



Dossier du Forum Permanent des Pratiques en région

Pratiques réussies, outils et recommandations pour agir

Midi-Pyrénées

Usages des espaces publics numériques par les personnes en situation d'illettrisme

Dossier réalisé pour l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme

Expert : Yves ARDOUREL, pour le Forum des Pratiques en Midi-Pyrénées

Chargée de mission régionale ANLCI : Anne MARTY



Juin 2007



COMMISSION EUROPÉENNE
Fonds social européen



Avant-propos

Faire connaître les pratiques qui réussissent pour faire reculer l'illettrisme

L'illettrisme touche aujourd'hui 9 % des personnes adultes de 18 à 65 ans qui ont été scolarisées en France, soit plus de trois millions de personnes qui sont confrontées à l'incapacité de lire, d'écrire un message simple de la vie quotidienne.

Pour éviter que l'illettrisme ne prenne racine dès l'enfance et proposer à celles et ceux qui y sont confrontés des solutions adaptées, partout sur le terrain, les intervenants s'efforcent de trouver des modes d'action efficaces. Leurs pratiques sont trop rarement valorisées et formalisées pour être connues et mutualisées. Pour rendre l'action plus massive et plus efficace, il est capital d'identifier les bonnes pratiques, de les analyser et de les faire connaître au plus grand nombre. C'est pour répondre à cette exigence très concrète que l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme a lancé dès 2004 un **Forum permanent des pratiques** avec le concours du Fonds social européen.

Entré depuis octobre 2006 dans sa 2^{ème} phase de réalisation ancrée dans les régions, ce Forum a permis à plus de 2500 acteurs de la lutte contre l'illettrisme de prendre part au travail proposé en métropole et outre-mer. Cette dynamique collective, basée sur une démarche commune définie par l'ANLCI a regroupé des praticiens en ateliers régionaux pour formuler les conditions de réussite de leurs pratiques, les freins et les leviers, et permettre de les rendre transférables. Enrichis par les rencontres départementales et régionales, les travaux en régions ont fait l'objet des productions collectives animées par des experts.

Le présent dossier fait partie de cette série de productions. Rendu public à **la rencontre nationale de Lyon les 20, 21 et 22 juin 2007**, il est publié sur le site Internet de l'ANLCI (www.anlci.gouv.fr).

Le rôle de l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme est de **réunir, pour** qu'ils puissent **mieux agir ensemble**, les pouvoirs publics nationaux et locaux, les collectivités, les partenaires sociaux, entreprises et associations. Avec le Forum permanent des pratiques, c'est la première fois qu'une démarche concrète d'une telle ampleur est organisée dans notre pays pour faire connaître les pratiques qui réussissent pour prévenir et lutter contre l'illettrisme.



Usages des Espaces publics numériques par les personnes en situation d'illettrisme

Brève présentation :

La pratique analysée par l'atelier régional du Forum en Midi-Pyrénées s'inscrit dans une problématique à double entrée : celle de la lutte contre l'illettrisme et celle de la réduction de la fracture numérique.

Il a paru intéressant de croiser ces domaines spécialisés qui ne se connaissent pas forcément, tant en matière de compétences que de besoins.

Si l'on parle généralement de lutte contre la fracture numérique en matière de Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), un parallèle peut être fait entre l'illettrisme et sa forme moderne d'« analphabétisme numérique ». Même si les publics, les méthodes et les enjeux ne sont pas identiques dans les deux champs, le groupe régional a tenté de repérer les points de rencontre possibles. Cette réflexion a permis également d'envisager des coopérations entre les acteurs de la lutte contre l'illettrisme et les acteurs des lieux d'accès public à Internet.

Ces espaces ouverts à tous, constituent pour les personnes en difficulté avec l'écrit une entrée pertinente à la société de l'information, de la connaissance et de la culture. Cette ouverture a incité le groupe régional du Forum à étudier une démarche favorable au rapprochement de ces deux mondes et à la mise en évidence des potentialités de ces espaces en matière d'actions pour développer l'accès aux savoirs de base.

Compte tenu de la spécificité du territoire de Midi-Pyrénées, quatre cas représentatifs de la diversité du terrain ont été observés. Ils sont situés dans les secteurs suivants : la métropole régionale, la grande agglomération, une agglomération « secondaire » et un espace rural.

Principales dates du forum en région :

- Atelier de travail régional : du 5 février 2007 au 26 mars 2007
- Journée Atelier régional élargi : 18 janvier 2007
- Rencontre départementale : 6 mars 2007 à Cahors
- Rencontre régionale : Ecole Nationale de formation agronomique de Toulouse, le 13 mars 2007, 67 participants

Les acteurs du Forum en région :

- Chargée de mission régionale ANLCI : Anne Marty, Chargée de mission SGAR, anne-marty@midi-pyrenees.pref.gouv.fr
- Expert de l'atelier du Forum en région : Yves ARDOUREL, Maître de conférences, IUFM Midi-Pyrénées, yves.ardourel@toulouse.iufm.fr
- Référent national ANLCI : Elie MAROUN, Chargé de Mission National, responsable du Forum permanent des pratiques, ANLCI, elie.maroun@anlci.fr

Les membres de l'atelier régional du Forum :

M. ANIORTE Gérard	CEPJ DRPJJ
M. BORE Pierre-Emmanuel	Responsable pédagogique BPS
MME BELVEZE Sandrine	Directrice CFA
M. BOTETEME Thierry	Animateur Partage Faourette
MME CALMETTE Séverine	Formatrice ASB CFAA DU LOT
MME FRICONNET Sandrine	Animatrice Point Malin
M. MASTIO Patricia	Animatrice Partage Faourette
MME PIZET Elodie	Chargé d'études GREZOC
M. VIDAL Mathieu	Chercheur GREZOC
MME PADILLA Sophie	Mairie de St Lys
MME TOLSAN Christiane	AEFTI
MME RIVALS Pierrette	POINT MALIN
MME POITEVINEAU Marie Pierre	MJC Labruguière
M. ARTHUR Laurent	MJC Labruguière

Eléments-clé du dossier :

- ✓ Le contexte [p.9](#)
- ✓ Des outils opérationnels [p.17](#)
- ✓ Des compétences requises : Missions, [p.22](#) - Professionnalisation, [p.27](#)
- ✓ Des recommandations [p.28](#)

SOMMAIRE

Préliminaire	1
Introduction	2
I- Contextes	5
▪ Les LAPI : missions et réseaux	
▪ Elaboration d'un Schéma régional	
II- Quatre situations analysées	8
▪ Association « Partage », Toulouse	
▪ Atelier Ex et Co, Médi@tic, St Lys	
▪ Point Malin, Labruguière	
▪ Ateliers du CFAA/CFPPA du Lot	
III- Problématiques repérées	13
▪ Lieux d'accès public à Internet	
▪ Nécessité des partenariats	
▪ Rôles et missions des acteurs	
▪ Les activités TIC, un appui pour les savoirs de base	
▪ Développement de la professionnalisation	
VI- Propositions et recommandations	24
V- Questions ouvertes	28
Recommandations - tableau de synthèse	30
Conclusion	32
L'Atelier des praticiens	33
Remerciements	34
Documents complémentaires	35

Objectifs du dossier

- rendre compte d'une dynamique d'expériences et d'actions sur le terrain,
- proposer des pistes pour développer cette dynamique constatée.

Organisation du dossier

- **un rapport de 35 pages**, texte organisé en 5 parties qui présente les principaux aspects de la réflexion conduite par l'Atelier et les propositions qu'il a formulées. Ce rapport est destiné aux acteurs désireux de s'approprier la problématique traitée par l'Atelier.
- **un Cd-Rom** qui rassemble des documents complémentaires de natures diverses : enregistrements sonores, documents vidéo, plaquettes de présentation, textes, etc. Ces documents ont été rassemblés par l'Atelier pour éclairer et préciser les questions abordées dans le rapport.

PRELIMINAIRE

A propos d'un intitulé

Dans le cadre du Forum permanent des pratiques (2006-2007) animé par l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme (ANLCI), la Région Midi-Pyrénées a retenu comme titre de son action « Les usages des Espaces Publics Numériques par les personnes en situation d'illettrisme ». Un atelier régional des praticiens s'est constitué en janvier 2007 autour de cette thématique,

Une première remarque est liée à l'emploi du terme d'Espace Public Numérique, car celui-ci renvoie à un type particulier d'espace. L'Espace Public Numérique correspond à un de ces nombreux labels auxquels se rattachent ces lieux. Afin de ne pas prêter à confusion, il a été préféré le terme générique de Lieux d'Accès Public à Internet afin de prendre en compte l'ensemble de ces espaces aux statuts divers.

Une autre remarque tient au fait suivant : dans certains lieux d'accès public à Internet, il y a des actions conduites par des organismes en charge de la lutte contre l'illettrisme, des initiatives partenariales, des interventions ponctuelles associées à un accueil, mais les situations de ce type sont rares. Il est donc difficile de parler d'usages établis et repérables des personnes en situation d'illettrisme.

Cependant ces expériences innovantes montrent leur utilité et leur efficacité. Le développement d'usages nouveaux de ces lieux publics correspond à une interrogation et à une

attente : comment prendre en compte tous les publics, et justement ceux qui risquent d'en être le plus exclu ?

Face aux problèmes de l'illettrisme, comment valoriser le potentiel de compétences des formateurs « savoirs de base », des animateurs informatiques et de nombreux autres acteurs ? La prise de conscience des difficultés qu'ont de nombreuses personnes face à l'expression, que celle-ci soit écrite, orale, en relation ou non avec les outils informatiques, fait qu'une volonté d'agir est très présente.

Afin de pouvoir développer des usages au sein de ces lieux publics au service des personnes en situation d'illettrisme, il faudra agir pour valoriser la mobilisation des acteurs et encourager chacun à trouver les voies d'une coopération nouvelle.

Nous proposons donc un sous-titre, comme piste efficace, comme pratique à approfondir dans un dialogue respectueux des rôles de chacun, individuellement et collectivement :

Agir contre l'illettrisme avec les lieux d'accès public à Internet

Yves Ardourel
Expert du forum en région

INTRODUCTION

Agir contre l'illettrisme, c'est permettre à chacun d'acquérir ou de réacquérir ce socle fonctionnel, cette base de la base en lecture écriture et calcul, ces compétences de base nécessaires aux actes simples de la vie quotidienne, pour être plus autonome dans sa vie familiale, professionnelle et citoyenne.

(document ANLCI)

L'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme (ANLCI) est un groupement d'intérêt public créé en 2000 : « Pour l'accès de tous à la lecture, à l'écriture et aux compétences de base ». Parce que les constats dont elle se fait l'écho révèlent un problème d'ampleur nationale (9% de la population sont concernés par ces difficultés), elle a mis en place un Forum Permanent des Pratiques pour faire connaître et mutualiser les actions et les initiatives dans ce domaine.

Toutes les régions de France, sous l'impulsion de l'ANLCI et de ses correspondants locaux, s'organisent pour développer des modes d'actions. Il s'agit d'explicitier l'ampleur du problème, d'en analysant les risques pour les personnes et la société, et de valoriser les initiatives efficaces et utiles prises pour lutter contre l'illettrisme.

Dans le cadre général du Forum Permanent des Pratiques (Phase II, 2006-2007), a été engagé en Région Midi-Pyrénées fin 2006 un forum régional, sous la responsabilité de la chargée de mission « Lutte contre l'illettrisme » en charge du dossier à la Préfecture de région.

Le Forum en région, un cadre d'échanges et de réflexion

Pour trouver des solutions qui réussissent et qui font réussir ceux qui aujourd'hui sont confrontés à l'illettrisme. (document ANLCI)

Il s'agit de mettre en œuvre un processus labellisé par l'ANLCI d'échanges et de réflexion, centré sur une pratique repérée. Un atelier régional est constitué, il s'appuie sur des rencontres avec des praticiens qui travaillent au plus près du terrain en relation avec des publics en situation d'illettrisme. Un expert anime le groupe avec la participation de spécialistes des questions abordées.

Cf. documents complémentaires

Un thème régional : TIC et illettrisme

En Midi-Pyrénées, le choix a été fait de travailler sur la dimension de l'innovation sociale, avec une double entrée :

- celle de la lutte contre l'illettrisme, avec les trois dimensions clés que sont la prévention, la formation et l'accompagnement ;
- celle de la réduction de la fracture numérique, avec les dimensions de coordination territoriale et la notion de levier en faveur de la cohésion sociale.

Il a paru intéressant de croiser ces domaines spécialisés qui ne se connaissent pas forcément, tant en matière de compétences que de besoins.

Par ailleurs, si l'on parle généralement de lutte contre la fracture numérique en matière de Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), un parallèle peut être fait entre l'illettrisme

et sa forme moderne d'« analphabétisme numérique » : l'« illectronisme ».

Il ne faut pourtant pas confondre la lutte contre l'illettrisme et celle contre l'illectronisme : les publics, les méthodes et les enjeux ne sont pas identiques. Mais dans le Forum mis en place en Midi-Pyrénées, en orientant le projet régional autour de l'action contre l'illettrisme avec les lieux d'accès public à Internet, on cherche à repérer les points de rencontre entre ces deux logiques et à envisager des coopérations.

