

UN PEU D'ÉTHIQUE DANS LES TIC : UN ENJEU POUR + D'ÉGALITÉ

Compte rendu des quatre ateliers organisés par

Esnet, la FeBISP, Banlieues asbl



Le 22 mars 2002

dans le cadre

des Fêtes de l'Internet et des Assises pour l'Égalité



FETE DE L'INTERNET - 22 MARS 2002

UN PEU D'ÉTHIQUE DANS LES TIC : UN ENJEU POUR + D'ÉGALITE

ORDIS, MULTIMÉDIA, INTERNET POUR TOUS

- MEME QUAND ON NE SAIT (ENCORE) NI LIRE NI ECRIRE
- UN MOYEN D'EXPRESSION
- UN OUTIL CITOYEN
- UN MOYEN POUR UNE INSERTION SOCIALE
ET PROFESSIONNELLE

Cette matinée de réflexion s'est déroulée dans le cadre des Fêtes de l'Internet et des Assises pour l'Égalité, et elle est le fruit de la collaboration entre trois associations actives dans le domaine de la lutte contre les exclusions : Banlieues, Esnet, la FeBISP. La matinée était structurée en deux temps : une session plénière suivie de quatre ateliers.

Avec le soutien de :



Ministère
Fédéral de
l'Emploi et
du Travail



Avec le Soutien
de l'Union européenne
Fonds Social
Européen

ERRATUM - Décembre 2002

Un lecteur attentif, par ailleurs chercheur aux Facultés Universitaires de Namur, nous a signalé une erreur dans les actes de la matinée « Un peu d'éthique dans les TIC ».

Nous mentionnions erronément à la page 12, à propos de l'expérience de vote en ligne menée au niveau européen et baptisée « *EU Student Vote* », qu'elle s'était déroulée avec l'appui technique des Facultés Universitaires de Namur.

Il semble que cette affirmation soit fautive, nous corrigeons donc notre copie et adressons nos excuses sincères à nos lecteurs ainsi qu'aux chercheurs de la Cellule Interfacultaire de Technology Assessment des Facultés Universitaires de Namur.

La séance plénière

Denis STOKKINK (Président de ESNET), Suzanne BEER (Secrétaire générale de la FEBISP), Alain LEDUC (Président de l'association BANLIEUES), Henri GOLDMAN (Coordinateur des Assises pour l'Égalité), Renaud HANRIOT (Chargé de mission à BRUTECH) introduisent les motivations respectives de leurs associations.

Denis Stokkink, Président du réseau Esnet :

Esnet est un réseau de fédérations, d'entreprises d'économie sociale et d'associations. Son défi : soutenir le développement de l'économie sociale par une meilleure utilisation des TIC et rendre les TIC plus accessibles aux publics de l'économie sociale et des associations.

L'appropriation par tous des Technologies de l'Information et de la Communication constitue un réel enjeu pour le développement de l'économie sociale et, au-delà, pour la démocratie.

La stratégie mise en avant par les États européens lors du sommet de Lisbonne pousse à construire, au travers d'un vaste réseau européen, une société de la connaissance la plus compétitive possible, mais aussi davantage de cohésion sociale et la possibilité pour tous d'accéder à l'emploi.

Deux vecteurs sous-tendent cette construction : l'utilisation générale de l'Internet et les objectifs de croissance économique des grandes entreprises.

La société civile semble effacée dans cette stratégie !

Pourtant, l'économie sociale constitue une alternative au marché unique du fait précisément des valeurs de solidarité et de démocratie dont elle est porteuse.

Les initiatives dans ce domaine éclosent, avec plus ou moins de coordination entre les acteurs : formations pour les demandeurs d'emploi, pour les femmes, centres multimédia pour la revitalisation des quartiers urbains.

Toutes construisent une alternative à l'Internet commercial.

Le projet ESNET, qui regroupe les opérateurs d'économie sociale ou supportant l'économie sociale actifs en matière de TIC, travaille sur cinq axes :

- L'information et la dissémination, par le biais des nouvelles technologies, de produits de recherches, d'études et d'actualités sur l'économie sociale et l'associatif (<http://www.esnet.be>) ;
- La formation, notamment à l'intention des personnes fragilisées et des cadres du secteur ;
- Le conseil, par la mise en place de réseaux de compétences et d'excellence relatifs aux TIC ;
- La production de services et d'outils destinés à faciliter l'accès à la société de la connaissance ;
- L'animation de réseaux de consommateurs ou d'utilisateurs constituant des plates-formes relais pour les acteurs du monde associatif et de l'économie sociale.

Le rôle du projet ESNET est double : constituer un réseau qui canaliser les énergies, assurera le regroupement des initiatives et les stimulera. Elle veut aussi jouer le rôle d'interface et d'interlocuteur privilégié avec les pouvoirs publics et privés en place.

Suzanne Beer, Secrétaire générale de la FeBISP, introduit la journée et les quatre ateliers :

La FeBISP est la Fédération des opérateurs bruxellois d'insertion socioprofessionnelle. Son défi : soutenir l'action de ses 55 membres : l'insertion sociale et professionnelle de publics peu qualifiés exclus du marché du travail. Un site, un magazine d'information, des groupes de travail, des assemblées générales mensuelles s'attellent à rendre un peu plus « égaux » ceux qui le sont le moins.

Cette matinée de travail se déroule dans le cadre de la Fête de l'Internet, parce que nous voulons dire avec force que l'Internet n'est pas seulement l'affaire des marchands, ni de la minorité qui peut consommer l'information et s'en saisir : c'est un outil magnifique pour bien d'autres choses, c'est ce que nous explorerons tout au long des ateliers de la matinée.

Lors de la plénière, les quatre organisateurs nous exposeront pourquoi les TIC sont un enjeu important pour eux et pourquoi ils ont tenu à s'associer à cet événement.

Dans un second temps, Renaud Hanriot, de BRUTECH, nous présentera une étude en cours réalisée par Brutec et financée par ESNET, visant à

déterminer les conditions de faisabilité de la mise en place d'un réseau bruxellois de centres Open Access, c'est-à-dire des lieux, où des personnes qui ne disposent pas d'ordinateurs connectés chez eux ou sur leur lieu de travail, peuvent se former et d'entraîner aux nouvelles technologies de l'information et de la communication de façon relativement souple et « à la carte ».

L'atelier n°1, animé par Marie Bietlot, de Lire et Écrire Bruxelles, s'intitule : « Des ordis quand on ne sait ni lire ni écrire. Le sens du travail sur les TIC en alpha » et visera à déterminer les conditions d'appropriation des TIC par les personnes qui ont entamé un programme d'alphabétisation.

Les intervenants seront :

- José Matéos (CF2000) : « Les conditions d'introduction de didacticiels en alpha »
- Anne Segers (La Rosée/CASG) : « L'initiation à l'outil informatique en classe d'alphabétisation »
- Christiane Sedyn (Swinnen - Maison de Quartier le 35) : « De l'apprentissage du traitement de texte à la participation à un forum d'apprenants sur le Net »
- Gilles Hutéreau, Frédéric Maes et Myriam Machiroux (Collectif Alpha) : « Atelier de calligraphie et construction d'un journal des apprenants : du papier à l'ordinateur, de l'ordinateur au papier »
- Lire et Écrire Bruxelles : « Internet : un outil de partage d'informations et de contenus sur l'alpha »
- Stefan Platteau (Fobagra) : « Enquête sur les ressources informatiques de l'alpha à Bruxelles : la question des moyens »

L'atelier n°2, animé par Marco Peebles et Alain Leduc, de l'asbl Banlieues, s'intitule : « Garantir l'accessibilité de tous aux TIC » et se penchera sur le défi que constitue l'utilisation d'Internet à des fins sociales, en dépassant les obstacles financiers et culturels, ce pour permettre à des personnes peu qualifiées d'ouvrir une fenêtre sur le monde, à des personnes handicapées de communiquer entre elles, à des projets du nord et du sud de communiquer.

Les intervenants seront :

- Liliane Palut (Lire et Écrire Charleroi/Funoc) : « Résistances sur Internet. Utopie technologique contre logique marchande »
- José Camarena (Handiplus) : « Internet, un 'plus' de mobilité »
- Bernard Goffinet (CF2000) : « Banlieues-Dakar, un projet entre technique et réseaux de savoirs populaires au sud »
- Monique Couillard (ATD Quart-Monde) : « Le regard des exclus sur les TIC »

L'atelier n°3, animé par Viviane Delhage, de FIJ, est intitulé « Un nouvel espace public à bâtir avec les TIC ou l'éducation aux TIC, un rouage du mécanisme démocratique ». On y cherchera à répondre à la question : Comment « entreprendre » les TIC pour permettre aux citoyens de participer et d'intervenir dans la société ? Comment favoriser leur appropriation non-marchande ? Comment rester/devenir « consomm'acteurs » ?

Les intervenants seront :

- Jean-Luc Manise (CESEP) : « **Y a-t-il des clés d'utilisation des nouveaux outils de communication liées à la pratique d'une citoyenneté active ?** »
- Véronique Marissal (Coordination des Écoles de Devoirs Bruxelles) : « **Que proposer aux participants pour faciliter une participation active ? Quels changements les TIC induisent-elles dans les pratiques de terrain ?** »

Lors de l'atelier, les réalisations suivantes seront présentées :

- Le journal ***Un peu de tout*** de Couleur Jeunes (N. Belkadi)
- Le magazine vidéo « **Coup de Pouce** » du VIDEP (P. Montjoie)
- Le magazine en ligne « **Tête Libre** » du Centre multimédia de FIJ à Saint-Gilles (S. Roland)
- Des **CD-Roms du Centre multimédia de FIJ à Molenbeek**

L'atelier numéro 4 sera quant à lui animé par Suzanne Beer. Il s'articule en deux thèmes : « Un enjeu : développer l'initiation à l'informatique et aux TIC dans le parcours d'insertion » et « Formations qualifiantes et aux métiers de l'informatique pour les peu qualifiés ».

Les questions suivantes y seront abordées : l'enjeu et les difficultés d'enseigner les TIC aux personnes en formation la solution du partage des ressources informatiques entre opérateurs d'insertion, et les nouveaux métiers de l'informatique accessibles via les nouvelles qualifications intermédiaires.

Les intervenants à cet atelier seront :

- Myriam Poelman, qui nous parlera des « **Types de métiers nouveaux ou rénovés par les TIC** »
- Stefan Platteau présentera le « **projet de l'asbl Fobagra** »
- Des travailleurs anciens stagiaires en formation qualifiante dans les TIC parleront de leur parcours de formation et d'insertion.

Ces ateliers clôturés, nous ne retrouvons pas pour une seconde assemblée plénière, puisque nous avons conçu la rencontre comme une matinée de travail. Les 4 ateliers se dérouleront en parallèle, de 10h30 à 13 h.

Ce travail doit par la suite nous donner des pistes de réflexion et d'action pour plus d'égalité numérique.

Je tiens à adresser mes remerciements au Centre Dansaert pour son accueil, à l'ONG Max Havelaar pour le prêt du matériel café, à Philippe Allard pour son soutien dans le cadre de la Fête de l'Internet, et aux membres de nos équipes pour leur total investissement dans la conception, l'organisation et la réalisation de cette matinée.

Alain Leduc, Président de Banlieues asbl

Banlieues constitue une plate-forme de débats autour de l'exclusion sociale dans les villes et la gouvernance urbaine. Défi : faire de l'Internet et des TIC de véritables outils de citoyenneté, de lien social et de démocratie, par le développement d'un réseau de partenaires, la création d'un site-carrefour, un travail de démocratisation de l'accès aux TIC.

Améliorer l'accessibilité de tous aux technologies de l'information et de la communication signifie constituer des réseaux citoyens, renforcer les échanges et la communication entre associations du monde entier.

Les enjeux de la Fête de l'Internet sont évidents !

Internet est la plus grande banque de donnée du monde, comparable à la bibliothèque d'Alexandrie ou à l'encyclopédie de Diderot. Toutes les connaissances du monde y sont rassemblées : c'est un centre culturel mondial, un outil scolaire indispensable.

Il facilite la communication, entre autres pour les personnes handicapées, il peut également améliorer l'accès à l'emploi. Il est un pont entre le Nord et le Sud de la planète. Grâce à Internet, on pourrait potentiellement accéder au patrimoine mondial de l'humanité ; Internet est en quelque sorte une porte ouverte sur « le bien culturel commun ».

Pourtant, des obstacles subsistent avant de pouvoir en franchir le seuil.

- L'accès à l'Internet nécessite du matériel qui reste coûteux. Il faut légiférer pour que ce matériel puisse être distribué à moindre coût.
- Les connexions restent chères. Une pression doit s'exercer pour que des lois en imposent la gratuité.
- Des alternatives du type des logiciels libres doivent être encouragées pour permettre un développement de logiciels toujours plus adaptés aux divers besoins et ce à des prix modiques.

- La simple approche de la machine, de l'outil Internet et des nouveaux langages dont il impose l'usage appellent aussi la mise en place de formations de base gratuites.

Plate-forme de débat autour de l'exclusion sociale dans les villes, le projet Banlieues lance le défi de faire d'Internet et des TIC de véritables outils de citoyenneté, de lien social et de démocratie.

Concrètement, cet objectif se réalise par

- le développement d'un réseau de partenaires actifs dans les différents secteurs de la lutte contre l'exclusion sociale dans les villes ;
- la création d'un site-carrefour de débat et d'information (<http://www.banlieues.org>) autour des questions de gouvernance urbaine ;
- un travail de démocratisation de l'accès aux nouvelles technologies de l'information et de la communication pour les associations et leur public (soutien technique et création de sites interactifs, développement d'outils facilitant l'accès au net et au support informatique...).

Henri Goldman, Coordinateur des Assises pour l'Égalité¹

Le cadre des Assises pour l'Égalité : des personnes et des organisations s'organisent pour mettre sur pied des travaux de réflexion qui prennent la forme d'ateliers. Le défi : travailler à faire avancer l'idée d'égalité au sein de la société et contribuer à rendre les citoyens un peu plus égaux, non seulement en droits mais aussi en condition.

L'Histoire du rapport entre Égalité et « nouvelles technologies » pourrait n'être que celle de son rapport avec chacune des « nouvelles technologies », du livre imprimé au compact disc en passant par la voiture individuelle, qui ont jalonné l'histoire de l'humanité, c'est-à-dire un rapport de classe, les plus riches étant les premiers à s'approprier ladite technologie. À chaque fois dans l'histoire, ce rapport de classe s'est estompé, du moins au sein de nos sociétés occidentales, avec le temps et la normalisation de la nouveauté.

Avec l'arrivée de l'Internet dans nos vies quotidiennes, nous sommes confrontés, me semble-t-il, à un événement d'une nature qualitativement

¹ Les TIC renvoient aussi à une « fracture générationnelle ». J'aurais été bien incapable de rassembler ces éléments de réflexion sans l'aide décisive de François Schreuer, étudiant en économie à l'UCL et membre du comité de pilotage des Assises pour l'Égalité.

différente et beaucoup moins naturellement assimilable que les technologies citées.

