référer au C.A. Présentement, les groupes ne se sentent pas équipés adéquatement pour faire une gestion de l'information. À cause des NTIC, il y a donc un intrant d'information d'un volume important qu'il faut gérer avec sécurité, confidentialité et rigueur. Encore là, les ressources sont insuffisantes, qu'elles soient techniques, humaines ou financières :

*Je reçois 30 à 40 messages par courriel qui sont souvent complètement inutiles... C'est comme les circulaires dans la boîte aux lettres*

Devant cette masse d'information voici le mode d'emploi présenté lors d'une entrevue avec un groupe tête de réseau :

*La quantité de messages exige de faire une liste de priorités. D'abord je mets de côté les messages personnels, puis je sélectionne les messages à ouvrir : ouverture immédiate des messages courts, puis sélection selon la provenance. J'élimine les messages des « fatigants », je réserve pour plus tard les messages longs et je n'ouvre jamais les messages à hyperlien...il y a trop d'information, elle nous écrase. Nous sommes abonnés à cinq (5) bulletins dans nos tâches de veille technologique. Ça exige d'être sélectifs et que l'information soit très pertinente...*

### 5.2.2 La pertinence de l'information

À quelles fins circule l'information sur Internet ? Cette information concerne-t-elle un projet social ? Les études sur l'analyse des contenus sur Internet présentent des logiques traditionnelles de communication. Les gouvernements proposent une information neutre, consensuelle. Les entreprises évitent les questions politiques et la société civile présente une logique d'opposition et de confrontation<sup>23</sup>.

Ce qui a été évoqué dans cette recherche, c'est le besoin d'améliorer la pertinence de l'information sur Internet et dans le courriel :

*Il y a un travail à faire pour être plus rigoureux sur l'information qu'on envoie et sur celle qu'on reçoit.*

On doit aussi se sentir responsable de l'information que l'on présente sur le réseau :

*Tu peux envoyer des documents de 30-40 pages par e-mail, le problème de gérer l'information est de l'autre bord...*

### 5.2.3 L'accès à l'information

Il y a un mythe qui circule à propos d'Internet : tout le monde a accès à l'information disponible. Or la réalité est tout autre : d'abord, l'accès au branchement est loin de l'univer-

---

<sup>23</sup> George, E. 1999, Guichard, E., 1999.

salité, au Québec et ailleurs dans le monde. Ensuite, l'accès à l'information sur la toile est de moins en moins gratuit. Les contenus pertinents sont souvent payants, notamment les textes de lois, et l'on exige fréquemment des frais d'adhésion.

### **5.3 Les impacts des usages en communication**

#### **5.3.1 Les impacts sur la perception des acteurs**

Les NTIC n'améliorent pas nécessairement la communication. Plusieurs groupes ont déclaré que les NTIC n'avaient rien changé aux relations entre les différents acteurs sociaux et le milieu communautaire notamment dans la perception que plusieurs fonctionnaires ont du milieu :

*Je me fais toujours interpeller comme "Madame la directrice". Pourtant, je suis coordonnatrice; nous n'avons pas une structure hiérarchique. L'organisation communautaire et la vie démocratique sont mal connues de plusieurs bailleurs de fonds. Les NTIC n'y changent rien.*

#### **5.3.2 Les impacts sur les autres moyens de communication**

Lorsqu'un groupe utilise les NTIC comme moyen de communication, il le fait souvent en remplacement d'un autre moyen de communication :

*Je peux consulter par notre réseau interne les agendas de tous et y placer une rencontre (...) Je n'ai plus besoin d'aller les voir, de discuter avec eux.*

Cette déclaration d'un participant à la recherche montre que, soit par réseau interne soit par réseau externe, l'usage des ordinateurs pour la communication se substitue au face à face, au téléphone, à la poste. Les NTIC affectent les autres moyens de communication que sont le téléphone, le télécopieur, la poste, les réunions...

### **5.3.3 L'Internet : un gros carré de sable public**

Du *surf* au *chat*, en passant par les groupes de discussion, le courrier électronique (courriel) est l'outil Internet de plus en plus utilisé. Il permet de communiquer, i.e. d'échanger de l'information et d'être interactif avec des personnes ou des groupes; son utilisation est relativement facile, rapide et souple ; comme il permet l'échange à distance et virtuel, i.e. en temps non réel, il réduit certains coûts comme le temps/salaire, le papier, la poste ou les déplacements. Comme l'indiquait une personne de tête de réseau :

*L'Internet c'est comme un gros carré de sable public...  
Mais il suppose aussi des règles différentes de communication comme la  
« netiquette ».*

### **5.3.4 Les impacts sur les débats sociaux et communautaires**

Paradoxalement, Internet à la fois met en réseau et isole. Internet, comme outil de communication, est le reflet du contexte dans lequel il est utilisé; il révèle les intérêts individuels et sociaux et il les influence. On le constate par les débats sociaux qu'il suscite : régler ou laisser libre, contrôler les renseignements confidentiels, le piratage, la monopolisation et les cartels de communication, les sites pornographiques, pédophiles ou racistes, la cyberdépendance, le *e-commerce*<sup>24</sup> mais aussi l'Internet comme outil de contestation et de manifestation, le Net comme essor d'une nouvelle conscience, l'Internet contre l'ordre établi<sup>25</sup>, la cyberrésistance<sup>26</sup>... Pour le milieu communautaire, Internet aura servi, entre autres, à développer des forums de discussion générale ou thématique comme

---

<sup>24</sup> Commerce électronique

<sup>25</sup> Emprunté au titre du dossier du Courrier international, No 511.

<sup>26</sup> Fréchette, M., 2000.

Espace-Alpha, le communautaire et l'autoroute de l'information, l'éducation des adultes, le Sommet sur la mondialisation à Québec, etc.

Internet offre une multitude de formes de communication, mais parmi celles-ci émerge un modèle de communication plutôt d'ordre de la « communauté d'intérêts ». La tendance exprimée par les groupes est de communiquer avec les gens qui partagent les mêmes intérêts : le jardinage, la généalogie, la cuisine, le vélo, l'ornithologie, l'alphabétisation... Les groupes ont révélé l'intérêt des participantEs à créer des « clubs » Internet. C'est un modèle dit « de communautarisme » qui ne fait pas nécessairement cohabiter les différences d'intérêt et qui n'encourage pas nécessairement l'inclusion, mais plutôt l'exclusion<sup>27</sup>.

Donc un des impacts de la communication par le web est d'isoler l'utilisateur. Ce qui n'empêche pas de développer des outils individuels qui permettent d'évaluer la pertinence des sites, d'inciter à une conscience critique du web, une morale individuelle de l'Internet. La nécessité aussi d'explorer un modèle de communication plus collectif, inclusif, tolérant, avec un sens critique partagé.

La communication par Internet a pour conséquence de mettre en réseau. C'est une phase transitoire pour les groupes, tant que la diffusion et l'utilisation des NTIC s'universalisent. L'informatisation des milieux de travail n'est ni uniforme ni égalitaire et le branchement sur Internet, bien qu'à la hausse, ne l'est pas plus. La mise en réseau, qu'elle soit interne au sein de l'organisme, ou externe, dans le milieu, est inégale; elle n'est pas toujours techniquement au point et les utilisateurs n'ont pas toujours la formation requise pour utiliser tout le potentiel

---

<sup>27</sup> Wolton, D., 2000.

de la technologie. À cause d'un équipement informatique inadéquat dans le groupe, on a observé la nécessité pour des travailleuses d'utiliser leur ordinateur à la maison (ceux du groupe étant désuets), pour assurer un branchement efficace sur Internet. Il s'ensuit une réorganisation du travail, des horaires, de la reconnaissance du travail à domicile et des coûts associés à l'utilisation d'ordinateurs domestiques. Dans aucun cas, les travailleuses ne profitaient de déductions fiscales associées au travail à domicile.

### **5.3.5 Les impacts sur le langage et le vocabulaire**

Un participant s'est dit préoccupé par la question de la langue, de la présence du français sur la toile, et par la qualité de la langue utilisée dans les courriels :

■ *On insiste beaucoup pour utiliser le bon vocabulaire.*

Une conversation sur les NTIC, les ordinateurs ou l'Internet peut sembler du vrai charabia pour les profanes. Souvent le langage est alourdi par des anglicismes tels que : *upgrader, web, e-mail, plug-in, surfer, Meg, octets, chatter, bundle*, etc. Dans certains cas, les profanes sont des parents d'enfants qui sont déjà des initiés.

■ *Les facteurs générationnels, c'est un problème très complexe qui, bien sûr, n'est pas que vis-à-vis de l'ordinateur, mais auquel ce dernier contribue indéniablement.*

Les impacts sur le langage et sur le vocabulaire ont été identifiés tout au long de la recherche.

## 5.4 Les impacts sur la vie associative

Les NTIC sont perçues comme des technologies indispensables, à intégrer, et qui ont des impacts à tous les niveaux de l'organisation et dans le temps. Mais dès l'intégration des NTIC, on note des réactions contradictoires dans le groupe, mélange de curiosité et de résistance :

*Un des effets au départ, a été assez contradictoire. Il y avait à la fois de la curiosité et de la résistance. Au début, nous avons pris à contrecœur une orientation qui maintenant nous est bien utile parce qu'on est équipé pour quelque chose qui est incontournable. Alors un des impacts, c'est d'être préparé au virage général. Ça c'est un impact positif.*

Mais il y a un envers de la médaille à la présence des NTIC dans le groupe :

*Un impact qui est plus compliqué, c'est qu'on est comme pris avec ça. On n'a pas les moyens, donc on passe beaucoup de temps, soit physique ou du temps de préoccupation, comme par rapport au manque d'équipement ou bien le manque de soutien technique. On a un ordinateur qui pète, qu'est-ce qu'on fait avec ça? Il faut recourir à des amis ou téléphoner à du monde. Il y a un impact en énergie physique et psychologique, un peu négatif, c'est assez difficile. L'autre impact aussi, je dirais, c'est de réquisitionner le lien entre ces nouvelles technologies-là et notre mission. Ça c'est quelque chose, je pense qui ne serait pas arrivé si on n'avait pas eu les nouvelles technologies. On aurait continué à travailler de façon plus traditionnelle, mais là on est obligé de se poser la question.*

### 5.4.1 Les impacts organisationnels

L'introduction des NTIC dans une équipe de travail est un révélateur, un catalyseur des forces et des faiblesses en présence. Chaque travailleuse à CLÉ a un rapport particulier aux NTIC; résistance ou facilité devant la technologie, présence ou absence de l'ordinateur à domicile, connaissances préalables des NTIC, motivations personnelles, discours positif ou négatif, etc. Un des impact a été de révéler au sein de l'équipe les positions individuelles par rapport aux NTIC et, par extension, de susciter des discussions extrêmement riches sur la place de chacune dans le groupe, les talents personnels, les orientations, la mission, les

tâches... Ces facteurs sont quelquefois occultés ou niés dans un processus d'intégration, mais ils y sont néanmoins présents et déterminants.

