

## Technologies de l'information et de la communication : quels usages en formation de base ?

### Illico : De l'interrogation sur les ressources au questionnement sur les pratiques

#### Groupe régional Provence Alpes Côte d'Azur

#### Résumé :

Il y a quatre ans, l'introduction des technologies de l'information et de la communication (TIC) en formation de base a fait l'objet de groupes de travail initiés par le CRI-Région PROVENCE ALPES CÔTE D'AZUR. La volonté de préparer les formateurs à de nouveaux modes de formation et d'accompagnement motivait ce choix.

Le cadre de départ a vite été bousculé par la complexité de la réalité, et il est apparu pertinent de créer un lieu où poser, organiser, capitaliser, garder trace des productions. La dynamique créée par la construction commune d'un espace de travail collaboratif a généré la nécessité de poursuivre la réflexion sur les pratiques. Espace interactif fédérateur, "Illico" a contribué à faire émerger une communauté de pratique.

La communication qui suit se fait l'écho d'une professionnalisation à l'œuvre. Nous aborderons ce qu'est apprendre et produire en situation à partir de trois expériences.

Les changements organisationnels liés aux ressources technologiques dans trois organismes font l'objet de la deuxième partie. Se pose dès lors la question du projet de la structure, des conditions de l'individualisation, du rôle du professionnel.

Trois témoignages mettent ensuite en valeur la complexité des métiers. Ce sont les frontières entre la formation, l'animation et l'accompagnement technique, éducatif, qui sont interrogées.

Enfin sera évoqué l'aboutissement d'un processus - l'émergence d'une communauté de pratique - à partir de quatre entrées croisées : la genèse du dispositif, l'accompagnement d'une recherche-action, l'animation d'un espace de travail collaboratif, la mise à distance des expériences par la formalisation. Le passage de compétences individuelles à la construction d'une compétence collective caractérise l'état d'avancée des travaux.

#### Usages et pratiques des TIC en formation de base : de quoi parle-t-on ?

Qu'elles soient identifiées associations de proximité, établissements d'éducation spécialisés, organismes de formation en formation de base – et parfois labellisées Espace public numérique, Espace régional Internet citoyen, Espace ouvert d'Éducation Permanente -, les structures représentées dans les groupes de travail du C.R.I- Région PACA ont en commun de considérer l'intégration des TIC en formation de base comme un passage obligé pour lutter à la fois contre l'illettrisme et contre l'exclusion numérique.

Les professionnels de ces différents organismes se sont questionnés sur la valeur ajoutée des TIC, à la fois sur le développement des apprentissages chez les apprenants, et pour la

transformation qu'elles induisent sur leurs propres pratiques ainsi « revisitées ». Quatre questions majeures ont traversé les débats :

- est-ce que les TIC contribuent à donner suffisamment de sens aux apprentissages pour engager chaque personne dans un parcours formatif ?
- comment organiser l'accessibilité aux ressources et suivant quel mode de travail pédagogique ?
- l'apprentissage peut-il être pratiqué autrement avec de nouveaux moyens ?
- En quoi la réflexion sur les usages des TIC amène un groupe de professionnels à se reconnaître et à construire une communauté de pratique ?

Chacune de ces questions est éclairée par des expériences de terrain dans les quatre parties qui suivent. Celles-ci renvoient respectivement aux changements induits par les TIC dans le face à face pédagogique, l'organisation de la formation, les champs d'intervention du formateur et sa professionnalisation.

## **1. Apprendre et produire en situation avec les TIC**

Les usages d'outils de communication rendant possible un travail à distance avec les apprenants sont encore peu développés en formation de base.

Considérées comme des moyens complémentaires aux autres, les ressources pédagogiques multimédias informatisées, d'aide à l'apprentissage de la lecture-écriture surtout, sont principalement utilisées en centre, le plus souvent en mode individuel et à des fins d'entraînement. Si elles permettent une personnalisation de la formation dans des groupes hétérogènes, elles modifient peu les pratiques de formation.

En revanche, les usages innovants identifiés en situation présentielle concernent l'intégration d'outils et de ressources non pédagogiques au service d'un projet, qui permet de travailler l'ensemble des compétences de base et le développement de compétences métacognitives.