J'y vois deux raisons :

1. Internet réalise le paradigme de la société en réseau, il en est l'opérateur premier. L'élément géographique devient secondaire. La matérialité du savoir (la bibliothèque) se dissout dans les bases de données on-line. Le flux tendu devient la règle de la production. Les conséquences d'une telle évolution sont déterminantes. Au-delà de l'étape anecdotique des « dot com », la « nouvelle économie » me semble être un phénomène bien réel, qui se traduit notamment, en lien avec d'autres phénomènes liés à la déferlante libérale, par une modification du travail allant dans le sens d'un recul du salariat, d'une flexibilité accrue des travailleurs ou de l'avancée du discours sur « l'employabilité »².
2. Internet comprend une dimension culturelle qui me semble première. Internet est non seulement un nouvel outil (permettant de communiquer plus vite, plus fort, plus beau) mais il s'accompagne surtout de l'arrivée de nouveaux référents. En tant qu'outil de culture, Internet est aussi un outil de pouvoir.

Énumérons ici quelques enjeux qui paraissent importants en la matière au regard de la revendication de l'égalité :

1. L'accès aux matériels et connexions. Cela paraît assez évident et « *les chiffres sont sans appel : 2% de la population mondiale sont connectés, 98% ne le sont pas. Comment ces utilisateurs sont-ils répartis ? Pour 88 %, les utilisateurs d'Internet vivent dans les pays industrialisés, contre 0,3 % en Afrique. Car, au royaume d'Internet, les exclus d'office sont largement majoritaires : en 1998, sur les 6 milliards d'habitants de la Terre, 2,8 milliards vivaient avec moins de 2 dollars par jour, 5 milliards ne disposaient pas d'une ligne téléphonique...* »³.
2. Formation à l'Internet. Il ne suffit pas de donner accès à la technologie, il faut donner les moyens à chacun de l'utiliser. Il s'agit d'une certaine manière d'un nouveau langage à apprendre (le clivage générationnel, par exemple, est tout à fait frappant). Il est palpable non seulement au niveau technique, mais plus encore au niveau du traitement du contenu : noyé dans une masse d'informations inutiles

² Que l'on pourrait définir comme le transfert de la « responsabilité de la connaissance » de l'employeur vers l'employé, qui se voit contraint d'assurer lui-même l'actualisation de ses connaissances sous peine de finir à 50 ans comme les cohortes de « vieux-jeunes » de Belgacom ou d'ailleurs.

³ Michel Elie, « De l'Internet pour tous à l'Internet équitable », *Le Monde*, 13 septembre 2000.

et agressives, l'utilisateur débutant éprouvera les pires difficultés à exploiter les ressources réelles que recèle le web pour se retrouver le plus souvent à surfer sur Yahoo, Microsoft, ou autres gros portails commerciaux, dans une effrayante concentration de trafic. Le réseau ne fait alors que stigmatiser et amplifier les clivages culturels déjà existants.

3. Maîtrise des langues et maîtrise de la langue. Deux chiffres : 68,4% des pages web seraient rédigées en anglais⁴ ; 5,4 milliards de terriens ne parleraient pas l'anglais⁵. Au-delà de la question de l'anglais, la maîtrise de la langue, en particulier de la langue écrite, est importante. Depuis ses débuts (mais peut-être plus pour longtemps), Internet met très fort l'écrit en avant. Le mail, les news groups, les forums, la création de pages HTML - bref, presque tous les systèmes de publication - sont de type écrit.
4. Logiciel libre, brevet logiciel et redéfinition de la notion de droit d'auteur. Si l'abolition du droit d'auteur paraît une aberration - ne serait-ce qu'au niveau du droit moral -, il paraît cependant nécessaire de remettre en cause les bases sur lesquelles il est aujourd'hui construit.
5. Privatisation de la norme de langage. Ce sujet, de pleine actualité, doit interpellier fortement tout démocrate : le W3C⁶ fait aujourd'hui l'objet d'une réelle mise sous tutelle de la part d'une série de grands groupes actifs dans le secteur des outils de production web ou des navigateurs (Microsoft, Macromedia, Adobe...). Si nombre de formats actuellement utilisés (.gif, .mp3, .swf, ...) sont aujourd'hui des technologies propriétaires (c'est-à-dire que l'usage des algorithmes de codage de ces formats suppose le versement de royalties aux créateurs desdits formats), les développements annoncés risquent de généraliser ce type de pratique.
6. Liberté d'expression. Deux éléments :
 - a. « Judicialisation » de la critique. Plusieurs affaires judiciaires ont défrayé la chronique en France ces derniers temps (Réseau Voltaire, jeboycottedanone.net...) et ont montré un recours de plus en plus fréquent à la justice pour brider les possibilités de critique, particulièrement vis-à-vis des multinationales.
 - b. Responsabilisation des intermédiaires. L'affaire « altern », dans laquelle un hébergeur gratuit et « alternatif » a été contraint de fermer son service, a fait grand bruit. L'enjeu est

4 Michel Elie, « Pour le plurilinguisme sur Internet », *Le Monde*, 21 février 2001.

5 *Op. cit.*, *Le Monde*, 13 septembre 2000.

6 World Wide Web Consortium, organisme de normalisation des langages du web.

celui de la définition de la responsabilité (y compris pénale) de la diffusion de contenus sur Internet. Si de prime abord, il peut être tentant – surtout devant des dérives graves telles que racisme, pédophilie, ... – de considérer que tous les acteurs de la chaîne de la transmission de l'information ont une responsabilité, il apparaît cependant que c'est là une position extrêmement dangereuse pour la liberté d'expression, qui amène les intermédiaires (hébergeurs principalement) à opérer une « censure préventive ». Il paraît donc souhaitable d'établir, à l'instar de ce que la France a fait, une législation laissant à l'auteur toute la responsabilité de ses propos, l'intermédiaire n'étant passible de sanctions qu'en cas de refus de collaboration avec la justice (ou de collaboration à la dissimulation de l'identité d'un auteur).

7. Numérisation du savoir. Les bibliothèques de papier ne survivront sans doute pas longtemps l'avancée folle des contenus en ligne. Ainsi, un nombre croissant de bibliothèques (dont la BNF et une série d'universités américaines) ont commencé à créer de banques de données numériques qui, couplées à des systèmes d'exploitation télématiques puissants, faciliteront le travail de recherche universitaire.
8. E-learning. La France a ouvert depuis la dernière rentrée dix « campus virtuels ». L'UCL s'appête à ouvrir trois formations complètes sur le net en septembre prochain. Les universités de Yale, Oxford et Princeton ont récemment fondé une structure universitaire complète en ligne. Plusieurs universités (si tant est que le terme est encore adapté) américaines, complètement privées, ont aujourd'hui une activité totalement située dans le domaine du « virtuel ». L'IDC évalue le marché à 23 milliards de dollars en 2004 et 80 milliards de dollars en 2010, contre 1,7 milliard en 1999, soit une augmentation annuelle de 70 %. On touche ici à des enjeux colossaux qui dépassent largement le cadre de l'Internet pour en arriver aux questions de marchandisation de l'enseignement⁸. Qui conduit à une concurrence sauvage entre établissements (hors de tout droit ou presque, totalement internationalisée), à des minervals et une qualité incontrôlables,...
9. E-Démocratie. Une des dérives les plus effrayantes et surréalistes que risque de connaître la démocratie dans les années à venir est en germe dans le développement de la démocratie virtuelle. Une première expérience de ce type a eu lieu l'année passée, lorsqu'un consortium privé – EU Student Vote⁹ –, avec le soutien de la

⁷ Internet Development Corporation - <http://www.idc.net/>

⁸ Voir dossier à paraître en avril dans *Politique, revue de débats* ou le numéro de décembre dernier des *Cahiers Marxistes*.

⁹ <http://www.eu-studentvote.org/>

Commission européenne et de plusieurs grands dirigeants politiques - Blair, Jospin, Aznar, Schröder, Verhofstadt aussi - a organisé une « élection en ligne de représentants étudiants au niveau européen ». Au-delà de l'inqualifiable injure faite aux acteurs sociaux étudiants déjà élus, il faut souligner que cette élection était, de l'aveu même de ses organisateurs, organisée pour « tester les possibilités d'organiser d'un scrutin virtuel au niveau continental ».

Plus généralement, le développement de groupes de pression de toute nature et le recours de plus en plus fréquent à la culture du sondage en ligne, doivent interpeller les citoyens soucieux de démocratie.

Peut-être, pour conclure, peut-on s'interroger sur le rôle des pouvoirs publics dans ce salmigondis et plus encore sur les moyens qui sont à leurs dispositions pour agir. Car si un certain nombre d'objectifs sont clairement identifiables (notamment dans l'énumération faite ci-dessus), la dimension fondamentalement mondiale de l'Internet, son caractère incontrôlable (et les futurs développements logiciels annoncent des systèmes dans lesquels les données ne seront plus supprimables du réseau), en font d'une certaine manière un espace hors de la loi.

Renaud Hanriot, Chargé de mission à Brutec

Brutec est une coordination de six centres de formations qualifiantes en informatique. BRUTEc a entre autres objectifs de développer les potentialités de jeunes adultes infrascolarisés et de milieu populaire, en leur procurant des moyens concrets pour s'insérer sur le marché de l'emploi, et acquérir ainsi le statut de travailleur, principale source de reconnaissance et de statut social aujourd'hui.

La FeBISP a, en liaison avec ESNET, demandé à BRUTEc d'analyser et de développer un concept, nouveau en Région de Bruxelles-Capitale, de centre informatique « Open Access », et d'analyser les conditions de la mise en place d'un réseau de tels centres dans l'optique d'affronter cette nouvelle forme d'exclusion qu'est l'« exclusion numérique ».

Ce projet, par ses objectifs et son public, se situe évidemment dans un contexte non-marchand.

À quoi ressembleront les centres « BRUSSELS OPEN ACCESS » ?

Ce seront des espaces informatiques libres permettant la mise à disposition d'infrastructures, de logiciels et d'assistance, en vue de l'initiation et de la formation du public bruxellois identifié comme susceptible d'en avoir le plus

besoin, à savoir, prioritairement : des adultes, jeunes et enfants de quartiers populaires n'ayant pas ou peu d'accès au matériel et connaissances informatiques, des femmes mais aussi des personnes âgées.

Les demandeurs d'emploi sont aussi particulièrement visés. En effet, il existe actuellement à Bruxelles des formations pour demandeurs d'emploi de type « formation professionnelle », mais le nombre des formations courtes offertes est, au dire des opérateurs, totalement insuffisant.

L'idée de mettre à disposition des outils, des moyens de communication mais surtout des moyens de formation dans des lieux bien identifiables a été avancée plus particulièrement par BRUTEC, coordination de centres de formation en nouvelles technologies, en raison de sa connaissance de l'évolution technologique rapide, du public y est confronté, et des questions posées par l'acquisition des connaissances.

Parmi les points qui font obstacle à l'accès pour tous, on peut souligner : la difficulté financière pour le public concerné d'acquérir du matériel raisonnablement performant, de payer les coûts de l'accès à Internet, et surtout de disposer d'un débit en rapport avec les contraintes imposées par les sites actuels ; on peut ajouter à cela la difficulté pour ce type de public de s'auto-former sans assistance.

L'accès dans les centres BOA doit donc être rendu possible moyennant une contribution financière minimum.

L'objectif poursuivi est au final la réduction de la « fracture numérique » par l'amélioration générale du niveau de connaissance dans le domaine des nouvelles technologies de l'information et de la communication.

Cette action se situe au-delà de la simple mise à disposition de logiciels, d'outils et d'infrastructures déjà communément pratiquée dans de nombreuses infrastructures accessibles au public telles que les cybercafés ou boutiques internet, où on peut uniquement pratiquer la correspondance par e-mail, le chat, le « surf »...

Cette étude tend à démontrer que des centres bruxellois d'Open Access (joliment appelés BOA, pour Brussels Open Access) pourraient couvrir les besoins d'accès aux TIC notamment pour les publics défavorisés, plus âgés, isolés, besoins jusqu'à présent mal ou non couverts par les sociétés commerciales.

Les opérateurs bruxellois de l'insertion socioprofessionnelle ont certainement un rôle majeur à jouer pour participer à la réussite d'un tel projet.

Les quatre ateliers

Atelier n° 1 :

« Des ordis quand on ne sait ni lire ni écrire. Le sens du travail sur les TIC en alpha »

Animé par Marie Bietlot (Lire et Écrire Bruxelles)

Introduction

Depuis quelques mois, *Lire et Écrire Bruxelles* développe un nouveau secteur, qui vise à réfléchir à la question de l'introduction des nouvelles technologies en alphabétisation.

L'animation de cet atelier représente donc pour Lire et Écrire une merveilleuse occasion d'entamer le débat sur les enjeux et actions à mettre en œuvre en matière d'introduction des TIC en alpha. De plus, ce nouveau chantier ne peut se construire sans la parole des acteurs de terrain et sans un partage d'expériences et de points de vue, qui devront venir enrichir une réflexion commune et ouvrir des pistes d'action.

L'impact et les enjeux des nouvelles technologies sur la réalité contemporaine ont largement été analysés, dans le cadre de la séance plénière d'ouverture aux différents ateliers. Il s'agit maintenant de réfléchir sur la question spécifique de l'introduction des nouvelles technologies dans le secteur de l'alphabétisation.

Cette réalité rencontre directement nos pratiques d'alphabétisation, et pour plusieurs raisons : les TIC apparaissent comme

- Pleinement intégrées au monde de l'écrit et faisant directement appel à l'usage de la compétence linguistique : dès lors quel accès à ces outils pour un public en apprentissage de la lecture et de l'écriture ?
- L'utilisation des TIC devient une compétence de base qui semble s'imposer à tout un chacun. En témoignent l'avancée qu'elles font dans les écoles, et leur présence dans le quotidien de tout un chacun (disparition progressive des guichets de banque au profit des *self-banking*...).
- Pouvant participer de notre accès à une citoyenneté participative : porte ouverte sur le monde et l'information, espace d'échange propice à la création de réseaux de solidarité...

- Une condition d'accès :
 - o à la formation (critère d'accès aux formations qualifiantes, supports d'apprentissage « multimédias ») ;
 - o à l'emploi (critères d'embauche, rédaction du CV, accès aux moteurs de recherche de plus en plus nombreux qui diffusent les offres d'emploi...).
- Des supports pédagogiques : développement de didacticiels, formation *on line*, formation à distance...
- Supports d'une communication sans cesse plus rapide et économique, ainsi que de mises en réseau.
- Nouvel espace de recherche documentaire qui peut enrichir et faciliter les pratiques professionnelles (échange d'information et de contenus, travail en réseau, réflexion pédagogique partagée - forums de discussion sur le net, recherche de subsides...).

Ces constats interrogent directement nos pratiques et le combat que nous menons avec et pour notre public en démarche d'apprentissage de la lecture et de l'écriture non comme une fin en soi mais comme des outils vers une plus grande autonomie, une participation citoyenne active, une insertion socioprofessionnelle, et/ou un accès à l'information, la/les culture(s), et l'imagination.

Afin d'entamer le débat, nous nous pencherons aujourd'hui sur le terrain bruxellois de l'alphabétisation, où diverses expériences sont ou ont été menées concernant l'introduction des TIC en alpha.

