

Les usages du multimédia auprès des personnes en situation d'illettrisme

Groupe régional Midi-Pyrénées

Résumé :

Une analyse des dispositifs élaborés autour de deux centres ressources multimédia (CRMM) met à jour quelques-uns des effets, des finalités, des limites et des conditions de réussite des projets associant l'apprentissage des savoirs de base et le multimédia.

A l'origine, un questionnement stratégique de l'organisme de formation impulse l'investissement dans le matériel multimédia et le développement de compétences associées.

A partir de là, deux stratégies sont observées : la construction progressive d'un dispositif sur mesure ou le choix d'une plateforme clé en main.

Reprenant pour l'essentiel les finalités des dispositifs dans lesquels ils s'intègrent (insertion socioprofessionnelle, apprentissages des savoirs de base) les CRMM cherchent aussi à réduire « l'exclusion numérique (économique, culturelle, générationnelle) des publics de premiers niveaux, à gérer des parcours de formation individualisés et à développer l'autonomie des apprenants.

La réalisation d'un projet de CRMM fonctionne comme un analyseur des pratiques pédagogiques, des conceptions de l'acte d'apprendre (apprenants, formateurs, dirigeants, financeurs), de ses dimensions (corporelles, affectives, sociales, cognitives, matérielles) et de la posture du formateur. L'intérêt de cette démarche dévoile aussi ses limites. Le temps et les financements associés ne permettent pas toujours d'éviter des dérives par rapport aux intentions initiales.

Au final, notre analyse plaide pour un usage raisonné du multimédia qui implique une inscription dans des dispositifs articulant l'individualisation et la socialisation, l'histoire de l'organisme et ses orientations, la construction d'une culture partagée au sein d'une équipe et la capacité à inventer de nouveaux usages.

Présentation de l'expérience

☞ *Éléments de contexte*

Le CREPT, organisme de formation depuis 1970, est une association loi 1901 dont le siège est à Toulouse (Haute-Garonne) et qui a développé deux antennes : l'une à Millau dans le département de l'Aveyron, l'autre à Albi dans le Tarn. Le CREPT conduit des actions d'alphabétisation, FLE, savoirs de base et lutte contre l'illettrisme ; des actions d'insertion et des formations techniques. Il est certifié ISO 9001 depuis avril 2004.

Le CREPT-Toulouse a souhaité en 2002 développer un Centre Ressources Multimédia (CRMM) pour des publics de premiers niveaux de formation. En créant le CRMM il s'agissait d'anticiper l'évolution du secteur de la formation professionnelle en renforçant l'individualisation de la formation permettant ainsi de gérer l'hétérogénéité des publics en termes d'itinéraire, de niveau, de situations ... et permettre à ces publics d'avoir accès aux TIC.

➤ *Publics et fonctionnement*

Ce sont des jeunes et des adultes ayant des acquis en matière de lecture, d'écriture et de mathématiques par le biais de leur formation initiale ou de formations linguistiques.

Les statuts sont très divers : salariés, demandeurs d'emploi, bénéficiaires du RMI, CES, signataires d'un contrat PLIE, personnes reconnues travailleurs handicapés.

Les entrées et sorties étant permanentes, le nombre de stagiaires est fluctuant. Le CRMM permet d'accueillir 15 personnes en simultané pour des parcours moyens d'une centaine d'heures. La formation se déroule sous forme de présentiel individualisé.

➤ *Ressources utilisées*

Le CRMM est équipé d'une plateforme interne, REACT (Réseau d'Accès à la Connaissance pour Tous) qui permet la gestion de parcours de formation individualisés grâce à l'utilisation de ressources variées.

Chaque formateur dispose d'une bibliothèque qu'il peut alimenter par :

- des exercices créés à l'aide du générateur d'exercices,
- l'importation de sites Internet et de logiciels.

Des outils sont aussi disponibles dans la bibliothèque de ressources (Elsa, LCPE, MAC5 ...).

Les apprenants disposent aussi de WORD.

Le CRMM étant entièrement dédié à la formation générale, les outils ne concernent que les savoirs de base (lecture, écriture, calcul, logique) et des aspects culturels.

Evaluation de l'expérience

➤ *Logiques d'organisme*

En amont de la création du CRMM, en 2000, le Conseil d'Administration a chargé la direction du CREPT de proposer des axes de réflexion stratégiques pour le développement de la structure.

Cette réflexion s'est appuyée sur :

- différents rapports¹ concernant les personnes ayant un faible niveau de formation initiale et mettant en exergue les évolutions majeures liées à l'introduction des TIC,
- la réalisation d'une pré-étude de faisabilité conduite auprès de partenaires institutionnels, de formateurs, d'apprenants.

