Rapport CACILab 2012-13

Rapport interne présenté par Laurent Blais et Alexandre Enkerli, chercheurs en ethnographie

30 juin 2013

Alors que la mission de Communautique se développe dans diverses directions (des territoires en résidence à la co-création d’espaces communautaires), le projet CACILab constitue un point d’ancrage à l’innovation ouverte et à l’appropriation technologique par les citoyens. Démarré en 2010–2011, le CACILab porte sur une approche ethnographique de la culture numérique concentrée sur des projets portés par divers organismes et participants dans le cadre de centres d’accès communautaire à Internet (CACI).

Le présent rapport vise à documenter le travail de recherche ethnographique réalisé par Laurent Blais et Alexandre Enkerli au cours de l’année 2012–2013 du Stage pour les Jeunes (SJ). Ce travail de recherche a été accompli auprès de stagiaires œuvrant dans divers CACI de la région de Montréal. La période couverte par ce rapport s‘étend des premières rencontre entre les chercheurs (fin août 2012) jusqu’aux entrevues récapitulatives de fond menées avec deux stagiaires (mars 2013).

# Contexte du projet

Le projet CACILab vise, entre autres, à documenter la culture numérique telle qu’observée dans des centres d’accès communautaire à Internet (CACI) associés à Communautique. En ce sens, le travail ethnographique porte sur le travail effectué par Communautique auprès de ces CACI. Il est donc important de décrire le contexte qui a mené au développement du projet CACILab.

## Des fractures numériques au Stage pour les Jeunes

Le projet CACILab se situe dans un contexte d’une vaste transition touchant plusieurs aspects la sphère d’action de Communautique. Les questions relatives au déplacement des frontières de la fracture numérique sont au centre de cette transition.

Depuis plusieurs années, une part significative des activités de Communautique est occupée par les centres d’accès communautaire à Internet (CACI). Les CACI sont situés à travers le Québec dans divers organismes et institutions, du centre communautaire à la résidence pour personnes âgées. À l’heure actuelle, les CACI offrent aux membres de communautés locales un accès gratuit à des ordinateurs ainsi qu’à des formations informatiques et d’accès accompagnés. Au niveau provincial, ces CACI sont regroupés en réseaux locaux que Communautique coordonne.

L’équipement de ces centres d’accès communautaire à Internet a été construit au fil des ans grâce au Programme d’accès communautaire (PAC) financé par Industrie Canada. En offrant la possibilité, à des citoyens, d’utiliser des outils informatiques, le PAC visait à lutter contre une première «fracture numérique» séparant les utilisateurs des non-utilisateurs de la technologie informatique. Dans un tel contexte, les CACI constituaient des lieux d’utilisation de la technologie, sans égard aux besoins particulier des citoyens.

Au cours des années, la fracture numérique s’est déplacée. Grâce à divers programmes gouvernementaux et initiatives communautaires, l’accès au matériel informatique est devenu relativement aisé, pour une partie importante de la population québécoise. Bien que les caractéristiques techniques et matérielles des outils puissent varier largement, rares sont les personnes qui n’ont aucune possibilité d’utiliser un ordinateur quel qu’il soit. Par ailleurs, le «taux de pénétration» d’Internet semble avoir atteint un plateau. En parallèle avec cet accès élargi aux outils, les connaissances nécessaires à l’utilisation appropriée de ces outils ont créé une nouvelle fracture numérique. Par calque sur l’alphabétisation, le discours sur la fracture numérique s’est alors porté sur l’exclusion sociale impliquée par les distinctions de «littératie numérique».

C’est dans le contexte de cette seconde fracture numérique qu’un volet de formation a été adjoint au rôle des CACI coordonnés par Communautique. Divers cours ont été construits, de l’initiation à l’informatique à l’utilisation de logiciels de bureautique, voire à la création de sites Web. Dès lors, Communautique a géré l’embauche, le placement, la formation, le suivi et la coordination d’animatrices et d’animateurs répartis dans divers CACI à travers la province. Une imposante documentation pédagogique et technique a été construite au fil des années et ces ressources sont mises à la disposition d’animatrices et animateurs sur un site administré par Communautique. S’occupant de cohortes comportant une centaine de personnes, Communautique a acquis une grande expertise sur la culture numérique de la population québécoise.

Sous la bannière du Programme d’accès communautaire, initiative jeunesse (PAC-IJ), des incarnations récentes du programme CACI ont mis l’accent sur l’accès à l’emploi par des membres des communautés locales. Une animatrice de CACI avait alors pour rôle d’aider des participantes et participants à acquérir ou perfectionner des compétences informatiques liées à l’emploi. Ainsi, les cours dispensés pouvaient entre autres servir à des travailleurs d’améliorer leur employabilité.

Au-delà des buts du PAC-IJ, les membres des communautés locales ont bien d’autres raisons de participer aux activités des CACI. Pour certains, l’aspect social est central et, dans un contexte social technocentré, le CACI est un lieu privilégié pour lutter contre l’exclusion sociale. Les CACI servent souvent de lieux de rencontres et de socialisation de groupes qui n’ont pas d’intérêt direct vers l’employabilité, comme les retraités, certains handicapés ou des personnes atteintes de limitations cognitives. Les laboratoires informatiques de CACI ainsi que les cours et le mentorat dispensés par les animatrices et animateurs, deviennent alors des remparts précieux contre l’exclusion sociale et technologique des groupes déjà vulnérables à l’isolation.

Au cours des deux dernières années, le PAC-IJ s’est muté en un stage d’emploi-jeunesse, le Stage pour les Jeunes (SJ). C’est cette incarnation du programme SJ qui fait l’objet du présent rapport.

Ce stage, subventionné par Industrie Canada, vise désormais à donner une expérience concrète de travail à des jeunes, tout en supportant le milieu communautaire. Dans le cadre du SJ, les stagiaires embauchés par Communautique obtiennent un emploi temporaire et une expérience de travail en animation de cours informatiques. Selon les remaniements du programme, les formations informatiques dispensées servent donc davantage à donner de l’expérience de travail aux stagiaires qu’à construire la culture numérique. Pourtant, tout comme les autres activités liées aux CACI, ces formations constituent un contexte privilégié pour la recherche-action sur les aspects sociaux, culturels et personnels de l’usage de la technologie.

## L’approche CACILab et le Mandalab

Si les stagiaires donnent des formations sur différentes facettes de l’informatique, du traitement de texte à la recherche sur Internet, de l’utilisation de la souris jusqu’à la communication par clavardage et Skype, Communautique privilégie l’apprentissage par projets portés par des membres de la communauté. L’organisme encourage les participants aux CACI (et à d’autres programmes, comme les FabLabs, laboratoires de fabrication numérique) à arriver avec un objectif concret, qui guidera les outils et leurs fonctions spécifiques à maitriser.

