

Comment accompagner l'implantation des technologies de soutien à l'intervention dans les milieux de pratique ?

Nous avons fait valoir dans le cadre d'articles précédents l'espace croissant qu'occuperont au cours des prochaines années les technologies de soutien à l'intervention (Lussier-Desrochers, 2012), mais également les barrières qui en freinent actuellement l'implantation (Lussier-Desrochers et Caouette, 2012).

Pour parvenir à une utilisation optimale des technologies au service des personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement, il est désormais indispensable de mettre en place de multiples modalités d'accompagnement des intervenants (Caouette, 2012) qui tiendront compte de trois grands paramètres : le type de technologie, le type d'utilisateur et le cycle de vie de la technologie.

1. Quelle technologie, pour quel utilisateur et à quel moment ?

La figure 1 présente les trois grands paramètres dont il faut tenir compte pour l'élaboration d'une stratégie d'accompagnement des intervenants en vue d'une implantation réussie et pérenne des technologies de soutien à l'intervention. Dans un premier temps, le type de technologie à implanter influencera le type d'accompagnement requis (Pettigrew, Gauvin et Menvielle, 2007). Ainsi, certaines technologies ne requièrent aucun apprentissage. C'est notamment le cas d'un robinet à technologie DST pouvant être actionné par un contact de la main sur le robinet. En disposer suffit pour en tirer un maximum de bénéfices. D'autres technologies, telles que certains logiciels éducatifs sont d'apprentissage moyen, dans la mesure où leur fonctionnement est relativement simple

et convivial. Par contre, certaines technologies sont considérées comme étant à apprentissage long. Par exemple, l'utilisation d'une tablette électronique de type iPad implique que l'utilisateur se familiarise avec un système de navigation tactile, l'utilisation de multiples applications, etc. C'est donc un nouvel environnement technologique que doit s'approprier l'utilisateur.

Un accompagnement efficace doit également tenir compte du profil d'utilisateur de la technologie. En effet, alors que certains téméraires sont à l'affût des nouvelles technologies et se les procurent rapidement (innovants et consommateurs précoces), la plupart des utilisateurs n'adopteront les technologies que progressivement et dans la mesure où elles auront démontré leur valeur (majorité précoce et tardive). Enfin, une minorité demeurera à l'écart, soit par scepticisme ou par idéologie (Pettigrew, Gauvin et Menvielle, 2007).

Le cycle de vie de la technologie influencera également le type d'accompagnement à offrir. En effet, une technologie n'est toujours que de passage. (Rappelez-vous votre télévision meuble avec télécommande à fil, votre bon vieux walkman jaune, votre appareil photo 35 mm et votre disquette!). La phase d'introduction correspond au moment où est lancé un nouveau produit technologique. Celui-ci est alors connu et

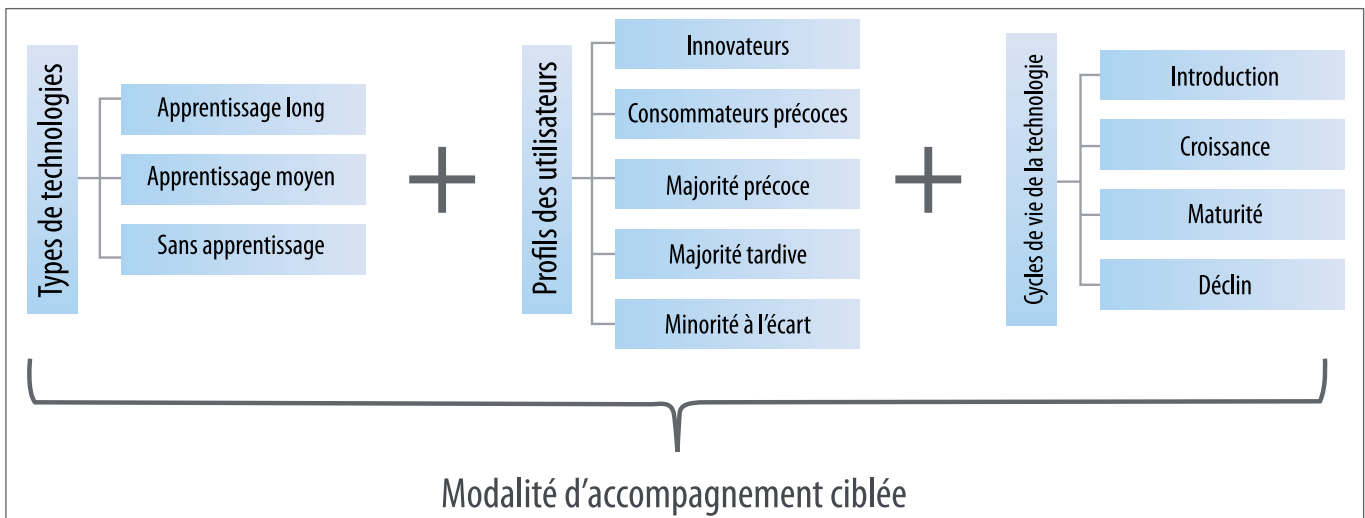


Figure 1 : Paramètres à considérer pour accompagner l'implantation d'une technologie

utilisé que par quelques innovateurs ou consommateurs précoces. En phase de croissance, il y aura une accélération des ventes d'un produit. C'est souvent à ce moment que la majorité précoce et la majorité tardive seront progressivement mises en contact avec la technologie. La phase de maturité correspond au moment où la technologie est à son plein potentiel et où le nombre de ses utilisateurs est à son maximum. Enfin, la phase de déclin correspond au moment où une technologie en remplace une autre.

