

Que pensent les apprenants des outils numériques ? Et les intervenants ?

.....

Dans le cadre de mon travail de fin d'études¹, j'ai réalisé une enquête auprès d'apprenants et de formateurs en alphabétisation pour connaître leur vision et leurs besoins en alphabétisation numérique. En voici les résultats.

.....

Afin de savoir si le public illettré avec lequel je travaille était intéressé par l'apprentissage de l'informatique, j'ai réalisé une enquête auprès d'une vingtaine d'apprenants adultes, hommes et femmes entre 25 et 50 ans en formation à Lire et Ecrire Brabant wallon, de différents niveaux (débutant, intermédiaire et remise à niveau). Pour ce faire, j'ai mis sur pied une animation.

*par Sylvie
BRASSEUR*

La démarche

1. Les apprenants ont apporté toutes sortes de documents, publicités de ce qu'ils considéraient comme étant du matériel informatisé ou ayant un lien avec l'informatique.
2. Ils ont découpé des photos et des images.
3. Ensemble, nous avons reconstitué d'abord un ordinateur et ensuite ils ont cité des appareils qui fonctionnaient de façon un peu similaire.

1. Illettrisme et informatique. Illettré, acteur de la réduction de la fracture numérique. Rôle de l'éducateur spécialisé en vie associative, Travail de fin d'étude présenté en vue de l'obtention d'un baccalauréat, EPNam, 2007.

Coller les images était la manière de construire l'outil et de visualiser ses composants, mais également de découvrir la multitude d'appareils pouvant s'y raccorder et interagir entre eux.

4. À partir de ces images, les apprenants ont nommé les différents composants de l'ordinateur sur lesquels ils ont collé des étiquettes avec le vocabulaire correspondant.
5. Sur base d'un questionnaire sur l'utilisation des outils numériques, ils ont discuté par groupes de 2-3 personnes à partir des questions suivantes :
 - As-tu un GSM ? Sais-tu l'employer seul ou as-tu besoin d'aide ? Pour quelles fonctions ?
 - L'ordinateur est-il utile ? Pour qui ? Pourquoi ? Pour quoi faire ?
 - As-tu déjà eu accès à un ordinateur ? Où ?
 - En as-tu un à la maison ? Qui l'emploie ? Pour quoi faire ?
 - Peut-on employer un ordinateur quand on ne sait pas bien lire et/ou écrire ?
 - Cite les dangers de l'ordinateur.
 - Penses-tu qu'à l'heure actuelle tout le monde doit pouvoir employer un ordinateur ?

Coller les images était la manière de construire l'outil et de visualiser ses composants, mais aussi de découvrir les appareils pouvant s'y raccorder.