L’approche par projets permet d’ancrer concrètement la formation, ce qui améliore la rétention et la construction de connaissances pertinentes. Lorsqu’ils ont un retour direct et personnel sur leur formation, les participants sont généralement plus motivés à apprendre. C’est également stimulant pour les animateurs, qui doivent s’auto-former pour adapter leurs enseignements aux projets – et découvrent parfois en même temps que le participant des manières d’arriver à leurs fins.

Envisager un projet en imaginant sa finalité, mais sans avoir une idée concrète sur le chemin pour y parvenir offre également un potentiel non-négligeable pour l’innovation ouverte, l’avancement des savoirs ainsi que la diminution de l’exclusion sociale et technologique. Par exemple, les besoins et particularités bien concrètes de gens ayant des limites physiques ou intellectuelles sont rarement – pour ne pas dire jamais – pris en compte par les développeurs de logiciels et d’interfaces. Une initiative comme le CACILab offre un endroit unique pour observer et analyser le rapport à la technologie d’individus rarement tenus en compte dans le monde informatique et où on remet entre les mains de la communauté la conception et l’adaptation d’outils faits pour eux et par eux. C’est dans cette logique que s’inscrit le travail d’ethnographie lié au projet.

L’approche privilégiée est inspirée du mouvement des Living Labs en Europe et, plus particulièrement, du Citilab-Cornellà, près de Barcelone. Dans un tel laboratoire vivant, un centre informatique communautaire favorise l’émergence de l’innovation ouverte grâce à un travail de recherche-action effectué par des anthropologues travaillant sur place. Une telle approche sert de base à la construction du Mandalab de Communautique, «un laboratoire ouvert favorisant l'émergence, le développement et le réseautage de projets technologiques à finalité sociale». C’est dans le cadre du Mandalab que le projet CACILab se situe. Puisque Communautique coordonne des activités dans des CACI dispersés, le CACILab adopte une approche progressive misant sur le travail en réseaux.

## L’apport du travail ethnographique

Depuis 2010, des ethnographes ont été greffés au Mandalab afin d’épauler et d’observer les animatrices et animateurs de CACI. Les «lunettes» ethnographiques offrent une perspective complémentaire au travail d’animation, permettant d’outiller des jeunes à l’observation de leurs pratiques et de leurs interactions avec les usagers des CACI. Qui plus est, la possibilité donnée aux stagiaires de participer à une étude ethnographique cadre bien avec les objectifs de découverte et de mise en pratique de nouvelles compétences. En effet, nous avons observé qu’un nombre significatif de stagiaires étudiaient présentement en sciences humaines, ou avaient un intérêt pour celles-ci, et qu’ils voyaient comme une opportunité d’acquérir des compétences tout à s’initiant à une démarche de recherche dans ce domaine.

Les rencontres entre les ethnographes et les animateurs au cours de leur stage offrent des moments d’échanges, de réflexions et de questionnements qui informent les chercheurs tout en éclairant des observations qui pourraient être considérées triviales dans l’apprentissage d’un logiciel, par exemple, mais qui ont une grande valeur ethnographique. Nous avons pu constater cette année que ces rencontres étaient très appréciées par les animateurs, et compllémentaient leur expérience de stage. Ces échanges étaient également un moment où les stagiaires discutaient spontanément des difficultés et frustrations qu’ils rencontraient, et proposaient des moyens, souvent simples et créatifs, pour les corriger.

# Déroulement du CACILab 2012–2013

## Préparation CACILab 2012–2013

Alexandre Enkerli suit de près l’évolution du Mandalab depuis les débuts de l’introduction du volet ethnographique dans le cadre de l’exercice 2010–2011 du PAC-IJ. À partir d’août 2012, Laurent Blais s’est adjoint au projet dans le but d’alléger la charge de travail individuel et d’élargir la démarche en un travail d’équipe. Les premières rencontres entre Laurent et Alexandre visaient à exposer la nature et la philosophie organisationnelle de Communautique, des CACI, du Mandalab et de la place que les chercheurs y occupaient.

Après avoir fait un état des lieux des avancées des deux premières années du projet CACILab, un plan d’action fut établi pour l’année 2012–2013. Nous avons d’abord statué sur l’utilité de rencontrer le plus tôt possible un maximum d’animateurs afin de leur exposer la nature de notre travail et de leurs contributions possibles à ce projet. Nous tentions alors de recruter entre cinq et dix volontaires, que l’on suivrait de diverses façons (rencontres en présentiel, courriels, vidéoconférence, observations dans le milieu de travail, etc.) au cours de leur stage. Il était prévu de faire une rencontre récapitulative avec eux à la fin de leur stage (fin mars).

En amont du recrutement pour le programme de stage, une partie du travail menant au CACILab 2012–2013 a été effectué par Alexandre Enkerli et l’équipe de coordination du SJ. Grâce à ce travail préalable, l’offre d’emploi du stage a pu inclure une mention de la possibilité d’effectuer du travail de recherche et certains stagiaires étaient sensibilisés à cette possibilité d’orienter le stage avant d’avoir été embauchés.

La possibilité d’adopter une démarche de recherche constitue un exemple simple et concret de l’adaptation du programme de stage pour le rendre aussi utile que possible aux personnes impliquées. En orientant les stages vers des projets concrets que les stagiaires souhaitent réaliser, le programme de stage peut s’adapter en fonction des compétences et des intérêts des stagiaires tout autant que de la disponibilité d’organismes d’accueil de stages.

## Présentation du CACILab

Suite à une rencontre avec l’équipe de coordination des CACI, nous avons pu présenter le projet CACILab en contexte de formation. Ce fut une occasion de mettre au clair les tâches et objectifs de chacun pour l’année et, généralement, de synchroniser notre travail.

On nous a offert de rencontrer les stagiaires à la fin de leur formation de groupe. De septembre à octobre, nous avons visité trois cohortes : une au CACI Sud-Ouest (Pointe St-Charles), une à Compagnons de Montréal (Rosemont) et une au Centre de lecture et d’écriture (Plateau Mont-Royal). L’objectif premier était d’entamer un dialogue avec les stagiaires et leur faire connaître l’existence de notre démarche. Les rencontres avec les stagiaires ont suivi le déroulement suivant :

* Présenter les chercheurs;
* expliquer la nature et les valeurs du Mandalab;
* situer le projet CACILab au sein du Mandalab;
* définir les objectifs de la recherche;
* gérer les attentes envers les animateurs;
* donner un aperçu de la démarche et des méthodes de la recherche ethnographique.

Les groupes ont tous été réceptifs. Pour plusieurs stagiaires, il s’agissait d’une initiation au concept de Mandalab. En ce sens, notre formation complétait logiquement la formation des stagiaires à la mission et la philosophie de Communautique.