Intervenants

- José Matéos, du CF2m : « Les conditions d'introduction de didacticiels en alpha »
- Christiane Sedyn, de Swinnen, Maison de Quartier le 35 : « De l'apprentissage du traitement de texte à la participation à un forum d'apprenants sur le Net »
- Gilles Hutéreau, du Collectif Alpha : « Atelier d'initiation à l'informatique »
- Myriam Machiroux, du Collectif Alpha : « Construction d'un journal des apprenants : de l'ordinateur au papier »
- Anne Segers, La Rosée/CASG : « L'utilisation de l'outil informatique en classe d'alphabétisation »
- Marie Bietlot, Lire et Écrire Bruxelles : « Internet, un outil de partage d'informations et de contenus sur l'alpha »
- Stefan Platteau, Fobagra et Marie Bietlot, Lire et Écrire Bruxelles : « Enquêtes sur les ressources informatiques de l'alpha à Bruxelles. La question des moyens »

1. Les conditions d'introduction de didacticiels en alpha (José Matéos, CF2m)

José Mateos est responsable de l'antenne Dansaert du CF2m, un centre de formation informatique qui a coordonné une recherche-action sur les conditions d'introduction des TIC en ISP (insertion socioprofessionnelle) et en alphabétisation.

Enjeux et objectifs

La recherche-action a été menée en 2000-2001 par CF2m, avec le soutien de Bruxelles-Formation et visait à mettre en lumière les conditions d'introduction des TIC, et plus précisément de divers didacticiels, au sein des processus de formation en alphabétisation et en insertion socioprofessionnelle à Bruxelles.

La question de base était : « Qu'est-ce qui change lorsqu'on introduit les TIC en classe ? »

Il s'agissait dès lors d'interroger les modifications apportées tant du point de vue des pratiques pédagogiques que par rapport à l'aspect organisationnel.

Le travail s'est articulé autour de deux axes :

- l'étude des difficultés d'introduction des didacticiels en formation ;
- l'élaboration de propositions de pistes d'action favorisant l'introduction, la diffusion et l'usage des didacticiels en formation, au niveau local et régional.

Acteurs

La recherche-action a été réalisée auprès de deux plates-formes partenaires de Bruxelles-Formation : Lire et Écrire Bruxelles (coordination des actions bruxelloises d'alphabétisation/formation de base menées par une soixantaine d'organismes auprès d'un public adulte peu ou pas scolarisé) et Brutec (collectif d'associations d'insertion socioprofessionnelle proposant des formations professionnelles qualifiantes liées aux technologies de l'information et de la communication).

Au sein de ces deux plates-formes, l'expérimentation de didacticiels a concerné directement 11 formateurs (représentant 9 centres de formation) et 56 apprenants au cours de 24 séances d'une demi-journée, sur une période de 7 mois.

Méthodologie

La démarche s'est appuyée tant sur une recherche documentaire que sur des interviews de personnes-ressources et des enquêtes participatives (observation des séances d'expérimentation, questionnaires destinés aux formateurs et aux stagiaires, élaboration de grilles d'évaluation).

Les ressources pédagogiques expérimentées se sont cantonnées à des didacticiels interactifs sur support numérique CD et disquettes. Les supports pédagogiques disponibles sur Internet (formation à distance, formation en ligne) n'ont quant à eux pas été exploités.

→ Les didacticiels testés en alphabétisation (plate-forme Lire et Écrire) :

- LCP 1 : « *Lecture, Compréhension, et Production d'écrit* » permet de travailler sur l'apprentissage de la lecture, de l'écriture et des bases grammaticales à partir de situations de la vie quotidienne.
- AAS : « *Ateliers d'Aide et de Soutien* » intègre tout le programme scolaire et permet de faire travailler les apprenants sur les notions de bases indispensables en français, math, géométrie et lecture.
- Didacticiel de calcul du Casi-Uo/Coften : Créé par une formatrice d'un centre de formation en insertion socioprofessionnelle de St Josse (CASI-UO/Coften), ce logiciel offre la possibilité de travailler la numération, les pourcentages, le calcul mental, les décimaux, et le raisonnement logique (jeux de dominos). Il permet au formateur de consulter très facilement les résultats des stagiaires et offre la possibilité de travailler la numération, les pourcentages, le calcul mental, les décimaux, et le raisonnement logique (jeux de dominos).
- Rosetta Stone : Ce logiciel multimédia permet d'apprendre la langue française (écrite et orale) par immersion dans un contexte signifiant (associations image/sens). Il est cependant lourd et complexe et s'adresse plutôt à un public qui vise à apprendre une seconde langue qu'à un public alpha.
- Électra : Il s'agit d'un didacticiel de remédiation pour la lecture. Le formateur peut y intégrer un texte et le travailler à travers un choix de plusieurs exercices. Ce logiciel a été élaboré au départ par deux formateurs de Lire et Écrire Charleroi/Funoc, spécialisés en alphabétisation et s'adresse à des groupes d'adultes présentant des difficultés majeures en lecture.

Expérimentation pratique au sein de la plate-forme Lire et Écrire (alphabétisation)

Phase exploratoire : Une panoplie d'outils existant sur le marché, il s'agissait d'entrer en contact avec des éditeurs de logiciels et de rechercher des didacticiels utiles pour les formateurs, selon des critères définis ensemble (adaptation au public et aux formations, simplicité d'utilisation, possibilité de créer des exercices, coût accessible...).

Phase préparatoire : L'utilisation de didacticiels avec des apprenants nécessitait d'abord :

- une mise à niveau des formateurs en matière d'informatique et d'utilisation/installation de logiciels ;
- une période de découverte et d'initiation générale aux logiciels sélectionnés (formation de base en mathématiques, français, ...), qui devait permettre d'envisager un usage pertinent du nouveau support selon ses caractéristiques spécifiques (multimédia, nécessité d'utiliser le clavier,...) ;
- une approche didactique en rapport avec les objectifs des cours (intégration du logiciel dans le programme de formation en cours) ;
- une période d'initiation préalable des stagiaires à l'usage de l'outil informatique (maniement de la souris, allumer/éteindre, sauver un fichier, ...).

Phase pratique : Il s'agit de l'expérimentation proprement dite d'usage de didacticiels dans des groupes d'alphabétisation. L'utilisation des logiciels a pu avoir lieu pendant une ou plusieurs séances de 3 heures chacune (cours de français et de calcul).

Phase terminale : une évaluation individuelle écrite auprès des formateurs, ainsi qu'une évaluation collective orale avec chaque groupe en formation ont été effectuées, afin d'éprouver les effets de l'expérimentation. Chaque didacticiel a été utilisé et évalué par chaque formateur associé à la recherche-action, selon une grille d'évaluation.

Conclusions

Critiques/résistances à l'encontre des TIC :

- L'idéologie du « tout informatique » et la crainte d'une pensée pédagogique unique, conduisant à l'uniformisation des dispositifs pédagogiques (cf. la pression des pouvoirs publics, qui sont prêts à investir dans ce domaine).
- Les coûts de l'infrastructure et du matériel souvent inabornables pour certains centres (droits d'auteurs, matériel).
- La déshumanisation des rapports pédagogiques et sa « technicisation », au détriment de la relation humaine apprenant - formateur.
- L'aspect « gadget » de ces technologies, ne répondant que partiellement aux besoins de fond en formation d'adultes.
- Le choix des priorités : certains formateurs estiment le besoin de financement de l'ISP et de formation des formateurs plus importants que ceux liés à l'utilisation des didacticiels.

- La complexité d'utilisation de ces outils pour les formateurs et les apprenants et la durée (relativement longue) d'apprentissage de l'utilisation des outils informatiques,
- Le risque de centration sur le technique et l'informationnel : la montée en importance des techniciens dans le champs pédagogique au détriment des formateurs (apparition d'un nouveau métier) ; ainsi que la nécessité de réguler - contrôler un trop plein d'informations accessibles.

Ces résistances concernent les conséquences de l'utilisation des didacticiels sur :

- le statut du formateur (son rôle, ses compétences, sa place dans l'institution, ...) ;
- les enjeux pédagogiques, socio-politiques et idéologiques liés à l'utilisation de l'outil ;
- les moyens techniques, financiers et humains à réunir.

→ Un réel travail d'information et de formation des acteurs est nécessaire.

Critères de qualité retenus :

- le conditionnement technique du produit : doit être facile à utiliser tant par les formateurs que par les apprenants. Ce qui implique qu'il doit exister une personne-ressource technique proche pour accéder à cette technologie et en assurer la compatibilité ;
- l'interface proposée par le logiciel : pour le public en alphabétisation, l'ordinateur doit être graphiquement très explicite ;
- les messages d'évaluation : tout comme le contenu des exercices, ils doivent être *redondants* ; le résultat doit apparaître constamment ;
- le contenu du didacticiel : doit susciter l'intérêt chez un adulte et faire le lien avec les situations de la vie quotidienne ;
- l'adaptabilité du produit (selon le niveau de l'apprenant) : elle permet une individualisation du contenu de formation.

Changements apportés par l'utilisation des didacticiels en formation :

Pour les formateurs :

- Connaissance de l'environnement informatique, ainsi que de chaque didacticiel.
- Enseignement et supervision de l'utilisation de l'environnement informatique.
- Définition de séquences pédagogiques en fonction des objectifs, du niveau des apprenants et des didacticiels.
- Supervision individuelle de l'activité pédagogique de chacun (explication, ajustement, progression, difficultés, ...).

- Animation de séquences pédagogiques alternant travail individuel et travail de groupe.
- Plus grande possibilité de diversifier et d'individualiser le travail des apprenants.

L'outil pédagogique multimédia apporte un nouveau support pédagogique, un complément, un support d'entraînement/de mise en pratique ; de nouveaux types d'échanges pédagogiques entre formateurs et apprenants, ainsi qu'une demande de compétences nouvelles pour les formateurs.

Ces derniers n'en restent pas moins au centre du dispositif pédagogique : l'usage du didacticiel en classe impose qu'ils développent leur rôle de personnes-ressources et accentuent leur tâches d'accompagnement individualisé.

Pour les stagiaires :

- Augmentation de la motivation (baisse du taux d'absentéisme).
- Valorisation personnelle (amélioration de l'estime de soi).
- Initiation et maîtrise de la manipulation de l'environnement informatique.
- Intégration de la matière enseignée par la redondance, grâce à l'addition de plusieurs sens (image animée ou pas, son, mot écrit).
- Auto-correction, apprentissage par l'essai/erreur et plus de facilité à accepter ses propres erreurs.
- Autonomie partielle : travailler individuellement selon son propre rythme et niveau, sous la supervision du formateur.
- Acquisition de stratégies d'apprentissage facilitées par les procédures/étapes/stratégies dues au navigateur du didacticiel.

Besoins exprimés :

- Information et formation des formateurs et de l'équipe pédagogique.
- Création de fonctions transversales (administrateurs de réseaux chargés de la maintenance informatique).
- Équipement informatique et infrastructures disponibles au développement de ce type d'action.
- Stratégies institutionnelles concertées, au niveau des pouvoirs subsidants.

Ressources nécessaires à l'introduction des TIC en formation :

- Utilisation collective des ressources.
- Organisation de modules de formation de formateurs.
- Service mutualisé de conseil et de maintenance informatiques.
- Concertation des acteurs (trop d'initiatives isolées, qui dilapident les énergies).

L'expérimentation a mis en évidence l'existence d'une demande en matière d'introduction des TIC en alphabétisation (tant de la part de formateurs que d'apprenants). Le secteur de l'ISP souhaite s'ouvrir aux TIC. Par conséquent, il est légitime pour les opérateurs de faire pression sur les pouvoirs publics pour obtenir les moyens nécessaires à l'introduction des TIC en formation.

Patrick Vandersteegen, un formateur en alphabétisation, qui a participé à la recherche-action souligne le fait que l'introduction de didacticiels en alphabétisation nécessite un travail préalable important d'initiation de base à l'utilisation de l'ordinateur. Même le plus petit logiciel est complexe. Car l'utilisation de l'outil informatique représente la gestion de toute une complexité, qui ne se limite pas à la manipulation du clavier ou au maniement de la souris mais impose la maîtrise de l'espace couvert par l'écran, qui est empli d'informations, d'images, de mouvements et impose l'acquisition d'une vision globale.

2. De l'apprentissage du traitement de texte à la participation à un forum d'apprenants sur le Net (Christiane Sedyn, Swinnen - Maison de Quartier le 35)

Christiane Sedyn étant souffrante, elle a dû suspendre son intervention. Catherine Bastyns, qui travaille à Lire et Écrire en Communauté française et qui a participé à l'expérience et à la préparation de l'intervention, a néanmoins pu synthétiser brièvement le contenu de la démarche.

La démarche s'inscrit dans le cadre d'un projet Socrates qui a rassemblé des organismes d'alphabétisation espagnols (*FACEPA, Asociación de mujeres lorquianas de Fuentevaqueros, Asociación de antiguos alumnos de la Escuela de artes y oficios de Vigo, AEPA*), français (*Éducation et formation*) et belge (*Lire et Écrire*). Entamé en 2000, il consistait à mettre en ligne un forum européen d'apprenants en alphabétisation et à en faire un véritable espace d'échanges et de rencontres.

Un groupe d'apprenantes en alphabétisation de l'asbl Joseph Swinnen a participé à l'expérience.

Le constat de base est que la démarche de participation d'apprenants en alphabétisation à un forum de discussion sur le net nécessite de « débroussailler » le terrain. Une série d'étapes préalables sont à franchir, en matière d'accès à l'outil informatique :

- apprentissage d'un nouveau vocabulaire, qui peut passer par une approche métaphorique ;
- apprentissage de l'utilisation d'un nouvel outil : maniement de la souris, de la roulette de navigation, gestion de l'espace écran, du clavier ;
- utilisation du traitement de texte.

Plusieurs séances d'initiation à l'outil ont donc eu lieu, qui ont remporté un vif intérêt de la part des apprenantes (le taux d'absentéisme a fortement baissé dans le groupe), celles-ci se sentant valorisées et motivées par ce nouveau type d'apprentissage.

Est venue ensuite la question des contenus que l'on souhaitait partager, et qui s'est réalisée à travers un travail « traditionnel » d'écriture de textes.

Le partage des contenus sur le net, avec des partenaires « virtuels » et dans le cadre de ce projet européen, a été balisé de plusieurs obstacles :

- retard dans la mise en ligne du forum ;
- non autonomie des apprenantes en matière de navigation sur le web (le trajet pour arriver jusqu'au forum a été accompli préalablement par la formatrice) : les séances préalables d'initiation à l'outil informatique n'ont pas pu se faire sur des ordinateurs connectés ; de

plus, la maîtrise de la navigation sur Internet implique la mise en œuvre de nombreuses compétences qui doivent s'acquérir progressivement ;

- retard dans les réponses, qui a créé une grande frustration auprès des apprenantes
- difficulté à se représenter un interlocuteur *invisible*, et à envisager une discussion qui dépasse la simple présentation.

L'expérience montre donc, en définitive, que ce type de démarche appelle une véritable préparation, tant en termes de compétences techniques que de contenus. Elle souligne en même temps l'attrait spontané des apprenants pour ce type de projets, à condition qu'ils s'inscrivent dans une démarche cohérente, d'apprentissage, et porteuse de sens.

