



Au vu de l'importance prise par Internet, par l'ordinateur et plus globalement par les nouvelles technologies de l'information et de la communication – NTIC, il est apparu opportun au Comité de pilotage de se pencher sur les actions menées en Communauté française pour rendre accessibles l'équipement et les formations en informatique aux personnes les plus vulnérables.

En effet, les personnes faiblement scolarisées qui ne disposent pas d'une maîtrise suffisante de la communication orale ou de la langue écrite seront encore davantage fragilisées si on ne leur offre pas des possibilités d'avoir accès à l'équipement informatique et d'acquérir des connaissances de base en informatique. Il s'agit d'offrir à ces personnes des opportunités nouvelles d'apprentissage et donc aussi de participation et d'intégration à la vie en société.

Pour faire le point sur ces questions, le Comité de pilotage a organisé le 6 mars 2007 une journée de réflexion et

La question des NTIC : ACCÈS ET FORMATION

d'échanges au cours de laquelle des opérateurs de terrain et des organismes spécialisés en pédagogie ont fait état d'actions spécifiques dans le domaine des TIC.

Le compte rendu de ces multiples actions est présenté ici, succinctement, sous deux angles d'approche :

1. L'accès aux équipements et aux outils informatiques.
Au travers du déploiement des infrastructures, constate-t-on un accès possible ou une proximité géographique suffisante des équipements existants ?
2. L'adaptation des formations aux publics visés par les actions d'alphabétisation.
Les moyens mis en œuvre par les opérateurs de formation, notamment en matière d'outils pédagogiques ou didactiques, permettent-ils de rendre plus accessible l'outil informatique à des publics qui en sont éloignés culturellement et de l'utiliser aussi comme moyen d'apprendre et d'accéder à des connaissances ?

6.1 L'ACCÈS AUX ÉQUIPEMENTS ET AUX OUTILS INFORMATIQUES

La question de l'accessibilité peut être envisagée sous l'angle du coût de l'équipement informatique individuel (qui ne sera pas traité ici), mais aussi sous celui de la mise à disposition gratuite d'outils informatiques collectifs.

LE PLAN BRUXELLOIS POUR L'ALPHABÉTISATION (PBA)

Lire et Ecrire Bruxelles met en œuvre un plan de développement informatique des centres d'alphabétisation bruxellois dans le cadre du PBA et financé par le Fonds Social Européen (FSE). L'objectif est de mettre à disposition du public des locales de Lire et Ecrire Bruxelles et des associations du réseau alpha du matériel informatique. Pour ce faire, la Cellule Recherche et Développement, en collaboration avec Banlieues asbl et le pôle pédagogique ont réalisé les activités suivantes :

- établir un relevé des besoins et un inventaire des associations intéressées à l'implémentation d'outils informatiques
- inciter les opérateurs à déposer un projet propre dans le cadre du projet « EPN-Internet pour tous » qui s'insère dans un projet global, conçu à l'échelle du réseau bruxellois de Lire et Ecrire
- financer le matériel informatique et équiper un maximum d'associations du réseau d'alphabétisation coordonné par Lire et Ecrire
- former les intervenant-e-s à la maîtrise de l'outil et à sa maintenance
- impulser une mise en commun des expériences via un groupe de pilotage
- garantir l'accessibilité aux TIC pour le public d'apprenant-e-s : maîtrise de l'outil informatique et accès à internet

Six classes informatiques installées dans les locales sont accessibles à l'ensemble des groupes. Un-e animateur-trice spécialisé-e y assure le suivi de la formation. En outre, un ordinateur est connecté dans chaque classe de cours.

Le pôle pédagogique de Lire et Ecrire Bruxelles accompagne et encadre les formateur-trice-s en alphabétisation et Banlieues asbl leur apporte une assistance technique concrète à l'installation ainsi que la maintenance du matériel informatique.

LA CRÉATION D'ESPACES PUBLICS NUMÉRIQUES – PLAN EPN

Le plan EPN, une initiative fédérale du Ministère de l'Intégration sociale, joue un rôle non négligeable dans l'accès pour tous aux technologies de l'information et de la communication. L'objectif de l'appel à projets lancé par ce Plan est de lutter contre la fracture numérique, de toucher une population à faible revenu et/ou en difficulté sociale et de couvrir le mieux possible une zone géographique donnée. Il se développe à la fois en Wallonie, en Flandre et à Bruxelles, selon des modalités différentes.

