



Soutenir l'utilisation technologique [1]

Une fois l'outil choisi, encore faut-il stimuler et maintenir la CoP dans l'usage de ces technologies. La présence d'un animateur se révèle ici généralement essentielle, son rôle étant d'aider la CoP à se structurer (CESS, n.d.)

La personne qui anime la CoP dans son aspect "à distance" travaille différents aspects :

- la motivation, sollicitation. Lorsque chaque membre d'une CoP quitte la réunion, il n'est généralement pas naturel de poursuivre à distance le travail entamé. L'animateur peut alors mettre en oeuvre diverses activités pour susciter l'activité à distance. Il est possible de faire remplir un document dans lequel les membres s'engagent à réaliser une ou plusieurs tâches pour une date précise. L'animateur propose alors de contacter la personne pour la soutenir dans son activité et lui rappeler ses engagements.

L'animateur peut également relancer que ce soit dans un forum, par un courrier électronique pour obtenir des informations, initier des conversations, encourager le travail à distance...

- la formation aux outils

Le public prenant part à une [Communauté de Pratique](#) [2] dispose de compétences et habitudes variées concernant l'usage des TIC. Certains s'approprient des outils rapidement et sans aide alors que pour d'autres une formation est nécessaire. Il faut tenir compte de ces spécificités dans l'offre qui est proposée.

- le soutien à distance, est organisé sous forme de *helpdesk*. En dehors des formations ponctuelles, il arrive que les membres des CoP se retrouvent confrontés à des difficultés lors de l'usage des outils en ligne. Disposer d'une personne ressource qui répond aux questions, par mail ou par téléphone au moment où celles-ci se posent permet de ne pas entraver la motivation, mais d'accompagner les membres et de développer leur autonomie.

Lorsque des outils ou une [plateforme](#) [3] sont proposés dans le projet Health CoP, une présentation en est faite lors d'une réunion en présence. Si celle-ci correspond aux besoins des membres, une formation à leur usage est prévue. Lors de celle-ci, il est préférable de prévoir un local informatique ou chaque membre disposera d'un ordinateur connecté à Internet.

Cette formation sera à réitérer lorsque de nouveaux membres entrent dans la CoP, mais également en fonction du niveau de compétence des membres. Il est alors possible d'envisager des formations en groupe restreint afin de ne pas laisser les personnes qui n'auraient pas besoin de cette formation.

Quelles difficultés peuvent être liées aux problèmes logistiques ?

Une des conditions pour pouvoir prendre part à une [communauté de pratique](#) [2] [hybride](#) [4] est de disposer d'un accès à un ordinateur connecté à Internet. Alors que théoriquement chaque membre

répond à cette condition, il s'avère exister des contraintes institutionnelles qui bloquent le travail à distance. En effet, les entreprises utilisent souvent un dispositif de protection de leur système informatique. Ils octroient donc à leurs travailleurs un accès limité à Internet.

Une solution possible pour permettre l'accès aux ressources en ligne est de demander une autorisation à la direction et au service informatique. Celle-ci est souvent difficile à obtenir ou à être transposée dans les faits.

Quelles difficultés peuvent être liées aux habitudes et compétences technologiques des membres ?

L'usage des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) n'est pas encore une compétence acquise par tous les membres potentiels d'une CoP. En effet, bien que certains membres disposent d'un ordinateur au travail, il arrive qu'ils sachent uniquement utiliser les programmes nécessaires à leurs tâches quotidiennes.

En plus du manque de compétences technologiques, il existe une crainte concernant l'usage des outils en ligne. Les personnes peu habituées ont souvent peur de les utiliser.

Source URL: <https://www.healthcop-guide.ulg.ac.be/partage/soutenir-lutilisation-technologique>

Liens

- [1] <https://www.healthcop-guide.ulg.ac.be/partage/soutenir-lutilisation-technologique>
- [2] https://www.healthcop-guide.ulg.ac.be/glossaire/termes#Communaut_de_Pratique
- [3] <https://www.healthcop-guide.ulg.ac.be/glossaire/termes#Plateforme>
- [4] https://www.healthcop-guide.ulg.ac.be/glossaire/termes#CoP_hybride