

Comment utilise-t-on les TICs lorsqu'on a des difficultés de lecture et d'écriture?



Dans le but de favoriser l'accès des publics illettrés aux technologies de l'information et de la communication (TICs), Lire et Ecrire Hainaut occidental a mené un travail qui prenait comme point de départ l'expérience qu'ont ces publics des technologies dans le but de proposer des pistes d'action pour renforcer les pratiques existantes ou trouver réponse aux difficultés rencontrées.

Ce travail¹ s'inscrit dans le cadre d'un projet *Equal* d'accès aux technologies de l'information et de la communication des publics illettrés. Que ces publics puissent accéder aux TICs nous semble important car leur usage devient incontournable dans de nombreuses situations de la vie quotidienne: *"la multiplication des machines à écrans, tant au domicile que dans les lieux publics ou professionnels, modifient les schémas classiques"*² tant au niveau de la lecture que de l'écriture.

De plus en plus, l'utilisateur est 'opérateur direct' et ne peut plus avoir recours à un spécialiste pour se procurer un billet, des photos d'identité, des renseignements, effectuer une inscription, une opération bancaire, ou un encodage de données dans un cadre professionnel. L'utilisateur ou le travailleur doit donc utiliser les signes et les supports qui se sont maintenant imposés un peu partout.

Les technologies de l'information et de la communication sont en outre de plus en plus souvent utilisées sur les lieux de formation, y compris à Lire et Ecrire.

Suite au constat effectué par des formateurs alpha que des apprenants utilisent les TICs, il nous semblait pertinent, pour démarrer ce travail, de partir des stratégies que ces derniers utilisent. Notre objectif était de développer des démarches pédagogiques dont l'objectif final serait de favoriser l'accès de tous aux technologies de l'information et de la communication.

Déroulement du travail

Après une phase de recherche documentaire³ et d'entretiens exploratoires auprès de professionnels (SOS Dépannage asbl et Triselec sarl), des animations ont été effectuées dans les groupes de formation afin de lister l'ensemble des TICs utilisées par les

apprenants dans leur vie quotidienne. Ce répertoire a permis de cibler les observations et de rédiger le guide d'entretien.

Nous avons ainsi pu réaliser différentes fiches de travail:

- > une fiche de renseignements portant sur le profil des apprenants interviewés/ observés, leurs difficultés en lecture/écriture;
- > une fiche concernant l'utilisation de l'appareil par la personne interrogée (guide d'entretien);
- > une fiche décrivant l'appareil et mentionnant les prérequis pour son utilisation;
- > une fiche de comportement de l'utilisateur face à l'appareil (grille d'observation).

Nous avons ensuite procédé aux observations et entretiens auprès d'apprenants. La récolte des données a été effectuée dans nos locaux et à l'extérieur dans les communes de résidence des stagiaires.

Elle portait sur différentes TICs:

- > les TICs utilitaires (Mister Cash, Self Banking, GSM,...);
- > l'ordinateur (logiciel d'apprentissage de lecture et du permis de conduire théorique);
- > Internet (moteurs de recherche, recherche d'emploi,...).

Les premiers résultats

Lors de l'exploitation des fiches, un compte-rendu pour chaque personne vue a été rédigé et, au fur et à mesure, trois listes ont été dressées:

- > une liste de 'petits trucs qui marchent'
Par exemple, l'association image/son, ou encore la présence de dessins simples et réalistes sur l'écran sont des éléments facilitateurs.
- > une liste de 'ce qui crée obstacle'
On citera comme exemples le temps d'utilisation limité de certains appareils ou enco-



re des écrans trop 'chargés' qui exigent de saisir simultanément trop d'informations.
> une liste de 'pistes pédagogiques'.

Neuf pistes attirent l'attention sur l'importance de démystifier l'outil informatique, d'exploiter les erreurs, de tenir compte du caractère 'visuel' ou 'auditif' des apprenants,...

Perspectives de travail

Le compte-rendu de ce travail a été rédigé de manière à servir d'outil pour les formateurs. Il devrait permettre aux formateurs alpha d'envisager l'usage des TICs en formation, et aux formateurs TICs d'envisager la formation à ces technologies pour des publics en difficulté de lecture/écriture.

Des liens peuvent également se créer avec d'autres projets menés au sein du réseau Lire et Ecrire.

Nous pensons notamment au projet Forbatic ⁴. Ce projet vise à généraliser l'utilisation des TICs et à tirer parti des possibilités offertes par l'usage des multimédias en formation de base.

Dans les prochains mois, ce projet devrait permettre de développer des centres de ressources multimédia dans les associations partenaires du projet et d'étudier les possibilités de mise en place de formations à distance pour leur public. La mise en œuvre de ce projet implique d'expérimenter et de concevoir des approches pédagogiques qui prennent en compte les stratégies et les moyens privilégiés par les personnes en difficultés de lecture et d'écriture face aux TICs. Notre travail devrait donc s'avérer utile...

Dominique ROSSI
Lire et Ecrire Hainaut occidental

1. Réalisé en collaboration avec le CSEF (Comité Subrégional de l'Emploi et de la Formation) du Hainaut occidental dans le cadre du projet Equal "Lutte contre l'illettrisme et accès aux nouvelles technologies en Hainaut occidental", avec le soutien financier de la Région wallonne, du Service Education permanente de la Communauté française et du Fonds social européen (FSE).

2. Véronique LECLERCQ et Jean VOGLER, *Maîtrise de l'écrit: quels enjeux et quelles réponses aujourd'hui ?*, Coédition l'Harmattan - Contradictions, n°90-91, 2000.

3. Notamment:

- Véronique LECLERCQ et Jean VOGLER, *op. cit.*

- Serge QUENNEVILLE, *L'impact des nouvelles technologies sur les pratiques d'un groupe populaire en alphabétisation*, Rapport de recherche, Centre de lecture et d'écriture (CLÉ Montréal), septembre 2001.

4. Projet financé par le FEDER (Fonds européen de Développement régional) dans le cadre de son programme Interreg III (programme en faveur de la coopération entre régions de l'Union européenne pour la période 2000-2006). Ce projet coordonné par la FUNOC réunit les partenaires suivants: la FUNOC, le CUEEP de Lille, L&E Hainaut occidental, L&E Centre-Mons-Borinage, L&E Luxembourg, L&E Charleroi, SOS Dépannage Social Hainaut occidental.

Le document relatant
cette recherche
est disponible pour 6 euros à
Lire et Ecrire Hainaut occidental
Tél: 069 22 30 09

Courriel:
hainaut.occidental@lire-et-ecrire.be