## Rencontre de décembre

Suite à divers problèmes logistiques, nous avons été poussés à modifier un peu notre plan d’attaque pour la deuxième étape de la recherche. Au lieu de faire un suivi personnalisé, nous avons plutôt rassemblé des volontaires pour deux entretiens de groupe, le 7 décembre 2012. La première avait lieu le matin à La Puce, la deuxième en après-midi dans les bureaux de Communautique. Chacune rassemblait une douzaine de stagiaires et a duré environ deux heures.

Nous ouvrions en rappelant la nature de notre démarche, nos objectifs et notre intérêt pour les observations de terrain effectués par les animateurs. Nous avons également donné quelques bases méthodologiques d’observation, approfondissant la brève exposition effectuée en période de formation (en septembre–octobre). Rapidement (du moins plus vite que nous ne l’avions prévu), les stagiaires ont joint la discussion. Aux exemples que nous avions inventés pour expliquer l’intérêt ethnographique de la documenter, par exemple, un usage surprenant ou inhabituel d’un logiciel, les stagiaires répondaient avec leurs propres observations effectuées de façon informelle.

Les animateurs étaient déjà sensibilisés à l’exclusion numérique subie par des personnes participant aux activités des CACI. Par exemple, des stagiaires ont noté la difficulté, pour certains, de suivre les mises à jour constantes (et la désuétude qui s’en suit inévitablement) de systèmes d’exploitation. Concrètement, la sortie de Windows 8, avec son interface modifiée, causait une certaine détresse chez les utilisateurs d’ordinateurs novices qui s’étaient habitués à un écosystème. Même des changements mineurs, comme le changement de position d’un outil dans Word, pouvait confondre et bloquer certains utilisateurs. On notait la vulnérabilité de certains devant des vendeurs et des réparateurs d’ordinateurs qui, semblaient profiter de leur naïveté pour leur vendre des gadgets et des protections coûteux et peu utiles. Les stagiaires notaient le manque de service-conseil adapté aux besoins de ceux qui ne nécessitent pas la machine dernier cri. Les stagiaires ont aussi remarqué les effets d’une certaine pression sociale poussant les gens à se procurer des nouveaux ordinateurs et logiciels conçus pour des besoins bien plus approfondis. Certains animateurs notaient plusieurs expériences où ils avaient conseillé l’achat d’ordinateur à des participants.

Certaines découvertes intéressantes furent mises de l’avant. Par exemple, le fait qu’une dame âgée puisse maîtriser Skype pour parler à ses petits-enfants en Argentine alors qu’elle pouvait à peine chercher des informations sur Internet. Une telle anecdote est intéressante pour au moins trois raisons. Elle renforce la vocation sociale des CACI; elle permet d’étoffer d’un cas concret l’apprentissage par projets (ici : parler à distance à sa famille); elle défait le stéréotype que les connaissances s’acquièrent de manière séquentielle (i.e. Paint avant Word, Démineur avant Skype).

Les croyances et valeurs associées à la technologie constituent une part importante de la culture numérique. Selon les observations des stagiaires, une distinction importante s’effectue entre utilisatrices et utilisateurs. Un certain clivage a été noté au sujet des différents rapports qu’entretiennent femmes et hommes à l’ordinateur. Plusieurs stagiaires ont noté que de nombreuses femmes manifestaient un manque notoire de confiance face à leurs propres compétences technologiques. De telles participantes avaient tendance à se considérer moins compétentes qu’elles ne l’étaient vraiment. À l’opposé, plusieurs hommes tendent, selon les observations des stagiaires, à surévaluer leurs propres compétences techniques. Ce n’est pas une observation banale, puisque plusieurs animateurs soulignaient, qu’à leur avis, la confiance en soi était étroitement liée à la capacité d’apprentissage – et la peur – de l’ordinateur. Conséquemment, développer de nouvelles aptitudes informatiques, ou réussir un projet grâce à de nouvelles compétences, avaient un impact direct et positif sur la perception de soi.

La plupart des animateurs semblaient surpris de constater les inégalités et l’exclusion dont souffraient les personnes situées du mauvais côté de la fracture numérique. Dans l’ensemble, ces stagiaires s’accordaient pour dire que c’est le stage qui leur avait ouvert les yeux sur cette réalité.

La mise en commun de ces anecdotes et témoignages a été riche pour nous, car la spontanéité d’une discussion de groupe a permis de recueillir beaucoup de commentaires et d’observations sans que nous ayons besoin de constamment relancer la discussion. Ce type de rencontre est peut-être moins intimidant pour les participants, qui ne sentent pas la pression de trouver, seuls, de bons exemples parmi leurs souvenirs, et qui sont souvent inspirés par les discussions autour d’eux (typiquement : «Ah oui, moi aussi ça, ça m’est arrivé!»).

Cette rencontre de décembre devait aussi servir de point de départ pour la seconde étape du processus d’observation par les stagiaires. Ayant été exposées aux observations d’autres stagiaires, ces personnes étaient en mesure d’approfondir une démarche de recherche en CACI. Un suivi régulier avec quelques stagiaires devait alors permettre de stimuler le développement de projets innovants qui peuvent éventuellement être liés au travail effectué dans d’autres parties des réseaux des CACI ou même avec d’autres projets de Communautique.

# Deux expériences de stagiaires

Contrairement à ce que nous avions prévu, il n’a pas été possible de faire un suivi régulier des stagiaires de décembre à mars, ni de recueillir leurs observations et réflexions au fur et à mesure de leur travail. Nous tenions tout de même *mordicus* à poursuivre jusqu’à la fin du stage la documentation des projets citoyens, des usages innovants et de la culture numérique. La rencontre de décembre et certains autres indicateurs plus informels nous donnaient à penser que les stagiaires de cette cohorte avaient bien compris l’intérêt du projet et désiraient y contribuer.

Nous avons tout de même réussi à effectuer des entrevues avec deux stagiaires œuvrant dans des CACI distincts. Au cours du mois de mars, nous les avons rencontrés à tour de rôle pour discuter de leurs observations tout au long du stage. Leurs constats, récits, expériences et suggestions se sont révélés très éclairants, tant dans leurs divergences que dans leurs recoupements.

## Véronique Boisvert, stagiaire aux Habitations Nouvelle-Avenue

Formée en psychologie et originaire de Hearst, en Ontario, Véronique a développé une approche particulière de son stage en CACI.

Le milieu de stage de Véronique est unique : il s’agit du seul CACI qu’elle connaît qui est situé dans un lieu habité par les usagers, en l’occurrence des résidences pour personnes âgées. C’est aussi un CACI où Véronique était la seule animatrice attitrée.

