

## Conceptualisation d'une Pra-TIC citoyenne en action communautaire autonome au Québec

Sylvie JOCHEMS, en collaboration avec Maryse RIVARD\*

Au Québec, le droit à la communication médiatisée par les technologies de l'information et de communication (TIC) est un enjeu encore très peu documenté dans le domaine du travail social<sup>1</sup>. Néanmoins, on observe que quelques acteurs sociaux issus de l'action communautaire reconnaissent que la fracture numérique est un problème social suffisamment important<sup>2</sup> pour qu'il fasse l'objet de la mission de nouveaux organismes communautaires, de recherches empiriques<sup>3</sup> ou du moins, du développement de nouvelles pratiques sociales<sup>4</sup>.

Or, le but de cette communication est de contribuer à la conceptualisation des pratiques citoyennes médiatisées par les technologies de l'information et de communication (TIC) plus particulièrement au sein de l'action communautaire autonome. Pour ce faire, nous exposerons d'abord la pertinence d'un tel sujet de recherche tout à fait innovateur en travail social. Puis, nous introduirons la démarche exploratoire qui a conduit à cette proposition conceptuelle sur ce que l'on appellera les «Pra-TIC citoyennes»<sup>5</sup>.

Cela dit, ces travaux de recherche dont nous faisons mention dans cette communication contribuent à notre réflexion théorique sur la cohérence entre les acteurs, le sens et les formes des pratiques sociales dans le contexte de changement paradigmatique à l'ère informationnelle<sup>6</sup> et du nouvel esprit du capitalisme, pour reprendre les termes de Boltanski et Chiapello<sup>7</sup>.

---

\* Sylvie JOCHEMS est professeure en intervention sociale à l'université du Québec à Chicoutimi. Elle est doctorante en Service social au programme conjoint de l'université de Montréal et de l'université McGill au Québec. Notez que cette communication a été présentée conjointement avec Mme Maryse RIVARD, MSc en communication de l'UQAM, responsable des communications au Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine (CDEACF). Je tiens particulièrement à souligner l'immense plaisir que j'ai eu à collaborer avec Mme Rivard durant tout le processus qu'exige une telle tournée d'animation à travers le Québec en 2004. Sans son professionnalisme, son sens éthique et sa complicité, cette communication n'aurait pu être produite.

<sup>1</sup> BOUCHARD, Louise. Chap.10 «Travail social et technologies de l'information et des communications» dans DORVIL, Henri et Robert MAYER (eds) *Problèmes sociaux : études de cas et interventions sociales*, Tome II, Les presses de l'université du Québec, 2001.

<sup>2</sup> COMMUNAUTIQUE, L'accès aux technologies de l'information et de la communication : au coeur de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, Mémoire présenté à la Commission des Affaires sociales de l'assemblée nationale sur le projet de loi 112, Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, septembre 2002b. Disponible en ligne [ <http://www.communautique.qc.ca/docomtiq/accestechno.html> ]. COMMUNAUTIQUE, L'action communautaire: un outil pour la démocratisation de l'inforoute. Consultation publique sur la proposition de politique de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire, 2000.

<sup>3</sup> PELLETIER, Francine, *Rapport de l'étude sur les besoins*, rapport de recherche de l'institut canadien d'éducation des adultes et La puce communautaire. Disponible sur le site Web de communautique, 1997.

<sup>4</sup> GEORGE, E. «De l'utilisation d'Internet comme outil de mobilisation : les cas d'ATTAC et de SALAMI», revue *Sociologie et sociétés*, 32(2) :172-188, 2000. Disponible en ligne [ <http://www.erudit.org/revue/socsoc/2000/v32/n2/001293ar.pdf> ] ; GRANJON, F., *L'Internet militant. Mouvement social et usages des réseaux télématiques*. Éditions Apogée Edition, 2001 ; MILLERAND, Florence. *Les TIC et les femmes : bibliographie critique annotée*, étude réalisée dans le cadre du projet Internet au Féminin, 1999b. Disponible en ligne à : <http://netfemmes.cdeacf.ca/documents/biblioefemmes.html>.

<sup>5</sup> Pra-TIC citoyennes : bien que ce soit là un raccourci linguistique peu souhaitable, nous l'utiliserons simplement par pragmatisme.

<sup>6</sup> CASTELLS, M., *La société en réseaux : l'ère de l'information* (Éditions Fayard, Edition), Tome I, Paris, 1998.

<sup>7</sup> BOLTANSKI, L.CHIAPELLO., E., *Le nouvel esprit du capitalisme* (Gallimard Edition), Paris, 1999.

# 1 PROBLEMATIQUE

## 1.1 Le problème de recherche

Notre revue de littérature a permis de constater à quel point l'émergence des TIC en travail social au Québec est peu documentée et l'est encore moins par les travailleuses sociales elles-mêmes<sup>8</sup>. Toutefois, une chercheure sociologue d'Ottawa a permis de dresser plus récemment les contours des applications des technologies de l'information et des communications dans le domaine du travail social tout autant que les débats qui s'y rattachent. Louise Bouchard identifie trois vagues à l'implantation des TIC en travail social : «La première vague a consisté en l'implantation des systèmes centraux et des systèmes-clients, surtout voués à la gestion. La seconde vague date des années 1985 et a vu l'apparition de systèmes interactifs (logiciels) voués notamment au suivi et à l'aide à la décision. La dernière vague consiste en la mise sur pied de systèmes en réseaux»<sup>9</sup>.

Nous constatons alors que les premières préoccupations sont surtout liées à la fonction professionnelle des travailleuses sociales axée notamment sur la prestation de services et la gestion sociale : «Fournir des services sociaux aux personnes, aux familles et aux collectivités dans le but de favoriser, notamment par l'évaluation psychosociale et par l'intervention sociale, selon une approche centrée sur l'interaction avec l'environnement, leur développement social ainsi que l'amélioration ou la restauration de leur fonctionnement social»<sup>10</sup>.

Sous cet angle professionnel, il est moins surprenant que les auteurEs aient, dans un premier temps, cherché à décrire des pratiques utilisant les TIC à des fins de téléservice, d'utilisation thérapeutique à distance ou de ressources-conseil en ligne, par exemples. D'une part, ces professionnelles évaluent que «ces nouveaux outils leur permettent d'accroître leur capacité de servir un plus grand nombre de personnes, qu'ils leur apportent un soutien dans l'évaluation des problèmes et dans la coordination des ressources à mettre en œuvre»<sup>11</sup>. D'autre part, leur résistance est à l'effet que des utilisations des TIC puissent contrevenir au code déontologique du travail social, telle la confidentialité du dossier-client, et de son éthique alors que la «relation interpersonnelle entre le client et le praticien serait dépersonnalisée et mécanisée»<sup>12</sup>.

Or, un autre courant en travail social met davantage en relief le rôle d'agentE de changement social au cœur de leur définition de ce domaine. Ainsi, plusieurs intervenantes et formateurs en travail social le définissent comme étant une discipline pratique :

Le travail social est une discipline pratique ayant pour objet les problèmes sociaux tels que vécus par des individus, des groupes et des collectivités, dans une perspective d'intervention collective ou individuelle axée sur le changement social (...) le travail social est une discipline pratique parce que l'action est basée sur une réflexion analytique et critique de la réalité. L'action n'est pas seulement une réponse comprise dans un code de procédures ou d'attributs professionnels; elle fait appel à la capacité d'analyse critique de l'intervenant.<sup>13</sup>

<sup>8</sup> Nous faisons le choix d'employer le terme «travailleuses sociales» pour refléter la majorité féminine qui domine tant dans la discipline que la profession du travail social.

