

**Donner accès à l'informatique ? Oui, mais de façon judicieuse. Pour inciter les personnes pauvres, isolées et mal intégrées dans la société à communiquer, à s'informer et à prendre enfin la parole.**



## **Apprivoiser l'informatique en milieu populaire**

Lorraine Roy, pour le Comité d'alphabétisation du Regroupement des assistés sociaux du Joliette métropolitain

Fidèle aux aspirations des quelques personnes assistées sociales qui lui ont donné naissance, le Regroupement des assistés sociaux du Joliette métropolitain (RASJM) est, depuis 28 ans, le porte-parole des personnes à faible revenu ou analphabètes de la MRC de Joliette. Il travaille à l'amélioration de leur qualité de vie par l'alphabétisation, la défense individuelle et collective de leurs droits, l'éducation et l'entraide.

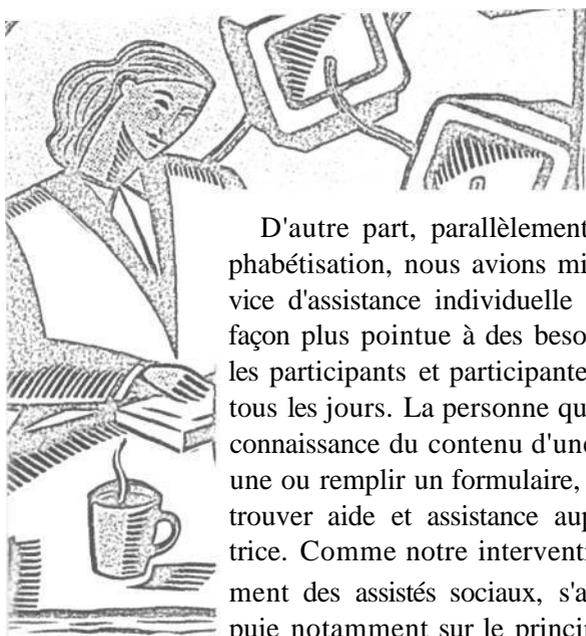
Animé par des valeurs comme la justice sociale et la dignité de la personne, il vise à donner la parole aux participants et participantes en alphabétisation et aux personnes qui viennent chercher assistance pour la défense de leurs droits, en même temps qu'il leur offre des occasions et des lieux de réflexion, d'engagement et de formation dans l'action.

### **Un concours de circonstances**

Un coup de téléphone, puis l'arrivée, sur le pas de notre porte, de deux ordinateurs emballés dans leur boîte d'origine. Une usine locale désireuse de se départir de son matériel désuet et qui décide d'en faire don à des organismes communautaires du milieu. C'était en 1999.

Au début, à cause de l'exiguïté des locaux, un seul des deux ordinateurs a été installé et mis essentiellement à la disposition des formatrices et d'autres membres du personnel. Puis les organismes de l'immeuble, dont le nôtre, ayant été contraints de se reloger ailleurs en raison d'une reprise de possession par le propriétaire, nous avons pu envisager la possibilité de mettre l'informatique à la portée des participantes et participants inscrits à nos ateliers.

L'idée nous trottait dans la tête depuis un bon moment déjà. Nous prenions de plus en plus conscience, autour de nous, de la place qu'occupait l'informatique dans les pratiques des groupes d'alphabétisation, et chez nous, il y avait déjà un bon moment que l'ordinateur était devenu un objet de curiosité pour les participants et participantes. Nous disposions enfin de plus d'espace, mais le peu de ressources humaines en alphabétisation, leur disponibilité limitée et le fait qu'elles n'étaient pas toutes familiarisées avec les rudiments des nouvelles technologies comptent parmi les facteurs qui ont retardé l'accès des personnes en démarche d'alphabétisation à ce nouvel outil pédagogique..



D'autre part, parallèlement aux ateliers d'alphabétisation, nous avons mis en place un service d'assistance individuelle pour répondre de façon plus pointue à des besoins rencontrés par les participants et participantes dans leur vie de tous les jours. La personne qui souhaite prendre connaissance du contenu d'une lettre, en rédiger une ou remplir un formulaire, par exemple, peut trouver aide et assistance auprès d'une formatrice. Comme notre intervention, au Regroupement des assistés sociaux, s'appuie notamment sur le principe *du faire, faire avec et faire faire* et sur les principes mêmes de l'alphabétisation populaire, les participants et participantes qui font appel à ce service s'attendent à prendre activement part à la démarche et à utiliser leurs acquis en lecture et en écriture. Ainsi, la perspective de rendre, par surcroît, l'informatique accessible aux personnes pour leur permettre de participer à la rédaction d'une lettre ou d'un curriculum vitae devenait attrayante parce qu'elle ouvrait la voie à de multiples possibilités en matière de participation et d'apprentissage.