La présence des ordinateurs dans une équipe de travail modifie indéniablement l'organisation du travail. Un des facteurs d'influence est le ratio ordinateur-travailleuse :

*Premièrement on n'a pas assez d'ordinateurs pour le nombre de personnes et deuxièmement, les ordinateurs sont trop lents par rapport à l'usage qu'on veut en faire.*

Un autre facteur est la qualité du parc informatique. Elle détermine les usages associés aux NTIC, soient l'administration, l'Internet, la vie associative, le réseautage :

*Le parc informatique à CLÉ est très insatisfaisant, et j'insiste. Je pense qu'on a fait des miracles, il y a deux ou trois ans, avec l'argent qu'on n'avait pas pour s'équiper d'ordinateurs qui pouvaient prendre Internet. C'est complètement désuet et aucun bailleur de fonds actuel accepte que l'équipement entre dans le budget d'opération, alors pour l'instant on n'a pas d'argent pour renouveler notre parc informatique. Quand on nous fait des dons, c'est toujours de la « vieille réguline » et ça ne nous intéresse pas parce qu'on sait qu'on va être pris pour apprendre à faire fonctionner des vieux PC, à les faire mettre à jour, à pas être capable de mettre des nouveaux logiciels de navigation dedans : c'est très insatisfaisant.*

Dans certains cas lorsque l'équipement informatique personnel est plus moderne, la tentation est forte de travailler à domicile :

*Cela a eu un impact sur l'organisation du travail. Pour des raisons d'équipement, une d'entre nous est obligée régulièrement de travailler chez elle. Alors il y a des absences au bureau dues, en partie, au fait qu'il faut faire des choses de chez soi. Deuxièmement, au niveau des ateliers, il a fallu qu'on sorte de CLÉ pour avoir accès à des laboratoires. Les participantEs aussi ont été obligéEs de sortir de CLÉ. En plus, il a fallu qu'on organise des ateliers à l'extérieur. Comme on disait tantôt, le temps que ça prend pour s'occuper de tout ça, pour maintenir le parc, les nouvelles demandes de financement...*

### **5.4.2 Les impacts sur la charge de travail**

Les impacts des NTIC sur l'équipe interviennent dans un contexte où le personnel est insuffisant pour effectuer les mandats et les tâches quotidiennes. L'équipe de CLÉ (trois personnes) est débordée par la recherche de financement, la promotion du groupe, la gestion administrative, la mise à jour des connaissances et des outils pédagogiques en alphabétisation, les sollicitations de toutes sortes du milieu, le suivi des dossiers politiques, les réunions statutaires et pédagogiques, le recrutement de bénévoles et de participantEs, les besoins quotidiens des apprenantEs, la gestion des projets, sans compter la précarité des emplois...

L'équipe sent le besoin de se recentrer régulièrement sur la mission du groupe : contribuer à l'alphabétisation dans la perspective d'un projet social. Lors de la recherche, nous avons constaté que la charge de travail est un facteur important du roulement de personnel dans les groupes, les travailleuses se disent épuisées, avec des problèmes de stress et de santé.

Globalement, les NTIC augmentent la charge de travail lors de l'embauche. Le constat est unanime : la charge de travail a augmenté depuis l'introduction des NTIC, et ce, dès la définition des critères d'embauche du personnel et dans les tâches quotidiennes :

*Maintenant, tu dois tenir compte, dans l'embauche des gens, en plus des compétences liées directement au mandat, de leurs compétences en informatique. [...]*

*Premièrement, quand je suis arrivée, on n'avait pas de projet Internet, donc ça faisait bien moins de travail. Ça a augmenté de beaucoup le travail d'une certaine façon, parce qu'en faisant des ateliers, à un moment donné on a fait des points d'accès. Il fallait s'occuper du point d'accès. Après ça, il fallait incorporer ça aux ateliers, ça a augmenté de beaucoup le travail d'une certaine façon pis la gestion du courrier, c'est beaucoup plus de travail parce que là t'as pas juste le téléphone, le télécopieur, la poste, il y a le courrier Internet, c'est une charge de plus.*

Pour la prestation des ateliers d'alphabétisation, les formatrices se retrouvent avec un double temps de préparation si elles veulent pouvoir faire plusieurs activités traditionnelles en même temps que d'autres autour des NTIC :

*Puis les NTIC, ça se discute et se développe collectivement, en équipe. Ça augmente les tâches de l'équipe...*

*Par exemple, dans une réunion d'équipe, il faut que tu parles aussi de ça. C'est un point de la réunion d'équipe, le fait d'avoir le projet, comme celui-ci pour lequel on fait une entrevue. C'est une tâche supplémentaire aussi.*

*C'est la même chose que pour l'équipe, c'est une chose de plus à travailler. Par exemple, il y a un comité de suivi, le comité de financement qui s'oriente plus maintenant là-dessus, et tous les projets que le C.A. doit gérer.*

### **5.4.3 Les impacts sur la division du travail**

Les NTIC ont aussi tendance à renforcer une certaine division du travail. Les NTIC créent une forte pression de spécialisation des tâches et des fonctions dans un groupe. L'outil est conçu pour le travail individuel et spécialisé :

*L'impact de l'utilisation de l'ordinateur [...] peut se vérifier dans les petits organismes, car il y a tendance à vouloir rendre l'individu plus isolé, plus autonome par rapport à son milieu de travail.*

C'est donc souvent le poste que l'on occupe au sein du groupe qui détermine les usages que l'on fait des NTIC, mais c'est l'organisation collective du travail qui détermine le degré d'appropriation des NTIC par le groupe.

L'équipe de CLÉ résiste à ce clivage des tâches et s'assure d'une appropriation collective, par différents moyens : partage de l'information et des mandats, formation commune sur ordinateur, entraide technique, circulation des dossiers. Les NTIC sont un moyen pour l'équipe de s'approprier collectivement de nouveaux savoirs et, par le fait même,

de développer collectivement un discours, des idées, des positions, des revendications.

L'appropriation collective exige de consacrer du temps à des réunions et à de la discussion, d'acquérir une formation de base et de poursuivre la formation, de faire des choix, de définir une orientation. Globalement, l'appropriation collective exige une implication personnelle des membres de l'équipe, une « mise à niveau » individuelle des apprentissages, des connaissances, des projets et une adhésion récurrente aux objectifs d'intégration des NTIC.

#### **5.4.4 Les impacts sur les bénévoles**

Les bénévoles font partie de la vie associative des ONG. Ils sont présents au sein des instances, assurent une certaine stabilité et emmènent leur expérience. Les NTIC ont un impact sur le recrutement des bénévoles et sur le réseau d'entraide. En plus de leur demander du temps, de la disponibilité, de la gratuité, de la générosité, on veut aussi que les bénévoles aient des connaissances particulières et des compétences spécifiques et soient sensibilisés aux NTIC et s'y intéressent :

*Par exemple, au niveau du C.A., ça nous prend des gens sensibilisés à l'intégration des nouvelles technologies et à la mission de CLÉ. Alors ça nous prend du monde qui connaît ça pour nous aider aussi à nous orienter, à orienter CLÉ, toute l'équipe. On a eu une personne qui a été présidente pendant des années, qui remplissait ce rôle-là; quand elle est partie, on a senti que ça prendrait encore quelqu'un pour être capable de soutenir ça.*

Mais dans bien des cas, la présence des bénévoles demande beaucoup de temps d'encadrement à l'équipe de travail.

#### **5.4.5 Les impacts sur les statuts et règlements**

Pour le moment, il semble que les NTIC n'aient pas d'impacts sur les structures, ni sur les statuts et règlements, ni sur les processus de décisions :

*Non, pas sur les structures formelles. Pas encore. Ça va peut-être venir avec le regroupement, si tout le monde est équipé; là, par exemple, pour envoyer une information rapide, une impression rapide, peut-être. Pour le moment, je ne considère pas que ça joue sur les structures.*

*[...] Jusqu'à présent, non. De toute façon, nos statuts sont dépassés; il faut les retravailler, entre autres, parce qu'on passe beaucoup de temps avec les nouvelles technologies et beaucoup de travail est mis de côté. Ça, c'est un dossier qui traîne depuis que je suis arrivée à CLÉ, ça fera trois ans bientôt, et c'était déjà dans les priorités du conseil de modifier les statuts. Ce n'est pas encore fait, alors ça n'a rien changé officiellement.*

*[...] J'ai plus l'impression qu'au niveau des processus, l'ordinateur n'a pas beaucoup joué. On commence à s'envoyer des documents pour consultation par ordinateur, mais on se voit en réunion. C'est l'équivalent du timbre : ça va plus vite, c'est tout. Mais ça n'a pas d'impact sur les processus de décisions. Sur le type de décisions qu'on prend pour nos subventions, oui. Comme c'était la manne et que c'était un créneau, ça a mangé beaucoup de temps de réunion, de brainstorming pour définir des projets. Si dans le processus de décisions, nous incluons tout ça, oui, il y a un impact, mais comme je le dis, plus au niveau des orientations que dans la façon de travailler.*

#### **5.4.6 Les impacts sur les participantEs**

La clientèle de CLÉ est une population souvent isolée et marginalisée, voire exclue.

