

RESUME ET POINTS SAILLANTS DU RAPPORT DE
RECHERCHE

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

Centre de lecture et d'écriture (CLÉ Montréal)

Montréal, septembre 2001

Équipe de recherche

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

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 (rapport original)
André Derito, révision et correction du *Résumé et points saillants du rapport de recherche*
Eugenio Bolongaro, traduction (rapport original)

Partenaires

Action Solidarité Grand Plateau (ASGP)
Atelier des lettres (L')
Base de données en alphabétisation des adultes inc. (BDAA)
Carrefour d'éducation populaire Pointe-Saint-Charles
CDEC Centre-Sud/Plateau Mont-Royal
Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine (CDÉACF)
Centre de ressources éducatives et communautaires pour adultes (CRÉCA)
Centre des lettres et des mots (CLEM)
Comité du logement du Plateau Mont-Royal
Communautaire
COMQUAT inc.
Éruditexte
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^e étage
Montréal, Québec, H2W 2L7



(514) 849-LIRE (5473)



(514) 350-8887



<http://www.communautique.qc.ca/cle/> 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	i
Note aux lectrices et aux lecteurs.....	ii
Introduction	1
Premier objectif : identifier les préalables à l'utilisation des nouvelles technologies	2
Les préalables : points saillants.....	3
Deuxième objectif : identifier les pratiques dans l'utilisation des nouvelles technologies	4
Les usages : points saillants.....	5
Troisième objectif : identifier les impacts des NTIC.....	7
Les impacts : points saillants	8
Quatrième objectif : amener des pistes de réflexion notamment sur les enjeux.....	9
Les enjeux : points saillants.....	11
Cinquième objectif : diffuser les résultats	12

INTRODUCTION

Cette recherche, qui s'est déroulée d'octobre 1999 à septembre 2001, survient à un point tournant de l'histoire du Centre de lecture et d'écriture (CLÉ). D'une part, le groupe a derrière lui plus de dix années de travail avec les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) auprès de personnes en processus d'alphabétisation, le plus souvent exclues d'une partie de la vie sociale. CLÉ a senti le besoin de faire une mise au point devant les usages des NTIC et 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 répondra mieux aux réalités du groupe et aux perspectives envisagées dans le milieu communautaire et populaire.

La recherche a été planifiée en deux phases, réparties sur deux ans :

- La phase 1, la première année, avait pour but d'observer les conditions préalables, les pratiques, les impacts et les enjeux rattachés aux NTIC à CLÉ;
- la phase 2, la deuxième année, envisageait d'évaluer les impacts des NTIC dans le milieu communautaire et populaire.

OBJECTIFS DE LA RECHERCHE

Le Centre avait au départ comme objectif général d'effectuer une recherche sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) dans le but de refléter dans un rapport les nouvelles pratiques des intervenantEs d'un groupe populaire en alphabétisation quand ils utilisent ces nouvelles technologies.

De plus, cinq objectifs spécifiques étaient visés :

- Identifier les préalables à l'utilisation des NTIC
- Observer et identifier ces nouvelles pratiques
- Dégager des constats
- Amener des pistes de réflexion
- Diffuser les résultats.

1. PREMIER OBJECTIF : IDENTIFIER LES PRÉALABLES À L'UTILISATION DES NOUVELLES TECHNOLOGIES

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 ou sont actuellement en cours d'intégration. Dans tous les cas, la place des NTIC dans les groupes a suscité beaucoup de débats et de discussions internes.

Selon les groupes consultés, les premiers usages de l'informatique répondent à des besoins administratifs ou éducationnels. Dans tous les cas, l'intégration et l'utilisation de toutes les dimensions des NTIC exigent du temps, voire plusieurs années.