Les besoins de cette clientèle retraitée n’ont aucun lien avec l’accès au milieu de l’emploi. La technologie sert plutôt à la mission des Habitations, soit de maintenir l’autonomie de personnes âgées. Les questions et projets amenés à Véronique reflètent donc cette particularité. Le transfert de certains services gouvernementaux en ligne est cité comme l’une des principales raisons pour lesquelles les retraités désirent se brancher sur Internet. Garder contact avec la famille se révèle également une motivation forte : par exemple, envoyer des cartes de souhaits par courriel, pouvoir consulter des photos de la famille sur Facebook, faire de la vidéoconférence avec des parents habitant loin de Montréal, etc. Certains projets cités sont plus spécifiques, comme mettre à jour un livre de recettes à l’aide d’un traitement de texte, jouer à des jeux en ligne, ou, comme pour la présidente du comité de loisirs des Habitations Nouvelle-Avenue, améliorer le design des affiches d’information des activités offertes.

Rapidement devenue la «fille qui connaît les ordinateurs», Véronique a aussi été appelée à répondre à des questions touchant la technologie au sens large. Les résidants voyaient en elle une personne-ressource idéale pour répondre à toute une série de questions touchant leur appareil photo, un itinéraire sur Google Maps, un téléphone et une boîte vocale, l’horloge sur le four ou même une facture de Vidéotron!

Véronique était aux premières loges pour constater à quel point une large partie de sa clientèle était dépassée par la technologie avec un grand T, à l’heure où de nombreux services publics et communications personnelles prennent le virage numérique. Cette fracture (que Véronique qualifie de «générationnelle») n’en est cependant pas une d’accès, puisque le centre est équipé d’un réseau sans-fil efficace, que les six postes publics sont rarement tous occupés en même temps et qu’au moins la moitié des résidants ont un ordinateur dans leur chambre. Ce serait plutôt, affirme Véronique, une crainte généralisée d’Internet, où les participants croient que la fraude est omniprésente, un désarroi devant la technologie, ainsi que l’impression que le train est déjà parti depuis longtemps, sans eux.

Véronique a noté que ce n’était pas tout le monde qui désirait «se faire offrir une canne à pêche plutôt qu’un poisson». Pour les besoins ponctuels de certains résidants, elle leur a montré comment trouver l’information, sans toutefois les obliger à répéter après elle ou prendre des notes. «Je ne peux pas forcer quelqu’un à apprendre», explique-t-elle. Pour d’autres, plus motivés, elle a parfois constaté de beaux progrès. Notamment un groupe de femmes ayant démontré un intérêt pour ouvrir un compte Facebook. En quelques mois, Véronique a pu constater une nette amélioration, alors que certaines téléversaient sans problème des photos sur le site.

Dans l’ensemble, Véronique a donné une formation à une quarantaine de participants (des femmes, pour la plupart), sur les 140 résidants que compte les Habitations. Elle a dû très tôt adapter ses techniques d’enseignement au contexte particulier de son CACI. Maintenir un niveau de concentration nécessaire à l’apprentissage s’est montré très difficile pour plusieurs. D’abord à cause des postes, disposés dans des aires de passage, comme un corridor ou la salle communautaire, mais principalement à cause de l’âge des participantes. Véronique a constaté que les personnes ayant peu fréquenté l’école et celles qui avaient plus de 80 ans avaient de la difficulté à mémoriser l’information, même à court terme, et à prendre des notes. Les formations d’une heure étaient souvent interrompues après 30 minutes (pour cause de saturation d’information) et très peu de progrès a été accompli par certains pendant la durée du stage. Même les personnes qui prenaient des notes et réussissaient à accomplir leur but sur un poste étaient souvent déstabilisées lorsqu’elles arrivaient devant une configuration différente. Véronique a noté que le passage à un nouveau look du service de courriel Hotmail a perturbé de nombreuses participantes, qui ne s’y retrouvaient plus. Véronique a aussi remarqué la grande hétérogénéité des claviers, et la confusion que différentes dispositions des touches pouvait engendrer chez ses apprenants, plus particulièrement sur l’usage des accents.

### Adapter son stage

En revenant du congé de Noël, Véronique a proposé à ses superviseurs aux Habitations, à La Puce et à Communautique une modification à son poste, pour qu’il réponde mieux à ses intérêts, dorénavant liés au secteur des communications. Tout en gardant deux périodes par semaine dédiées aux questions liées aux «nouvelles» technologies, Véronique s’est impliquée dans les communications de son lieu de travail. Elle a monté des présentations pour les résidants sur des sujets divers (quand nous l’avons rencontré, elle en préparait une sur les téléphones intelligents et les tablettes), participé au journal interne, alimenté le site internet et tourné une vidéo de présentation sur les Habitations Nouvelle-Avenue.

À travers les rencontres hebdomadaires à La Puce, elle a rencontré d’autres stagiaires avec des intérêts et compétences en vidéo. Avec l’appui de Marie Ahyi-Sena, coordonnatrice à La Puce, Véronique et trois autres stagiaires ont entamé le tournage d’un documentaire sur le stage destiné aux prochaines cohortes. Ils font la tournée de plusieurs CACI, où ils effectuent des entrevues avec des stagiaires actuels, des participants et des superviseurs. Le document sera montré lors des formations d’animateurs, afin de leur donner une notion réaliste de ce qui les attend en les sensibilisant à la fracture numérique, au travail communautaire et à la réalité de certaines des personnes les plus vulnérables de la société. Parallèlement à ce projet, Véronique planifie avec une autre stagiaire de partir cet été dans l’Ouest canadien afin de tourner un autre documentaire.

Ce ré-enlignement du stage de Véronique lui a permis de confirmer son intérêt pour les métiers de la communication. Déjà détentrice d’un baccalauréat en psychologie, elle est inscrite au certificat en communication de l’UQAM pour l’automne 2013, et compte s’inscrire à la maîtrise, toujours en communication, lorsqu’elle aura complété ce certificat.

Ce que Véronique retient du milieu communautaire, c’est sa flexibilité et sa grande créativité. Elle a apprécié la latitude qu’on lui a donné pour adapter son stage, et trouver des solutions créatives pour en tirer le maximum. Selon Véronique, c’est peut-être parce que c’est un milieu souvent sous-financé où les employés portent simultanément plusieurs chapeaux que les acteurs du milieu communautaire ont appris à bien répondre à l’initiative personnelle.

Outre cette découverte sur un domaine qu’elle n’avait jamais fréquenté, Véronique affirme avoir appris beaucoup sur la planification du travail. Pour cette première expérience d’emploi à temps plein, elle a dû apprendre à construire son horaire et gérer son temps elle-même. En étant la seule animatrice de ce CACI, elle a expérimenté plus que d’autres avec les avantages et les inconvénients de l’autonomie.

Les rencontres hebdomadaires entre stagiaires à La Puce ont été pour elle cruciales. Ce fût son principal lien social avec les autres stagiaires, ce qui lui a permis de comparer ses expériences et d’en apprendre sur plusieurs réalités de stage à la fois. Ce sont ces rencontres qui lui ont permis de passer à travers les moments les plus laborieux de son stage, qu’elle qualifie aujourd’hui d’expérience très positive, même si elle a considéré abandonner en cours de route.

