



État des pratiques des intervenant-e-s en action collective à l'ère numérique

Automne 2022

FAITS SAILLANTS

À PARTIR :

De questionnaires individuels



1

2020

27 personnes répondantes de 24 / 30 Tables de quartier (TQ)

De sondages-éclair auprès des Directions Corporation de développement communautaire (CDC)



2

2020

24 Directions répondantes / 30 TQ

2 groupes de discussion



3

2021

9 personnes participantes



DEPUIS la pandémie

(MARS 2020–ÉTÉ 2022)



ACCÈS ET UTILISATION des technologies numériques

Au printemps 2020

« Pendant la 1^{re} vague [de la pandémie] et en général pour Zoom, il fallait utiliser nos ordinateurs personnels. En plus, les ordinateurs du bureau (tour) ne fonctionnent plus très bien et n'ont pas de son, ni de caméra. »



Les Tables de quartier (TQ) répondantes :

- Rapportent que 44,4% d'entre elles n'ont pas acheté d'objet numérique au début de l'urgence sanitaire. Toutefois, des TQ ont acheté pour leurs employé·e·s des **ordinateurs portables** (7/24 TQ) et des **écouteurs** (5/24 TQ).
- Confirment que le **logiciel Zoom** était le plus prescrit et acheté par les TQ, alors que la presque totalité des rencontres et réunions se tenaient en ligne, soit à distance. Au même moment, 68% des intervenant·e·s répondant·e·s disent avoir accès à un logiciel de téléphonie/visioconférence en ligne (Skype, Zoom, meetup, etc.).
- Par ailleurs, 4 TQ (17%) ont acheté les logiciels de **Microsoft Office 365 (dont Teams) ou G Suite**.

Les intervenant·e·s répondant·e·s attestent :

Qu'à peine 5% n'utilise pas de téléphone cellulaire dans le cadre de leur travail. De fait, 68% disent avoir « fourni [elles]-même[s] un téléphone cellulaire dans le cadre de [leur] travail » et un·e sur cinq (22,8%) voit ses frais de téléphonie remboursés par l'employeur.

Un an plus tard, au printemps 2021 des intervenant·e·s pensent que « Oui, il y a une certaine amélioration [sur l'accès] et les gens se sont familiarisés avec les outils [depuis le début de la pandémie]. »

L'accès aux technologies numériques est incontournable...

« Comme pour [les besoins dans] la pyramide de Maslow ! »

Déjà au printemps 2020,

le tiers des intervenant·e·s répondant·e·s (1) indiquait avoir des besoins en termes d'accès à des technologies numériques appropriées.

Au printemps 2021,

les intervenant·e·s participant·e·s disaient avoir toujours besoin d'un « accès minimum » aux objets numériques : au « matériel » (ordinateurs, téléphones cellulaires, licences « pro » de certains logiciels) et à la connexion Internet. Iels ont aussi besoin d'un accès à un espace « infonuagique » et de mettre en place de meilleures pratiques de gestion de l'information.

Éléments de contexte 2020-2022

(Campeau *et al.*, 2022; Observatoire de l'ACA, 2022)

Le manque et le roulement des ressources humaines dans les organismes en ACA au Québec.

- 18% des groupes de base ont **engagé plus de personnel** durant le 1^{er} confinement.
- **Perte significative de bénévoles** en début de crise : bénévoles habituels et âgés de 65 ans et plus.
- Arrivée importante de nouvelles personnes – mais **situation difficile à gérer** – à la suite de l'appel aux bénévoles lancé par le gouvernement du Québec, le 26 mars 2020.
- Des employé·e·s de TQ possèdent **une formation en communication ou en informatique**.

Le télétravail à la maison est une solution temporaire au problème d'accès à des loyers abordables pour les organismes communautaires à Montréal. <http://www.tablesdequartiermontreal.org/wp-content/uploads/2022/09/CMTQ-PlateformeElectorale2022.pdf>

DEPUIS la pandémie

(Suite)

Le télétravail

Le travail en mode hybride est privilégié.

