



S'ouvrir au monde... informatique

Élise de Coster pour l'équipe
de recherche, composée
également de Johanne Bouffard
et de Claire Boyer du Carrefour
d'éducation populaire de Pointe
Saint-Charles et de
Marcelle Dubé, consultante
en recherche

**L'INFORMATIQUE A-T-ELLE
SA PLACE DANS UN
CONTEXTE DE PAUVRETÉ
ET D'EXCLUSION? EST-CE
QUE L'EXERCICE DE LA
CITOYENNETÉ PASSE
AUSSI PAR L'ACCÈS
AUX NOUVELLES
TECHNOLOGIES?**



Le Carrefour d'éducation populaire, c'est 30 ans de quêtes, de rêves, de luttes et de victoires. Une longue histoire de solidarité, d'engagement et de persévérance. Né des aspirations d'une poignée de citoyens et de citoyennes, bien ancré dans la réalité, le Carrefour demeure un acteur essentiel en éducation et en alphabétisation populaires. Ses membres prennent part aux débats, se prononcent sur les questions de l'heure et s'investissent dans ses nombreux comités pour bien se faire entendre. Les participants et les participantes sont au cœur des pratiques.

Peur et passion : l'informatique dans un contexte d'éducation populaire

Au moment où l'on introduisait les premiers ordinateurs au Carrefour, personne ne pouvait prévoir l'ampleur des changements que cela provoquerait.

Chez nous, l'introduction des nouvelles technologies s'est faite de façon progressive. Au départ, l'ordinateur ne devait être qu'un outil de travail pour les intervenants et intervenantes. Ensuite, nous avons eu envie de suivre la route tracée par d'autres groupes d'alphabétisation populaire et de faire de l'ordinateur un outil pédagogique auprès des personnes analphabètes. Enfin, portés par l'intérêt que suscitaient nos interventions, nous avons travaillé à devenir un point d'accès Internet pour la population de Pointe Saint-Charles.

L'enthousiasme marqué et soutenu de nos participants et participantes, et l'intérêt croissant de la population pour l'informatique ont ouvert un nouveau champ d'activités, qui aujourd'hui occupe une place prépondérante au Carrefour. Or, la route a été, il va sans dire, jalonnée de débats passionnés ainsi que de réflexions sur la pertinence de nos interventions en regard de notre mission, sur les grands enjeux de l'informatique pour les populations marginalisées et sur le sens de la conscientisation dans un tel contexte. Nous étions partagés entre la peur et la passion.

Nous avons entrepris, en étroite collaboration avec Communautique¹, une démarche de réflexion collective sur les enjeux économiques et sociaux de l'utilisation des nouvelles technologies, sur leurs avantages et leurs pièges, sur les peurs et les engouements qu'elles suscitent. Nous nous sommes interrogés sur la pertinence d'introduire au Carrefour de tels outils, sur la nécessité de les adapter à notre contexte, c'est-à-dire à une population peu scolarisée, et sur la place qu'ils devraient prendre dans une communauté comme la nôtre, où des problèmes comme la violence, la faim, le décrochage scolaire et l'analphabétisme demeurent encore, malheureusement, au centre des préoccupations d'une trop grande partie de la population. Quelles seraient les limites de cette démarche et quels seraient les facteurs déterminant ces limites ?

Nous sommes finalement arrivés à la conclusion que l'accès aux nouvelles technologies de l'information et de la communication était devenu incontournable pour la population que nous rejoignons, et indispensable pour réduire l'écart entre les classes sociales et poursuivre notre lutte contre l'exclusion. En effet, nous croyons que l'accès limité au monde informatique, et par conséquent à la société de l'information, devient un obstacle supplémentaire et majeur au plein exercice de la citoyenneté. Les personnes faiblement alphabétisées et peu scolarisées sont encore une fois marginalisées et exclues.