L'identification de conditions préalables n'est pas un pré-requis indispensable à la décision d'équiper un groupe populaire en NTIC. Dans bien des cas, lorsque l'occasion se présente, dans ou programmes de financement, les groupes s'équipent et s'adaptent avec le temps. La situation des NTIC dans les groupes populaires peut changer très rapidement selon les sources de financement disponibles. Les programmes étant rarement récurrents, les groupes doivent constamment s'adapter à de nouveaux partenaires, bailleurs de fonds, qui ont des connaissances variables de leur milieu.

De plus en plus de groupes se sont branchés, les réseaux se structurent et des projets de portail ont vu le jour (ex. : Communautaire, Espace alpha, Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine). De ce fait, à notre objectif de départ d'évaluer les conditions préalables à l'intégration des NTIC, il nous est apparu important d'ajouter et de rendre compte également des besoins exprimés par les groupes rencontrés.

Dans l'étude, trois conditions préalables identifiées facilitent l'intégration des NTIC : le discours sur les NTIC, les structures et le contexte.

LES PRÉALABLES : POINTS SAILLANTS

Le discours

Le discours tenu sur les NTIC dans le milieu communautaire et populaire influe sur les modèles d'appropriation. Dans le contexte social actuel, les groupes font face au discours dominant des secteurs privé et gouvernemental sur les NTIC dont les valeurs diffèrent souvent des valeurs communautaires basées sur l'inclusion, l'égalité, les processus démocratiques, la recherche de nouvelles règles du vivre ensemble et le développement d'un savoir populaire. Discuter dans son groupe de la place des NTIC et des diverses perceptions qu'on en a facilite leur appropriation démocratique et partagée, peut permettre de formuler un point de vue collectif et de prendre place dans un débat plus large sur leur utilisation et leur intégration.

Les conditions structurelles

Nommer les conditions structurelles dans son groupe, c'est se donner les moyens de réaliser une intégration des NTIC qui réponde le mieux possible aux besoins du groupe. Le milieu communautaire et populaire québécois doit souvent œuvrer dans un contexte financièrement précaire. Un minimum de stabilité structurelle dans l'organisme est nécessaire pour assurer une certaine réussite de l'intégration et de l'appropriation des NTIC dans le groupe.

Les conditions contextuelles

Ces conditions sont 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 de connaissances techniques, une logistique adéquate (espace, bureaux, 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 et, d'autre part, la présence de membres du conseil d'administration qui ont non seulement appuyé mais aussi participé à l'élaboration et à la gestion des projets rattachés aux NTIC, dans un contexte où le financement public valorisait en partie ce genre de projet.

2. DEUXIÈME OBJECTIF : IDENTIFIER LES PRATIQUES DANS L'UTILISATION DES NOUVELLES TECHNOLOGIES

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. Le propre d'un usage est qu'il 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, d'un 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, conséquences et impacts. Les usages ont été observés sous quatre grandes familles : les usages en administration, les usages en information, les usages en communication et les usages en appui à la vie associative.

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

Plutôt que de créer de nouvelles pratiques dans les groupes, les NTIC contribuent souvent à diversifier les manières de faire, les pratiques habituelles : la levée quotidienne du courriel, la recherche sur la toile électronique, l'édition, le réseautage électronique... C'est surtout dans l'interaction entre usagers que s'ébauchent de nouvelles pratiques dans les groupes (ex : sites web, groupes de discussion...).

LES USAGES : POINTS SAILLANTS

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 coordination.

Les usages en information

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

Ces usages, observés plus particulièrement chez les formatrices, servent de support au travail pédagogique. Dans le cadre de cette recherche, nous n'avons pas recensé les usages pédagogiques des NITC à CLÉ qui ont pris diverses formes (création de matériel, animation d'ateliers, recherches-action, etc.).

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 sur 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, est la plus caractéristique de notre étude sur les NTIC.

La mise en réseau (réseautage) par les NTIC peut prendre plusieurs formes : courriel, listes de distribution, forum 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, populaire...).