<sup>9</sup> BOUCHARD, 2001: 252

<sup>10</sup> ORDRE PROFESSIONNEL DES TRAVAILLEURS SOCIAUX DU QUÉBEC, *L'humain avant tout*, dépliant promotionnel, 2004.

<sup>11</sup> BOUCHARD, 2001: 268.

<sup>12</sup> *Ibid* : 268.

<sup>13</sup> LECOMPTE cité dans DESLAURIERS, Jean-Pierre et Yves HURTUBISE. *Introduction au travail social*, Les presses de l'université Laval, 2000 :24.

L'émergence des TIC en travail social soulève, de ce point de vue, davantage de questions politiques : «Le travail social joue un rôle important dans la communauté par la démocratisation de l'information et de la prise de décision. En ce sens, les techniques de communication et d'information pourraient être des outils d'empowerment»<sup>14</sup>. À plus forte raison sur ce point précis, les activités scientifiques sont rarissimes en travail social au Québec<sup>15</sup>. Somme toute, elles contribuent trop timidement à l'avancement des connaissances théoriques sur les pratiques sociales collectives du domaine<sup>16</sup> du travail social.

Néanmoins, trois sources d'information nous permettent d'amorcer nos travaux. La première source provient des productions scientifiques, militantes et dites «grises» des acteurs sociaux du Québec. La seconde puise dans les domaines de la sociologie des mouvements sociaux et de la communication pour accéder à une littérature tant empirique que théorique. Ce sont alors ces sources d'informations qui alimentent notre réflexion afin de répondre aux interrogations suivantes. Premièrement, en partant du principe qu'un problème social n'existe que conditionnellement à ce qu'une situation sociale particulière soit sélectionnée et identifiée comme étant problématique<sup>17</sup> et ce, par l'émission d'un jugement de valeur d'acteurs sociaux<sup>18</sup>, nous nous demandons s'il existe un problème social lié au phénomène des TIC au Québec ? Deuxièmement, dans l'affirmative, comment se définit-il ? Et troisièmement, comment peut-on conceptualiser une pratique sociale en réponse à ce problème social ?

## 1.2 Reconnaissance du problème social<sup>19</sup> par des acteurs sociaux

Nous pouvons affirmer qu'effectivement un problème social lié aux TIC a non seulement été identifié par des acteurs sociaux parce qu'il est considéré comme un enjeu social important mais il fait aussi l'objet de nouvelles formes de pratiques et de mobilisations sociales<sup>20</sup>.

Au Québec, mentionnons d'abord que le terme de fracture numérique (voir aussi «fossé numérique») est généralement compris et utilisé comme étant l'«écart social séparant les personnes ayant accès aux TIC et celles qui ne l'ont pas»<sup>21</sup>. Elle est identifiée comme situation indésirable puisqu'elle induit une marge entre les infos-riches et les infos-pauvres.

Mais c'est l'emploi du concept d'exclusion sociale qui permet de reconnaître qu'une action est «exercée par une société qui rejette hors d'elle-même un ou plusieurs de ses membres ou l'effet de cette action sur la ou les personnes va à l'encontre de ses objectifs. L'exclusion sociale peut être implicite et résulter d'un ensemble de circonstances comme

<sup>14</sup> RAFFERTY, 1997 citée par BOUCHARD, 2001 :269.

<sup>15</sup> MILLERAND, Florence. *Les TIC et les femmes : bibliographie critique annotée*, étude réalisée dans le cadre du projet Internet au Féminin, 1999b : 3. Disponible en ligne à : <http://netfemmes.cdeacf.ca/documents/bibliofemmes.html>

<sup>16</sup> Nous utilisons le terme «domaine du travail social» afin d'éviter les embûches que soulève le débat à l'effet que le travail social ne puisse être une discipline et qu'il ne se restreint pas non plus à des activités professionnelles.

<sup>17</sup> MAYER, Robert et Henry DORVIL, «Introduction. Problèmes sociaux. Eléments et dynamiques», in *Les problèmes sociaux*, Tome I : théories et méthodologies, Québec, Presses de l'université du Québec, 2001 :3.

<sup>18</sup> REZSOHAZY, 1980 cité par MAYER et DORVIL, 2001 :5

<sup>19</sup> Nous passons court sur l'analyse de ce problème social considérant que les personnes participantes à ce colloque sont déjà bien au fait de l'état et de la définition de ce qu'est la fracture numérique.

<sup>20</sup> GEORGE, 2000 ; GRANJON, 2001 ; PROULX, Serge, «Mondialisation et mouvements d'affirmation identitaire: expressions possibles de la société civile internationale», in Jauréguiberry, F. et S. Proulx (eds.), *Internet, nouvel espace citoyen ?*, L'Harmattan, 2002.

<sup>21</sup> COMMUNAUTIQUE, «Glossaire» dans *Plate-forme québécoise de l'Internet citoyen !*, 2002a. Disponible en ligne à : <http://www.communautique.qc.ca/>

l'inactivité, la faiblesse économique, les handicaps, qui concourent à placer des personnes en dehors des normes sociales dominantes»<sup>22</sup>.

Cela dit, l'analyse qui prévaut sur la fracture numérique ne lie pas nécessairement la fracture numérique à ce que Dominique Wolton<sup>23</sup> appelle la fracture politique. La fracture politique sous-entend trois objections face à l'idée de fracture numérique. D'abord, il ne faut pas oublier que la diffusion des systèmes d'information, les réseaux, est surtout rentable pour les industries de l'information puisque ce sont les réseaux capitalistes qui contrôlent les commutateurs. La deuxième objection se tourne vers le statut «universel» de ces systèmes d'information. L'outil technique ne peut combler le fossé socioculturel entre les peuples. Ce n'est pas en baignant dans une mer d'informations de plus en plus grande que l'on réduira les inégalités. La troisième objection nous rappelle que l'information n'est jamais neutre et qu'elle s'inscrit plutôt dans des modèles cognitifs et d'intérêts : «Non seulement l'information n'est pas universelle, mais en outre, elle est inscrite dans des schémas logiques qui ne sont pas non plus universels, expliquant que certains usagers sont à l'aise dans l'usage des réseaux, et d'autres moins»<sup>24</sup>. Ce qui est plus grave, selon Dominique Wolton, c'est bien la fracture politique qui sévit entre les humains, entre les citoyens. Le problème de la société en réseaux à l'ère informationnelle n'est pas technique mais bien politique : «Internet pour tous est un projet industriel, pas un projet politique»<sup>25</sup>. Il faut socialiser la technique et non le contraire. Autrement dit, le projet politique et culturel est celui qui donne sens à la technique.

### 1.3 Les premières réponses communautaires à la fracture numérique: l'exemple de Communautique

L'une des premières réponses d'acteurs sociaux du Québec au problème social lié à l'émergence des TIC est celle de développer des initiatives communautaires. *Communautique*, tout comme *La Puce communautaire*, s'insère justement dans un secteur où «de nouveaux groupes communautaires sont nés avec pour mission spécifique l'appropriation sociale et démocratique des technologies de l'information et de la communication (TIC)<sup>26</sup>». Sa mission est formulée comme suit :

«Mettre les technologies de l'information et de la communication au service des milieux communautaire et populaire ainsi qu'au service des citoyens et citoyennes potentiellement excluEs, dans une perspective d'élargissement de la vie démocratique et de la citoyenneté, tout en contribuant au développement d'espaces communautaires sur l'inforoute. Ses objectifs sont : 1) Accroître l'accès aux technologies de l'information et de la communication; 2) Favoriser la prise en charge et l'autonomie des groupes communautaires, du milieu et des citoyennes-citoyens ; 3) Développer une culture télématique démocratique ; 4) Contribuer au développement de l'inforoute et des espaces télématiques communautaires; 5) Contrer l'exclusion sociale liée aux technologies de l'information et des communications»<sup>27</sup>.