Des interventions variées à caractère novateur

Depuis 1995, tous les ateliers d'alphabétisation du Carrefour comprennent un volet d'apprentissage technique de l'ordinateur (traitement de texte) lié à l'apprentissage notionnel du français et du calcul. Nous avons aussi des ateliers d'initiation à l'ordinateur, où les gens peuvent se familiariser avec cet outil et explorer les différents logiciels. En 1997, nous avons entrepris une recherche qui a abouti à la publication de deux tomes d'un bottin de logiciels éducatifs <=>

intitulé *L'ABC des logiciels, un répertoire pour mieux s'y retrouver* ! L'objectif du projet était de sélectionner, parmi quelques centaines de logiciels, ceux qui étaient potentiellement utilisables en alphabétisation et d'en évaluer la pertinence à partir de critères fidèles à la philosophie de l'alphabétisation populaire. Malgré l'enthousiasme qu'elles éprouvaient à l'idée de travailler avec des logiciels, les formatrices prévoaient que les participants et les participantes rencontreraient des obstacles liés à la fois à leur niveau d'alphabétisme et à la façon dont certains logiciels sont conçus.

Au fur et à mesure que la recherche avançait, les questions devenaient de plus en plus précises et intéressantes. Nous nous demandions, entre autres, comment nous arriverions à travailler collectivement, en favorisant l'échange et la solidarité, avec un outil qui, au départ, favorise une approche individuelle, et comment nous pourrions poursuivre notre démarche de conscientisation. Nous comprenions de façon concrète non seulement comment ces nouveaux outils venaient bouleverser nos pratiques, mais plus profondément comment ils modifiaient nos pratiques d'alphabétisation populaire.

Sur le plan pédagogique, nous rencontrions aussi des obstacles importants : conçus avant tout pour les enfants et les jeunes, les logiciels sont souvent infantilisants. De plus, les exercices, souvent bâtis en fonction d'un programme scolaire progressif, sont présentés de façon peu compatible avec une approche d'alphabétisation populaire. Bref, il est pratiquement impossible d'utiliser un logiciel de façon intégrale du début jusqu'à la fin. Il fallait donc faire preuve de créativité et inventer un contexte pédagogique favorable à l'autonomie, si nous voulions profiter pleinement des avantages que les logiciels présentent sur le plan des apprentissages.

Autre inconvénient avec lequel nous devons composer : les logiciels sont coûteux et leur utilisation nécessite un équipement dispendieux. Enfin, l'utilisation de nouveaux outils d'apprentissage forçait les formatrices à se pencher sur leurs pratiques, à se questionner et à préciser leurs choix.

Ouvrir le chemin en matière de pratiques nécessitait aussi un investissement de temps pour la préparation et l'évaluation des ateliers et la création de matériel. Le jeu en valait-il la chandelle ? Ces réalités sont parfois décourageantes,

Tout en poursuivant notre questionnement, nous nous sommes peu à peu rendu compte que nos interrogations portaient non plus seulement sur la pertinence du contenu des logiciels, mais également sur l'utilisation de ces derniers par des participants et des participantes en alphabétisation populaire, et qu'elles demeureraient sans réponses tant et aussi longtemps que nous ne pourrions pas observer les personnes à l'œuvre. Nous avons besoin de mieux connaître la situation d'apprentissage, du point de vue des participants et des participantes, avant d'entreprendre une démarche en atelier. C'est ainsi que, de fil en aiguille, nous avons présenté une demande de financement au Bureau des technologies d'apprentissage².