Pour les participantEs de CLÉ, les NTIC représentent une difficulté supplémentaire à l'alphabétisation, par leur inaccessibilité et leur omniprésence : leurs enfants les utilisent, les services publics les mettent de plus en plus de l'avant, les employeurs les imposent, les médias les bombardent d'adresses électroniques absconses pour les néophytes. CLÉ leur offre alors la possibilité d'ouvrir un ordinateur, de toucher une souris, d'écrire des textes, de communiquer par courriel, de démythifier l'outil etc. :

*[...] Chez les participantEs, l'ordinateur prend quelquefois une dimension considérable, presque mythique [...] ; il agit beaucoup sur l'estime de soi.*

*Quand ça a commencé, il y avait des participantEs qui étaient des maniaques de l'Internet et qui ont abandonné. C'est comme une belle « bébelle ». J'ai une participante, entre autres, qui me disait : « j'aime mieux apprendre le français, je suis venue ici pour apprendre le français. Moi ça ne m'intéresse pas ». Présentement, les participantEs aiment beaucoup ça parce que ça leur fait voir le monde. L'impact sur eux, c'est que ça les a ouverts à beaucoup de choses, à des possibilités d'aller par chez eux. C'est sûr qu'ils ont plus appris à lire...*

Pour les participantEs, les impacts sont donc importants :

*Mais il y avait déjà des choses qui nous amenaient à le faire, parce qu'au niveau de l'estime de soi des participantEs et de leur intégration dans la société, c'était vraiment très positif pour eux de se sentir assez compétents. Pour ceux qui avaient des enfants aussi, d'utiliser des machines, même s'ils avaient de la difficulté à lire et écrire, c'était très valorisant. Au plan aussi de l'écriture, de leur matériel écrit sur ordinateur, c'était plus lisible, ça apportait des effets positifs aux participants.*

Pour certainEs, les NTIC modernisent l'alphabétisation et constituent ainsi un attrait :

*Il y a un côté qui amène un renouveau à la pédagogie et qui intéresse les participantEs. Ils voient ça comme quelque chose de moderne. L'alphabétisation, ce n'est plus juste comme d'aller à la petite école.*

Quelques formatrices observent aussi un impact sur la constitution des groupes :

*Les gens sont intéressés par le fait qu'il y a justement de l'informatique. L'ordinateur semble agir sur deux (2) aspects pédagogiques : il renforce l'apprentissage continu; il constitue un double apprentissage, i.e. s'alphabétiser et s'informatiser. Tu es en apprentissage tout le temps. Il y a des gens que l'informatique stimule. Pour d'autres, c'est une difficulté qui s'ajoute à l'alphabétisation.*

Les impacts observés sont indéniables : lutte contre l'exclusion, effets sur l'estime de soi créant un sentiment d'appartenance face aux changements sociaux, un mieux-être et une plus grande autonomie, offrant une formation de base au cœur de la citoyenneté. Par le fait même,

les NTIC engendrent également des attentes; les participantEs veulent avoir accès à un ordinateur branché et disponible.

Mais les NTIC restent au cœur de la réflexion sur la mission avec les participantEs :

*Je pense que l'impact est assez positif au niveau des participantEs et qu'on pourrait exploiter ça plus, par exemple, avec des logiciels pédagogiques; on aurait beaucoup de travail de développement à faire. Par contre il faut faire attention que ça ne devienne pas la seule activité, surtout qu'il y a toujours une opposition entre un appareil où tu travailles seul et un groupe où tu veux développer la vie associative; comment faire ce lien-là ? On est plusieurs groupes à se poser la question.*

#### **5.4.7 Les impacts sur le recrutement**

Un des obstacles à la mission de CLÉ et des groupes en général, c'est d'être capable de rejoindre et de recruter les gens qui auraient besoin de s'alphabétiser. L'ordinateur semble contribuer aux changements que constatent plusieurs groupes sur le recrutement des personnes en processus d'alphabétisation :

*Dans les ateliers informatiques d'alphabétisation, au début, la clientèle était mixte : personnes âgées, jeunes parents, travailleurEs, etc. Puis, au fil du temps, il y a eu des personnes immigrantes et maintenant c'est plutôt des travailleurEs. Il y a des gens dont les postes de travail ont été changés...*

La place grandissante occupée par les personnes immigrantes, du moins dans la grande région de Montréal, qui est à la source du développement de l'alphabétisation/francisation, oriente le développement dans l'utilisation de l'Internet :

*Pour les personnes immigrantes, c'est la communication avec leurs familles dans leur pays d'origine qui prime.*

La dimension générationnelle agit aussi sur le recrutement. Certains groupes ont consolidé une approche avec des parents :

*Ils veulent être un soutien à leurs enfants par rapport à l'informatique. Au printemps, on développe des ateliers d'informatique pour des enfants d'âge préscolaire en lien avec la prévention de l'analphabétisme. On a deux (2) de nos apprenantEs dont l'enfant a redoublé la maternelle; ben là, ça part mal !*

#### **5.4.8 Les impacts sur la relation formatrice/apprenantEs**

Il y a beaucoup d'études sur les processus d'apprentissage et sur la relation formatrice/apprenantEs. Il s'agit ici de simplement souligner l'importance qui est accordée à l'interface que constitue l'ordinateur entre les formatrices et les apprenantEs. Il faut que les formatrices possèdent bien les aspects cognitifs mais aussi techniques, tout en conservant le souci de travailler en groupe et non individuellement :

*Je ne sais pas comment, mais des participantEs ont mis des trucs sur les paramètres de l'imprimante : pendant un certain temps, on ne pouvait plus rien imprimer... L'ordinateur demande vraiment un minimum de compétences chez les formatrices.*

*Travailler avec un groupe dans un parc informatique et travailler simplement en interaction avec des gens, ce n'est pas la même dynamique.*

Quelquefois, les limites entre se transformer en technicienne, en animatrice ou en formatrice sont difficiles à distinguer et il y a un paradoxe dans les objectifs à atteindre :

*Je ne fais plus de l'animation de groupe, je passe d'un ordinateur à l'autre et je règle les problèmes... Les personnes sont isolées, chacune à son ordinateur, alors qu'en alphabétisation populaire, on essaie de briser l'isolement par la dynamique du groupe.*

Les NTIC introduisent une manière de travailler autrement qui modifie les notions de distance et de temps et qui a des impacts importants sur le groupe :

*Les changements demandaient une grande souplesse au niveau des modes d'animation parce qu'on n'était plus simplement face à un groupe avec un groupe, pas seulement en face, on avait des méthodes d'animation semi-*

*individuelle avec des retours en groupes. Ça multipliait un peu les formes de travail, parce qu'il fallait avoir un apprentissage quand même assez individualisé des machines pour les participants.*

L'ordinateur offre une certaine autonomie aux apprenantEs, ce qui modifie le rôle des formatrices :

*Les apprenantEs utilisent des correcteurs orthographiques en informatique qui à la fois les sensibilisent aux fautes d'orthographe et créent un danger de se fier seulement « au correcteur qui peut me corriger » ... Parfois, les participantEs m'obstinent en disant « tu te trompes, parce que l'ordinateur ne se trompe pas et il ne l'a pas mis en rouge ».*

La navigation sur Internet est utilisée pour les processus d'apprentissage dans les ateliers d'alphabétisation et comme outil de développement de la conscientisation :

*Il y a beaucoup de conscientisation à chaque fois que l'on visite des sites Internet. On vient de faire un répertoire des 100 meilleurs sites. Ça nous oblige à mettre des critères pour identifier un bon ou un mauvais site web.*

Dans les groupes d'alphabétisation populaire rencontrés, on reconnaît que c'est :

*Beaucoup aux formatrices de s'assurer que l'apprenantE développe son sens critique.*

#### **5.4.9 Les impacts sur la mission du groupe**

Les avis sont partagés quant aux impacts des NTIC sur la mission des groupes. Pour les groupes qui ont intégré les NTIC depuis plus de dix ans, c'est la mission qui a eu des impacts sur les NTIC :

*Moi, je trouve que ça n'a pas d'impact sur la mission. Ce qui importe, c'est que la mission ait un impact sur notre façon de travailler avec l'informatique.*

Pour d'autres groupes dont l'intégration est plus récente, l'ordinateur influence la mission :

*Ma mission, c'est d'amener les gens à ne plus se sentir exclus et il y a une différence entre l'alphabétisation et l'exclusion. L'ordinateur a augmenté l'exclusion, il a changé toute la donne du système économique, il y a plus de pauvreté, moins de jobs où tu n'as pas besoin de qualifications...*

L'idée pour un groupe d'alpha comme CLÉ de tant travailler à s'informatiser répond à la mission de :

*Démocratiser les nouvelles technologies que ce ne soit pas juste pour les formateurs et les gens qui sont allés à l'école plus longtemps mais que ce soit pour tout le monde...*

Et la machine est aussi un lieu d'exclusion :

*Les gens sont exclus en partant, quand ils sont analphabètes, c'est pas nous qui créons les exclus. Ce qu'on fait nous, c'est qu'on travaille contre l'exclusion, c'est une partie de notre travail, la lutte contre l'exclusion. La société est comme ça, avant c'était une société de personnes analphabètes au Québec, en grande majorité, mais ça fait un petit bout de temps que ce ne l'est plus; alors depuis le virement technologique, elles sont exclues déjà dans la société que ce soit à la banque, ou à l'assurance-chômage pour remplir leur formulaire. La machine ne règle pas tout, mais c'est un lieu d'exclusion.*

Tous les groupes partagent la mission de rendre disponible et accessible l'information « civile » sur les responsabilités et les devoirs des citoyenNEs, sur la vie sociale, sur les événements marquants et sur l'actualité :

*Le fait d'avoir accès à tous les textes de lois, aux documents, aux services gouvernementaux et de plus en plus aux services communautaires, nous rend plus efficaces...*

## **6. Les enjeux liés aux NTIC**

Ce chapitre vise à proposer des pistes de réflexion et à susciter un regard critique sur l'utilisation des NTIC dans les groupes rencontrés. Tout au cours de cette recherche, les usages des NTIC ont révélé des enjeux dans le quotidien des travailleuses et dans les lieux de vie et de travail que constituent les groupes communautaires.

Dans un premier temps, les enjeux ont été identifiés à partir des besoins exprimés par les représentantEs des groupes. Ces enjeux sont liés :

- aux besoins financiers pour l'achat des équipements, le suivi de l'évolution du parc informatique et les infrastructures comme les lignes Internet, l'équipement de bureau, les assurances;
- aux besoins de soutien technique;
- aux besoins de formation continue;
- au développement d'outils informatiques en conformité aux missions des groupes, comme des logiciels d'apprentissage par ordinateur;
- aux besoins de regrouper des services mais aussi;
- aux besoins d'une meilleure connaissance du milieu d'intervention;
- au développement des réseaux sectoriels et géographiques d'intervention;
- au recrutement.

Dans un deuxième temps, les enjeux sont associés à un projet social véhiculé par les NTIC et qui rejoint la mission des groupes et la promotion des valeurs communautaires.

On y retrouve :

- l'exigence de poursuivre les débats démocratiques sur la place des NTIC dans le milieu communautaire et de diffuser les expériences alternatives;
- la nécessité d'humaniser la communication;
- la reconnaissance du milieu communautaire par les autres acteurs sociaux;
- l'adaptation des usages des NTIC pour la lutte à l'exclusion et à la pauvreté;
- la réduction, causée par les NTIC, des disparités entre les classes sociales, les générations, les régions ou les pays et briser les mythes véhiculés par le discours dominant sur les NTIC comme l'égalité d'accès, la société de l'information, la nouvelle économie.

## **6.1 Les enjeux liés aux besoins des groupes**

Les enjeux sur l'accès des NTIC sont doubles : d'abord financer l'achat d'équipement et les infrastructures nécessaires au branchement des groupes non équipés et assurer le renouvellement des équipements, la mise à jour technologique et la continuité des projets.

Les NTIC s'inscrivent comme une interface entre les bailleurs de fonds et les groupes de base financés. Une tête de réseau a souligné comment cette interface permet des échanges rapides et soutenus sur la gestion des projets. À court terme, les NTIC modifient les relations sur le financement, le contrôle administratif, les échanges d'information.