Nous attirons votre attention d'ailleurs à l'effet que Communautique ait mené en 2001 une consultation québécoise auprès d'une cinquantaine d'organismes afin d'analyser collectivement les résultats d'une «vaste enquête» effectuée auprès de plus de 450 groupes communautaires et ce, afin de «dresser l'état de l'appropriation des technologies de

<sup>22</sup> *Ibid* «Glossaire».

<sup>23</sup> WOLTON, Dominique, «Fracture numérique ou fracture numérique ?» in Jauréguiberry, F. et S. Proulx (eds.), *Internet, nouvel espace citoyen ?*, L'Harmattan, 2002.

<sup>24</sup> *Ibid* : 32.

<sup>25</sup> *Ibid*: 34.

<sup>26</sup> RICHARD, Ginette, «Le monde communautaire et Internet : des expériences, des enjeux, des défis et une certaine lucidité», document du colloque du CIRASI, Télé-Université, Montréal, pp 12-14, 20 octobre 2000.

<sup>27</sup> Site Web de Communautique : <http://www.communautique.qc.ca/> .

l'information et de la communication par le milieu communautaire». Cette consultation a donné lieu à une plateforme québécoise qui est maintenant diffusée largement dans le but, d'une part, que tous et toutes contribuent au développement d'un autre Internet, celui-là même qui permet l'exercice de la citoyenneté par l'inclusion de tous et toutes. D'autre part, cette stratégie vise à ce que cette plateforme serve «de levier à la reconnaissance et au soutien des acteurs qui sont le moteur de son développement»<sup>28</sup> :

L'Internet citoyen est une expression nouvelle qui ne redéfinit pas la citoyenneté ni ne réfère uniquement à Internet. Elle veut mettre de l'avant, non seulement l'utilisation des technologies de l'information et de la communication à des fins citoyennes, mais surtout l'appropriation de ces outils pour renforcer la citoyenneté. Elle met l'accent sur l'inclusion ; elle se veut pluraliste et porteuse de diversité. Elle veut offrir une vision plus large que celle davantage axée sur le commerce et traduire le processus d'appropriation démocratique nécessaire afin que les technologies de l'information et de la communication servent à soutenir la participation à la société, la vie démocratique ainsi que l'expression d'une citoyenneté pleine et entière.

## 2 DEMARCHE EXPLORATOIRE

Au-delà de l'étude des sources documentaires, l'envie d'être présente sur le terrain<sup>29</sup> s'est fait sentir afin de compléter et au besoin de vérifier nos impressions sous jacentes à la réalisation de la revue de littérature. Nous avons alors opté pour l'observation participante comme l'une des méthodes de cueillette de données nécessaire à nos travaux de recherche. Nous considérons qu'elle est un «instrument de collecte de données dans un processus inductif d'élaboration théorique par rapport à une situation sociale peu investiguée ; la collecte de données par observation directe vise alors la compilation de l'information la plus complète possible sur une situation sociale particulière. Dans ce sens, l'observation participante a davantage contribué à la découverte de nouvelles idées qu'à la vérification de théories établies. Cependant, il n'est pas exclu qu'elle serve aussi à confirmer des concepts ou des théories déjà formulés»<sup>30</sup>. L'occasion de s'impliquer dans un milieu d'action communautaire s'est présentée alors que le *Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine* (CDEACF) cherchait une co-animatrice qui pourrait également rédiger le guide d'accompagnement des journées d'animation sur le thème «TIC et citoyenneté». Nous nous sommes alors porté volontaire non sans une certaine fébrilité. Le 9 septembre 2003, les deux animatrices se rencontraient pour la première fois et se sont entendues sur les principes d'animation suivants :

«Partir des préoccupations des personnes participantes, de ce qui est observable dans leur quotidien : dans leurs organisations, leurs pratiques, dans leurs relations quotidiennes ; Pourquoi ? Parce que l'on veut questionner c'est le lien social i.e. ce que les TIC changent dans les rapports sociaux, les relations entre les humains, entre les citoyens et les citoyennes... ; Pour découvrir ensemble les problèmes, les obstacles, les défis, les enjeux que les TIC posent dans le quotidien comme à moyen et à long terme pour l'action communautaire ; Miser sur la participation active des membres du groupe ; Faire valoir leurs connaissances, leurs perceptions du terrain, ... ; Partager les connaissances en groupe : miser sur la discussion, les échanges multidirectionnels pour éviter les discussions Maîtres/élèves!

<sup>28</sup> COMMUNAUTIQUE, *Plate-forme québécoise de l'Internet citoyen !*, 2002a. Disponible en ligne à : <http://www.communautaire.qc.ca/>

<sup>29</sup> Il faut mentionner que l'auteure est, à la base, organisatrice communautaire des milieux de la défense des droits sociaux et du mouvement des femmes au Québec.

<sup>30</sup> DESLAURIERS, Jean-Pierre et Robert MAYER, chap.6 «L'observation directe», dans *Méthodes de recherche en intervention sociale*, Gaëtan Morin éditeur, 2000.

... ; L'animation n'a pas un rôle d'expertise sur le sujet. L'animation structure les discussions, les anime, les outille, ...»<sup>31</sup>.

Il était devenu clair que la chercheuse n'aurait pas un statut de non participante et ses objectifs personnels de départ ont été clairement annoncés : «Entretenir une réelle relation avec le terrain à l'égard des TIC ; Ecouter les préoccupations de ceux et de celles qui sont sur le terrain ; Etre au fait de l'analyse que les oc [organismes communautaires] portent pour justifier la pertinence sociale de mon doctorat et de mes recherches ultérieures ; Travailler en équipe d'animation et faire du «terrain» par cette animation ! Être capable de vulgariser ces préoccupations sociales liées aux TIC ... ; Mieux connaître le CDEACF et son réseau ; Publier des outils ou rapports «utiles», «pertinents» pour le terrain»<sup>32</sup>.

Cela dit, il devient clair pour chacune des parties que nos sensibilités de recherche et d'action sociale sont intrinsèquement liées à l'action communautaire qui désigne justement :

«... toute initiative issue de personnes, de groupes communautaires, d'une communauté (géographique locale, régionale, nationale ; d'intérêts ; d'identités) visant à apporter une solution collective et solidaire à un problème social ou à un besoin commun. L'action communautaire s'actualise par des pratiques multiples et diversifiées (création de ressources et de services, transformations sociales, éducation populaire, etc.) qui poursuivent des objectifs de justice sociale, de solidarité, de démocratie, de répartition plus juste des richesses, d'égalité entre les hommes et les femmes ainsi qu'entre les peuples»<sup>33</sup>.

## 2.1 Une observation participante ancrée en action communautaire: le CDEACF

Le *Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine* (CDEACF) a pour mission de collecter, diffuser, promouvoir et rendre accessibles, en français, les savoirs et savoirs faire des milieux de l'éducation des adultes, de l'alphabétisation et de la condition féminine du Québec et des communautés francophones du Canada. Chaque année, plus de 3000 nouvelles acquisitions viennent enrichir les collections du CDÉACF: ouvrages généraux, rapports de recherche, revues spécialisées, matériel didactique pour les adultes, manuels de formation, productions issues des *Initiatives fédérales provinciales conjointes en matière d'alphabétisation (IFPCA)*. Malgré la richesse du fonds documentaire, les collections du CDÉACF sont encore peu ou mal connues.