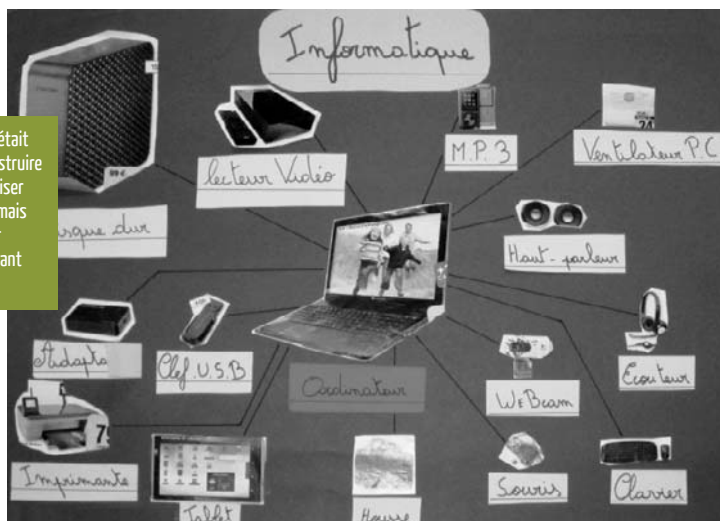


Photo : Line et Ecrire Brabant wallon

- Quels programmes informatiques connais-tu ?
 - Est-ce qu'on trouve plus facilement/difficilement du travail quand on sait/quand on ne sait pas employer un ordinateur ? Et internet ?
 - As-tu envie d'apprendre à manipuler un ordinateur ? Pourquoi ?
 - Est-ce qu'on peut tout faire avec un ordinateur ou y a-t-il des limites ?
 - D'après toi, est-ce qu'aujourd'hui l'ordinateur est indispensable ?
6. Nous avons fait un récapitulatif de leur expérience avec l'outil informatique et l'ordinateur, les idées qu'ils s'en faisaient, leurs éventuelles envies d'y accéder, leurs besoins mais également leurs craintes, leurs appréhensions et parfois leurs 'phobies'.
7. De là, nous avons réfléchi sur la pertinence de l'apprentissage et de l'utilisation de l'outil informatique et de ses dérivés.

Ce qui en est ressorti

Les résultats nous montrent que près de 90% des apprenants possèdent un GSM, une télévision avec commande à distance, un lecteur DVD, un lecteur de musique et divers autres appareils numériques. Je constate qu'ils savent plus facilement utiliser ces appareils de la vie courante que l'ordinateur, sans doute parce qu'ils y sont plus concrètement confrontés. Leur usage est par contre strictement limité aux premières fonctionnalités. Pour le GSM par exemple, ils savent en général recevoir et passer un appel mais ne savent pas utiliser les autres fonctions (messagerie,...). Il me semble donc pertinent de passer par l'apprentissage des outils informatisés ordinaires avant de passer à celui de l'ordinateur.

Les apprenants ont cependant déjà tous eu accès à un ordinateur et leurs utilisations sont très diverses. Une petite proportion (25%) en possède un mais il sert principalement aux enfants pour les travaux et recherches scolaires, avant toute utilisation personnelle (« *Les enfants savent mieux que nous !* »). Par rapport aux enfants, les dangers de

l'ordinateur apparaissent surtout liés aux sites pornographiques ou de conversation en ligne avec des étrangers. Ils parlent aussi des fraudes et du viol de la vie privée. 80% pensent qu'il est possible d'utiliser un ordinateur quand on ne sait pas bien lire et écrire. D'après eux, l'ordinateur sert principalement à travailler le français (orthographe, phonétique...), ensuite à rechercher de l'information sur internet (emploi, recettes,...), puis à utiliser la messagerie électronique et discuter en ligne. Viennent ensuite les activités diverses telles que écouter ou télécharger de la musique. Ils pensent en majorité qu'internet est nécessaire pour trouver un emploi, pour évoluer dans la société et être au même niveau que les autres. Un seul apprenant a dit que ça ne servait à rien. Certains connaissent internet, mais aussi *Word, Google, Yahoo et Hotmail* ; viennent ensuite, en moindre proportion, les programmes de divertissements musicaux et de téléchargement. Ils sont en majorité d'accord sur le fait que tout le monde devrait savoir utiliser les ordinateurs. Dans l'ensemble, ils ont tous envie d'apprendre à les utiliser.

Enquête auprès des intervenants

J'ai également effectué une enquête auprès de 10 formateurs, 2 agents en sensibilisation et un responsable de projet, tous employés à Lire et Ecrire Brabant wallon. Je leur ai demandé de compléter un questionnaire comportant à la fois des questions fermées, des questions ouvertes et des espaces pour s'exprimer librement. Je me suis limitée à interroger un petit groupe de personnes mais je sais que les résultats sont transposables à un plus grand nombre car, tout au long de mon parcours, je n'ai cessé de parler avec des gens du secteur qui avaient des perceptions similaires sur la question.

