

État des lieux de la réflexion sur le projet de lutte contre la fracture numérique en alphabétisation

2 et 3 juillet 2013

Introduction

Les 2 et 3 juillet, nous avons proposé des journées de réflexion afin de définir les actions à mener dans le cadre de la lutte contre la fracture numérique en alphabétisation d'ici la fin de la programmation FSE¹ actuelle (31/12/2014).

Les objectifs de ces 2 journées étaient les suivants :

- ✓ établir un bilan de ce qui a été réalisé jusqu'ici avec des représentants des différents partenaires ;
- ✓ définir les priorités à donner pour la poursuite de la programmation (jusqu'au 31/12/14).

Pour ce faire, nous avons rassemblé des représentants des différents bénéficiaires du projet :

- ✓ des apprenants du Comité Participatif des Apprenants (CPA) de Schaerbeek et de Saint-Gilles : Halima Hamim, Aïcha Moufidi, Fatima El Maroini, Khalil Saadi, Joe Kalobwe, Idrissa Sidibe et Antoine Debocq ;
- ✓ de 5 associations du réseau alpha bruxellois : Ali Cicek (SIMA), Karine Zähler (CFBI), Dominic Lauthe (Collectif alpha), Nkaya (CEDAS) et Brigitte Carbocci (GAFFI) ;
- ✓ des partenaires : Valérie La Fontaine (Fobagra asbl) et Rudy Cassart (Banlieues asbl) ;
- ✓ des agents de maintenance : Benjamine Kadima (LEE Sud-est), Mercedes Franco (LEE Centre) et Olivier Bogaert (LEE Ouest) ;
- ✓ des formateurs : Marthe Kantengwa (LEE Centre), Jamila Zeamari (LEE Nord-ouest), Khalid El Mazroui (LEE Ouest) et Rudy Tshibangu (LEE Sud-est) ;
- ✓ des formateurs TIC : Nadia Touzani (LEE Centre), Patricia Fernandez (LEE Sud) et Boubacar Guede (LEE Nord-est) ;
- ✓ du service pédagogique : Monique Rosenberg (LEE Bxl) et Jacqueline Michaux (LEE Bxl) ;
- ✓ des directeurs : Anne-Chantal Denis (LEE Bxl), Abdelhamid Ghanoui (LEE Ouest) et Francisco Hernando (LEE Centre).

1 Fonds Social Européen.

Nous avons travaillé en nous inspirant de la méthodologie du croisement des savoirs et des pratiques² d'ATD Quart-Monde. Le principe de base de cette méthodologie repose sur le postulat que chacun détient un savoir issu de l'expérience ou de connaissances intellectuelles (lecture, étude, ...) ou de terrain (les formateurs, intervenants sociaux).

Chaque participant est considéré comme co-chercheur, co-acteur pour identifier les questions, les mettre en problématiques et rechercher des compréhensions et des pistes de changements. Afin d'assurer à chacun une sécurité, un temps pour bâtir sa propre pensée, les participants sont regroupés en référence à leur propre groupe d'appartenance (ici : apprenants, formateurs, agents de maintenance, ...).

Théoriquement, nous aurions dû avoir un animateur par sous-groupe. Vu le nombre élevé de sous-groupes en présence (8), il ne nous a pas été possible de suivre de façon stricte la méthodologie. Nous avons néanmoins demandé à Claire Corniquet (LEE Bxl) qui a suivi la formation au croisement des savoirs d'accompagner les apprenants afin que l'écrit ne soit pas un obstacle à leur participation.

A côté de cette méthodologie d'animation, nous avons choisi de réaliser un cadre logique simplifié pour définir les activités à mettre en place dans les mois à venir. La « gestion du cycle de projets - GCP », dite aussi « méthode du cadre logique », est une méthode de planification des projets ciblés sur les objectifs à atteindre. Conçue dans les années 60, la méthode a depuis lors été améliorée, entre autres en y adjoignant une phase d'analyse utilisant la technique visuelle des « arbres » ou « métaplan ».