Les lieux d'accès public à Internet qui sont des lieux ouverts, permettant à chacun d'accéder à Internet et aux outils de l'informatique tout en bénéficiant de l'accompagnement d'un animateur, constituent une entrée pertinente permettant de croiser les deux axes évoqués ci-dessus.

Le Forum Permanent des Pratiques se présente comme une démarche favorable au rapprochement de ces deux mondes et à la mise en évidence des potentialités de ces espaces en matière d'actions pour développer l'accès aux savoirs de base et lutter contre l'illettrisme.

Compte tenu de la spécificité du territoire de Midi-Pyrénées, quatre cas représentatifs de la diversité du terrain ont été choisis :

- dans le territoire de la ***métropole régionale***, étude de « l'espace Partage » (site de Bordelongue, quartier de Toulouse) ;
- dans la ***grande agglomération***, étude d'un atelier de la Médiathèque de Saint-Lys, « Médi@tic » ;

- dans une ***agglomération « secondaire »***, étude de la collaboration entre l'association Point-Malin et la MJC (qui est un relais Cyber-base) de Labruguière ;
- dans ***l'espace rural***, étude du CFAA (Espace Publique Numérique) de Gramat, dans le Lot.

L'étude de ces différents cas est le point d'appui de la réflexion présentée dans ce rapport. Il souhaite pouvoir rendre compte de l'implication des acteurs rencontrés et du souci de professionnaliser leurs actions. Il manifeste la volonté de conduire les personnes en situation d'illettrisme à s'approprier des moyens d'autonomie, de communication et de découverte.

Les éléments réunis dans ce rapport témoignent d'une dynamique importante et permettent d'entrevoir les axes d'une collaboration renforcée.

I - CONTEXTES

Deux éléments permettent de comprendre l'intérêt de la thématique choisie en région Midi-Pyrénées :

- **L'existence d'un réseau important de Lieux d'Accès Public à Internet (LAPI) sur ce territoire ;**
- **L'élaboration d'un Schéma régional qui mobilise de nombreux acteurs et qui s'appuie sur l'organisation de lutte contre l'illettrisme mise en place dans la région.**

1. Les LAPI : missions et réseaux

Les Lieux d'Accès Public à Internet constituent des éléments forts de maillage du territoire de la région Midi-Pyrénées. Ils ont notamment été mis en place afin de lutter contre la fameuse « fracture numérique ».

On entend par lieu d'accès publics à Internet : « un lieu non marchand fixe ou mobile, ouvert à tous les publics, qui propose à chacun d'accéder, à un coût adapté, à Internet et au multimédia (outils, techniques, contenus, etc.) et de bénéficier d'un accompagnement aux TIC ». Ce sont des lieux de démocratisation de l'accès à Internet et de son appropriation sociale.

Un espace public de ce type regroupe généralement 3 caractéristiques principales :

- le lieu et le service sont publics ;
- les ordinateurs sont connectés à Internet ;
- l'usage est libre ou accompagné.

Un LAPI peut également proposer des ateliers et des animations pédagogiques ; il peut être à l'origine d'une initiative publique ou privée ; enfin, il peut être fixe ou mobile (il existe des Cyber-bus).¹

Actuellement, on recense en Midi-Pyrénées 278 espaces publics répartis sur tout le territoire ; 52% de ces lieux d'accès se situent en milieu rural.

Il existe de nombreuses appellations et/ou labels pour ces lieux car chaque entité porteuse (et donc financeur) attribue un nom et/ou un label propre. Notons d'ailleurs dès à présent que cela engendre sans aucun doute un certain manque de clarté préjudiciable à la visibilité de ces LAPI.

Les labels les plus récurrents en région Midi-Pyrénées sont les Cyber-bases, les ECM (Espaces Cultures Multimédia, les EPI (Espaces Publics Informatique), les PIJ (Points d'Information Jeunesse), les BIJ (Bureaux d'Information Jeunesse), les « Point Cyb », etc.²

Ainsi, sous des labels ou des appellations multiples, ils accueillent tous les publics sans exception dans un local ou dans un véhicule de type Cyber-bus, et fournissent des services de base (prise en main des outils, recherche thématique, courrier électronique, etc.) et des services TIC avancés : utilisation d'outils numériques complexes, vidéo, audio, édition de sites web, etc.

A côté de ces services, se pratiquent d'autres types d'usages qualifiés de « sociaux » associant les TIC : recherche d'emploi sur le web, soutien scolaire, Internet associatif, initiation aux cultures, accompagnement différencié pour les publics en

¹ Informations succinctes extraites de l'Etude « Lieux d'Accès Publics à Internet 2003-2004 », ARDESI / DESS TICDT – UTM, Mai 2005.

² Récapitulatif des appellations et labels en région Midi-Pyrénées, dans les documents complémentaires.

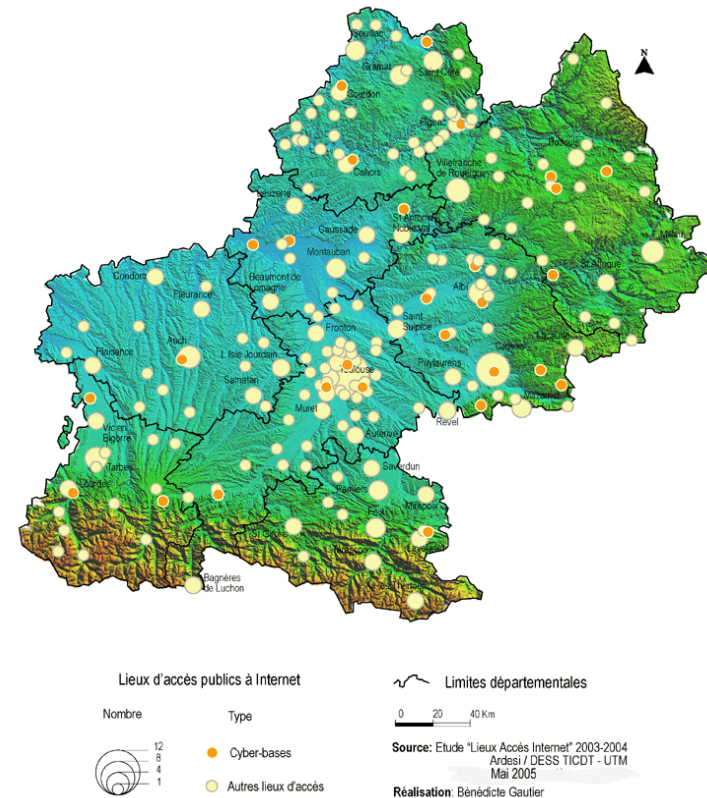
difficulté et les handicapés, avec éventuellement des coûts adaptés ou gratuits. Ces usages sociaux découlent de la mission d'intérêt général du lieu d'accès public.

Les LAPI peuvent aussi délivrer des passeports et certificats de compétences – citons par exemple le Passeport Internet Multimédia (PIM) – et servir éventuellement de plate-forme technique afin de permettre au public d'accéder individuellement à des organismes de formation à distance (FOAD).³

La carte suivante, réalisée en 2005, reflète assez bien la répartition des LAPI sur le territoire régional. Elle ne recense certes pas l'ensemble des cyber-bases déployées à ce jour mais celles-ci ont le plus souvent permis de labelliser des LAPI existant auparavant. Le maillage du territoire est donc relativement satisfaisant en Midi-Pyrénées. Le nombre de ces sites augmente régulièrement.

C'est en partant de ce constat de généralisation territoriale que l'on peut souligner le rôle potentiel que représentent les LAPI dans la lutte contre l'illettrisme et pour l'acquisition des compétences et savoirs de base.

Localisation des lieux d'accès publics à Internet en Midi-Pyrénées



³ Op. Cit., ARDESI / DESS-TICDT (2005).

I - CONTEXTES

2. Elaboration d'un Schéma régional

La lutte contre les exclusions a été déclarée priorité nationale par la loi d'orientation du 29 juillet 1998 ; l'ensemble des pouvoirs publics et des acteurs socio-économiques se doivent donc de se mobiliser pour lutter contre l'illettrisme. L'Agence Nationale de Lutte contre l'Illettrisme (ANLCI), inaugurée en juin 2001, a demandé à toutes les régions de se doter d'un outil – le Schéma régional – qui permettrait de « fédérer et d'optimiser les moyens de l'Etat et ceux des collectivités territoriales, des entreprises, et la société civile ». Cela afin de limiter le nombre des « laissés pour compte » en resserrant le maillage territorial et en ciblant précisément les publics ; afin d'éviter aussi les ruptures de parcours individuels par un accompagnement adapté.⁴

2.1 La lutte contre l'illettrisme en Midi-Pyrénées

Autour de la Chargée de Mission Régionale positionnée au Secrétariat général pour les affaires régionales (SGAR), se réunissent les services déconcentrés de l'Etat. Les missions d'organisation et de concertation des acteurs ainsi que d'animation des actions sont portées au niveau départemental par les correspondants départementaux (CD) et des structures : les plates-formes départementales (PF). (Cf. Doc. Complémentaires)

2.2 L'engagement dans une réflexion

En région Midi-Pyrénées, le lancement du Schéma régional sur « l'accès aux savoirs et compétences de base » s'est fait en janvier 2006. Ce plan d'actions triennal est élaboré par le Service d'Etudes du Secrétariat Général pour les Affaires

⁴ Schéma Régional pour l'accès aux savoirs et compétences de base en Midi-Pyrénées. Etat des lieux et diagnostic des besoins, version de janvier 2007.

Régionales (SESGAR) de la préfecture de région et la chargée de mission régionale « lutte contre l'illettrisme ».

Ce Schéma régional est organisé en 5 grandes orientations :

- **Orientation 1** : Structurer et coordonner la politique régionale des savoirs et compétences de base ;
- **Orientation 2** : Qualifier et structurer l'action préventive ;
- **Orientation 3** : Développer la prise en compte des savoirs de base en facilitant l'adaptation et la promotion professionnelle ;
- **Orientation 4** : Rechercher l'équité territoriale en développant une offre de formation adaptée et équilibrée ;
- **Orientation 5** : Accompagner les publics vers l'accès aux savoirs de base dans le respect de l'égalité des chances.

Ce Schéma est une démarche à la fois régionale et départementale ; elle est participative et favorise une démarche de réseaux.⁵

Le travail du Forum a pour vocation de s'inscrire dans ce Schéma et notamment dans l'orientation 4 : « rechercher l'équité territoriale en développant une offre de formation adaptée et équilibrée ». Les travaux du Forum apporte sa contribution à la réflexion et devrait favoriser l'intégration de la problématique « TIC et savoirs de base » dans le Schéma régional.

Il est prévu que le Schéma régional soit terminé et livré en septembre 2007.

⁵ Ibid.

II- QUATRE SITUATIONS ANALYSEES

Afin de comprendre ce qui permet à des pratiques nouvelles de s'établir et pour envisager des modalités d'actions pour agir contre l'illettrisme avec les lieux d'accès public à Internet, quatre expériences ont été prises comme point d'appui à la réflexion. Les quatre expériences sont :

- L'espace « Partage » (site de Bordelongue, quartier de Toulouse); ce lieu est labellisé Cyber-base.
- L'atelier « Ex et Co », au sein de la Médiathèque de Saint-Lys (31) : « Médi@tic ».
- La coopération entre le Point Malin et le relais Cyber-base de Labruguière (81).
- Les ateliers « savoirs de base » au CFAA/CFPPA du Lot.

Au cours des différentes réunions de l'Atelier des praticiens, un ou deux intervenants de chacun de ces lieux ont présenté les actions qu'ils conduisent. Chaque présentation a été reprise et commentée par le groupe. Chacun a ainsi pu s'approprier les différentes démarches.

La variété des situations montre à la fois que les besoins en apprentissage, échange et insertion sociale sont importants, et que des solutions existent. Celles-ci se construisent dans une collaboration des acteurs et le respect des personnes accueillies.

Les situations sont ici succinctement décrites. Des éléments plus complets sont rassemblés dans la partie « documents complémentaires ».

Exemples de productions

La qualité des productions réalisées témoigne combien la liaison savoirs de base et dispositifs informatiques est utile, productive et génératrice de compétences et d'ouvertures.

Ces productions rendent compte de la richesse des activités conduites dans les divers ateliers, de la qualité des échanges et des supports utilisés.



« **Madhi** »
un Cd-Rom pour les
«savoirs de base »

Production de l'atelier
CFAA /CFPPA du Lot

Gâteau aux carottes



1. Mélanger les carottes, le sucre, les œufs, l'huile et la farine dans un saladier avec un mixer pendant 5 minutes.
2. Verser la pâte dans un moule à savarin anti-adhésif (ou beurré et fariné)
3. Préchauffer le four à 180 °C
4. Faire cuire le gâteau 45 minutes
5. Démouler et laisser refroidir avant de le déguster....!

Livre de recettes, production de l'atelier Ex et Co, St Lys (31)

II- QUATRE SITUATIONS ANALYSEES

1. Association Partage

La participation comme moteur de l'action



Un lieu de rencontres, d'échanges, de convivialité, d'information et d'expression ouvert à tous dans une logique de solidarité, d'entraide et de réciprocité.