3. Atelier d'initiation à l'informatique (Gilles Hutéreau, Collectif Alpha)

Gilles Hutéreau, formateur au Collectif Alpha de Saint-Gilles, a animé un atelier d'initiation à l'informatique. L'expérience décrite amène une réponse à la question « comment initier le public alpha à l'outil informatique », qui surgit comme une préoccupation réelle des participants à l'atelier.

L'idée de créer un atelier d'initiation à l'informatique est née d'une hypothèse selon laquelle l'apprentissage de l'utilisation de l'ordinateur pouvait être propice à l'acquisition de mécanismes et de réflexes actifs en démarche de lecture et d'écriture. La manipulation de la souris appelle par exemple à une habilité proche de celle qui est nécessaire à la manipulation du crayon. L'écran d'ordinateur et le clavier représentent un environnement d'expérimentation de compétences tactiles et visuelles fondamentales, que les enfants s'approprient dès l'école primaire et qui sont des pré-requis nécessaires à la lecture et à l'écriture (manipulations fines). L'environnement graphique est déjà un didacticiel (terrain d'aventure, d'expérimentation que l'on peut comparer à un tapis d'éveil). L'ordinateur permet un apprentissage par essai et erreur (l'environnement est très réactif).

De plus, des ordinateurs, qui restaient sous-utilisés, étaient disponibles au Collectif Alpha de Molenbeek.

La proposition du module de formation d'initiation à l'informatique a d'emblée remporté un vif succès : quelque 30 stagiaires ont manifesté leur souhait d'y participer. Ce nombre élevé de candidats n'était pas attendu et ne facilitait pas la démarche. Cependant aucun critère n'avait préalablement été établi pour établir une sélection au sein des candidats.

La décision a donc été de tenter l'expérience avec l'ensemble des personnes intéressées. Un groupe hétérogène, en termes de niveau d'alphabétisation (depuis les plus débutants au plus avancés), de centre d'intérêt et de projet s'est donc constitué, dont les membres avaient en commun un besoin/souhait d'initiation à l'outil informatique.

Objectifs pédagogiques de l'atelier

Le point de départ de l'atelier a été de travailler ensemble sur un même objectif : la découverte de l'environnement Windows.

L'objectif principal était de familiariser les participants avec l'ordinateur. Il ne s'agissait donc pas pour eux de « faire de l'informatique » mais de devenir des usagers de l'ordinateur comme on peut devenir usager d'un téléphone portable ou d'une machine à laver. C'est-à-dire prendre

conscience de ce que l'on peut faire avec cet outil et de comment il faut s'y prendre pour le manipuler.

L'idée directrice, c'est qu'avec des analphabètes, une initiation à l'ordinateur ne doit pas passer par le clavier et la frappe fastidieuse de textes, mais par la souris.

L'écran et la souris

Une difficulté majeure de l'environnement graphique, c'est paradoxalement l'usage de la souris. La même action physique, appuyer du doigt sur le bouton de la souris, peut avoir des conséquences très diverses, en fonction des boutons, du mode de pression, du contexte où se trouve le curseur : aussi bien ouvrir un fichier que le fermer, l'effacer, le déplacer, couper un morceau de texte.

L'habitude des jeux sur ordinateur peut aboutir à un comportement désastreux dans un environnement graphique bureautique : si dans l'environnement des jeux (tout à fait sécurisé pour qu'aucune manœuvre ne puisse mettre en danger le fonctionnement de l'ordinateur) on peut se permettre de cliquer au hasard pour voir ce qu'il va se passer, dans l'environnement bureautique au contraire on peut tout démolir en quelques clics de souris (son travail, le programme à l'aide duquel on travaille) et même rendre la machine inutilisable.

Concrètement

Pour réaliser cet atelier, visant à familiariser le public avec l'ordinateur, une méthodologie a été proposée.

Dans un premier temps, il s'agissait d'interroger les représentations des apprenants sur l'outil informatique. Au départ d'une discussion portant sur l'utilisation que chacun avait (qui a déjà utilisé un ordinateur ?) ou envisageait de l'ordinateur (où trouve-t-on des ordinateurs ?, ...), il s'agissait d'explorer les différents usages possibles de l'outil.

Dans un second temps, il a fallu passer à l'apprentissage, au travers de l'expérimentation. Une démarche très lente a été définie, qui passe par :

- le développement d'un vocabulaire commun (écran, hauts-parleurs, clavier, souris, bureau-icône, info-bulle, menu, barre de tâche... ?)
- les travaux pratiques pour maîtriser l'usage de la souris : navigation sur le *bureau* (environnement Windows) avec exploration des différents outils et applications (menus contextuels, calendrier, fuseau horaire, écran de veille...), le copier-coller...

Progression pour la découverte de la souris

- La souris et le pointeur à l'écran (flèche, sablier, curseur) ;
- Le pointeur et les info-bulles qui apparaissent au contact du pointeur – sans clic ;
- La souris et ses boutons :
 - Pointer et cliquer
 - Pointer et double-cliquer
 - Cliquer et tirer (redimensionner les fenêtres, prendre et déposer une icône, sélectionner du texte...)
- La souris et le bureau :
 - Menus et sous-menus
 - Barre des tâches
- La souris et les fenêtres
- La souris et le texte :
 - Positionner le curseur dans le texte
 - Sélectionner du texte (un, deux, trois clics)
 - Couper, copier et coller du texte
 - Ouverture des menus contextuels (clic de la touche droite sur la page)

Cette démarche a non seulement permis aux apprenants d'acquérir la connaissance de l'environnement graphique Windows, vaste et complexe, mais également de maîtriser des compétences transférables pour l'apprentissage de la lecture et de l'écriture : attention visuelle et gestion d'un espace graphique (nécessaire pour l'écriture et la lecture d'un texte sur le papier), habilité tactile (utile dans l'apprentissage de l'écriture)...

4. Construction d'un journal des apprenants : de l'ordinateur au papier (Myriam Machiroux, Collectif Alpha)

Il s'agit ici d'une démarche de réalisation d'un journal des/par/pour les apprenants, intitulé La Voix du Collectif. La démarche est un peu différente : son objectif ne consistait pas à initier les apprenants à une utilisation autonome de l'ordinateur, mais de se servir directement du support du traitement de texte pour éditer des textes destinés à être imprimés et diffusés.

Pour ce faire, une initiation à l'utilisation du traitement de texte a néanmoins été nécessaire. Une première étape a donc consisté à expliquer comment la feuille Word était à la fois proche de la feuille de papier (espace d'écriture) et différente (on n'écrit et ne gomme pas sur l'écran). Les outils de mise en page et d'impression ont ensuite été présentés et explorés par les apprenants eux-mêmes.

La seconde étape a consisté à intégrer les textes écrits pour le journal dans cette page word, à l'appui des outils que les apprenants s'étaient appropriés.

La démarche s'est révélée très concluante : le premier numéro de la *Voix du Collectif* vient de sortir et sur les six apprenants qui ont participé à l'expérience, une personne est capable d'utiliser l'ordinateur de manière autonome.

Par ailleurs, cette démarche a eu un effet de motivation : amenés directement sur le programme word, certains apprenants ont ensuite exprimé le souhait de découvrir comment utiliser un ordinateur de manière totalement autonome.

En perspective se dessine l'idée d'une mise en ligne du journal, qui permettrait de le partager avec des groupes d'apprenants d'autres pays (et pourquoi pas du pays d'origine des auteurs des articles). L'obstacle à ce développement réside dans l'absence d'ordinateurs connectés dans les classes de cours, mais des projets de connecter les ordinateurs disponibles dans les classes sont en cours...

5. L'utilisation de l'outil informatique en classe d'alphabétisation (Anne Segers, La Rosée/CASG)

Brièvement, Anne Segers, formatrice à la Rosée à Anderlecht, dans le cadre d'un programme mis en œuvre par la Ligue des Familles, témoigne de son expérience d'utilisation de l'ordinateur dans ses classes d'alphabétisation.

La motivation à utiliser l'ordinateur dans la cadre de ses cours d'alphabétisation est née d'une volonté de trouver des outils plus individualisés afin de surmonter l'hétérogénéité des groupes qu'elle anime. Dans cette optique, l'ordinateur apparaît comme un outil propice à une approche personnalisée. Un groupe d'apprenantes a ainsi testé le didacticiel « Elmo International » (gracieusement prêté par un formateur du Collectif Alpha, ce qui permet de souligner l'importance de la solidarité et du partage de ressources entre formateurs), qui est tout à fait adapté à l'alphabétisation et permet d'introduire ses propres textes et d'en faire la base d'exercices d'apprentissage de la lecture et de l'écriture.

De plus, il permet d'exercer ses acquis en matière d'écriture et de valoriser le travail de rédaction de textes réalisé dans le cadre des cours « traditionnels » (support papier). Les apprenantes ont ainsi été amenées à taper leur texte, à le corriger et à l'imprimer. La correction apparaît, quant à elle, de manière positive : une erreur corrigée sur l'écran ne laisse aucune trace, contrairement au support papier (Tipp-ex, mots barrés...).

6. Internet, un outil de partage d'informations et de contenus sur l'alpha (Marie Bietlot, Lire et Écrire Bruxelles)

La richesse des interventions précédentes et des questions qu'elles suscitent, et le cadre temporel de cet atelier nous imposent d'accélérer le rythme des interventions. Aussi, choisissons-nous de raccourcir la présentation de l'expérience de Lire et Écrire Bruxelles, qui sera présentée plus longuement, le 24 mai 2002, dans le cadre d'une rencontre consacrée à la thématique d'Internet comme outil de partage d'informations et de contenus sur l'alpha (informations et inscriptions : marie.bietlot@lire-et-ecrire.be). Les outils mis en ligne sur les sites de Lire et Écrire (www.lire-et-ecrire.be), Lire et Écrire Bruxelles (www.lire-et-ecrire.be/bxl) et Banlieues (www.banlieues.be) pourront par ailleurs être consultés l'après-midi de ce 22 mars, dans le cadre des Portes ouvertes sur le projet Banlieues, organisées à l'occasion de cette Fête de l'Internet qui nous rassemble au Centre Dansaert.

Jusqu'à présent, les interventions ont porté sur la question du travail sur les TIC avec les apprenants en alphabétisation (utilisation de l'ordinateur, d'Internet ou de didacticiels en classe d'alphabétisation). Un autre champ qui s'ouvre est celui de l'enrichissement des pratiques pédagogiques des formateurs et de l'ensemble des travailleurs de l'alphabétisation, au travers de l'utilisation des TIC comme :

- supports de diffusion et de partage d'informations et de contenus (sites web, messagerie électronique) ;
- espaces de débat et d'échange (forums de discussion) ;
- outil de recherche documentaire (moteurs de recherche, sites web).

Aussi, depuis quelques mois et grâce à des partenariats avec Lire et Écrire en Communauté française et surtout Banlieues, Lire et Écrire Bruxelles travaille à la mise en ligne d'outils de facilitation de la communication interne (associations bruxelloises d'alphabétisation) et externe (partenaires sociaux, partenaires étrangers, réseau Lire et Écrire, personnes intéressées par l'alphabétisation). Nous profitons de cette note pour diffuser les différentes adresses électroniques des outils accessibles sur Internet, que nous n'avons pas eu le temps d'observer dans le cadre de cet atelier :

- www.lire-et-ecrire.be/bxl : site de Lire et Écrire Bruxelles, qui donne une visibilité aux actions menées ;
- www.lire-et-ecrire.be/bxl/minisite : « minisites » de présentation des associations bruxelloises d'alphabétisation, qui donnent une visibilité à nos partenaires de terrain et à leurs actions, tout en ouvrant à des dynamiques de partenariat ;
- www.lire-et-ecrire.be/bxl/minisite : moteur de recherche des lieux d'alphabétisation à Bruxelles/formation de base/française langue

étrangère à Bruxelles, qui facilite l'orientation des demandeurs de cours et tend à clarifier les contours de l'offre bruxelloise ;

- www.lire-et-ecrire.be/livre : un forum des apprenants, logé dans le site de Lire et Écrire en Communauté française, sous forme d'un livre qui accueille à l'heure actuelle des textes et productions de stagiaires en alphabétisation venus de Bruxelles, de Wallonie et de France et vise à s'élargir à l'ensemble du monde : un outil de valorisation de leur travail ; des textes qui peuvent devenir des supports d'alphabétisation (lecture) ;
- www.banlieues.be/themes/carrefours.asp : un carrefour de l'alphabétisation sur Internet, hébergé sur le site Banlieues, ouvert sur l'Europe et le monde : un espace d'information sur les actions locales comme internationales, un espace de partage de contenus (diffusion de documents, liens vers des sites utiles, archives, moteur de recherche, forum...).

L'objectif de cette courte intervention est de montrer comment les TIC peuvent venir renforcer nos actions d'alphabétisation en favorisant la diffusion de l'information, les dynamiques d'échanges et de partages, de réflexions et de pratiques (mutualisation des ressources). Ces nouveaux outils, qui se doivent encore d'être expérimentés et toujours améliorés, s'ouvrent à tous.

Bien sûr, la possibilité d'utiliser ces nouveaux outils est directement liée à l'accès à des ordinateurs connectés. Si cela est de l'ordre de l'évidence, il est beaucoup moins certain que tous parmi nous aient accès à ces outils. Nous en arrivons ainsi à la question cruciale des moyens, qui reste un frein majeur au développement de ces nouvelles technologies dans le cadre de nos actions. L'état d'équipement et de ressources informatiques des centres bruxellois d'alphabétisation nous donne un aperçu des problèmes qui se posent et des pistes qui s'ouvrent pour tendre vers un accès de tous aux TIC.

7. Enquêtes sur les ressources informatiques de l'alpha à Bruxelles. La question des moyens (Stefan Platteau, Fobagra et Marie Bietlot, Lire et Écrire Bruxelles)

Dans le cadre de son rôle d'observatoire de l'alphabétisation bruxelloise, alors même qu'elle entamait sa réflexion sur l'introduction des TIC en alphabétisation et la mise en œuvre d'outils Internet de développement de ses actions, et consciente du peu de moyens dont disposent la plupart de ses partenaires, Lire et Écrire Bruxelles se devait de réaliser un état des lieux sur les ressources informatiques disponibles dans le secteur bruxellois de l'alphabétisation. Cet outil devait à la fois permettre de dégager des pistes d'action à développer pour permettre à nos partenaires et à leur public d'accéder aux TIC et servir de support d'interpellation auprès des pouvoirs publics.

Pour ce faire, deux partenaires ont été impliqués : Banlieues, une asbl qui vise à favoriser la communication et les réseaux entre acteurs de la lutte contre l'exclusion sociale - notamment via l'outil informatique - et Fobagra, un centre de formation au multimédia et plate-forme de ressources informatiques partagées pour le secteur de l'insertion socioprofessionnelle.

