

RQI!AC

Regroupement québécois des intervenantes
et intervenants en action communautaire
en CISSS et CIUSSS

État des pratiques des organisateur-trice-s communautaires (OC) à l'ère numérique

Automne 2022

FAITS SAILLANTS

À PARTIR DE :

Questionnaires individuels



1

2013

61 personnes **répondant-e-s**
/200 membres

2

2018

99 personnes répondant-e-s
/200 membres

2 groupes de discussion



3

2021 (printemps)

8 personnes participantes



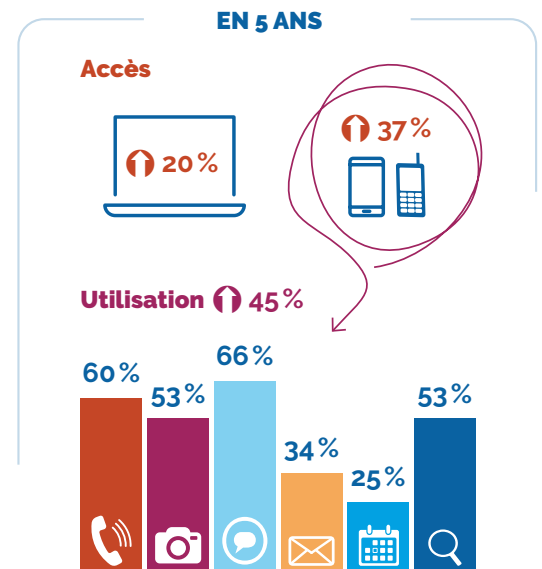
ACCÈS ET UTILISATION des technologies numériques

Entre 2013 et 2018

L'accès à un ordinateur portable, «qui facilite la mobilité» des OC, a augmenté de 20 % en 5 ans. Mais plusieurs ordinateurs portables sont partagés entre OC.

L'accès à un téléphone cellulaire (intelligent ou non) a augmenté de 37 % en 5 ans.

- **L'utilisation du téléphone cellulaire** dans le cadre du travail des OC a aussi connu une hausse de 45 % en 5 ans : appels (60 %) ; photos (53 %) ; textos (66 %) ; courriels (34 %) ; agenda (25 %) ; recherche d'informations (53 %) ;
- Mais une portion significative des OC **assume personnellement les frais** d'achat (53 %) et de téléphonie (46 %) et non pas leur employeur.



En 2018

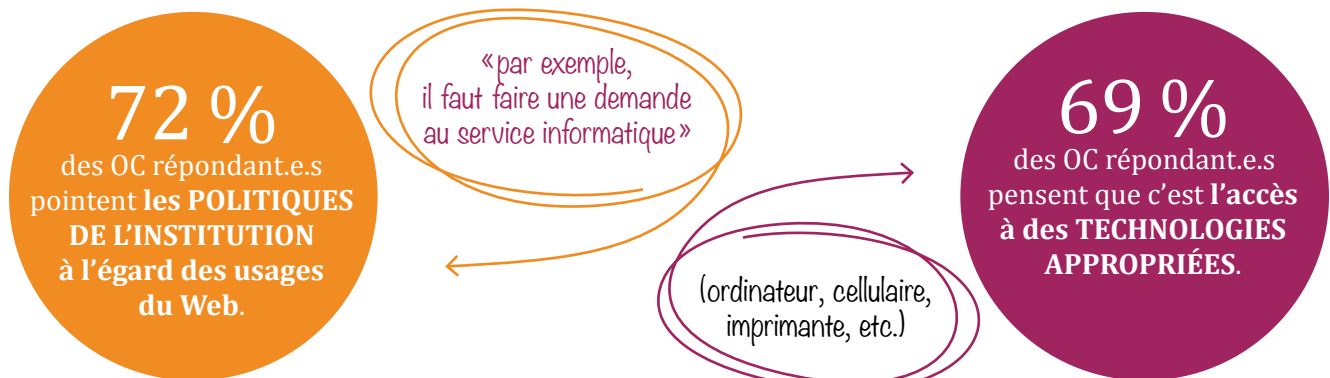
Moins du quart (23 %) des répondant·e·s affirme «n'avoir aucun problème et utilise facilement» les technologies numériques.

