

## EN BREF

# L'impact des nouvelles technologies de l'information sur les pratiques d'un groupe populaire d'alphabétisation

Serge Quenneville, consultant

### Des conditions préalables

Lors de la phase 1, nous avons tenté de déterminer les conditions préalables à l'utilisation des NTIC, afin de connaître certains des facteurs de succès ainsi que les raisons et les motivations qui justifient la décision d'intégrer les NTIC dans un groupe populaire. Dans le contexte social actuel, le discours dominant des secteurs privé et gouvernemental sur les NTIC vante leurs effets sur la productivité et le rendement au travail en plus d'affirmer qu'elles contribuent à augmenter la consommation, à améliorer la rapidité et la vitesse d'exécution, à diviser les tâches, à couper des emplois et à accroître les profits. Qu'est-ce qui caractériserait l'intégration des NTIC dans le milieu communautaire ?

La culture des groupes populaires, représentés ici par CLÉ (mission à but non lucratif, structure démocratique, recherche de nouvelles règles pour vivre ensemble et désir de constituer un savoir populaire), rend spécifiques les conditions préalables à l'intégration des NTIC dans le milieu communautaire. Ces conditions préalables « structurelles » offrent un environnement propice à l'appropriation du changement, du « nouveau », dans lequel s'inscrivent les NTIC.

Il existe aussi des conditions préalables qui répondent à des considérations « contextuelles<sup>4</sup> ». Les participants et les participantes à la phase 1 ont clairement exprimé que la prise

de conscience des conditions préalables aidait à l'intégration des NTIC dans le groupe. 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>5</sup>, et d'autre part, la présence au conseil d'administration de bénévoles<sup>6</sup> qui ont non seulement appuyé les projets mais aussi participé à leur élaboration et à leur gestion, le tout dans un contexte où le financement public valorisait ce genre de projet.

### Pratiques et usages

Nous avons constaté que les usages des NTIC porteurs d'enjeux sociaux et politiques sont principalement liés à la communication et à la vie associative, alors que les usages relatifs à l'administration et à l'information renforcent les tâches traditionnelles et sont plutôt de l'ordre de l'adaptation à un travail prescrit : il est plus facile d'intégrer les NTIC à un travail de comptabilité qu'à un processus d'apprentissage avec les apprenants et les apprenantes en atelier.

C'est le poste occupé au sein du groupe qui déterminerait les usages que l'on fait des NTIC, mais c'est l'organisation collective que l'on se donne qui assure le degré d'appropriation des NTIC dans le groupe. Bien qu'il y ait encore à CLÉ des tâches pour lesquelles les NTIC ne sont pas ou peu utilisées (réunions, animation, recrutement, promotion), cel-

les-ci sont de plus en plus présentes dans tous les champs d'activité. Ce sont surtout les conditions dans lesquelles on utilise les NTIC, ainsi que la qualité du parc informatique qui déterminent les usages associés à ces techniques. À CLÉ, comme le parc informatique est insuffisant (quantité et qualité) et désuet, il ne permet pas l'utilisation de logiciels « avancés », l'installation d'un intranet, l'accès à Internet pour les apprenants et les apprenantes, la compatibilité entre environnement PC et Macintosh, etc. Ces conditions obligent l'équipe à faire toutes sortes de concessions et à s'adapter de diverses façons : travail à domicile, organisation d'ateliers à l'extérieur et recherche de financement,

Dans un groupe comme CLÉ, les pratiques rattachées aux NTIC sont globalement liées à la mission, et c'est d'abord et avant tout au service des participants et des participantes et pour promouvoir l'éducation populaire que CLÉ s'approprie les usages des NTIC. On diversifie les manières de faire, les pratiques habituelles. Les principales modifications survenues concernent la pédagogie et les méthodes d'apprentissage, ainsi que la formation de l'équipe et des participants et participantes relativement à l'utilisation des NTIC. Peu de nouvelles pratiques ont été instaurées, mais parmi celles-ci, mentionnons la création d'une page sur la toile électronique (Web) ayant pour « = ^ >

objectif d'augmenter la visibilité du groupe. Dans certaines situations, les NTIC, plutôt que de créer de nouvelles pratiques, ont suscité une diversification des façons de faire ; par exemple, la prise quotidienne des messages électroniques par rapport au dépouillement du courrier, une recherche sur la toile contre une recherche en centre de documentation, l'édition au lieu d'une impression à l'extérieur, le réseautage électronique pour une réunion, etc. Les usages interactifs (Internet, sites Web, courriel, forums de discussion) des NTIC créent un espace public nouveau autour duquel s'articule une série d'enjeux à portée sociale qui pourraient faire l'objet d'autres recherches.