La collaboration de ces deux partenaires correspond à deux étapes complémentaires de l'enquête :

- L'organisation de visites de terrain des associations concernées, pour faire l'état des lieux de leur équipement et accès à l'outil informatique (partenariat Banlieues/Lire et Écrire Bruxelles)¹⁰.
- L'envoi aux organismes bruxellois d'alphabétisation d'un questionnaire écrit évaluant les ressources humaines disponibles ainsi que les politiques de gestion des moyens informatiques (partenariat Fobagra/Lire et Écrire Bruxelles).

Un document commun aux deux enquêtes est en cours d'impression. Il sera accessible dès le mois d'avril et trace des conclusions communes, visant à ouvrir le champ de nouvelles pistes d'action. Ce sont ces résultats qui devaient être présentés aujourd'hui, à l'occasion de cet atelier consacré à la question de l'usage des nouvelles technologies en alphabétisation.

L'atelier touchant à sa fin, nous nous contenterons de distribuer le texte de synthèse (publié ci-dessous), et de nous arrêter uniquement sur quelques grands constats et pistes d'action.

L'enquête de terrain a montré de manière évidente combien l'accès à l'outil informatique est insuffisant dans le secteur de l'alpha à Bruxelles :

¹⁰ Daniel Ferreira et Marie Bietlot, *Enquête sur les capacités informatiques des centres bruxellois d'alphabétisation*, Banlieues-Lire et Écrire Bruxelles, septembre 2001.

- Si certaines associations ont trouvé les moyens de s'équiper et de développer des actions d'alphabétisation sur support informatique, elles restent rares. Retenons que 7 associations sur 46 ne disposaient à l'heure de l'enquête d'aucun ordinateur !
Si les accès à Internet se multiplient, ils sont bien souvent réservés au seul personnel administratif. L'utilisation pédagogique d'Internet est dès lors encore marginale.

Le nombre de lieux consultés qui ont l'occasion de mettre à disposition de leur public (les apprenants en alphabétisation/formation de base) des ordinateurs est quant à lui relativement faible : 13 sur 46. Et dans ce cas, le matériel mis à leur disposition est bien souvent dépassé/limité et n'est pas toujours concentré dans un espace organisé dédié à la formation. Enfin, seuls trois centres d'alphabétisation peuvent offrir un accès à Internet à leurs apprenants.

Les mises en réseau d'ordinateurs font leur apparition dans les centres alpha, mais sont souvent peu (ou mal) utilisées par rapport à leurs capacités, notamment parce que le personnel n'a pas les compétences pour en tirer avantage.

Quant à l'enquête écrite sur les ressources humaines et les politiques de gestion des ressources informatiques, elle met en évidence les constats suivants :

- De façon générale, les associations d'alphabétisation éprouvent des difficultés à obtenir des subventions pour financer leur matériel informatique ou à imputer leurs dépenses informatiques aux subventions dont elles disposent déjà.
- Très peu d'associations disposent, au sein de leur personnel, d'un technicien capable d'assurer une maintenance correcte du matériel disponible.
- L'analyse des ressources humaines révèle d'importants besoins de formation du personnel, besoins dont les associations se font d'ailleurs l'écho. Parmi ces besoins, la formation à l'usage d'Internet arrive largement en tête ; cependant, la maîtrise des logiciels de bureautique et de l'environnement informatique lui-même (y compris en réseau) nécessite également un important travail de formation.

En conclusion, et partant des besoins relevés au travers des deux enquêtes, nous envisageons diverses pistes d'actions possibles pour promouvoir le développement des ressources informatiques en alpha :

- Interpeller les pouvoirs publics en vue d'atteindre l'élaboration d'une politique cohérente et efficace de subventions en matière d'équipement et de formation informatiques.
- Développer l'équipement au sein des centres eux-mêmes, mais aussi promouvoir des formules alternatives de partage de ressources (mise

en commun de salles informatiques pour les activités pédagogiques de plusieurs associations), lesquelles permettent la réalisation d'économie d'échelles et la mutualisation du personnel spécialisé (techniciens, technico-pédagogues...).

- Former le personnel des associations d'alphabétisation, de façon à lui conférer une certaine maîtrise des applications informatiques les plus courantes : exploiter au mieux son environnement informatique (simple ou en réseau), éviter de perdre du temps en raison de problèmes informatiques liés à une mauvaise utilisation, utiliser Internet et les logiciels de bureautique pour les activités administratives ou la préparation des cours, installer et utiliser des applications multimédia.
- Travailler la politique des associations en matière de développement et de gestion des ressources informatiques : celle-ci n'est pas toujours rationnelle, en raison d'un manque de connaissance du sujet. Le conseil aux associations, le suivi et la maintenance informatique, voire même la gestion des achats, pourraient par exemple faire l'objet d'un service mutualisé.
- Développer un travail de fond sur les actions à mener pour permettre aux associations et à leur personnel de percevoir les enjeux de l'usage des TIC dans les pratiques de formation, et d'apprendre à se les approprier.

Le débat - Les conclusions de l'atelier 1

Outre les réactions directement liées à l'un ou l'autre point des interventions, les différents débats ouverts ont soulevé les questions suivantes, que nous rassemblons en une synthèse globale tendant à rester la plus fidèle au contenu du débat :

La question de l'appropriation des nouvelles technologies par des personnes peu scolarisées rencontre directement les questions que soulève l'apprentissage de la lecture, de l'écriture ou du calcul en alphabétisation : jusqu'où peut-on espérer amener les apprenants, jusqu'à quel degré d'autonomie ? Un formateur nous rappelle combien est faible le nombre de personnes « alphabétisées » qui lisent le journal. De la même manière, il s'agit de rester lucide sur les possibilités d'amener notre public à utiliser de manière autonome un ordinateur. Un apprenant qui sait manier l'ordinateur en classe, et en présence d'un formateur, comme support d'apprentissage de l'une ou l'autre matière, n'est pas nécessairement capable d'utiliser seul son PC.

Lucide aussi sur les potentialités de ces nouveaux outils et l'universalité de leur accès : peut-on vraiment imaginer voir un jour des apprenants du Sud communiquer avec des apprenants du Nord ? Certains pensent que oui (cf. avancée rapide des TIC en Afrique). D'autres non.

Et lorsqu'un apprenant annonce qu'il a trouvé un emploi parce qu'il maîtrise l'informatique, est-ce une victoire sur l'ordinateur (sans doute son usage professionnel se limite-t-il à de l'encodage) ? Lui a-t-on donné accès aux TIC comme espace de citoyenneté et d'autonomie ? S'il ne s'agit pas de créer cette illusion auprès de notre public ou de nos formateurs, c'est en tout cas une réussite en matière d'insertion, l'ouverture d'une porte vers l'emploi...

Ce dernier exemple témoigne par ailleurs encore une fois du poids de plus en plus grand des nouvelles technologies sur le fonctionnement de notre société (ici, en l'occurrence, les critères à l'embauche). Est-ce cela qui explique l'engouement d'une part de notre public pour ces nouveaux outils ? Nous constatons en tout cas que la demande est là. Nous constatons également que l'usage de l'ordinateur en formation peut devenir un véritable moteur d'apprentissage. Différents témoignages reflètent la motivation créée par l'introduction du support informatique en formation (baisse du taux d'absentéisme, demande d'heures supplémentaires, concentration, engouement pour l'écriture de textes tapés sur la machine et imprimés sur le papier...). L'ordinateur peut dès lors devenir catalyseur d'apprentissage. D'autant que nous avons montré comment l'utilisation de l'outil informatique mettait en œuvre certaines des compétences nécessaires aux activités d'écriture et de lecture. Lecture et Écriture qui sont présentes derrière l'écran et la manipulation du clavier.

Bien sûr, l'ordinateur n'en reste pas moins et avant tout un outil. Un outil qui ne viendra pas résoudre tous les problèmes. Un outil parmi d'autres. Un autre support d'apprentissage qui ouvre de nouvelles pistes pédagogiques, encore une autre façon d'apprendre dans laquelle certains peuvent trouver leur espace, se sentir plus à l'aise. Un outil qui doit s'adapter aux objectifs, aux rythmes et aux modes d'apprentissage des apprenants.

Bien sûr, comme toute autre « matière », toute autre compétence à acquérir, la maîtrise de l'ordinateur, la pratique du traitement de texte ou la navigation sur Internet sont des contenus à part entière, qui peuvent être maîtrisés à différents degrés.

Quant à la question de savoir s'il faut ou non apprendre l'informatique en alphabétisation, le débat reste ouvert. Si l'alphabétisation vise à plus d'autonomie, à sortir de l'exclusion, l'accès aux TIC devient-il en enjeu pour elle ? L'exclusion existe bien avant les TIC, pour le public en alphabétisation. L'exclusion sociale est à la source de l'analphabétisme. Aussi est-ce une priorité pour nos apprenants que d'apprendre l'informatique, d'utiliser l'ordinateur ? Et en même temps, ne pas avoir accès à ces nouveaux outils qui s'imposent, n'est-ce pas encore s'enfoncer dans l'exclusion ? S'agit-il pour nous de résister à l'avancée des technologies pour défendre notre public, ou au contraire de se les approprier pour permettre à ce même public d'avoir une certaine autonomie face à eux ? Mieux, d'en faire de véritables outils d'autonomie pour les plus exclus ? Peut-être ne faut-il pas répondre à la question, mais replacer notre action dans un champ large, se placer sur les deux terrains (entre normalisation et rébellion). Pouvoir à la fois résister à une certaine forme de pression de la société et à une manière d'imposer les TIC ; et à la fois permettre même aux personnes les moins scolarisées de ne pas être étrangères à ces « machines » et de pouvoir s'en emparer ou les rejeter de par elles-mêmes, après y avoir été sensibilisées.

De la même manière, il ne s'agit ni de faire de l'apprentissage de l'informatique et de l'utilisation des TIC une priorité de l'alphabétisation, ni de les intégrer dans nos programmes de manière si minime que le résultat ne puisse être qu'illusion - de la part des formateurs comme des apprenants (« *j'ai suivi 10h de cours en informatique donc je maîtrise l'informatique* »). Sans doute s'agit-il bien plus de tenter de s'emparer de ces nouveaux outils, de ces nouveaux contenus dans ce qu'ils ont de positif (de nombreuses expériences relatées dans l'atelier témoignent des possibles), tout en restant conscients que ce ne sont jamais que des outils, des supports, avec leurs cadres et limites.

Évidemment, pour ce faire, des moyens et des forces restent encore à assembler. Le faible équipement et le peu de ressources informatiques dont disposent les centres alpha appellent à des réponses collectives, la richesse et la dispersion des savoirs et des expériences de tout un chacun en la matière appellent à des rencontres :

- mutualisation des ressources informatiques (équipement, maintenance, soutien technique), formations groupées : des pistes qui s'ouvrent du côté de Banlieues et de Fobagra ;
- échange de pratiques (plusieurs formateurs ont témoigné du manque de communication et de partage des ressources disponibles dans le réseau alpha, par exemple, des didacticiels). En conséquence, une proposition du groupe de travail permanent sur la question des nouvelles technologies en alpha fait son chemin (création collective de didacticiels, échange de pratiques).

Cet atelier ayant pour objectif d'impulser le débat et la réflexion, tout en ouvrant le champ de l'action, quelques propositions sont lancées pour la suite :

- trois rencontres théma-TIC sont organisées par Lire et Écrire Bruxelles d'ici à juin 2002, concernant l'utilisation et la formation à Internet pour des personnes peu qualifiées, l'utilisation d'Internet comme outil de recherche, d'échange et de travail pour les formateurs, la conception de didacticiels...
 - Plus d'infos : Marie Bietlot - Responsable TIC et alpha à Lire et Écrire Bruxelles : marie.bietlot@lire-et-ecrire.be
- Le 7 mai 2002, CF2m, Lire et Écrire Bruxelles et le réseau ALEAP organisent une journée d'échange de pratiques pédagogiques liées aux outils multimédia en formation d'adultes.
 - ➔ Plus d'info :
 - Marie Bietlot - Responsable TIC et alpha à Lire et Écrire Bruxelles : marie.bietlot@lire-et-ecrire.be
 - José Mateos, chargé de missions à CF2m-Dansaert : cf2m.dansaert@win.be.

Un projet de plate-forme pédagogique de ressources TIC est en construction, qui devrait voir le jour bientôt sur le site de Banlieues (<http://www.banlieues.be/>) : un espace de collecte, de sélection, de diffusion et d'information sur des outils pédagogiques multimédia intéressants, ainsi qu'un annuaire de personnes-ressources en la matière et de liens vers des sites Internet intéressants.

Aussi, si le temps de cet atelier était certainement trop court, et le contenu trop ambitieux, par rapport au cadre de cette première rencontre, il s'agit justement de la considérer comme une étape dans la réflexion et l'action que nous souhaitons mener ensemble autour de la question de l'introduction des TIC dans nos pratiques d'alphabétisation et notre combat contre l'illettrisme. D'autres moments d'échanges sont à venir, qui nous permettront certainement d'approfondir des questions qui n'ont pu être qu'effleurées et de revenir après un temps de *digestion* sur les nombreux contenus qui ont alimenté cet atelier.

Atelier n° 2

« Garantir l'accessibilité de tous aux TIC ».
Animé par Alain Leduc (Banlieues asbl)

Introduction

Banlieues a fait le choix de partir de quatre situations d'exclusion différentes et de montrer en quoi les TIC peuvent représenter un apport conséquent, un enjeu important pour chacune de ces situations.

Intervenants

- Liliane Palut de la FUNOC et Lire et Écrire Charleroi : « Résistances sur Internet. Utopie technologique contre logique marchande »
- José Camarena de Handiplus : « Internet, un 'plus' de mobilité »
- Bernard Goffinet de CF2000
- Monique Couillard pour ATD Quart-Monde.

1. Exposé de Liliane Palut, représentante de la FUNOC et de Lire et Écrire Charleroi

Liliane explique que la FUNOC s'adresse à un public très peu scolarisé et peu qualifié dans une région très défavorisée au point de vue économique et social. Il y règne une grande exclusion sociale depuis longtemps, liée principalement au chômage. Dans ce contexte, la FUNOC s'est fixé quatre grands objectifs :

- la resocialisation et la remise en projet du public ;
- la reprise d'une formation qualifiante après la resocialisation ;
- la (ré)insertion professionnelle ;
- la qualification sociale par l'accès à la citoyenneté, action se situant plus dans le cadre de l'Éducation permanente : travailler avec les stagiaires pour comprendre la situation qui les a amené là où ils sont et les motiver à agir dans un groupe ou un mouvement politique.

La FUNOC dénombre quatre formes de langages :

- le français
- le calcul
- le langage socio-économique
- l'informatique.

Lutter contre la fracture numérique passe par l'intégration de ces langages.

La FUNOC est active depuis 1967 et a adhéré au réseau Lire et Écrire en 1987. Cette longévité explique les nombreuses adaptations qu'ont connu leurs actions.

Le travail sur les « nouvelles technologies de l'information et de la communication » a démarré il y a environ 7 ans pour lutter contre une exclusion de plus pour leur public.

Ils ont fait le choix d'intégrer des modules TIC dans toutes les formations de la FUNOC et ce, malgré de nombreuses réticences du public à ce nouveau langage qui lui est pourtant accessible mais pour lequel la démarche reste difficile.

En 1998-1999, la FUNOC a développé le Projet PI dans le cadre du Programme INTEGRA.