- En fait, la moitié (51 %) des OC répondant·e·s contourne le problème technique comme les accès à certains sites Web par le service informatique et trouve une solution de rechange.

Par ailleurs, 21 % des OC répondant·e·s disent se conformer aux directives du CISSS/CIUSSS, c'est-à-dire n'utilisent pas professionnellement les technologies numériques ou les médias sociaux puisque c'est la directive du CISSS/CIUSSS.

« Par exemple, j'utilise la connexion Internet de la maison ou ailleurs qu'au CISSS/CIUSSS. »

Quels sont les principaux problèmes des OC à l'ère numérique ?



ÉTAT DE L'ACCÈS ET DE L'UTILISATION des technologies numériques

Après un an de pandémie, l'accès aux technologies numériques apparaît encore problématique de l'avis des OC. L'accès aux technologies numériques est variable entre les OC d'une même institution, entre organismes locaux et évidemment parmi la population du territoire.

« Oui [on est mieux équipés] parce qu'on vient d'arriver dans les années 2000! »

« On est mieux équipés mais ça été très graduel et à géométrie variable »

L'accès aux technologies numériques est incontournable chez les OC du RSSS.

Les groupes de discussion font ressortir que les OC ont besoin de l'accès à :

- une licence Zoom de leur institution ;
- un téléphone cellulaire, soit à double carte SIM ou en prévoyant le remboursement des frais par l'employeur ;
- un VPN de l'institution (dit « jeton ») ;
- des accessoires ergonomiques tels des chaises, un deuxième écran, un clavier sans fil, etc. « fourni[s] ou payé[s] en partie par l'employeur ».



Éléments de contexte institutionnel

L'accès aux objets numériques en CISSS/CIUSSS n'est pas adapté aux besoins des partenaires communautaires.

Le RSSS s'est donné un plan d'action 2019-2023 en télésanté. Puis, après une période d'expérimentation, le RSSS a privilégié Microsoft Office 365 et donc Teams. Mars 2021, les licences Zoom et Reacts ont été désactivées (Messa-Mbeumo et al., avril 2021).

Le télétravail

Le travail en mode hybride est privilégié.

Le télétravail occasionne des :

- pertes d'efficacité et d'efficacité, notamment pour l'action politique ;
- pertes de locaux s'ils sont inoccupés ;
- pertes des moments informels ;
- pertes, en somme, de sens du rôle de « passeur » des OC.

Le travail en présentiel:

Met à profit l'importance des moments de relations informelles. Ces relations informelles sont possibles en raison de la proximité physique des organismes et des personnes: une « porosité entre les lieux et les rôles ».

« Quand tu travailles en partenariat, il faut que tu utilises la technologie que les gens, que tes partenaires, utilisent et qui sont à l'aise avec. »

« Alors que plusieurs « partenaires [n'ont] pas accès à Teams. »

« Si nous devons être à 100% en télétravail, « Je changerais d'emploi! »



Besoins de formation

Principes

La formation doit permettre de :

- prendre le temps de **réfléchir et d'analyser** ;
- **prendre soin de soi** ;
- **partager** des connaissances entre pairs.

Objectifs

Pour réduire la fracture numérique entre OC du RSSS :

- Il faut **atténuer le « clash » entre générations** d'OC ;
- Et **réduire l'iniquité de compétences** entre collègues.

Thématiques suggérées

- Les usages des médias sociaux en organisation communautaire ;
- Les enjeux de l'action politique en ligne ;
- Les enjeux du « vivre-ensemble » à l'ère numérique.

Pratiques prometteuses

Volet d'analyse des pratiques des OC membres du RQIIAC à l'ère numérique

Sensibilisation

Un **balado** sur l'intervention en action collective à l'ère numérique.

Formation

Une formation pour les OC « influenceur·se·s » et « ambassadeur·drice·s » sur les **enjeux d'accès et d'usage** des technologies numériques.

Action politique

Se donner un plan d'action pour **contrer la fracture** numérique.

Volet d'expérimentation technologique c'est-à-dire concevoir, développer et expérimenter

- Une **plate-forme Web citoyenne** ;
- Une **plate-forme Web entre intervenant·e·s** des groupes locaux et OC du RSSS.

RQIIAC

Regroupement québécois des intervenantes et intervenants en action communautaire en CISSS et CIUSSS

rqiiac.qc.ca

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