Un projet reçu avec enthousiasme

La recherche que nous avons amorcée visait à rendre les logiciels éducatifs accessibles aux adultes participant à une démarche d'alphabétisation populaire. Elle allait se dérouler en deux phases distinctes : la première année, il s'agirait d'étudier les obstacles que rencontrent individuellement les participants et les participantes dans l'utilisation des logiciels et la deuxième année, de cerner, par l'expérimentation de scénarios pédagogiques, comment l'utilisation des logiciels en atelier peut s'inscrire dans une pratique d'alphabétisation populaire,

La recherche participative nous est apparue comme le type de recherche le plus adapté en regard de nos objectifs et de l'approche pédagogique privilégiée par le Carrefour³. En effet, la réussite de ce type de recherche repose essentiellement sur la participation de la population cible,

Inutile de mentionner que nous avons choisi les logiciels à utiliser à partir de notre répertoire. Nous avons fixé des critères assez précis, directement reliés aux objectifs de notre recherche. Nous voulions travailler avec des logiciels inté-

ressants du point de vue de l'alphabétisation populaire, attrayants sur le plan de la forme et du contenu, motivants, simples, facilement accessibles et, si possible, peu coûteux. Certains de ces logiciels contenaient aussi des éléments qui, selon nous, constituent d'éventuelles sources d'irritants ou d'obstacles.

Le projet de recherche a été présenté dans tous les ateliers d'alphabétisation, et les participants et participantes se sont inscrits sur une base volontaire. La présentation a été soigneusement planifiée afin de bien faire comprendre la nature de la recherche et de stimuler l'intérêt des participants et des participantes. Nous voulions qu'ils comprennent leur rôle et nos attentes quant à leur engagement. Pour présenter les logiciels, nous avons utilisé un projecteur électronique et organisé des activités d'exploration qui mettaient à profit les capacités des participants et des participantes et leur permettaient de comprendre concrètement, par l'expérience, la nature des tâches qu'ils auraient à réaliser au cours de la recherche, leur rôle et leurs responsabilités.

L'activité a suscité beaucoup d'enthousiasme. Les participants et les participantes ont rapidement saisi les avantages qu'ils pouvaient tirer de cette expérience sur le plan de l'apprentissage. Notre recherche était lancée, et surtout, nous avons réussi collectivement à en donner le ton et la couleur.

Des résultats étonnants

Onze participants et participantes, représentant les trois niveaux d'alphabétisation, ont collaboré à la première étape de la recherche. Ils ont expérimenté individuellement plusieurs logiciels sous la supervision d'une recherchiste. Ils ont pu explorer les logiciels dans un contexte totalement libre. En réduisant ses interventions au minimum, la recherchiste a pu, de son côté, observer, avec des outils conçus à cet effet, les réactions des participants et des participantes, et ainsi cerner les difficultés rencontrées par ces derniers dans l'utilisation de leur nouvel outil d'apprentissage. La recherchiste avait pour consigne de n'intervenir que dans le but d'éviter que les par-

Il fallait faire preuve de créativité et inventer un contexte pédagogique favorable à l'autonomie, si nous voulions profiter pleinement des avantages que les logiciels présentent sur le plan des apprentissages.

ticipants et les participantes se retrouvent soit dans des situations sans issue, soit en situation d'échec. Elle ne devait intervenir que pour proposer des solutions permettant aux individus de poursuivre leur tâche.

Ces derniers se sont d'abord familiarisés avec la nouvelle situation. Petit à petit, ils se sont approchés de leur outil d'apprentissage, ils l'ont exploré, se sont maintes fois perdus et retrouvés. Nous avons voulu, autant que possible, créer un espace permettant aux expérimentateurs et expérimentatrices de manifester librement et spontanément leurs réactions face à cette nouvelle situation d'apprentissage, et ce, toujours dans l'optique d'observer les difficultés rencontrées. Les expérimentateurs ont pris de plus en plus de place, ont acquis beaucoup d'assurance et se sont exprimés très librement. Leur intérêt s'est manifesté par leur assiduité, leur façon de s'investir dans leur travail et, de façon plus explicite, par leurs commentaires.

L'expérimentation se déroulait devant nous ; elle nous devançait, nous déstabilisait. Au moyen de nos outils de mesure, nous comptions déterminer la nature des difficultés rencontrées par les participants et les participantes et en avoir une meilleure compréhension, dans le but de produire ultérieurement des scénarios ➡

capables de surmonter ces obstacles. Or, nous constatons que les participants et les participantes nous révélaient plutôt les facteurs de réussite, les éléments de facilitation. Ils prenaient les devants pour tracer un autre chemin. Étonnés, nous nous sommes tout de même laissés guider.