« Le télétravail, c'est pratique ! »

- Pour **diminuer les coûts** (des locaux et de déplacements) surtout en contexte d'inflation (2021).
- Pour **maximiser la productivité** : « c'est efficace de travailler de la maison alors que nous y avons plus de concentration ».
- Il est davantage pertinent pour certaines fonctions : **gestionnaires et intervenant·e·s sociaux·les**, par exemple.



La présence physique dans les locaux de la TQ, c'est essentiel



« pour la mobilisation », « pour l'accessibilité aux services » !

- Elle contribue à **contrer la marginalisation**, l'exclusion et autres effets de la fracture numérique.
- L'informel passe par la présence dans les lieux physiques. Aussi, l'**informel permet de bien accueillir** les nouveaux employés, de maintenir un milieu de vie et stimule la créativité.
- Travailler dans les locaux de la TQ **facilite la rapidité de la transmission des informations** entre employé·e·s et même, dans certains cas, entre organismes membres de la TQ.

Besoins d'accompagnement parce que

« l'accompagnement, c'est mieux qu'une formation ! »

Au printemps 2020, le tiers des intervenant·e·s répondant·e·s   affirmait ne pas avoir de problème d'usage des technologies numériques dans le cadre du travail. Toutefois, plus de la moitié (57%) indiquait manquer de connaissances techniques pour bien les utiliser. D'ailleurs, 77% des intervenant·e·s répondant·e·s disaient ne pas avoir assisté à des formations sur les technologies numériques, ni dans le cadre de leur travail ni dans leur vie personnelle.

Au printemps 2021, les groupes de discussion   de la CMTQ dégageaient des thèmes :

- la **mise à niveau technique** par une formation de base ;
- l'animation en ligne dite « virtuelle » ;
- la **mutualisation des ressources en Information et technologies** (IT) supportée par un catalogue d'outils numériques et d'exemples de pratiques communautaires à l'ère numérique. Cette mutualisation doit être portée par une ressource professionnelle, mobile entre les TQ, afin d'offrir un **support technique**. Elle se distingue des agent·e·s de communication actuel·le·s.

Les groupes ont formulé aussi clairement des **principes d'accompagnement** :

- il est **centralisé par la CMTQ** afin de répondre aux besoins des TQ ;
- il est **offert à la fois aux citoyen·ne·s et aux intervenant·e·s** des TQ ;
- il se dynamise par le **transfert de connaissances entre pairs** ;
- il vise à **décloisonner les expertises** entre collègues ;
- il nécessite que les TQ dégagent **du temps pour le processus** d'appropriation de ces connaissances ;
- il se fonde sur l'idée que les **outils numériques doivent être au service de l'intervention** communautaire.

Pratiques prometteuses

Dès le printemps 2020

Ce qui préoccupait le plus ces intervenant-e-s c'était :

- la **pertinence des technologies** numériques pour intervenir et mobiliser (64%) ;
- la **capacité de s'adapter** des organismes communautaires aux nouvelles exigences de l'ère numérique (60%) ;
- et de pouvoir **concilier les moyens financiers avec les besoins** en équipement technologique (60%).

“ On a tellement fait les choses du jour au lendemain que ça ne s'inscrit pas dans un plan ou dans une stratégie. Ce n'est pas nécessairement centralisé [...]. On est sur plein, plein de choses différentes. Donc, il n'y a pas de stratégies derrière pour optimiser, en fait, l'utilisation de ces outils-là. C'est vraiment de façon organique ou de façon de surface, je dirais, que tout s'est fait. ”

Au printemps 2021

Les groupes de discussion formulaient clairement **cinq objectifs** :

- 1. documenter** les pratiques et expériences des TQ ;
- 2. partager** ces expériences et pratiques existantes ;
- 3. valoriser** les expertises et les savoirs des TQ ;
- 4. se former** ;
- 5. animer** les discussions dans le cadre d'un processus collectif sur l'animation en ligne ainsi que les conditions et politiques de travail (voire du télétravail).



tablesdequartiermontreal.org/la-cmtq/

Sylvie Jochems, chercheure, UQAM
Recherche-action PIACEN
Pratiques d'intervention en action collective à l'ère numérique

Pour plus d'informations : <https://pratic.uqam.ca>
Groupes de discussion soutenus par le Service aux collectivités de l'UQAM