En Région bruxelloise, **Lire et Ecrire Bruxelles**, en étroite collaboration avec l'asbl **Banlieues**, a joué un rôle moteur dans le déploiement d'EPN dans les associations alpha faisant partie du réseau bruxellois. Au total, Bruxelles compte une centaine d'espaces publics numériques dont une quinzaine implantés dans des organismes d'alphabétisation partenaires de Lire et Ecrire Bruxelles. Le secteur n'a pas pu répondre plus largement à l'appel à projets EPN vu les difficultés, pour un opérateur associatif, de se plier aux exigences requises pour leur mise en place :

- des conditions d'ouverture à un public plus large que celui de l'association

- la nécessité de mettre à disposition minimum 3 ordinateurs
- l'obligation de disposer d'un personnel qualifié stable.

Par leur proximité, de tels espaces publics rendent l'outil Internet accessible gratuitement à des publics fragilisés. Dans ces espaces, le public dispose également de l'accompagnement d'un personnel formé à l'utilisation de l'outil informatique. En Communauté française, un grand nombre de bibliothèques publiques s'inscrivent dans ce plan.

L'ALPHABÉTISATION NUMÉRIQUE MOBILE EN WALLONIE

En Wallonie, dans le cadre du plan PMTIC, la Région wallonne a dégagé des moyens pour permettre l'équipement de structures de formation mobiles. L'objectif est de toucher des zones rurales, où la faible densité de population rend impossible la mise sur pied de cours et où les problèmes de mobilité (horaire et fréquence des transports publics) rendent difficile la fréquentation d'une formation pour les personnes qui ne sont pas motorisées.

Les bus de quatre opérateurs mobiles sillonnent les routes wallonnes et desservent des zones où l'habitat est clairsemé :

- *Wall-T* sillonne le Brabant wallon et le Namurois
- *Robin Hood* intervient dans la province de Hainaut
- *Centre d'Orientation et de Formation – COF* circule dans la région de Huy
- *Perspectives* parcourt la région liégeoise.

6.2 L'ADAPTATION DES FORMATIONS AUX PUBLICS VISÉS PAR LES ACTIONS D'ALPHABÉTISATION

Dans le secteur de l'alphabétisation, le volet pédagogique s'adresse à deux publics distincts :

- le public d'apprenant-e-s en difficulté face à l'écrit
- le public de formateur-trice-s confronté à l'évolution des technologies et qui se retrouvent en situation d'apprentissage face à ces nouveaux médias de communication

> UNE PÉDAGOTHÈQUE

CF 2000, une association bruxelloise, a pour objectif de promouvoir et de faciliter l'introduction des TIC dans le secteur de la pédagogie et plus particulièrement celui de l'insertion socioprofessionnelle. Ces actions sont réalisées en collaboration avec les associations partenaires de Bruxelles-Formation dont les 9 OISP en alphabétisation qui sont regroupées autour de Lire et Ecrire.

CF 2000 développe :

- un accompagnement pédagogique pour les formateur-trice-s en Région bruxelloise : animations, échanges, résolution de problèmes, conseils, informations, aide à la mise en place de projets pédagogiques
- la création et l'animation d'un réseau d'expertise : publication d'une newsletter TICE, création d'outils didactiques, développement de rencontres entre formateur-trice-s autour des TICE
- la mise en place d'une pédagogie en ligne
- la recherche-action dans les bonnes pratiques pédagogiques d'utilisation de didacticiels et de TIC dans la formation

L'association vise, au niveau de la formation des formateur-trice-s, à articuler les dimensions technique et pédagogique.

Le site de CF 2000 (www.pedagotheque.be) facilite l'appropriation des TIC en diffusant des informations commentées sur les outils TIC. Au fil du temps, c'est un véritable répertoire critique de ressources pédagogiques qui est disponible en ligne pour les formateur-trice-s.

Des évaluations sont effectuées par les utilisateur-trice-eux/elles-mêmes. Des formateur-trice-s commentent les outils pédagogiques et partagent leurs expériences d'utilisation pour former des publics adultes, notamment en FLE et en alphabétisation. Les didacticiels, les exercices online, les sites de référence et les documents pédagogiques sont évalués selon une grille d'observation et une méthodologie commune pour juger de leur pertinence. Le site est constamment réactualisé.

Par ailleurs, CF 2000 propose une sélection des meilleurs tutoriels animés, accessibles gratuitement sur le net, pour s'initier ou se perfectionner dans le domaine des TIC.

> DES DIDACTIELS ADAPTÉS

Au fil du développement de l'informatique, des outils adaptés ont vu le jour comme le **didacticiel Electra**, mis au point au point par la FUNOC de Charleroi, pionnière en la matière. *Electra* est avant tout un outil d'apprentissage qui permet l'individualisation du cheminement et l'apprentissage conjoint de la manipulation de l'ordinateur et de compétences en lecture-écriture. Ces deux composantes favorisent la motivation des apprenant-e-s et leur investissement dans la formation. Cet instrument informatique ouvert offre une bibliothèque de plus de 100 textes différents. Il permet de moduler le recours à l'informatique, d'adapter la

vitesse de lecture aux stagiaires, de garder une trace de chaque parcours individuel.