De nouvelles façons de connaître

Au moment où nous écrivons cet article, nous avons entrepris l'expérimentation en atelier d'un logiciel, ce qui correspond à la seconde phase de notre recherche. Nous en sommes toujours à analyser et à comprendre les résultats de la première étape. Bien que le travail d'analyse soit loin d'être terminé, nous voulons quand même partager avec vous nos premières impressions et les commentaires les plus significatifs des participants et des participantes, dans l'espoir de vous intéresser à notre travail.

Dès le début de la recherche, nous avons choisi de ne pas mesurer les apprentissages. En effet, puisque, à l'instar des participants et des participantes, nous ignorions comment tirer profit des logiciels, nous pensions que les résultats au chapitre de l'apprentissage ne seraient pas concluants. Par contre, parce que ces outils favorisent l'émergence de facteurs indissociables à la situation d'apprentissage, nous pouvions presque affirmer que, dans certaines conditions, les logiciels éducatifs permettent de nouveaux apprentissages ou donnent lieu à de nouvelles façons d'acquérir des connaissances.

Sur le plan de l'environnement informatique, l'expérimentation a permis aux participants et aux participantes de mieux connaître les composantes de l'ordinateur. Ils se sont familiarisés avec la terminologie, ont acquis beaucoup d'aisance dans les manipulations simples et ont appris à exécuter des opérations plus complexes liées à l'utilisation des logiciels.

*Apprend-on mieux
ou plus quand on
a le sentiment
d'apprendre?*

Ils et elles ont apprécié la richesse du contenu et ont trouvé la facture des logiciels attrayante. La clarté des images a capté leur intérêt. Ils ont souligné la souplesse de l'expérimentation et grandement apprécié la liberté offerte par celle-ci. Ils ont aimé avoir la possibilité de choisir eux-mêmes les exercices à réaliser et de se tromper sans être jugés puisqu'ils étaient seuls face à l'ordinateur.

Ils ont été actifs et étonnamment autonomes. Le fonctionnement par essai et erreur semble les avoir rapprochés de leur façon d'apprendre et les avoir incités à noter leurs progrès et à en parler. Nous sommes toutefois très perplexes face à l'efficacité de cette façon de faire. Nous devons sans doute nous pencher plus longuement sur la question. La nouveauté a incité les participants et les participantes à s'observer et à se questionner, ce qui présente une occasion privilégiée de s'arrêter sur des stratégies d'apprentissage comme l'observation, la comparaison ou le réflexe consistant à faire des liens.

Dans un contexte idéal, l'exploration individuelle accompagnée d'un soutien, bien que très limité, ainsi que l'utilisation de logiciels éducatifs semblent extrêmement bénéfiques en ce qui a trait à l'apprentissage. Ces outils suscitent des sentiments positifs et permettent l'émergence d'éléments difficilement quantifiables, à la limite insaisissables, qui nous échappent si on tente de trop s'en approcher, mais qui sont toutefois essentiels à une saine situation d'apprentissage, comme l'ouverture au monde, la fierté ou l'émerveillement. Qu'est-ce qui favorise l'apprentissage ? Par exemple, si on parle de terrain favorable, quel serait le rôle du sentiment d'apprendre ? Apprend-on mieux ou plus quand on a le sentiment d'apprendre ?

Apprendre ou ne pas apprendre

Ce qui saute aux yeux, c'est l'intérêt manifeste de nos participants et de nos participantes pour l'informatique et particulièrement pour les outils à caractère plus ludique. On sait que les difficultés de lecture et d'écriture créent chez nos participants et nos participantes des sentiments déficitaires qui souvent font obstacle à l'apprentissage. Le fait de ne pas maîtriser des compé-

tences si largement répandues dans notre société entretient chez eux un sentiment d'impuissance à franchir les limites de leur marginalité. Or, on le sait, ces limites sont bien plus souvent imposées par le regard des autres et par ses propres perceptions négatives que par une réelle absence de potentiel. Le fait d'accéder au monde informatique en même temps ou presque que la plupart des citoyens et des citoyennes semble créer chez les participants et participantes un sentiment de confiance et de fierté générateur d'attitudes positives qui, en modifiant leur image d'apprenant ou d'apprenante, pourrait les rendre plus disposés à apprendre.

