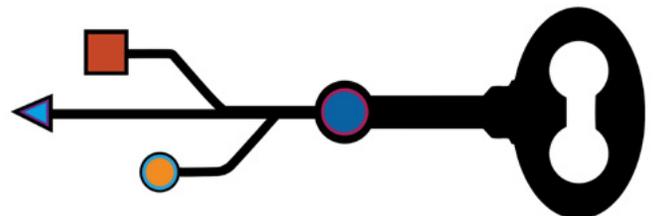


PARLONS DU NUMÉRIQUE en temps de pandémie de Covid-19 !

Groupes de discussion sur les pratiques d'intervention
en action collective au Québec



RAPPORT DE RECHERCHE
sur les Pratiques d'Intervention en Action Collective à l'Ère Numérique (PIACEN)
OCTOBRE 2022



UQÀM | **Service aux collectivités**
Université du Québec à Montréal

Pratiques de l'intervention en action collective à l'ère numérique.
La recherche-action PIACEN

Rédaction

Sylvie Jochems

Révision linguistique

Andrée Laprise

Mise en pages

Fadelle Noël

Crédit Logo PIACEN

David Samson

Comité d'encadrement de la recherche-action PIACEN

Table nationale des corporations de développement communautaire (TNCDC) :

Anne Vadeboncoeur (2019-2022), Sylvie-Anne Rheault (2022)

Coalition montréalaise des tables de quartier (CMTQ) :

Leila Belmahi (2019-2021), Yves Bellavance (2021-2022), Liliane Salamé-Pichette (2022)

Table jeunesse Saint-Hubert (TJ-SH) et Table jeunesse Samuel de Champlain (TJ-SAM) :

Chantal Plamondon (2019-2022)

Regroupement québécois des intervenants et intervenantes en action collective (RQIIAC) :

Stéphanie Fatou Courcy-Legros (2019-2022), Mélanie Maillot (2022)

Chercheure UQAM :

Sylvie Jochems, professeure, École de travail social

Agentes de développement du Service aux collectivités de l'UQAM :

Lyne Kurtzman (2020-2021), Ève-Marie Lampron (2021-2022)

Assistant·e-s de recherche PIACEN

Maëlle Brouillette (2019-2020)

Florence Michaud-Guilbaud (2020-2022)

Jonathan Tremblay (2022)

Transcription des séances des groupes de discussion de recherche PIACEN

Jonathan Tremblay

Étudiant de 2^e cycle affilié à la recherche PIACEN

Érick D'Amours (mémoire à déposer en 2022-2023). *L'engagement social et politique des OC membres du RQIIAC à l'ère numérique*, mémoire de recherche, Programme de 2^e cycle, École de travail social, UQAM.

Référence suggérée :

Jochems, Sylvie (2022). *Parlons du numérique en temps de pandémie de Covid-19! Groupes de discussion sur les pratiques d'intervention en action collective au Québec*. Montréal : Service aux collectivités de l'Université du Québec à Montréal. Recherche menée en partenariat avec la Table nationale des corporations de développement communautaire (TNCDC), la Coalition montréalaise des tables de quartier (CMTQ), la Table jeunesse Saint-Hubert (TJ-SH) et la Table jeunesse Samuel de Champlain (TJ-SAM) ainsi que le Regroupement québécois des intervenants et intervenantes en action collective (RQIIAC)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2022

ISBN (électronique) : 978-2-923773-89-6

Ce rapport peut aussi être consulté sur le site du Service aux collectivités de l'UQAM et sur ceux des différents partenaires du projet.

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES	1
ACRONYMES	2
INTRODUCTION	3
Les pratiques d'intervention en action collective à l'ère numérique (PIACEN).....	3
Un partenariat de recherche.....	4
Certifications éthiques de la recherche et financement PAFARC.....	5
Ce rapport PAFARC est axé sur les résultats des groupes de discussion.....	5
1. PROBLÉMATISATION DE LA RECHERCHE-ACTION	6
1.1 L'objet de recherche-action: les pratiques d'intervention en action collective.....	6
1.2 Présentation des partenaires.....	6
1.3 Constats et besoins des partenaires.....	7
1.4 Un problème d'intervention en action collective: la fonction de liaison sociale en temps de distanciation sociale.....	8
1.5 Le problème de recherche: l'usage du numérique par les intervenant-e-s en action collective.....	10
1.5.1 Le manque important de recherches empiriques et statistiques, voire théoriques.....	10
1.5.2 Documenter les pratiques des intervenant-e-s en action collective qui font usage des technologies numériques, de surcroît en temps de pandémie.....	11
2. DISPOSITIF MÉTHODOLOGIQUE DE LA RECHERCHE-ACTION PIACEN	12
2.1 Méthodologie de la recherche-action PIACEN.....	12
2.2 La recherche-action PIACEN: une stratégie par cas multiples.....	12
2.3 La recherche-action PIACEN: un dispositif de recherche multi-méthodes.....	12
2.3.1 Les groupes de discussion: méthode financée par le PAFARC.....	13
2.3.2 Profils des personnes participantes aux groupes de discussion.....	14
3. FAITS SAILLANTS DES GROUPES DE DISCUSSION: RÉSULTATS POUR LE PROJET PAFARC	15
3.1 Quel est l'état de l'accès aux technologies numériques des partenaires?.....	15
3.1.1 L'accès chez les membres du RQIIAC et des Tables jeunesse.....	16
3.1.2 L'accès chez les membres de la TNDC et de la CMTQ.....	17
3.2 Quel est l'état du télétravail selon les intervenant-e-s participant-e-s?.....	19
3.2.1 Le télétravail chez les membres du RQIIAC et des deux Tables jeunesse.....	19
3.2.2 Le télétravail chez les membres de la TNDC et de la CMTQ.....	20
3.3 Quels sont les besoins de formation selon les intervenant-e-s participant-e-s?.....	21
3.3.1 Les besoins de formation par et pour les membres du RQIIAC et des deux Tables jeunesse.....	21
3.3.2 Les besoins de formation par et pour les membres de la TNDC et de la CMTQ.....	21
3.4 Quelles sont les pratiques prometteuses selon les intervenant-e-s participant-e-s?.....	22
3.4.1 Les pratiques prometteuses par et pour des membres du RQIIAC et des deux Tables jeunesse.....	22
3.4.2 Les pratiques prometteuses par et pour des membres de la TNDC et de la CMTQ.....	23
CONCLUSION	24
BIBLIOGRAPHIE	26

ACRONYMES

ACA	Action communautaire autonome
ATN	Académie de la transformation numérique
CDC	Corporation de développement communautaire
CEFRIO	Centre facilitant la recherche et l'innovation dans les organisations
CER	Comité d'éthique de la recherche
CIEREH	Comité institutionnel d'éthique de la recherche avec des êtres humains
CISSS	Centre intégré de santé et des services sociaux
CIUSSS	Centre intégré universitaire de santé et des services sociaux
CMTQ	Coalition montréalaise des tables de quartier
CSMO-ÉSAC	Comité sectoriel de la main-d'œuvre, économie sociale et action communautaire
IAC	Intervention en action collective
INRS	Institut national de la recherche scientifique
NGP	Nouvelle Gestion publique
OC	Organisateur-trice communautaire
PAFARC	Programme d'aide financière à la recherche et à la création, volet 2 : Service aux collectivités
PIACEN	Pratiques d'intervention en action collective à l'ère numérique
RQIIAC	Regroupement québécois des intervenants et intervenantes en action collective
RSSS	Réseau de la santé et des services sociaux du Québec
SAC	Service aux collectivités
SACAIS	Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales
TN	Technologies numériques
TQ	Tables de quartier
TNCDC	Table nationale des corporations de développement communautaire
TJ	Table(s) [de concertation locale] Jeunesse
TS	Travail social ou Travailleuses sociales/Travailleurs sociaux
UQAM	Université du Québec à Montréal

LÉGENDE

	Sondage éclair		Observations
	Questionnaire en ligne		Rapport
	Entretiens individuels		Diffusion
	Groupe de discussion		Publication

INTRODUCTION

Les pratiques d'intervention en action collective à l'ère numérique (PIACEN)

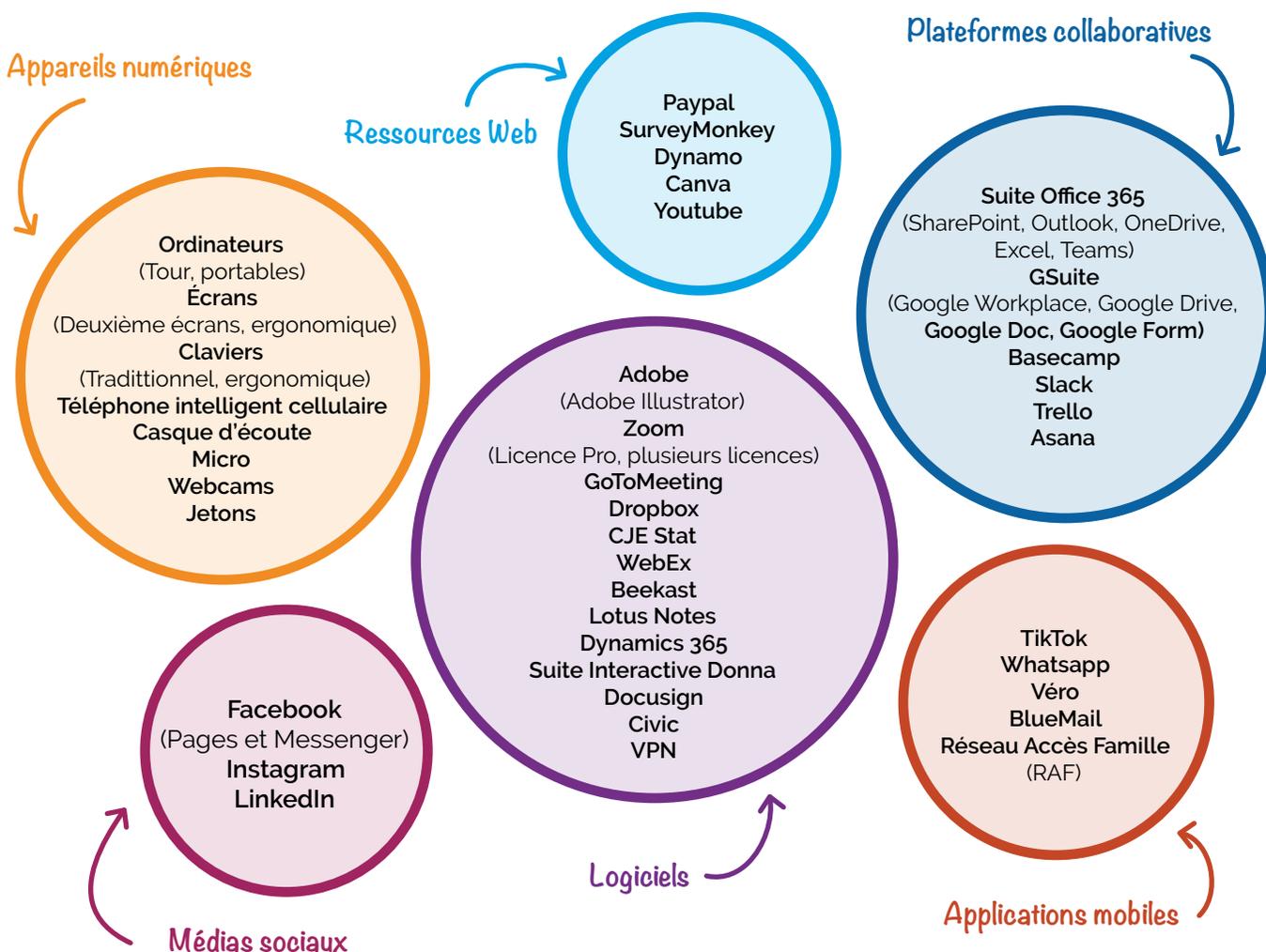
Les intervenant·e·s en action collective (IAC) sont fortement mis·es à l'épreuve alors que les enjeux d'accès, de formation et d'usage des technologies numériques (TN) viennent alourdir l'exercice de leurs pratiques.