Les groupes ont identifié les différents besoins de financement sur trois (3) plans :

- \$ financement du matériel et de son renouvellement;
- \$ financement des ressources techniques;
- \$ financement pour les formatrices et les animatrices.

### La continuité des projets sur les NTIC

Le milieu communautaire est le parent pauvre du « virage technologique » par rapport aux secteurs privé, gouvernemental et/ou institutionnel. Les budgets et le financement sont inadéquats, l'équipement est souvent obsolète, les programmes gouvernementaux sont défaillants à plusieurs égards.

*Un des gros enjeux, c'est la pérennité des projets. Par exemple, les groupes mettent sur pied les CAC<sup>28</sup>, entre autres en milieu rural, ce qui crée des besoins dans la communauté et puis, au bout d'un (1) an, Paf tu n'as plus de financement...*

### Le remplacement du parc informatique

Parmi les groupes consultés, rares sont ceux qui ont un parc informatique adéquat et qui peuvent envisager un renouvellement périodique de leur équipement. De fait, le développement de l'informatique dans les organismes est peu planifié ou il l'est à très court terme. Le choix d'une plate-forme plutôt qu'une autre est lié aux expériences personnelles; cependant, le remplacement se fait habituellement sur la même plate-forme (Mac ou PC). Plusieurs groupes ont clairement indiqué qu'ils ne veulent plus être les récipiendaires des vieux ordinateurs reçus d'institutions ou d'entreprises.

L'accès à des services de soutien technique abordables et adaptés aux spécificités du milieu communautaire est un autre problème pour les groupes de base.

---

<sup>28</sup> Centres d'accès communautaires

### La formation de base et la formation continue

Un autre enjeu majeur relève de la formation de base et de la formation continue du personnel, notamment pour les APO<sup>29</sup>. Cet enjeu est d'autant plus important que pour dépasser les usages prescrits des NTIC et de l'ordinateur, les formatrices ont besoin de s'approprier suffisamment l'informatique, principalement pour concevoir des outils pédagogiques adaptés aux réalités des participantEs. L'intégration des NTIC et la surcharge de travail qui en découle exige des groupes de faire reconnaître la nécessité du financement de ressources humaines supplémentaires. L'objectif des groupes est de faire reconnaître dans les programmes de financement le 1 % de budget alloué à la formation continue et de perfectionnement.

Dans les groupes déjà équipés apparaît le besoin de regrouper des services en lien avec les NTIC : services d'achat, services techniques, assurances...

Plusieurs groupes rencontrés sont en réseau ou en passe de le devenir. D'une part, il y a un besoin d'information sur la création de réseau interne, d'autre part, une mise en réseaux sectoriels et géographiques s'installe; le Québec communautaire est en train de tisser sa toile. Actuellement, ces modèles de réseaux font peu l'objet de réflexion et de partage d'expériences. Au printemps 2001, une rencontre a eu lieu sur les réseaux CAC, issus des PAC, qui permettent d'espérer des échanges féconds pour les besoins en réseautage. Quelques groupes de base émettent des réticences vis-à-vis de l'émergence de nouveaux réseaux qui se superposent aux réseaux existants. Le besoin d'une meilleure connaissance des milieux à réseauter, des objectifs et des finalités aux réseaux proposés se fait sentir.

---

<sup>29</sup> Apprentissages par ordinateur

Finalement, les groupes sont en réflexion sur les enjeux des NTIC reliés au recrutement des membres et aux populations rejointes. Pour les groupes d'alphabétisation, cette réflexion s'appuie sur le *Projet de politique de l'éducation des adultes dans une perspective de formation continue* du ministère de l'Éducation du Québec, dans lequel on retrouve le concept de formation de base.

## **6.2 Les enjeux des NTIC associés au projet social**

### **6.2.1 Débats démocratiques : créer des lieux permanents**

Il y a encore peu de discours alternatifs au discours officiel sur les NTIC. L'analyse du discours sur Internet et les NTIC a très souvent une vocation idéologique et syllogistique du type : « le progrès sur la technologie de l'information et des communications engendre le progrès social donc individuellement nous progressons »... Cette spirale du positivisme fait certainement l'intérêt de quelques acteurs sociaux, dont l'élite politique.

En 1998, le gouvernement québécois lançait sa politique de l'inforoute, confirmant sa vision d'une place marginale du communautaire dans le développement des NTIC. La « nouvelle économie » laisse également peu de place à l'alternative, ce qui n'empêche pas plusieurs groupes de développer une économie sociale des NTIC (petites entreprises de ventes et services). De plus, les médias ont plutôt tendance à soutenir le discours dominant d'une société transformée par l'information et le savoir émergent des NTIC. Finalement, les domaines de recherche scientifique qui développent une vision originale des NTIC sont assez rares, sauf pour quelques chercheurs isolés en sociologie ou en communication<sup>30</sup>.

---

<sup>30</sup> Par exemple, Dominique Wolton.

Quelques groupes comme l'ICÉA, *Communautaire* et la Puce communautaire, le CFP, et le Centre St-Pierre, véhiculent une recherche alternative sur les NTIC, basée, entre autres, sur les valeurs des mouvements des collectivités.

C'est dans ce contexte que CLÉ et les autres groupes rencontrés adhèrent aux valeurs des mouvements social et communautaire qui font que les NTIC s'imposent comme un enjeu pour la société. Ils ne se positionnent NI POUR NI CONTRE l'ordinateur et l'Internet et ils ne font la promotion ni du discours qui « glorifie » les NTIC, ni de celui qui les « démonte ». Ils ne croient pas non plus qu'une technique de communication, que ce soit Internet ou une autre, puisse avoir le pouvoir de bouleverser à elle seule la globalité de la communication et des conditions de la vie en société. Ils savent pertinemment que les usagers intensifs du Net ne peuvent être les seuls porteurs de changements dans les rapports sociaux.

Derrière les NTIC, il y a peu de discours qui véhiculent la réalité des groupes communautaires. Le discours qui domine fait miroiter un projet de société du savoir ou de société de l'information, basé sur des valeurs fortement questionnées par les groupes rencontrés, soit :

- la mondialisation avec l'idée de village global;
- l'égalité, l'accessibilité et l'universalité des NTIC, face à l'information;
- une nouvelle économie;
- l'individualisme.

Pour les participantEs à la recherche, il y a là un autre discours à construire, d'autres défis à relever, plus près des réalités de la société civile et du communautaire.

Les NTIC font partie d'un système technique qui ne soutient pas à lui seul les conditions d'une nouvelle société basée sur les valeurs du communautaire, notamment l'égalité, la liberté, l'inclusion, la diversité et la tolérance, et qui vise à rendre l'exercice de la citoyenneté prééminente.

Un premier enjeu qui se dégage de la recherche concerne donc le développement ou la consolidation de lieux d'échanges axés sur la réflexion critique et sur l'ébauche d'un discours sur les NTIC qui soit porteur des réalités du milieu communautaire. Ces réalités sont les lieux d'exclusion créés ou renforcés par les NTIC, l'écart des générations face aux NTIC, les conflits d'usage entre les technologies comme le téléphone, l'ordinateur, le télécopieur, la collectivisation des NTIC, la gestion de l'information, le projet de communication, le rôle des « partenaires » dans le développement communautaire des NTIC, etc.

Internet est un moyen d'informer, dans certains cas de communiquer, mais on retrouve de tout sur Internet, du pire au meilleur, autant des sites de l'extrême droite, porteurs d'intolérance, de violence, etc. que de sites sur la promotion des valeurs du milieu communautaire.

Ainsi, le débat démocratique sur les NTIC doit se poursuivre, de même que la mise en lumière des idéologies entourant les NTIC. Il reste à trouver des mécanismes pour permettre la contribution des groupes de base aux efforts déjà amorcés par plusieurs groupes tels que *Communautaire*, ICÉA, CFP, CDÉACF...

Pendant le déroulement de la recherche, CLÉ a participé à la création d'un regroupement de plusieurs groupes d'alphabétisation populaires de la région de Montréal, préoccupés par la place et le développement des NTIC, le réseau Cac-o-phonie. Ce réseau révèle des

thématiques précises : les programmes de financement et la pérennité des projets, la sensibilisation des bailleurs de fonds aux réalités des groupes, les NTIC et le recrutement des participantEs dans les groupes, le regroupement de services, l'échange d'expériences et d'information, le développement des réseaux... Il s'agit de faire connaître les expériences d'intégration et de développement menées par les groupes communautaires d'ici et d'ailleurs.

### **6.2.2 Humaniser la communication : vers un plan de communication**

Le deuxième enjeu concerne la nécessité d'humaniser les NTIC. L'ordinateur améliore et accélère la diffusion de l'information, mais n'améliore pas nécessairement la communication entre les personnes ou les collectivités. Plusieurs témoignages ont été exprimés sur la contribution des NTIC à l'augmentation de l'exclusion et de la pauvreté dans notre société.

Il y a un travail de clarification de l'ambiguïté entre les usages de l'information et ceux de la communication par Internet, afin de faire en sorte que les NTIC soient des outils qui améliorent les échanges entre les personnes, dans une perspective humaniste, i.e. sur les valeurs communautaires : combattre l'exclusion, développer la tolérance, respecter la diversité et les différences envers l'ensemble des citoyenNEs.

Avec l'intégration des NTIC, les groupes communautaires font un pas de plus au sein du monde des communications dans une économie de marché, avec des acteurs puissants, de la *business* à faire, des intérêts financiers importants, des luttes de pouvoir et la concentration du savoir et de l'information. Les forces du marché des communications sont au cœur du projet économique, de la « nouvelle économie », et de la restructuration du capitalisme : rachat de

Time Warner par AOL, débat sur le monopole de Microsoft, fusions diverses

(Vivendi/Seagram), etc. Il s'agit d'un monde qui a son propre langage, son code, ses intérêts, sa « mission »...

Les groupes rencontrés sont peu loquaces face à cet univers parallèle. Pourtant, la situation de domination, voire de monopole du secteur informatique :

*C'est un peu comme si l'on devait payer des redevances à l'inventeur de l'alphabet, sitôt que l'on pose des mots sur une feuille.*

Avec les NTIC, nous sommes dans un marché captif : fidélisation aux logiciels à renouveler, filiation des plates-formes informatiques, accords de vente liés aux systèmes d'exploitation. Ainsi, peu de groupes utilisent des « logiciels libres » conçus par la coopération internationale d'utilisateurs comme les serveurs web, Perl (programmation), Linux (système d'exploitation)<sup>31</sup>.