Lorsqu'il est question de situation d'apprentissage, le plaisir est une donnée fondamentale. On sait que le plaisir est à la fois l'indicateur d'une saine situation d'apprentissage et un des moteurs les plus efficaces dans l'intégration et le transfert de nouveaux acquis. L'ouverture au monde offre un terrain d'intervention pédagogique idéal. La fascination, l'émerveillement et la curiosité stimulent le goût d'apprendre et la persévérance. Le sentiment d'avoir réussi, après avoir fourni un effort soutenu, et d'avoir appris quelque chose génère le goût de partager et d'aider les autres. L'apprentissage est un phénomène complexe, à l'intérieur duquel interviennent différents facteurs d'ordre cognitif, affectif, psychologique et social. La perception que nous avons de notre propre façon d'apprendre, la connaissance de nos stratégies d'apprentissage, les souvenirs et les sentiments liés aux premiers apprentissages sont tout aussi déterminants dans notre façon d'apprendre ou de ne pas apprendre que les facteurs cognitifs ou strictement pédagogiques. Tenter de comprendre ou de mesurer l'acquisition de connaissances, ou encore l'efficacité d'un outil pédagogique sans tenir compte de ces facteurs, serait sûrement une erreur.

C'est ainsi que les participants et les participantes nous ont amenés, par leurs attitudes et leurs commentaires, à nous éloigner des obstacles pour nous tourner vers le terrain des facteurs favorables à l'apprentissage.

Dans la seconde partie de notre recherche, nous tenterons de mettre en place ces facteurs de réussite à l'intérieur de scénarios pédagogi-

L'ouverture au monde offre un terrain d'intervention pédagogique idéal. La fascination, l'émerveillement et la curiosité stimulent le goût d'apprendre et la persévérance.

ques que nous expérimenterons avec notre groupe de niveau intermédiaire pendant environ 12 semaines afin de voir comment on peut tirer profit des logiciels à l'intérieur d'une démarche d'alphabétisation populaire. Nous en explorerons la forme et le contenu pédagogiques tout en tenant compte d'éléments comme l'approche collective, la place des participants et des participantes, le mode participatif, la créativité, la découverte, l'entraide et la coopération pour finalement questionner le rôle de la formatrice, du formateur.

Bien que cette recherche suscite autant de questions que de réponses et nous oriente déjà vers d'autres recherches, nous comptons vous présenter des résultats sous peu, lesquels vous seront livrés de façon plus fouillée et plus structurée. En attendant, nous espérons avoir au moins piqué votre curiosité.

1. Cet organisme à but non lucratif vise l'appropriation, socialement et démocratiquement, des technologies de l'information et de la communication et œuvre pour les organismes communautaires et les populations risquant de demeurer en marge du monde des technologies (<http://www.communautique.qc.ca>).

2. Vous pouvez obtenir de l'information sur le contenu des recherches menées et sur les conditions de financement en consultant son site (<http://olt-bta.hrdc-drhc.gc.ca/francais/about/index.html>).

3. Une recherche participative repose principalement sur la collaboration active des personnes ciblées par la recherche, et ce, à toutes les étapes du processus, de la définition du problème aux résultats. On tient compte de leur perception de la situation étudiée et des solutions proposées. L'interaction entre ces personnes et l'équipe de recherche est un élément central (voir le *Guide méthodologique de recherche pour le milieu de l'alphabétisation*, Direction de la formation générale des adultes, ministère de l'Éducation du Québec, 2000, 76 pages).