1.1 Une association au cœur de la ville

Implantée dans un quartier de Toulouse, l'association « PARTAGE » est devenue au fil des années une interface entre les populations accueillies et les Institutions de droit commun.

C'est un lieu d'accueil fondé sur la libre adhésion, ouvert à toutes personnes, en particulier celles fragilisées par des conditions de vie limitant leurs perspectives d'avenir.

Ce lieu favorise l'émergence de projets individuels et collectifs que ce soit dans le domaine de la citoyenneté, de la culture, du sport ou celui de l'activité économique.

Chacun peut fréquenter ce lieu, à son propre rythme, puis progressivement prendre ses repères et s'impliquer dans des démarches actives.

L'action de « PARTAGE » s'inscrit dans le cadre du Programme Départemental d'Insertion (P.D.I.).

1.2 L'espace informatique au carrefour des activités

Depuis fin 1999, au sein de l'association et dans le quartier de la Faourette, un pôle informatique et multimédia a été développé : il permettait un accès public au TIC et s'adressait en priorité à des personnes en situation de chômage et de précarité pour favoriser leur insertion sociale et professionnelle.

En 2006, l'ouverture d'un espace informatique sur le site de Bordelongue, en vue d'une labellisation Cyber-Base, offre un outil supplémentaire pour développer ce service et diversifier les échanges de manière transversale dans les différents ateliers. Cet équipement inséré au sein d'un centre social lui donne une fonction de rencontre et de brassage social au sein des quartiers de Bordelongue, Tabar et Papus.

Quelles activités avec l'informatique ?

- Les thèmes et les activités sont définis par les responsables des divers ateliers qui bénéficient souvent de la collaboration de bénévoles. L'utilisation de ressources sur Internet est fréquente. L'animateur informatique coordonne l'ensemble de ces actions et intervient pour l'utilisation des postes. Il co-anime certains ateliers en initiant les usagers à l'informatique. (compréhension des interfaces et des manipulations de base).
- Dans l'accès aux compétences de base, un logiciel est particulièrement utilisé : le logiciel 'Assimo'. produit commercial distribué par ANIMAGE.

En étant au carrefour de nombreuses activités, l'espace informatique de l'association « Partage », apporte une dynamique et une ouverture d'une grande efficacité.

II- QUATRE SITUATIONS ANALYSEES

2. Atelier « Ex et CO »

Au sein de la médiathèque de St Lys : Médi@tic
Une collaboration respectueuse



Dans le cadre de sa mission de soutien aux Saint-Lysiens, le C.C.A.S, nommé : « Saint-Lys Accueil », développe son projet, pour une douzaine d'adultes autour de deux axes : l'aide à la parentalité et le renforcement des liens sociaux, des solidarités et de la citoyenneté.

C'est dans ce contexte que le Centre Social propose, en coordination avec la conseillère en économie sociale et familiale, une remise à niveau en langue française et notions de base en mathématiques.

Intitulé « **Ex et Co** », comme **EXPRESSION** et **COMMUNICATION**, cet atelier est co-animé par une formatrice de l'AEFTI et l'agent de développement des TIC sur la ville de Saint-Lys. L'atelier « Ex et Co » fait partie intégrante du Centre Social.

Cette action est répartie en deux temps : l'atelier du jour et l'atelier du soir.

1. L'atelier du jour a pour objectif de développer l'autonomie dans la vie courante et/ou professionnelle, et l'ouverture aux autres. Ses objectifs visent à permettre aux participants de **mieux communiquer** en progressant à l'oral comme à l'écrit : décrire, argumenter, manier les écrits de la vie quotidienne, raisonner, calculer, etc.

Les personnes accueillies sont volontaires et participent ou non aux autres activités du centre social. Tous les partenaires sociaux intervenant sur Saint-Lys peuvent orienter le public directement auprès du formateur ou de la conseillère du centre social. Afin de favoriser les échanges, les activités support proposées s'articulent avec les autres activités du centre social (atelier infos/échanges Parents, ateliers ludiques et créatifs, soirées à thème, repas et sorties annuels, jardins familiaux, etc.). Le programme de formation est établi trimestriellement à partir du calendrier d'activités du Centre Social. L'atelier est « permanent ». Les entrées et sorties sont continues. Il s'organise autour de deux séquences hebdomadaires :

- **une séance à la Médi@tic** s'appuyant sur l'utilisation de l'outil informatique et des TIC ;
- **Une séance** au centre culturel des Glycines **reprenant les savoirs de base** et utilisant l'écrit pour **réaliser des projets individuels ou collectifs** avec le groupe.

2. L'atelier du soir propose à des personnes salariées ou demandeurs d'emploi volontaires de se remettre à niveau pour passer un concours, un examen, ou par exemple pour présenter une VAE.

Au-delà de l'aspect « apprentissage des notions de base », ces ateliers sont devenus de véritables lieux d'échanges et d'insertion pour des personnes qui s'étaient jusqu'alors réfugiées dans un certain mutisme face à leurs difficultés.

L'utilisation de l'outil informatique est perçue comme très valorisante pour ces publics qui n'y ont pas accès dans leur vie quotidienne. Ces quelques heures permettent de progresser ensemble dans l'apprentissage individuel de la vie en société.

II- QUATRE SITUATIONS ANALYSEES

3. La coopération entre Point-Malin et le relais Cyber-base de Labruguière

La recherche d'emploi, comme première motivation

L'association « Point Malin » est une association située au cœur de la petite ville de Labruguière dans le Tarn.

Elle est née en 1996 de la volonté des élus de créer un service « emploi » de proximité, compte tenu des demandes enregistrées en Mairie.

Une convention de partenariat entre la ville de Labruguière et l'association Point Malin est établie en 2005 pour assurer ce service « emploi » de proximité.

La fréquentation du Point Malin est en constante progression et le service est apprécié par les usagers et les entreprises. L'association a développé de nombreux partenariats et elle est reconnue par les instances travaillant sur le secteur de l'emploi.

La naissance d'une coopération

Parce que les offres d'emploi de l'ANPE ne sont plus accessibles que par Internet, un besoin est apparu parmi les usagers du Point Malin : pouvoir s'approprier l'outil Internet.

La proximité historique et géographique avec la MJC de Labruguière disposant d'un relais Cyber-base, a permis de monter un atelier spécifique. L'association constitue un groupe demandeur « de compétences informatiques » pour la recherche d'emploi.

La Cyber-base organise l'atelier. Celui-ci est co-animé par l'animatrice de l'association et l'animateur informatique de la MJC. L'atelier rassemble une dizaine de personnes pour une

séance hebdomadaire de 2h. L'atelier se déroule sur un parcours de 10 à 12 séances.

On notera que cet atelier ne bénéficie pas du financement d'une action de droit commun.



La coopération établie fonctionne bien et la co-animation apporte une dynamique forte. La recherche d'emploi a été un élément déclencheur qui permet à un groupe de personnes d'engager une démarche pour acquérir les savoirs de base qui lui manquent.

Cette action s'est constituée parce qu'aucun organisme de formation travaillant sur la question de l'accès aux savoirs de base ne pouvait intervenir sur Labruguière.

Elle a permis également d'amener dans un espace culturel, la MJC, des personnes qui jamais n'en auraient franchi les portes. Il a permis aussi aux animateurs de la MJC de travailler avec un public nouveau et d'en mieux connaître les besoins et les attentes.

II- QUATRE SITUATIONS ANALYSEES

4. Les ateliers de Savoirs de base au CFAA/CFPPA du Lot.

Un service de proximité dans le contexte de la ruralité

Organisme de formation agricole, le CFAA/CFPPA du Lot, en cohérence avec son projet d'établissement et la loi d'orientation agricole, propose une filière d'insertion sur cinq de ses sites dans le nord du Lot.

Les acteurs intervenants dans ces ateliers sont des professionnels :

- **Le formateur de lutte contre l'illettrisme :** il assure l'encadrement, l'animation des ateliers, les échanges, la relation avec les partenaires, le partage d'expérience ;
 - **L'animateur TIC :** il réalise le conseil informatique, la maintenance, l'animation des espaces publics numériques.
- Le réseau des partenaires réalise un travail préalable : le repérage des personnes par des acteurs de terrains (travailleurs sociaux, associations, mission locale, ANPE).

L'action se déroule en quatre phases :

1- L'accueil en atelier

Durant cette première rencontre, l'animatrice fait connaissance avec l'apprenant. Attentive à ses projets (ou esquisse de projet), elle le sensibilise à l'intérêt des savoirs de base dans le cadre d'une insertion sociale et professionnelle. Cet entretien permet de savoir si la personne relève de l'illettrisme, de l'alpha ou/et du français langue étrangère (FLE).

2- Positionnement (recensement des besoins de l'apprenant et valorisation des acquis)

Après la phase de « mise en confiance », une deuxième phase, « l'évaluation » des acquis pour connaître les points forts et les

points faibles. En fonction des conclusions de la première phase et de la deuxième, se déroule à proprement parler la phase « formation aux savoirs de base ».

3- Inscription dans un parcours individualisé

Durant cette troisième phase, la personne va travailler en fonction de ses besoins propres : écriture, lecture, expression orale, conjugaison, mathématiques, etc., mais aussi sur des thèmes de la vie sociale et professionnelle (étudier une facture EDF, déclarer ses impôts, chercher du travail, etc.), Des visites, dans un cadre culturel ou social, sont également organisées selon les besoins et les envies du groupe. Le rythme de la formation est de deux séances de trois heures par semaine, en petit groupe (4 à 6 personnes) ou en exercice individuel.

Les ateliers de savoirs de base tournent autour de quatre apprentissages : Lecture, Oral, Ecriture, Mathématiques. Ces quatre apprentissages fonctionnent alternativement. A cela se greffe l'outil informatique (ordinateur individuel, fréquentation des LAPI). Celui-ci vient enrichir les ateliers, il permet de varier les supports d'apprentissage. De plus, la personne s'initie petit à petit à cet outil et aux fonctions qu'il propose (recherche sur Internet, imprimer ses résultats, travail sur logiciel, etc.).

4- Bilan – Conseil pour la poursuite du parcours d'insertion

A la fin de la période d'apprentissage de savoirs de base, un bilan est réalisé, à savoir une évaluation et une discussion conseil/orientation autour des projets de la personne.

III- PROBLEMATIQUES REPEREES

L'analyse des actions, le partage des expériences, l'expression des attentes, des réussites et des difficultés ont permis de dégager cinq problématiques :

- *Les lieux d'accès publics, ouverture à tous et actions ciblées ;*
- *La nécessité des partenariats, conditions et intérêts ;*
- *Les rôles et les missions des acteurs ;*
- *Les activités TIC, un appui pour les savoirs de base ;*
- *Le développement de la professionnalisation.*

1. Lieux d'accès publics : ouverture à tous et actions ciblées

Chacun des lieux d'accès publics à Internet rencontré est porteur d'une histoire propre qui renvoie aux engagements de collectivités locales, d'associations et de personnes. Chacun de ces lieux manifeste une insertion territoriale particulière. Ils se construisent et évoluent en cohérence avec les chartes qui fondent leur action et sont au coeur de deux mouvements :

- s'ouvrir à tous les publics ;
- repérer les besoins de publics spécifiques.

L'activité de ces lieux se structure en tension entre l'idée d'une ouverture la plus large possible et la mise en oeuvre d'actions ciblées pour des publics repérés.

Ouverture à tous les publics

Cette volonté exprimée ne se traduit pas naturellement. Ici la majorité des actions s'orientera sur l'accueil des jeunes, là ce seront des groupes de séniors qui seront pris en charge. L'ouverture aux publics est fonction des espaces d'implantation,

des institutions porteuses, des origines des projets qui ont permis la création de ces lieux.

La question de « l'ouverture à tous les publics » doit donc faire l'objet d'une attention approfondie et demande d'avoir recours à des outils d'observations et d'analyse.

Mettre en oeuvre des actions ciblées

Une façon pour ces lieux d'accès publics à internet de s'ouvrir à des publics nouveaux, est de mettre en place des actions ciblées.

Pour cela les facteurs à prendre en compte sont :

- Le recueil des demandes et des besoins manifestés localement ;
- La prise en compte des incitations départementales régionales ou nationales ;
- Les compétences des animateurs disponibles.

La question de la lutte contre l'illettrisme, la question de l'accès aux savoirs de base ne font pas partie des missions explicites de ces lieux. Cependant la volonté de réduire la fracture numérique au sein de la société en facilitant l'accès à une diversité de services numériques, rend ces espaces sensibles aux difficultés des personnes à communiquer et à agir de façon autonome dans des environnements quotidiens.

Il y a donc une disponibilité potentielle de ces lieux à s'intéresser à la question de l'illettrisme. De plus la particularité des activités avec les TIC offre une entrée intéressante pour aborder de façon citoyenne les difficultés des uns et des autres face aux savoirs et compétences de base.