2. Choisir la bonne modalité d'accompagnement : créer l'équation gagnante

Ces différents paramètres nous guident maintenant dans le choix de modalités d'accompagnement efficaces. On le comprendra aisément, il est inutile, voire contre-productif, d'offrir à tous le même type d'accompagnement. Par exemple, la formation « mur à mur » du personnel à une technologie particulière n'est pas une solution adéquate : les innovateurs s'ennuieront tandis que la minorité à l'écart cherchera à faire la démonstration de l'inefficacité de la technologie.

[...] la formation « mur à mur » du personnel à une technologie particulière n'est pas une solution adéquate : les innovateurs s'ennuieront tandis que la minorité à l'écart cherchera à faire la démonstration de l'inefficacité de la technologie.

L'accompagnement demeure toutefois une avenue indispensable dans la mesure où l'utilisation d'une technologie constitue un changement de pratique majeur. Nous avons d'ailleurs présenté dans un article précédent quelques exemples de modalités d'accompagnement (Caouette, 2012). En fonction des paramètres que nous avons présentés, il s'agit maintenant de créer des « équations gagnantes ». Nous en proposons ici quelques-unes.

Tout type de technologie + innovateur + introduction et croissance = communauté de pratique

Dans chacun des milieux de pratique se trouve un « crack » de la technologie, une personne qui l'utilise avec plaisir tant dans sa vie personnelle que sur le plan professionnel. Ces personnes sont des puits de créativité dans l'utilisation des technologies. Leur mise en réseau à travers une communauté de pratique (et pourquoi pas une communauté virtuelle !) leur permet d'échanger sur leurs découvertes et de stimuler davantage leur créativité. Rappelons qu'une communauté de pratique est un groupe dont les membres s'engagent régulièrement dans des activités de partage de connaissances et d'apprentissages à partir d'intérêts communs (Wenger, 1998, cité dans Caouette, 2012). Au moment de l'arrivée de nouvelles technologies, les membres des communautés de pratique sont des atouts précieux pour en faire l'expérimentation et en spécifier les bénéfices potentiels. De plus, ils sont souvent capables d'anticiper les problèmes que pourraient connaître d'autres utilisateurs et d'identifier des solutions. Le réseautage de ces personnes par une

communauté de pratique peut également servir de « vigie » pour l'identification de technologies prometteuses qui font leur apparition sur le marché.

Technologie sans apprentissage + majorité tardive et minorité à l'écart + introduction et croissance = séance d'information

Il existe de multiples technologies sans apprentissage. En connaître l'existence suffit parfois pour choisir de s'en procurer. Toutefois, pour la majorité tardive et la minorité à l'écart, être informé de leur existence ne suffit parfois pas. En effet, toute technologie peut provoquer chez eux de la méfiance. Il devient alors nécessaire de créer un contact avec la technologie pour la démystifier et provoquer une expérience positive. Des séances d'information qui leur sont spécifiquement destinées et où ils peuvent concrètement utiliser la technologie constituent un moyen intéressant de comprendre en quoi consiste une technologie particulière et d'en faire valoir l'intérêt. Selon la culture du milieu, ces séances d'information peuvent s'intégrer dans des activités déjà existantes, telles que des réunions d'équipe. Ce qui compte ici, c'est de faire la démonstration de la simplicité d'utilisation de la technologie et de sa pertinence.

Technologie à apprentissage moyen et long + innovateurs et consommateurs précoces + croissance et maturité = analyse de pratique

En phase de croissance et de maturité, les innovateurs et les consommateurs précoces sont en pleine maîtrise de la technologie, tandis que la majorité continue de se l'approprier. Un groupe d'analyse de pratique permet, par une analyse d'expérience d'utilisation de technologie, de formaliser certaines pratiques qu'ils ont développées afin d'en faire bénéficier leurs collègues. Il s'agit également d'une excellente occasion de reconnaître leur expertise et d'encourager le développement continu de leurs compétences technologiques.

Technologie à apprentissage moyen et long + majorité précoce + croissance et maturité = formation et consultation

Les périodes de croissance et de maturité sont un excellent moment pour former la majorité précoce à l'utilisation d'une technologie à apprentissage moyen ou long. En effet, il s'agit de moments où la technologie a démontré qu'elle pouvait améliorer les pratiques professionnelles. Par conséquent, les intervenants appartenant à la majorité précoce sont alors plus enclins à adopter la technologie. En plus de la formation, il est nécessaire que ces intervenants aient accès rapidement à une personne qu'ils pourront consulter lors de leurs premières utilisations de la technologie. En effet, sans ce soutien, les premières embûches pourraient simplement les décourager de l'utiliser.

Technologie à apprentissage moyen et long + majorité tardive et minorité à l'écart + croissance et maturité = formation, supervision et consultation