### L'impact des nouvelles technologies

À CLÉ, les NTIC sont perçues comme une technologie incontournable à intégrer, qui a un impact sur tous les plans de l'organisation : la vie associative, les participants et les participantes, les bénévoles, les travailleuses, les finances, etc. Ces changements, à court, moyen et long terme, s'effectueront dans une perspective d'intégration, de consolidation et de développement pour l'organisme.

L'introduction des NTIC dans une équipe de travail est un révélateur, un catalyseur des forces et des faiblesses en présence. Chaque travailleuse de CLÉ a un rapport particulier aux NTIC : résistance à la technologie ou confiance en celle-ci, présence ou absence d'un ordinateur à domicile, connaissances préalables des NTIC, motivations personnelles, discours positif ou négatif, etc. Les NTIC ont eu comme impact de révéler au sein de l'équipe les positions individuelles à leur sujet, et par extension ont suscité des discussions extrêmement riches sur la place de chacun et chacune dans le groupe, les talents per-

sonnels, les orientations, la mission, les tâches, etc. Il s'agit là de facteurs qui sont souvent occultés ou niés dans un processus d'intégration, mais qui sont néanmoins présents et déterminants.

Les NTIC ont aussi tendance à renforcer une certaine division du travail. 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, d'élaborer collectivement un discours, des idées, des positions, des revendications. L'appropriation collective exige du temps en réunion et des discussions, de la formation de base et continue, des choix à faire, une orientation à prendre. Globalement, l'appropriation collective exige un engagement personnel des membres de l'équipe, une « mise à niveau » individuelle en ce qui a trait à l'apprentissage, aux connaissances et aux projets ainsi qu'une adhésion récurrente aux objectifs d'intégration des NTIC. Mais les NTIC ont également un impact sur l'organisation du travail, la surcharge de travail, le financement de l'équipement et de la formation, la gestion quotidienne et, à long terme, sur les ateliers, la préparation, la pédagogie, les processus et les niveaux d'apprentissage.

Enfin, la clientèle que CLÉ rejoint est une population souvent isolée et marginalisée. Pour les participants et les participantes, les NTIC représentent une difficulté supplémentaire à l'alphabétisation parce qu'elles sont à la fois inaccessibles et omniprésentes : leurs enfants les utilisent, les services publics les mettent de plus en plus de l'avant, les employeurs en font une exigence, les médias les bombardent d'adresses électroniques

difficiles à comprendre pour les néophytes. CLÉ offre à ces personnes la possibilité d'ouvrir un ordinateur, de toucher une souris, d'écrire des textes, de communiquer par courriel, etc. Les effets observés sont indéniables sur l'estime de soi. Cet apprentissage, véritable formation de base au cœur de la citoyenneté, crée un sentiment d'appartenance face aux changements sociaux, un mieux-être et une plus grande autonomie.

### Conclusion

Cette première phase a suscité beaucoup d'intérêt au sein de CLÉ, tant chez les bénévoles, les participants et participantes que chez les membres de l'équipe de travail, et a déclenché un processus ouvert d'appropriation centré sur les NTIC. Ce processus a aussi mis en évidence une autre série de questions sur l'impact des NTIC dans le groupe. C'est à la phase 2 que nous tenterons d'y répondre.



1. CLÉ (Centre de lecture et d'écriture), sis dans le Plateau Mont-Royal, à Montréal, œuvre en alphabétisation populaire depuis 1982. L'équipe est composée d'une coordonnatrice et de deux formatrices. Pour avoir un aperçu des études antérieures, nous vous renvoyons au site Web de CLÉ : <http://www.communautique.qc.ca/cle/>
2. Les participantes à l'étude ont défini les NTIC en fonction de l'utilisation des micro-ordinateurs, bien qu'elles reconnaissent leur présence dans le quotidien sous divers aspects (guichets automatiques, téléphones cellulaires, télévision et vidéo, multimédia).
3. En consultant son site, on obtient de l'information sur le contenu des recherches, les conditions de financement, etc. (<http://olt-bta.hrdc-drhc.gc.ca/francais/about/index.html>).
4. D'autres conditions ont été déterminées : 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 minimum de vocabulaire et des connaissances techniques, une logistique adéquate (espace, bureau, lignes téléphoniques, sécurité). Les dispositions individuelles et celles de l'équipe font aussi partie de ces conditions préalables, par exemple le partage des tâches, les processus démocratiques concernant les décisions à prendre, les réseaux d'entraide à créer ou existants, les motivations personnelles et aussi la patience, la persévérance ainsi qu'une certaine capacité de lire et une certaine habileté motrice, de l'intérêt, de la logique et de la créativité. La solidarité est aussi un préalable qui facilite l'intégration des NTIC.
5. Notamment les enjeux des NTIC sur les pratiques de la citoyenneté et l'exclusion.
6. Soulignons la présence de représentants et représentantes d'organismes tels que Communautaire, CFP, CDEACF.