L'acquisition d'un troisième ordinateur, par l'entremise du Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine (CDEACF) et du projet Internet Alpha, puis d'un quatrième, et l'arrivée, à peu près au même moment, de deux personnes bénévoles particulièrement au fait des nouvelles technologies et désireuses de s'investir en alphabétisation, ont contribué à nous faire prendre plus rapidement le virage informatique. Il est alors devenu impérieux pour nous de nous asseoir pour réfléchir à ce que nous voulions faire et ne pas faire avec cette boîte à écran.

### **Notre réflexion quant à une utilisation judicieuse de cette merveilleuse «fenêtre»**

À partir du moment où a germé l'idée d'exploiter davantage les ressources de l'informatique et d'Internet, l'amélioration de la qualité de vie des personnes en situation de pauvreté, qu'elles soient analphabètes ou à faible revenu — les

deux allant souvent de pair —, s'est retrouvée au cœur de notre réflexion, de notre démarche, de nos questionnements et de nos choix. Pour avoir constaté l'isolement et l'exclusion que vivent souvent ces personnes, leur manque de confiance en elles-mêmes et leur faible intégration dans leur milieu et dans la société, nous avons pensé que l'informatique pouvait être aidante et valorisante comme outil de communication, de prise de parole, d'information et d'apprentissage.

### **La perspective de rendre l'informatique accessible devenait attrayante parce qu'elle ouvrait la voie à de multiples possibilités en matière d'apprentissage.**

Nous avons planifié dès lors plusieurs rencontres de travail sur le sujet. Celles-ci ont permis de mettre en relief des intuitions et des exigences que nous avions au RASJM; ainsi, nous ne voulions pas que l'informatique soit mise à la portée des participants et participantes pour obéir à un courant. Nous souhaitions par ailleurs qu'elle serve le contenu

des ateliers d'alphabétisation et non l'inverse, et qu'elle donne lieu à des pratiques qui ne soient pas déconnectées de celles qui prévalent en alphabétisation populaire. En regard de la mission que s'est donnée initialement le RASJM, nous voulions par-dessus tout que la personne, en ayant accès à cette merveilleuse «fenêtre», ne sente plus doublement analphabète. Enfin, nous attendions des nouvelles ressources bénévoles qu'elles puissent transmettre leurs connaissances à l'intérieur d'une approche pédagogique appropriée, quand viendrait pour nous et pour elles le moment d'initier les participants et participantes au monde informatique.

En même temps que nous sentions l'urgence de tout mettre en branle en raison des conditions plus favorables et de l'arrivée de nouveaux effectifs, se posait pour nous la question de la formation du personnel déjà en place et des deux bénévoles, car il nous apparaissait essentiel que toutes et tous sachent à la fois bien se débrouiller à l'ordinateur et transmettre leurs connaissances. La formation nous apparaissait comme un préalable essentiel et logique si nous ne voulions pas improviser et brûler des étapes. Les formatrices ont alors entrepris, sous la supervision de l'une des deux personnes bénévoles, puis d'une ressource

de l'extérieur, de se familiariser plus avec l'ordinateur et ses composantes, les multiples possibilités qu'ils offrent et la navigation sur Internet. La formation avait également un autre objectif, soit de faire en sorte que les réussites, les difficultés rencontrées et les questionnements nous servent plus tard dans l'élaboration d'une marche à suivre à adopter avec les participants et participantes.

De leur côté, les deux personnes bénévoles ont été invitées à suivre, elles aussi, une formation qui visait à leur apprendre à communiquer leur savoir dans un cadre où l'approche pédagogique aurait la primauté sur la simple transmission des connaissances et permettrait d'intégrer les principes de l'alphabétisation populaire.