Cette recherche PIACEN (Pratiques d'intervention en action collective à l'ère numérique) pose, en toile de fond, la question suivante : Que sont les pratiques d'intervention en action collective à l'ère numérique au Québec ?

Alors que la pandémie de Covid-19 s'est imposée dans le calendrier de travail préétabli, cette question s'est précisée ainsi :

Comment les intervenant·e·s en action collective justifient-ils.elles les usages des technologies numériques dans leurs pratiques et en temps de pandémie de Covid-19 ?

Figure 1 - Des technologies numériques nommées pendant les groupes de discussion

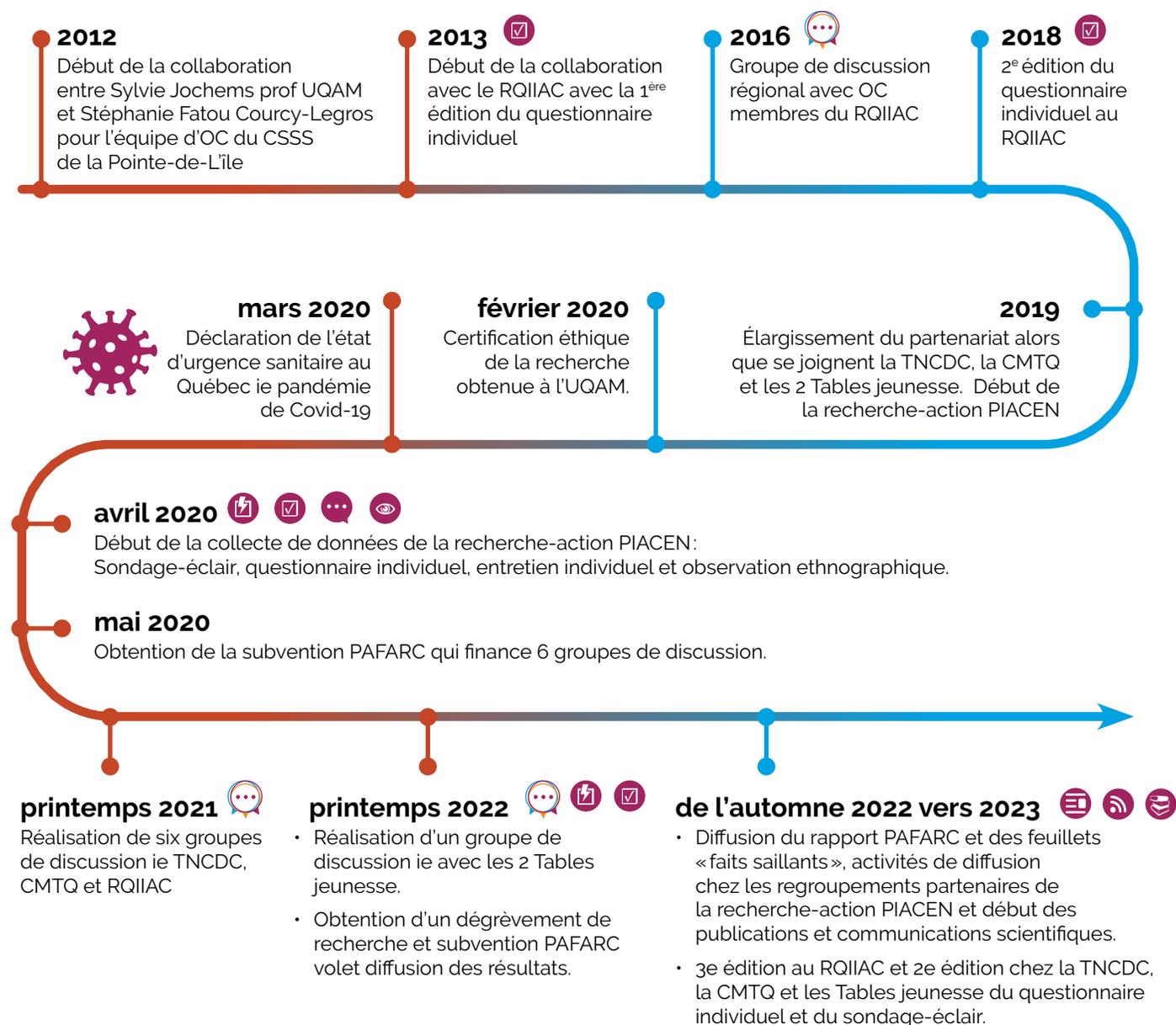


Un partenariat de recherche

Le partenariat établi depuis 2012 entre la chercheuse, Sylvie Jochems, et la représentante du Regroupement québécois des intervenants et intervenantes en action collective (RQIIAC), Stéphanie Fatou Courcy-Legros, s'est élargi depuis 2019. Les représentantes de la Table nationale des corporations de développement communautaire (TNCDC), de la Coalition montréalaise des tables de quartier (CMTQ) et de deux Tables de concertation locale jeunesse ont rejoint l'équipe.

« La collecte des données a pu s'amorcer dès le printemps 2020, soit au même moment où l'état d'urgence sanitaire était déclaré au Québec. »

Figure 2 – Histoire du partenariat de la recherche-action PIACEN



Certifications éthiques de la recherche et financement PAFARC

Cette recherche-action PIACEN a rapidement reçu la certification éthique à la fois du Comité institutionnel d'éthique de la recherche avec des êtres humains (CIEREH) de l'UQAM et du Comité d'éthique de la recherche (CER) de l'INRS. C'est pourquoi, la collecte des données a pu s'amorcer dès le printemps 2020, soit au même moment où l'état d'urgence sanitaire était déclaré au Québec.

Soulignons que cette recherche-action PIACEN a pu ajouter des groupes de discussion à son dispositif de collecte de données grâce au financement du Programme d'aide financière à la recherche et à la création (PAFARC) volet 2 (Service aux collectivités) de l'UQAM obtenu au printemps 2020. Ces rencontres visaient à animer une discussion collective avec les membres des Regroupements partenaires concernant les enjeux de leurs usages des technologies numériques et sur les pistes de solution à mettre de l'avant.

De fait, le PAFARC a financé six groupes de discussion (deux TNDC, deux CMTQ, deux Tables jeunesse). De plus, pour livrer un portrait plus complet, nous avons inséré dans ce rapport les résultats des rencontres de deux groupes de discussion du RQIAC (printemps 2020), financées par la chercheure.

Ce rapport PAFARC est axé sur les résultats des groupes de discussion

Comme il est d'usage dans des rapports de recherche-action, le contenu se déploie de la manière suivante :



1. PROBLÉMATISATION DE LA RECHERCHE-ACTION

1.1 L'objet de recherche-action : les pratiques d'intervention en action collective

La pratique de l'intervention en action collective est l'objet de cette recherche-action. Couramment appelée « organisation communautaire » ou « intervention communautaire », l'intervention en action collective est une pratique mandatée par des organisations communautaires, associatives ou institutionnelles. Elle sous-tend que les problèmes sociaux sont de nature collective et nécessitent des solutions collectives (Comeau *et al.*, 2018; Bourque et Lachapelle, 2010). Les intervenant·e·s en action collective travaillent avec et pour les personnes les plus vulnérables ou opprimées de la société qu'elles soient jeunes, femmes, aînées, en situation de handicap ou d'itinérance, qu'elles soient victimes de violence conjugale, familiale ou organisationnelle, discriminées dans leur droit au logement social, stigmatisées par leur identité de sexe, de genre ou d'origine ethnoculturelle, etc.

1.2 Présentation des partenaires

Étudier l'évolution des pratiques d'intervention en action collective nécessite de tenir compte des contextes organisationnels dans lesquels ces pratiques se situent. Ce partenariat développé est une excellente occasion de produire un premier état de la situation québécoise des pratiques d'intervention en action collective à l'ère numérique.

Figure 3 – Une recherche par cas multiples





La Table nationale des Corporations de Développement Communautaire (TNCDC) regroupe 68 Corporations de développement communautaire (CDC) du Québec et les soutient dans leurs objectifs en promouvant la place incontournable qu'occupe le mouvement communautaire autonome dans le développement local, et ce, dans une perspective de justice sociale et de développement global et durable de la société. Le réseau de la TNCDC compte 68 CDC réparties dans 15 régions du Québec, regroupant plus de 2700 organismes communautaires intervenant dans différents secteurs. Par son ancrage local et la portée nationale de la TNCDC, le mouvement des CDC est indubitablement un acteur de premier plan en matière de développement social au Québec.

La Coalition montréalaise des Tables de quartier (CMTQ) regroupe 32 tables locales de concertation en développement social (les Tables de quartier) situées sur le territoire de l'île de Montréal. À partir des préoccupations vécues dans les quartiers, la CMTQ intervient à l'échelle montréalaise sur plusieurs enjeux visant l'amélioration de la qualité de vie de la population, en vue de développer un Montréal plus juste et plus inclusif. Ses actions se centrent sur le quartier comme lieu d'appartenance, de socialisation et d'entraide. La CMTQ promeut constamment la participation citoyenne.

Le Regroupement québécois des intervenantes et intervenants en action communautaire (RQIAC) en Centre intégré de santé et des services sociaux (CISSS) et Centre intégré universitaire de santé et des services sociaux (CIUSSS) est une association personnifiée sans but lucratif créée en 1988 afin de favoriser les échanges et la collaboration pour tous les praticien·ne·s de l'organisation communautaire, enseignant·e·s, chercheur·e·s et autres intervenant·e·s du secteur. Il est à la fois une communauté de pratique, un promoteur de la pratique de l'organisation communautaire et un acteur de changement social. Il compte actuellement 250 membres.

L'un des nombreux rôles que les organisateur·trice·s communautaires (OC) jouent est celui d'animateur·trice·s de tables de concertation locales. C'est la raison pour laquelle les deux Tables jeunesse sont ici mobilisées dans cette recherche-action.

Les deux tables de concertation jeunesse – Table jeunesse Saint-Hubert (TJ-SH) et Table jeunesse Samuel de Champlain (TJ-SAM) – ont été implantées dans les années 1990 en Montérégie pour favoriser la mobilisation vers des projets concertés et locaux. Elles réunissent 54 représentant·e·s des milieux surtout communautaires mais aussi scolaires, institutionnels et municipaux autour de problématiques jeunesse présentes sur leurs territoires. Elles permettent aux partenaires impliqués d'agir de façon cohérente et concertée afin d'améliorer les conditions de vie des enfants et des jeunes de 5-24 ans et de leur famille grâce à des projets variés.