Les journées d'animation sont une façon originale pour le CDÉACF de faire connaître ses collections, ses nouvelles acquisitions et de réaliser sa mission. Organisées dans plusieurs régions du Québec, elles réunissent les intervenantEs de différents milieux autour d'une sélection de livres traitant d'une thématique spécifique. Elles reposent sur des publications récentes et traitent de sujets d'actualité. Pour les participantes et les participants, elles représentent une excellente occasion de se documenter, d'échanger et de réfléchir avec leurs collègues sur des thématiques d'actualité. Depuis sept ans, ces journées sont le rendez-vous annuel d'un grand nombre de personnes engagées dans l'action en éducation des adultes, en intervention communautaire et auprès des femmes. À l'heure où les sources d'information se multiplient, où le temps de lire et de réfléchir se raréfie, cette rencontre permet de prendre connaissance des nouvelles publications, des théories et des pratiques et surtout d'y réfléchir et d'en discuter entre collègues.

L'objectif des journées d'animation « Créer des liens pour comprendre et agir sur notre monde » est double. Elles ont pour but de créer des liens entre les collègues des différents

<sup>31</sup> JOCHEMS, Sylvie en collaboration avec Maryse RIVARD. *Rapport d'activités de la tournée «TIC et citoyenneté»*, Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine, 2004d.

<sup>32</sup> *Ibid.*

<sup>33</sup> LAMOUREUX, Henri, LAVOIE, Jocelyne, MAYER, Robert et PANET-RAYMOND, Jean. *La pratique de l'action communautaire*, Presses de l'université du Québec, 2003b :4.

milieux et de susciter des réflexions sur une thématique spécifique, elle-même créatrice de nouveaux liens entre les différentes théories, approches et pratiques. Depuis 2002, les journées d'animation portent sur l'exclusion. En 2002, nous avons cherché à mieux comprendre ce phénomène avec « Créer de liens pour contrer l'exclusion » puis en 2003, nous avons étudié quelques pistes de solution avec « Créer des liens pour favoriser l'inclusion ». En 2004, la thématique abordée s'inscrit dans la même veine et propose de réfléchir aux nouvelles formes d'exclusion sociale.

En somme, le CDEACF correspondait bien à nos attentes alors qu'il est un organisme qui offre des services en action communautaire et qui est activement impliqué dans la recherche de réponses individuelles et collectives aux problèmes de la fracture numérique et de la fracture politique : Projet *Internet au féminin*, le réseau NetFemmes, formation *Diffuser sur le Web*, le projet *Autonomie à la diffusion de l'information sur Internet*, collaboration avec l'alliance WomenAction, la publication du livre *Femmes et médias à travers le monde pour le changement social*, le projet *Fadafem : formation à distance à l'intention des groupes de femmes*, le projet *CIFINE : le comité interrégional Femmes et Internet pour l'Égalité* et plus récemment, la *bibliothèque virtuelle du patrimoine documentaire communautaire francophone* dont fait partie la *Collection F*.

## 2.2 La tournée d'animation «TIC et citoyenneté»<sup>34</sup>

La tournée d'animation a débuté en février 2004 et proposait la tenue d'une journée dans sept (7) régions du Québec : Montréal, Rimouski, Trois-Rivières, Rimouski, Ville-Marie, Gatineau et Saguenay. Devant le grand nombre d'inscriptions nous avons dû doubler le nombre de journées d'animation offertes dans deux villes soit à Montréal et à Saguenay. À l'inverse le trop petit nombre d'inscriptions à Ville Marie nous a obligé à annuler la journée d'animation dans cette ville. Deux journées supplémentaires ont été organisées « sur demande ». Une première journée supplémentaire a été réalisée à Sept-îles pour un groupe d'étudiants en intervention communautaire puis une seconde, à Montréal, auprès d'un groupe de formatrices et de formateurs de la Commission scolaire mais, pour la plupart, en milieux communautaires. Au total, cent cinquante six (156) personnes en provenance de cinquante quatre (54) groupes différents ont participé à neuf (9) journées d'animation organisées dans sept villes du Québec.

Le déroulement de la journée<sup>35</sup> d'animation est systématisé à partir des questions suivantes : 1) qu'est-ce qu'on vit avec les TIC ? ; 2) Est-ce les TIC nous causent des problèmes ? ; 3) Qu'est-ce qu'on fait avec les TIC, personnellement et dans nos organisations ? ; 4) Qu'est-ce qu'on veut faire avec les TIC ?

## 2.3 Premier constat : l'exigence politique de la citoyenneté en action communautaire

Même si le titre de la tournée combinait «TIC et citoyenneté», la citoyenneté est le thème qui a mobilisé les personnes participantes à ces journées d'animation bien plus qu'a pu

<sup>34</sup> JOCHEMS, Sylvie en collaboration avec Maryse RIVARD. *Guide d'accompagnement des journées d'animation «Créer des liens pour comprendre et agir sur notre monde : TIC et citoyenneté»*, Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine, 2004a ; JOCHEMS, Sylvie en collaboration avec Maryse RIVARD. *Bibliographie sélective des journées d'animation «Créer des liens pour comprendre et agir sur notre monde : TIC et citoyenneté»*, Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine, 2004b ; JOCHEMS, Sylvie en collaboration avec Maryse RIVARD. *Fiches de lecture des journées d'animation «Créer des liens pour comprendre et agir sur notre monde : TIC et citoyenneté»*, Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine, 2004c.

<sup>35</sup> Nous ne pourrions rendre compte ici du déroulement de la journée d'animation «TIC et citoyenneté» de façon détaillée. Là n'est pas notre propos dans cet article. JOCHEMS, Sylvie en collaboration avec Maryse RIVARD. *Rapport d'activités de la tournée «TIC et citoyenneté»*, Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine, 2004d

le faire les TIC<sup>36</sup>. La citoyenneté, mot pourtant sur toutes les lèvres, est l'aspiration actuelle de la société civile. La citoyenneté touche la finalité des actions collectives de la société civile, notamment en action communautaire. Elle est l'«affirmation du citoyenNe-sujet, de son aptitude à assumer son destin et celui de sa collectivité»<sup>37</sup>. Mais elle est peu intégrée dans la vie quotidienne des groupes communautaires. En ce sens, un premier défi concerne la démocratie qu'il faut conquérir que ce soit pour l'ensemble de la société ou à l'intérieur même de nos organisations communautaires. Même si c'est justement là le rôle des organisations communautaires et ce, depuis 40 ans au Québec :

À vrai dire, l'intérêt actuel pour la citoyenneté illustre peut-être ce fait paradoxal que le citoyen, après avoir été l'artisan du développement de son milieu, se voit aujourd'hui trop souvent relégué à un rôle d'observateur au profit d'une catégorie d'intervenantes et d'intervenants que l'on peut regrouper sous l'appellation de permanence<sup>38</sup>.