### Une utilisation à notre image

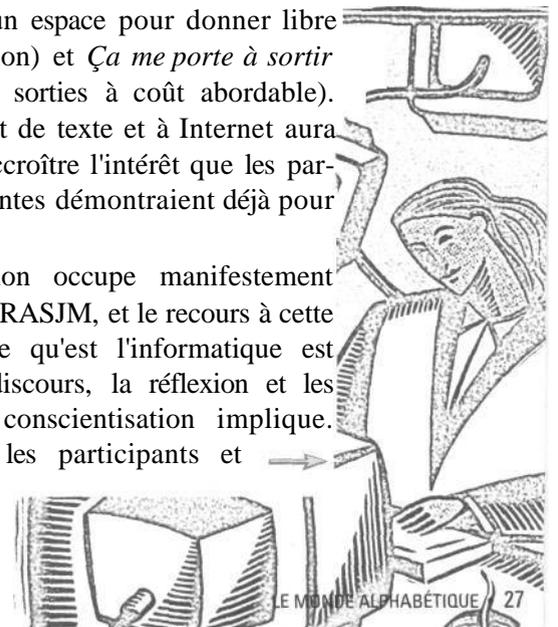
L'accès des participants et participantes à l'informatique s'est fait progressivement, suivant la démarche que nous nous sommes donnée en cours de route. Nous les avons d'abord familiarisés avec l'ordinateur et ses composantes, en leur donnant une idée, par exemple, de ce à quoi pouvait ressembler un disque dur, et en les invitant à ouvrir la souris pour en connaître le mécanisme, à se servir du clavier, à manipuler une disquette, à observer d'un peu plus près le fonctionnement de l'imprimante... Nous trouvons par-dessus tout qu'il était essentiel d'utiliser le vocabulaire en usage dans ce domaine, de répondre à toutes leurs questions et de bien les observer en situation d'apprentissage, de manière à en tirer des leçons et à pouvoir rectifier le tir en cours de route. Les rendre capables de se servir de l'ordinateur, d'Internet et des logiciels de base a été notre leitmotiv.

À partir de ce moment, l'informatique a donné lieu à de multiples applications en atelier. Les participants et participantes ont eu et continuent d'avoir recours au traitement de texte pour souligner les anniversaires, écrire le nom des personnes de leur atelier, établir une liste des responsabilités et des personnes mandatées pour les assumer, suggérer des points à ajouter au code de vie et des thèmes à aborder en cours d'année, faire des exercices en lecture, en écriture et en rédaction...

Au moyen d'Internet, ils et elles ont appris à effectuer des recherches à partir des thèmes abordés en atelier, de leurs préoccupations ou de leurs centres d'intérêt. Les découvertes faites ont parfois donné lieu à des moments mémorables, comme cette fois où un participant originaire de Notre-Dame-de-Lourdes, qui s'interrogeait sur l'origine toponymique de sa municipalité, a pu voir de ses yeux, à l'écran, des personnes allant chercher l'eau miraculeuse sur le site même de Lourdes, en France... et où une immigrante du Kosovo a reconnu, avec beaucoup d'émotion et d'excitation, le pont enjambant un cours d'eau dans sa ville natale !

Dans l'un des locaux les plus fréquemment utilisés pour la tenue des ateliers, nous disposons d'une série d'armoires occupant tout un mur; une surface que nous avons décidé d'exploiter au maximum au moment où nous avons emménagé. Nous souhaitons encourager les participants et participantes à s'exprimer en y affichant coupures de journaux, textes de leur cru, illustrations, photos, etc. Nous avons alors eu l'idée d'identifier chacune des portes d'armoire; c'est ainsi qu'on y retrouve des titres comme *Ça me porte à m'informer* (un regard sur l'actualité), *On me porte aux nues* (l'occasion de reconnaître l'apport ou les succès d'un participant, d'une participante, d'un ou d'une bénévole, d'un membre du conseil d'administration ou du personnel), *Ça me porte à jeter* (les anniversaires du mois), *Ça me porte à rendre service* (des petites annonces pour faire connaître un service ou encore s'échanger des services, acheter ou vendre des articles), *Ça me porte à rire* (un coin réservé à l'humour), *Ça me porte à écrire* (un espace pour donner libre cours à son inspiration) et *Ça me porte à sortir* (des suggestions de sorties à coût abordable). L'accès au traitement de texte et à Internet aura eu pour résultat d'accroître l'intérêt que les participants et participantes démontraient déjà pour l'affichage.

