



# L'ÉDUCATION PERMANENTE DANS LE DOMAINE DES TIC

## *A quelles conditions peut-elle réduire les inégalités ?*

A l'heure où les disparités en termes d'accès aux TIC tendent à se réduire pour laisser place à de nouvelles inégalités liées aux usages, la formation des utilisateurs constitue une pierre angulaire du dispositif de lutte contre cette nouvelle forme de fracture numérique. En Belgique, le spectre d'offres de formation permanente dans ce domaine est très large, que celles-ci poursuivent des objectifs d'intégration professionnelle ou de revalorisation sociale. Dès lors, il semble utile d'interroger la pertinence de ces programmes par rapport à l'enjeu de l'acquisition des compétences numériques et du développement des usages des TIC. Quels sont les facteurs – tant positifs que négatifs – qui interviennent dans le processus d'apprentissage des TIC ? Quelles sont les conditions nécessaires pour que les formations contribuent *efficacement* et *durablement* à la réduction des inégalités liées aux usages et à l'acquisition d'une véritable « autonomie numérique » à plus long terme ? C'est à ces questions que cette note est consacrée. Elle s'appuie sur les résultats d'une recherche-action menée par la Fondation Travail-Université à la demande du Service public fédéral de programmation (SPP) Intégration sociale, dans le cadre du plan d'action national de lutte contre la fracture numérique.

### A

#### LES MOTIVATIONS ET LES FREINS À L'APPRENTISSAGE DES TIC

De nombreux facteurs exercent une influence sur le processus d'apprentissage à l'utilisation des TIC. La recherche met clairement en évidence que les inégalités face aux TIC et à leur apprentissage résultent d'une combinaison complexe d'éléments de nature différente. Si les compétences numériques jouent un rôle essentiel dans l'usage de ces technologies, il apparaît néanmoins qu'elles ne sont pas, à elles seules, déterminantes. L'absence de motivation ou d'autres ressources psychosociales, cognitives et culturelles

constituent aussi des obstacles non négligeables à l'appropriation efficace et autonome des TIC à long terme.

#### L'INTÉRÊT ET LA MOTIVATION

La motivation et l'intérêt personnel constituent des préalables essentiels – trop souvent négligés – à la bonne réussite des démarches de formation dans le domaine des TIC. Le fait de détenir un projet personnel autour de l'usage de l'outil a un impact considérable sur la volonté d'intégrer un parcours de formation et sur l'attitude face à l'apprentissage. C'est pourquoi, il apparaît nécessaire de proposer une offre de formation qui *fait sens* dans la réalité quotidienne des apprenants et laquelle est en lien avec leur inscription sociale, comme

leurs besoins de communiquer à distance, de suivre le travail des enfants, de participer à des activités sociales ou de loisirs, par exemple. La volonté d'intégration sociale des individus exerce, autrement dit, une influence fondamentale sur la motivation à apprendre l'usage des TIC. Cette primauté de l'aspect motivationnel dans l'engagement en formation questionne dès lors l'efficacité des formations contraintes (par exemple dans les plans d'insertion professionnelle).

#### LES FACTEURS PSYCHOSOCIAUX

A ces premières barrières d'ordre motivationnel sont souvent liés des obstacles d'ordre psychosocial. Ceux-ci peuvent entraver – bien plus qu'on ne le pense généralement – la capacité des personnes, peu familiarisées aux TIC, à entrer en contact avec ces outils de manière sereine et constructive.

En effet, une incompréhension vis-à-vis de la logique informatique peut engendrer blocages, frustrations, voire peurs importantes lors de la manipulation de l'outil. Ces réactions sont souvent associées à un manque de confiance et d'estime de soi. Dans ce cas, la mission prioritaire des formateurs est d'aider les apprenants à surmonter leurs appréhensions vis-à-vis d'eux-mêmes autant que de la machine, dans un contexte qui leur est familier, ce qui facilite ces premiers pas.

#### LES COMPÉTENCES DE BASE : DES PRÉALABLES ESSENTIELS

Un troisième obstacle de taille dans l'apprentissage des TIC – surtout pour les personnes qui possèdent un faible niveau d'instruction – concerne les difficultés associées, de près ou de loin, au problème de l'illettrisme (lecture, compréhension, écriture). Bien que ces lacunes d'ordre cognitif ou intellectuel ne soient pas directement liées aux TIC, la maîtrise de ces compétences de base constitue toutefois un préalable indispensable à la progression des usages des TIC, où l'écrit est omniprésent.