Le Conseil d'Administration a décidé de s'engager dans la création du CRMM sans rechercher de budget spécifique.

De manière à être opérationnel rapidement, le CREPT s'est doté de la plateforme REACT.

L'acquisition d'un matériel neuf performant (15 ordinateurs pentium + l'ADSL), la disponibilité immédiate de ressources, la formation à l'utilisation de la plate forme, la facilité d'appropriation ont favorisé l'adhésion de l'équipe au projet.

➤ *Conceptions de l'apprentissage*

Les TIC permettent :

- de mobiliser les apprenants grâce à la valorisation par l'utilisation de l'outil technique,
- de consolider les apprentissages grâce à la possibilité de répétition des activités,
- des démarches d'auto documentation.

De ce fait l'introduction des TIC favorise - plus qu'elle ne présume - l'autonomie de l'apprenant par rapport à ses apprentissages. Elle s'appuie sur le modèle constructiviste donc sur une pédagogie centrée sur l'apprenant.

¹ Contrat d'Etudes Prospective, Nicole Pery, André Gauron

Pour cela, il convient de tenir compte à la fois de la spécificité du public visé et de la spécificité du multimédia. Un accompagnement à la prise en main de l'ordinateur est nécessaire. Les fonctions principales de l'ordinateur et les manipulations indispensables pour accéder à son parcours sont expliquées au stagiaire en situation (rentrer son code d'accès, cliquer sur l'exercice ...). Les indications lui permettant de réaliser les exercices lui sont données au fur et à mesure ; l'interactivité de ces outils ne doit pas induire une difficulté supplémentaire.

La formation, pour certains publics, se déroule au sein du CRMM et permet ainsi un travail alternant des supports traditionnels et des outils informatisés. La formatrice est donc en permanence présente dans la salle. Elle organise des temps réguliers d'expression libre afin que chacun puisse exprimer son vécu de la formation. Pour les groupes, l'utilisation de l'espace multimédia est ponctuelle.

La posture du formateur s'en trouve modifiée :

- il n'est plus dans un face à face pédagogique de groupe seul médiateur entre le savoir et l'apprenant mais il doit prendre en compte la machine et la logique intrinsèque du support informatisé ;
- l'introduction des TIC nécessite une formalisation encore plus rigoureuse des objectifs pédagogiques, des outils d'évaluation et de suivi pour anticiper la création des parcours individualisés et est, ainsi, une opportunité supplémentaire pour repenser les pratiques ;
- cet encadrement synchrone suppose que le formateur ait une bonne connaissance des supports disponibles, de leurs objectifs, de leur intérêt mais aussi de leurs limites, qu'il les propose à bon escient et non pour seulement gérer le nombre ou l'hétérogénéité.

A cet effet les formateurs du CREPT ont bénéficié d'une formation de 4 jours avec Monique HUOT-MARCHAND qui leur a permis d'imaginer les usages pédagogiques de différents supports.

Analyse réflexive sur l'action et pistes pour l'action

Les formateurs ont intégré dans leurs pratiques les TIC et en voient tout à fait l'intérêt pour les apprenants sur le plan personnel. Au niveau pédagogique, même s'ils relativisent leur impact sur les apprentissages, ils leur reconnaissent des apports intéressants pour leurs pratiques pédagogiques, tels que : mieux gérer l'hétérogénéité, l'individualisation, éveiller la curiosité culturelle, proposer des supports diversifiés, conviviaux, valorisants, entretenir et/ou éveiller la motivation et la mobilisation, favoriser les démarches d'auto documentation ...

☞ Un double objectif pour le CRMM.

Non seulement l'individualisation et la personnalisation de la formation deviennent incontournables pour faire face aux « *problèmes à régler par la formation* »² - que ce soit au niveau des personnes ou de l'organisation - mais l'accès des publics à une culture technologique de base le devient également.

En effet, l'accélération du développement des TIC peut renforcer les difficultés d'accès à l'emploi ou de maintien dans l'emploi des publics privés de la maîtrise des connaissances de base et devenir un facteur aggravant l'exclusion. Cette « exclusion numérique » est aussi une altération de la démocratie dans la mesure où elle crée une disparité pour l'accès à l'information.

² Jacques Soyer pense que l'expression « besoin de formation » est un « abus de langage » et préfère celle-ci. Extrait de *L'ingénierie de la formation : une démarche, des pratiques*, Thierry Ardoin, Unité 1 – Cours 1 – Université de Rouen – CNED, p. 59.

Aujourd'hui, agir sur l'inégalité des chances et sur l'exclusion c'est donner accès aux publics concernés à une culture technologique de base, leur permettre de se familiariser avec l'outil informatique, faire en sorte que les TIC deviennent un élément familier de l'environnement et un facteur de réassurance.