La conscientisation occupe manifestement une grande place au RASJM, et le recours à cette nouvelle technologie qu'est l'informatique est venu renforcer le discours, la réflexion et les actions que cette conscientisation implique. La recherche que les participants et

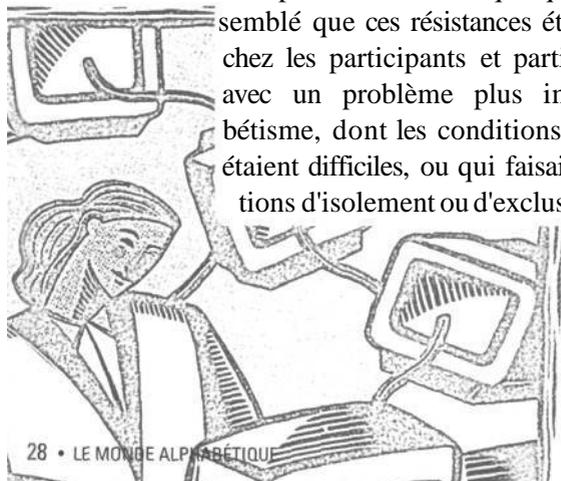


participantes peuvent effectuer au moyen d'Internet contribue à alimenter leur réflexion et leur analyse critique face à des réalités ou des événements que le RASJM suit de près ou auxquels il choisit de participer, que l'on pense par exemple à l'analyse du budget à partir de la grille proposée par le Collectif pour l'élimination de la pauvreté, aux enjeux de la mondialisation, à la tenue du Sommet des peuples à Québec, à la Journée mondiale de lutte pour l'élimination de la pauvreté, à la Marche mondiale des femmes, aux élections et à l'exercice du droit de vote...

En outre, grâce au traitement de texte, les participants et participantes expriment des opinions, livrent des messages et peuvent travailler à la planification et à l'organisation de certaines activités parallèles aux ateliers, comme la journée Notre dignité, nos talents, que nous avons pris l'initiative d'organiser dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes assistées sociales. Enfin, les participants et participantes qui s'investissent de façon pleine et entière au conseil d'administration ou dans les comités d'alphabétisation ou de défense des droits trouvent l'ordinateur utile pour faire de la recherche, enregistrer l'information relative à des actions de mobilisation ou encore préparer l'ordre du jour des rencontres auxquelles ils participent.

### Les défis et les bons coups

À partir du moment où les participants et participantes ont pénétré dans l'univers de l'informatique, ils l'ont fait avec un mélange de curiosité, d'intérêt, d'excitation et de crainte. Même si l'enthousiasme prédominait, les «ça doit être compliqué» sont revenus maintes fois à nos oreilles, et il a fallu composer avec les blocages, notamment la «peur de ne pas être capable», de «se tromper», de « briser quelque chose». Il nous a semblé que ces résistances étaient plus présentes chez les participants et participantes aux prises avec un problème plus important d'alphabétisme, dont les conditions socio-économiques étaient difficiles, ou qui faisaient face à des situations d'isolement ou d'exclusion.



Une constatation qui mérite qu'on s'y attarde: la majorité des adultes à faible revenu qui fréquentent nos ateliers ne possèdent pas d'ordinateur à la maison, d'où la fascination et la résistance qu'ils éprouvent tout à la fois, au début, lorsqu'on leur donne accès à l'informatique.

Une fois les craintes dissipées, nous avons constaté que, en général, les participants et participantes prenaient plus conscience de leurs gains et de leurs réussites, du fait qu'ils avaient l'impression de relever un défi de taille, et que leur confiance en eux augmentait au fur et à mesure qu'ils avançaient dans leur apprentissage. A ce stade, toutefois, nous avons trouvé opportun de leur faire prendre conscience du fait que tous les apprentissages ne devaient pas nécessairement passer par l'informatique pour être valides et valables, et qu'il s'agissait plutôt là d'un outil supplémentaire et complémentaire aux autres.

Pouvoir regarder le monde à travers cette curieuse fenêtre a pour effet de renforcer chez eux le sentiment d'accéder au savoir lorsqu'ils viennent aux ateliers. Le fait d'arriver, en bout de ligne, à avoir une prise sur un outil aussi complexe ne peut faire autrement que de leur apparaître comme quelque chose de très valorisant et stimulant.