En somme, la citoyenneté ne pourra s'actualiser dans la société civile que si les citoyenNEs peuvent accéder à des outils et des lieux de pouvoir tout autant dans l'espace public que dans l'espace privé. Aussi, elle ne s'aurait être «réelle» qu'en accordant une place prépondérante à l'éducation, à la formation dans les groupes en action communautaire. L'éducation populaire, rappelons-le, c'est justement l'ensemble des démarches d'apprentissage et de réflexion critique par lesquelles des citoyenNEs mènent collectivement des actions qui amènent une prise de conscience individuelle et collective au sujet de leurs conditions de vie ou de travail, et qui visent, à court, moyen et à long terme, une transformation sociale, économique, culturelle et politique de leur milieu<sup>39</sup>. Le premier constat que nous faisons est donc axé sur la place de l'éducation populaire, de politisation, de l'éducation à la citoyenneté, au sein même de l'action communautaire.

## 2.4 Deuxième constat : l'exigence éthique de la citoyenneté en action communautaire

Parfois, les groupes en action communautaire tentent de pallier aux manques de ressources dans un milieu, parfois ils compensent la faiblesse institutionnelle en maints domaines, et cela depuis bien avant l'annonce de la fin de ce qu'on qualifié d'Etat-providence. Mais la pratique de l'action communautaire a d'abord et avant tout le devoir de développer et de légitimer les pratiques citoyennes. Le degré de cohérence entre le discours et les faits constitue alors le principal défi des organismes en action communautaire qui s'insèrent dans la mouvance pour une citoyenneté active. En ce sens, les milieux communautaires autonomes sont un véritable «chantier en perpétuelle transformation, faute d'être, parfois, en perpétuelle évolution»<sup>40</sup>.

Le débat est ouvert depuis belle lurette. Nous sommes conscientEs que des contradictions existent dans les milieux communautaires et que nous devons rester vigilantEs face aux défis éthiques que pose la citoyenneté:

Le débat autour de ces questions est fondamental, car il touche au sens même de l'action communautaire. Il porte aussi sur la culture organisationnelle de ces milieux, sur la qualité de vie démocratique dans les organisations, sur la disponibilité de la permanence pour les tâches qui devraient être faites en priorité, notamment la formation des membres et l'animation de

<sup>36</sup> JOCHEMS, Sylvie en collaboration avec Maryse RIVARD. *Rapport d'activités de la tournée «TIC et citoyenneté»*, Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine, 2004d ;

<sup>37</sup> LAMOUREUX, Henri et al.. *La pratique de l'action communautaire*, Montréal : Presses de l'Université du Québec, 2003, p. 512.

<sup>38</sup> LAMOUREUX, Henri et al., 2003 : 512.

<sup>39</sup> COMMUNAUTIQUE, «glossaire» dans *Plate-forme québécoise de l'Internet citoyen !*, 2002a. Disponible en ligne à : <http://www.communautique.qc.ca/>

<sup>40</sup> LAMOUREUX, Henri. *L'éthique, le travail social et l'action communautaire*, Collection «Problèmes sociaux et interventions sociales», Montréal : Presses de l'université du Québec, 2003, p. 124.

l'organisme, ainsi que sur la capacité d'offrir des activités susceptibles de mobiliser les personnes pour mener à terme des luttes collectives. Ce débat est complexe, parce qu'il ne peut trouver sa conclusion que dans le respect de la diversité des pratiques. Il est aussi au cœur du processus de reconnaissance des organismes communautaires autonomes et il affecte le regard que nous posons sur les populations, à savoir si on les considère comme membres, participants, bénévoles, clients ou usagers.<sup>41</sup>

Concrètement, les organismes en action communautaire autonome doivent s'autoévaluer et s'autocritiquer au regard notamment de : la place des membres dans l'organisation ; la relation entre les militants, les bénévoles et les salariés ; la responsabilité des salariés envers les personnes qui fréquentent les activités ou utilisent les services de l'organisme ; les rapports entre les organismes communautaires ; ses liens avec l'État ; la recherche du bien commun. Ceci dit : «Je dirais que, en définitive, le bien commun le plus précieux, c'est le fait d'agir en commun pour dépasser ensemble ce qui fait obstacle au progrès de tous et à l'épanouissement de chacun».<sup>42</sup>

### 3 CONCEPTUALISATION DES PRA-TIC CITOYENNES

Après avoir expérimenté cette observation participante, il nous apparaît maintenant clair que nous devons tenter de conceptualiser les pratiques citoyennes médiatisées par les TIC en tenant compte de ces deux constats : la place de l'éducation populaire à la citoyenneté et la cohérence éthique entre les acteurs, le sens et les formes de l'action communautaire.

Nous nous tournons alors momentanément vers la socio-politique des usages qui étudie justement la place et le rôle des usagers dans les principales approches de l'innovation technologique<sup>43</sup> :

Afin d'éviter les impasses d'une analyse centrée exclusivement sur le pouvoir et les ruses de l'individu-consommateur, une approche socio-politique des usages entend contextualiser ces derniers et les replacer à l'intérieur de la société actuelle. Il s'agit, en d'autres termes, de reconnaître le pouvoir de l'usager, mais un pouvoir contraint et fortement limité par le pouvoir dominant de la production<sup>44</sup>.

Il n'est pas superflu de mentionner que la socio-politique des usages s'inscrit dans une réorientation épistémologique des recherches menées davantage en communication et en sociologie. Cette bifurcation s'est d'ailleurs produite face au constat que la tradition de recherche européenne réduit l'usager à un simple récepteur passif des TIC et qu'il serait temps d'élaborer des connaissances scientifiques québécoises qui reconnaissent les usagers des TIC comme actifs à l'instar de la tradition de recherches anglo-saxonnes. Dominique Boullier a d'ailleurs déconstruit la notion d'usager à partir de quatre dimensions<sup>45</sup> : 1) l'usager est un consommateur de médias et de messages; 2) l'usager est un émetteur d'une opinion publique; 3) l'usager est une personne présente dans un foyer; 4) l'usager est un citoyen présent dans la société civile. Bien évidemment, le citoyen usager des TIC est cette notion qui qualifie le concept d'acteur social et devient une notion motrice dans notre tentative à conceptualiser les pratiques citoyennes médiatisées par les TIC.

<sup>41</sup> LAMOUREUX, Henri et al. *La pratique de l'action communautaire*, Montréal : Presses de l'université du Québec, 2003, p. 512-513.

<sup>42</sup> BENASAYAG, Miguel et Edith CHARLTON, 1991 :18 cités dans LAMOUREUX, Henri. *L'éthique, le travail social et l'action communautaire*, Collection «Problèmes sociaux et interventions sociales», Montréal : Presses de l'université du Québec, 2003a: 145.

<sup>43</sup> VEDEL in VITALIS, André, *Médias et nouvelles technologies: pour une socio-politique des usages*, Collection Médias et Nouvelles technologies Éditions Apogée, 1994 :13.

<sup>44</sup> *Ibid* : 9.

<sup>45</sup> BOULLIER cité par PROULX in VITALIS, 1994 :150.

### 3.1 Première phase : l'accessibilité aux TIC<sup>46</sup>

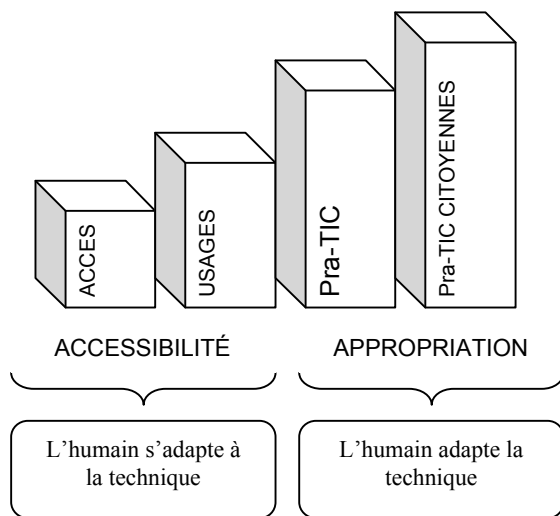


Figure 1.

