

E-loisir et e-service de loisir : des retards considérables à rattraper

VOLUME 12, NUMÉRO 6 - 2014

André Thibault, Ph.D., professeur émérite,
Observatoire québécois du loisir

Nul doute que le Web devient un centre de loisir mondial et multidimensionnel, ainsi qu'un lieu public majeur de pratique du loisir. Sur Internet, on joue, on échange, on s'informe, on effectue des transactions, on s'exprime, on crée et on se donne rendez-vous. Y naissent et y vivent des clubs d'amateurs de tous les types d'intérêts et d'activités. Le temps libre, pour ce qu'il en reste, est de plus en plus vécu sur la Toile. De plus, l'intégration en des plates-formes simples comme les téléphones intelligents et les tablettes de l'ensemble des Facebook, iTunes, Twitter et autres sites interactifs constitue une tendance lourde qui facilite de plus en plus l'accès à ces médias, ces lieux et ces activités.

Internet et les médias sociaux sont fortement intégrés à la vie des Québécois. Ce n'est plus un phénomène en émergence, mais une réalité. Il faut en tenir compte. Ce centre de loisir sera-t-il un allié ou un concurrent?

Fidèle à son mandat, l'Observatoire rend compte par ce bulletin de la tendance majeure qu'est le e-loisir. Ce loisir occupe notamment plus de temps que la télévision chez les jeunes. Quel rôle devra jouer le loisir public dans ce secteur incontournable?

Ce bulletin a fait l'objet d'un article dans la livraison été 2014 de AGORA-FORUM.

RECONNAÎTRE OU IGNORER LE E-LOISIR ET LE E-SERVICE DE LOISIR?

Du point de vue des services publics de loisir, l'activité sur Internet est tantôt décriée parce que sédentaire, tantôt inaccessible aux professionnels à cause de politiques restrictives des municipalités ou de la résistance des services d'informatique municipaux, tantôt utilisée pour informer la population et, occasionnellement, effectuer des transactions. Dans l'ensemble, malgré certains usages, on baigne trop dans l'ignorance, l'indifférence ou la négation. Les quelques pratiques innovantes en la matière fonctionnent encore en silo et on fait peu d'efforts d'intégration pour mettre en œuvre un véritable « service de loisir public virtuel ». Or, le temps du déni ou de l'ignorance est révolu.

Comme pratique de temps libre, outil de réseautage et d'interaction, Internet ne peut, aujourd'hui, être ignoré. Le loisir public doit se

positionner, se donner une vision et décider si s'investir dans le e-loisir lui permettrait de mieux accomplir sa mission. Les services de loisir doivent aussi adopter une vision d'Internet comme outil d'information, d'éducation, de réseautage et de transaction eu égard aux services, lieux, partenaires et ressources en loisir. Ce questionnement n'est pas un luxe théorique, il est devenu vital et stratégique

Cet article a précisément pour objectif de proposer certaines réponses à ces questions hautement stratégiques et pressantes, et de les illustrer par des exemples de bonnes pratiques en matière d'intégration d'Internet au système de loisir public.

*L'Observatoire québécois du loisir est soutenu financièrement par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

RECONNAÎTRE INTERNET : DES FAITS INCONTOURNABLES

Comme s'il fallait encore le démontrer, voici quelques données sur l'usage d'Internet par les Québécois, tel que documenté par le CEFRIO¹ :

- Depuis les premières mesures de l'enquête NETendances, le taux d'internautes réguliers au Québec progresse continuellement. En 2012, 78 % des adultes québécois ont utilisé Internet au moins une fois au cours des sept jours ayant précédé le sondage (internautes réguliers).
- Toutes plateformes confondues et dans le cadre d'une utilisation personnelle ou professionnelle, les internautes passent en moyenne 17 heures 24 minutes par semaine sur Internet de façon active : faire une recherche, lire un article, consulter son compte Facebook, etc.
- En 2013, 82,2 % des internautes québécois utilisaient les médias sociaux, que ce soit pour consulter du contenu, se connecter à leur compte, relayer ou partager du contenu, interagir avec d'autres ou créer du contenu, ce qui correspond à 62,7 % des adultes québécois.
- La proportion des internautes de 55 ans et plus affiche une certaine progression dans l'adoption des médias sociaux. En particulier, l'utilisation des médias sociaux chez les 55 à 64 ans est passée d'une proportion de 58,9 % en 2012 à 73,9 % en 2013.
- Près de trois internautes sur quatre consultent du contenu sur les médias sociaux ou se connectent à un ou plusieurs comptes sur des réseaux

¹ CEFRIO est un acronyme qui signifie « Centre facilitant la recherche et l'innovation dans les organisations, à l'aide des technologies de l'information et de la communication »; voir son site : <http://www.cefrio.qc.ca>.

sociaux, tandis qu'environ un sur deux y relaye du contenu ou interagit avec d'autres utilisateurs. Activité moins populaire que les deux autres, un internaute sur trois crée du contenu, que ce soit pour publier un blogue, un wiki ou déposer (« uploader ») de la vidéo ou de la musique.