#### LES COMPÉTENCES INFORMATIONNELLES ET STRATÉGIQUES

La familiarisation à l'usage des TIC passe d'abord par l'acquisition de compétences

numériques de base, dites *instrumentales*. Leur acquisition a trait à l'apprentissage des procédures techniques nécessaires pour se mouvoir correctement dans un environnement informatique et multimédia. Si les formations aux TIC se limitent souvent à l'acquisition de ces seules aptitudes instrumentales, celles-ci ne constituent toutefois pas l'enjeu le plus problématique dans l'apprentissage à l'usage des technologies. Le réel défi de la formation est situé dans tout ce qu'il y a autour de ce savoir technique. C'est bien plutôt la maîtrise des compétences dites *informationnelles* et *stratégiques* qui constitue la véritable clé de voûte d'une appropriation efficace et durable des TIC. Or, c'est précisément leur acquisition qui se révèle plus complexe à enseigner sur une courte durée. Les *compétences informationnelles* ont trait à la capacité de pouvoir rentrer dans les contenus et aller chercher l'information dans un environnement numérique, ainsi que la capacité à comprendre, évaluer et trier l'information disponible sur la toile. Les *compétences stratégiques* sont liées, elles, à la capacité à rechercher l'information de manière proactive et savoir la réutiliser de manière pertinente à des fins déterminées dans son propre cadre de vie.

L'apprentissage de ces compétences informationnelles et stratégiques pose d'autant plus question que c'est à leurs niveaux que l'on constate des lacunes récurrentes chez des très nombreux utilisateurs – même plus avancés.

## B

#### LA CAPACITÉ D'AUTONOMIE ET DE PROGRESSION

---

Au-delà de la question des compétences numériques proprement dites, un dernier problème patent dans l'évolution des usages est celui du manque d'autonomie des personnes face à leur propre apprentissage. Cette difficulté n'est pas inhérente à l'acquisition de compétences et connaissances dans le domaine des TIC ; elle est, bien plus largement, liée au parcours d'apprentissage proprement dit. Bien qu'elle puisse se retrouver dans tous les domaines de formation, la

capacité *d'apprendre à apprendre* se révèle essentielle dans les formations aux TIC. Elle est doit être envisagée comme une véritable assurance à long terme contre les risques de fracture numérique dans les usages. Qu'il s'agisse d'apprendre à s'auto-évaluer, d'apprendre à adopter une attitude de curiosité intellectuelle ou à développer des compétences cognitives dites « de transfert », lesquelles permettent d'utiliser des savoirs acquis dans d'autres contextes, ces « méta-compétences » ont trait aux aspects plus génériques, durables et transférables des connaissances associées aux formations délivrées. Elles sont fondamentales pour permettre un apprentissage actif, durable et surtout autonome des TIC.

La réduction des inégalités liées aux usages est un objectif qui s'inscrit dans le temps, car la progression des usages et l'acquisition d'une véritable « autonomie numérique » s'acquièrent de manière progressive par une pratique tant assidue que continue. De fait, sans mise en pratique régulière, les connaissances et compétences liées aux TIC deviennent rapidement obsolètes. D'où l'importance d'évoluer au quotidien dans un cadre social qui offre des opportunités d'usages et d'exercices. Ceci dit, on peut s'interroger sur la capacité des formations courtes de quelques heures seulement, qui ne s'inscrivent pas dans un parcours formatif à plus long terme, à fournir les outils nécessaires à un usage autonome, efficace et durable de ces technologies en perpétuelle évolution.



## LES DÉFIS DE LA FORMATION AUX TIC

### ABAISSEZ LES SEUILS D'ACCÈS AUX FORMATIONS

Compte tenu d'un besoin encore manifeste de formations au niveau des compétences de base, il apparaît essentiel de poursuivre l'investissement dans des "cours de premiers pas", centrés sur l'acquisition d'aptitudes de base (compréhension des consignes écrites, reprise de confiance en soi, etc.).

L'abaissement des seuils d'accès aux formations doit aussi passer par l'organisation de cours dans des lieux familiers au public concerné afin qu'ils s'y sentent à l'aise et décontractés (maisons de quartier, CPAS, etc.).