La volonté de la structure et de ses dirigeants, l'intérêt de l'équipe pédagogique pour les TIC et les moyens financiers pour investir dans du matériel performant font partie des conditions de réussite d'un tel projet. La démarche qualité dans laquelle était engagée le CREPT a servi de tremplin par la nécessaire formalisation des pratiques.

Toutefois un des freins au développement de tels dispositifs reste les modalités de financement à l'heure/stagiaire, à un taux insuffisant, qui ne permettent pas de dégager le temps nécessaire pour que les formateurs puissent s'investir régulièrement dans la recherche, la formalisation, la construction de supports pédagogiques ...

☞ Pistes de réflexion

Une analyse fine des typologies d'usage pourrait, peut-être, nous aider à mieux apprécier l'impact des TIC dans les apprentissages de base.

« De l'utilisation des ressources multimédia au sein d'un APP » : La réalisation des parcours de formation des publics de premiers niveaux.

Centre de formation associatif, le Lieu Ressource Formation, créé en 1985 à partir d'une dynamique partenariale associant les représentants institutionnels et associatifs localement engagés dans la mise en place des politiques d'insertion, gère depuis 1986 un Atelier de Pédagogie Personnalisée.

De par la volonté initiale des administrateurs de répondre, en complément de l'offre locale de formation, aux besoins des publics de premiers niveaux, de par la situation géographique du Centre de formation implanté à proximité des quartiers relevant de la politique de la ville, de par la culture interne des dirigeants et des équipes qui assurent à la fois des missions de remise à niveau, d'accompagnement à l'insertion socio-professionnelle et d'ingénierie d'insertion, l'APP de Toulouse, pour répondre aux besoins des publics, a développé une culture pédagogique associant individualisation de la formation, mise en œuvre de démarches pédagogiques référées au modèle de la remédiation cognitive parallèlement à une prise en compte globale des problématiques personnelles des publics reposant sur le développement d'un travail en réseau.

Environ 80 % des publics accueillis en formation en APP cumulent une série de freins à l'insertion liés aux faibles niveaux de scolarisation et de qualification (publics relevant des savoirs de base et/ou du FLE), et des difficultés d'insertion socioprofessionnelle résultant de leurs situations personnelles : publics issus de l'immigration et des quartiers défavorisés connaissant peu le fonctionnement de l'environnement professionnel et les exigences du monde du travail.

Ces constats ont amené l'équipe de l'APP à aménager les fonctionnements pédagogiques internes afin de pouvoir répondre aux besoins réels de formation et d'accompagnement des publics de premiers niveaux qui représentent de fait la majorité des publics accueillis en remise à niveau, soit un effectif annuel estimé à 350 stagiaires.

Pour répondre aux exigences du cahier des charges national APP et aux évolutions de l'environnement, au cours de l'année 1999, le LRF s'engage dans une démarche collective de type recherche action (financement FSE) ayant pour objectif la création d'un CRMM intégré à l'APP et visant à répondre aux besoins de formation des publics de premiers niveaux. Deux enjeux majeurs sont alors à résoudre : l'identification de démarches et de ressources pédagogiques adaptées à l'apprentissage des savoirs de base, l'acquisition par l'équipe de nouvelles modalités d'intervention pédagogique pour intégrer les ressources multimédia au parcours de formation.

A l'issue d'une longue démarche de réflexion interne, pilotée par un formateur LRF expert en pédagogie, qui s'est appuyée sur des rencontres avec différents APP sur le plan national, des réflexions et des démarches de formation de l'équipe portant sur l'analyse et l'intégration des ressources multimédia dans l'apprentissage des savoirs de base, le CRMM du LRF est créé en novembre 2000, un animateur en contrat Emploi-Jeune étant recruté pour le montage technique, l'animation et la maintenance du dispositif.

Au cours de l'année 2001, le Centre Ressources Multimédia fonctionne comme un atelier complémentaire de l'APP ayant deux objectifs centraux :

- L'initiation à l'utilisation d'Internet afin d'obtenir le CNI à partir d'un support de formation élaboré en interne et adapté aux publics de premiers niveaux.
- L'animation de séquences de formation visant le renforcement des savoirs de base.

L'équipe, étant formée en interne à la navigation sur Internet, s'engage alors collectivement avec le soutien d'une consultante externe dans l'analyse et la structuration de ressources pédagogiques sur Internet permettant de compléter les ressources existant sur logiciels et CD-Rom qui ont été acquis lors de l'ouverture du CRMM.