- Les plus jeunes internautes réalisent des activités sur les médias sociaux de façon quotidienne dans des proportions supérieures à l'ensemble, alors que cette tendance bascule à partir de 45 ans. Par exemple, 57,9 % des internautes de 18 à 44 ans se connectent à leur compte sur les réseaux sociaux chaque jour, alors que cette proportion baisse à 36,5 % chez ceux de 45 ans et plus.

L'usage massif des téléphones intelligents et des tablettes électroniques marque une démocratisation et une accessibilité inédite de moyens jusqu'alors réservés aux usagers des ordinateurs et à ceux qui pouvaient se payer de tels outils. Nous assistons à l'émergence d'un loisir de masse et d'outils de communication quotidienne. Chez les jeunes, Internet surpasse déjà la télévision. Par étonnant que les Radio-Canada et TVA de ce monde aient ajouté systématiquement une plate-forme Web à leurs médias de diffusion et d'interaction. Les jeux électroniques, pour leur part, présentent un chiffre d'affaires supérieur à celui du cinéma, et des élections se gagnent sur la Toile (dixit le président Obama).

ANIMER INTERNET CENTRE DE LOISIR : QUELLE RESPONSABILITÉ POUR LE LOISIR PUBLIC?

À l'évidence, Internet, au même titre que tous les lieux publics de loisir, est un espace de pratique libre, un lieu de rencontre et d'expression de groupes d'intérêt, de clubs et d'associations virtuels ou classiques. Par exemple, une visite sur la Toile permet de repérer facilement des clubs virtuels de photographes amateurs, de bricoleurs, de collectionneurs et même des

coaches virtuels. Une étude américaine² a récemment montré que l'utilisation d'un coach virtuel (en plus de l'utilisation d'un pedomètre et d'un programme en ligne) peut aider les adultes en surpoids à maintenir un certain niveau d'activité physique pendant plusieurs semaines.

Dans les jeux électroniques, il n'est pas rare que des joueurs aient des partenaires virtuels bien réels. Les familles sont nombreuses à écrire leur histoire en temps réel sur Facebook au moyen de commentaires, photos et conversations.

Or, en quoi et comment Internet peut-il faciliter l'accomplissement de la mission du loisir public? Rappelons que cette mission consiste à « rendre accessibles les conditions d'une expérience de loisir satisfaisante pour les personnes et procurer les bénéfices du loisir recherchés par et pour la collectivité. Essentiellement, le loisir contribue à la qualité de vie, à la santé et au développement des communautés aux plans social, culturel et économique³. C'est ainsi que le loisir public, « en réseau de partenaires », offre une gamme d'expériences culturelles, sociales, sportives et physiques, naturelles et urbaines, ludiques et reposantes, qui soient variées, accessibles, sécuritaires, de qualité, réparties équitablement sur le territoire et adaptées aux attentes et caractéristiques des citoyens⁴ ».

Dès lors, dans la mesure où Internet permet de créer des liens sociaux, d'avoir du plaisir, de se maintenir en santé et de jouer, il offre un terrain propice à la réussite de la mission du loisir public. Et comme une large partie de la population est présente et agissante sur Internet, le loisir public doit reconnaître qu'il s'agit là d'un médium incontournable.

² Watson, A., Bickmore, T., Cange, A., Kulshreshtha, A., Kvedar, J. (2012). "An Internet-Based Virtual Coach to Promote Physical Activity Adherence in Overweight Adults : Randomized Controlled Trial". *Journal of Medical Internet Research*, 14(1), e1.

³ Thibault, André (2008), *Le loisir public et civil au Québec : dynamique, démocratique, passionnel et fragile*, Presses de l'Université du Québec, p. 100.

⁴ Thibault, André (2006), « Les grands enjeux en loisir et les défis du système québécois » Observatoire québécois du loisir, *Bulletin*, vol. 4 n° 3, p. 1.

Concrètement, comment le loisir public peut-il ajouter une valeur à l'expérience de loisir vécu sur la toile?

- Le loisir public doit animer la Toile comme il anime les autres lieux de pratique libre. On offre de plus en plus de sessions de formation pour préparer des animateurs de la Toile.
- Le loisir public doit utiliser la Toile comme complément de ses activités régulières. Les outils virtuels en activités physiques, de plein air ou culturelles illustrent cette complémentarité : ils permettent aux personnes et aux groupes de mieux profiter de leur expérience.
- Enfin le loisir public doit devenir un « citoyen » de la Toile et y interagir avec ses partenaires, notamment les multiples associations qu'il soutient. La Toile est un excellent moyen d'éducation au loisir et lieu de débat sur les orientations des services.

Bref, Internet est à la fois un lieu de loisir en soi et un outil pour faciliter le développement des autres services publics de loisir.