Par ailleurs, il est essentiel d'assurer une meilleure coordination entre les centres d'accès publics à internet spécialisés dans la prise en charge d'un public éloigné des TIC et les centres plus classiques de formation permanente. Cette articulation permettrait de développer de meilleur relais qui prennent en charge ces publics fragilisés dans un parcours éducatif à plus long terme.

### DÉSENCLAVER LA FORMATION AUX TIC

Aujourd'hui, la formation aux TIC est trop souvent cloisonnée par rapport à d'autres formations (cours d'alphabétisation ou de langue, par exemple) qui visent à l'intégration professionnelle ou à la revalorisation sociale. Il est nécessaire d'envisager l'apprentissage aux TIC dans un cadre plus large que sa seule finalité technique afin de la conjuguer à d'autres projets sociétaux plus transversaux (lutte contre l'analphabétisme, projet d'insertion professionnelle, d'insertion des jeunes, etc.). Dans cette perspective, la formation dans le domaine des TIC est davantage un moyen concret de revalorisation des personnes qu'une simple fin en soi. Ceci implique une meilleure coordination entre les centres de compétences TIC et les autres organismes sociaux.

Le décroisement des formations aux TIC et leur intégration à d'autres formations constituent également un excellent moyen de favoriser chez l'apprenant le développement simultané de compétences numériques et autres compétences cognitives ou sociales ainsi que le transfert des connaissances.

### TRAVAILLER DAVANTAGE PAR PROJET

Cette approche transversale de l'apprentissage à l'usage TIC implique d'envisager la formation dans une logique de travail par projet. Cette méthode a l'avantage majeur d'intégrer dans l'apprentissage des exemples concrets, en liens avec les préoccupations personnelles des apprenants et qui *font* donc *sens* dans leur

quotidien. Cette approche favorise, en outre, le travail en groupe par l'implication de plusieurs personnes autour d'un même projet commun.

FAVORISER « L'APPRENDRE À APPRENDRE »

Il est finalement primordial concevoir et mettre en place des dispositifs de formation qui possèdent, avant tout, des objectifs au-delà du strict apprentissage des compétences instrumentales, de manière à favoriser le développement chez l'utilisateur d'aptitudes génériques et socioculturelles indispensables à la pérennisation et au renouvellement de ses acquis en la matière. L'acquisition d'une autonomie dans l'apprentissage est le seul moyen, pour l'apprenant, de pérenniser véritablement ses acquis et faire face au processus de décrochages et rattrapages successifs lors de l'apprentissage des TIC. Cette autonomie constitue, en ce sens, un gage de réduction des inégalités numériques, à long terme.

Le métissage des modes et des environnements pédagogiques favorise particulièrement l'acquisition de cette autonomie d'apprentissage, en privilégiant des méthodes actives qui impliquent et responsabilisent les apprenants face à leur propre apprentissage. Il s'agit, par exemple, d'allier la dynamique de groupes à des moments plus individuels d'autoformation, de conjuguer l'enseignement d'éléments théoriques avec de longues plages d'exercices ou encore d'encourager l'apprentissage à l'usage des technologies au sein de différents types d'environnements informatiques.

Accompagner les publics – notamment précarisés – dans leurs usages des TIC et favoriser leur autonomie dans l'apprentissage sont ainsi des gages majeurs de réussite à la réduction des inégalités numériques à long terme. Face aux inégalités nouvelles, réponses nouvelles ? Rien n'est donc finalement moins sûr. A l'heure où les TIC précipitent la société dans l'ère de l'information et de la connaissance, le leitmotiv *d'égalité d'accès à l'éducation et à la formation* reste, plus que jamais, d'une brûlante actualité.

Péline Brotcorne

- Brotcorne P., Valenduc G. (2008), *Construction des compétences numériques et réduction des inégalités – Une exploration de la fracture numérique au second degré*, Rapport pour le SPP Intégration sociale, Bruxelles, juillet 2008 (téléchargeable sur [www.mi-is.be](http://www.mi-is.be) ou [www.ftu-namur.org](http://www.ftu-namur.org))



AVEC LE SOUTIEN DU MINISTÈRE DE LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE,  
SERVICE DE L'ÉDUCATION PERMANENTE