Les trois situations présentées ci-dessous s'appuient en effet sur un projet fédérateur qui favorise l'engagement des participants. Elles ont en commun une logique de communication. La réalisation d'un produit fini passe par un travail d'expression orale et/ou écrite basé sur les acquis des apprenants, et relie apprentissages fondamentaux et formation à l'usage des outils techniques.

La première expérience concerne des apprenants relevant de l'alphabétisation et de l'illettrisme. Elle porte sur la compréhension et l'expression orale au moyen de la vidéo et de la technique de l'interview filmée<sup>1</sup>. Après un travail individuel de présentation filmée, une phase de montage du film à partir de séquences vidéo sélectionnées par l'apprenant, il y a confrontation en groupe sur ce qui fait obstacle à la compréhension (intonation, prononciation, articulation, syntaxe) et la facilite. Par une participation active de l'apprenant, ce mode de travail permet au formateur d'atteindre les objectifs pédagogiques définis préalablement - écouter, parler, échanger -, et à l'apprenant d'évaluer son expression orale,

---

<sup>1</sup> « Carte vidéo », ADL Provence, Aubagne

son image. Il est par ailleurs une occasion de manipuler la caméra, de s'initier au tournage et au montage.

Dans une autre association<sup>2</sup>, un projet de réalisation d'un journal multimédia informatisé avec des adultes de bas niveau travaillant en CAT a pour but de rompre l'isolement, de communiquer à l'extérieur, valoriser le public, refléter la vie de la structure. Cette action est réalisée dans le cadre d'un

atelier hebdomadaire de découverte informatique. Après une sensibilisation à l'outil et au traitement de texte en mode de travail individuel, les personnes ont effectué en binôme un travail d'enquête auprès du personnel pour prendre en compte ses attentes, et sont passées à la conception du journal.

L'observation d'utilisateurs face à l'outil a permis à l'animatrice d'adapter les situations à chaque profil d'utilisateur, la création de mémos sur supports visuels réalisés avec les apprenants est devenue évidente (procédure de mise en route des ordinateurs, travail sur l'image, les police de caractère, consignes sur le fond). Une monitrice du CAT encadre le groupe d'apprenants et bénéficie de l'apprentissage.

La troisième expérience<sup>3</sup> témoigne de l'usage du logiciel powerpoint et de la photo numérique au service d'un travail d'écriture qui s'appuie sur l'imaginaire des jeunes et le compte rendu de sorties culturelles. Ce travail a abouti à la réalisation d'un diaporama sur le thème de la mer par des jeunes.

La réalisation du projet devient dans ces situations un prétexte pour atteindre les objectifs pédagogiques définis au préalable, restaurer l'image de soi et motiver les participants, les valoriser au travers de la présentation d'un produit.

## **2. Soutenir l'intégration des TIC dans un projet de structure**

Dès lors, il ne s'agit plus de transmettre un supposé "savoir", mais bien de permettre à l'usager de s'approprier des connaissances l'autorisant à modifier en conséquence, son comportement, ses représentations et/ou interprétations. La pratique quotidienne des sites et outils permet de favoriser l'individualisation des parcours de formation tout en initiant ou consolidant la construction d'une autonomie souvent défaillante. En alliant informatique, multimédia et scénarii adaptés, il est possible de renouveler sa pratique dans un partenariat apprenants/formateurs<sup>4</sup>. Le pédagogue propose, les usagers testent, évaluent, répertorient et développent leur esprit critique.

Si les usages cités font partie intégrante du projet pédagogique, l'accès aux ressources et la nécessité d'être guidé posent la question de l'organisation de l'information et des outils.

L'animateur multimédia de la PJJ des BDR a ainsi installé un serveur de fichiers dans une salle multimédia, afin que chaque jeune, quel que soit le poste utilisé, retrouve son dossier personnel. La configuration en réseau de ces cinq postes utilisés par une trentaine de jeunes a impliqué la mise en place de droits d'accès et consignes de fonctionnement qui participe du

---

<sup>2</sup> Association Ordikid à Salon de Provence, labellisée Espace public numérique (EPN). Action dans un CAT

« Un journal multimédia : pourquoi pas ? »

<sup>3</sup> Association La Moutonne près de Grasse

<sup>4</sup> « L'Internet Outil Pédagogique », APIC, Gap

travail éducatif sur l'identité (seul l'intéressé a accès à son dossier), le respect d'un groupe de pairs (chacun peut lire et consulter ce qui a été déposé par les membres de son groupe, mais ne peut supprimer que ses productions dans le dossier collectif), et des règles.