Une des frustrations qu’elle a vécues a trait à la désuétude du parc informatique de son CACI. Il était très difficile de ne pas perdre patience avec des ordinateurs qui tombaient inopinément en panne, situation qui n’aidait bien sûr ni à la confiance, ni à l’apprentissage des participants. Elle aurait aimé que Communautique puisse mettre à sa disposition un service technique volant qui aurait pu venir normaliser les postes déficients. Car même si les Habitations étaient au courant des problèmes, ils n’ont pas les ressources techniques pour remédier à la situation.

Véronique a dû composer avec des conditions très particulières de stage, où elle ne faisait pas que donner des cours informatique, mais où elle était complètement immergée dans un milieu de vie. Cette exposition constante, admet-elle, a été étouffante par moment. Mais en répondant de manière créative à ces difficultés en personnalisant son stage, elle a pu découvrir l’ouverture du milieu communautaire. De son aveu, elle a pu acquérir au cours de l’année de nouvelles compétences de travail, notamment liées à la grande autonomie dont elle disposait, et confirmer une vocation qui a orienté son cheminement académique. Les contacts sociaux entre stagiaires, lors des rencontres hebdomadaires ou lors de 5 à 7, ont aussi constitué un terreau fertile pour l’insertion de Véronique dans des nouveaux réseaux, un aspect qu’elle considère crucial à son expérience positive de stage.

## Jerôme Gagnon, stagiaire au Carrefour d’éducation populaire, Pointe-St-Charles

Jeune entrepreneur, Jérôme représente un type particulier de stagiaire. Ses compétences en informatique, plus que son expérience de travail auprès de la communauté, l’ont poussé vers le Stage pour les Jeunes. Pourtant, c’est en grande partie le travail communautaire qui l’a marqué lors de son stage.

Selon Jérôme, le Carrefour est un lieu fréquenté par un noyau serré et assez jeune, composé entre autres d’immigrants et de personnes avec des limitations cognitives. Jérôme a l’impression que la clientèle qui assiste aux cours et aux ateliers dirigés n’est pas constituée des «habitués» du Carrefour. Il a remarqué que ce sont des résidents plus âgés du quartier, qui viennent pour développer des compétences nécessaires pour trouver un emploi, changer de contexte de travail (passer d’un emploi manuel à un autre qui demande des compétences en bureautique), socialiser, apprendre pour le plaisir, avoir accès à un ordinateur ou passer le temps.

Il s’est occupé principalement de suivis personnalisés avec des usagers qui veulent avancer des projets libres ou poursuivre une formation particulière. Ayant un intérêt pour le soutien technique et la réparation de matériel informatique, il a aussi été sollicité pour régler certains problèmes sur les ordinateurs personnels de participants.

Très tôt, il a été confronté à des tensions entre la théorie et la réalité de donner des cours. Il s’était fait suggérer de ne pas faire les tâches à la place des participants, qu’ils devaient tout faire par eux-mêmes, même «s’il fallait répéter 25 fois la même chose». Il a modifié un peu l’application de cette règle, car il s’est rendu compte que prendre certains «raccourcis» lui permettait d’aller plus vite et plus loin avec les participants, ce qui les motivait davantage. Il s’est rendu compte qu’ils apprenaient souvent autant en observant sa façon de travailler.

De la même façon, une règle voulant qu’un participant ne puisse pas solliciter plus de trois plages horaires de cours personnalisés s’est montrée peu appropriée. Cette règle ne reflétait pas la diversité de la capacité d’apprentissage de chacun. De plus, plusieurs jours, voire semaines pouvaient s’écouler entre les formations, ce qui diminuait grandement la portée des enseignements dispensés.

L’expérience la plus marquante que Jérôme a retiré du stage est liée à la relation particulière qu’il a développé avec Maurice, un participant régulier aux activités du CACI du Carrefour. L’homme dans la mi-cinquantaine est arrivé au CACI avec un projet d’amélioration de sa productivité professionnelle grâce à l’informatique. «Orphelin de Duplessis» et évaluateur d’œuvres d’art, Maurice s’est rendu compte que l’informatique pourrait beaucoup l’aider dans diverses tâches, comme classer des photos, monter des dossiers de subventions, faire des étiquettes, etc. Il démontrait une motivation hors du commun, se présentant quatre jours par semaine au CACI avec de nouveaux projets. Jérôme a donc passé de nombreuses heures avec lui, pendant lesquelles il l’aidait et l’encadrait, notamment dans un projet de documentaire sur un artiste visuel du quartier. Au cours des mois passés sur ses divers projets, Maurice a grandement amélioré son autonomie et sa confiance en lui. «À la fin, je sentais qu’il se rendait compte qu’il était bon. Il venait valider avec moi comment faire certaines choses, et c’était exactement ça», explique le stagiaire. Jérôme a particulièrement apprécié ses échanges avec le participant et admet avoir appris énormément sur le monde des œuvres d’art et sur la réalité de Maurice, qui vient «d’un autre univers» que le sien.

Le fait de côtoyer des gens de milieux différents qui ont des histoires de vie éloignées de la sienne a poussé Jérôme à adopter une position réflexive sur ses propres pratiques, et à modifié sa perspective sur la technologie. Il avoue avoir sous-estimé l’importance que sa maîtrise de l’informatique avait eu dans sa vie, l’avantage réel que cette littératie numérique constitue. Inversement, Jérôme sous-estimait l’effet de blocage affectant des membres de la communauté se situant à l’extérieur de ce champ de compétence.

«J’ai vraiment réalisé que la technologie m’avait propulsé dans la vie. À commencer simplement par le stage, qui est une bonne job et une bonne opportunité : je ne l’aurais jamais eu si je m’étais promené de magasins en magasins avec un CV dans les mains», suggère-t-il.

En reconnaissant qu’il éprouve une grande confiance en lui puisqu’il sait que, grâce à Internet et son autodidactie, il peut trouver des solutions à la plupart de ses problèmes, il admet que ceux qui n’y ont pas accès doivent souffrir. Les participants du CACI viennent chercher des compétences informatiques, mais ils améliorent au moins autant leur confiance en eux et leur perception de leurs rôles au sein de la société.

Le pire, selon Jérôme, c’est que la plupart des gens n’ont pas besoin de compétences poussées pour s’approprier la technologie. Il raconte par exemple l’émerveillement d’une participante lorsqu’elle a découvert le logiciel de dessin Paint. En grande partie grâce à leur entourage, la plupart des participants sont sensibilisés à l’importance d’Internet et savent qu’ils pourraient trouver beaucoup d’information sur Internet et gagner en autonomie. Pourtant, plusieurs parmi eux ne disposent pas des outils nécessaires à cette appropriation.