Les usages en communication ont une dimension sociale pour autant qu'ils soient 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 et du populaire dans le processus de transformation sociale, l'individu versus le collectif, les communautés d'intérêt versus les intérêts du milieu communautaire et populaire...

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 Base de données en alphabétisation des adultes (BDAA) et la Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français (FCAF) ou la coordonnatrice et Cac-o-phonie, animée par le Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine (CDÉACF).

Nous avons ciblé sept catégories de réseaux à CLÉ :

1. Réseau du monde de l'alphabétisation
2. Réseau du quartier
3. Réseau international
4. Réseau financier
5. Réseau informel et personnel
6. Réseau communautaire et populaire
7. Réseau de média-communication.

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

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 divers moyens : la convocation de réunions, les liens entre les bénévoles et les permanentEs, la liste des membres, la vie dans le quartier ou dans d'autres réseaux, les processus démocratique et décisionnel, le soutien à l'organisation d'activités d'alphabétisation.

Autres caractéristiques des usages des NTIC

Nous avons remarqué quelques tendances des usages des NTIC dans le communautaire et le populaire, à savoir : un taux élevé de pénétration des NTIC (ex. : 92 des 127 groupes en alpha ont bénéficié du programme Internet alpha du ministère de l'Éducation du Québec) et une nette croissance des branchements à Internet mais aussi des besoins en sites web en faible progression, une intégration inégale dans les groupes et des besoins partagés de formation.

Plusieurs groupes vivent une période de transition, entre autres dans les usages où se multiplient différents moyens de communication : poste, téléphone, télécopie, courriel, réunion...

3. TROISIÈME OBJECTIF : IDENTIFIER 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 NTIC se répandent dans toutes les activités quotidiennes de l'organisme.

Chaque famille d'usages des NTIC engendre des impacts plus ou moins percutants sur le groupe tantôt sur le plan administratif, tantôt sur la gestion de l'information ou des communications ou bien sur la qualité de la vie associative.

Les NTIC sont des outils puissants d'information. Plusieurs groupes ont nommé trois impacts majeurs des usages en information : l'accès qui se commercialise, le volume de l'information qui augmente le volume de travail et la pertinence de l'information, c'est-à-dire « À quelles fins circule l'information sur Internet ? ».

Les impacts des usages de communication peuvent agir sur la perception des acteurs entre eux, du genre ... « si tu n'as pas de courriel, tu n'es pas dans le club... », sur les autres moyens de communication, incluant le face à face, enfin sur les débats sociaux, communautaires et populaires pour lesquels Internet est perçu à la fois comme un outil de mise en réseau et d'isolement.

LES IMPACTS : POINTS SAILLANTS

Au plan administratif

Au plan administratif, les principaux impacts des NTIC sont financiers : nouveaux bailleurs de fonds, nouveaux partenaires qui ont souvent peu de connaissances des réalités du communautaire et du populaire. Financement des équipements mais aussi financement de l'entretien, du renouvellement du parc informatique et de la formation des travailleurs et travailleuses.

Attention : plusieurs groupes ont implanté une pratique de tarification des services pour l'usage des NTIC auprès de leurs participantEs... ce qui alimente les discussions.

Au plan de l'information

Par ailleurs, le volume, la pertinence et l'accès à de l'information disponible rebutent souvent l'utilisateur des NTIC.

Au plan de la vie associative et de la communication

Les NTIC sont porteuses d'impacts majeurs sur la vie associative et sur la communication. Par exemple, les impacts des usages de communication sont importants quant à la perception des acteurs, quant aux débats sociaux, communautaires et populaires, quant aux autres moyens de communication utilisés dans les groupes.

Entrer un ordinateur dans un milieu de travail, communautaire ou populaire de surcroît, c'est aussi s'attendre à des impacts sur la vie associative, au niveau de l'organisation du travail, du choix des activités et des modes de communication.

Attention!