L'objectif était d'élaborer de nouvelles méthodes d'enseignement des TIC, qui ne soient pas seulement techniques mais qui intègrent aussi une meilleure compréhension des grands enjeux des TIC dans la société et des changements qui en découlent.

Ce projet a développé une formation technique et analytique assez pointue qui a mené à la construction de mini-sites et à un mouvement de chômeurs sur Internet. Avec du temps et des moyens, il y a donc possibilité d'augmenter les résultats.

Les séances d'information connaissent un succès énorme mais le recrutement du public est difficile. Les personnes disposant d'un bagage éducatif qui se voient refuser l'accès, faute de places, dans des formations qualifiantes, ne comprennent pas que la FUNOC donne priorité à des personnes moins qualifiées qu'elles. Quant aux personnes peu qualifiées, leurs résistances sont nombreuses : c'est trop difficile, Internet égale pédophilie, ...

Ce projet a permis à la FUNOC

- d'équiper les infrastructures de formation de 200 ordinateurs et d'un réseau ;
- de mettre au point de nouvelles méthodes pédagogiques ;
- de former en 1999, deux groupes de 15 personnes.

Depuis, la FUNOC a introduit, dans chaque module de formation, un module d'initiation à Internet et au CD-Rom, axé sur l'apprentissage technique mais avec un contenu intelligent, c'est-à-dire comme un outil multimédia.

Les effets : cela permet un grand nombre d'initiations et grand succès pour le « chat ». Mais il y a un effet pervers : les personnes qui se sont fait un site personnel s'imaginent pouvoir trouver un emploi dans le secteur du multimédia, ce qui est évidemment illusoire.

Constat : il faudrait plus de formations de formateurs tant sur les aspects techniques qui évoluent très rapidement, que sur les apports de l'utilisation des TIC.

Via Lire et Écrire Wallonie, la FUNOC a introduit un projet INTERAC concernant les applications pédagogiques des TIC.

Conclusion

Alain Leduc restitue les idées fortes de cet exposé :

- il faut relativiser la place de l'informatique et la situer comme un outil supplémentaire ; cela permet la mise en ligne d'outils, comme par exemple *L'Essentiel - L'actualité simple comme bonjour* (mensuel pédagogique pour l'alphabétisation des adultes à rapprocher du *Petit Ligueur*. Versions papier et on line <http://journalessentiel.be>);
- les modules courts généralisés dans chaque formation introduisent une « dé-spécialisation » ;
- il faut dépasser la vision technique des TIC pour favoriser l'analyse de leur rôle dans la société et tenter de garantir un « surf » de qualité.

2. Exposé de José Camarena pour Handiplus

Handiplus est une association de petite taille qui essaie, pour des personnes handicapées motrices, de :

- combler des manques ;
- remettre les gens « debout » ;
- établir de petites convergences.

Le public visé représente 10 % de la population. Il se trouve particulièrement fragilisé aux niveaux économique, social et culturel. Son isolement est plus grand que pour tout autre public du fait qu'il ne forme pas un bloc. Il touche toutes les couches de la société.

Le credo d'Handiplus est qu'Internet doit apporter plus de mobilité et d'ouverture sur le monde. Handiplus offre aux internautes handicapés un site spécialisé (<http://www.handiplus.com>).

Cette démarche présente deux dangers :

- un danger économique : cela crée un besoin en matériel informatique adapté très coûteux ;
- un danger social : le risque d'enfermement est plus grand si Internet - qui offre des infos ou des services qui rendent la vie chez soi plus facile - encourage les personnes à s'isoler chez eux.

Le but est donc plutôt de créer de la communication et de former ainsi un véritable groupe de pression. Internet se révèle être un outil très utilisé par les handicapés.

Les services offerts : des informations, un espace communautaire pour permettre de « sortir ». On peut trouver sur le site tous les équipements et événements adaptés aux problèmes des handicapés.

Une difficulté supplémentaire intervient, c'est le problème du cloisonnement des handicaps, source de méfiance, entre sourds, aveugles, personnes à mobilité réduite, handicapés mentaux.

Mais on peut définir comme objectifs communs pour tous ces types de handicapés : regagner une place citoyenne dans la société, garder son franc-parler.

Les handicapés représentent 10% de la population mais on ne les voit pas dans la rue, ils ne se rencontrent pas car ils ont des difficultés à sortir de chez eux. Rien en matière d'aménagement environnemental, architectural, urbanistique n'est fait pour les personnes handicapées. Les lieux publics, les espaces culturels ne sont pas ou rarement adaptés. De même pour les transports publics.

Il y a peu d'écoute de la part des politiques. Il faudrait un changement de mentalité de part et d'autre, aussi bien de la part des personnes valides que de la part des personnes handicapées.

Dans ce sens, Handiplus prône :

- une écoute active et un franc-parler de la part des représentants politiques : éviter les détours de langage qui contourne la réalité des « handicapés » en n'osant pas la nommer ;
- la mixité : entre valides et moins valides afin d'établir le contact et d'augmenter la connaissance mutuelle ;
- un effort de la part des non-handicapés pour communiquer avec les handicapés ;
- un effort de la part des handicapés pour plus d'ouverture et accepter que le handicap induit un besoin d'aide.

10% de la population, c'est ce que représente le groupe des personnes handicapées, cela représente beaucoup de richesses potentielles dont la société se prive par la mise à l'écart des handicapés tant des écoles que des entreprises.

La formation des handicapés est très faible ou doit se faire à distance. Alors, plus le capital social et familial (environnement social) est élevé, plus il y aura facilité d'intégration. Mais les familles ne sont pas soutenues par la société.

Handiplus veut lancer une formation aux TIC pour handicapés. Handiplus doit pour cela refondre sa charte graphique et le contenu du site par rapport au public.

Les formations proposées sont :

- bureautique
- création de pages Internet
- hard et software.

Elles visent à :

- rendre un sentiment de respect (auto-estime et regard des autres plus favorable) à la population handicapée ;
- leur permettre de trouver un emploi plus facilement ;
- introduire des changements dans la société, en permettant aux handicapés de se fabriquer un porte-voix pour ne plus constituer un groupe à part dans la société.

Conclusion

Deux idées majeures se dégagent de ce qui vient d'être dit :

- lien avec l'inaccessibilité publique : architecturale, culturelle pour une personne isolée, quelle qu'en soit la raison, Internet peut offrir une ouverture mais attention aux risques d'enfermement ;
- mixité handicapés et non-handicapés : garantir la rencontre - à tous et collectivement - quel que soit le type de difficultés.

3. Exposé de Bernard Goffinet pour les projets Nord-Sud de CF2000

CF2000 est un centre de formation en

- PAO
- Web design
- Vidéo
- Maintenance des réseaux informatiques.

Le public-cible de ces formations, ce sont les personnes qui n'ont pas terminé leurs humanités, parce qu'il existe de l'emploi à ce niveau pour eux dans les TIC.

Par ailleurs, CF2000 est en contact avec ENDA, une ONG à Dakar spécialisée dans les actions en quartiers populaires. Leur base de travail, ce sont les échanges de savoirs et de contenus « populaires ».

C'est un réseau humain qui regroupe par exemple les syndicats de défense des travailleurs précarisés (tels les « bonnes » et les chauffeurs de bus), les personnes qui travaillent dans le secteur de l'alphabétisation ou de l'initiation à l'économie.

La demande de cette ONG vient du besoin de - et des difficultés à - communiquer entre quartiers et, c'est là que CF2000 peut intervenir en « greffant un réseau technique sur un réseau humain » constitué par ENDA.

CF2000 collecte donc du matériel dans des entreprises, qu'on envoie par container. Il s'agit de matériel d'imprimerie et informatique qui peut même être assez ancien (inférieur au 4.86).

On constate que dans nos pays le matériel est vite obsolète mais qu'il peut être très utile dans les associations de quartiers : une connexion et un ordinateur installé en réseau sert à environ vingt associations différentes, même parfois à la commune locale, aux gens du quartier, et peut augmenter l'efficacité des groupes dans les quartiers. Il fonctionne même la nuit. À Dakar, beaucoup de personnes ont une adresse e-mail même si elles n'ont pas d'ordinateur. Il y a une grande pratique d'Internet. Cette information relativise la notion de fracture numérique qui n'est pas toujours le fait d'un public pauvre. Il y a autant de fracture numérique chez nos stagiaires qu'à Dakar. ENDA développe des contenus populaires et effectue des échanges avec des universitaires sur des propositions de solutions à leurs problèmes de quartier.

Bernard Goffinet estime que les TIC doivent permettre de parler autrement des problèmes. Il fait le constat qu'il y a peu d'originalité de la parole et que la parole est peu donnée au public. Selon lui, les TIC sont un moyen de favoriser la prise de parole des gens, l'expression de contenus spécifiques, et les aspects techniques doivent passer au second plan.

Conclusion

Deux idées sont à retenir de cette expérience :

- L'évolution des mentalités : il y a dix ans, l'organisation de formations informatiques et la création de qualifications intermédiaires pour un public peu qualifié était considérée comme une gageure. Aujourd'hui, on voit que c'est possible.
- L'expression de nos publics sur Internet passe par l'appropriation du langage informatique, ce qui est possible grâce à des logiciels adaptés.

4. Exposé de Monique Couillard, pour ATD Quart-monde

Le mouvement ATD a été fondé par des parents vivant dans des bidonvilles proches de Paris et qui avaient la volonté de changer les choses, pour leurs enfants, mais aussi les autres exclus.

Comment rencontrer et atteindre les publics les plus exclus, qui vivent habituellement dans un grand isolement ? La première condition est d'aller là où ils se trouvent pour les amener ailleurs.

Communiquer, c'est être en lien avec l'autre, c'est être d'une communauté. Si on reste à part, quel est le sens de la communication ? Si nous les attendons pour les écouter, alors il est possible de vraiment communiquer. Les plus exclus ont besoin de reconnaissance et non d'être intégrés dans notre réalité.

Contrairement aux idées reçues, l'informatique est parfois une passion dans ces familles. Elle est perçue comme un moyen de changer la vie, par rapport à l'école, à l'emploi et à la société.

Ils possèdent parfois du matériel très performant mais mal (sous)utilisé. Certaines familles, souvent analphabètes, ont du matériel périmé qui sert à utiliser des jeux « abrutissants » qui peuvent devenir des outils d'aliénation.

Certains considèrent les TIC comme un autre monde. Ils ont peur d'un échec supplémentaire. D'autres y ont un accès totalement impossible car leurs conditions de vie les isolent trop (logement dans un garage, pas d'électricité, capacité financière de garder le téléphone maximum un mois, ...).

ATD a très vite senti que les TIC constituaient un enjeu majeur dans la lutte contre l'illettrisme dans la société de demain. Ils ont investi dès le début des années '80 dans du matériel très simple utilisé dans les rues, dans les bistros. Ils ont veillé à ne pas enfermer le matériel dans des lieux à part mais l'ont introduit dans les foyers, dans des camionnettes allant dans les quartiers. Il n'y avait pas de formation mais c'était un outil de communication. L'objectif était de donner du sens à la technique pour mettre en relation, faire découvrir aux gens qu'ils sont intelligents. Car les gens de la rue ont une pensée, ils sont intelligents, ils ont quelque chose à apporter à la société.

À titre d'exemple : un jeune homme a, touche par touche, tapé une page en 2 jours à l'ordinateur. En discutant avec l'animateur, il a retravaillé son texte en utilisant la fonction « copier-coller », il a questionné les mots, travaillé les arguments. L'ordinateur est devenu pour lui un outil de construction de sa propre pensée. Cela a permis d'améliorer son langage, sa pensée, son moyen d'expression. D'un texte embryonnaire, il est arrivé à un texte construit. Avec l'ordinateur, il n'y a pas de brouillon raturé, pas de feuille griffonnée à jeter au panier, pas d'écriture difficile à déchiffrer...

Comment aller plus loin avec Internet ? L'informatique peut devenir un outil de pensée collective avec les vrais mots de chacun mis en commun pour aboutir à un texte commun bénéficiant de l'accord immédiat de chaque participant.

Exemple : à la fin d'une rencontre entre 80 personnes, les participants en ont rassemblé les points forts dans un texte commun qu'ils ont envoyé à toutes les équipes qui travaillent sur le même sujet dans le monde. La communication permet de connaître les autres et d'améliorer la démocratie en vue de construire un avenir meilleur pour tous.

Conclusion

Quatre pistes de réflexion peuvent être dégagées de l'intervention de Monique Couillard.

Il faut :

- trouver du sens dans la technique, comme pour la lecture et l'écriture ;
- que la parole des gens soit attendue ;
- que la parole des gens soit construite au point de vue individuel, mais aussi collectif pour permettre l'expression publique et politique des exclus.

Le débat - Les conclusions

Les limites de l'accès aux TIC pour certains publics

Olimpia Diez, représentante de l'asbl « La Voix des Femmes » rappelle les limites évidentes de l'accès aux TIC à une époque où certains publics n'ont toujours pas accès au téléphone, à la lecture et l'écriture, donc encore moins aux TIC.

Il est donc très important d'affirmer des revendications politiques, comme :

- la diminution du coût des communications (en enlevant la TVA par exemple) ;
- la démystification des TIC ;
- la prise en compte par l'enseignement de la réalité des familles : la demande des professeurs nécessite souvent l'usage des TIC alors que les enfants n'ont pas le matériel ou la formation nécessaires ;
- la prise en compte du décalage entre les moyens du public et les besoins ;
- l'adaptation de l'offre des pouvoirs publics aux besoins.

Alain Leduc rappelle que ce jour de Fête de l'Internet est aussi l'occasion d'énoncer des revendications vis-à-vis des pouvoirs publics sur :

- les aspects économiques de l'accessibilité à « l'Encyclopédie » que représente actuellement Internet ;
- l'importance d'en revenir au droit des personnes et à un « service public universel garanti à titre personnel ». Par exemple, via la distribution de 200.000 ordinateurs gratuits aux ménages socio-économiquement précarisés et leur initiation informatique visant l'obtention du « permis de surfer ». Ce, en plus des équipements collectifs ;
- la nécessité de quitter la logique onéreuse : tenter d'atteindre un prix de revient très bas pour les connexions. En tant que service public, la connexion doit être considérée comme un droit. En Espagne, on en est arrivé à établir des connexions via les conduites d'eau. Il faut trouver le vecteur ;
- un budget de recherche scientifique consacré à l'« open source » ;
- le droit à une formation initiale gratuite.

L'éducation aux médias

On parle de télé-boutiques installées dans des quartiers populaires, quelles sont les informations à ce sujet ? Quelle en est l'utilisation ? Attention aux dérives. On dit que dans 10 ans, tout le monde aura accès à Internet. Mais à quel Internet ?

En Allemagne, on constate que le réseau Internet entraîne beaucoup de jeunes dans des « jeux de haine », des réseaux extrémistes, racistes... Cela démontre qu'il y a un travail important à faire en amont de la mise à disposition d'Internet à tous, au niveau éducatif.

A New York, l'accès aux infrastructures TIC est gratuit dans les bibliothèques publiques.