Jérôme a été surpris de constater que la communication interpersonnelle était l’une des principales compétences qu’il avait développées au cours de son stage. Pour pouvoir expliquer et vulgariser efficacement, il devait d’abord mettre le participant en confiance, puis se mettre à sa place, voir le monde selon ses yeux, pour trouver le meilleur «chemin» pour se faire comprendre. Il note aussi qu’il a trouvé plus efficace de fonctionner par projets avec ses «élèves». Ceux qui arrivaient avec un besoin précis et y répondaient concrètement avaient ensuite plus de curiosité et de motivation à découvrir d’autres manières avec lesquelles l’informatique pouvait les aider. Le cas de Maurice est un exemple idéal, mais il a aussi cité le cas d’une dame qui voulait faire des cartes avec images en filigrane sur Word qu’elle pourrait envoyer par courriel et un homme qui a réussi à faire de l’animation 2D.

Jérôme a aussi tiré plusieurs conclusions intéressantes sur l’organisation même du stage – des facteurs de réussite et des volets à améliorer ou à rajouter. Les séances hebdomadaires de discussions inter-CACI (les vendredis après-midi) sont selon lui à conserver. Initiées l’an dernier dans son réseau (le Sud-Ouest), ces rencontres demeurent pertinentes et appréciées. Elles ont permis, selon Jérôme, de développer une énergie d’équipe, d’apporter une dimension sociale essentielle au stage. Ces tables rondes ont permis de constater les forces de chacun, ce qui se révélait utile lorsqu’un animateur avait une question spécifique sur un logiciel ou une manœuvre technique. Un horaire comportant les plages de travail de tous les animateurs du Sud-Ouest, ainsi que leurs compétences a aussi renforcé le sentiment d’interdépendance des stagiaires. Jérôme a aussi particulièrement apprécié le fait d’être placé dans un CACI qui correspondait à son profil, avec des gens qui lui ressemblaient, plutôt que d’être assigné aléatoirement. La cohésion d’une équipe est un facteur important de réussite du stage.

À ce propos, Jérôme souligne que l’offre de stage gagnerait à être améliorée pour refléter plus précisément les compétences requises et la nature du travail. La patience, l’empathie, la capacité d’ouverture sur l’autre sont tous plus importants, à ces yeux, qu’une maîtrise approfondie de logiciels informatiques. «N’importe qui de ma génération a les connaissances pour enseigner dans un CACI». En soulignant l’aspect humain et communautaire dans l’offre de stage, il pense qu’on attirerait des candidats tout à fait compétents (issus de domaines comme le travail social, l’éducation, la sociologie, etc.) et qui ne se sentent pas interpelés par la formulation présente.

Tout comme les stagiaires rencontrés en décembre, Jérôme a remarqué que les participants éprouvent un grand besoin de soutien technique approprié. Il a été scandalisé d’apprendre que certains techniciens demandaient un prix exorbitant pour des tâches simples, comme mettre à jour un système d’exploitation ou installer un logiciel. De fait, plusieurs participants se contentent d’ordinateurs personnels qui fonctionnent mal, ce qui a pour effet de miner encore plus leur rapport à l’informatique. Le Carrefour compte déjà un technicien qui peut répondre aux questions et réparer les ordinateurs. Toutefois, Jérôme suggère l’ajout d’un technicien qui pourrait se rendre aux domiciles de ceux qui ne peuvent déplacer leur ordinateur, ce qui bénéficierait à une large clientèle de son CACI.

Pour Jérôme, il apparaît assez clair que les compétences développées au cours du stage sont directement liées à son interaction et ses expériences avec les participants et les autres stagiaires. L’informatique devient un moyen, un prétexte, pour développer une sensibilité et une proximité avec des personnes qui n’appartiennent pas «à son monde». Le fait de côtoyer des membres de différentes générations, qui ont eu différentes opportunités, a stimulé chez Jérôme un processus de réflexivité sur ses propres pratiques et son rapport à la technologie. Le stage a changé la manière dont il percevait le monde et a orienté ses décisions futures, comme son choix de domaine d’étude. Jérôme admet être le premier surpris du cheminement sur lequel ce stage l’a mené, mais qu’il a «participé à l’évolution de ma pensée et de ma personnalité».

# Développement du programme de stage

Lors de l’année 2012–2013, le projet CACILab a permis de comprendre le programme de stage d’une façon nouvelle. Alors que les activités du Mandalab de Communautique s’augmentent d’un programme étendu de stages et de résidences, les enseignements du Stage pour les Jeunes peuvent se révêler précieux. Les propos des stagiaires peuvent permettre de développer un stage approprié en fonction tant de la mission de Communautique que des besoins de la population. La nécessité étant étant la mère de l’invention, la précarité affectant le programme Stage pour les Jeunes peut mener à un modèle plus flexible de travail avec des stagiaires.

Plusieurs aspects de ce développement futur peuvent sortir largement du cadre des CACI, des organismes communautaires, voir du travail des jeunes. D’ailleurs, une approche par projets de stagiaires, de citoyens et d’organismes permet de déployer des stages très diversifiés qui maintiennent la mission de Communautique tout en étendant sa sphère d’action. C’est pourtant à travers le Stage pour les Jeunes, en coordonnant le travail de jeunes animatrices et animateurs de CACI, que Communautique a acquis sa plus profonde expérience des contextes de stage. C’est donc ce contexte qui peut fournir les enseignements les plus utiles à la création de nouveaux types de stage.

## Recrutement et approche par projets

Selon les observations de plusieurs stagiaires comme Jérôme, il serait utile de repenser la description du Stage pour les Jeunes et, plus particulièrement, l’offre d’emploi qui lui est associée. Les amis et proches de certains stagiaires auraient pu profiter du stage mais étaient rebutés par l’offre d’emploi qui semblait demander plus d’aptitudes techniques qu’il ne fut nécessaire en pratique. D’ailleurs, les échos de stagiaires ayant des connaissances techniques plus approfondies donnent à penser que le stage est peu compatible avec leurs compétences.

D’autre part, le stage peut paraître comme un emploi attrayant en fonction du salaire offert par rapport aux exigences. Bien qu’un tel emploi ait certains avantages, il risque de contribuer peu au développement professionnel, à l’innovation ouverte ou à l’appropriation technologique des personnes impliquées. D’ailleurs, divers commentaires de la part de plusieurs stagiaires et responsables de stages révèlent l’impression, par plusieurs stagiaires, que cet emploi temporaire n’est qu’une porte d’entrée au travail au sein de l’organisme d’accueil du stage. Dans un tel contexte, l’autonomisation des stagiaires est mise en jeu, le stage ne représentant pas une occasion de développer des compétences utiles en-dehors du contexte spécifique du stage. Alors que plusieurs personnes réussissent à bâtir leurs propres domaines d’expertise, des stagiaires se limitant au contexte de stage peuvent être désavantagés en milieu de travail.