Lorsque l'utilisateur s'est approprié les règles de fonctionnement et d'accès aux données, ce mode de stockage de données facilite l'appropriation d'un schéma de travail collectif. Il renforce en effet la dimension collective du travail éducatif.

Ces changements sont le plus souvent soutenus et intégrés au projet de la structure, et ont entraîné l'achat d'équipement, un fonctionnement en salle/centre ressources multimédia<sup>5</sup>, mais aussi le développement de compétences techniques et pédagogiques liées aux différentes facettes du métier de formateur ayant recours aux TIC.

### 3. les contours du métier de formateur

Au sein des groupes de travail animés par le C.R.I.-Région PACA, les projets de structures, comme la conception d'un outil de positionnement numérique des savoirs de base,<sup>6</sup> ont été soutenus par les échanges entre pairs, la réflexion sur la pratique de formateur (P. Perrenoud, 2004)<sup>7</sup> avec des publics en situation d'analphabétisme et d'illettrisme.

Au-delà de l'entrée concrète par 'produit' facilitant la communication sur le projet, quel est le rôle du professionnel auprès de ces publics et en quoi les TIC appellent un changement dans la posture du formateur et la relation formateur/formé<sup>8</sup> ? Qu'est-ce qu'accompagner ces publics, quelle posture adopter selon que l'on est formateur, animateur, éducateur ? Est-ce la même ?

« La posture, pour modeste quelle soit, est essentielle et n'a de chance de jouer un rôle social durable et utile que si elle suit un « fil éthique », qui renvoie à ce qui fait la compétence d'une personne qui veut ou prétend accompagner ».<sup>9</sup> L'accompagnement renvoie aux notions de : Solidarité – Action – Mouvement, et celui qui accompagne est le compagnon (au sens de co-pain : qui partage le pain), celui qui va avec. L'accompagnement ne se joue pas seulement pas en face à face (formateur). Il n'est pas non plus derrière (sur le dos, évaluateur), mais au service de l'utilisateur par sa présence, qui paradoxalement se caractérise par son effacement.

A ces compétences s'ajoute l'aptitude à gérer l'information<sup>10</sup>, à mettre en scène les ressources et à les rendre mobilisables par l'apprenant, la capacité à communiquer sur sa pratique, afin de surmonter les contraintes économiques liées à ces choix (équipement, maintenance, temps de préparation et parfois de conception d'outils), et de convaincre les institutions, parfois même son employeur, du bien-fondé de sa démarche.

---

<sup>5</sup> C'est le cas de l'Arbousier à St Raphaël et de l'APIC à Gap

<sup>6</sup> Projet de l'Association Initiales, Manosque

<sup>7</sup> PERRENOUD Philippe. *Adosser la pratique aux sciences sociales, condition de la professionnalisation*, pp.35-60 dans : Education permanente n°160. Sept.2004. Dossier 'L'analyse des pratiques'

<sup>8</sup> DUVEAU PATUREAU Véronique. *Et la relation pédagogique ? La relation tutorale est-elle une alternative au face à face pédagogique ?* Interview filmée de Véronique Duveau Patureau  
[http://www.canalu.fr/canalu/affiche\\_programme.php?programme\\_id=376853&vHtml=0](http://www.canalu.fr/canalu/affiche_programme.php?programme_id=376853&vHtml=0)

<sup>9</sup> Stéphane Roux, APIC. *D'une pratique transversale au concept englobant*. Intervention du 25 novembre 2002 lors d'une journée d'échange organisée par le C.R.I. sur l'accompagnement, Aix en Provence..