1.3 Constats et besoins des partenaires

En somme, le travail des intervenant·e·s en action collective consiste à soutenir la mission des organismes membres de leurs regroupements, à favoriser la concertation entre ces organismes communautaires et autres acteurs sociaux de ce territoire, à mobiliser les citoyen·ne·s, et ce, afin que le développement local et régional contribue à une plus grande justice sociale dans la société québécoise.

Les membres du RQIAC, de la CMTQ, de la TNCDC et des deux Tables jeunesse doivent bien communiquer avec leurs partenaires, acteurs locaux et régionaux, et aussi contribuer à ce que ceux-ci échangent plus aisément entre eux pour un développement collectif qui mise sur le bien commun. Plusieurs usages des technologies numériques contribuent positivement à leurs pratiques communautaires. Mais ces intervenant·e·s en action collective, si important·e·s dans la vie démocratique et sociale, peuvent-ils·elles adéquatement poursuivre leur mission en utilisant des technologies numériques, et de surcroît en temps de prescription de télétravail ?

CONSTATS PAR LES PARTENAIRES

1.

EN 2019, les intervenant.e.s en action collective font face à de sérieux défis avec les technologies numériques : problèmes d'accès, de compétences et connaissances techniques et soulèvent des questions éthiques, politiques et légales qui les préoccupent.

2.

Les regroupements n'ont pas, en 2019, de portrait de l'état de la situation d'accès et d'usages des technologies numériques chez nos organismes membres.

3.

Puis au printemps 2020, la situation de « distanciation sociale » en contexte d'urgence sanitaire ajoute de façon patente **un niveau inédit de pression et d'adaptation, notamment en situation de télétravail.**

1.4 Un problème d'intervention en action collective : la fonction de liaison sociale en temps de distanciation sociale

Concrètement, ces intervenant.e.s en action collective, employé.e.s et membres de regroupements tels que la CMTQ, la TNCDC, le RQIAC et les Tables jeunesse, sont constamment en « liaison » (Lachapelle, 2017, p. 4) avec les organismes communautaires de leurs territoires. Iels font office de « passeur.euse.s » (*ibid.*) en animant le milieu (assemblées générales, rencontres de concertation, séances d'information et de formation, forums sociaux, etc.), et en soutenant les acteur.trice.s sociaux.les (conseils d'administration, demandes de financement, campagnes de sensibilisation, organisations de mobilisations sociopolitiques, etc.).

Le décret d'urgence sanitaire 177-2020¹, déclaré le 13 mars 2020, amorçait une longue période de distanciation sociale sur tout le territoire québécois. Les mesures étaient variées et rapidement variables, allant de l'utilisation obligatoire des EPI (Équipement de protection individuelle) comme le port du masque, le lavage des mains et l'installation de paroi de protection en plexiglas, ou de règles telles que la distanciation minimale de 2 m entre individus, la restriction à un nombre maximal de personnes dans des locaux de travail et lieux de vie, puis jusqu'à la fermeture des écoles, l'interdiction de visiter un proche dans des établissements de santé et de services sociaux, l'interdiction de circuler d'une région à l'autre ou l'obligation de respecter un couvre-feu entre 22 h et 5 h du matin.

Courtemanche *et al.* (2022) rapportent que les effets de la pandémie de Covid-19 sur le développement des collectivités ne sont pas négligeables : il y a effectivement eu une recrudescence des inégalités sociales et des problèmes sociaux pendant cette période. Les problèmes d'isolement social et d'accessibilité aux ressources et services en santé et services sociaux se sont accentués. La fracture numérique dans la population s'est imposée et se fait plus que jamais sentir, « principalement à cause de la bascule de grands pans de la vie sociale, professionnelle et scolaire en mode dit “virtuel” » (Allaire *et al.*, 2021 ; Beaunoyer *et al.*, 2020 ; O'Sullivan *et al.*, 2020 dans Courtemanche *et al.*, 2022).

“ Mais ces intervenant.e.s en action collective, si important.e.s dans la vie démocratique et sociale, peuvent-ils-elles adéquatement poursuivre leur mission en utilisant des technologies numériques, et de surcroît en situation de distanciation sociale ? ”

1 Décret 177-2020 concernant une déclaration d'urgence sanitaire sur tout le territoire québécois, pendant 10 jours à partir du 13 mars 2020 : <https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/sante-services-sociaux/publications-adm/lois-reglements/decret-177-2020.pdf?1584224223>

De fait, rappelons qu'au début de la pandémie, 63 % des travailleur·euse·s québécois·es étaient en situation de télétravail (ATN, 2020). Dans ce contexte exceptionnel, un rapport de recherche de l'Observatoire de l'action communautaire autonome (Observatoire de l'ACA, 2022) nous apprend que les services offerts par les organismes en action communautaire autonome étaient significativement réduits alors que :

- **60 % des organismes** répondants affirment avoir rejoint **moins de personnes** pendant le confinement du printemps 2020 qu'à la même période en 2019.
- **69 % des organismes** répondants rapportent **avoir fermé partiellement ou complètement** leurs locaux et bureaux entre avril et juin 2020.

Le filet de protection sociale des collectivités s'est alors affaibli. Pourtant, 51 % des organismes répondants considèrent leurs activités comme des services essentiels à la population (en conformité avec la définition gouvernementale) (SACAIS, 2004).

Figure 4 - La pandémie Covid-19 ...

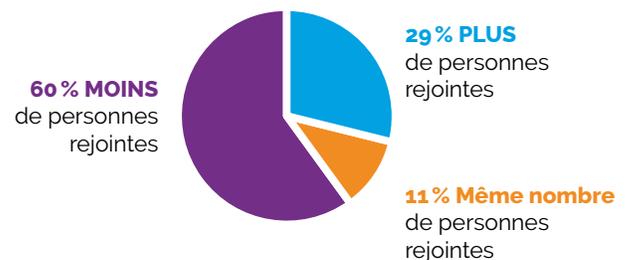
La pandémie Covid-19, un «INCIDENT CRITIQUE» gigantesque, une «SITUATION D'ÉPREUVE»

PRINTEMPS 2020 avril à juin

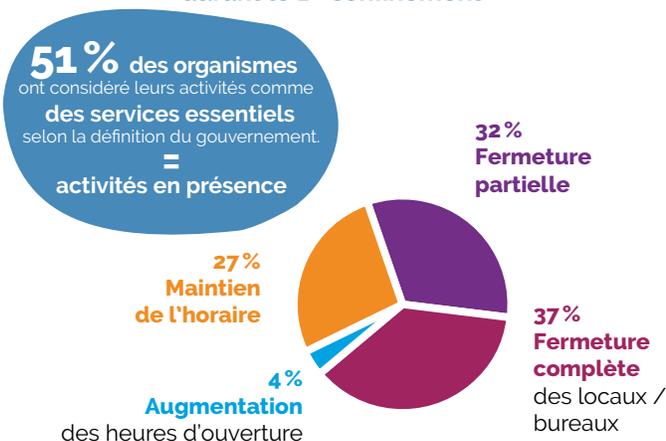
Le TÉLÉTRAVAIL au Québec⁽¹⁾



PERSONNES REJOINTES par les organismes par rapport à la même période en 2019⁽²⁾



IMPACT SUR L'ACCESSIBILITÉ des activités des organismes communautaires durant le 1^{er} confinement⁽²⁾



« Plus nous sommes en connexion avec notre communauté, plus nous connaissons nos membres et leurs besoins, plus nos équipes sont préparées pour réagir quand une pandémie frappe.

Les bons liens que nous avons déjà... nous avons déjà Messenger, nous avons déjà une bonne coordination par textos, ce genre de choses... Nos connexions nous ont permis de continuer à offrir des services beaucoup plus facilement. »⁽³⁾



(1) Tiré de : <https://api.transformation-numerique.ulaval.ca/storage/471/netendances-2020-teletravail-achats-en-ligne-en-contexte-de-pandemie.pdf>

(2) Tiré des pages 2 et 3 de : https://observatoireaca.org/wp-content/uploads/2021/06/Cahier-Actions_OB_AC_VF.pdf

(3) Citation tirée en page 88 : https://observatoireaca.org/wp-content/uploads/2022/01/Rapport-recherche_OB_ACA_web.pdf



Les organisations communautaires subissent d'énormes pressions et font face à de sérieuses exigences d'adaptation (Courtemanche *et al.*, 2022). En outre, en plus de leurs mandats habituels, s'ajoutent de toutes nouvelles tâches de communication, comme assurer le relais des messages gouvernementaux dans la population (diffusion, traduction sur les mesures sanitaires et les services disponibles). La main-d'œuvre pour exécuter les mandats est réduite à la suite des mises à pied face aux difficultés financières, à la quarantaine qu'observent régulièrement les employé·e·s, sans oublier que le nombre de bénévoles (souvent des personnes âgées de plus de 70 ans) diminue également.

Encore ici, la fracture numérique s'invite et pose de sérieux défis afin de maintenir le lien social avec les personnes qui ont besoin d'accéder aux ressources de santé et de services sociaux, mais aussi avec les personnes engagées (bénévoles ou militantes) dans leurs propres organisations communautaires (Couturier et Fortin, 2020 ; Ontario Nonprofit Network et Assemblée francophone de l'Ontario, 2020 ; O'Sullivan *et al.*, 2020 dans Courtemanche *et al.*, 2022).

Face à ces problèmes d'intervention en action collective en temps de pandémie, que sait-on plus précisément de leurs enjeux d'accès et d'usage des technologies numériques ? Qu'en dit la littérature scientifique ?

1.5 Le problème de recherche : l'usage du numérique par les intervenant·e·s en action collective

Le travail de recension de la littérature scientifique a été réalisé entre 2017 et 2020. L'analyse permet de dégager deux constats principaux :

- **La nécessité de pallier le manque de données empiriques, statistiques, voire d'études théoriques**, sur la réalité québécoise de l'intervention en action collective en contexte numérique.
- **La pertinence de documenter** l'expérience des intervenant·e·s en action collective qui ont fait usage de technologies numériques pendant la pandémie de Covid-19 au Québec.

1.5.1 Le manque important de recherches empiriques et statistiques, voire théoriques

Au Québec, l'usage des technologies numériques et ses enjeux sont tout à fait absents de la grande enquête de 2015 (Comeau *et al.*, 2018) portant sur l'intervention collective comme profession. De plus, ni le Centre facilitant la recherche et l'innovation dans les organisations (CEFRIIO), le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS) ou le Comité sectoriel de la main-d'œuvre, économie sociale et action communautaire (CSMO-ÉSAC) n'ont produit de portrait sur l'accès, l'accessibilité ou l'utilisation des technologies numériques en action communautaire au Québec. Les quelques initiatives et publications existantes soit ne sont plus à jour (Communautaire, 2000 ; Millerand, 1999), ne couvrent qu'un trop faible échantillon ou traitent en fait bien plus d'économie sociale que d'action communautaire à l'ère numérique (Proulx, Couture et Rueff, 2008). L'action communautaire est pourtant un secteur d'activités non négligeable puisqu'en 2019, on pouvait recenser plus de 65 000 travailleur·se·s dans 8000 organismes communautaires au Québec. La situation de distanciation sociale en contexte d'urgence sanitaire nous dévoile la pertinence de s'y pencher sans plus tarder. Notons par ailleurs que le travail social est l'une des principales formations des intervenant·e·s en action collective qu'ils soient du secteur communautaire, du développement rural et régional ou du secteur public (Comeau *et al.*, 2018).

