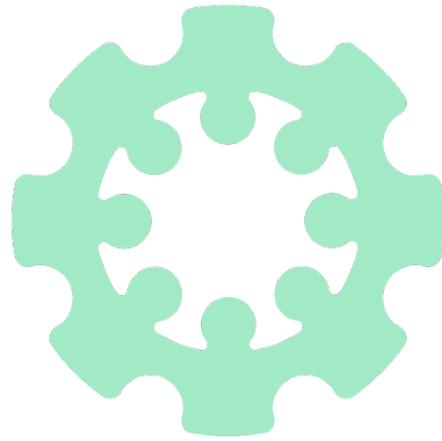


L'ACTION NUMÉRIQUE AU SEIN DES ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT  
SUPÉRIEUR EN TANT QUE CATALYSEUR DU CHANGEMENT SOCIAL DANS LE  
CADRE DE LA CRISE DU COVID-19



**HEIDI**

**Guide pour l'adoption efficace  
d'une action numérique  
participative dans les pratiques de  
l'enseignement supérieur**

**Rapport de synthèse**



## Introduction

L'un des premiers constats du projet HEIDI a été le manque de connaissances sur la manière dont les citoyens et les groupes communautaires façonnent l'action numérique (AN) en collaboration avec les établissements d'enseignement supérieur (EES), ou sur la manière dont les EES peuvent soutenir ces parties prenantes dans l'AN. Grâce à une série de tables rondes et d'autres activités, les partenaires de l'initiative HEIDI ont dressé la carte des caractéristiques des différents groupes de parties prenantes, de leur perception de l'impact de l'action numérique et de leurs besoins et exigences. Ce rapport présente les résultats.

L'AN comporte trois volets :

- la science citoyenne, dans laquelle les citoyens participent à la science en tant que collecteurs ou analystes de données, financeurs ou observateurs
- le mouvement des créateurs, dans lequel un nombre croissant de personnes sont impliquées dans la création collaborative d'artefacts et de nouveaux produits
- les hackathons, en l'occurrence les hackers civiques, au cours desquels des groupes organisés de personnes utilisent les technologies de l'information pour s'attaquer à un problème civique ou pour constituer une base de données

Toutes ces formes d'AN englobent la participation du public à des activités qui peuvent être organisées en collaboration avec les EES.

## Notre logique et notre approche

Au début du projet HEIDI, nous avons organisé une série de tables rondes avec des étudiants et différents types de personnel d'établissements d'enseignement supérieur afin de discuter des défis et des obstacles à l'AN. Les facteurs suivants ont été jugés insuffisants : La maîtrise du numérique, l'accès à la technologie, le soutien institutionnel, la communication et la



collaboration, en particulier entre les différents niveaux de personnel, par exemple entre les chercheurs et le personnel professionnel et de soutien. Les inégalités numériques et les barrières linguistiques constituent d'autres défis à relever.

Nous avons pris note de ces facteurs et les avons utilisés pour inspirer notre cadre méthodologique en vue d'enquêtes ultérieures sur l'AN, y compris l'AN par les groupes communautaires et bénévoles, bien que ces parties prenantes aient souvent des besoins, des exigences et des défis différents de ceux du personnel et des étudiants des établissements d'enseignement supérieur.

Les besoins et les exigences des parties prenantes peuvent également varier à différents stades de l'AN (par exemple, la publicité, la mise en place ou le déroulement de l'événement), ou en fonction de leur rôle dans l'AN (par exemple, la participation par rapport à l'organisation).

Ce résultat intellectuel (IO5) adopte une approche holistique pour explorer les besoins et les exigences d'une AN réussie menée par des communautés pour répondre à des besoins sociétaux. Par la suite, il sensibilise, augmente la capacité des EES à s'engager avec les communautés et fournit des recommandations pour informer la transformation numérique dans cette direction. Dans ce livrable, nous fournissons une analyse détaillée des principales caractéristiques des personnes qui s'engagent dans l'AN à plusieurs niveaux à travers six modèles de persona et nous présentons également nos conclusions sur la façon dont les différentes parties prenantes perçoivent les impacts de l'AN et les principaux défis auxquels elles sont confrontées ainsi que le type de soutien dont elles ont besoin, principalement de la part des EES, mais aussi d'autres acteurs. Enfin, nous fournissons une liste de recommandations clés pour les EES, qui peuvent être utilisées pour adopter plus efficacement les pratiques d'AN ascendantes.

## Méthodologie

Afin d'étudier les besoins, les exigences et les défis de l'AN pour les différentes parties prenantes, ainsi que les impacts perçus de l'AN, trois partenaires HEIDI (UCL, UP et UM) ont organisé trois



tables rondes à la fin de l'année 2022. Dans chaque institution, les tables rondes étaient les suivantes :

- Une table ronde pour le personnel des EES ;
- Une table ronde avec des groupes bénévoles ;
- Une table ronde avec des groupes communautaires.

Nous avons donc organisé un total de 9 tables rondes, auxquelles 145 personnes se sont inscrites. Chaque institution a suivi un protocole méthodologique cohérent pour collecter et analyser les données que nous avons utilisées pour élaborer une série de recommandations. Notre cadre méthodologique comprenait les éléments suivants :

- Questionnaires avant et après l'événement, adaptés aux différents groupes de parties prenantes ;
- Un ensemble standard d'agendas de discussion avec des incitations et des questions ;
- Un Padlet séparé pour chaque table ronde (un site web sur lequel les participants peuvent écrire leurs réflexions sous forme de notes Post-It dans des rubriques spécifiques).