Voici les grandes lignes qui ressortent des résultats de cette enquête :

- Environ 70% des intervenants utilisent l'ordinateur dans leurs cours d'alphabétisation et estiment qu'outre le côté ludique, celui-ci est

devenu nécessaire, voire indispensable, comme outil d'apprentissage. Citons quelques-unes de leurs réflexions : « *Il est incontournable, c'est le moyen d'écriture actuel* » ; « *Il est indispensable pour les jeunes, sa méconnaissance crée un handicap social* » ; « *L'utilisation des TIC fait partie des savoirs de base de notre société actuelle et est nécessaire pour être un citoyen actif* ».

- Dans les cours, l'ordinateur est principalement utilisé comme support d'apprentissage de la langue française. Il permet notamment « *un apprentissage plus approfondi de l'écriture et de ses différentes formes (rapport entre écriture manuscrite, minuscules, majuscules...)* » ; il permet à l'apprenant « *de travailler par essais et erreurs en toute discrétion* », « *de consulter des banques de données en ligne (bibliothèques,...)* », etc. La moitié des formateurs constatent cependant un manquement dans les programmes et sites pédagogiques destinés à un public illettré adulte et ceux qui existent leur semblent souvent peu ou mal adaptés. Ils aimeraient pouvoir trouver un répertoire de sites internet et de CD-Rom pédagogiques adaptés aux adultes illettrés. Ils pensent que l'ordinateur permet de faire travailler l'apprenant en relative autonomie mais l'accompagnement et la supervision d'un formateur leur paraît cependant essentiels.
- Les personnes interrogées disent que la connexion internet rencontre beaucoup de succès auprès des apprenants qui sont surtout intéressés par la recherche d'information, de documentation, parfois d'emploi, et par la gestion d'un compte bancaire. Pour l'apprenant, utiliser internet est aussi valorisant auprès de ses enfants et donne une meilleure image de soi. Le courrier électronique intéresse également de plus en plus le public. Les personnes d'origine étrangère y trouvent un moyen de communication bon marché pour garder le lien avec famille et amis restés au pays ; quant au public belge, il y trouve également son intérêt, surtout les jeunes. La messagerie électronique permet d'envoyer sans frais des vœux, des photos...
- Les formateurs attirent cependant l'attention sur le fait qu'ils

rencontrent des réticences chez certains apprenants et il ne leur est pas toujours facile d'en comprendre les raisons. Certains apprenants ne voient pas l'utilité d'apprendre à se servir de l'ordinateur (c'est surtout le cas dans les groupes d'oral) ; d'autres voient en l'ordinateur un 'voleur de travail' suite à la robotisation dans les entreprises, et parfois à la perte de leur emploi. Les formateurs constatent que l'initiation est parfois stressante. Les apprenants ont l'impression de devoir traiter trop d'informations, trop vite, ont peur de mal faire, développent des sentiments d'incompétence face à une tâche qui leur paraît d'une trop grande complexité. Ils perçoivent les sites de recherche d'emploi comme trop difficiles d'accès, peu pratiques, ou réservés à des professions plus intellectuelles. Il est parfois difficile pour certains de s'adapter à l'ordinateur. Les intervenants constatent une corrélation entre l'âge, le niveau d'alphabétisation et les capacités d'adaptation des apprenants aux nouvelles technologies.

- Les formateurs sont assez partagés quant à savoir s'ils doivent eux-mêmes dispenser les formations aux TIC, comme ils le font la plupart du temps, ou déléguer ce rôle à un 'spécialiste' (collègue, partenaire... mais ce n'est pas toujours facile de trouver quelqu'un ayant une bonne connaissance du public illettré). En général, les formateurs maîtrisent tous, à des degrés divers, les programmes basiques (traitement de texte, tableur, courrier électronique, internet) mais ne se sentent pas spécialement formés pour pouvoir dispenser des formations.
- Le point sur lequel ils sont en majorité d'accord, c'est le nombre insuffisant d'outils informatiques à leur disposition. Ils constatent par ailleurs que le matériel informatique périphérique (imprimantes, scanners, appareils numériques, connexion internet...) est souvent dépassé ou inadapté.

Sylvie BRASSEUR

Lire et Ecrire Brabant wallon