Les impacts de cette monopolisation de la technologie de communication sont fondamentaux et amèneront, tôt au tard, à la diffusion d'un discours critique et de revendications alternatives comme la promotion de la diversité informatique, l'accès public aux logiciels libres et gratuits, la déstructuration des monopoles et des pratiques de vente afférentes. Plus ou moins conscients de cette dynamique et des impacts quotidiens sur le milieu communautaire, les groupes fixent leurs actions en fonction de leur mission, pour faire de la communication et des NTIC des moyens de remplir cette dernière<sup>32</sup>.

---

<sup>31</sup> Colloque : Comprendre les usages d'Internet. Logiciels et confiscation de l'écrit. L'avis des utilisateurs. École normale supérieure, Paris. 3-4 décembre 1999.

<sup>32</sup> Pour CLÉ et les groupes populaires en alphabétisation, la mission est d'améliorer le niveau d'alphabétisation, mais dans une perspective de projet de société, i.e. briser l'isolement, informer sur les droits et les responsabilités des citoyenNEs, encourager l'autonomie des participantEs, sensibiliser la société sur le sort critique des individus et des collectivités.

Pour le milieu communautaire, l'enjeu est de s'affranchir du modèle économique qui prescrit une dépendance et certains usages des NTIC. Il s'agit de mettre de l'avant des valeurs communautaires sur les usages des NTIC pour la « communication ». Les NTIC doivent demeurer un outil de partage, de compréhension et d'apprentissages qui favorisent le développement de la personne et de la citoyenneté :

*Je ne travaille plus avec des groupes de personnes en alphabétisation mais avec des individus assis devant leur écran qui me demandent de régler leurs problèmes techniques...*

Voilà le témoignage d'une formatrice qui expose un enjeu des usages de l'ordinateur et d'Internet. Même en groupe, la pratique de l'Internet par les participantEs isole les gens. Internet relie mondialement ceux et celles qui s'intéressent aux mêmes choses : les participantEs en alphabétisation, les voyageurs, les généalogistes, les cuisiniers, les motocyclistes, les immigrés du Laos, les collectionneurs de toutes sortes... Toutes ces communautés peuvent cohabiter dans une parfaite indifférence. Ce « communautarisme » ne résoudra pas les problèmes d'exclusion souvent évoqués par les militantEs participant à la recherche. Comment passer du communautarisme au communautaire et réussir à faire vivre ensemble tous ceux qui n'ont pas les mêmes intérêts?

### La reconnaissance du milieu communautaire

Au fil des dernières décennies, le milieu communautaire a travaillé à faire reconnaître ses actions, ses missions, ses structures, ses modes décisionnels et organisationnels. Les NTIC sont aussi un moyen de reconnaissance du milieu communautaire. Cette reconnaissance a de multiples aspects. Les groupes veulent participer à la conception des programmes de financement des NTIC et des activités qui en dépendent (formation, logiciels d'apprentissage,

renouvellement des équipements...). Le financement des NTIC ne doit pas modifier la mission des groupes de base. Dans le cadre du programme fédéral PAC, les groupes membres de Cacophonie ont obtenu des modifications aux conditions de financement du programme fédéral appliqué par Industrie-Canada.

Mais cette reconnaissance ne passe pas seulement par la mission des groupes; elle exige aussi une meilleure connaissance des choix et des décisions dans la vie des groupes : mode organisationnel, processus décisionnel, choix quant à la clientèle rejointe, aux services offerts, aux horaires de travail, etc.

Les bailleurs de fonds ont une représentation institutionnelle des usagers communautaires des NTIC. Nous croyons qu'il y a un hiatus entre cette représentation du milieu communautaire et les pratiques et les réalités des groupes. Autant les groupes que les têtes de réseau ont souligné l'importance d'être intégrés dans l'offre technologique, dans les programmes de financement et dans les outils d'innovation des usages, particulièrement pour les logiciels d'apprentissage en alphabétisation.

Cette reconnaissance passe également par les valeurs d'usage des NTIC véhiculées par le communautaire. Là-dessus, le milieu communautaire affronte les stratégies des entreprises qui visent à fournir les ordinateurs et à en déterminer les usages, à structurer les usages de leurs clients, y compris des groupes.

### De l'ordinateur au contenu

Il doit y avoir un passage obligé d'une analyse centrée sur le parc informatique, son intégration et son renouvellement à une analyse centrée sur les services et la mission ainsi que

sur les contenus diffusés grâce aux NTIC. Pour plusieurs groupes de base, les têtes de réseau doivent progresser sur deux plans : diffusion de la technologie et appropriation des usages d'une part et, d'autre part, contenus véhiculés et structures des réseaux.

Les groupes veulent contribuer au travail des têtes de réseaux afin de comprendre les processus d'appropriation dans les groupes et de la formation des usages sociaux et communautaires des NTIC. Du point de vue des usagerEs, que ce soit les équipes de travailleuses, les bénévoles ou les participantEs, les usages associés aux NTIC ont une valeur de filiation en lien avec les pratiques qui leur sont antérieures et une valeur identitaire qui créent des besoins de partage et d'échange des expériences. Pour les usagerEs, la modernité des NTIC est une valeur positive d'une grande signification. On voit ainsi apparaître de nouveaux réseaux communautaires basés sur la problématique de l'appropriation des NTIC comme le réseau Cac-o-phonie. Les groupes portent ainsi un regard sur leurs propres usages des NTIC dans leurs pratiques.

## Bibliographie

- 2000a « Internet contre l'ordre établi », *Courrier International*, n° 511, pp. 24 à 29 : « Au rendez-vous des protestataires »; « Petit manuel de la cybernétisation »; « Des pirates au grand cœur »; « L'essor de la nouvelle conscience »; « Le hacker au cœur des conflits ».
- 2000b « Économie sociale et action communautaire, Esquisse d'un portrait sectoriel », *Recto-Verso*, sept.-oct., n° 286.
- AUBIN, J.F. et ROY, S., 1999. *Démocratie et citoyenneté pour tous et toutes : un objectif à atteindre*. Document d'accompagnement, Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine (CDÉACF).
- AUBIN, J.F. *et al.*, 2000. *L'action communautaire face aux défis des technologies de l'information et des communications, la formation des ressources humaines*, sous la direction de G. Beudet, CSMO Économie Sociale et Action Communautaire.
- AUBIN, J.F., 2001. *Une éducation écologique, pour construire nos communautés*, Créer des liens entre « Éducation et Écologie » pour comprendre et agir sur notre monde, Document d'accompagnement des journées d'animation, CDÉACF.
- CARON, André H., 1994. « La domestication d'une nouvelle technologie de communication : le système Vidéoway », dans *Les autoroutes électroniques - Usages, droits et promesses*, sous la direction de D. Poulin, P. Trudel et E. Mackay, Montréal : Les éditions Yvon Blais, Université de Montréal.
- CAREY, Martha Ann, 1994. « The Group Effect in Focus Groups : Planning, Implementing and Interpreting Focus group Research », dans *Critical Issues In Qualitative Research Methods*, sous la direction de Janice M. Morse, Sage publications Inc., California.
- CARTIER, Michel, 1999. *2005 La nouvelle société du savoir et son économie*, [www.mmedium.com](http://www.mmedium.com), dossiers, (format PDF).
- CDÉACF, 2001. *Une éducation écologique, pour construire nos communautés*, Créer des liens entre « Éducation et Écologie » pour comprendre et agir sur notre monde. Bibliographie sélective, Journées d'animation 2001.

- CENTRE DE LECTURE ET D'ÉCRITURE, 2000. *Coordination et expérimentation d'activités pédagogiques utilisant les NTIC*. Rapport d'expérimentation.
- CERTEAU (de), Michel, 1980. *L'invention du quotidien*, Paris : UGE (réédition 1990).
- CHAMBAT, Pierre, 1994a. « Usages des TICS : évolution des problématiques », dans *Technologies de l'information et société*, 6 (3) : pp. 249-270.
- CHAMBAT, Pierre, 1994b. « NTIC et représentation des usagers », dans *Médias et nouvelles technologies. Pour une socio-politique des usages*, sous la direction de A. Vitalis. Rennes : Éditions Apogée, pp.45-59.
- CHANTIERS DE L'ÉCONOMIE SOCIALE, 2001. *De nouveau, nous osons...* Document de positionnement stratégique.
- COMEAU, Yvan, 1996. « Grille de collecte et de catégorisation des données pour l'étude d'activités de l'économie sociale », *Cahiers du CRISES*, Collection économie sociale, n° 9605, Collectif de recherche sur les innovations sociales dans les entreprises et les syndicats, Université du Québec à Montréal.
- COUDRAY, Sylvie, JOUET, Josiane. 1990. *Les nouvelles technologies de communication : orientations de la recherche*, Études et documents d'information, n° 105, UNESCO
- DIRECTION DE LA FORMATION GÉNÉRALE DES ADULTES, 2000. *Infrastructure électronique de l'Alphabétisation au Québec*, MEQ.
- DELORS, Jacques, 1998. *L'éducation : un trésor est caché dedans*. Extraits de : « Rapport à l'UNESCO de la Commission internationale sur l'éducation pour le vingt et unième siècle ». Document d'animation, CDÉACF.
- DESLAURIERS, J.P., 1991. *Recherche qualitative : guide pratique*, Théma, McGraw Hill, Montréal.
- DUQUE, N. et al., 1998. *Recherche sur les impacts des nouvelles technologies d'information (NTIC) dans les groupes de femmes du Québec : Difficultés et potentiel, dans le cadre du projet Internet au féminin*, Relais-Femmes et CDÉACF.
- FÉDÉRATION CANADIENNE POUR L'ALPHABÉTISATION EN FRANÇAIS, 1999. *Recherche exploratoire sur l'utilisation d'un forum de discussion sur Internet par un groupe d'apprentissage en alphabétisation*. Rapport final, sous la direction de Gilles Thériault, agent de projet.