Aussi, une rigoureuse recension de la littérature a été effectuée (Jochems, 2020ab) couvrant les publications en travail social des 35 dernières années, soit de 1985 à 2019, en anglais et en français, tous pays confondus. Elle met en évidence que le travail social a jusqu'ici timidement contribué scientifiquement à la problématique de l'usage des technologies numériques. En outre, seulement 29 publications scientifiques en 35 ans ont porté sur l'intervention en action collective du travail social à l'ère numérique.

1.5.2 Documenter les pratiques des intervenant·e·s en action collective qui font usage des technologies numériques, de surcroît en temps de pandémie

Si nous sommes devant un quasi-vide de connaissances empiriques ne permettant pas d'établir un portrait exact et actuel des usages des technologies numériques par les intervenant·e·s en action collective au Québec, nous pouvons néanmoins cerner quelques enjeux qui sont d'ordre éthique, politique, organisationnel et professionnel (Shevellar, 2017).

Enjeux éthiques

D'abord, retenons que 69,4 % des intervenant·e·s en action collective du secteur public répondant·e·s affirmaient en 2018 que les objectifs de formation devraient porter sur les enjeux éthiques (Jochems et Courcy-Legros, 2013 ; 2018). Comme pour les travailleur·se·s sociaux·les, il s'agit d'enjeux de confidentialité liés à la vie privée ou à l'identité, aux droits d'auteur, au positionnement professionnel, à l'autodétermination, aux conflits d'intérêts ou au lien de confiance (Jochems, Gonin et D'Amours, 2019 ; Barsky, 2017 ; Hardina, 2004) et de l'enjeu de compétence (Cubbage, 2017). D'ailleurs, 40,8 % des répondant·e·s (Jochems et Courcy-Legros, 2013 ; 2018) affirment manquer de connaissances techniques pour bien utiliser les technologies numériques, les médias sociaux et les outils de travail collaboratif en ligne. Leur rapport même aux technologies numériques est porteur de tension, de résistance et de rejet (Simpson, 2017 ; Fronck et Chester, 2016).

Enjeux politiques

Fait intéressant à ne pas négliger, la place des travailleur·se·s sociaux·les dans la conception même des dispositifs sociotechniques adoptés par les organisations et institutions est un enjeu politique significatif (Huuskonen et Vakkari, 2013).

Enjeux organisationnels et professionnels

Les enjeux professionnels pointent entre autres les pratiques d'intervention directe lorsqu'elles se font à distance, dites « e-counseling », et de supervision professionnelle en ligne (Hamilton, 2017) et la formation pratique des futur·e·s professionnel·le·s (Bosco-Ruggiero, 2015). Mais il faut surtout retenir de la recension de littérature que la Nouvelle Gestion publique (NGP) à l'ère numérique (Gillingham et Graham, 2016) est un discours qui fait face à nombre de critiques, alors qu'il valorise la standardisation des pratiques par le biais de la prescription d'utilisation de systèmes experts et d'aide à la prise de décision dites « techno-based practices » (Lagsten et Andersson, 2018). Ce sont surtout les grandes orientations organisationnelles, comme l'application de la NGP, qui mettent sérieusement à l'épreuve la reconnaissance de l'identité professionnelle à l'ère numérique, dont le travail social (Stanfield et Beddoe, 2016). Aussi, il est raisonnable de penser que des organismes communautaires ne sont pas imperméables à ce discours de la NGP et pourraient être tentés, sans en débattre, de mettre en œuvre cette approche managériale.

L'un des défis transversaux aux métiers relationnels, tels que celui de l'intervention en action collective, est cette difficile prise de parole, cette « difficulté à pouvoir mettre en mots des savoirs incorporés et liés à l'action *in situ* » (Couturier et Huot, 2004). Mais les conditions de développement de cette compétence ne semblent pas être facilement réunies. Déjà, l'enquête de 2015 révélait que les intervenant·e·s en action collective du secteur communautaire bénéficiaient moins de supervision professionnelle qu'en développement rural ou en secteur public (Comeau *et al.*, 2018). Puis, en 2018, nous apprenions que 20,4 % des intervenant·e·s en action collective du secteur public déploraient ne pas avoir d'espace de discussion professionnelle sur leur usage des technologies (Jochems et Courcy-Legros, 2013 ; 2018). C'est pourquoi, au début de cette recherche-action, les membres du comité d'encadrement étaient convaincues qu'avec, notamment, l'expérience collective du télétravail en contexte d'urgence sanitaire, les intervenant·e·s communautaires demanderaient des espaces de discussion sur leur usage des technologies numériques et aussi des cadres de références et des connaissances sur lesquels prendre appui afin de prendre des décisions sur les solutions à adopter.



2. DISPOSITIF MÉTHODOLOGIQUE DE LA RECHERCHE-ACTION PIACEN

2.1 Méthodologie de la recherche-action PIACEN

La méthodologie de la recherche-action s'est principalement incarnée par la composition et les réalisations du Comité d'encadrement (CE) (*voir sa composition au début de ce rapport*). L'objet de recherche et d'action s'est précisé et a été convenu dès 2019 par l'ensemble des partenaires. Ce comité a conjointement cadré, planifié, supervisé et évalué à la fois le volet recherche et le volet action. À toutes les étapes, les partenaires ont pu s'assurer que le projet répondait à leurs besoins et que les méthodes de cueillette de données étaient adaptées à leurs organisations respectives.

Par leur plein engagement dans ce projet, **les regroupements partenaires ont joué un rôle important, voire crucial, pour :**

- **s'assurer de la pertinence, de l'intelligibilité et de la vulgarisation des outils de communication** (demandes de financement, questionnaires, annonces de recrutement, rapport, activités de diffusion, etc.) ;
- **recruter des personnes** participantes aux différentes méthodes de cueillette des données ;
- **contribuer à l'analyse** collective de résultats préliminaires visant à adapter et à préciser les étapes subséquentes de la recherche-action.

L'équipe de recherche a, pour sa part, conçu et opérationnalisé les différentes étapes de cueillette des données, tout en tenant compte de l'avis des partenaires. Un tableau des activités de recherche a été régulièrement mis à jour et transmis aux membres du CE pour faire état des objectifs et des réalisations de l'équipe de recherche en termes de recrutement, de cueillette des données, de transcription des verbatims, d'analyses (quantitatives et qualitatives), de rédaction, de communication scientifique, etc. Notons que la chercheuse a rapidement transmis les résultats détaillés (anonymisés) du sondage-éclair et du questionnaire aux regroupements partenaires.

L'agente du Service aux collectivités (SAC) a convoqué et animé les rencontres du Comité d'encadrement de la recherche, en a rédigé les comptes rendus (parfois avec le soutien des étudiant·e·s) et a effectué des suivis macro entre les rencontres, tout en facilitant la recherche de subventions et leur gestion. Elle devait aussi s'assurer que les besoins des organismes et du collectif des partenaires soient bien intégrés dans la démarche de recherche.

2.2 La recherche-action PIACEN : une stratégie par cas multiples

Cette stratégie permet d'apprécier dans quelles mesures les logiques d'intervention sont influencées par les différents contextes organisationnels. En l'occurrence, nos partenaires représentent les quatre cas à l'étude soit la TNCDC (échelle nationale), la CMTQ (échelle régionale et urbaine), le RQIIAC et deux Tables jeunesse (échelle locale) coordonnées par une OC du RQIIAC. Cette stratégie par cas multiples permet en somme de produire à la fois une analyse approfondie de chacun des cas, une analyse comparée entre regroupements, mais aussi une recherche de solutions, voire des pistes d'action, par et pour les partenaires.

2.3 La recherche-action PIACEN : un dispositif de recherche multi-méthodes

L'étude approfondie de chacun des cas de l'intervention en action collective nécessite une stratégie multi-méthodes. C'est ce que représente la recherche-action PIACEN. Or, pour ce rapport, remis au Comité du Service aux collectivités de l'UQAM, les résultats se concentrent sur les résultats des groupes de discussion. Présentons-les ici plus en détail.

Figure 5 – Cas multiples. Multi-méthodes ...

	 TNCDC <small>TABLE NATIONALE DES CORPORATIONS DE DEVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE</small>	 <small>COALITION NORD-QUÉBEC DES TABLES DE QUARTIER</small>	 RQIIAC <small>Regroupement québécois des intervenant·es et intervenants en action communautaire en CSSS et en CUSSS</small>	 <small>TABLE JEUNESSE SAINT-HUBERT</small>  Table Jeunesse Samuel-de-Champlain <small>Brossard, Greenfield Park, Saint Lambert, LeMoyne</small>
	Printemps 2020 75% ie 46/64 CDC	Printemps 2020 80% ie 24/30 TQ	Exempt du sondage-éclair	Printemps 2020 46% ie 13/28 org. communautaires (Exluant institutions)
	Mars à octobre 2020 47 personnes de 41/64 CDC	27 personnes de 24/30 TQ	Questionnaires en 2013 et 2018 (+ 50% des réponses)	T SH: 10 rép / 23 org T SDC: 10 rép / 31 org (incluant institutions)
	Printemps-été 2020 8 entretiens	Printemps-été 2020 7 entretiens	Printemps- été 2020 9 entretiens	N/A
	Mars à octobre 2020 4 séances d'observation	1 entretien d'observation	1 entretien d'observation	1 entretien et 1 observation de 3 h
	Printemps 2021 2 groupes	Printemps 2021 2 groupes	Printemps 2021 2 groupes	Printemps 2022 1 groupe

2.3.1 Les groupes de discussion : méthode financée par le PAFARC

Les groupes de discussion servent de lieu de prise de parole par les intervenant·e-s en action collective (Morgan, 1996 ; 1997 et Krueger, 1994 cités dans Duchesne et Haegel, 2009). Par ces interactions entre intervenant·e-s, ces groupes sont surtout un moment significatif d'énoncer des normes et des règles qui justifient l'usage ou non des technologies numériques pour leurs pratiques en action collective. À travers leurs argumentations, il est devenu possible d'identifier les accords et les désaccords au sein des regroupements à l'égard de l'utilisation de ces technologies. Dans l'esprit de cette recherche-action, les groupes de discussion contribuent par ailleurs à une forme de participation démocratique, voire de processus politique, des membres des regroupements partenaires à ce projet. En somme, **ces groupes de discussion ont pour objectifs de :**

- **produire une analyse collective**, soit des réalisations, potentialités, problèmes exprimés lors de la pré-analyse ;
- **formuler et de discuter collectivement de pistes de solution** en fonction des regroupements partenaires ;
- **répondre à l'une des priorités** des plans stratégiques 2019-2022 de la TNCDC, de la CMTQ et des deux Tables jeunesse/RQIIAC.

De plus, la complémentarité des entretiens individuels et collectifs vise à permettre aux personnes participantes de s'exprimer librement en diversifiant les cadres de cette expression par l'entretien individuel ou par le groupe de discussion.