La participation des formateurs à l'animation de certaines séquences multimédia les amène à déterminer le projet de s'engager dans une structuration thématique des ressources pédagogiques (CD-Rom et sites Internet) afin de créer des guides de formation mettant en correspondance ces ressources avec les principaux thèmes d'apprentissage abordés en APP, notamment dans les parcours de savoirs de base en expression orale et écrite et en mathématiques. Ces guides pédagogiques mis à la disposition des stagiaires en CRMM leur permettent, en autonomie ou avec le soutien de l'animateur, d'utiliser les différentes ressources multimédia en fonction de leurs besoins, de leur progression pédagogique, et de leurs centres d'intérêts.

Les axes de développement des ressources multimédia au sein de l'APP de Toulouse

En mars 2003, la création d'une antenne délocalisée, Site Urbain APP (SURAPP), sur le quartier du Mirail à Toulouse, rattachée au Grand Projet de Ville permet d'envisager de nouvelles modalités d'intégration des ressources multimédia aux projets de formation individualisée des apprenants de premiers niveaux qui constituent la majorité des publics reçus par cette antenne. Dès sa création, l'ensemble des stagiaires accueillis sur l'antenne est intégré au dispositif CRMM. Leur parcours de formation étant construit comme suit : participation à un atelier hebdomadaire de formation en expression orale et écrite, participation à un atelier de mathématiques, soutenus par une participation hebdomadaire à un atelier multimédia, au cours duquel, en fonction des besoins personnels, chaque stagiaire peut renforcer les savoirs acquis en atelier grâce aux ressources multimédia.

Cet atelier fonctionne sous la responsabilité de l'animateur multimédia, qui, en fonction des besoins de formation et des progressions personnelles figurant sur la fiche de travail de chaque stagiaire, propose des activités de formation adaptées en utilisant les ressources (logiciels et Internet) régulièrement réactualisées.

Les constats actuels

Aujourd'hui les deux CRMM sont parfaitement intégrés à la dynamique de formation de l'APP, et, comme l'ensemble des autres ateliers de formation, enrichissent l'éventail des propositions pédagogiques de l'équipe pour individualiser les parcours des publics de premiers niveaux à qui est proposée une pluralité d'activités pédagogiques : travail en auto-formation guidée en expression écrite, animations de groupe portant sur des savoirs spécifiques en grammaire-orthographe, ateliers de FLE, atelier de culture générale, atelier Ciné-Club, soutien individualisé en mathématiques, initiation à l'utilisation d'Internet dans le but d'obtenir le certificat de navigation, navigation libre sur des sites regroupés ayant pour thématiques la connaissance de l'environnement socioprofessionnel et la culture générale ... La concertation régulière de l'équipe au cours d'une réunion pédagogique hebdomadaire permet aux différents formateurs d'adapter, en cours de formation, les contenus des parcours pédagogiques proposés.

Cette utilisation "raisonnée" des TIC dans les parcours de formation des publics des premiers niveaux correspond bien à une volonté validée par l'équipe de diversifier les contenus et les modalités de formation pour la co-construction de parcours d'apprentissage des savoirs de base qui requièrent une médiation continue des formateurs pour favoriser à la fois l'acquisition, le renforcement et le transfert des savoirs visant l'atteinte des pré-requis indispensables à la construction de parcours d'insertion positifs.

De plus, le LRF s'étant engagé courant 2002, dans le cadre de la plateforme partenariale CAI financée par le FASILD, l'intégration de publics primo-arrivants ainsi qu'un travail de recherche mené sur les difficultés d'intégration des femmes primo-arrivantes sont à l'origine de la mise en place, à titre expérimental, d'un projet de nouvel atelier multimédia sur l'antenne du SURAPP. Ce projet se donne pour objet d'initier ces publics à une utilisation d'Internet dans un but d'échange et de coopération portant sur les identités culturelles des stagiaires. "Voyager autour du monde grâce à Internet" permettra, dans un premier temps, à un groupe de stagiaires de réaliser, à titre individuel, des recherches portant sur leur pays d'origine pour ensuite les capitaliser dans le but de constituer une base de données destinée à faire connaître ces pays. Il s'agit, ici, au-delà des acquisitions du fonctionnement d'Internet et des techniques de recherche, de développer des liens et des échanges avec le pays d'origine, de recueillir des informations, puis de les communiquer à l'extérieur du groupe. Cette production collective qui participe aussi à une meilleure maîtrise de la langue, favorise et contribue à la constitution de liens interculturels et à la reconnaissance identitaire des participants.

Ont participé à ce travail pour la région Midi-Pyrénées :

Geneviève CAPELLE, DIAPASON, Toulouse
Roseline COMBROUX, CREPT, Toulouse
Anne DUBAELE-LE GAC, BPS, Labège
Anne-Marie JORDAN, LRF, Toulouse
Annick MARTIN, BPS, Labège
Françoise SALVAT, LRF, Toulouse

Expert et référent : Pierre-Emmanuel BORE, responsable pédagogique, centre de ressources illettrisme BPS