- FÉDÉRATION CANADIENNE POUR L'ALPHABÉTISATION EN FRANÇAIS, 2000. *Pour une société pleinement alphabétisée, Le droit de lire d'écrire et de communiquer pour tous*. Travaux et premier suivi d'un colloque pan canadien, sous la direction de S. Wagner.
- FLICHY, Patrice, 1995a. « L'action dans un cadre sociotechnique. Comment articuler technique et usage dans une même analyse », dans *Les autoroutes de l'information, un produit de la convergence*, sous la direction de J.-G. Lacroix et G. Tremblay. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec, pp.405-433.
- FLICHY, Patrice, 1995b. *L'innovation technique. Récents développements en sciences sociales vers une nouvelle théorie de l'innovation*. Paris : La Découverte.
- FRÉCHETTE, Monique, 2000. « Internet : la cyber résistance s'organise », dans *Ao! Espaces de la parole*, V.VI, n° 1, pp. 27-29.
- GEORGE Éric, 1999. *Les usages de l'Internet entre capitalisme et démocratie - Comment aborder les usages ?* [george.eric@uqam.ca](mailto:george.eric@uqam.ca), [http : //composite.uqam.ca/](http://composite.uqam.ca/)
- GERVAIS, L., RHÉAUME, R., 1999. *Les enjeux de la politique gouvernementale de reconnaissance et de financement de l'Action communautaire autonome*. Document de formation préparé par le Comité aviseur de l'action communautaire autonome.
- GIRARD, J. P. et al., 2001. *La coopérative de travail, Interaction conseil d'administration et Direction générale, une dynamique à mieux comprendre*, revue de littérature, sous la direction de G. Beaudet. CSMO Économie Sociale et Action Communautaire.
- GEOFFRION, Paul, 1992. « Le groupe de discussion » dans *De la problématique de la collecte de données*, sous la direction de Benoît Gauthier. Recherche sociale, P.U.Q., Sainte-Foy.
- GROUPE C, 1999. *Recherches efficaces dans Internet*, préparé pour le Programme VolNet d'Industrie Canada.
- GUICHARD, Éric, 1999. Colloque « Comprendre les usages d'Internet », *Atelier Internet*, École normale supérieure, Paris, <http://barthes.ens.fr/colloque99/presentation.html>, [eric.guichard@ens.fr](mailto:eric.guichard@ens.fr)

- HAUTECOEUR, J.P. (direction), 2000. *Alpha 2000 : Éducation écologique dans la vie quotidienne*. Ministère de l'Éducation du Québec, Institut de l'UNESCO pour l'éducation.
- GROUPE COMUNICON et al., 1998. *Portrait et positionnement des intervenants en nouvelles technologies et nouveaux médias d'apprentissage au Québec*. Bureau des Technologies d'Apprentissage.
- JESDANUN, Anik, 2000. « L'inventeur du World Wide Web plaide pour la simplicité » et « Dix ans d'Internet : débats sur la sécurité et la censure », *La Presse*, Montréal, samedi 30 décembre 2000, p. E1.
- JOUET, Josiane, 1993. « Pratiques de communication et figures de la médiation », *Réseaux*, 60, pp. 99-120.
- LACROIX, J.-G, et al., 1993. « La mise en place de l'offre et la formation des usages des NTIC. Le cas de Vidéoway et de Télétel », *Cahiers de recherche sociologique*, 21, pp. 80-122.
- LELIÈVRE, Colette, 1999. *L'accès à Internet certainement, mais pas n'importe comment ! Une analyse des besoins de communication pour les groupes de femmes à Montréal*. Projet Terre à Terre dans le cyberspace, Studio XX.
- MALLEIN, P. et Y. TOUSSAINT, 1994. « L'intégration sociale des TIC : une sociologie des usages ». *Technologie de l'information et société*, 6 (4), pp. 315-335.
- MILLERAND, Florence, 1998, 1999. « Usages des NTIC : les approches de la diffusion, de l'innovation et de l'appropriation », *COMMposite v98.1.*, *COMMposite v99.1 et 2*. Ce document est aussi disponible en format PDF : [http : //commposite.uqam.ca/](http://commposite.uqam.ca/).
- MOREAU, A. et al., 2001. *L'économie sociale et solidaire en Europe et dans les Amériques - Définitions et indicateurs sociaux et économiques : mieux comprendre l'évolution pour mieux agir*. Étude comparative internationale, sous la direction de G. Beudet, CSMO Économie Sociale et Action Communautaire.
- POLLOCK, S., SUTTON, J. 1997. *Organisation virtuelle, changement réel : les groupes de femmes et l'Internet*, Women'space.
- PRONOVOST, Gilles, 1994. « Médias : éléments pour l'étude de la formation des usages », *Technologie de l'information et société*, 6 (4) : pp. 377-400.

- PROULX, Jean, 2000. *Les pratiques et les besoins de formation en action communautaire*, sous la direction de G. Beaudet et al., CSMO Économie Sociale et Action Communautaire.
- REGROUPEMENT DES GROUPES POPULAIRES EN ALPHABÉTISATION DU QUÉBEC, 1994. *La nécessité d'une politique gouvernementale en alphabétisation et l'urgence d'un financement équitable pour les groupes membres du RGPAQ*. Cadre de référence sur le financement des groupes membres du RGPAQ.
- REGROUPEMENT DES GROUPES POPULAIRES EN ALPHABÉTISATION DU QUÉBEC, 2000a, *SCOOP*, Vol. 7, n° 2.
- REGROUPEMENT DES GROUPES POPULAIRES EN ALPHABÉTISATION DU QUÉBEC, 2000b. « Les personnes immigrantes et l'alphabétisation populaire », *Le Monde Alphabétique*, n° 12.
- RENAULT, Ogilvy, 2000. « L'homme du Web - Rencontre avec Hervé Fisher », *Fine Pointe.comm*, V. 5, n° 2, pp. 6-9.
- RÉSEAU TÉLÉMATIQUE D'ALPHABÉTISATION EN FRANÇAIS ONTARIO-QUÉBEC, sept. 1996. *L'état de la situation des NTIC dans les organismes d'alphabétisation du Québec*.
- SIMARD, Christine, 1999. *Diffuser sur le Web*, le volet formation du projet « Autonomie et diffusion de l'information sur Internet », CDÉACF, 36 pages.
- TANGUAY, C. et al., 1998. *Un site Web : Pourquoi? Comment? Un guide de contenu sur le Web, à l'intention des groupes communautaires et populaires*, Communautique, 23 pages.
- VEDEL, Thierry, 1994. « Sociologie des innovations technologiques des usagers : introduction à une socio-politique des usages », dans *Médias et nouvelles technologies. Pour une socio-politique des usages*, sous la direction de A. Vitalis. Rennes : Éditions Apogée, pp. 13-43.
- VITALIS, André (direction), 1994a. *Médias et nouvelles technologies. Pour une socio-politique des usages*, Rennes : Éditions Apogée.
- VITALIS, André, 1994b. « La part de citoyenneté dans les usages », dans *Médias et nouvelles technologies. Pour une socio-politique des usages*, sous la direction de A. Vitalis. Rennes : Éditions Apogée, pp. 35-55.
- WAGNER, Serge (direction), 2000. *Pour une société pleinement alphabétisée, le droit de lire, d'écrire et de communiquer pour tous*, Cahier spécial en alphabétisation, n° 7, F.C.A.F.

WATZLAWICK, P. et al, 1967, 1972. *Une logique de la communication*. Paris : Éditions du Seuil.

WOLTON, Dominique, 1999. *Internet et après ? Une théorie pratique des nouveaux médias*. Paris : Flammarion.

WOLTON, Dominique, 2000. *Internet. Petit manuel de survie - Entretiens avec Olivier Jay*. Paris : Flammarion.

**ANNEXE A**

**Références électroniques** 

Adresses électroniques ⇒	Organismes
<a href="http://www.alpha.cdeacf.ca/rgpaq">http://www.alpha.cdeacf.ca/rgpaq</a>	Regroupement des groupes populaires en alphabétisation
<a href="http://www.alphaplus.ca">http://www.alphaplus.ca</a>	Centre Alpha Plus
<a href="http://www.cdeacf.ca">http://www.cdeacf.ca</a>	CDEACF
<a href="http://www.coalition.on.ca">http://www.coalition.on.ca</a>	Coalition francophone pour l'Alphabétisation et la formation de base en Ontario
<a href="http://www.communautique.qc.ca/cle">http://www.communautique.qc.ca/cle</a>	Centre de lecture et d'écriture
<a href="http://www.communautique.qc.ca/icea">http://www.communautique.qc.ca/icea</a>	Institut canadien d'éducation des adultes
<a href="http://www.meq.qc.ca">http://www.meq.qc.ca</a>	Ministère de l'Éducation du Québec
<a href="http://www.ranaef.ca">http://www.ranaef.ca</a>	Réseau national action éducation femmes
<a href="http://www.unesco.org">http://www.unesco.org</a>	Commission canadienne pour l'UNESCO
<a href="http://aquops.educ.infinet.net/colloque/14colloque/ouverture.html">http://aquops.educ.infinet.net/colloque/14colloque/ouverture.html</a>	NTIC et pédagogie rigoureuse
<a href="http://cyberscol.cses.qc.ca/">http://cyberscol.cses.qc.ca/</a>	Cyberscol.cses.qc.ca/
<a href="http://edumedia.risq.qc.ca/Revue13/Songe.htm#enseign">http://edumedia.risq.qc.ca/Revue13/Songe.htm#enseign</a>	Enseigner par dessus l'épaule
<a href="http://edu-ss10.educ.queensu.ca/~lda/ldaqhome.html">http://edu-ss10.educ.queensu.ca/~lda/ldaqhome.html</a>	Association québécoise pour les troubles d'apprentissage
<a href="http://edu-ss10.educ.queensu.ca/~lda/mainf.htm">http://edu-ss10.educ.queensu.ca/~lda/mainf.htm</a>	Troubles D'Apprentissages Canadien Learning Disabilities Association of Canada
<a href="http://espacealpha.cdeacf.ca/">http://espacealpha.cdeacf.ca/</a>	Espace Alpha
<a href="http://fondationalpha.educ.infinet.net/">http://fondationalpha.educ.infinet.net/</a>	Fondation québécoise pour l'alphabétisation
<a href="http://mss.gouv.qc.ca/saca/saca04.htm">http://mss.gouv.qc.ca/saca/saca04.htm</a>	Formulaire de demande, Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec
<a href="http://ntic.org/formation/methode.html">http://ntic.org/formation/methode.html</a>	les NTIC dans sa pratique pédagogique
<a href="http://ntic.org/formation/methode.html">http://ntic.org/formation/methode.html</a>	les NTIC dans sa pratique pédagogique
<a href="http://olt-bta.hrdc-drhc.gc.ca">http://olt-bta.hrdc-drhc.gc.ca</a>	Bureau des technologies d'apprentissage
<a href="http://olt-bta.hrdc-drhc.gc.ca/francais/about/index.html">http://olt-bta.hrdc-drhc.gc.ca/francais/about/index.html</a>	Développement des ressources humaines Canada
<a href="http://pac.ic.gc.ca/eu.html">http://pac.ic.gc.ca/eu.html</a>	PAC

⇒ Les adresses ci-dessus peuvent avoir changé, sans avis.