Les stagiaires décrivent parfois le stage à leurs proches et amis, par exemple pour les inciter à effectuer une demande. De telles descriptions pourraient inspirer une nouvelle démarche de recrutement misant sur:

* un ton plus informel;
* une description plus réaliste du fonctionnement du stage;
* l’avantage du bouche à oreille;
* une façon de cibler des aptitudes préalables;
* un approche basée sur des projets concrets provenant des stagiaires eux-mêmes.

Un avantage fondamental du programme de stage consiste en la capacité de coordonner les stagiaires en fonction de leurs compétences, tel qu’expliquer par Jérôme. Dans le modèle actuel, cette coordination demande une connaissance approfondie des CACI d’un certain réseau et des besoins les plus importants de ces CACI. Privilégiant une approche par projets, ce travail de coordination peut consister en un maillage entre des projets de stagiaires et les projets d’organismes d’accueil de stages.

L’approche par projets permet de diversifier le recrutement. Au lieu de chercher plusieurs exemplaires d’un stagiaire-modèle, il s’agit de favoriser des projets divers par pairage entre stagiaires et organismes d’accueil de stages.

## Suivi du stage

La nécessité d’un travail de suivi auprès des stagiaires semble une évidence pour plusieurs personnes impliquées. Pourtant, ce besoin continue à être exprimé par des animateurs de CACI, d’une année à l’autre.

Le premier problème lié au suivi est causé par le hiatus estival. Si des CACI fonctionnent au cours de l’été, les animateurs associés à Communautique n’effectuent leur travail que de l’automne au printemps. Dans une telle situation, il est généralement impossible de «passer le relai» entre stagiaires. La transmission de connaissances acquises par les stagiaires dépend d’une documentation fragmentaire, d’observations ponctuelles et de quelques propos échangés entre membres de différentes cohortes, souvent diffusés par des coordonnateurs.

Une documentation élargie peut aider à palier à ce manque de transfert entre cohortes. Outre une documentation écrite, comprenant des rapports produits par différents intervenants, cette documentation peut être réalisée par l’entremise de vidéos et de photographies réalisées en collaboration avec les stagiaires. D’ailleurs, comme mentionné plus haut, Véronique a débuté au printemps 2013 un tel projet de documentation vidéo du travail de stage. Une telle initiative s’effectue en parallèle avec des projets vidéo et photographie effectués par des membres de l’équipe de Communautique. Il serait utile de regrouper tous ces documents, écrits ou audiovisuels, et de les rendre disponibles aux prochains stagiaires affiliés à Communautique, dans le cadre des CACI comme d’autres projets. Toutefois, une telle documentation ne peut remplacer le contact direct entre stagiaires.

Le contact direct entre stagiaires, en contexte réel, permet un effet multiplicateur. Les bénéfices de la formation par les pairs sont bien connus. Une ancienne stagiaire peut contribuer très largement à la formation d’un nouvel animateur puisqu’elle connaît par expérience plusieurs des enjeux subtils pouvant avoir des effets sur le travail de stage. Le suivi d’un stage à l’autre permet aussi de renforcer le sentiment d’appartenance à un projet plus large. Après un certain temps, la cohésion d’une équipe travaillant de façon coordonnée peut bâtir une culture de groupe. Si cette construction est à recommencer à chaque année, ce groupe ne peut jamais devenir une vraie communauté, donnant à ses membres une identité forte. Tout au plus, il peut s’agir d’un réseau plus ou moins diffus au sein duquel circulent quelques anecdotes mais peu de savoirs communs.

Des contraintes pratiques rendent souvent difficile ce suivi d’une cohorte à l’autre. La précarité du financement qui soutient le stage et les changements fréquents dans le personnel associé au stage ne semblent pas pouvoir assurer la continuité et la pérennité du stage, d’une année à l’autre. Pourtant, un tel maintien des acquis est une nécessité fondamentale à la mission qu’a Communautique de favoriser l’appropriation technologique et l’innovation ouverte.

## Rompre l’isolement

Tout comme le lien entre cohortes, les contacts entre stagiaires d’une même cohorte sont essentiels. C’est d’ailleurs par un «esprit de cohorte» que de nombreux stages acquièrent le plus de valeur pour les participants. Dans divers domaines professionnels, les liens établis au cours d’une formation commune constituent la base du travail collaboratif, voire du recrutement informel. En contexte d’innovation ouverte, des stagiaires peuvent provoquer un véritable mouvement social par l’effet exponentiel du travail en commun. Le projet d’une stagiaire offrant un contexte pour le travail d’autres personnes, les occasions de construire des nouvelles pratiques se multiplient.

Au cours du stage 2012–2013, les contacts entre stagiaires ont été favorisés de plusieurs façons, dont certaines ont été décrites lors des entrevues décrites plus haut. Tout d’abord, une dynamique d’échange a été mise en place à travers la liste de diffusion de courriel. Aux dires de Jérôme, il était facile pour des animateurs de CACI de poser des questions aux autres stagiaires. En dissipant la «friction», un simple canal de communication entre stagiaires permet de transformer un travail isolé en une possibilité d’échange et de co-construction.

Cette dynamique rappelle un principe important de la «gestion de communauté» : une fois institué l’usage d’un outil de communication de groupe, quel qu’il soit, la co-construction des connaissances s’effectue sur la poussée du groupe. Cet effet est plus qualitatif que quantitatif. Un nombre restreint de messages échangés peut avoir un impact fondamental sur la force d’un groupe, souvent de façon très subtile. Les caractéristiques de l’outil ont souvent moins d’importance que son usage puisqu’un groupe cohésif peut travailler efficacement avec presque n‘importe quel outil. Les échanges entre stagiaires sont particulièrement forts du fait qu’ils ne dépendent d’aucune hiérarchie.

Des évènements, tant formels qu’informels, ont aussi contribué à la fluidité de la communication entre pairs au cours du SJ 2012–2013. Ainsi, des «5 à 7» organisés par des coordonnatrices ont contribué à donner une couleur particulière à ce Stage pour les Jeunes. D’ailleurs, plusieurs de ces évènements étaient annoncés sur la liste Animateurs, donnant le ton de ces échanges.

Des évènements plus formels ont été organisés. Les réunions hebdomadaires au sein de chaque réseau constituent une nette innovation par rapport aux stages précédents. Si, aux dires d’un stagiaire, ces réunions peuvent devenir un tant soit peu redondantes, elles ont pour effet notoire de rompre l’isolement entre stagiaires en donnant un sens concret à leur travail. Il s’agit d’ailleurs d’occasions de transférer des connaissances au sein d’une même cohorte. Bien que des critères logistiques peuvent rendre difficiles les contacts entre réseaux, la force des contacts à l’intérieur d’un même réseau de stagiaires peut avoir des répercussions sur l’ensemble du stage.

Compte tenu de l’expertise acquise par Communautique en innovation ouverte et en travail collaboratif, il serait possible d’augmenter ces rencontres entre stagiaires d’ateliers de co-création. Une telle démarche serait facilitée par une approche par projets puisque les stagiaires pourraient échanger et collaborer sur des projets concrets qui les animent.