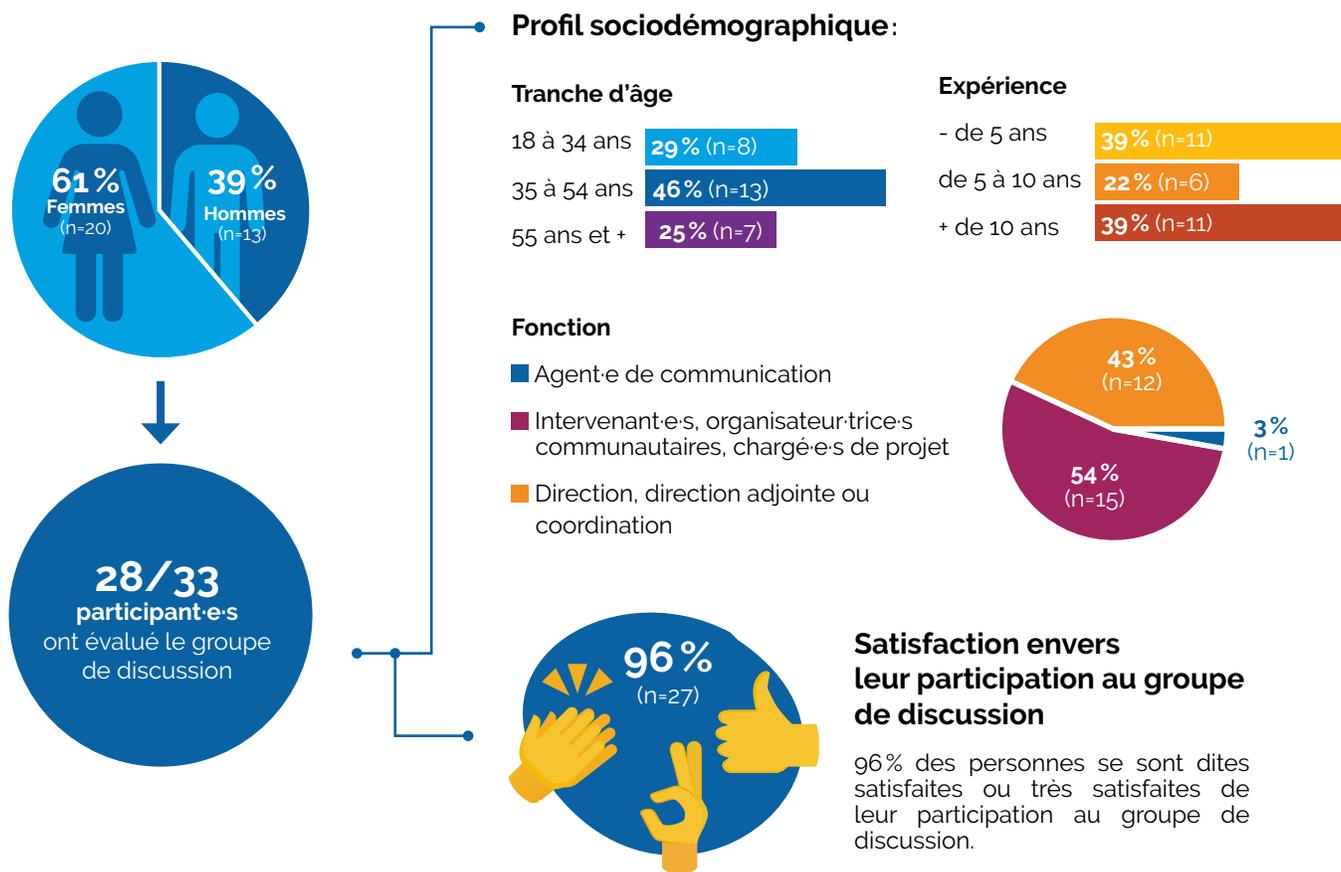
2.3.2 Profils des personnes participantes aux groupes de discussion

Au final, **7 groupes de discussion** ont eu lieu, de 2 heures chacun, en ligne, par le biais de la **licence Zoom** de l'UQAM.

Tableau 1 – Partenaires

Partenaires	Objectifs initiaux	Réalisation	Atteinte objectifs
TNCDC			100 %
CMTQ			100 %
RQIIAC			100 %
TJ-SH			Baisse 50 %
TJ-SAM			

33 personnes ont participé aux groupes de discussion. On peut les répartir de cette façon.



3. FAITS SAILLANTS DES GROUPES DE DISCUSSION : RÉSULTATS POUR LE PROJET PAFARC

Quelques résultats (faits saillants) des sept groupes de discussion tenus dans le cadre de la recherche-action PIACEN.

3.1 Quel est l'état de l'accès aux technologies numériques des partenaires ?

Deux questions posées au début des discussions ont contribué à cerner la situation d'accès aux technologies numériques.

Après 1 an de pandémie, êtes-vous mieux équipé-e en technologies numériques pour votre travail ? Pourquoi ?

Un programme gouvernemental de subvention d'accès aux technologies numériques en action communautaire/développement social s'ouvre. Vous devez vous entendre entre vous et identifier les trois objets technologiques/numériques dont vous avez le plus besoin pour vos organismes. Quels sont-ils par ordre d'importance ? Pourquoi ?

Même si la grande majorité des participant·e·s aux groupes de discussion considère être mieux équipée en technologies numériques après un an de pandémie de Covid-19, voire deux ans (Tables jeunesse), les sept groupes de discussion ont tous mentionné qu'il est nécessaire d'équiper davantage les employé·e·s en objets numériques.

“ Oui, on est **mieux équipés** qu'au début de la pandémie [...] mais nous ne sommes **pas plus efficaces**. ”

De fait, il n'y a que peu sinon pas du tout de « planification collective » lors de l'implantation rapide, de « l'innovation » des technologies numériques dans « nos » organismes, pendant la pandémie.

Il y a donc au moins deux nécessités :

- s'assurer de **maintenir l'accès** minimal aux objets numériques ;
- mettre à disposition **un·e technicien·ne pour accompagner les intervenant·e·s** et dont l'accompagnement doit être adapté à la culture de l'action communautaire.

3.1.1 L'accès chez les membres du RQIIAC et des Tables jeunesse

Pour les OC du RQIIAC, l'accès aux technologies numériques apparaît encore comme une situation problématique.

« 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 [entre OC du territoire, entre organismes locaux et dans la population]. »

Pour bien communiquer avec les acteur·trice·s communautaires du territoire, les OC disent avoir besoin d'accès à une licence Zoom payée par leur institution ; à un téléphone cellulaire à double carte sim ou en prévoyant le remboursement des frais par l'employeur ; un VPN de l'institution (dit « jeton ») ; et des accessoires ergonomiques tels des chaises, un deuxième écran, un clavier sans fil, etc. « fourni[s] ou payé[s] en partie par l'employeur ».

À ce sujet, il faut savoir que le Réseau de la santé et des services sociaux du Québec (RSSS) s'est doté d'un plan d'action quinquennal en télésanté (2019-2023). Ce plan prévoyait déjà, avant la pandémie, l'implantation de Microsoft Office 365, incluant Teams, dans toutes les régions du Québec. Ainsi, le RSSS a choisi de privilégier Teams et, de ce fait, que les licences Zoom et React deviendraient inactives à partir de mars 2021² (Messa-Mbeumo *et al.*, avril 2021). Les OC du réseau et les membres du RQIIAC expliquent pourquoi ils ont besoin de la licence Zoom :

« 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. »

« Plusieurs partenaires [n'ont] pas accès à Teams. »

En parallèle, certains organismes jeunesse locaux étaient, selon les intervenantes participantes, déjà bien équipés avant la pandémie : « Chaque personnel ici a son propre portable qu'il peut amener à la maison. » Certains ont même pu rapidement s'ajuster au début de la pandémie : « On s'est *grayé* d'écouteurs aussi avec un bon micro, des caméras et tout ça ! »

« T'sais, si on n'a pas d'écouteurs, on n'a pas de portables, comment est-ce qu'ils veulent qu'on soit autonomes et qu'on respecte les règles sanitaires? »

Mais une nuance est aussi apportée :

« Oui, on est quand même bien équipés et tout, mais ça dépend, on dirait, des tâches que chaque personne a à faire. »

Cela dit, il demeure que plusieurs autres organismes jeunesse locaux ne sont pas suffisamment équipés en technologies numériques :

« Il y a quelques ordinateurs portables ici, mais il n'y en a pas assez de toute façon pour que tout le monde puisse en avoir un. »

Il n'est pas surprenant alors que le groupe de discussion des Tables jeunesse ait dit prioriser l'accès à des ordinateurs portables pour tous les employé·e·s des organismes, à la suite Microsoft Office 365 ainsi qu'à un forfait pour les communications incluant les frais de téléphonie et d'Internet.

² Messa-Mbeumo *et al.* (avril 2021). Migration Teams. Réseau québécois de la télésanté. En ligne : <https://telesantequebec.ca/actualites/migration-teams/>

3.1.2 L'accès chez les membres de la TNDC et de la CMTQ

Contrairement aux OC du Réseau de la santé et des services sociaux du Québec, des employé·e·s des Corporations de développement communautaire (CDC) du Québec et des Tables de quartier (TQ) à Montréal se disent mieux sinon **bien équipés, et même avoir été prêts technologiquement** pour faire face à cette pandémie.

“ J'avais un 1000\$ dans mon contrat qu'on avait [déjà] budgétés pour tout ce qui est adaptation [...] [l'employeur a] **payé une partie de mon forfait cellulaire, un clavier, des écouteurs.** ”

“ **Nous n'avons pas tellement un problème d'accès aux technologies numériques.** ”

“ Je dirais qu'il y avait comme pas mal de choses qui étaient installées. Notamment, **l'accès au réseau interne à distance** et [on a eu Zoom] [...] [Et avons] mis sur pied une **plateforme interactive** [...] sur Slack. ”

Il semble alors que pour certaines CDC, le défi soit celui de l'implantation et moins celui de l'accès aux technologies numériques.

Malgré cette affirmation, des exemples de problèmes d'accès, particulièrement aux dossiers de l'organisme à distance, appuient le fait que l'accès aux technologies numériques demeure un enjeu significatif pour certaines Tables de quartier :

“ On avait un système d'archivage [mais] c'est un réseau qui est vraiment local [sur place]. Alors il faut aller vers l'archivage infonuagique. ”

De plus, le niveau de familiarisation acquis par les employé·e·s de TQ et de CDC pendant la pandémie, avec ou sans formation, ne suffit pas à tout le monde.

“ Oui, il y a une certaine amélioration et les gens se sont familiarisés avec les outils. ”

“ C'est davantage un besoin en connaissances pour les utiliser et même de connaître l'existence et la fonction de différents logiciels gratuits [qu'il nous serait utile d'obtenir]. ”

D'ailleurs, tout comme les OC du RSSS, pour que les employé·e·s des TQ et CDC puissent pleinement exercer leur fonction de liaison sociale par le biais du numérique, il faut que les interlocuteurs, les personnes engagées dans/ avec les TQ et les CDC soient également aptes à communiquer par ces technologies. Ils nous rappellent d'ailleurs que certaines « zones » du Québec n'ont pas encore facilement un accès à Internet. Il faut encore « prêter aux membres » des accès (CDC).

“ [Il faut ajouter] un bémol pour certains membres qui sont des citoyens [...] On l'avait dans la face, si je puis dire, la fracture [numérique] et puis le besoin d'adapter ces outils-là, parce qu'il y avait des limites. ”

“ Il faut bien que tout l'monde se parle! ”



Somme toute, on constate que les enjeux d'accès et d'usage des technologies numériques n'ont pas, avant et pendant la pandémie, fait l'objet d'une réflexion collective et d'élaboration d'un plan d'action détaillé :

“ On n'a jamais pris le temps de vraiment s'asseoir et d'avoir un plan défini sur comment changer ça. ”

“ [En fait, on aurait pu prévoir que] les organismes s'équipent de technologies numériques gratuites sinon du moins à prix réduits. ”

“ 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 ? ”

Par ailleurs, lorsque les groupes de discussion TNCDC et CMTQ ont dû établir un ordre de priorité, leurs besoins se sont précisés.