III- PROBLEMATIQUES REPEREES

2. La nécessité des partenariats

Toutes les actions analysées font apparaître comme élément d'efficacité, l'établissement de relations partenariales entre un organisme animant des ateliers « savoirs de base » et un espace public informatique.

Ces partenariats sont de nature très diverses mais le rôle positif de cette relation ne fait pas de doute. Sans ces relations, de nombreuses actions « savoirs de base » n'auraient pas pu exister. Analysons dans un premier temps ces situations de coopération pour envisager ensuite les moyens de développer l'établissement de tels partenariats.

a- Un intérêt partagé

Ces partenariats présentent un double avantage et de nombreux parcours de personnes le montrent. Ils favorisent un aller-retour entre :

- **le pôle « apprentissage »**, porté par un atelier « savoirs de base »,
- **le pôle « accès public à Internet »**, proposé par le lieu d'accès public à internet.

Ainsi une personne en relation avec un lieu d'accès public à Internet peut être amenée à s'inscrire à un atelier « savoirs de base » et celui qui travaille dans un de ces ateliers d'apprentissage associant des outils informatiques peut être incité à fréquenter l'espace public et à bénéficier de ses services.

b- Une diversité de modèles

Les quatre situations étudiées n'épuisent pas toutes les possibilités de coopération entre les pôles « apprentissage aux savoirs de base » et « accès public à Internet », mais apportent quand même quelques indications.

	Pôle « apprentissage »	Pôle « accès informatique »
--	-----------------------------------	--

Point Malin Relais Cyber-base (Labruguière)	L'association constitue un groupe demandeur « de compétences » pour la recherche d'emploi.	La Cyber-base organise un atelier spécifique.
	Co-animation de l'atelier, Une séance hebdomadaire de 2h Un parcours de 10 à 12 séances Pas de financement de droit commun	
Ex et CO Médi@tic (St Lys)	L'organisme de formation (AEFTI) constitue l'atelier et en assure la responsabilité pédagogique	La mairie met à disposition les locaux et les matériels de l'EPN au sein de Médi@tic. Mise à disposition d'une intervenante en informatique
	Co-animation de l'atelier Co-financement de l'action	
CFAA du Lot (Gramat)	Les ateliers « savoirs de base » sont organisés au plus près des personnes en demande. (5 sites possibles). Certains ateliers sont itinérants.	L'espace public apporte son cadre d'accueil. L'animateur est sensibilisé à la lutte contre l'illettrisme, il est un relais d'information.
	Animation par la responsable de la formation Co-financement de l'action	
Partage Atelier informatique Bordelongue (Toulouse)	Les activités « savoirs de base » sont un des éléments du parcours des personnes accueillies par l'association.	L'espace informatique est un point de convergence de différentes activités. Il offre l'occasion de s'investir dans un projet personnel ou collectif.
	Animation par une bénévole spécialisée « TIC et illettrisme », encadrée par l'animateur informatique Pas de financement de droit commun	

c- La valorisation des actions « intermédiaires »

Sur quels objets, sur quels projets construire ces partenariats ?
A partir des exemples étudiés, on propose la réflexion suivante :

Il existe des actions « savoirs de base » bien délimitées, conduites sous la responsabilité d'un organisme de formation. Si ces actions se déroulent totalement ou en partie dans un lieu d'accès public à Internet, celui-ci agit comme prestataire de service en mettant à disposition locaux et matériels. Cette situation est la plus pauvre en terme de collaboration et les pratiques analysées par l'Atelier ne correspondent pas à ce type de situation.

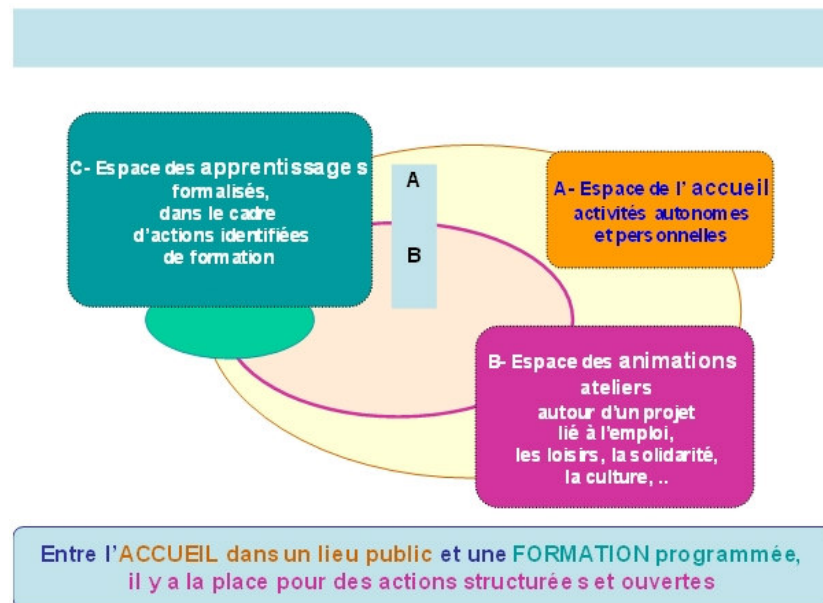


Fig 2 - Faire exister des actions « intermédiaires »

Ce qui ressort des quatre collaborations étudiées, c'est l'existence d'« **actions intermédiaires** » qui permettent aux logiques de la formation « savoirs de base » et de l'« animation informatique » de se rencontrer.

La richesse des témoignages recueillis s'enracine dans la co-animation et la complémentarité des activités. On voit également que le frein de ce positionnement intermédiaire des actions réside dans la difficulté à déterminer la prise en charge financière de ces actions.

d- Des activités support pour développer les savoirs et les compétences de base

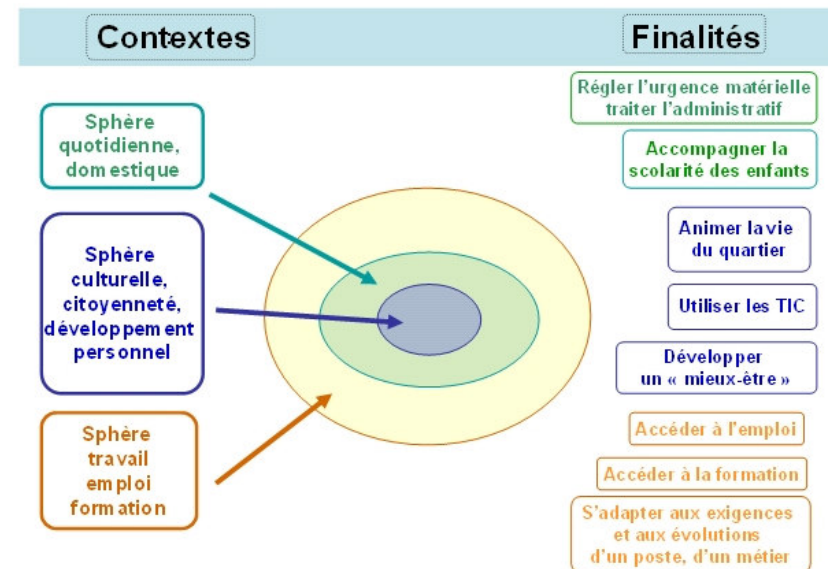


Fig 3 - Trois domaines d'activités contextualisées

Ces actions intermédiaires reposent en général sur des activités support. On peut les regrouper selon trois catégories :

- quotidien, domestique ;
- culture, citoyenneté, développement personnel ;

- travail, emploi, formation.

e- L'articulation des dispositifs « savoirs de base »

De nombreux acteurs financent et organisent des dispositifs de formation susceptibles de mobiliser l'apprentissage des savoirs de base. Les « actions intermédiaires » définis précédemment peuvent être des occasions de convergence, permettant une reconnaissance de ces activités dans les parcours de formation organisés.

L'environnement institutionnel propose de multiples politiques publiques et initiatives locales en matière d'emploi, d'insertion sociale, d'intégration, etc. Une part importante des bénéficiaires de ces actions rencontre des difficultés de maîtrise des savoirs de base qui ne sont généralement pas identifiées et *a fortiori* prises en compte au sein du dispositif proposé.

Comment les différents dispositifs pourraient-ils prendre en compte ces actions intermédiaires pour assurer des formations « savoirs de base » à travers des activités support ? L'enjeu est la reconnaissance de la légitimité de ces actions « périphériques » dans les parcours d'accès à la maîtrise des savoirs de base.

C'est une question dont le Schéma régional pourrait se saisir, puisque la réponse passe par une concertation entre les responsables des différents dispositifs de formation. L'objet d'une telle concertation serait de définir les conditions de mise en œuvre de cette reconnaissance d'actions « périphériques » portées par exemple par les lieux publics d'accès à Internet en partenariat avec des organismes de formation.

f- Besoins, commandes, projets

La mise en place de tels partenariats pour des actions « savoirs de base » pertinentes et leur pérennisation résident souvent dans la prise en compte et la mise en relation de trois points de vue complémentaires.

- un **besoin** venant du public ;
- un **projet** de l'organisme de formation ;
- une **commande** formalisée provenant d'instances publiques locales ou nationales.

Les problèmes qui limitent le développement d'actions nouvelles relèvent souvent de l'absence d'un de ces trois pôles.

- Il y a *absence de prise en compte du besoin* lorsqu'une volonté politique mobilise des compétences locales de manière insuffisante ou décalée par rapport aux attentes et besoins du public.

- Il y a *absence de commande* lorsqu'un projet se met en place avec la participation du public, mais ne rencontre pas un cadre institutionnel et un financement pérenne.

- Il y a *absence de projet* lorsqu'un dispositif répondant à des demandes (plus ou moins exprimées) ne rencontre pas un opérateur disposant des compétences spécifiques sur un territoire donné.

g- Premières conclusions

Pour agir contre l'illettrisme avec les lieux d'accès public à Internet, les relations partenariales sont essentielles. Pour cela une réflexion approfondie au niveau régional est nécessaire afin de trouver les moyens de ***valoriser une diversité d'actions qui ouvrent sur « l'accès aux savoirs de base ».***

Ces activités partenariales dont l'efficacité est reconnue sont liées à des activités support associant des environnements informatiques.

Il semble tout aussi important de développer la lisibilité de toutes les actions en relation avec « l'accès aux savoirs de base », celles qui correspondent à des dispositifs identifiés mais aussi celles qui existent comme « actions intermédiaires ». L'outil en ligne développé par la BPS et présenté succinctement ci-après pourrait servir d'appui à une politique de valorisation de ces actions.

Cf. documents complémentaires

Via un espace dédié, tout organisme peut mettre en ligne et rendre plus visible ses actions/ateliers/stages. Pour consulter ce répertoire et pour inscrire ses actions : www.bps.asso.fr , rubrique « Les actions savoirs de base en Midi-Pyrénées ».

Que désigne une action « savoirs de base » ?

Une action savoirs de base peut se « matérialiser » sous forme de cours, d'atelier, de formation longue ou courte, ponctuelle ou permanente... L'action peut s'appuyer sur des activités telles que l'informatique, Internet, la cuisine, aide aux démarches administratives, écrivain public...

Un répertoire régional dans quels buts ?

- Centraliser l'information concernant les actions mises en place
- Augmenter la visibilité des actions et des organismes.

Que contient ce répertoire ?

- Une fiche organisme ;
- Une ou des fiches antennes affiliées à un organisme ;
- Une ou des fiches actions affiliées à une antenne ou, en cas d'absence d'antenne, à un organisme.

Comment être présent dans le répertoire ?

Tout organisme de la région Midi-Pyrénées proposant des actions savoirs de base peut référencer ses actions.

**Un outil réalisé par La Base Pédagogique de Soutien :
Le répertoire des actions savoirs de base en Midi-Pyrénées**

III- PROBLEMATIQUES REPEREES

3. Rôle et missions des acteurs

A travers les diverses rencontres, il est clairement apparu que deux fonctions bien identifiables coexistent : l'intervenant responsable d'actions « savoirs de base » et l'animateur multimédia, intervenant dans les lieux d'accès public à Internet. Chacun de ces acteurs revendique un rôle spécifique.

La connaissance respective du domaine d'intervention des uns et des autres et des compétences nécessaires à l'action de chacun, constitue un préalable à l'établissement de toute collaboration. La méconnaissance peut faire naître la crainte de substitution des tâches alors que l'on se trouve dans une complémentarité à construire.

Les témoignages recueillis par l'Atelier font ressortir tout l'intérêt de la coopération. Le modèle qui semble le plus propice est celui de la co-animation d'atelier où chacun connaît son rôle et dans lequel la répartition des interventions se fait dans une complicité bien comprise. On mesure que cette coopération ne peut se réaliser que dans un contexte précis.

a- Les animateurs des Lieux d'accès public à Internet

Un lieu d'accès public à Internet ne peut exister que parce que les animateurs - médiateurs existent et sont présents ; ils constituent véritablement « le cœur de l'action » de ces espaces : ils en sont les piliers. Par ailleurs, ce sont également les animateurs qui donnent vie au réseau des espaces : leur implication personnelle est en général importante.

L'animateur d'espace est un accompagnateur, un « médiateur des savoirs » scientifiques et techniques, artistiques et culturels.