Le CAF (Centre d'autoformation et de formation continue de l'enseignement organisé par la Communauté française de Belgique) a mis au point une série de didacticiels pour l'apprentissage du français, notamment : **Lectest, Verbacaf...** Ces dispositifs permettent une large autonomie de l'apprenant-e. De telles approches présentent l'intérêt d'être ludiques et permettent une meilleure appréhension du rythme de travail de chacun-e. Sans se substituer au professeur, le recours à ces didacticiels assure une personnalisation de l'apprentissage et une initiation à l'outil informatique souvent vécue de manière valorisante.

> L'INTÉGRATION DE L'OUTIL INFORMATIQUE DANS LE CURSUS DE L'APPRENANT-E

Des démarches spécifiques peuvent faciliter la familiarisation et l'appropriation de l'outil informatique par les apprenant-e-s et leur permettre de développer des possibilités d'acquérir des connaissances nouvelles et d'accroître leur participation à la vie sociale et culturelle.

Lire et Ecrire et le **Collectif Alpha** développent une stratégie d'intégration de l'outil informatique, devenu incontournable dans la formation globale de l'apprenant-e.

Plusieurs locales bruxelloises sont équipées du hardware. Les formateur-trice-s bénéficient de la possibilité de se former notamment auprès de l'asbl **Fobagra** et reçoivent aussi un coaching quotidien des animateur-trice-s spécialisé-e-s en TIC avec lesquelles ils/elles peuvent co-animer des ateliers.

La régionale de **Lire et Ecrire Bruxelles** a engagé une référente pédagogique spécialisée dans ce domaine et s'est dotée d'un groupe d'échanges sur ces pratiques spécifiques.

Un-e animateur-trice spécialisé-e assiste les apprenant-e-s en tenant compte du public, de ses acquis antérieurs, de son mode d'apprentissage. Il/elle utilise un vocabulaire accessible au niveau de langage des participant-e-s.

La cellule pédagogique de Lire et Ecrire Bruxelles a réfléchi aux implications de l'utilisation de l'informatique dans les cours destinés à des personnes adultes en difficulté face à l'écrit :

- le contenu doit être adapté au public visé et être en lien avec le quotidien des participant-e-s
- le registre de langue doit correspondre à des textes assez courts au vocabulaire ni trop technique, ni trop ardu
- le son, l'image ou la vidéo doivent contribuer à rendre le contenu attractif, tout en se référant à un univers connu dont les représentations ne soient pas trop stylisées
- l'évaluation des exercices doit être immédiate et les résultats apparaître constamment
- la présence permanente d'une aide et d'encouragements (exemples, animation, dictionnaires...) est indispensable
- la pratique doit permettre de démystifier les TIC en découvrant les composants de la machine et en explorant les aspects ludiques et créatifs que permettent certains programmes de manipulation des images
- le processus doit être évolutif et mettre l'apprenant-e en recherche, en accrochant le savoir nouveau sur ses acquis et en tenant compte de ses intérêts.

L'outil informatique autorise aussi la mise sur pied d'ateliers d'écriture numérique inter-associations, élargissant le cercle des participant-e-s au-delà du groupe et favorisant une dynamique créative de projet. C'est une motivation supplémentaire à progresser pour que le produit final soit diffusable et puisse être partagé avec d'autres.

Lire et Ecrire Hainaut occidental développe un projet d'alphabétisation numérique suite à l'émergence d'une demande des apprenant-e-s. Dès l'accueil, certain-e-s disent leur intérêt pour l'apprentissage de l'informatique et la

compétence est inscrite dans le contrat de formation. En outre, dans certains groupes de formation, des discussions autour de l'utilisation d'Internet ont conduit à inclure celle-ci dans les objectifs de la formation.

Cette action s'inscrit dans la lutte contre la fracture numérique qui touche particulièrement les personnes peu qualifiées. Elle vise également à renforcer les démarches d'alpha par l'utilisation d'outils numériques.

L'objectif de Lire et Ecrire Hainaut Occidental est d'intégrer les activités recourant à l'utilisation des outils numériques au sein des modules de formation, en évitant de proposer une offre informatique déconnectée des formations d'alphabétisation et de français oral. Le processus est volontaire. Il se développe sur deux axes :

- 1) l'intégration de temps de formation en répondant aux demandes précises des participant-e-s à l'intérieur des groupes d'alphabétisation
- 2) la fréquentation autonome d'un EPN

Le premier axe implique de faire l'inventaire des connaissances de chacun-e, mais aussi de ses représentations de l'outil et de son potentiel, des modes d'apprentissage et de ses freins liés à cette activité. La méthode adoptée est celle de « l'autosocioconstruction des savoirs », une approche où les connaissances sont partagées pour construire un savoir ancré sur l'apport de tous/toutes. Sur base des désirs exprimés par les apprenant-e-s, souhaitant investir ce type de formation, des personnes se regroupent pour rechercher des informations sur internet, s'initient au traitement de texte ou à la construction de graphiques.