Pour la TNCDC, l'enjeu prioritaire est celui de « l'accès minimum » qui se traduit par l'accès à des logiciels de base tels que G-Suite (Google) ou Microsoft Office 365, à l'accessibilité à Internet (dont les frais sont remboursés par l'employeur) et, enfin, de façon sans équivoque, l'accès à un soutien technique pour être bien accompagné·e·s, soit un accompagnement à la fois pour les partenaires du territoire et les employé·e·s des CDC. Le thème du soutien technique a d'ailleurs pris une place importante au sein des membres de la TNCDC.

“ L'accompagnement c'est mieux qu'une formation ! ”

Il en ressort que si la TNCDC se dote d'un système d'accompagnement technique approprié aux CDC, cela permettrait de « prendre le virage infonuagique », c'est-à-dire d'être mobiles, collaboratifs et autonomes. Ce serait un moyen d'être moins dépendants des frais de services de technicien·ne·s ou d'achat de bases de données [plus ou moins utiles] installées par un·e technicien·ne. Bien que ce virage infonuagique soit davantage utile aux CDC qui ont plus d'un·e employé·e, il sera tout autant utile à la coordination et à la concertation entre membres de la CDC.

Pour la CMTQ, l'enjeu prioritaire est, tout comme pour la TNCDC, celui de « l'accès minimum » aux objets technologiques : le « matériel » (ordinateurs, téléphones cellulaires, licences « pro » de certains logiciels) et la connexion Internet : « Comme la pyramide de Maslow ! » (TQ) Puis, la gestion de l'information s'ajoute, devient un enjeu complémentaire : la mise en réseau pour partager des informations, communiquer et stocker de l'information ; pour mieux gérer l'information (logiciels et applications de gestion) de façon sécuritaire.

3.2 Quel est l'état du télétravail selon les intervenant-e-s participant-e-s ?

Le thème du « télétravail » s'est imposé rapidement à travers les entretiens individuels (réalisés au printemps et à l'été 2020). À tel point qu'il était devenu incontournable d'aborder le télétravail dans le guide d'animation des groupes de discussion. La question posée était précédée d'une mise en situation visant à forcer la prise de position et l'argumentation.

Après la pandémie, la composition de votre conseil d'administration change (ou des gestionnaires pour les OC membres du RQIIAC). Ce nouveau CA (ou gestionnaire) décide que vous travaillerez dorénavant à 100 % en télétravail. Qu'en pensez-vous ? Pourquoi ?

Tous optent pour le travail en mode hybride ! De fait, aucune discussion en groupe n'a soutenu une position en faveur du scénario 100 % en télétravail, ni en faveur du scénario 100 % en présentiel.

Mais attention ! Les groupes de discussion ont permis de constater que les (dés)avantages du télétravail et du travail en présentiel, au bureau, ne sont pas les mêmes d'une organisation, voire d'une personne à l'autre. Ces paramètres prennent des valeurs différentes selon les contextes respectifs, qu'il s'agisse, par exemple, des (dés)avantages de la proximité physique entre employé-e-s et membres d'une même organisation ou entre employé-e-s d'organisations différentes (ex. partage de locaux d'un centre communautaire). **L'argumentation avancée justifie la valeur (avantages ou désavantages) du télétravail en fonction notamment :**

- de la **capacité et des conditions personnelles à se concentrer ou à être productif-ve** au bureau ou en télétravail, selon le sentiment d'isolement, la situation familiale, la capacité à faire la séparation entre vie privée et professionnelle.
- des **conditions de travail des employé-e-s**, soit l'équipement adéquat à la maison ou dans les bureaux officiels et l'équipement adéquat fourni par l'employeur.

Voyons de plus près la teneur de ces discussions en fonction des regroupements partenaires.

3.2.1 Le télétravail chez les membres du RQIIAC et des deux Tables jeunesse

Bien que la solution priorisée par les **OC membres du RQIIAC** soit le travail en mode hybride, la discussion a largement porté sur les désavantages du télétravail. Spontanément, certains affirment d'entrée de jeu « je changerais d'emploi » si l'organisation communautaire devenait à 100 % en télétravail. Certains estiment que le télétravail engendre la perte d'efficacité et d'efficacités, notamment pour l'action politique ; la perte des bureaux (locaux physiques) s'ils sont inoccupés ; la perte de l'informel, alors que celui-ci permettait de soutenir la qualité des relations sociales ; et enfin, la perte de sens du rôle de « passeur » (Lachapelle, 2017) des OC membres du RQIIAC. Par conséquent, le travail en présentiel (au bureau ou du moins en contact présentiel avec les collègues et la population) est perçu comme le mode qui renforce la pertinence de l'informel. Ces moments de relations dites « informelles » sont associés principalement à la proximité physique des organismes. Cette proximité permet de se visiter facilement dans les locaux respectifs et facilite une porosité entre les lieux et les rôles.

Les membres des Tables jeunesse consultées ont été unanimes à dire « non » au scénario « 100 % en télétravail ».

“ Si nous devons travailler à 100 % en télétravail, cela indique une incompréhension, par le CA, de la mission de l'organisme. ”

“ Je remettrais en question le choix de ce poste d'intervenante. ”



Elles mettent de l'avant que le télétravail rend encore plus difficiles la mobilisation (des jeunes) qu'elle ne l'est déjà, les communications avec les partenaires (autres organismes locaux, autorités, etc.) et la visibilité des organismes locaux à la vue des Regroupements partenaires de cette recherche-action. Aussi, le travail en présentiel est apprécié : « parce que j'aime ça ! » Il a l'avantage de conserver l'accessibilité des services à la population puis de maintenir et de développer l'esprit d'équipe entre employé·e·s. On ajoute d'ailleurs que le mode présentiel, en face-à-face, facilite la perception du non-verbal, essentielle à l'intervention avec les individus (les jeunes) et les familles. Malgré tout, l'expérience du télétravail pendant les deux premières années de la pandémie – « on trouve son rythme en commençant le télétravail » (TJ) – a convaincu des intervenant·e·s que le télétravail a aussi des avantages.

3.2.2 Le télétravail chez les membres de la TNCDC et de la CMTQ

Les membres de la TNCDC ont estimé que l'accès aux technologies numériques est un enjeu préalable au plein exercice du télétravail. Or, si les employé·e·s de CDC devaient être à 100 % en télétravail, un participant s'exclame : « Je démissionne ! »

« Ça change le sens de notre travail, la façon d'entretenir des relations, le modèle de développement social et de concertation. »

Cela dit, l'expérience de télétravail pendant la pandémie a conduit les membres de la TNCDC à opter pour le mode hybride : « Depuis la pandémie, le télétravail restera en partie. » On estime alors que deux à trois jours par semaine de télétravail serait acceptables puisque cela répond à la fois à des besoins individuels et collectifs :

« Je faisais déjà 20 % de télétravail avant la pandémie ! »

Bien que les membres de la CMTQ soient tout aussi en faveur du travail en mode hybride, l'orientation des discussions a pris une tout autre teneur. On insistait beaucoup plus sur les avantages – voire « vertus » – à la fois du télétravail et du travail en présentiel. Le télétravail est ici soutenu par des arguments essentiellement pragmatiques. Il permet de diminuer les coûts, surtout en contexte d'inflation : coûts de loyer (bureaux), puis de temps et de frais de déplacements. On estime même que les avantages du travail en présentiel ne justifient plus les déplacements vers les bureaux physiques. De plus, le télétravail maximise la productivité : il y a une efficacité à travailler de la maison, alors qu'on peut y être plus concentré. Mais on nuance aussi en précisant que le télétravail peut être davantage pertinent selon la fonction de l'employé·e, qu'il soit gestionnaire ou intervenant·e, par exemple.

La position en faveur du travail en mode hybride doit aussi prendre en compte les avantages du mode de travail en présentiel. L'informel devient presque une norme. On estime qu'ils passent inévitablement par la co-présence dans les lieux physiques. De plus, l'informel a l'avantage de bien accueillir les nouveaux employés, de maintenir un milieu de vie et de faciliter la créativité. La rapidité de la transmission d'informations est aussi attribuée aux moments informels. Notamment dans le contexte où différents collègues d'organismes membres d'une TQ peuvent se côtoyer en fréquentant leurs bureaux respectifs. Mais les avantages du présentiel dépassent aussi les seuls moments de l'informel. La présence dans les bureaux physiques de la TQ, ou simplement de co-présence, est « essentielle pour la mobilisation ». Pensons entre autres à l'efficacité du « porte-à-porte ». Le présentiel assure une certaine accessibilité des services et des activités à la population, alors que « la fracture numérique » est encore bien réelle, par exemple « face à la marginalité » et « face à l'analphabétisme ».

3.3 Quels sont les besoins de formation selon les intervenant·e-s participant·e-s ?

Les groupes de discussion n'avaient pas seulement pour objectif de faire état de la situation problématique de l'accès aux technologies numériques, mais aussi de dégager des pistes d'action propres à leurs organisations. Le thème des besoins de formation s'impose alors de soi. Et pour ce faire, la question de la formation est formulée de façon à ce que la discussion mène à circonscrire priorités et argumentation.

Vous pourriez obtenir un budget de 100 000 \$ pour concevoir, pour votre organisation, une formation sur vos pratiques à l'ère numérique. Quel est ou quels sont les objectifs de cette formation ? Par ordre d'importance.

Des sept groupes de discussion, on retient d'abord que les espaces d'analyse collective deviennent nécessaires et préalables à la délibération en vue d'une prise de décision. Ces espaces d'analyse collective sont en quelque sorte perçus comme des moments d'auto-formation et dont l'animation doit être assumée par une ressource³ compétente et adéquate pour l'accompagnement de ce processus collectif. Puis s'ajoute le besoin de formation aux techniques d'intervention et d'animation médiées par les technologies numériques.

Voyons de plus près ce que les membres de chacun des regroupements en pensent.

3.3.1 Les besoins de formation par et pour les membres du RQIAC et des deux Tables jeunesse

Pour des membres du RQIAC, la formation doit reposer sur le principe qu'il est davantage prioritaire de prendre le temps de réfléchir, d'analyser que de produire. La formation doit permettre de prendre soin de soi en plus de partager des connaissances entre pairs. Somme toute, la formation doit viser à réduire la fracture numérique entre les OC du RSSS, atténuer le « clash » entre générations et l'iniquité de compétences entre collègues. Les thèmes de la formation devraient porter sur l'utilisation des médias sociaux en organisation communautaire ainsi que sur les questions de « la perte de l'action politique en ligne » et de la « perte du vivre-ensemble » à l'ère numérique.

Pour les partenaires locaux d'OC, tels que **des Tables jeunesse**, la formation pourrait prendre la forme d'une journée de concertation locale ou régionale. Cette journée serait d'abord axée sur le partage de connaissances entre pairs, la découverte et la compréhension des pratiques expérimentées sur le territoire, afin d'enrichir ses propres pratiques d'accès et d'utilisation des technologies numériques. Cette journée s'actualiserait par groupes de discussion qui valorisent les échanges entre intervenant·e-s et dont les thèmes prioritaires seraient ceux des méthodologies de l'intervention sociale en ligne et des réunions en ligne.