GÉRER EN UTILISANT LES E-OUTILS

Dans toutes les opérations de gestion, qu'il s'agisse de planification, de promotion, de réseautage, de mise en œuvre, de contrôle ou d'évaluation, les administrations publiques et les services publics de loisir ont de plus en plus besoin d'informations et de données. Elles doivent améliorer leur rendement et l'efficacité de leurs transactions, et interagir avec leurs partenaires à peu de frais. Les achats, les inscriptions et les statistiques de participation en ligne, de même que les services de télécommunication comme Skype, augmentent l'efficacité et réduisent les coûts en argent et en temps.

Rares sont les services de loisir qui bénéficient d'une base de données nourrie en temps réel pour rendre compte de leurs activités et de leurs services. Tout aussi rarement les professionnels

ont-ils accès aux Skype de ce monde pour communiquer avec des groupes. Bien sûr, il existe des logiciels de gestion de plateaux, d'horaires et d'inscriptions, mais peu de villes en exploitent le plein potentiel. Peu de villes peuvent se payer ces outils. Faudrait-il un outil commun à l'ensemble des municipalités qui permette des comparaisons et l'établissement de standards de gestion? Les élus qui doivent évaluer les projets soumis par les services de loisir municipaux requièrent de plus en plus ce type de données.

De même, plusieurs défis actuels pourraient être partiellement ou largement relevés par les recours aux outils électroniques. La promotion des services et des activités, la sensibilisation à l'engagement et à l'importante contribution bénévole, la reconnaissance de l'importance des associations sans but lucratif trouveront en Internet un médium efficace, particulièrement auprès des jeunes, et de plus en plus auprès des aînés. De même, une grande partie des actions de soutien, de coaching et d'information des associations partenaires et bénéficiaires des services municipaux peuvent se dérouler sur la Toile.

Bref, avec ses outils d'information et de promotion, ses bases de données pour soutenir un tableau de bord et connaître en temps réel l'état des services, ses outils de transactions pour l'inscription et l'achat de services, ses outils de communication avec le réseau des organismes et des partenaires, Internet pourrait sans doute faire épargner du temps et de l'argent et améliorer la rigueur de la gestion des services de loisir municipaux.

CONSTRUIRE UNE BOÎTE À OUTILS PROFESSIONNELS

On assiste actuellement à une croissance importante des outils de soutien aux professionnels en loisir : Bibliothèque électronique en loisir, Portail des gestionnaires de bénévoles, réseau Facebook des professionnels en loisir, *AQLP Express*, publications en ligne des divers ministères, agences des gouvernements et organismes québécois de loisir. Voilà quelques outils communs existants qui sont souvent complétés par les services de loisir municipaux eux-mêmes

au bénéfice de leurs professionnels et partenaires locaux.

L'autre boîte à outils, moins formelle, mais combien utile, est constituée des communautés professionnelles qui permettent d'échanger des savoirs et des savoir-faire entre professionnels.

Diverses fonctions des TIC en loisir municipal	
Optimiser la gestion des services	Actuellement, nous sommes sous-équipés en matière de données qui permettraient de bien rendre compte de nos services et de mieux nous positionner devant la population et les décideurs. Il faut aussi parler des économies possibles par le recours aux TIC pour la planification et les transactions
Informier : communiquer avec efficacité et efficacité	Aujourd'hui, les TIC permettent de mieux se composer en réseau de partenaires, répondre aux citoyens qui s'informent et posent des questions en ligne
Doter les professionnels d'une boîte d'outils accessibles	Plusieurs outils professionnels se développent et peuvent augmenter le niveau de compétences et de crédibilité des travailleurs en loisir et pourraient être disponibles en ligne en tout temps
Animer un « e-centre de loisir »	Avant tout, il importe que le loisir public se positionne face à ce lieu de loisir de masse... Ne pas le faire, c'est idiot!

AFFIRMER SA VOLONTÉ ET LEVER DES OBSTACLES

Quand des municipalités défendent à leurs professionnels d'utiliser Internet au bureau, quand des services centraux d'informatique

s'approprient toutes les décisions en matière de technologies de l'information et de la communication (TIC), il est clair que la mise à jour des services de loisir pour relever les défis soulevés dans cet article rencontre des obstacles majeurs.

Pourtant, cette mise à jour n'est pas un caprice, elle relève de la nature même des activités des services de loisir, contrairement le plus souvent à la situation des autres services municipaux. La direction des services de loisir devra affirmer et défendre cette position. Comme première étape, il faudrait tout au moins que les services de loisir aient accès aux mêmes technologies que les citoyens et les partenaires, technologies qui sont gratuites. Il est toujours étonnant de voir des services d'informatique plaider pour l'instauration d'outils propres à la ville ou au gouvernement, mais incompatibles avec l'extérieur. L'interdiction de fréquenter Skype, Facebook, Twitter et autres est révélatrice à cet égard.

Enfin, pour lever les obstacles devant les TIC, il faut que les professionnels et la direction des services de loisir se convainquent eux-mêmes du bien-fondé du virage vers le e-loisir et se donnent les compétences pour mener les combats qui s'imposent.