Une nouvelle philosophie de l'usage d'Internet

Jacques Bosman, de Lire et Écrire communautaire, trouve qu'il faudrait investir Internet de manière institutionnelle, en opposition ou parallèlement aux commerciaux, en y insufflant une autre philosophie. On devrait être présents en termes de contenus, de soft, de personnel spécialisé accessible aux exclus. Il faut rapprocher les logiques entre le monde des TIC et les formations dans les actions sociales, rechercher des méthodes pour intégrer l'informatique dans les formations en alphabétisation, dans l'ISP...

FORMADIS, projet universitaire

Bernard Goffinet ajoute qu'un projet des universités démarre actuellement, qui vise à former :

- des techniciens aux aspects formatifs : conception d'outils ;
- des animateurs à l'utilisation de l'outil informatique et à l'élaboration de cours axés sur les TIC.

On a besoin de personnel formé et de formations pour partager les outils et les compétences.

Alain Leduc rappelle que le projet Eynet met actuellement sur pied, grâce à des fonds de la recherche scientifique au niveau fédéral, des logiciels libres adaptés aux besoins des acteurs de l'économie sociale.

Quelles synergies sur le terrain bruxellois ?

Christelle Versluys (Service de Prévention de la Commune de Saint-Gilles) questionne les possibilités de travail entre les différents acteurs présents, ensemble, qui soit complémentaire, qui permette des échanges dans ce domaine. Quand on parle de rapprochement de « la communauté », de quelle communauté s'agit-il ?

Alain Leduc répond que des réseaux comme Banlieues ou Esnet et d'autres, ont pour objectif notamment d'arriver à avoir :

- des outils et des compétences partagés ;
- la création et le partage de nouveaux outils ;
- une réflexion permanente sur les techniques et les enjeux des outils.

Internet permet justement plus de travail en réseau immédiat, de manière horizontale, plus rapide, plus facile, en se rencontrant facilement et à plusieurs.

On peut mentionner, en matière d'initiatives récentes :

- les projets en cours comme BOA (Brussels Open Access, voir le compte rendu de la plénière et l'intervention de Renaud Hanriot), qui visent à rapprocher les publics ;
- Lire et Écrire qui, dans son nouveau projet de développement à Bruxelles via les 90 ACS, installera à Bruxelles sept centres multimédia.

Bernard Goffinet souligne le potentiel de rapprochement des liens Nord/Sud/Nord entre apprenants, entre formateurs. La concurrence entre associations s'atténue. On arrive à un stade de maturité qui permet de travailler ensemble.

Pour Monique Couillard, les choses ne démarrent pas. Elles se poursuivent. Les liens entre ATD Quart Monde et Lire et Écrire ont quinze ans. Ils existent dans la complémentarité. En matière de TIC cependant, ATD n'a pas encore suffisamment de compétences techniques.

Le financement des formations

Pour revenir au problème des formations de handicapés, malheureusement le constat est qu'il faut choisir son public : handicapé ou non car les financements proviennent de différentes sources selon le type d'exclusion auquel on souhaite remédier. L'avenir des financements européens évolue vers des projets de consortiums d'associations. Des groupements dans dix ou douze pays seront bientôt nécessaires et les opérateurs isolés n'auront plus d'accès aux Fonds européens. Il est donc urgent de décroiser la société et de permettre la mixité des publics, de travailler en réseau.

Et le langage écrit ?

Internet et l'outil informatique se révèlent être des moyens plus attractifs que le papier pour communiquer par écrit. Les jeunes l'utilisent beaucoup et n'ont pas cette peur de la feuille blanche avec l'ordinateur.

Malheureusement, on constate que dans les écoles, quand Internet est installé, il y a de nombreuses pannes de serveurs, il manque de formations pour les profs et peut-être aussi d'enseignants qui ont de l'intérêt pour l'informatique ?

Pour communiquer par e-mail, il faut maîtriser les codes de communication. L'école doit aussi prendre ses responsabilités par rapport aux atouts et dangers d' Internet parce qu'il n'y a rien de pire qu'apprendre en cachette... notamment sur les sites pornographiques.

Conclusions de l'atelier par Alain Leduc

On ne conclut pas ce genre de débat. Le thème choisi, « l'égalité d'accès à Internet » a servi de fil conducteur aux interventions.

Après ces quatre exposés d'expériences diverses et riches dans le domaine de l'exclusion sociale ou autre à Bruxelles et en Wallonie, et les interpellations faites par le public de l'atelier, on peut très synthétiquement énoncer quatre pistes de travail pour continuer la réflexion :

- il y a de nombreuses revendications à poser ;
- il y a un équilibre à trouver entre l'aspect attrayant de nouvelles technologies et les contenus, les valeurs qu'elles peuvent véhiculer ;
- on peut et on doit y trouver du sens quand on travaille dans ce domaine avec des publics défavorisés ;
- avec Internet émerge un mode de communication plus direct, une nouvelle langue pour laquelle il faut trouver un mode d'appropriation utile et intelligent.

Pour faire bref, on a tous intérêt à travailler en réseau.

Atelier n° 3

« Un nouvel espace public à bâtir avec les TIC ou l'Éducation aux TIC, un rouage démocratique »
Animé par Viviane Delhage (FIJ - Formation Insertion Jeunes asbl)

Introduction

Traditionnellement, les associations qui s'inscrivent dans le secteur de l'éducation permanente ont pour préoccupation de contribuer à une citoyenneté active.

Pour les personnes qui travaillent dans ce domaine, l'enjeu est de former, de se former pour mieux comprendre son environnement, mieux y trouver sa place et y intervenir. Cet environnement peut être l'école pour les plus jeunes, le quartier, la commune. Dans ces lieux, l'Internet et les TIC font aussi leur entrée.

Entre enthousiasme et réticences, ces nouvelles technologies posent des questions : comment les utiliser et continuer à développer des valeurs non marchandes et à rester « consomm'acteur ? »

Intervenants

- Jean-Luc Manise (CESEP) : Y a-t-il des clés d'utilisation des nouveaux outils de communication liées à la pratique d'une citoyenneté active ?
- Véronique Marissal (Coordination des Écoles de Devoirs Bruxelles) : Que proposer aux participants pour faciliter une participation active ? Quels changements les TIC induisent-elles dans les pratiques de terrain ?

1. Jean-Luc Manise (CESEP) introduit le concept de l'« Internet citoyen » qui, utilisé dans le cadre d'une culture de la participation, pourrait conduire à un renouveau de la démocratie.

L'Internet contribue-t-il au développement de la participation politique ? A priori, l'électronique n'augmente pas l'attrait pour le politique, mais des pratiques nouvelles se développent avec l'Internet, comme les forums, les « newsgroups », les « chats »...

Qu'en faire ? Ces pratiques pourraient conduire à la création d'un nouvel espace démocratique, où des projets seraient mis en commun, où les groupes de pression pourraient s'exprimer, faisant progressivement entrer le citoyen dans une dynamique de participation.

Mais peu de moyens et de projets vont dans ce sens, pourquoi ? Certaines études montrent que dans les sites web où il y a des forums, les gens

parlent de choses auxquelles ils adhèrent déjà. Une personne n'utilise pas le chat pour apprendre de nouvelles choses, mais pour confirmer ses propres convictions.

La tentation du Tout Internet dans le monde de l'éducation permanente, et ses risques.

Internet est de ces outils que, la pression économique aidant, il faut avoir. Il s'agit d'un outil que l'on veut révolutionnaire mais qui se trouve imposé par une forte pression économique et politique (voir le sommet de Lisbonne). Cause d'une augmentation du stress et d'un sentiment d'insécurisation, il faut le considérer comme un média parmi d'autres et en avoir un usage raisonné. Il s'agit d'être attentif aux espaces de résistance et de diffusion de type « non marchand ».

L'utilisation interne (intra ou inter-associations) des TIC dans le secteur fait apparaître que les associations d'éducation permanente ont encore des difficultés à dépasser le stade de l'initiation pour créer et diffuser du contenu.

En outre, les concepts d' « Internet citoyen » et de démocratie participative ne peuvent être abordés sans évoquer le danger de la banalisation du vote.

2. Véronique Marissal (Coordination des EDD de Bruxelles) fait l'écho de ce qui se passe sur le terrain, dans des associations.

La Coordination des Écoles de Devoirs vise, dans le cadre de ses missions, à travailler avec l'ensemble des associations proposant un soutien scolaire aux enfants et/ou aux jeunes d'une part et, d'autre part, avec l'ensemble des acteurs de l'enseignement et de l'éducation concernés par la question scolaire. La question des nouvelles technologies de la communication et de l'information est donc pour une association comme la Coordination des Ecoles de Devoirs, à envisager à différents niveaux.

Quelle place donner aux TIC dans un projet de coordination qui s'inscrit dans une politique d'éducation permanente ?

Que peuvent nous offrir les TIC en plus des différents moyens utilisés jusqu'à ce jour dans le travail de réflexion, d'échanges et de dynamique de réseau ?

Outre la centralisation d'un nombre important d'informations, c'est la dimension de communication qui nous apparaît comme fondamentale. Par la diversité des moyens d'expression offerts et la suppression des distances géographiques, nous nous mettons à rêver d'un vaste réseau de partenaires menant un travail progressiste et novateur en matière de scolarité.

Comment soutenir les associations dans leur démarche pédagogique d'éducation aux médias.

La situation actuelle met en évidence les différentes conditions nécessaires au développement des TIC dans les associations :

- Le besoin et... l'audace d'entrer en communication.
- La maîtrise de différentes techniques d'expression dont principalement l'écrit.
- La maîtrise technique des outils pour la maintenance bien sûr mais surtout pour leur utilisation maximale au bénéfice de son projet.
- L'approche critique de l'outil et de ses utilisations.
- L'exploration et la création de démarches pédagogiques.
- Les moyens financiers.

3. Réactions des participants à l'atelier :

À Propos de l'Internet comme outil citoyen.

Avec les publics qui fréquentent les associations, il y a tellement de préalables avant d'utiliser l'Internet que cela pose des difficultés. Bien sûr, il faut passer par une phase d'initiation avant de penser à travailler sur un contenu qui puisse être diffusé sur la toile.

Souvent, avec les plus jeunes, l'Internet est un argument pour faire quelque chose d'autre : il faut un projet pédagogique. L'Internet est utilisé pour agir sur son environnement, sur son quartier, pour construire une parole, communiquer.

La diffusion dans la proximité (parents, commune, ...) est très importante. Ici, l'attention est attirée sur la diffusion de ce qui est produit. Il s'agit de savoir pour qui, pourquoi on produit. À quel besoin de communication répond-on ? Une production sans diffusion n'est rien. Il faut penser à créer et développer des réseaux alternatifs.

Les enjeux sont dans la construction d'une parole, la création de sens par rapport à l'utilisation de ces nouveaux outils, la communication. Certains s'étonnent qu'il n'y ait pas un plus grand questionnement par rapport à la consommation d'Internet ou de téléphones portables. On veut absolument être relié, mais on ne veut pas savoir avec quoi, avec qui...

Il s'agit de développer la participation à l'espace public.

Dès lors comment réutiliser la parole au travers de cette profusion d'outils de communication ? Il y aurait peut-être intérêt à réfléchir sur l'utilisation du chat, du SMS...

Aux animateurs de se former à l'utilisation de ces nouveaux outils.

Patrick Montjoie, du VIDEP :

Le « chat » impose un vocabulaire particulier, et un univers clos. On ne sait pas avec qui on parle, on entre dans des jeux de rôle. Il ne semble pas que ce soit un espace de participation.

Par contre ce qui pourrait être une priorité pour les publics avec lesquels nous travaillons, ce serait de permettre aux jeunes d'analyser ce qui se passe avec l'envahissement de notre quotidien par l'image.

Le VIDEP accompagne des groupes de jeunes dans la conception et la réalisation de vidéos. Différents produits ainsi créés sont diffusés depuis 3 ans et demi sur Télé Bruxelles, notamment l'émission « *Coup de Pouce* ». C'est une émission gérée par un collectif d'associations et un collectif de jeunes. Cette émission est réalisée le samedi avec l'équipe de Télé Bruxelles : les jeunes ont accès au plateau, aux décors, et ils réalisent

l'émission en partenariat avec l'équipe technique. Il s'agit là d'une véritable prise de parole, et l'émission connaît un succès certain.

Jean Lemaître, d'ESNET :

Livre une autre référence à l'expression construite avec des jeunes. **Radio Chicot à Chimay** diffuse en boucle auprès de la population une information construite avec les enfants. Cette initiative donne d'eux une image positive et a un réel impact sur leur réussite scolaire.

Jacques Pyfferoen, du Service de Prévention de la ville de Charleroi :
Rappelle l'expérience de la diffusion, durant 10 ans sur Antenne Centre à La Louvière, du magazine radiophonique **Cactus Mag**, expérience qui s'est arrêtée faute de combattants et de moyens financiers.

Les moyens financiers non adaptés au renouvellement des technologies peuvent amener des expériences à capoter. Il faut prendre conscience que nous sommes entraînés dans une course effrénée à la consommation et à une forme d'esclavage du « toujours nouveau qui coûte cher » en la matière. La nécessité d'espaces de résistance en devient d'autant plus primordiale.

Stéphane Roland, de FIJ - Centre Multimédia - St- Gilles :

Si le matériel informatique coûte cher, il faut aussi prendre en compte que ce type de matériel permet des réalisations qui étaient impossibles avant. Que ce soit dans le domaine de la photo, de la musique... La publication en ligne réduit considérablement les coûts d'édition. « L'Internet qui crée des inégalités ? » C'est ce qu'on nous en montre. L'outil étant là, à nous travailleurs sociaux de l'utiliser en prenant le contre-pied. C'est un outil qui offre des possibilités de développer des projets à moindre coût moyennant une connaissance technique.

Ce n'est pas l'outil en tant que tel qui est porteur d'inégalité, c'est la manière dont on l'utilise qui est déterminante !

Il existe des accès gratuits à beaucoup de choses même si cela ne répond pas toujours aux lois du marché.

Atelier n° 4

« Un enjeu : développer l'initiation à l'informatique et aux TIC dans le parcours d'insertion » et « Formations qualifiantes et TIC pour les peu qualifiés »
Animé par Suzanne Beer, de la FeBISP

Intervenants

Stefan Platteau (FOBAGRA) : « *Formations qualifiantes et TIC pour les peu qualifiés* »

Myriam Poelman (BRUTEC) et Pierre Devleeshouwer (FIJ) « *Un enjeu : développer l'initiation à l'informatique et aux TIC dans le parcours d'insertion* » (BRUTEC)

Introduction

Stefan Platteau abordera la question des TIC dans le parcours d'insertion :

- Les enjeux en terme d'embauche.
- Les publics visés.
- Le parcours d'insertion comme moment-clé pour acquérir les compétences de base
- L'état des ressources du secteur en matière de :
 - o Formateurs
 - o Matériel
 - o Compétences
- L'offre de Fobagra.

Ensuite, Myriam Poelman et Pierre Devleeshouwer aborderont la question des TIC dans la formation qualifiante, Myriam avec un œil « macro », abordant principalement les profils de formation possibles dans les centres BRUTEC, Pierre Devleeshouwer abordant un angle plus pratique, notamment celui des ressources financières. L'intervention de Brutec sera complétée par le témoignage de personnes formées aux TIC dans le parcours d'insertion via les centres BRUTEC (Orlanda et Naïma).