3.3.2 Les besoins de formation par et pour les membres de la TNCDC et de la CMTQ

Des membres de la TNCDC pensent que la formation a pour but ultime de « prendre de bonnes décisions », notamment pour choisir les outils numériques à implanter dans l'organisation. Cette formation doit respecter le principe de décentralisation afin de prendre en compte le contexte des besoins propres à chacune des régions. Elle doit être planifiée comme une formation « par » et « pour » les membres, afin de s'appropriier et de développer une « culture du numérique ». En ce qui a trait au contenu de cette formation, elle doit inévitablement répondre aux besoins de connaissances sur l'intervention et les techniques d'animation en ligne.

Les personnes participantes issues de la CMTQ émettent plusieurs principes sur la formation : elle doit être centralisée par la CMTQ afin de répondre aux besoins des TQ ; la formation doit s'adresser aux citoyen·ne-s tout autant qu'aux intervenant·e-s ; elle doit être axée sur le transfert de connaissances par les pairs soit en décloisonnant les expertises des collègues. Pour ce faire, du temps doit être dégagé pour atteindre le niveau d'appropriation des connaissances et d'habiletés souhaité. De plus, on postule que les outils numériques doivent être au service de l'intervention communautaire.

³ Serait-ce d'ailleurs ici l'idée d'une nouvelle description de poste en Action communautaire autonome ?



Concrètement, trois niveaux de formation sont formulés : 1) il s'agit d'une formation de base, nécessaire à la mise à niveau des intervenant·e·s et des citoyen·ne·s engagé·e·s sur les TQ ; 2) ce niveau de formation cerne les techniques d'animation « virtuelle » ; 3) c'est le niveau qui porte sur le développement soit par la « mutualisation des ressources IT ». Ce dernier niveau se déploie à la fois pour développer, créer des outils pour les intervenant·e·s et se doter d'une ressource humaine professionnelle. Cette ressource, qui se distingue des agent·e·s de communication actuel·le·s des TQ, doit être mobile entre les TQ pour offrir du support technique.

3.4 Quelles sont les pratiques prometteuses selon les intervenant·e·s participant·e·s ?

Les premières questions en groupes de discussion, ayant porté au préalable sur les problèmes d'accès et d'utilisation des technologies numériques ainsi que sur les besoins de formation, ont préparé les participant·e·s à se projeter vers l'avant. Ainsi, usant de la même technique dite de « dramaturgie », la formulation de cette dernière question invite les participant·e·s à imaginer et à argumenter sur le bien-fondé de projets prioritaires.

Votre regroupement a la possibilité de monter un projet sur vos pratiques à l'ère numérique avec 200 000 \$. Que recommandez-vous ? Son titre et objectif principal ? Pourquoi ?

DEUX TYPES DE PROJETS SE DÉGAGENT DES DISCUSSIONS.

Le premier mise sur le **développement d'un poste de soutien socio-technique**. Le poste de « soutien socio-technique » est une ressource collective adaptée et pertinente à la culture de l'action communautaire autonome. En ce sens, il se distingue du rôle de soutien technique en ce qu'il prend en compte la culture de l'ACA et notamment du principe de collectivisation. C'est aussi la raison pour laquelle le soutien socio-technique doit non seulement faciliter l'appropriation des technologies numériques, mais aussi valoriser les expertises et les expériences déjà existantes parmi les membres du regroupement.

Le deuxième type de projets est à saveurs **sociopolitique et socio-économique**. Il se décline par la lutte à la fracture numérique (à la fois pour les intervenant·e·s, employé·e·s et la population desservie par les organismes communautaires) et l'amélioration des conditions de travail (l'enjeu des dépenses pour l'achat d'objets numériques et ergonomiques et l'inscription de normes adaptées à ce nouveau contexte lié à la santé et à la sécurité au travail dans les contrats de travail).

3.4.1 Les pratiques prometteuses par et pour des membres du RQIIAC et des deux Tables jeunesse

Les membres du RQIIAC avancent deux types de projets. L'un vise à réfléchir sur les « incertitudes liées à l'étendue de l'action du RQIIAC à l'ère numérique » et l'autre à développer et à mettre en place un programme d'expérimentation technologique. Ce programme prévoit : 1) un volet de sensibilisation par le biais d'un balado sur l'intervention en action collective à l'ère numérique ; 2) une formation pour les OC « influenceurs » et « ambassadeurs » sur les enjeux d'accès et d'usage des technologies numériques ; 3) un volet d'actions pour contrer la fracture numérique. Ces actions pourraient s'opérationnaliser par une plate-forme Web citoyenne et une plate-forme Web entre intervenant·e·s des groupes locaux et OC du RSSS.

Les membres des Tables jeunesse nous donnent un aperçu de ce que pourrait être un projet sur les pratiques de groupes locaux à l'ère numérique. D'abord, après deux ans de pandémie, elles croient qu'une journée de « désintoxication aux écrans » est devenue nécessaire. Elles précisent que cette journée devrait offrir un espace/temps de déconnexion au profit d'un espace de concertation entre intervenant·e·s. Puis, en complément, cette journée serait l'occasion de se concerter sur un projet qui viserait à contrer la fracture numérique dans la population et dans les organismes locaux (notamment en y améliorant les infrastructures numériques).

3.4.2 Les pratiques prometteuses par et pour des membres de la TNCDC et de la CMTQ

Les discussions entre **membres de la TNCDC** ont permis de dessiner, de façon assez précise, les grandes lignes d'un projet sur leurs pratiques à l'ère numérique. Il s'agit d'un projet/programme à deux volets : 1) un soutien technique par la TNCDC pour toutes les CDC ; 2) une équipe « tactique » à la TNCDC. De fait, l'orientation et la forme de ce projet reprennent pour l'essentiel les idées émises lors des discussions précédentes.

La fonction de soutien est socio-technique. En d'autres termes, il s'agit d'un « réel soutien par accompagnement », qui connaît et respecte la culture de l'action communautaire autonome, est accessible pour les CDC, notamment des régions éloignées. Ce soutien socio-technique devrait pouvoir donner accès à des ressources numériques (logiciels gratuits, etc.). Cette ressource humaine devrait pouvoir susciter l'entraide mutuelle entre employé·e·s des CDC et entre CDC, et l'animer. En fait, cette ressource pour le soutien socio-technique accompagnerait tout autant à la phase de conception d'outils et de pratiques, qu'à leur implantation et à l'évaluation de leurs expérimentations.

L'équipe dite « tactique » aurait pour mandat de représenter la TNCDC sur les questions d'accès et d'usage des technologies numériques auprès du ministère de l'Emploi et du CSMO-ESAC. Son mandat comprendrait aussi la tâche de développer une boîte à outils incluant les outils de l'intelligence artificielle (IA). Le principe transversal serait de valoriser et de rendre visibles les CDC qui sont déjà « geek ».

Les discussions des **membres de la CMTQ** ont mené à formuler cinq objectifs à leur projet prometteur : 1) documenter les pratiques et expériences des TQ ; 2) partager ces expériences et pratiques existantes ; 3) valoriser les expertises et savoirs des TQ ; 4) se former ; 5) animer les discussions dans le cadre d'un processus collectif sur l'animation en ligne, les conditions et politiques de travail (voire de télétravail).

Au cours des échanges, le thème des conditions de travail a pris une place importante. Somme toute, ces politiques de travail au sein de la CMTQ devraient s'appuyer sur les principes suivants :

- éviter que les employé·e·s paient ces équipements (TQ) ;
- assurer le droit à la déconnexion (TQ) ;
- respecter la séparation entre vie privée et vie professionnelle (TQ).

Plus concrètement, les politiques internes et les contrats de travail des TQ devraient être mieux adaptés.

Au niveau du budget

“ T'sais, comme on ne s'est pas fait offrir non plus d'écouteurs. Fait que, c'est comme un peu nous qui s'arrangeons avec ça. ”

Au niveau ergonomique

“ On est mieux équipés mais « pas au niveau ergonomique [ce n'est pas confortable de travailler comme ça] ce qui engendre des problèmes de santé. ”

Enfin, outre les organismes locaux, **les bailleurs de fonds** devraient aussi s'ajuster au contexte actuel :

“ Nos bailleurs de fonds n'ont pas, eux, encore réagi au virage numérique ou à l'ère numérique, que le communautaire doit embrasser. ”



CONCLUSION

Ce rapport de recherche contribue à documenter empiriquement⁴ les pratiques d'intervenant·e·s en action collective du Québec qui ont fait usage du numérique pendant la pandémie de Covid-19.

Il est axé sur les résultats de sept groupes de discussion (six groupes au printemps 2021 et un groupe au printemps 2022), il met en évidence que les contextes des regroupements partenaires sont différents les uns des autres et même entre organismes membres d'un même regroupement. Par exemple, les conditions d'accès aux objets numériques et les connaissances, les habiletés à les utiliser sont très variables entre organisations, milieux communautaires et le milieu institutionnel du RSSS. Le rapport aux objets numériques est même différent d'un·e intervenant·e à l'autre. Sans généraliser, il est possible d'entrevoir certaines tendances :

- L'accès aux objets numériques (ordinateurs portables, logiciels Zoom, Outlook, Office 365), bien qu'en évolution dans plusieurs organisations communautaires, demeure un enjeu prioritaire. Les bailleurs de fonds doivent s'ajuster également à cette réalité et besoins des groupes et regroupements.
- Le télétravail demeurera, du moins en partie (mode hybride), et selon différentes modalités (en fonction des tâches, nombre de jours par semaine, conditions personnelles et familiales, etc.).
- Les conditions de travail (frais d'achat des objets numériques, frais de téléphonie du téléphone portable, frais de connexion Internet en télétravail, etc.) doivent être discutées et adaptées à cette nouvelle réalité dans les documents officiels des organisations communautaires et institutionnelles (contrat de travail, statuts et règlements, politiques internes, budget). L'aménagement des locaux de l'organisme ou du regroupement doit aussi y être pris en compte.
- Les conditions ergonomiques sont plus que jamais un enjeu de santé et de sécurité au travail.
- Alors que l'accès aux objets numériques n'est pas garant de l'efficacité d'utilisation, la formation et l'accompagnement par une ressource spécialisée doivent être offerts et être impérativement adaptés à la culture de l'action communautaire autonome.
- Des intervenant·e·s en action collective réitèrent que leurs disponibilités (même à temps partiel) et les contacts en présentiel (où les moments informels ont lieu), avec les groupes membres de leur regroupement et les personnes qui y sont engagées, sont fondamentaux. Cette relation sociale donne sens à leur travail.
- Enfin, deux types de projets « prometteurs » se dégagent des groupes de discussion :
 1. une « nouvelle » fonction doit davantage apparaître dans le paysage des regroupements en intervention collective au Québec, soit un poste spécialisé sur l'accès et les usages des objets numériques ;
 2. le développement de pratiques sociopolitiques et socio-économiques pour faire face à la fracture numérique (entre collègues, entre organisations et dans la population) identifiée comme un problème social, voire socio-technique. Notons d'ailleurs que l'analyse collective doit dorénavant dépasser le discours qui ne prend en considération que l'âge comme indicateur de cette fracture numérique. En plus de facteurs tels que ceux socio-économiques et de genre, il faut tenir compte également d'éléments culturels qui peuvent influencer le rapport même aux objets numériques des intervenant·e·s.