Les compétences et missions principales d'un animateur consistent à⁶ :

- concevoir des actions et des projets (développer des actions TIC sur un territoire) ;
- pratiquer et maîtriser l'outil technique, les outils multimédia (gérer et maintenir en état le parc informatique, la création et la réalisation de projets : PAO, graphisme, vidéo, musique.) ;
- concevoir et animer des ateliers ; transmettre des savoir-faire et des contenus (initier les publics à l'utilisation des matériels ; présenter les technologies et en favoriser l'accès à tout public) ;
- s'informer et se former (assurer une veille technologique) ;
- connaître le développement des technologies (histoires des techniques, enjeux économiques, prospective).

Quatre compétences et qualités essentielles constituent les bases de leur profession⁷ :

- **le relationnel** (accueil du public, médiation et animation) ;
- **le technique** (Administration et maintenance informatique) ;
- **l'artistique** (Mise en page, création graphique, musicale, ...) ;
- **l'organisationnel** (Gestion d'un lieu public et conduite de projet).

Pour exercer de manière efficace les fonctions d'animateur, il est important que l'animateur possède au moins deux de ces

⁶ cf. : <http://www.delprat.org/cours/animation.htm> ;
<http://www.creatif-public.net/rubrique40.html>

⁷ Cf. : <http://animateurmultimedia.free.fr/fichemetier.htm>

différentes compétences ou qualités. Mais l'aspect relationnel est primordial.

b- Les formateurs « savoirs de base »

Depuis plus d'une dizaine d'années des organismes de formation ont développé des connaissances, des compétences et des savoir-faire dans la conduite de parcours de formation liés à la « lutte contre l'illettrisme » comme dans l'animation d'ateliers d'apprentissages aux savoirs et compétences de base. De plus, des actions de formation de formateurs sont régulièrement proposées à ces intervenants. En Midi-Pyrénées, la Base Pédagogique de Soutien, centre régional contre l'illettrisme, participe au développement de ces compétences chez les intervenants demandeurs et les organismes concernés.

La qualité de réflexion et l'engagement de ces intervenants en « savoirs de base » sont importants. La spécificité des publics, leurs attentes et l'implication relationnelle qui s'établit dans ces ateliers font que ce métier correspond pour certains à une forme d'engagement de vie.

Les questions qui se posent concernent :

- la formation de nouveaux formateurs, leur adaptation à des logiques partenariales parfois complexes ;
- la prise en compte des environnements informatiques dans les apprentissages aux savoirs de base.

c- Le pari de la coopération

Pour agir contre l'illettrisme avec les lieux d'accès public à Internet, il faut réussir la coopération de ces deux acteurs de terrain. Non seulement cette coopération est possible mais les

témoignages disent que chacun en ressort enrichi par l'expérience vécue.

Mais quelles sont les conditions de cette coopération ?

- Un cadre partenarial précis ;
- Des objectifs identifiés et partagés.

Il faudrait aussi probablement réfléchir à la façon dont sont référencées les actions auprès des plates-formes départementales de lutte contre l'illettrisme.

d- Propositions

Pour encourager la collaboration de deux acteurs de terrain venant de domaines différents sur des projets d'ateliers en relation avec l'accès aux savoirs et compétences de base, on peut oeuvrer dans deux directions :

- **l'amélioration de la connaissance des rôles** et des missions des uns et des autres en particulier par l'organisation de rencontres locales ;
- **la valorisation des actions partenariales** à la fois dans le cadre de la formation de ces acteurs, par des échanges sur les pratiques développées et par une meilleure visibilité de ces actions au niveau départemental et régional.

III- PROBLEMATIQUES REPEREES

4. Les activités TIC, un appui pour les savoirs de base

4.1 Prendre en compte et développer l'usage des TIC

Le rôle que les technologies de l'information et de la communication (TIC) peuvent jouer dans les actions « savoirs de base » est multiforme. Ceci est connu et a été étudié dans le cadre du Forum permanent des pratiques de l'ANLCI au sein d'un groupe national et présenté en 2005 (Les TIC en formation de base... penser les usages, réfléchir sa pratique).

Les différents témoignages recueillis le confirment et l'Atelier reprend à son compte cet avis : « L'informatique, une alliée dans la lutte contre l'illettrisme »⁸.

On retiendra les points suivants :

a- La diversité des situations permises par les environnements informatiques. Entre support à exercices et démarche de socialisation, « l'outil informatique » permet de couvrir un vaste champ d'activités :

- **activités d'entraînement.** Un grand nombre de logiciels, Cd-rom, exercices ou didacticiels en ligne permettent aux apprenants de s'exercer sur l'ensemble des savoirs et compétences de bases (conjugaison, orthographe, calcul, etc.) ;
- **activités de recherche d'information.** Sur Internet, la puissance des moteurs de recherche et la variété des documents accessibles font de cette activité une base

pour de très nombreuses actions, de la cuisine, au voyage en passant par la découverte d'une profession.

- **activités de communication.** Par la multiplication des modalités d'échange, de diffusion et collaboration, l'Internet offre une palette très motivante et valorisante d'actions : blogs, messagerie électronique, espaces collaboratifs ; ce sont autant d'occasions de provoquer l'envie de communiquer.
- **activités de production.** Les outils bureautiques, la banalisation de l'audiovisuel numérique et d'environnements spécifiques de publication donnent aux activités de production une qualité et une efficacité particulièrement utile pour encourager et soutenir une dynamique de projet.

b- Un levier pour de nouvelles interactions

Dans le cadre d'une action de formation comme d'animation, l'«outil informatique » permet de nouvelles interactions au sein du groupe et différents types de médiation. Du fait des difficultés spécifiques liées à la pratique informatique, il est possible de favoriser des solidarités, les compétences des uns pouvant se mettre au service des autres. Une orientation sur un contenu accessible par une machine positionne le formateur dans un rôle d'accompagnateur en le délivrant du poids de tout le savoir. En s'exerçant à partir d'une machine, le statut de l'erreur en est modifié. En permettant d'établir d'autres relations au sein du groupe, les environnements informatiques donnent aux formateurs et aux animateurs de nouveaux leviers d'actions pour encourager les démarches, renforcer la motivation, soutenir les apprentissages.

c- L'importance de l'accompagnement

⁸ *L'illettrisme. Mieux comprendre pour mieux agir*, Les essentiels Milan, p.53, 2003.

L'informatique avec ses outils et ses fonctions, constitue un appui pour les actions liées aux « savoirs de base ». La mise en place d'environnements informatiques dans les actions de formation et d'animation ne peut pas être une façon de contourner ou d'éliminer le formateur ou l'animateur. Au contraire, ces dispositifs pédagogiques médiatisés exigent des modalités précises d'intervention et d'organisation des apprentissages. Plus que de dispenser des connaissances, ils nécessitent pour l'animateur, une façon d'être plus à l'écoute des besoins des personnes.

d- L'existence de ressources numériques spécifiques

Ce potentiel de ressources demande au formateur comme à l'animateur des compétences accrues : au-delà des aspects techniques toujours cruciaux, il faut qu'il en maîtrise les principes pédagogiques et l'adaptation aux situations concrètes qu'il conduit. Par exemple si le logiciel « Assimo », permet une diversité de pratiques pédagogiques, c'est au responsable de l'action de les déterminer.

Pour reprendre des éléments du rapport national de 2005, on peut dire que « les TIC enrichissent l'ingénierie pédagogique ». Les ressources numériques sont utiles pour améliorer la qualité des supports et des situations pédagogiques.

Notons parmi les plus values pédagogiques citées dans le rapport national de 2005 :

- ***l'introduction de la multi-modalité*** (image, son, texte) renforce la portée sémantique et mnémotechnique ;
- ***l'évaluation simultanée***, l'analyse des réponses, les propositions d'aides contextualisées, établissent des interactions stimulantes ;
- ***l'usage du clavier*** rompt avec le « traumatisme » de la relation au crayon et au papier,

- ***l'erreur change de statut***, elle devient formatrice et non objet de sanction ;
- ***la qualité des productions*** écrites et visuelles, valorise les auteurs ;
- ***la simulation*** permet une appropriation de situations ou de notions complexes.

Dans la conception d'actions « savoirs de base », une question est toujours à reprendre : dans cette situation, quelle est l'efficacité particulière apportée par l'usage des dispositifs informatiques ? Trois éléments sont à prendre en compte :

- *Le développement de l'autonomie et de l'individualisation* ;

L'autonomie est à la fois nécessaire pour s'approprier les outils et favorisée par les pratiques de recherche d'informations et de production de documents. Le travail avec les outils de l'informatique permet une individualisation poussée de l'activité de chacun, mais sans un accompagnement vigilant et expérimenté, le risque de l'isolement et de l'abandon pédagogique est aussi présent.

- *La valorisation par la pratique informatique* ;

La valorisation apportée par l'usage de l'outil informatique est souvent citée par les formateurs et les apprenants. Malgré la difficulté technique que l'outil peut présenter, conquérir une maîtrise des technologies numériques représente pour des publics en difficulté par rapport aux savoirs de base, une forte motivation et une amélioration de l'estime de soi.

- *L'intégration de la maîtrise des TIC dans les savoirs et compétences de base* ;

Il faut réaffirmer que les compétences en technologies de l'information et de la communication font maintenant partie des savoirs de base. Quelles que soient les difficultés des personnes par rapport aux savoirs fondamentaux, il faut éviter de rajouter une occasion d'exclusion en leur refusant d'accéder à ces environnements de communication et d'ouverture sociale.

4.2 Domaines caractéristiques et propositions

A partir des témoignages recueillis, on retiendra trois types d'activités qui caractérisent la relation « savoirs de base » et « environnements numériques » : la question du CV, le courrier électronique et le travail par projet.

a- La réalisation d'un CV fait partie de ces situations « prises de conscience » qui peuvent devenir un levier pour la personne en demande. Dans le même ordre d'idée, pensons à la lettre de motivation ou, plus délicat, au dossier de VAE. La motivation de recherche d'emploi et le blocage devant la conception et la rédaction d'un document clé peuvent devenir pour la personne concernée, le point de départ d'une démarche vers une action « savoirs de base ».

Pour l'animateur informatique qui reçoit de façon répétée ce type de demande, ce sera pour lui l'occasion de proposer et de mettre en place un atelier spécifique, à la condition qu'il puisse établir un partenariat adapté qui garantira la qualité du travail et les financements éventuels.

b- Le courrier électronique offre un vaste champ d'intervention à la fois pour les apprentissages aux savoirs de base et pour l'animation des lieux d'accès public à Internet.

Les ateliers « savoirs de base » trouvent dans cette activité l'occasion de donner un sens fort à l'acte d'écrire au service d'une communication actuelle et valorisante. Le mode d'expression directe que permet le courrier électronique, la grande liberté de forme (le texte peut être court, associé à des photos ou des éléments sonores, etc.), les réponses rapides que l'on peut obtenir, sont autant d'atouts pédagogiques. Avoir son adresse électronique est un droit et une nécessité sociale pour tous et particulièrement pour le demandeur d'emploi ou pour la mère de

famille qui doit communiquer avec le collège de ses enfants doté d'un Environnement Numérique de Travail (ENT).

c- La dynamique de projet

Les outils et services informatiques favorisent une dynamique de projet. Ce ne sont pas les environnements informatiques qui déterminent les projets ; les animateurs des lieux d'accès public comme les acteurs des actions « savoirs de base » savent que le lancement d'un projet repose sur la mobilisation d'un groupe d'hommes et de femmes. Les environnements informatiques, convenablement maîtrisés, vont pouvoir apporter une efficacité, une lisibilité et une qualité à ces engagements. En particulier, le choix d'outils de travail collaboratif adaptés peut renforcer la coopération des personnes au sein du projet.

Conclusion :

Les TIC offrent des points d'entrées multiples et efficaces pour appuyer les actions lutte contre l'illettrisme et accès aux savoirs de base. Pour cela on peut retenir trois pistes qui seront reprises dans les préconisations finales :

- ***accompagner l'évolution des compétences des formateurs et des animateurs ;***
- ***diffuser des informations sur les ressources numériques spécifiques les plus utiles ;***
- ***développer les réseaux des formateurs et des animateurs s'impliquant sur les TIC avec des publics en difficulté par rapport aux savoirs de base.***

III- PROBLEMATIQUES REPEREES

5. Développement de la professionnalisation

La question de la professionnalisation est régulièrement abordée par les acteurs rencontrés. Qu'ils soient formateurs ou animateurs en relation directe avec les publics, qu'ils soient des responsables ou des commanditaires d'actions, tous ont le souci de la professionnalisation des intervenants.

Ce qui est en jeu c'est à la fois :

- **la qualité** (et donc l'efficacité) des interventions auprès des publics en difficulté ;
- **la reconnaissance** des actes à destination de ces publics et des intervenants qui les assurent.

La reconnaissance des intervenants dans le cadre d'un métier. Il est à noter que si l'emploi d'animateur de LAPI existe, sa définition en tant que métier n'est pas encore établie. Des formations existent (formation initiale ou continue) mais les animateurs multimédia sont en demande d'un statut plus clairement reconnu. La fonction d'intervenant au sein des LAPI se complexifie au fur et à mesure que l'on prend en compte la dimension sociale de l'action de ces LAPI.