Le premier niveau d'intervention, lié au problème de la fracture numérique, est celui de l'accessibilité aux TIC :

«Possibilité pour toute personne d'avoir accès et d'utiliser du contenu sur Internet quelque soient l'interface ou le mode de connexion utilisé (téléphone, câble etc.). Il s'agit de concevoir des pages Web que les personnes peuvent afficher et avec lesquelles elles peuvent interagir en fonction de leurs besoins et préférences. Ce concept est bénéfique à tous les internautes, en particulier aux personnes ayant une ou plusieurs limitations fonctionnelles»<sup>47</sup>.

L'accessibilité suppose que l'humain s'adapte à la technique. Elle est caractérisée par deux variantes : l'accès et les usages. L'accès aux TIC n'est que la première condition à l'appropriation de ce nouveau mode de communication en réseaux : l'informatisation concerne l'accès aux ordinateurs, au branchement à la connexion Internet, etc. L'accès informatique est cette possibilité de pénétrer dans un centre informatique ou d'utiliser les ressources d'un système pour rechercher, obtenir ou traiter de l'information. Quant à l'accès à l'information est suppose la possibilité de consulter un document ou d'obtenir l'information contenue dans celui-ci. Puis, l'accès aux télécommunications est cette possibilité d'utiliser une ligne de communication, installée entre le terminal d'un abonné et l'un des centres de commutation d'un réseau de télécommunication. Enfin, l'accès à Internet combine les trois accès précédents. L'accès à Internet se fait grâce à une connexion préalable (branchement) au réseau de télécommunication à partir de l'accès au matériel informatique qui décode et rend l'information accessible à l'ensemble des utilisateurs. L'utilisateur doit alors disposer d'un modem et d'un abonnement à un fournisseur d'accès ou se connecter à un réseau local.

Plus concrètement, il s'agit en action communautaire de toutes ces démarches matérielles et logistiques qui ne sont pas sans rencontrer quelques difficultés d'abord d'ordre financier<sup>48</sup>. Par exemple, du côté des groupes de femmes, les chercheuses canadiennes du

<sup>46</sup> JOCHEMS, Sylvie en collaboration avec Maryse RIVARD. *Guide d'accompagnement des journées d'animation «Créer des liens pour comprendre et agir sur notre monde : TIC et citoyenneté»*, Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine, 2004a.

<sup>47</sup> COMMUNAUTIQUE, «Glossaire» dans *Plate-forme québécoise de l'Internet citoyen !*, 2002a. Disponible en ligne à : <http://www.communautique.qc.ca/>

<sup>48</sup> DUQUE, Nina. *Recherche sur les impacts des nouvelles technologies d'information et de communication (NTIC) dans les groupes de femmes du Québec : difficultés et potentiel*, dans le cadre du projet Internet au Féminin, Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine, Relais-Femmes, 1998. p. 7 ; LELIÈVRE,

domaine des communications ont emboîté le pas dès le début des années '90 sur ce terrain. Ellen Balka<sup>49</sup> et Leslie Regan Shade<sup>50</sup> se sont d'abord intéressées à la problématique de l'accessibilité des technologies de communication et d'information pour les femmes. Balka la décortique de la façon suivante : a) l'accès à la technologie proprement dite ; b) l'accès à l'éventail des modes de communication ; c) l'accès aux compétences techniques ; et d) l'accès aux réseaux dans le contexte des structures organisationnelles en place. Ainsi, Leslie Regan Shade alimentera la discussion par une vaste enquête pancanadienne menée en 1996. Elle identifie alors quatre (4) obstacles à l'accès : a) le manque de financement ; b) le manque de contenu et de ressources pour les femmes ; c) le manque de formation ; et d) les barrières linguistiques pour les groupes de femmes francophones.

La deuxième marche de l'accessibilité concerne les usages. Ils doivent se développer dans les organisations en action communautaire que ce soit par l'utilisation du courriel, des listes de discussion, des «blog» ou par la navigation sur le Web, etc. Selon Eric George, il s'agit des façons d'utiliser un outil qui se manifestent avec récurrence sous la forme d'habitudes ancrées dans la vie quotidienne et qui témoignent que les diverses utilisations en question sont intégrées parmi les pratiques quotidiennes de tous ordres. Le terme de l'utilisation se définit quant à lui comme une action, une manière d'utiliser, c'est-à-dire d'employer, correspondant par exemple aux relations de l'utilisateur, de l'utilisatrice avec ces techniques.

### 3.2 La deuxième phase : l'appropriation des TIC

Le deuxième niveau d'intervention nous le nommons l'appropriation. Fait intéressant, Ellen Balka pense que l'appropriation des réseaux informatiques par les groupes de femmes, par exemple, est, entre autres, «tributaire» de la façon dont cette question de l'accessibilité des femmes aux réseaux est envisagée par les acteurs politiques, par les groupes de femmes eux-mêmes, etc.<sup>51</sup>

L'appropriation est un concept souvent utilisé en psychologie et en sociologie pour mieux comprendre les usages des TIC et des communications interactives. Plusieurs chercheurs l'ont employé pour analyser «l'insertion des individus et des groupes dans la société câblée qui se traduit par différentes conduites d'aménagements et d'usages qui aboutissent à de véritables pratiques communicationnelles»<sup>52</sup>. Les études entreprises sur l'appropriation des TIC ne doivent pas considérer l'appropriation comme un fait social indépendant des agents sociaux de l'offre et de la demande<sup>53</sup>. L'analyse de l'appropriation des TIC doit permettre de détecter les intérêts et les relations de pouvoir qui la conditionnent. Mais surtout, l'approche de l'appropriation accorde une attention singulière à la perception et à la position des usagers. C'est là que l'option épistémologique prend tout son sens puisque l'«approche de l'appropriation met en évidence la disparité des usages et des usagers en montrant la construction sociale de l'usage, notamment à travers les significations qu'il revêt

---

Colette. *L'accès à Internet, certainement, mais pas n'importe comment!*, Montréal : StudioXX, 1998. Disponible en ligne : <http://www.studioxx.org/T@T/html/rapport.htm>

<sup>49</sup> BALKA, Ellen. *Computer Networking : Spinsters on the Web*, Resources for Research and Action, CRIAW/ICREF, 1997. [[www3.sympatico.ca/criaw/](http://www3.sympatico.ca/criaw/)]; BALKA, Ellen. *Viewing Universal Access through a Gendered Lens*, Simon Fraser University, 1997. [[www.fis.utoronto.ca/research/iprp/ua/](http://www.fis.utoronto.ca/research/iprp/ua/)]

<sup>50</sup> REGAN SHADE, Leslie. *Rapport sur l'utilisation d'Internet par les groupes de femmes au Canada*, Programme de promotion de la femme et Condition féminine Canada, 1996.

<sup>51</sup> MILLERAND, 1999b.

<sup>52</sup> BOULLIER, 1986 cités in HARVEY, Pierre-Léonard, *Cyberespace et communautaire: appropriation, réseaux, groupes virtuels*, Les presses de l'Université Laval Edition, 1995.