Les questionnaires portaient sur les antécédents des participants, leur expérience préalable de l'AN, leurs compétences numériques, leur manque spécifique d'expérience ou d'opportunité d'AN, et leur consentement à ce que leurs réponses soient utilisées dans le cadre de notre recherche. Nous avons recruté des participants à ces tables rondes en faisant de la publicité sur les réseaux sociaux, en utilisant des listes de diffusion et en ciblant les invitations sur les membres des trois groupes dont nous savions qu'ils étaient actifs dans une forme ou une autre d'AN. Tout au long de l'année 2022, nous avons organisé des webinaires et des conférences sur la formation à l'AN, dont beaucoup s'adressaient aux groupes bénévoles et communautaires, et nous avons encouragé les participants à assister à tous nos événements HEIDI.

Afin d'améliorer la sensibilisation et d'étudier plus en détail les obstacles institutionnels, nous avons organisé d'autres webinaires et événements à l'UCL, tels que notre webinaire de formation "Community and voluntary organisations training Skills for Digital Action", le "HEI Ethics for Digital Action during COVID-19" et l'événement en ligne "Citizen Science in fragile contexts and with



HEIDI

L'action numérique au sein des EES en tant que catalyseur du changement social dans le cadre de la crise du COVID-19

marginalised communities" (science citoyenne dans des contextes fragiles et avec des communautés marginalisées).

### Tables rondes

Nous avons commencé chaque table ronde par des présentations, en demandant aux participants de nous faire part de leur expérience en matière d'AN, puis nous avons présenté le projet HEIDI. Les participants ont ensuite discuté des impacts potentiels de l'AN, des défis, des compétences numériques requises et de leurs besoins et exigences plus larges pour s'engager dans l'AN. Nous avons interrogé plus spécifiquement les groupes communautaires et bénévoles sur le soutien dont les individus et les groupes ont besoin. Les participants des établissements d'enseignement supérieur ont été interrogés sur le soutien institutionnel, et les besoins des organisateurs et des participants ont été séparés. À la fin de chaque table ronde, nous avons remercié tous les participants et leur avons présenté un résumé des prochaines étapes de l'HEIDI. Les questionnaires post-événement leur demandaient si l'événement avait répondu à leurs attentes et les invitaient à en dire plus sur leur expérience de l'AN et sur la probabilité de leur participation à l'AN à l'avenir.

### Vignettes

Dans le cadre de la présentation des résultats de ces questionnaires et tables rondes, l'UCL a créé six "personas" d'individus fictifs, deux de chacun des trois groupes de parties prenantes, qui serviront d'inspiration et d'outils de conception pour de futures AN réussies. Les vignettes décrivent une personnalité, un parcours et un éventail d'intérêts basés sur les résultats de l'enquête IO5.

### Résultats clés

Les participants à la table ronde ont eu des expériences très diverses en matière d'AN - la plupart du temps, ils ont participé à des sessions courtes et n'ont généralement pris part qu'à une partie du processus. Ceux qui n'avaient aucune expérience l'attribuaient à un manque de temps ou de



compétences. La plupart d'entre eux avaient au moins un diplôme de premier cycle. Les motivations communes étaient :

- Aborder une problématique locale
- Influencer une politique
- Soutenir une cause
- Élargir la participation
- Améliorer les compétences de leurs pairs
- Améliorer la compréhension du public sur ce qui peut être réalisé par un travail ascendant avec la technologie
- (Plus rarement) S'informer sur un sujet

Les défis les plus fréquents étaient :

- Un manque de compétences, de temps ou d'accès (par exemple, ne pas avoir accès à l'équipement)
- Un manque de soutien de la part de leur établissement d'enseignement supérieur ou d'un autre fournisseur espéré (par exemple, aucune information).
- Communication - par exemple, instructions peu claires, langue, barrières et manque de compétences en communication numérique, ou perte d'aspects essentiels de la communication (tels que le langage corporel) par la communication en ligne.

Il a été demandé aux groupes de table ronde quelles actions spécifiques les établissements d'enseignement supérieur pourraient entreprendre, et ils ont suggéré :

- Les établissements d'enseignement supérieur soutiennent activement l'AN et la financent en tant que modèle de recherche.
- L'utilisation de stages (par exemple, des étudiants de l'EES dans des groupes communautaires ou des membres de groupes communautaires dans des EES) pour améliorer les compétences.
- la présence d'animateurs qualifiés dans les groupes communautaires
- L'accès public partagé aux ressources, aux compétences d'apprentissage et à une conception efficace
- un financement et une communication continus (et non ponctuels)
- Amélioration de la visibilité de l'AN et de la collaboration avec l'AN au sein des EES
- Financement ciblé de l'AN, y compris en faisant de l'AN une fonction officielle du personnel rémunéré, au sein des EES.



### Nos recommandations

Nos conclusions servent de base à l'élaboration de recommandations clés permettant aux EES d'adopter plus efficacement l'AN ascendante en vue d'un changement social. Nos recommandations donnent un aperçu des besoins et des exigences d'un ensemble diversifié de parties prenantes de l'AN, abordent les défis et les obstacles communs auxquels elles sont confrontées et considèrent les opportunités qui sont importantes pour elles lorsqu'elles participent à l'AN. Nos recommandations incluent :

- Améliorer la visibilité de l'AN et de son impact sur le bien social
- Réfléchir et partager les enseignements tirés de l'AN dans différents contextes
- Formation et perfectionnement pour l'AN à l'intérieur et à l'extérieur des établissements d'enseignement supérieur
- Création d'un réseau de participants intéressés par l'AN et d'un bureau centralisé de soutien à l'AN dans les établissements d'enseignement supérieur.
- Financement institutionnel et gouvernemental flexible pour l'AN ascendante
- Soutien et formation spécifiques à l'AN pour le personnel des EES, y compris en matière d'éthique
- Reconnaissance du personnel et des étudiants des EES qui organisent ou participent à l'AN.