Le deuxième axe consiste en la fréquentation d'un EPN communal ou associatif et ce pour utiliser l'informatique en étant accompagné-e d'un-e animateur-trice en alphabétisation numérique. Cette étape permet de favoriser la mixité sociale, mais aussi de valoriser les compétences acquises et de faciliter le passage d'une institution à l'autre.

➤ **LE PLAN MOBILISATEUR DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION (PMTIC) EN RÉGION WALLONNE**

Soucieux de permettre à chaque citoyen d'évoluer avec la société et de tirer pleinement profit des technologies, le Gouvernement wallon a adopté le 3 février 2006 le décret sur le **PMTIC**. Ce plan vise à sensibiliser et à former aux TIC le public des demandeur-euse-s d'emploi jeunes, faiblement scolarisé-e-s ou âgé-e-s, peu familier-ière-s de l'informatique.

L'objectif poursuivi par ce plan est de mettre en place en Wallonie une offre attractive (formations de courte durée) et adaptée aux besoins du public cible en prenant appui sur des opérateurs locaux qui ont une expérience de formation vis-à-vis de ce public.

La formation du **PMTIC** est actuellement dispensée par 93 opérateurs de proximité (232 formateur-trice-s) suivis, coordonnés et mis en réseau par le **LabSET** (Laboratoire de Soutien à l'Enseignement Télématique de l'Université de Liège).

Le **PMTIC** comprend 3 modules : le premier vise la désacralisation de l'outil informatique par la découverte d'Internet ; le second est consacré à l'approfondissement du web et la découverte du traitement de texte ; le troisième consolide les bases en matière d'édition de texte et initie à l'usage d'un tableau.

Le contenu de ces trois modules a été élaboré par le "**Laboratoire de Soutien à l'Enseignement Télématique**" (**LabSET**) de l'Université de Liège. Il repose sur les principes pédagogiques qui régissent la construction d'un cours, mais aussi sur les principes théoriques qui sous-tendent, entre autres, l'organisation de la formation d'adultes, l'accroissement de la motivation et le développement de l'autonomie.

La version actuelle des modules propose pour chaque objec-

tif 5 modes d'entrée. Le/la stagiaire peut commencer son apprentissage en suivant une petite animation ou en testant immédiatement ses capacités via un outil de testing. Il/elle a également la possibilité de consulter un tableau qui synthétise en quelques lignes les notions à maîtriser au terme de l'activité. Une série d'exercices lui sont proposés pour s'entraîner. Des liens vers des ressources externes lui permettent d'approfondir ses connaissances. Concrètement, le système donne aux stagiaires la possibilité d'apprendre par la réception d'information, par la pratique ou l'exercitation et par l'exploration de nouvelles ressources. Les stagiaires apprennent également en étant simplement immergés dans les programmes et interfaces qu'ils/elles sont appelé-e-s à découvrir. La possibilité d'utiliser ces programmes pour produire des œuvres concrètes contribue également à leur apprentissage non seulement en les confortant, mais aussi en les exposant aux avis du/de la formateur-trice et de leurs pairs. Cette approche renforce l'autonomisation de l'apprenant-e qui a la possibilité de choisir ce qui semble lui convenir et se sent davantage responsable de ses succès ou échecs. Enfin, elle contribue à sa motivation en lui permettant d'exercer un contrôle sur son apprentissage.

Les modules ne suffisent pas. La présence du/de la formateur-trice est indispensable. C'est lui/elle qui, selon le contexte, le public et le degré de maîtrise des apprenant-e-s, proposera un accompagnement plus ou moins contraignant. Pour l'aider dans sa tâche, une série de ressources pédagogiques et techniques sont mises à sa disposition. Parmi ces aides : un descriptif des activités proposées en ligne, un forum et un outil de gestion des compétences des apprenant-e-s. Ces diverses ressources représentent une base commune pour tous. Cette base permet de garantir une utilisation efficace, par les formateur-trice-s, des modules de formation proposés. De plus, ces ressources ne se veulent pas contraignantes. Elles ont aussi pour but de permettre à tous/toutes les formateur-trice-s de bénéficier d'un soutien dans la construction de leurs propres scénarii pédagogiques.