<sup>53</sup> PROULX, 1988 cité in *ibid* : 21.

pour l'utilisateur»<sup>54</sup>. Nous considérons donc que cette deuxième phase d'intervention renverse la relation humain-machine de la première phase, alors que l'humain est maintenant à même d'adapter la technique, la modifier, à ses propres fins et besoins.

La troisième marche est aussi la première variante de l'appropriation, celle des pratiques sociales médiatisées par les TIC que nous appelons «Pra-TIC». L'accès et les usages mieux intégrés dans nos organisations pourront nous mener vers une réelle appropriation. À la différence de l'accessibilité, la phase d'appropriation permet dans un premier temps de transposer les activités menées en action communautaire par l'utilisation des TIC. Les Pra-TIC peuvent s'observer par le développement de sites comme nouvelles vitrines de leur organisation. Il s'agit de la création d'outils multimédias adaptés aux pratiques d'action communautaire : des bulletins de liaison avec les membres, des listes de discussion, etc. Déjà, quelques projets vont de l'avant et méritent d'être connus et reconnus. Ils innovent en développant des services, des outils d'intervention et d'organisation en ligne. Nous pensons entre autres au site «Lumière boréale» du Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS) de Baie-Comeau qui offre un service individualisé en ligne à des femmes victimes de violence qui sont isolées non seulement de par cette problématique mais aussi géographiquement.

La quatrième marche est celle des Pra-TIC citoyennes qui est la deuxième variante de la phase d'appropriation. Elle est l'étape qui collectivise non seulement le problème de la «fracture numérique» mais qui met surtout de l'avant des solutions de nature collective. C'est là qu'entrent en ligne de compte les deux principes que l'on a évoqué plus haut : les exigences politique et éthique de la citoyenneté en action communautaire. C'est pourquoi notre schéma conceptuel (*voir ci-bas la figure 2.*) se referme pour devenir une boucle qui met en évidence qu'une Pra-TIC citoyenne est celle qui identifie une cause politique à la fracture numérique et qui, de ce fait, entreprend des actions collectives où les citoyenNEs sont les réels acteurs de changement social.

---

54 MILLERAND, Florence, *Usages des NTIC ; les approches de la diffusion, de l'innovation et de l'appropriation*, essai-synthèse présenté dans le cadre du programme de doctorat en communication à l'UQAM. 1999a :3. Disponible en ligne : [http://composite.uqam.ca/98.1/articles/ntic\\_1.htm](http://composite.uqam.ca/98.1/articles/ntic_1.htm)

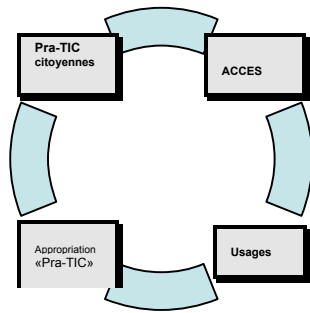


Figure 2.

On reconsidèrera alors l'accessibilité et l'appropriation sous un angle résolument collectif. Ainsi, ce sont des organisations de la société civile, incidemment des milieux communautaires, qui développeront des ressources, des formations, des services, des initiatives de défense des droits sociaux dans une visée qui soit d'ordre identitaire, libertaire, socialiste ou autres<sup>55</sup>. Et sous l'angle de leurs orientations, les Pra-TIC citoyennes peuvent elles-mêmes être conçues selon les différents modèles de l'action communautaire: développement local, économique et communautaire ; l'action sociale ; le planning social<sup>56</sup>.

En ce sens, il nous semble maintenant que nous soyons davantage outillés pour reconnaître le travail politique que mènent de nouveaux organismes qui ont pour mission de contrer la «fracture numérique» et ce, dans un esprit citoyen.

Nous sommes aussi à même d'apporter des nuances entre ce que sont les Pra-TIC et les Pra-TIC citoyennes. Des chercheuses anglosaxonnes, Scarlet Pollock et Jo Sutton (1997)<sup>57</sup>, nous mettent d'ailleurs en garde face à l'emploi des termes tels que «accès universel», «espace public» ou «citoyen» qui ne reconnaissent pas l'existence de l'inégalité dans la société. Elles rejoignent ainsi les vues de Ellen Balka en mentionnant que le problème en serait un «d'accessibilité» plutôt que d'«accès». Elles proposent alors d'évaluer l'accessibilité aux technologies de la communication à partir de l'expérience des femmes i.e. à partir des questions d'accessibilité qu'elles soulèvent elles-mêmes : «se brancher sur l'Internet, l'information à transmettre, les processus à mettre en place, les mesures de sécurité, l'aspect économique, les aspects relevant de l'organisation, la création de programmes et enfin, le support financier». C'est pourquoi, selon la coalition d'organismes impliqués pour la Plateforme de l'Internet citoyen que l'on doit considérer que l'accès universel aux technologies pose un défi à l'ensemble de la société québécoise. Les statistiques en matière d'accès nous montrent d'ailleurs que de larges pans de la population risquent de se retrouver en marge. Un ensemble d'actions, de politiques ainsi que des mesures diversifiées et spécifiques doivent être ainsi mises en place et s'adresser autant à l'ensemble de la population qu'aux personnes les moins nanties qui risquent davantage d'être exclues :

Nous croyons que l'accès doit être abordé de façon large. Nous croyons que le droit à l'accès doit être posé en tant que droit fondamental dans la foulée des droits humains tels le droit à la communication, le droit à l'éducation ou le droit pour tous et toutes de bénéficier des

<sup>55</sup> NEVEU, Erik. *Sociologie des mouvements sociaux*, Éditions La Découverte, 2002.

<sup>56</sup> LAMOUREUX, Henri et al. *La pratique de l'action communautaire*, Montréal : Presses de l'université du Québec, 2003, p. 92-97.

<sup>57</sup> POLLOCK, Scarlet et Jo SUTTON. *Évaluer l'accès aux technologies de la communication*, site Womenspaces, 1997. Disponible en ligne à : <http://womenspace.ca/confer/finalreportf.html>

retombées du progrès technologique, etc. L'accès doit être inscrit dans cette perspective. Notre vision de l'accès combine, non seulement connectivité technique, formation et initiation aux techniques de base, mais aussi animation du milieu, éducation – incluant l'éducation aux médias – la sensibilisation aux enjeux, la formation continue ainsi que la production d'une diversité de contenus pertinents et enrichissants, adaptés aux intérêts et aux besoins de publics variés. Elle implique aussi l'adoption de normes et de standards reconnus ainsi que de mesures pour assurer l'accessibilité des outils informatiques, d'Internet et des lieux d'accès aux personnes handicapées<sup>58</sup>.

Or, le propos central de cette communication est à l'effet d'apporter une attention toute particulière à l'exigence éthique de la citoyenneté en action communautaire. Il nous semble, au terme de cette observation participante, que l'implication des membres eux-mêmes des organisations communautaires ne soient pas toujours au cœur de ces Pra-TIC citoyennes. Or, l'exigence de la cohérence éthique suppose nécessairement de poser les questions subséquentes suivantes : Quelle place accorde-t-on aux membres dans nos organisations ? Où les membres peuvent-ils être accueillis ? Où les membres peuvent-ils socialiser et fêter ? Où les membres peuvent-ils participer et assumer des tâches ? Où les membres peuvent-ils se former ? Où les membres peuvent-ils discuter et partager leurs idées ? Où les membres peuvent-ils prendre part aux décisions ?