La reconnaissance des interventions. Comme cela a été noté, de nombreuses actions permettant d'amener des personnes à accéder aux savoirs de base ne sont pas reconnues comme telles. Elles ne bénéficient pas toutes de prise en charge de droit commun et se définissent comme des actions d'animation alors même qu'une spécificité d'approches « lutte contre l'illettrisme » est engagée.

Le bénévolat

Le bénévolat est parfois présent dans ces ateliers qui prennent en charge des personnes en difficulté par rapport aux savoirs

de base. La question de la professionnalisation les concerne fortement.

Il ne s'agit pas de préconiser une limitation du bénévolat dans ce domaine : l'implication des personnes bénévoles, leur parcours personnel et la qualité de leurs interventions donnent aux ateliers qu'elles animent une grande efficacité.

Mais deux orientations doivent être posées :

- l'existence d'un **encadrement professionnel** pour garantir la qualité et la pérennité des actions ;
- la reconnaissance de l'action du bénévole, en permettant d'inscrire celui-ci dans un **processus professionnalisant** en particulier par la formation continue.

Une démarche de professionnalisation

Des démarches de professionnalisation existent aussi bien dans la filière des lieux d'accès public à Internet que dans le champ de l'accès aux savoirs et compétences de base.

La BPS est un acteur engagé dans cette problématique et propose des actions qui s'effectuent selon 3 modalités : le conseil individuel, le conseil aux structures, des formations thématiques.

La reconnaissance par la formation continue. Une manière de prendre en compte les d'activités favorisant l'accès aux savoirs de base est de développer les actions de formation continue pour ceux qui s'y engagent. Pouvoir avec des formateurs expérimentés, analyser des pratiques, approfondir les méthodes d'intervention, valoriser les intervenants et apportent une garantie de qualité et d'efficacité aux interventions. **Les moyens et la volonté de développer la professionnalisation existent, il reste cependant à en définir les modalités de façon coordonnée.**

VI- PROPOSITIONS ET RECOMMANDATIONS

Le développement des lieux d'accès public à internet et la lutte contre l'illettrisme sont deux logiques qui peuvent se rencontrer et coopérer au profit de leurs missions respectives et donc dans l'intérêt de leurs publics. Pour encourager et favoriser cette coopération, l'Atelier des praticiens regroupe ses propositions et recommandations selon trois domaines :

- **la formation des intervenants**, ceux qui sont associés au secteur « lutte contre l'illettrisme » comme ceux qui travaillent au sein des réseaux des « lieux d'accès public à Internet » ;
- **l'inscription institutionnelle** de la problématique « Agir contre l'illettrisme avec les lieux d'accès public à Internet » ;
- **les politiques de communication** à la fois au niveau régional et départemental pour favoriser l'accès aux savoirs de base en coordination avec les LAPI, et aussi au niveau local où se déroulent les activités.

L'avenir de ces propositions dépendra de la façon dont les acteurs s'en saisiront, en particulier en relation avec l'élaboration du Schéma régional pour l'accès aux savoirs et compétences de base. Il appartient aussi aux personnes et aux structures concernées de leur donner une réalité par leurs engagements. Un tableau de synthèse reprend et organise les différentes propositions de ce rapport selon ces trois domaines.

1- La formation des intervenants

La formation des intervenants permet de prendre en compte l'exigence de professionnalisation largement exprimée lors des différentes rencontres et réunions du forum régional.

Les animateurs des lieux d'accès public à Internet « devront répondre aux besoins des publics et de plus en plus aux futurs enjeux de la Société de l'Information au service de leur collectivité : informations régionales et locales, accès à l'e-administration, recherche d'emploi, accès au savoir, participation au développement local, etc. »

Les formateurs « savoirs de base » devront intégrer dans leurs objectifs comme compétences de base à acquérir, l'usage des technologies de l'information et de la communication. Dans leurs pratiques pédagogiques, ils devront connaître et prendre en compte de plus en plus les ressources numériques disponibles et les services de formation en ligne.

Les uns et les autres devront également s'inscrire dans des logiques partenariales et approfondir les voies de coopérations efficaces.

Face aux évolutions de la société, face à l'exigence de qualité due à tous les publics, la professionnalisation des intervenants est nécessaire et la formation en est un des meilleurs moyens.

Il faut donc définir des plans de formation adaptés à la problématique considérée et développer des modules spécifiques dans au moins quatre directions :

a- Pour les animateurs informatiques : modules de sensibilisation « aux publics en situation d'illettrisme ». Ces actions peuvent être réalisées lors des sessions de formation des membres des réseaux : réflexion sur les comportements à adopter, connaissances des organismes et des actions « savoirs de base », etc.

Plusieurs organismes peuvent accompagner ces actions : les plates-formes départementales « lutte contre l'illettrisme » et le Centre Régional de l'Illettrisme (la BPS).

b- Encourager les organismes de formation « savoirs de base » à utiliser les TIC et les LAPI

Les organismes de formation doivent se convaincre de l'utilité de l'outil informatique pour les actions « savoirs de base » et de l'intérêt de se rapprocher des espaces publics offrant des environnements informatiques pour développer de nouvelles activités. Pour cela elles doivent organiser à destination de leurs intervenants des actions de formation continue spécifiques : intégration pédagogique des TIC dans les ateliers « savoirs de base », connaissance des ressources numériques spécialisées, démarche projet et outils de l'informatique, etc.

c- Mettre en place des formations professionnalisantes à destination des bénévoles qui s'engagent dans les lieux d'accès public à Internet ou dans les actions « lutte contre l'illettrisme ».

d- Former au développement des logiques partenariales non seulement les intervenants du terrain mais aussi les responsables des structures concernées. Ces modules devraient regrouper des acteurs participant de logiques différentes.

2- L'incitation institutionnelle de la problématique « Agir contre l'illettrisme avec les lieux d'accès public à Internet »

Les collectivités territoriales, les institutions qui financent les actions de formation ou d'insertion, les services de l'état en charge des questions de lutte contre les exclusions, pourraient probablement inciter, dans le respect des missions de chacun, à l'élaboration de partenariat avec les lieux d'accès public à Internet pour développer des actions « savoirs de base ». Les lieux publics d'accès à Internet doivent être encouragés à bâtir des relations partenariales avec les organismes porteurs d'actions « lutte contre l'illettrisme ». De même les associations, institutions ou services territoriaux qui travaillent pour favoriser l'accès aux « savoirs de base » doivent être invités à se rapprocher de ces espaces publics offrant un environnement informatique.

Dans le cadre des actions d'insertion ou d'aide à la recherche d'emploi, il serait utile de veiller à ce que **chaque personne soit mise en relation avec des environnements informatiques** pour acquérir les bases d'une pratique citoyenne de l'informatique dans les actes simples de la vie quotidienne.

Pour une extension des actions associant « savoirs de base » et lieux d'accès public à Internet, il est important que les différentes institutions sachent afficher leur volonté de développer des actions « intermédiaires ».

3- Les politiques de communication

Les politiques de communication ont naturellement un rôle important à jouer dans la prise en compte de la problématique

« agir contre l'illettrisme avec les lieux d'accès public à l'Internet ». Ces politiques concernent le niveau régional et départemental pour promouvoir des LAPI et pour favoriser l'accès aux savoirs de base, et aussi le niveau local où se déroulent les activités.

Cette communication se fait en direction :

- **des publics** accueillis par les différentes structures ;
- **des prescripteurs** et des commanditaires ;
- **des personnels** travaillant dans les structures concernées.

Ces différentes actions ont **un objectif de sensibilisation** pour amener :

- animateurs et responsables des espaces informatiques à prendre en compte la question de la lutte contre l'illettrisme ;
- formateurs et responsables des organismes de formation à intégrer la dimension TIC dans les ateliers « savoirs de base » ;
- acteurs institutionnels et responsables de collectivités territoriales à trouver les moyens et les partenaires pour des actions nouvelles au service de public en difficulté.

La sensibilisation, pour être efficace et utile, doit se développer sous la responsabilité de ses propres acteurs et en particulier dans le cadre de l'animation de leurs réseaux respectifs lorsqu'ils existent.

Une communication reprise et développée par chaque composante

Une communication générale sur les avantages et les possibilités de la rencontre « Lutte contre l'illettrisme et dispositifs numériques » est à organiser à partir des services et structures régionaux et départementaux mais pour être

efficace il appartient à chaque composante, organismes de formation et lieux d'accès public à Internet, à la reprendre et à développer une communication spécifique sur ses réalisations et ses projets.

Des outils de mutualisation sont à repérer et à construire.

L'utilisation de portails et des sites Internet des différentes institutions est à valoriser. Des services qui gèrent des bases de données présentant les actions, les pratiques et les ressources, sont à développer.

Par exemple, le réseau Cyber-base dispose d'un portail national avec une déclinaison régionale. Le recours régulier à ce portail fait partie de la charte des animateurs Cyber-base. Ce portail est tout à fait adapté à intégrer des informations et des documents concernant les savoirs de base et la lutte contre l'illettrisme.

Quels types d'information faut-il diffuser ?

Sur les portails ou sur les sites Internet des acteurs concernés, on pourrait par exemple trouver :

- **des documents introductifs et de référence** concernant la problématique des savoirs de base ;
- **des informations** sur les organismes de formation compétents et les actions « savoirs de base » ;
- **la présentation de pratiques existantes** décrivant en particulier les modalités des partenariats établis ;
- **un catalogue commenté de ressources numériques** (en ligne ou sur Cd-Rom) pouvant répondre à des besoins concernant le calcul, l'expression écrite, la conjugaison, etc.

4. Le rôle du Schéma régional pour l'accès aux savoirs et compétences de base

Parmi les cinq orientations du projet de Schéma régional, la place des TIC et des lieux d'accès public à Internet est mentionnée dans l'orientation 4 : **rechercher l'équité territoriale en développant une offre de formation adaptée et équilibrée.**

Cette mention est un point d'appui pour que soient prises des initiatives aussi bien au niveau des institutions et des organismes régionaux qu'au niveau local dans les associations, les mairies, etc.

La première des interrogations est celle concernant le financement des actions.

Le Schéma régional pourrait réfléchir à la mise en place de procédures permettant de financer des actions « intermédiaires » qui associent des lieux d'accès publics à Internet et des ateliers d'apprentissage en savoirs de base

La reconnaissance et la valorisation d'ateliers s'appuyant sur la coopération entre des lieux d'accès public à Internet et des intervenants « savoirs de base », est une piste pour répondre à la demande du Schéma régional : mettre les TIC au service des savoirs de base.

Accompagner les évolutions

a- Obtenir des données sur l'évolution des usages et des pratiques

Afin de pouvoir développer efficacement ces trois domaines d'action, dans le cadre du pilotage du Schéma régional, il serait utile d'obtenir des données sur l'évolution des usages et des pratiques. Des enquêtes devraient être conduites afin de pouvoir évaluer les progrès de cette relation entre les espaces publics numériques et les actions « savoirs de base ».

b- Constituer un réseau des formateurs et des animateurs TIC

De plus, un service Internet pourrait être développé afin de constituer un réseau des formateurs et des animateurs s'impliquant sur les TIC avec des publics en difficulté par rapport aux savoirs et compétences de bases. Par exemple ce service animé conjointement par l'Ardesi et la BPS, permettrait de réaliser une liste de diffusion ou un blog,

Ce rapport porte déjà le témoignage qu'une dynamique de coopération est engagée, les propositions succinctement décrites ici s'enrichiront sans aucun doute de l'inventivité et de la volonté des uns et des autres.

**Le réseau des Cyber-bases,
Les lieux d'accès public à internet
en Midi-Pyrénées**



L'INTERNET TOUT PUBLIC

REGION MIDI-PYRENEES

V- QUESTIONS OUVERTES

Deux questions méritent une attention particulière. Elles ne découlent pas directement des expériences analysées par l'Atelier, mais elles sont présentes dans les réflexions sur les savoirs de base et au cœur des évolutions des services numériques, même si les acteurs rencontrés en parlent peu.

- Comment prendre en compte **la question de la prévention** ? Est-ce que les espaces publics aux outils de l'informatique peuvent jouer un rôle dans ce domaine ?
- Est-ce que des services numériques **de formation ouverte et à distance** (FOAD), peuvent offrir des perspectives aux actions « savoirs de base » dans une logique de formation tout au long de la vie ?

1. La question de la prévention et les espaces publics numériques

Parler de prévention à l'illettrisme, c'est rappeler le rôle et les missions de l'école. L'école, parce qu'elle apprend à lire, écrire et à compter à tous les enfants, joue un rôle essentiel dans la maîtrise des savoirs et compétences de base. Son action pour être efficace doit s'appuyer sur les familles et les environnements de la vie en société. Le sport, les activités culturelles, les loisirs, participent à la formation des jeunes, développent le goût et l'envie d'apprendre et renforcent le sens des apprentissages. Le vaste secteur des activités sociales a donc également une place dans la maîtrise des savoirs de base. Les lieux publics d'accès à Internet peuvent prendre leur

part dans ce qui doit éviter à des jeunes de se trouver en difficulté par rapport à la communication et aux connaissances de base. D'autant plus que les activités proposées par ces espaces, sont adaptées aux enjeux d'avenir. Ces espaces publics sont des lieux d'ouverture et de modernité, ils offrent l'occasion à des jeunes de reprendre pied à travers des activités motivantes. Des ateliers sur des projets de création multimédia existent et doivent être encouragés dans le cadre de partenariat avec les écoles, les collèges et lycées. Apprendre dans un autre espace que la classe, selon des principes d'animation différents et au sein de petits groupes, découvrir et exprimer de nouveaux centres d'intérêt, sont des actions efficaces de prévention.