## Expertise

Une connaissance approfondie de l’expertise de plusieurs stagiaires fait partie du Stages pour les Jeunes en 2012–2013. Marie-Ève Boucher, coordonnatrice dans le Sud-Ouest, a d’ailleurs réalisé une cartographie des stagiaires de son réseau, selon leurs aptitudes spécifiques. Cette cartographie a permis à ces stagiaires de se référer certaines questions et de développer un sens de cohésion. Mise à l’échelle, une telle initiative peut renforcer grandement le réseau au centre duquel Communautique est situé. D’ailleurs, une telle «cartographie des compétences» peut aider à situer Communautique dans la sphère de l’innovation ouverte et de l’appropriation technologique.

Conçue comme détentrice d’une expertise spécifique, une stagiaire n’est pas simplement une «employée temporaire». Elle devient experte, reconnue pour ses compétences. C’est entre autres par une telle transformation qu’un stage prend tout son sens, dans le développement professionnel de stagiaires de divers milieux.

La reconnaissance des compétences et de l’expertise constitue un problème relativement complexe. Pour certaines personnes, l’accréditation universitaire constitue une solution à ce problème. Pourtant, divers aspects du système académique contemporain créent de nouveaux problèmes liés à la reconnaissance des compétences. Parmi ces nouveaux problèmes, la «diplômanie» (“credentialism”) mérite une attention particulière. Lorsqu’un diplôme constitue le critère de base de reconnaissance de la compétence, sa valeur tend à diminuer avec l’augmentation du nombre de diplômé. Il y a alors surenchère et un diplôme de deuxième cycle devient nécessaire là où un diplôme de premier cycle suffisait auparavant. Par ailleurs, le contexte académique ne permet d’évaluer que quelques-unes des nombreuses compétences liées au développement professionnel, les autres compétences nécessitant un contact direct avec le contexte réel de travail. Ainsi, la diplomation évoque une dynamique interne qui n’offre que peu de support au milieu professionnel.

Les stages permettent de sortir l’évaluation des compétences du cercle vicieux de la «diplômanie». En fournissant une reconnaissance concrète du travail des stagiaires, les organismes jouent un rôle clé en supplément à celui des institutions académiques.

L’émergence de normes d’évaluation des compétences, tel le projet Open Badges de Mozilla, aide à démontrer l’importance de l’innovation en matière d’accréditation et de reconnaissance de l’expertise. La notoriété d’un organisme d’accueil de stages peut d’ailleurs contribuer à la force d’un «badge» correspondant à des compétences ou des connaissances qui lui sont liées. Évaluant le travail effectué, un organisme octroyant un «badge» à une stagiaire fait bien plus que donner une note: il permet à cette stagiaire de manifester son expertise.

## Mentorat

Bien qu’il n’ait pas été mentionné dans le cadre du CACILab, le mentorat constitue un élément fondamental de la réussite d’un programme de stages. Non seulement les rapports entre mentors et apprentis déplacent-ils la dimension hiérarchique d’un stage mais ces rapports privilégiés construisent d’importants rapports sociaux.

En donnant à certaines personnes un rôle de mentor, des organismes accueillant des stages peuvent grandement favoriser l’innovation ouverte. En tant que mentor, une employée ou bénévole d’un organisme peut transmettre son savoir pratique du fonctionnement de l’organisme et accueillir une stagiaire dont le projet l’intéresse. Un tel rapport permet de rompre une routine et offre l’opportunité de construire de nouveaux savoirs. De son côté, une stagiaire qui entre en situation de mentorat peut proposer une perspective nouvelle à l’organisme tout en acquérant des compétences sur le terrain. Une telle dynamique est si usuelle qu’elle est souvent tenue pour acquise. Pourtant, le Stage pour les Jeunes ne permet pas de construire des relations de mentorat entre stagiaires et organismes d’accueil de stages de façon régulière.

Le mentorat peut aussi contribuer aux rapports entre stagiaires. Une personne ayant effectué, par le passé, un stage en collaboration avec Communautique peut servir de mentor à une nouvelle stagiaire. Le passage du rôle de stagiaire à celui de mentor évoque un développement professionnel important, démontrant l’utilité du stage lui-même. L’émulation d’une personne qui a déjà été dans la même position que soi offre un caractère bien plus concret que l’aspiration à obtenir l’emploi d’une personne que l’on admire.

# Adapter le CACILab

Le propre du travail ethnographique est de se réajuster constamment en fonction des conditions du terrain. Il ne faut donc pas voir notre dérogation à notre stratégie initiale comme un échec, bien au contraire. Une démarche ethnographique saine se moule à la réalité qu’elle observe, plutôt que d’essayer d’imposer un cadre et une vision. Nous avons certes recueilli moins de données que nous l’espérions, mais nous croyons que notre démarche et ce rapport qui en est issu comporten bon nombre d’observations pertinentes et de pistes de réflexions qui méritent d’être explorées.

Rencontrer les stagiaires dès les débuts de leur emploi s’est avéré très utile, puisque nous avons pu tout de suite les sensibiliser et les inclure dans le projet. Notre inclusion dans leur semaine de formation établissait aussi la cohésion de notre démarche avec les objectifs de leur stage, du Mandalab et de Communautique.

Les rencontres de groupes, proposées d’abord comme un compromis, se sont révélées très efficace. Effectuées à mi-parcours du stage, elles ont coïncidé avec un moment où les stagiaires sont déjà à même de partager leurs observations, et où nous pouvions les encourager à pousser ou perfectionner leur participation. Il serait souhaitable, à notre avis, d’étendre cet exercice à un plus grand nombre de stagiaires.

Les rencontres individuelles permettent quant à elles de faire la lumière sur l’apport que le stage a eu sur le cheminement personnel d’individus aux parcours divers. Les deux expériences se sont montrées très différentes l’une de l’autres, mais nous avons constaté assez de similitudes et de dissemblances dans les récits pour souhaiter que le processus soit étendu. Dans la suite du CACILab, il serait utile de sélectionner au moins un stagiaire de chaque réseau, tout en conservant une diversité de milieu de stage (i.e. : stage avec personnes âgées, handicapés, population immigrante, itinérants, équipes de différentes tailles, etc.).

C’est au cours de cette année que Laurent Blais a été initié au travail de Communautique. C’était également la première fois que nous travaillions ensemble. Au cours de la dernière année, nous avons pu créer une chimie et un partage des tâches tenant compte des forces de chacun. Nous avons de bonnes raisons de croire que la différence d’âge entre les deux chercheurs permet d’entretenir des rapports différents avec les stagiaires et membres de la communauté. Le bénéfice d’une telle diversité au travail de recherche est indéniable et il serait important de le conserver au cœur d’autres activités liées au Mandalab.