1. « Formations qualifiantes et TIC pour les peu qualifiés ». Intervention de S. Platteau (FOBAGRA)

Fobagra est une association plate-forme d'organismes d'insertion socioprofessionnelle et de centres de formation en alternance. Son objet social, c'est la promotion des savoir-faire en informatique ; sa stratégie : travailler avec le dispositif ISP, car pour les personnes sans emploi, utiliser Internet, manier le fonctionnement du traitement de texte sont des atouts à l'embauche en même temps qu'un outil pour la recherche d'emploi. En outre, de plus en plus de services administratifs sont rendus accessibles via

Internet, ce qui facilite la vie du citoyen « équipé » mais renforce la nécessité pour tous d'utiliser cet outil. Le terme de « fossé numérique » renvoie couramment au fait que de nombreuses personnes sont exclues de l'utilisation d'Internet, et ce pour différentes raisons :

- des raisons financières ;
- par manque d'autonomie d'apprentissage ;
- parce que ce sont des primo-arrivants.

Mais la fracture numérique n'est pas si nette, certains demandeurs d'emploi utilisent mieux les TIC que certaines personnes qui ont un emploi (à l'exemple de certains primo-arrivants qui communiquent avec leur famille via Internet).

Il est important de former les demandeurs d'emploi à une utilisation « de base » de l'informatique :

- Apprivoiser l'ordinateur.
- Savoir se servir d'un traitement de texte.
- Surfer sur Internet.

Le parcours d'insertion est le moment idéal pour acquérir des bases en informatique. FOBAGRA n'est pas un opérateur de formation agréé mais un organisme qui, dans le cadre du parcours d'insertion, dispense des formations courtes (40 heures). Malheureusement, la demande pour ce type de formation est forte et ce type de formation courte, assez rare.

Dans le cadre de FOBAGRA, un inventaire fut mené avec Lire et Écrire sur les ressources en informatique des centres d'insertion socioprofessionnelle. Hormis les centres qui offrent des formations qualifiantes en informatique, la plupart des opérateurs sont dépourvus des ressources en matériel ou personnel de formation. L'achat de matériel n'est qu'un aspect du problème. Fréquemment, les choix à faire avant l'acquisition de ce matériel sont problématiques (Mac ou PC ?) et les financements du FSE couvrent difficilement l'achat d'équipements informatiques pour les centres de formation dont la formation aux métiers de l'informatique n'est pas la vocation principale.

En ce qui concerne les formateurs, ceux qui ne possèdent pas les diplômes ad hoc voient leurs heures de formation refusées par la COCOF ou Bruxelles Formation, même s'ils sont motivés et ont appris suffisamment de choses « sur le tas » .

Les problèmes de maintenance et d'installation des équipements informatiques sont également cruciaux : si ces opérations ne se déroulent pas de façon satisfaisante, le système entier peut se trouver paralysé.

Pour résoudre ces problèmes, Fobagra propose le partage des ressources en vue de réaliser des économies d'échelle. Fobagra met à disposition des organismes de formation en alternance ou d'insertion socioprofessionnelle trois formateurs/techniciens et une salle équipée. Le partage des ressources permet de réaliser des économies d'échelle et de réduire les coûts de maintenance. Créée en septembre 2000, Fobagra compte maintenant une quinzaine de partenariats à son actif. Elle tend maintenant à être reconnue et souhaite nouer des partenariats durables avec les opérateurs d'insertion et les CEFA11 avec lesquels il a mis sur pied la formation « de technicien PC-réseau ».

À côté des formations adressées aux personnes en parcours d'insertion, Fobagra réalise également des formations à destination du personnel des OISP.

Remarque méthodologique : Fobagra doit s'intégrer dans la démarche de formation qui est celle de l'opérateur où est inscrit le stagiaire en formation chez elle ; les critères de qualité sont à respecter et le suivi à assurer. Le but est de faire de l'apprentissage de l'informatique un plaisir.

Débat/Questions/Suggestions

- Pourquoi ne pas créer une centrale d'achat d'ordinateurs pour l'insertion socioprofessionnelle ?
- On pourrait aussi créer un helpdesk informatique pour l'ISP.
- Question des salaires : pour avoir de bons formateurs en informatique, il faut de bons salaires ; existe-t-il des formations de formateurs en informatique ? Kureghem Net en propose apparemment.
- Il serait également possible, pour les formations de base en informatique, de mettre des PC déclassés à disposition des stagiaires.
- Technofutur 3 fait de la télé-formation via un didacticiel d'apprentissage : cela pourrait constituer un bon moyen de décentraliser les formations.
- Suite à l'enquête réalisée par CF 2000, l'initiative de mettre sur pied des formations de formateurs en informatique a été lancée, Brutec organise des rencontres à ce sujet.
- Remarque : après leurs 30 ou 40 heures de formation de base en informatique, il est important que les apprenants continuent à se former. Il est donc indispensable d'assurer un suivi de leur formation.
- Oxfam peut fournir des ordinateurs de seconde main pour moins de 200 €.
- À Charleroi, Euro-services veut récupérer 20 000 ordinateurs et les reconditionner.
- FIJ a mis sur pied une mini-centrale d'achat et s'est adjoint les services d'un technicien maintenance à mi-temps.

11 Centre de formation en alternance.

2.« Un enjeu : développer l'initiation à l'informatique et aux TIC dans le parcours d'insertion »

Myriam Poelman, de BRUTEC

Brutec vient de publier une étude¹² qui fait le bilan de dix années de formation qualifiante aux « nouvelles qualifications intermédiaires en informatique» à Bruxelles.

Cette notion « nouvelle qualification » a été traitée dès 1989 dans le rapport annuel européen sur l'emploi¹³ :

« Si on traduit les évolutions observées en termes de métiers et de qualifications, on peut dire que ces notions elles-mêmes se transforment. Elles ne reposent plus tant sur l'acquisition de connaissances et de compétences mais davantage sur des capacités à 'agir en situation' dans son milieu professionnel. Le concept du 'savoir' doit être élargi. Il s'agit en priorité de 'savoir agir', de 'savoir faire', de savoir travailler collectivement, et, encore plus, de 'savoir apprendre'. »

Reprenons la définition du concept de « qualification intermédiaire » proposée par BRUTEC :

« Les qualifications intermédiaires sont celles qui correspondent à un premier niveau de qualification professionnelle situé entre la formation initiale et une formation professionnelle complémentaire. Il s'agit de qualifications de type moyen qui comportent une forte composante technique équivalent à un niveau technique A2. Elles évoluent dans le sens de la polyvalence exigée par le marché de l'emploi. Les fonctions remplies, essentiellement d'exécution, sont fondamentales pour le bon fonctionnement des entreprises. En ce qui concerne l'informatique, on peut parler de nouvelle qualification intermédiaire en raison des bouleversements liés à l'informatique. Ces qualifications permettent de remplir des tâches dépassant la simple exécution ou l'encodage, et restent en deçà de fonctions plus complexes de conception et de développement (comme, par exemple, la programmation d'applications informatiques, l'administration de réseaux informatiques, etc.). »

Quand on parle de nouvelles qualifications intermédiaires, on se réfère à un domaine où il y a des évolutions continues qui génèrent d'une part, une nouvelle organisation du travail et, d'autre part, des « nouveaux métiers ». On appelle « nouveaux métiers » des métiers où il y a soit recombinaison des

¹² Des formations professionnelles techniques pour demandeurs d'emploi dans les technologies de l'information et de la communication (TIC) : une contribution au développement socioéconomique de Bruxelles : Les nouvelles qualifications intermédiaires – Bilan de 1990 à juillet 2001, BRUTEC, 2002, 49 p.

¹³ L'Emploi en Europe – 1989, CEE, DGV.

tâches, soit ajoutés à un ancien métier (ex. les métiers du secrétariat ou de la bureautique, qui impliquent les mêmes tâches qu'auparavant mais utilisent à présent de nouveaux outils), soit de nouveaux contenus (ex. : technicien PC, technicien spécialisé Internet...). BRUTECH a visé les nouveaux métiers liés à l'explosion de la micro-informatique, car si la banalisation de la micro-informatique rend caducs certains métiers, elle génère également des besoins : de nouveaux métiers et de nouvelles fonctions émergent, dont certaines correspondent à des qualifications de type moyen, accessibles à des publics de bas niveau, moyennant la mise en œuvre de dispositifs de formation spécifiques.

Myriam Poelman souligne que chaque fois qu'une technologie informatique sort, on pense d'abord que son maniement concerne des gens très qualifiés, mais dans un second temps, on se rend compte des personnes moyennement qualifiées peuvent assumer une partie au moins des tâches liées à l'utilisation de ces outils.

Les centres Brutech ont donc mis sur pied des « nouvelles qualifications intermédiaires dans le domaine des TIC » (ex. : formation de technicien spécialisé A2). Ces nouvelles qualifications représentent 62 % des personnes formées dans les centres BRUTECH, et conduisent à un taux de mise à l'emploi moyen de 70 %.

Le point commun entre toutes les personnes formées dans les centres BRUTECH : un parcours scolaire défaillant ; on compte beaucoup de jeunes femmes n'ayant pas terminé leurs études secondaires ; chez les hommes, la problématique sociale est souvent plus lourde. En tout, 80 % du public n'a pas terminé avec succès le secondaire supérieur.

La condition *sine qua non* pour que ces formations conservent leur taux de mise à l'emploi est qu'il faut constamment les adapter aux besoins du marché. Il faut également remplir des tas d'autres conditions :

- Une pédagogie spécifique.
- Un accompagnement multidimensionnel.
- L'acquisition de compétences comportementales, car le technicien « représente » son entreprise.

La charge qui pèse sur les travailleurs est actuellement très lourde : nécessité de maîtriser les langues, d'avoir un comportement adapté... L'accent est mis au cours de la formation sur la capacité future à continuer à apprendre en dehors de la formation, sur le lieu de travail, car le risque de « déqualification » se fait sentir plus rapidement que dans les autres secteurs.

La dernière condition pour que ces nouvelles qualifications intermédiaires soient utiles, c'est que l'employeur accepte de faire un pari sur la capacité de la personne de fonctionner dans la société et lui laisse le temps d'y

parvenir. L'entreprise est également très souvent contrainte de réorganiser son équipe suite à l'engagement d'une personne présentant ce type de profil.

Pierre Devleeshouwer, FIJ

Fij a mis sur pied deux types de formation en informatique : technicien PC et webmaster. Ces formations offrent sur l'année 3 X 15 places. Ces formations sont ouvertes à tous, mais dans la pratique il y a plus d'hommes que de femmes qui les fréquentent, car ce sont des formations très techniques.

L'option choisie par le centre de formation est de former des personnes au niveau de base mais sur des matières très pointues, mais cela pose des problèmes d'ordre pédagogique, organisationnels et financiers. Le public visé est celui des personnes disposant d'un diplôme du primaire ou qui n'ont pas le secondaire professionnel inférieur.

Les métiers de l'informatique jouissent d'une image très positive car ils sont réputés « propres », modernes et valorisants.

L'ordinateur change les rapports pédagogiques car il est neutre : si la personne commet une erreur, la machine la lui signale d'une façon neutre également ; la pédagogie par essai et erreur est donc plus facile à mettre en œuvre, et l'auto-apprentissage est ainsi encouragé.

En un an, des personnes qui étaient pourtant dégoûtées des études, acquièrent un très bon niveau.

Point négatif : pour former à la technologie « réseau », on arrive très vite à un niveau d'abstraction important, et les personnes sortant de l'enseignement professionnel n'ont en général pas des capacités d'abstraction très développées.

La formation présente également une lacune : les apprenants n'ont aucun bagage en néerlandais, et ils sont incapables d'expliquer ce qu'ils font, ils ne communiquent pas bien.

L'association est en revanche confrontée à des difficultés budgétaires, car ce type de formation exige l'acquisition constante de matériels et logiciels neufs de pointe, les équipements et les programmes évoluant très rapidement dans le domaine des nouvelles technologies. Les formateurs doivent également se maintenir constamment à jour, mais cela ne suit pas au niveau du financement par les pouvoirs publics.

Le témoignage de personnes formées aux TIC dans le Parcours d'Insertion

Orlanda :

Orlanda a suivi l'enseignement technique, option sciences commerciales jusqu'en 4^{ème} secondaire. L'enseignement général ne l'intéressait pas, elle voulait apprendre un métier, c'est pourquoi elle a suivi des cours du soir à l'EPFC, en comptabilité. Mais les chiffres ne la passionnaient pas alors elle s'est mise à travailler comme vendeuse, puis gérante dans un magasin de vêtements. Elle travaillait beaucoup, 6 jours sur 7 et puis le magasin a fermé et Orlanda en a profité pour prendre une année sabbatique.

En tant que chômeuse, elle est convoquée par le PAC de l'ORBEm (Plan d'accompagnement des chômeurs). On lui propose différentes solutions : chercher du travail en s'inscrivant à un atelier de recherche active d'emploi ou suivre une formation.

Orlanda choisi de suivre une formation mais sans grande motivation. Au bout d'un temps cependant, elle « accroche », est enchantée par les formateurs et leurs méthodes d'enseignement. Après sa formation, Orlanda a cherché activement du travail et a été engagée comme secrétaire à Brutec.

Question à Orlanda : a-t-elle « appris à apprendre », lors de sa formation ?

Quand elle est arrivée à Brutec, Orlanda ne s'attendait pas vraiment à se voir confier des tâches telles que celles dont on l'a chargée, mais elle a réussi à s'adapter.

Naïma :

Naïma a arrêté l'école en 4^{ème} secondaire générale (option langues et sciences économiques) ; elle travaillait régulièrement comme caissière et ce job lui plaisait, elle a quitté l'école pour travailler comme caissière à temps plein. Elle a enchaîné les contrats à durée déterminée, a eu un premier enfant et a continué à travailler, mais au second enfant, elle s'est arrêtée.

Quand ses enfants ont fréquenté l'école maternelle, elle a souhaité reprendre le travail et s'est rendue à Carrefour Formation qui l'a orientée vers CF2m, où elle s'est formée à l'informatique de gestion. Naïma avait à cette époque l'envie de travailler à temps plein, mais en tant que caissière, ce n'était pas possible. Au départ elle n'y croyait pas trop car elle avait l'impression qu'elle n'y connaissait rien à l'informatique. Naïma souligne qu'en informatique, il est important de pratiquer immédiatement après s'être formé, sinon on perd vite ses acquis.

Questions/débats/pistes de réflexion :

- Les formations du type de celles que dispense FIJ sont trop peu nombreuses en Région bruxelloise.
- Les subsides de la Cocof, du FSE, de l'Orbem sont tous insuffisants, ce qui oblige les associations à déployer une ingénierie financière qui consomme beaucoup de temps de travail.
- Les frais de fonctionnement devraient davantage être pris en charge par les pouvoirs publics.
- La demande pour ce type de formation excède l'offre.

On souligne en outre l'importance de trouver des formateurs stables, doués pour les relations humaines ; la COCOF exige que les formateurs aient des diplômes d'informaticiens, ce qui rend le recrutement des formateurs d'autant plus problématique.