2. Perspectives offertes par la formation ouverte et à distance

Les formateurs ou animateurs d'ateliers d'apprentissages aux savoirs de base utilisent parfois des ressources en ligne mais sont rarement associés à des actions de formation à distance. Il apparaît que cette perspective d'inscrire des actions « savoirs de base » dans des dispositifs de FOAD interroge voire inquiète. Même si un centre de formation en Midi-Pyrénées envisage un projet de FOAD pour un type de public spécifique, il n'y a pas actuellement en Midi-Pyrénées d'expérience en FOAD au service des savoirs de base. Pourtant, Midi-Pyrénées dispose de plusieurs réseaux de formation à distance et de potentialités importantes en terme de compétences. Par exemple le réseau des Saraap, animé par les GRETA gère de multiples formations professionnelles, il offre des espaces relais et organise des tutorats pour des formations décentralisées.

Proposition : la constitution d'un groupe de travail mixte sur la formation à distance au service de la lutte contre l'illettrisme et l'accès aux savoirs et compétences de base, dans le cadre par exemple du Schéma régional.

Dans d'autres régions des expériences dans ce domaine se mettent en place, par exemple en milieu rural le projet SATI du département de la Côte d'Or.

Une des premières ambiguïtés à lever : ne pas confondre l'accès à une ressource numérique et la participation à une action de formation à distance.

Quels modèles envisager ? Ne peut-on imaginer qu'un organisme de formation inscrive des demandeurs en savoirs de base dans un dispositif de formation à distance. Des actions encadrées sont réalisées par cet organisme, à la fois en présentiel, à distance et en relation individualisée dans des lieux repérés. Parallèlement à ce parcours, il est proposé aux stagiaires d'utiliser les lieux publics d'accès à Internet pour des moments d'activités autonomes, si possible dans le cadre d'un conventionnement précisant en particulier le rôle de l'animateur dans ce contexte.

Les difficultés que représente la mise en œuvre ces deux questions : la prévention et la prise en compte des possibilités de la formation ouverte et à distance, sont l'occasion de réfléchir de façon conjointe à de nouvelles pistes d'action.

Le domaine de la lutte contre l'illettrisme, en particulier confronté aux enjeux de la société de l'information, est une occasion d'innovation sociale, efficace et utile pour tous.

A propos de la formation ouverte et à distance

Le passage du présentiel au virtuel n'est pas anodin. La médiatisation des supports et des interactions transforme en profondeur le mode de travail collectif, l'organisation du groupe, le mode d'expression, la nature des relations. (Rapport de recherche, MNERT, (2000), B. Vanhille, C. d'Halluin)

La formation ouverte et à distance est une modalité de formation qui offre à celui qui apprend la maîtrise des lieux et moments de sa formation.

Centrée sur celui qui apprend, une FOAD met à la disposition de celui qui s'engage dans la formation :

- des ressources diversifiées ;
- des parcours individualisés ;
- un accompagnement personnalisé.

Celui qui s'inscrit dans une FOAD est donc l'acteur principal de sa formation. Son engagement est à la fois sa force par la motivation suscitée et sa faiblesse par les risques d'isolement. C'est pourquoi la qualité d'une FOAD réside dans les formes d'accompagnement personnalisé qu'elle propose.

Recommandations - Tableau de synthèse

Problématiques repérées	Propositions	Exemples d'actions et domaines de prise en charge		
		Formation	Action institutionnelle	Communication
Lieux d'accès public : ouverture à tous et actions ciblées	Favoriser la connaissance réciproque entre les organismes de formation « savoirs de base » et les lieux d'accès public à Internet			
	Développer des indicateurs et recueillir des données sur les évolutions des usages et des publics des LAPI			
Nécessité des partenariats	Reconnaître et valoriser des activités intermédiaires, associant savoirs de base et lieux d'accès public à Internet	Introduire comme contenu de formation : rôle pédagogique des activités « intermédiaires »	Inviter aux développements de « relations partenariales entre les lieux d'accès public à Internet et les organismes réalisant des actions « savoirs de base »	
	Donner une visibilité aux actions partenariales	Présenter dans les formations des exemples d'actions partenariales	Préparer un document spécifique sur les procédures possibles de montage de ces actions	Diffuser sur les portails et les sites concernés, des présentations d'actions
Rôle et missions des acteurs	Améliorer la connaissance réciproque des différents acteurs	Réaliser des actions spécifiques de sensibilisation		Organiser des rencontres locales
	Valoriser l'implication des acteurs dans les actions partenariales	Former les formateurs, animateurs et responsables aux logiques partenariales	Faciliter la demande d'actions partenariales	Diffuser sur les portails concernés les expériences les plus pertinentes
Activités TIC, un appui pour les savoirs de base	Favoriser l'évolution des compétences des formateurs et des animateurs	Réaliser des modules spécifiques	Inciter les différents organismes de formation à utiliser des environnements informatiques	Réaliser des séquences vidéo courtes (3mn) présentant une pratique en relation avec les TIC

	<i>Faire connaître les ressources numériques utiles</i>	Réaliser des modules spécifiques	Réaliser une enquête sur l'évolution des usages et des pratiques « TIC et savoirs de base »	Diffuser sur les portails concernés les ressources et services utiles
	<i>Développer les réseaux des formateurs et des animateurs</i>	Mettre ce point comme un des objectifs des actions de formation.	Aider à la structuration des réseaux des acteurs en soutenant des têtes de réseaux	Créer et animer une liste de diffusion ou un blog spécifique
Développement de la professionnalisation	<i>Développer la reconnaissance des activités</i>		Mettre en place un groupe de travail régional sur cette question	Diffusion mutualisée des informations relatives aux financements possibles des actions (portails et sites Internet)
	<i>Favoriser la reconnaissance des métiers concernés</i>		Harmoniser les labels liés aux lieux d'accès public à Internet	Diffuser les chartes métiers auprès des acteurs et structures concernés
	<i>Penser le bénévolat dans un processus professionnalisant</i>	Réaliser des actions de formation spécifiques	Elaborer une charte du bénévolat « TIC et savoirs de base »	

Questions ouvertes			
La prévention de l'illettrisme	Conception d'activités pour les jeunes publics	Développer les relations entre le secteur de l'école et ceux du parascolaire	Organisation d'activités spécifiques pour les jeunes publics
Les perspectives de la formation ouverte et à distance	Réalisation de modules de formation à la FOAD pour les divers intervenants	Constitution d'un groupe de travail mixte sur la formation à distance au service des savoirs de base	Présentation d'expériences existantes sur différents supports de communication

CONCLUSION

Des propositions et des questions sont posées. Ce rapport est une invitation et un encouragement à poursuivre la réflexion et à approfondir les actions. La lutte contre l'illettrisme, le maillage d'un territoire régional par des lieux d'accès public à Internet se rejoignent dans la volonté de construire une société où chacun trouve les moyens de son développement personnel, où chacun a le pouvoir d'agir et de participer à la vie sociale et citoyenne, quels que soient ses lieux de vie, quelles que soient ses compétences.

Un appel donc, à l'écoute des besoins des publics, un appel au respect des personnes, un appel à renforcer la cohésion sociale. Et un espoir aussi : la coopération des volontés dans ces domaines permet de construire des solidarités efficaces et de réussir des actions utiles.

Si la rencontre des formations « savoirs de base » et des espaces publics d'accès à l'informatique présente un intérêt, c'est probablement à condition d'éviter la confusion des rôles entre les acteurs et les missions en présence. Pour pouvoir mettre en relation les pratiques, n'hésitons pas à les différencier.

L'inscription dans des activités « savoirs de base » ne peut être qu'un engagement libre des personnes qui doivent être soutenues par un accompagnement professionnel, dans le cadre de politiques volontaires et coordonnées. Le Schéma régional de Midi-Pyrénées « pour les savoirs et compétences de base », offre une perspective encourageante de cette coordination des services et des acteurs.

Les lieux d'accès public à Internet sont en développement soutenus activement par de nombreuses collectivités territoriales. Une mutation est engagée : ces espaces passent d'une logique d'usages à une logique de services proposés à tous les publics : femmes au foyer, jeunes de quartiers, population rurale, personnes du troisième âge, demandeurs d'emploi, etc. C'est donc le moment de prendre en compte de façon convergente ces publics en difficulté par rapport aux savoirs de base.

Le renforcement de l'inscription institutionnelle de la problématique « agir contre l'illettrisme avec les lieux d'accès public à l'Internet » serait bien sur une étape importante.

En tout cas, la notion de lieu « ouvert », « d'actions intermédiaires » pour des activités permettant des (ré)apprentissage fondamentaux, semble fructueuse pour faire se rencontrer deux politiques publiques :

- l'accès à la formation des adultes ; et ainsi mettre en œuvre les principes d'une formation tout au long de la vie ;
- l'accès à l'informatique, à Internet et aux technologies de l'information et de la communication ; et progresser vers une société du savoir et de la connaissance.

En s'appuyant sur les lieux publics existants, des activités « intermédiaires » peuvent rencontrer d'autres politiques territorialisées en matière de culture, d'emploi ou de cohésion sociale. Elles constituent autant de contextes valorisants pour amener des personnes à s'engager vers les savoirs et compétences de base.

L'ATELIER DES PRATICIENS

Au cours de nos six rencontres, nous avons pu partager plus que des informations. Nous avons échangé sur les engagements profonds que chacun assure au service de missions diverses. Toutes les expériences professionnelles qui font la matière de cet atelier concourent à accompagner des personnes à conquérir une autonomie personnelle et sociale par rapport aux savoirs de base. Cet atelier témoigne qu'acquérir ces savoirs de base favorise une vie quotidienne plus libre et renforce le courage et l'espoir en un devenir. Que chacun soit sincèrement remercié pour son témoignage et sa réflexion.

Y. Ardourel

Calendrier des réunions et des rencontres

18 janvier	Ouverture du Forum	Préfecture de Région
5 février	Atelier des praticiens	lufm Midi-Pyrénées
26 février	Atelier des praticiens	lufm Midi-Pyrénées
2 mars	Atelier des praticiens	Labrugière, 81
6 mars	Rencontre départementale	DDEFPT, Cahors, 46
13 mars	Séminaire régional	ENFA, Castanet, 31
19 mars	Atelier des praticiens	lufm Midi-Pyrénées
26 mars	Atelier des praticiens	lufm Midi-Pyrénées

Ardourel Yves, enseignant-chercheur, lufm Midi-Pyrénées

Belvèze Sandrine, CFAA/CFPPA du Lot

Bore Pierre-Emmanuel, responsable pédagogique, BPS

Boteteme Thierry, animateur Cyber-base, Partage

Calmette Séverine, animatrice, CFAA/CFPPA du Lot

Friconnet Sandrine, animatrice, association Point Malin

Mastio Patricia, animatrice, Partage.

Padilla Sophie, Atelier ExetCo, chargée des TIC à la mairie de St Lys

Pizet Elodie, chargée de mission, LISST-Cieu (CNRS), Université Toulouse II – le Mirail

Tolsan Christiane, formatrice, AEFTI, Atelier Ex et Co de St Lys

Vidal Mathieu, chercheur contractuel et chargé de cours, LISST-Cieu (CNRS), Université Toulouse II – le Mirail

Avec la participation ponctuelle de :

Rivals Pierrette, présidente, Point Malin, Labrugière, 81

Poitevineau Marie-Pierre, directrice, MJC Labrugière, 81

Arthur Laurent animateur Cyber-base, MJC Labrugière, 81

Aniorte Gérard, chargé de mission, information jeunesse

Birou Jean-Paul, Directeur CFAA/CFPPA du Lot

REMERCIEMENTS

- à Anne Marty, pour sa détermination attentive,
Elie Maroun, pour ses encouragements,
Evelyne Cavet, pour son dynamisme efficace,
Pascal Faure, pour sa persévérante volonté,
Marie José Hollecker, pour sa vigilante attention,
Françoise Delrieu, Anne-Claire Dubreuil, Frédéric Duvernoy
Philippe Ourliac, pour leurs engagements respectifs,
et à tous les autres participants de ce forum, j'adresse mes
sincères remerciements. Ce rapport leur appartient.

*Le dossier dans son ensemble et ce rapport de synthèse en particulier sont le fruit d'une réflexion commune entre les membres de l'Atelier des praticiens mais aussi avec de nombreuses autres personnes engagées dans la lutte contre l'illettrisme ou le développement des réseaux des Lieux d'accès public à Internet. A travers les échanges et les rencontres du Forum en région, nous avons pu partager **un projet et l'envie de faire évoluer une problématique** pour favoriser l'accès aux services, savoirs et compétences aux quels tout citoyen de Midi-Pyrénées devrait avoir droit.*

L'écriture de ce rapport a donc été possible grâce aux nombreuses contributions écrites et orales des uns et des autres. Pour ces efforts de restitution et d'expression, à chacun merci.