<sup>10</sup> ARNODO Joëlle. *Le processus de construction d'une information critique dans l'acquisition des savoirs fondamentaux et la gestion des connaissances* ISDM n°5 déc 2002  
[http://isdm.univ-tln.fr/PDF/isdm5/isdm5a29\\_arnodo.pdf](http://isdm.univ-tln.fr/PDF/isdm5/isdm5a29_arnodo.pdf)

#### 4. L'émergence d'une communauté de pratique

Rendre visible la réalité d'une pratique collective, tel est l'enjeu d'une *communauté de pratique* en émergence construite dans les groupes de travail. Ce n'est pas tant le nombre des participants, ni même la diversité des échanges qui la caractérisent, que les valeurs et références communes qui la fondent, l'imprévisibilité de ce qui s'y joue et qui dépasse les objectifs pédagogiques visés.

La communauté de pratique est liée aux « *connaissances réfléchissantes* »<sup>11</sup> qui l'affectent, et à travers elle, affectent chaque participant. C'est l'émergence d'une complexité qui à la fois s'organise et récursivement devient organisante.

Valoriser l'engagement des participants, leur permettre de s'enrichir des réflexions collectives et par là leur permettre de transformer leur propre pratique professionnelle, sont les premiers obstacles à surmonter dans une limite temporellement acceptable, dans ce long processus de réalisation de l'espace de travail.

Les différentes rencontres ont évolué, dans leur forme et dans leur rythme. Différentes modalités d'accompagnement ont été proposées, pour prendre en compte les évolutions liées à la représentation des participants dans les groupes (abandon, départ des structures, nouveau participant, ...), mais aussi aux thématiques abordées. Elles sont le lieu de croisements, d'attentes, d'apports sans cesse renouvelés.

Le risque est grand de se perdre et de ne pouvoir montrer la richesse des productions formelles, mais aussi et surtout informelles. Ces productions sont soit des réalisations technologiques élaborées avec ou pour des usagers dans le cadre de pratiques formatives, soit des textes qui renvoient à une théorisation de la pratique, à des prises de position face à nos métiers, à la question de la professionnalisation des intervenants et des compétences spécifiques qu'elle appelle. Permettre la formalisation de ces apports pluriels est un des objectifs visés dans les animations du Centre ressources illettrisme régional.

Ce processus a permis de mettre en lumière toute l'importance de la notion de *distance*, et de sa nécessaire appréhension à plusieurs niveaux :

- la distance par rapport à sa pratique qui favorise une approche réflexive (D. Schön, 1994)<sup>12</sup>,
- la distance par rapport à une technique qui évolue rapidement,
- la mise à distance nécessaire des usagers par rapport à l'outil support.

---

<sup>11</sup> En référence au philosophe et logicien J.Ladrière : « *C'est une téléologie qui se construit. Il n'y a pas un télos (une fin) posée à l'avance, il y a comme un processus d'apprentissage à la faveur duquel une démarche tâtonnante réussit à dessiner de façon de plus en plus précise son propre cheminement. Processus interne d'auto finalisation* ».

<sup>12</sup> SCHÖN, Donald A. 1994. Le praticien réflexif : à la recherche du savoir caché dans l'agir professionnel. Montréal, Les Editions logiques. 418 p.

L'Espace Collaboratif, tiers espace au service de cette communauté, est à la fois un lieu de questionnement et un lieu médiateur. Il participe d'un processus de professionnalisation des formateurs en formation de base par la mise à disposition d'apports théoriques, l'échange de productions et de savoirs issus de la pratique.

Ont participé à ce travail pour la région Provence Alpes Côte d'Azur :

Fatna ADJEROUD, ADL, Provence Marseille  
Mimed BOUHAFNA, INITIALES, Manosque  
Daniel BRITTAÏN, Direction départementale protection judiciaire de la jeunesse des BDR, Marseille  
Isabelle BRUSSEAU, L'Arbousier, Saint-Raphaël  
Franck DANTZER, CRI PACA, Marseille  
Evelyne DERANCY, A.D.L. Provence, Marseille  
Stéphanie DESPLANQUES, Association La Moutone, Grasse  
Bénédicte LIGNEE, Formatrice CFA, Marseille  
Gilles REY, APIC, Gap  
Stéphane ROUX, APIC, Gap  
Marie-Thérèse WASILEWSKI, ORDIKID, Salon de Provence

Experts : Véronique DUVEAU-PATUREAU, pédagogue multimédia  
Marie-France FREY, consultante Argo Ingénierie  
Référente : Joëlle ARNODO, directrice du centre de ressources illettrisme