*L'impact des nouvelles technologies sur les pratiques  
d'un groupe populaire en alphabétisation*

<a href="http://perso.wanadoo.fr/cri-paca/">http://perso.wanadoo.fr/cri-paca/</a>	Centre Ressources Illettrisme de la région Provence - Alpes - Côte d'Azur
<a href="http://vitrine.ntic.org/vitrine/veille/Textes/BIBdeficit.html">http://vitrine.ntic.org/vitrine/veille/Textes/BIBdeficit.html</a>	Huit déficits intégration NTIC
<a href="http://w3.franco.ca/alpha">http://w3.franco.ca/alpha</a>	Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français
<a href="http://worldbank.org/worldlinks/french/WORLD/docs/courriel.htm">http://worldbank.org/worldlinks/french/WORLD/docs/courriel.htm</a>	Le courriel en éducation
<a href="http://worldbank.org/worldlinks/french/WORLD/docs/gest_tic.htm">http://worldbank.org/worldlinks/french/WORLD/docs/gest_tic.htm</a>	NTIC au primaire
<a href="http://www.cam.org/~clem">http://www.cam.org/~clem</a>	CLEM
<a href="http://www.cam.org/~lem/">http://www.cam.org/~lem/</a>	Lettres en main
<a href="http://www.csmanoirs.qc.ca/wsed/scenario.htm">http://www.csmanoirs.qc.ca/wsed/scenario.htm</a>	Scénarios pédagogiques
<a href="http://www.eduq.risq.net/DRD/DRD.html#rtsq">http://www.eduq.risq.net/DRD/DRD.html#rtsq</a>	Réseau de télématique scolaire au Québec
<a href="http://www.eduq.risq.net/DRD/P_telem/Internet.html">http://www.eduq.risq.net/DRD/P_telem/Internet.html</a>	Internet à l'usage des pédagogues
<a href="http://www.eduq.risq.net/DRD/P_telem/P_T_gen.html#Prologue">http://www.eduq.risq.net/DRD/P_telem/P_T_gen.html#Prologue</a>	Projets télématiques au Québec
<a href="http://www.eduq.risq.net/DRD/P_telem/Village.html">http://www.eduq.risq.net/DRD/P_telem/Village.html</a>	Village Prologue
<a href="http://www.gouv.qc.ca/institut/organi7f.htm">http://www.gouv.qc.ca/institut/organi7f.htm</a>	Institutions - Les institutions administratives (organismes)
<a href="http://www.lecture.org/actes/AL63/AL63P35.html">http://www.lecture.org/actes/AL63/AL63P35.html</a>	Lecture et nouveaux supports
<a href="http://www.nald.ca">http://www.nald.ca</a>	National Adult Literacy Database (NALD) / Base de données en alphabétisation des adultes inc. (BDAA)
<a href="http://www.nald.ca/nlsf/aboutf/wwanls2f.htm">http://www.nald.ca/nlsf/aboutf/wwanls2f.htm</a>	L'équipe du SNA
<a href="http://www.ordp.vsnet.ch/ResMar98/Gaillard.html">http://www.ordp.vsnet.ch/ResMar98/Gaillard.html</a>	La compréhension chez l'apprenti lecteur
<a href="http://www.ordp.vsnet.ch/ResMar98/Giasson.html">http://www.ordp.vsnet.ch/ResMar98/Giasson.html</a>	Les stratégies de lecture
<a href="http://www.ordp.vsnet.ch/ResMar98/Jamet.html">http://www.ordp.vsnet.ch/ResMar98/Jamet.html</a>	La lecture, porte du Savoir...
<a href="http://www.ordp.vsnet.ch/ResMar98/Mesnager.html">http://www.ordp.vsnet.ch/ResMar98/Mesnager.html</a>	Mesnager multimédias et lecture
<a href="http://www.ordp.vsnet.ch/ResMar98/Vodoz.html">http://www.ordp.vsnet.ch/ResMar98/Vodoz.html</a>	Vodoz- Apprendre à comprendre ce qu'on lit
<a href="http://www.ordp.vsnet.ch/ResMar98/Vodoz.html">http://www.ordp.vsnet.ch/ResMar98/Vodoz.html</a>	Vodoz- Apprendre à comprendre ce qu'on lit Pour partenaires BTA
<a href="http://www.saca.gouv.qc.ca/">http://www.saca.gouv.qc.ca/</a>	Page d'accueil SACA
<a href="http://www.screen.com/mnet/fre">http://www.screen.com/mnet/fre</a>	Réseau éducation médias
<a href="http://www.tresor.gouv.qc.ca/">http://www.tresor.gouv.qc.ca/</a>	Conseil du trésor /Accueil/ Nouveautés
<a href="http://www.uquebec.ca/menu/synthese/complete.htm">http://www.uquebec.ca/menu/synthese/complete.htm</a>	Les États généraux sur l'éducation

## **Catégories de réseaux**

### *1. Réseau du monde de l'alphabétisation*

- Regroupement des groupes populaires en alphabétisation du Québec (RGPAQ) et ses organismes affiliés
- CLEM
- BDAA
- CDÉACF
- Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français
- Fondation québécoise pour l'alphabétisation
- SNA/PSAPA/MEQ
- Milieu scolaire
- Collège Frontière

## *2. Réseaux du quartier*

### a) Actif :

- Dans le quartier : Action Solidarité Grand Plateau, les Ateliers d'éducation populaire de Mercier et le Comité du logement du Plateau Mont-Royal
- l'Hirondelle
- CLSC
- CDEC
- Groupe Ressource
- Écoles
- Députés

### b) Passif :

- AQDR
- ASGP : Halte-la-ressource, Resto-Plateau, Maison d'Aurore
- Caisse populaire
- Coopérative Olier
- Guide Mont-Royal
- Maison de la Culture
- Studio XX

## *3. Internationale*

- Université ouverte (France)

*4. Réseau financier*

- Caisses populaires
- CECM
- DRH (BTA)
- Entreprises privées donatrices
- Gosselin & Associés, comptable
- Industrie Canada
- Les institutions religieuses
- MEQ
- Syndicats

*5. Réseau informel et personnel*

- ADDS
- Bénévoles et individus
- Centraide
- Centre de santé des femmes
- Député fédéral
- Réseau de la santé mentale
- Ressource en comptabilité
- Ressources jeunesse; Maisons des Jeunes
- Ressources SIDA
- RIOC

6. *Réseau communautaire*

- AQETA
- Bibliothèque de la Ville de Montréal
- CFP
- Comité du logement du Plateau Mont-Royal
- *Communautique*
- Femmes d'ici et d'ailleurs
- Frapru
- ICÉA
- LaPuce
- Ligue des Droits et libertés
- Liste des adhésions de CLÉ dans le milieu
- Mouvement action chômage
- OPDS
- Relais-femmes
- SACA
- Trovep
- Universitaire : comité d'évaluation, chercheurs, étudiants, services
- UTTAM

7. *Réseau de média-communication*

- Journaux
- Radios : CIBL, Centre-ville
- Télé de Radio-Canada

**ANNEXE C                      Pratiques et usages des NTIC à CLÉ**

**Pratiques et usages            période 1 nov.- déc. 1999**

<b>Pratiques et usages</b>	<b>Coordonnatrice</b>	<b>Formatrice a)</b>	<b>Formatrice b)</b>	<b>Total</b>
Recrutement				<b>0</b>
Accueil				<b>0</b>
Promotion				<b>0</b>
Atelier traditionnel		735	570	<b>1305</b>
Atelier Internet				<b>0</b>
AGA			65	<b>65</b>
C.A.	60			<b>60</b>
Équipe		5		<b>5</b>
Vie associative				<b>0</b>
Projets : PSAPA, IFPCA, BTA	265	15		<b>280</b>
Réseaux : RQPAQ, COMM., ASGP, AEP				<b>0</b>
Financement	375			<b>375</b>
Comptabilité	210			<b>210</b>
Gestion				<b>0</b>
Listes	10			<b>10</b>
Courriel	10	79	13	<b>102</b>
Jeux	30			<b>30</b>
Formation	720			<b>720</b>
Bilan d'activités		70	25	<b>95</b>
Comité aviseur		390		<b>390</b>
Aspects techniques et problèmes				<b>0</b>
Autres				<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>1680</b>	<b>1294</b>	<b>673</b>	<b>3647</b>

## Pratiques et usages période du 14 au 21 février 2000

<b>Pratiques et usages</b>	<b>Coordonnatrice</b>	<b>Formatrice a)</b>	<b>Formatrice b)</b>	<b>Total</b>
Recrutement			45	45
Accueil				0
Promotion				0
Atelier traditionnel		30	30	60
Atelier Internet		380	150	530
AGA				0
C.A.				0
Équipe				0
Vie associative				0
Projets : PSAPA, IFPCA, BTA	120	95		215
Réseaux : RQPAQ, COMM., ASGP, AEP	30	315		345
Financement				0
Comptabilité	370			370
Gestion	30			30
Listes	0			0
Courriel	50	45	65	160
Jeux				0
Formation				0
Bilan d'activités				0
Comité aviseur		15		15
Aspects techniques et problèmes	55	95		150
Autres				0
<b>Total</b>	<b>655</b>	<b>975</b>	<b>290</b>	<b>1920</b>

### Pratiques et usages période du 20 au 27 mars 2000

Pratiques et usages	Coordonnatrice	Formatrice a)	Formatrice b)	Total
Recrutement				0
Accueil				0
Promotion				0
Atelier traditionnel		420	225	645
Atelier Internet		510		510
AGA				0
C.A.	270			270
Équipe	15			15
Vie associative		60		60
Projets : PSAPA, IFPCA, BTA	275		240	515
Réseaux : RQPAQ, COMM., ASGP, AEP				0
Financement				
Comptabilité	125			125
Gestion	15	30		45
Listes				0
Courriel	50	75	50	175
Jeux				0
Formation				0
Bilan d'activités				0
Comité aviseur				0
Aspects techniques et problèmes		90		90
Autres			15	15
<b>Total</b>	<b>750</b>	<b>1185</b>	<b>530</b>	<b>2465</b>

## **ANNEXE D**

## **Questionnaire d'entrevues**

Document de travail

A servi à des entrevues individuelles et aux groupes de discussion

### **Questionnaire**

#### **Procédure :**

Entrevue ouverte de 90 min.

Questionnaire disponible une (1) semaine avant l'entrevue.

Par enregistrement

Données sur *verbatim*

#### **I-Les pratiques à CLÉ :**

1-Selon vous, quelle est la mission de CLÉ ? (le principal obstacle actuel pour remplir cette mission)

2-Quel est votre rôle à CLÉ ?

(Historique, ancienneté, finalité du travail, exigences...)

Quels sont vos mandats et les tâches que vous devez réaliser?

(Faire remonter dans le temps.)

3-Qu'est-ce, selon vous, qu'une NTIC ?

4-Pour quelles tâches les utilisez-vous ?

5- Est-ce que l'usage des NTIC à CLÉ amène des changements dans votre travail ? Si oui, lesquels ?

Ex : travail à domicile, "coordination et expérimentation d'activités pédagogiques utilisant les NTIC"...

6-Y'a-t'il un aspect de votre travail pour lequel vous n'utilisez pas les NTIC ?

7-Quels sont les objectifs d'avoir une page web ?