## Une formation

En 2000, le Tour de lire proposait une formation-pilote en informatique en réponse à la demande pressante et récurrente des participants et participantes de l'organisme. La sélection s'est effectuée principalement selon deux critères: l'absence de notions en la matière et un faible niveau d'alphabétisme. Une vingtaine de personnes ont pu ainsi s'initier à l'informatique de base et à Internet à raison de neuf heures par semaine, auxquelles étaient jumelées six heures consacrées à l'acquisition de compétences de base en français. Leur assiduité et leur haut degré de participation témoignent du succès de la formation et de l'intérêt qu'elle a suscité. L'aspect concret des apprentissages

Le fait que nous leur donnions la possibilité d'atteindre de petits objectifs à court terme s'est avéré, particulièrement dans le cas des adultes à faible revenu, une approche très facilitante et efficace dans l'apprentissage en informatique. Nous n'avons fait qu'appliquer une formule déjà éprouvée dans notre intervention en général au RASJM. En effet, les personnes démunies fonctionnent mieux dans un contexte où les objectifs sont fixés à court terme, habituées qu'elles sont à vivre une journée, une semaine ou un mois à la fois en raison des conditions socio-économiques précaires qui sont les leurs.

Concevoir et organiser presque simultanément la formation destinée au personnel en alphabétisation et celle à l'intention des ressources bénévoles, tout en poursuivant l'animation des ateliers et les activités, aura représenté un défi majeur. Nous avons opté pour battre le fer quand il était chaud, mais cela ne s'est pas fait sans un important investissement d'énergie et d'efforts. À certains moments, par exemple, nous avons l'impression de mener de front la réflexion et l'action. Le résultat en valait toutefois la peine puisque nous pouvons maintenant compter sur une équipe de personnes compétentes, qui travaillent en collégialité et qui ont fait preuve de

suffisamment d'ouverture pour en arriver à se donner une façon de faire commune afin de pouvoir guider les participants et participantes dans l'appropriation et l'exploitation de ce nouvel outil.

Après un peu plus d'une année de mise en place et une autre d'expérimentation, les constats auxquels nous arrivons sont suffisamment encourageants pour nous décider à poursuivre la démarche, bien que nous soyons tout à fait conscients du travail qu'il nous reste à abattre. La réflexion, tout comme la formation dans l'action, est à poursuivre, et la nécessité de s'instrumenter et de faire des choix judicieux en se dotant de bons logiciels d'apprentissage figure d'ores et déjà au programme. De cette démarche d'appropriation de l'informatique émerge toutefois une certitude fort rassurante: celle de participer à créer lentement mais sûrement un contexte d'apprentissage signifiant pour ces adultes, hommes et femmes, qui ont accepté de s'y investir afin d'améliorer un tant soit peu leur qualité de vie.



## de base en informatique au Tour de lire

Denis Chicoine, formateur, et Agathe Kissel, formatrice

(production de documents, de cartes de vœux, d'affiches, etc.) et les acquis tangibles, applicables à d'autres activités, ont également eu un impact sur la motivation. Certes, des difficultés se sont présentées en raison des différences de niveaux d'alphabétisme et des inquiétudes de plusieurs participants et participantes face au médium, mais elles ont eu, somme toute, peu d'effet si l'on regarde les résultats obtenus. Certaines participantes ont même manifesté de l'intérêt pour une formation subséquente, ailleurs, en bureautique.

En plus d'aider à contrer la marginalisation des personnes analphabètes ou peu scolarisées, l'intégration de l'apprentissage des TIC

(technologies de l'information et des communications) représentait un net avantage pour le Tour de lire sur le plan du recrutement et de la sensibilisation à l'analphabétisme (on le sait, il est beaucoup moins gênant socialement d'avouer son manque de connaissances en informatique que de dire qu'on ne sait pas lire).

La formation a également donné au Tour de lire l'occasion d'acquérir une expertise pédagogique qui s'est étendue aux ateliers d'alphabétisation. Elle constitue une valeur ajoutée très nette, car elle a permis d'élargir les champs d'action et les moyens didactiques, et de contourner certains problèmes d'apprentissage dans le processus d'alphabétisation.

À la suite de cette formation et d'une consultation menée auprès des participants, des participantes et des membres du C.A., il est devenu clair aux yeux de tous que non seulement les TIC sont là pour rester, mais aussi qu'elles prennent de plus en plus de place dans leur vie. Ne pas connaître le médium informatique constitue un handicap important et renforce l'exclusion dont sont victimes les personnes analphabètes ou peu scolarisées. L'apprentissage des TIC devient un autre moyen d'appréhender le monde et d'agir sur celui-ci.

1. Avec l'aide financière du Fonds d'initiatives locales.