«La question de la place des membres est centrale en action communautaire. Dans une large mesure, elle est la condition d'une autonomie réelle. Selon qu'on les considère comme les principaux acteurs du groupe, des usagers ou des clients consommateurs de services, le rapport que l'on entretiendra avec eux sera différent. Cela dit, du point de vue de la cohérence éthique, la question de l'identité et de la place des membres dans une organisation est centrale pour ce qui concerne l'expression des valeurs que disent défendre les organismes communautaires autonomes. Ces questions touchent l'exercice de la citoyenneté, la vie démocratique, l'élargissement de l'autonomie des personnes, l'empowerment»<sup>59</sup>.

#### 4. CONCLUSION

Le problème de la fracture numérique doit être résolument considéré comme un problème de fracture politique. La fracture numérique devient alors qu'une nouvelle expression de l'exclusion sociale.

En action communautaire au Québec, de nouveaux organismes voient le jour ayant pour mission justement de contrer cette fracture numérique. Il ne fait aucun doute que ceux-ci se soient imposés l'exigence politique que suppose la visée de citoyenneté. Toutefois, nous pensons qu'il est opportun de mener des travaux de recherche qui permettront de dresser le portrait de ces Pra-TIC citoyennes et de porter un regard critique à partir de l'exigence éthique du projet citoyen. Bien que le schéma conceptuel présenté dans cette communication soit encore perfectible, les recherches empiriques subséquentes pourront alimenter notre réflexion théorique du champ de mouvements sociaux sur la cohérence entre les acteurs, le sens et les formes de mobilisation médiatisée par les TIC en action communautaire autonome au Québec.

<sup>58</sup> COMMUNAUTIQUE, *Plate-forme québécoise de l'Internet citoyen !*, 2002a. Disponible en ligne à : <http://www.communautaire.qc.ca/>

<sup>59</sup> LAMOUREUX, Henri. *L'éthique, le travail social et l'action communautaire*, Collection «Problèmes sociaux et interventions sociales», Montréal : Presses de l'université du Québec, 2003, p. 126.

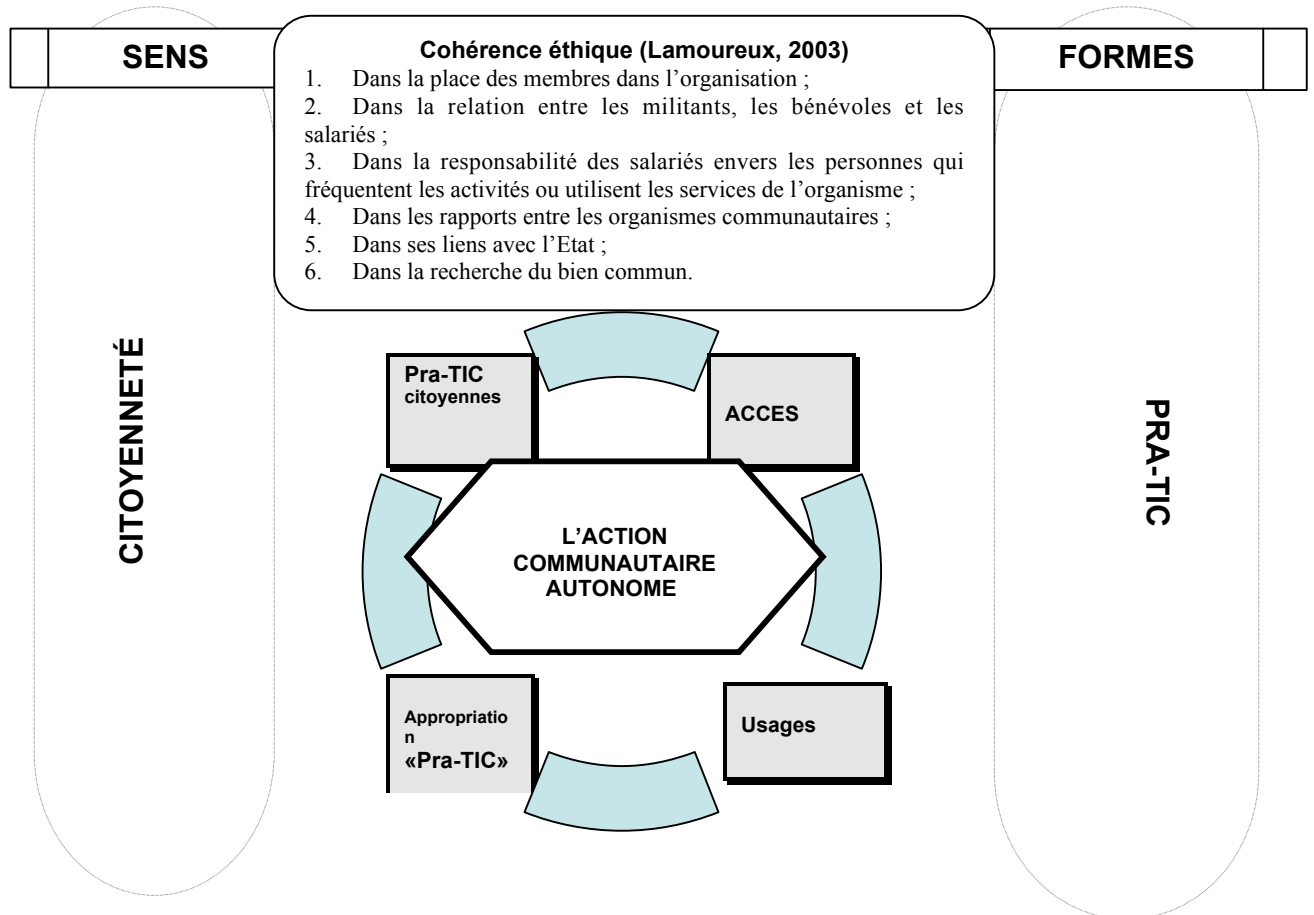


Figure 3.

Sur ce, nous laissons résonner la voie de la société civile qui influencera nos réflexions subséquentes:

«L'être humain est au coeur de notre vision des sociétés de l'information et de la communication. On doit promouvoir, respecter, protéger et affirmer la dignité et les droits de tous les peuples et de chaque personne. Nous devons donc en priorité nous attacher à combler le fossé injustifiable que l'on peut observer entre les différents niveaux de développement et entre l'opulence et l'extrême pauvreté. Nous sommes résolu à édifier des sociétés de l'information et de la communication qui soient centrées sur la personne, inclusives et équitables; des sociétés dans lesquelles chacun ait la possibilité de créer, d'obtenir, d'utiliser, de partager et de diffuser, librement, l'information et le savoir, pour donner aux individus, aux communautés et aux peuples des moyens suffisants d'améliorer leur qualité de vie et de réaliser l'intégrité de leur potentiel; des sociétés fondées sur le principe d'une justice sociale, politique et économique et sur la pleine participation et l'autonomisation des peuples, et qui relèvent ainsi véritablement les principaux défis auxquels le monde fait aujourd'hui face en matière de développement; des sociétés qui visent à parvenir au développement durable, à la démocratie et à l'égalité entre les hommes et les femmes pour instaurer un monde plus pacifique, plus juste et plus égalitaire et, partant, un monde durable, conformément aux principes consacrés dans la Charte des Nations Unies et dans la Déclaration universelle des droits de l'homme.»<sup>60</sup>

<sup>60</sup> Extrait de la Déclaration de la société civile au Sommet mondial sur la société de l'information, Genève, décembre 2003. Disponible en ligne à : [http://www.wsis-online.net/csnews/news/item?item\\_id=325499](http://www.wsis-online.net/csnews/news/item?item_id=325499)