Yves Ardourel
Expert du forum en région
coordinateur de la rédaction du rapport de synthèse.

Quelques acronymes :

ACSE: Agence Nationale pour la Cohésion Sociale et l'Egalité des chances
AEFTI: Association Pour l'Enseignement et la Formation des Travailleurs Immigrés
AGEFIPH: Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion Professionnelle des personnes Handicapées
ANAEM: Agence Nationale d'Accueil des Etrangers et des Migrations
ANLCI: Agence Nationale de Lutte contre l'Illettrisme
ANPE: Agence Nationale pour l'Emploi
ARDESI: Agence Régionale pour le Développement de la Société de l'Information
ASB: Ateliers Savoirs de Base
BPS: Base Pédagogique de Soutien
CCAS: Centre Communal d'Action Sociale
CFAA: Centre de Formation d'Apprentis Agricoles
CFPPA: Centre de Formation Professionnelle et de Promotion Agricoles
DDASS: Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales
DRTEFP: Direction Régionale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle
EPN: Espace Public Numérique
FASILD: Fond d'Action et de Soutien pour l'Intégration et la Lutte contre les Discriminations
IRILL: Insertion, Réinsertion, Lutte contre l'Illettrisme
LAPI: Lieu d'accès public à Internet
OPCA: Organisme Paritaire Collecteur Agréé
PLIE: Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi
VAE: Validation d'Acquis d'Expériences

DOCUMENTS COMPLEMENTAIRES

Des documents complémentaires sont rassemblés sur le Cd-Rom associé à ce rapport afin de permettre au lecteur qui le souhaiterait d'approfondir un thème, de reprendre une question ou de découvrir tel aspect de la diversité de la problématique abordée par l'Atelier des praticiens.

Partie A : contributions des praticiens

Témoignages

Des personnes ayant participé à des actions « savoirs de base » en relation avec des dispositifs informatiques, témoignent.

Productions

Dans des ateliers « savoirs de base », en relation avec des dispositifs informatiques, des travaux individuels ou collectifs sont réalisés par des stagiaires. Ces travaux rendent compte de la richesse des actions et des engagements des uns et des autres.

Parcours

Des formateurs des animateurs ou des accompagnateurs présentent des parcours de personnes dans leur conquête d'autonomie par rapport aux « savoirs de base » : la prise de contact, l'élaboration d'un projet personnel, les ateliers et les actions entreprises, etc.

Outils et méthodes

Il ne s'agit pas d'un simple descriptif de ressources mais de présenter comment telle ressource numérique s'insère dans un projet de formation, comment le formateur ou l'animateur construit et conduit sa séquence de travail.

Partie B : réunions et rencontres du forum régional

Comptes rendus de réunion, enregistrements sonores des intervenants, présentations et documents audiovisuels

Forum en région, projet proposé par la Chargée de mission régionale, (SGAR, texte, 7p)

Compte rendu, atelier régional élargi du 18 janvier 2007, (SGAR, texte, 10p)

et autres documents

Partie C : références documentaires

Plaquette de présentation de l'atelier « Ex et CO », (St-Lys, triptyque, 2p)

Présentation de l'association « Partage », (Partage, texte, 6p)

Les labels des lieux d'accès public à Internet en Midi-Pyrénées, (GRESOC, texte, 4p)

Cyber-base, charte de labellisation, (Caisse des dépôts et consignations, texte, 9p)

Le répertoire des actions « savoirs de base » en Midi-Pyrénées, (BPS, texte, 7p)

et autres documents

Webographie commentée

Région Midi-Pyrénées

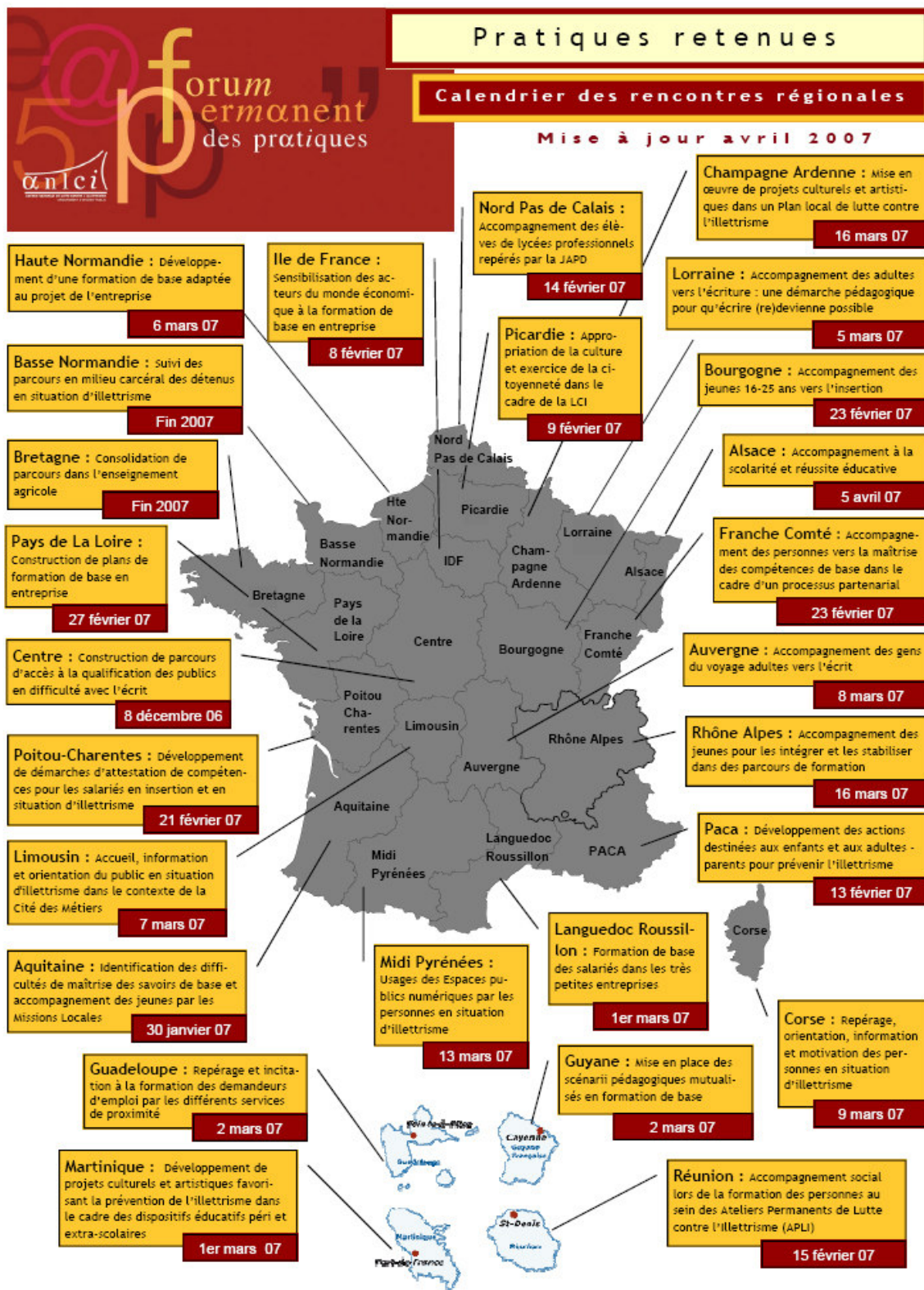
Usages des Espaces publics numériques par les personnes en situation d'illettrisme

10h00	<p>Ouverture du Forum Permanent des Pratiques de la lutte contre l'illettrisme</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le mot d'accueil de Madame Brigitte Laquière, Directrice de l'ENFA - Remerciements par Monsieur Pascal Bolot, Secrétaire Général aux Affaires Régionales de la Préfecture de Région Midi-Pyrénées - L'ANLCI et la démarche du forum permanent des pratiques, par Madame Marie-Thérèse Geffroy, Directrice de l'ANLCI - Vers un schéma régional pour l'accès aux savoirs et compétences de base en Midi-Pyrénées par Madame Anne Marty, Chargée de mission régionale de l'ANLCI. 	<p>Rencontre de deux logiques : espaces publics numériques et savoirs de base. Quelles recommandations possibles ?</p> <p>Animation : Jacques Fijalkow, Professeur des Universités, UTM</p> <p>Les Espaces Publics Numériques, lieux de médiation pour l'accès aux savoirs de base ? Quelles sont les spécificités des EPN et du champ des savoirs de base ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Frédéric Duvernoy, l'Ardeci - Françoise Darnie, Base Pédagogique de Soufren <p>La formation des acteurs : animateurs, intervenants et formateurs, quelles formations mettre en oeuvre ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Laure Soula, Conseil Régional de Midi-Pyrénées - Intervenant, Base Pédagogique de Soufren <p>Montage des actions : quelles complémentarités pour quels partenariats ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Intervenants, Services de l'Etat et l'ASCÉ - Anne-Claire Dubreuil, Conseil Général du Lot - Carole Lapelère, Communauté d'agglomération de Castres-Mazamet
10h30	<p>Les usages des Espaces Publics Numériques par les personnes en situation d'illettrisme, présentation de 3 pratiques.</p> <p>Présentation : Evelyne Cavet, Chargée d'études au SEGGAR Midi-Pyrénées</p>	<p>Thème 1.</p>
10h45	<p>La production de l'Atelier Régional des Praticiens</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'atelier des praticiens, écoute et expression des acteurs - Des situations, des démarches et des ressources - Méthodes pédagogiques et outils spécifiques 	<p>Thème 2.</p>
11h30	<p>Tic et illettrisme, enjeux citoyens, enjeux de société</p> <p>Animation : Yves Ardourel, Expert pour le Forum</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fracture numérique et illettrisme, quelle réalité ? - Se former tout au long de la vie, un enjeu d'insertion. - Dispositifs et ressources numériques : illusions, appuis ou chance ? 	<p>Thème 3.</p>
14h30	<p>Ouverture du Forum Permanent des Pratiques de la lutte contre l'illettrisme</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le mot d'accueil de Madame Brigitte Laquière, Directrice de l'ENFA - Remerciements par Monsieur Pascal Bolot, Secrétaire Général aux Affaires Régionales de la Préfecture de Région Midi-Pyrénées - L'ANLCI et la démarche du forum permanent des pratiques, par Madame Marie-Thérèse Geffroy, Directrice de l'ANLCI - Vers un schéma régional pour l'accès aux savoirs et compétences de base en Midi-Pyrénées par Madame Anne Marty, Chargée de mission régionale de l'ANLCI. 	<p>Questions et débats avec les participants</p>
16h15	<p>Ouvrir des perspectives</p> <p>Elle Maroun, Chargé de Mission ANLCI</p> <p>Yves Ardourel, Expert pour le Forum</p>	<p>Conclusion</p> <p>Anne Marty, Chargée de Mission Régionale pour l'ANLCI en Midi-Pyrénées</p>
17h00	<p>Conclusion</p> <p>Anne Marty, Chargée de Mission Régionale pour l'ANLCI en Midi-Pyrénées</p>	<p>Conclusion</p> <p>Anne Marty, Chargée de Mission Régionale pour l'ANLCI en Midi-Pyrénées</p>

Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme

mars 2007

www.anlci.gouv.fr



Rencontre nationale à Lyon du 20 au 22 juin 2007

www.anlci.gouv.fr

ANLCI - 1 place de l'école - BP 7082 - 69348 Lyon cedex 07 - 04 37 37 16 80 (fax : 16 81)
Contact : Elie Maroun, responsable de projet : elie.maroun@anlci.fr





« Réunir pour mieux agir »

Groupement d'intérêt public, **l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme** mobilise et travaille avec ceux qui agissent et peuvent agir au niveau institutionnel et sur le terrain pour prévenir et lutter contre l'illettrisme. Son rôle est de fédérer et d'optimiser les énergies, les actions et les moyens de tous ces décideurs et acteurs pour accroître l'efficacité et la visibilité de leur engagement. L'ANLCI est chargée de promouvoir, **au niveau national, régional et local**, toutes les actions concourant à mesurer, prévenir et agir contre l'illettrisme et à favoriser l'accès de tous à la lecture, à l'écriture et aux compétences de base.

Structure souple réunissant partenaires publics et privés, elle organise le partage du travail, dans le cadre des compétences et champs d'intervention propres à chacun, afin que tous puissent prendre part à une action commune et concertée pour faire reculer de façon significative l'illettrisme sur tous les territoires.

L'ANLCI fédère et optimise les moyens mobilisés par l'État, les collectivités territoriales, les entreprises et la société civile dans la lutte contre l'illettrisme.

L'ANLCI accompagne et aide les acteurs qui réalisent des actions de lutte contre l'illettrisme à se professionnaliser et à développer leurs compétences.

Avec le concours du Fonds Social Européen

Avec l'appui financier de nos partenaires :