Les avis sont partagés quant aux impacts des NTIC sur la mission des groupes. Pour certains, c'est la mission qui a eu des impacts sur les NTIC; pour d'autres, les NTIC influencent indéniablement la mission du groupe.

4. QUATRIÈME OBJECTIF : AMENER DES PISTES DE RÉFLEXION NOTAMMENT SUR LES ENJEUX

Deux catégories d'enjeux sont ressorties de l'analyse des données.

Tout d'abord, des enjeux liés aux besoins des groupes. Au plan de la planification de l'intégration des NTIC dans leurs organisations, les groupes font face à plusieurs difficultés comme le financement des équipements et de leur renouvellement, la mise à jour technologique et la continuité des projets, le financement de la formation de base et de la formation continue des travailleuses. Mais il y a d'autres enjeux nommés par les groupes dont ceux associés aux besoins de soutien technique, au développement d'activités et d'outils informatiques adaptés aux groupes, aux besoins de regrouper des services, aux besoins d'une meilleure connaissance du milieu d'intervention, aux besoins de développement des réseaux sectoriels et géographiques d'intervention et à la problématique du recrutement liée à la proposition d'activités intégrant les NTIC.

Viennent ensuite les enjeux liés au projet social, à la mission des groupes et à la promotion de leurs valeurs. Les NTIC s'imposent comme un enjeu pour la société. La plupart des groupes consultés dans cette recherche ne se positionnent ni pour ni contre l'ordinateur et l'Internet et ils ne font la promotion ni d'un discours qui « glorifie » les NTIC, ni de celui qui les « démonte ». Ils ne croient pas également 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 des changements dans les rapports sociaux.

Derrière les NTIC, il y a peu de discours qui véhiculent la réalité des groupes communautaires et populaires. Le discours qui domine fait miroiter un projet de société du savoir ou 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
- 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 milieu communautaire et populaire.

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 et populaire. Ces réalités sont les lieux d'exclusion créés ou renforcés par les NTIC, l'écart entre les 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 progressistes et démocratiques du milieu communautaire et populaire.

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 une contribution plus large des groupes de base aux efforts déjà amorcés par plusieurs regroupements.

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.

Pour le milieu communautaire et populaire, un autre enjeu a été nommé soit celui 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, progressistes et démocratiques, sur les usages des NTIC pour la « communication ». Les NTIC se doivent d'être un outil de partage, de compréhension et d'apprentissages qui favorise le développement de la personne et de la citoyenneté. Un des défis du mouvement communautaire et populaire est d'adapter les usages des NTIC dans ses luttes.

LES ENJEUX : POINTS SAILLANTS

Les enjeux liés aux besoins des groupes

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
- aux besoins de soutien technique
- aux besoins de formation continue
- au développement d'outils informatiques en conformité avec les missions des groupes
- 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
- à l'organisation des activités liées au recrutement.

Les enjeux liés au projet social, à la mission des groupes et à la promotion des valeurs du mouvement communautaire et populaire

Dans un deuxième temps, les enjeux sont associés à un projet social pouvant être véhiculé par les NTIC et qui rejoindrait la mission des groupes communautaires et populaires et la promotion de leurs valeurs.

On y retrouve :

- l'exigence de poursuivre les débats démocratiques sur la place des NTIC et de diffuser les expériences alternatives
- la nécessité d'humaniser la communication
- la reconnaissance du milieu communautaire et populaire par les autres acteurs sociaux
- l'adaptation des usages des NTIC pour la lutte à l'exclusion et à la pauvreté.

5. CINQUIÈME OBJECTIF : DIFFUSER LES RÉSULTATS

Pour obtenir toute information sur cette recherche :

Centre de lecture et d'écriture (CLÉ Montréal)

4273, rue Drolet, 4^e étage

Montréal (Québec) H2W 2L7



(514) 849-LIRE (5473)



(514) 350-8887



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

ecriture@microtec.net

Note : Un résumé en anglais du contenu de la recherche est disponible dans le rapport original.