



Principes d'une communauté de pratique

Une communauté de pratique est un groupe de personnes qui ont choisi de se regrouper et d'interagir pendant une certaine période pour apprendre les uns des autres en mettant en commun des difficultés, des expériences et de bonnes pratiques dans un domaine particulier de leur pratique professionnelle, et ce, dans le but d'approfondir leurs connaissances et de développer de nouveaux savoirs liés à leur pratique professionnelle.



RÉSUMÉ DES COMMUNAUTÉS DE PRATIQUES

TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

APPRENTISSAGES PARTAGÉS

- ① Lors du tour de table présentant la situation de chacun, le constat est évident : aucune EÉSAD n'est au même niveau, tant du côté organisationnel que de l'application du numérique au quotidien, des connaissances et de la volonté de changement pour son organisme. Les échanges, entre une EÉSAD qui fonctionne encore avec le format papier et une EÉSAD qui est très avancée dans sa transformation numérique, ont permis de faire tomber des préjugés tenaces envers « l'évolution des pratiques de travail ».
- ② Bien que chacun d'entre nous soit à son propre niveau d'utilisation du numérique, toutes les EÉSAD cherchent à mieux faire, à améliorer leurs pratiques et leur gestion par l'implantation d'outils facilitants. Certains sont bloqués par la peur d'échouer, d'autres reçoivent une résistance très forte de la part du personnel de bureau.
- ③ On constate également que les carences dans les connaissances de l'univers numérique sont un frein important au changement. J'utilise le mot « carences », mais je pourrais même utiliser « méconnaissance » dans le cas d'une EÉSAD. Une participante prend la direction de la conversation et explique ce qu'ils ont mis en place de leur côté et ça suscite énormément d'intérêt et d'échanges sur les enjeux, les problématiques et les désavantages de la mise en place.
- ④ Cela nous amène au manque de formation. Une EÉSAD témoigne qu'un matin, quelqu'un est arrivé au bureau, a installé Microsoft 365 et est reparti. Personne ne savait comment l'utiliser, personne ne savait quoi faire avec ça et chacun chialait sur le changement. Aucune formation n'a été offerte, aucun suivi d'installation. Résultat, ils continuent d'utiliser les outils comme si c'était Word 98.
- ⑤ La volonté de se parler et d'échanger entre les EÉSAD a émergé : se donner des trucs, s'outiller en commun. D'autant plus que la responsable du numérique du changement dans l'EÉSAD très avancée doit aller passer une journée chez ceux qui ne savent pas quoi faire de Microsoft 365, afin de les aider.
- ⑥ À la suite de l'anecdote, l'importance de se préparer au changement et à la transformation numérique est venue sur la table. L'unanimité s'est faite sur le fait qu'une implantation numérique non planifiée ne peut qu'échouer, et surtout sur le fait d'être (bien) encadré dans la démarche.



- ⑦ Aussi, cet échec va coûter beaucoup d'argent. Les sommes à investir sont un frein, les résultats à court et surtout à long terme ne sont pas évidents pour la majorité. L'échange bascule alors sur un questionnement à propos de l'EÉSAD qui est avancée. La responsable TI de cette dernière prend alors le contrôle du débat et présente un outil qu'elle a développé pour les préposés, un guide audio qui lui a permis, selon elle, d'épargner énormément d'heures en interventions parlées avec les préposés, lui permettant ainsi d'allouer les heures à d'autres éléments. Tous les autres participants lui demandent de partager cet outil (qui est très bien fait).
 - ⑧ Personne n'est au même niveau et ne doit copier ce que son voisin fait, mais chacun souhaite présenter ses acquis aux autres afin de permettre à tous de bien évaluer les besoins et les étapes à réaliser pour arriver à un résultat. Il faut trouver une façon d'échanger, car depuis la pandémie il n'y a plus de rencontres en personne qui permettent de se dire comment ça va et de se donner des nouvelles.
 - ⑨ La résistance aux changements est très, très présente. Chacun y va de son anecdote, mais la plus marquante est celle où les employés de bureau se sont révoltés, il y a peu de temps, car plutôt que d'inscrire leurs heures dans un « cahier Canada », la direction leur a demandé de les saisir dans un fichier Excel. Ce fut une crise à l'interne. J'imagine donc maintenant l'implantation d'un fichier SharePoint.
-