## **II- Identifier les préalables à l'utilisation des NTIC**

8-Depuis quand, personnellement, utilisez-vous les NTIC ?

9-Selon vous, quelles compétences faut-il avoir pour utiliser les NTIC ?

10-Que savez-vous de l'histoire des NTIC à CLÉ ? (Les débuts, le choix de l'équipement, les premières décisions...)

11-Quelles sont les principales raisons qui expliquent la présence des NTIC à CLÉ ? (mission de l'organisme, réseau de clé, évolution sociale, besoins des participantEs...)

12-Quels sont les budgets disponibles pour les NTIC ?

## **III- Identifier les changements apportés par les NTIC dans les pratiques de CLÉ**

13-Selon vous, quels sont les impacts de l'utilisation des NTIC versus :  
**Le personnel** (horaires de travail, travail à domicile, temps de préparation, suivi...), adaptation des tâches. Qui dans l'équipe est impliqué au développement des NTIC ?

**Les bénévoles - Assemblée générale** (formation, compétences, disponibilité)

**Les administrateurs**

Comment le C.A. gère-t-il le développement des NTIC (responsabilité, mandat, échéancier...) ?

Les NTIC ont-elles un impact sur la constitution du C.A. (expertise particulière) ?

Les membres du C.A. sont-ils branchés ?

L'intégration des NTIC modifie-t-elle l'implication du C.A. dans la gestion et les décisions sur les orientations de CLÉ ? Quels rôles a le C.A. (adopter les états financiers, participer au financement, infléchir la mission, développer le recrutement...) ?

**Les participantEs** (besoins, motivations, attentes, processus et niveau d'apprentissage, organisation des groupes)

Comment les NTIC s'intègrent-elles aux activités pédagogiques ?

Quelles en sont les applications pédagogiques privilégiées et pourquoi ?

Comment développer l'accès aux NTIC chez les participants ? Et pour quels objectifs ?

### **Le financement**

Les relations avec les bailleurs de fonds  
Les programmes de financement et les besoins du groupe

### **L'organisation du travail**

Modes décisionnels, structure organisationnelle

### **La mission de CLÉ**

À combien de temps évaluez-vous les discussions que nécessitent les NTIC dans les structures de CLÉ ?

Au C.A. ?

Dans les réunions d'équipe ?

Au comité des participants ?

### **La vie associative**

Comment les NTIC s'inscrivent-elles dans la structure de CLÉ ?

(Coordonnatrice, formatrice, administrateurs, participantEs, comité...)

Les NTIC entraînent-elles des changements dans les statuts et règlements ?

## **IV- Susciter un regard critique sur l'utilisation des NTIC et des pistes de réflexion**

14-Les NTIC ont-elles changé les rapports entre Clé et les autres groupes ? Si oui, en quoi ?

Pour le réseau alpha et le milieu communautaire, quels sont les avantages d'utiliser les NTIC ?

Quels en sont les désavantages ?

15-Quels sont les objectifs à court et moyen termes pour le développement des NTIC dans le milieu communautaire? (Qu'est-ce que le communautaire veut en faire, selon vous ?)

16-Les NTIC créent-elles un nouvel espace public d'information, de discussion, de commerce, etc ? Comment CLÉ s'approprie-t-il cet espace? (NTIC et solidarité-réseautage)

À quoi sert le réseau de CLÉ ?

17-Qu'est-ce qui doit être fait, selon vous, pour développer et consolider le réseau de CLÉ ?

Quelles sont les collaborations futures ?

Quelle sera la contribution de CLÉ au développement d'un Espace francophone en alpha sur internet ?

Les NTIC sont un moyen parmi d'autres utilisés. Évaluer l'apport des NTIC selon les moyens décrits.

Moyens : Activités de sensibilisation, recrutement, accueil et référence

Prestation d'ateliers d'alphabétisation en petits groupes

Développer la vie associative

Recherche, conception et création de matériel didactique adapté aux besoins des apprenantsEs

Liens constants avec divers organismes populaires du milieu et du quartier)

18- Selon vous, les NTIC améliorent-elles la place du communautaire dans la société civile ?

19-NTIC et processus de décision

Les NTIC changent-elles les processus de décision ?

Comment l'information recueillie grâce aux NTIC alimente-t-elle les modes décisionnels (chez les participantEs, dans l'équipe et au C.A.) ?

20-Comment les NTIC contribuent-elles aux principes de l'alphabétisation populaire ?

21- Dans un monde idéal, comment verriez-vous la place et l'utilisation des NTIC dans la société ?

Dans le communautaire ?

À CLÉ ?

**Autres**

Analyse du rôle des organismes de services aux NTIC (*Communautaire*, CDÉACF, fournisseurs, courriel... )

**Objectifs :**

Augmenter le niveau d'alphabétisation

Sensibiliser le gouvernement, le milieu communautaire et la population (...) à l'alpha

Informers les analphabètes de leurs droits et responsabilités, les informer sur les ressources du quartier et d'ailleurs

Briser l'isolement et augmenter la solidarité entre participantEs en favorisant la circulation de l'information, la prise de parole et la prise de décisions

Encourager l'autonomie chez les participantEs et les soutenir

**ANNEXE E**                      **Guide d'entrevue avec les groupes**

Groupes de discussion avec les participantEs

<b>Thèmes</b>	<b>Sous-thèmes</b>
Introduction	Consignes : On enregistre, c'est confidentiel, se sentir à l'aise pour clarifier les questions, ça dure ~ 90 minutes, inscrire son prénom sur le carton. Tour de table : nom, groupe et mission.
Les conditions préalables à l'utilisation des NTIC (ordinateurs). Pour quelles raisons y a-t-il des ordinateurs (NTIC) dans votre groupe ?	Quelles sont les conditions préalables qui ont permis à votre groupe de s'équiper ? Qu'est-ce qu'il faut pour prendre la décision de s'équiper ? D'où est venue la décision dans votre groupe ? Initiative individuelle ou collective ? Depuis quand ? Par quels moyens (\$ interne, programme gouvernemental, philanthropie) ?
1-- Les nouvelles pratiques des groupes dans l'utilisation des NTIC. À quoi servent les ordinateurs dans votre groupe ?	Parmi ces usages, lesquels considérez-vous comme des nouvelles pratiques dans le groupe ? Les usages administratifs, informatifs, communicationnels et organisationnels (vie associative).

<b>Thèmes</b>	<b>Sous-thèmes</b>
<p>2-- Les changements apportés par les NTIC dans les pratiques des groupes / Les impacts.</p> <p>Quels sont les impacts de l'utilisation des ordinateurs dans votre groupe ?</p>	<p>Quelle est votre appréciation globale de l'utilisation des ordinateurs ? Quels sont les impacts positifs ? Les impacts négatifs ?</p> <p>Au niveau de la gestion, de l'organisation du travail, de la vie associative, du C.A. et des bénévoles, de la population rejointe et des bénéficiaires, de la communication, de la visibilité ?</p> <p>Au niveau des services offerts aux membres et à la population ?</p> <p>Dans le domaine technique : \$, temps requis pour s'équiper, formation de base et continue, soutien technique ?</p>
<p>3-- Les besoins</p> <p>Quels sont vos besoins actuels comme groupe face aux ordinateurs ?</p>	<p>Réseautage, financement, formation, renouvellement des équipements. Besoins liés aux services de formation et de soutien techniques .</p>
<p>4-- Les enjeux</p> <p>Pouvez-vous nommer quelques enjeux associés à l'usage des ordinateurs dans votre groupe; dans le milieu populaire et communautaire ?</p>	<p>Autonomie des groupes et dépendance ; compatibilité technologique, réseautage, financement, formation,</p> <p>Enjeux sur la mission des organismes, du travail de la permanence.</p> <p>Expérience des groupes face aux programmes de financement des NTIC par les gouvernements;</p> <p>Revendications sur la reconnaissance des NTIC dans le communautaire.</p>
<p>Conclusion</p>	<p>Derniers ajouts.</p> <p>Présenter le suivi : rapport final, lancement</p> <p>Remerciements.</p>

## Summary

This study is released at a turning point in the history of Centre de lecture et d'écriture de Montréal (the "Centre"). The Centre has worked for over ten years with New Information and Communication Technologies (NICTs) to help people who are learning how to read and write and who have been prevented, in most cases, from participating fully in social life. The Centre felt it was necessary to take a second look at the way NTICs are being used and at the social project which informs such use. Also, the Centre would like to ensure that in the future NICTs are used in a more sensitive way that takes into account the reality of each group, and meets the needs and goals of the community.

Chapter 1 describes the research project and the context which it addresses. Chapter 2 outlines the methodology used and identifies the groups which have participated in the research.

In Chapter 3, we explore certain preliminary thoughts not indispensable conditions for the integration and adoption of NICTs. These conditions are related to the need of developing a vocabulary which addresses the specific circumstances of each group, thus providing a clear framework that makes it easier to integrate NICTs. We then explore structural conditions, such as the level of stability within working teams and the support provided by groups and their components. We also discuss contextual conditions, namely the *momentum* groups can generate in terms of project financing, access to technical expertise, committed volunteers,

cooperation with other groups, etc... Finally, we provide information about the experiences of groups that have been equipped with NICTs, some for up to twenty years. The goal is to reactivate the collective memory of these groups about how their thinking about NICTs has evolved.

In Chapter 4, we have examined the way NICTs are used by the Centre and the community organizations involved. There are four basic categories of NICTs use: administration, information, communication and community life. The most important social issues arise in relation to NICTs use in communication and community life. When used for administration and information purposes, NICTs are adapted to traditional practices, though some issues do arise, for example in relation to information management (issues of confidentiality, accuracy, and security). We have observed that few new practices have been based on NICTs which rather tend to take over existing practices.

Chapter 5 describes the impact NICTs have had on groups. The use of NICTs has changed the way in which these group function on a daily basis. It has had a wide range of complex consequences on long terms development prospects and on the way individuals work and think, as well as in the way groups communicate and cooperate. Finally, the use of NICTs is becoming more and more pervasive. NICTs have an impact on work organization, groups financing, information sharing, modes of communications and social interaction, on participants and/or the target population. In certain context, a group which does not have e-mail finds itself somewhat excluded.

In conclusion, Chapter 6 attempts to shed light on the main issues created by the introduction of NICTs in the workplace and in the daily life of activists. Among these issues,

we want to underscore the need to develop (or maintain?) an alternative and distinct vocabulary to talk about NICTs, a vocabulary which becomes the vehicle for a social project adapted to the realities of the community. This new vocabulary crystallizes current critical thinking about a certain kind of globalization, as well as community resistance against the penetration of private and governmental interests into civil society and community groups. We also express the need to humanize NICTs to ensure that their use will truly improve interactive exchanges among people, groups and collectivities. Finally, we draw attention to a number of other issues arising from the needs expressed by each groups.