En attendant, plusieurs activités de diffusion pour les membres des regroupements partenaires sont planifiées pour l'automne 2022 : diffusion de feuillets portant sur les faits saillants, atelier au Colloque du RQIIAC, Conférence midi et en ligne à la TNCDC, présentation à l'Assemblée générale de la CMTQ et présentation à la rencontre des Tables jeunesse. Il est d'ailleurs possible que des communications conjointes entre représentant·e·s des regroupements partenaires et la chercheuse soient proposées dans le cadre du Congrès de l'AIFRIS en juillet 2023.

4 À noter que ce rapport n'intègre pas les interprétations théoriques de la chercheuse principale, qui seront déployées dans des publications ultérieures.



Cela dit, le présent rapport contribue déjà à alimenter des analyses et débats parmi les regroupements partenaires.

D'abord parce que le plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire 2022-2027⁵ prévoit, à l'article 2.2.2, d'« Accompagner les organismes communautaires pour assurer une transformation numérique adaptée à leurs besoins ». L'annonce du programme DATAide, en mars 2022, ne semble pas étrangère à ce plan d'action gouvernemental. Il vise à investir 5,4 millions de dollars en 3 ans pour accélérer la transition numérique des organismes communautaires. Centraide du Grand Montréal « [...] en est l'initiateur et [...] gèrera l'attribution des fonds aux organismes ». Or, il faut savoir que le Réseau québécois en action communautaire autonome (RQ-ACA), « pourtant l'interlocuteur privilégié du gouvernement [n'a] jamais été consulté là-dessus⁶ ». Caroline Toupin affirme d'ailleurs que la collecte de données et l'intelligence artificielle, thèmes forts de ce programme DATAide, « ne font pas partie des besoins qu'ils ont identifiés » chez les membres du RQ-ACA. Il est alors raisonnable de penser que ce débat fera écho cet automne lors des activités de diffusion des résultats de ce rapport.

Puis, parce que les partis politiques en campagne électorale actuelle (élections provinciales du 3 octobre 2022) sont interpellés pour « solutionner la crise de l'accès à des locaux abordables pour les organismes communautaires⁷ ». L'accès à des logements et à des locaux abordables a nécessairement un impact sur les conditions de travail, voire de télétravail des intervenant·e·s. Premièrement, les logements où vivent les intervenant·e·s ne sont pas tous adaptés au télétravail. Et deuxièmement, les locaux des organismes communautaires doivent être adéquats pour le travail de bureau et respecter les mesures de distanciation sociale telles que l'exigeait la période de la pandémie de Covid-19.

En somme, à partir de ce rapport de recherche sur les groupes de discussion, des articles scientifiques seront rédigés pour développer l'analyse de thèmes comme ceux du télétravail, des besoins de formation et des pratiques dites « prometteuses » ou du moins, « émergentes ». De plus, d'autres articles scientifiques couvriront les résultats issus des autres méthodes (recherche PIACEN) : sondage-éclair, questionnaire individuel, observations ethnographiques et entretiens sur traces, 24 entretiens individuels.

En regard de la pertinence de cette collecte de données inter-regroupements et des pistes qui se révèlent ici – identifiées comme forces de la recherche –, la perspective qui semble se dégager parmi les regroupements partenaires consiste à élaborer ensemble et à faire financer éventuellement un projet de croisement des savoirs de plus grande envergure entre regroupements, soit RQIIAC, TNCCDC, CMTQ et Tables jeunesse. En d'autres mots, des constats communs, des projets de recherche subséquents et une plate-forme de revendications communes pourraient peut-être émerger de cette nouvelle étape.

5 « Engagés pour nos collectivités » Disponible en ligne à : https://www.mtess.gouv.qc.ca/publications/pdf/TS_pagac_2022-2027_MTESS.pdf

6 Sam Harper (17 août 2022). « DATAide, un virage numérique qui suscite la méfiance dans le communautaire », *Journal Pivot*. <https://pivot.quebec/2022/08/17/dataide-un-virage-numerique-qui-suscite-la-mefiance-dans-le-communautaire/>

7 CMTQ (2022) Pour des milieux de vie de qualité à Montréal. *Élections Québec 2022. Plateforme de la Coalition montréalaise des tables de quartier*. Disponible en ligne à : www.tablesdequartiermontreal.org/wp-content/uploads/2022/09/CMTQ-PlateformeElectorale2022.pdf

BIBLIOGRAPHIE

- Académie de la transformation numérique (décembre 2020). Pandémie : 63 % des Québécois ont passé plus de temps devant leurs écrans, Portrait numérique des foyers québécois, NETendances 2020.
- Allaire, J. F., Shareck, M., Lévesque, J., Lapiere-Fortin, É. et Veillet, J. (2021). L'action communautaire autonome et son potentiel transformationnel dans les territoires : un dialogue en cours entre les milieux de la recherche et de la pratique. *Revue canadienne de recherche sur les OSBL et l'économie sociale*, 12(1), 9-19.
- Barsky, A. E. (2017). *Social Work Practice and Technology : Ethical Issues and Policy Responses*, *Technology in Human Services*, 35(1), 8-19.
- Beauvoyer, E., Dupéré, S. et Guitton, M. J. (2020). Covid-19 and digital inequalities : Reciprocal impacts and mitigation strategies, *Computers in Human Behavior*, III.
- Bosco-Ruggiero, S., Strand, V. C., Kollar, S. et Leake, R. (2015). Supporting child welfare traineeship students through an online peer network. *Advances in Social Work*, 16(1), 170-183.
- Bourque, D. et Lachapelle, R. (2010). *Service public, participation et citoyenneté. L'organisation communautaire en CSSS, Québec* : Presses de l'Université du Québec.
- Comeau, Y., Bourque, D. et Lachapelle R. (2018). *L'intervention collective : convergences, transformations et enjeux, Québec* : Presses de l'Université du Québec.
- Communautaire (2000). *L'action communautaire : un outil pour la démocratisation de l'infirmerie*, Mémoire présenté à la Consultation publique sur la proposition de politique de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire. Disponible en ligne à : <https://www.communautaire.quebec/laction-communautaire-outil-democratisation-de-linfrimere/>.
- Courtemanche, A., Morin, L., Parent, A. A., Bourque, D., Racine S. et Jochems, S. (2022). Effets de la pandémie de Covid-19 sur le développement des collectivités : apport des intervenants collectifs. *Écrire le social*, 1(4), 33-43.
- Couturier, E. et Fortin, M. (2020). Effets de la crise sanitaire sur le milieu communautaire. *Portrait de la situation pour les organismes du Québec*. IRIS (Institut de recherche et d'informations socioéconomiques). Disponible en ligne à : https://cdn.iris-recherche.qc.ca/uploads/publication/file/IRIS_crise_et_communautaire_WEB.pdf.
- Couturier, Y. et Huot, F. (2004). *Discours sur la pratique et rapports au théorique en intervention sociale : explorations conceptuelles et épistémologiques*. *Nouvelles Pratiques Sociales*, 16(2), 106-124.
- Cubbage, J., Gillians, P., Algood, C. et Ramsey, V. S. (2017). Implementing media literacy training for social work programs at HBCUs : A literary analysis of barriers and opportunities. *Human Behavior in the Social Environment*, 27(5), 498-513.
- Duchesne, S. et Haegel, F. (2009). *L'enquête et ses méthodes : L'entretien collectif*, Paris : Armand Colin.
- Fronek, P. et Chester, P. (2016). Moral outrage : social workers in the Third Space, *Ethics and Social Welfare*, 10(2), 163-176.
- Gillingham, P. et Graham, T. (2016). Designing electronic information systems for the future : social workers and the challenge of new public management. *Critical Social Policy*, 36(2), 187-204.
- Hamilton, L., Brown, C. et Rogers, R. (2017). Distance Education in Social Work : A Review of the Literature. *Professional Development : The International Journal of Continuing Social Work Education*, 20(2), 45-56.
- Hardina, D. (2004). Guidelines for ethical practice in community organization. *Social work*, 49(4), 595-604.
- Huuskonen, S. et Vakkari, P. (2013) « I Did It My Way » : Social workers as secondary designers of a client information system. *Information Processing and Management*, 49, 380-391.
- Jochems, S. (juillet 2022a). Quand l'usage des objets numériques pour l'intervention en action collective contribue à maintenir le lien social en temps de pandémie, *Communication présentée dans le cadre du Congrès de l'AIFRIS, Bruxelles*.
- Jochems, S. (février 2020a). Analyse de la recension de littérature scientifique, Conférence prononcée dans le cadre du séminaire de master donné par Pascal Plantard à l'Université de Rennes 2, Rennes.
- Jochems, S. (février 2020b). Analyse de la recension de littérature scientifique, Conférence prononcée dans le cadre du cours de recherche donné par Pascale Perreux, Helmo (Haute école libre mosane), Liège.
- Jochems, S. et Courcy-Legros, S. F. (2013, 2018). Accès et défis d'usages des technologies numériques au RQIIAC : analyse des résultats de 2 questionnaires individuels, rapport de recherche, diffusion interne au RQIIAC, inédit.
- Jochems, S., Gonin, A. et D'Amours, E. (2019). Questionnements éthiques face aux usages des technologies numériques en intervention sociale : quelles préoccupations actuelles au Québec ? Le cas d'intervenants.e.s en intervention jeunesse. *Communication présentée dans le cadre du Symposium Éthique et travail social : nouvelles voies pour la pensée et pour l'action*, Université du Québec à Montréal.
- Lachapelle, R. (2017). *Être passeur. La fonction de liaison en organisation communautaire*, Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Lagsten, J. et Andersson, A. (2018). Use of information systems in social work – challenges and an agenda for future research. *European Social Work*, 21(6), 850-862.
- Millerand, F. (1999). *Les TIC et les femmes*, rapport de recherche produit pour Relais-femmes, Montréal.
- O'Sullivan, D., Rahamathulla, M. et Pawar, M. (2020). The Impact and Implications of Covid-19 : An Australian Perspective. *The International of Community and Social Development*, 2(2), 134-151.
- Observatoire de l'action communautaire autonome (2022). *Crise de la Covid-19 : Impacts sur les organismes d'action communautaire autonome du Québec*, projet de recherche conjoint RQ-ACA et TNCDC, Montréal. Disponible en ligne à : https://observatoireaca.org/wp-content/uploads/2022/01/Rapport-recherche_OB_ACA_web.pdf.
- Ontario Nonprofit Network et Assemblée de la francophonie de l'Ontario (2020). *Risque, résilience et reconstruction des communautés : État du secteur après trois mois de la crise de la Covid-19*, Ontario Nonprofit Network.
- Proulx, S., Couture, S. et Rueff, J. (2008). *L'action communautaire québécoise à l'ère numérique*, Québec : Presses de l'Université du Québec.
- SACAIS (2004). *Cadre de référence en matière d'action communautaire*, Ministère du travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale du Québec. Disponible en ligne à : <https://www.mtess.gouv.qc.ca/sacais/action-communautaire/cadre-referance.asp>.
- Shevellar, L. (2017). E-technology and Community Participation. *Australian Social Work*, 70(2), 160-171.
- Simpson, J. E. (2017). Staying in Touch in the Digital Era. *Technology in Human Services*, 35(1), 86-98.
- Stanfield, D. et Beddoe, L. (2016). Social Work and Social Media in Aotearoa New Zealand. *Social Work Education*, 35(3), 284-296.
- Yin, R. K. (2003). *Case study Research. Design and Methods*. Thousand Oaks : Sage.