La gestion du cycle de projet³ – GCP - est une méthode outillée et intégrée permettant :

- ✓ de cibler l'analyse, la planification, la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation du projet sur l'atteinte des objectifs ;
- ✓ de réaliser une analyse logique, approfondie et structurée avec l'ensemble des parties prenantes afin de s'assurer de la pertinence, de la faisabilité et de la viabilité du projet ;
- ✓ de structurer la communication entre les parties prenantes par un questionnement permanent ainsi qu'une documentation cohérente ;
- ✓ de cadrer au sein des arbres et du cadre logique les différents éléments constituant le projet (ex : problèmes, objectifs, acteurs, mises en œuvre des activités, moyens et ressources alloués...). Ces outils disposent de la flexibilité requise pour tout projet évolutif ;
- ✓ d'associer chaque partie prenante dans un dispositif participatif requérant la responsabilité de chacun.

2 <http://www.atd-quartmonde.be/Charte-du-croisement-des-savoirs.html>

3 <http://www.fse.be/boite-a-outils/documents-de-base/appliquer-la-methode-de-la-gestion-du-cycle-de-projet/PCMFACILE.pdf>

Nous avons réalisé une version simplifiée de cette méthodologie en réalisant 3 de ses phases : l'arbre à problèmes, l'arbre à objectifs et la définition d'activités à mettre en place.

Dans le processus complet, nous aurions dû effectivement prendre davantage de temps à la discussion et établir un calendrier des activités à réaliser dans le futur (prendre des engagements) et définir des indicateurs de réussite pour pouvoir ensuite évaluer le processus. En 2 jours, cet objectif était difficilement atteignable et nous avons donc prévu de nous revoir en octobre pour présenter le présent rapport aux partenaires du réseau alpha et pour constituer un groupe de travail pour la poursuite de la réflexion.

Les activités

Après avoir présenté la méthodologie et la démarche de travail des 2 journées, nous avons entamé la réflexion par une définition du concept « TIC ».

1. DÉFINITION DU CONCEPT TIC

Après un bref tour de table où chaque personne s'est nommée et a indiqué son statut, nous avons entamé nos 2 journées de travail par une réflexion sur le concept TIC (Technologies de l'Information et de la Communication). Cette première activité poursuivait un double objectif, d'une part définir et clarifier ce que chacun entend par les TIC et d'autre part, apprendre à se connaître, créer du lien dans le groupe et un vocabulaire commun.

Nous avons travaillé en 2 temps. Une première phase individuelle a amené chacun à s'interroger sur ce que les TIC signifient.

La première activité a consisté à définir ce qu'on entend par TIC. Des images ont été disposées sur la table, les participants ont été invités à en choisir deux et à les coller sur une affiche : ce que sont les TIC, ou une autre affiche : ce que ne sont pas les TIC.



Voici les 2 affiches ainsi créées :



Les participants ont ensuite été invités à se regrouper en fonction des couleurs de leur badge, couleurs correspondant à leur appartenance à un groupe. Chaque sous-groupe a mis au point une définition des TIC. Nous avons alors procédé à la mise en commun. Chaque sous-groupe lisait sa définition au grand groupe, puis les participants se regroupaient pour voir s'il y avait des questions de précision, des mots non compris ou des phrases à clarifier.

a) Groupe des directeurs

« Opportunité technologique permettant le lien entre les personnes et l'ouverture à l'information. Il faut garder la maîtrise de l'usage que l'on en fait et du temps qu'on y consacre ».

Cette première définition a donné lieu à des éclaircissements sur certains mots (« maîtrise », « consacrer ») et un débat autour des mots : « opportunité » et sur la question du « temps ».

En effet, si les TIC nous apportent des informations et créent des liens, il ne faut pas en négliger les effets pervers et négatifs qui y sont associés, dont le fossé qui se crée entre le monde virtuel et le réel. Si chacun s'accorde à dire que les TIC sont des outils précieux, les personnes en présence estiment qu'il faut mettre des limites. « Je pourrais utiliser l'ordi tout le temps mais je décide de n'y

passer qu'un certain temps ». « C'est une opportunité, ça c'est positif, mais il y a des éléments négatifs ». « Comment vous voyez ce temps consacré aux TIC et le temps consacré à autre chose ? ».

Le risque existe bel et bien de ne plus vivre qu'avec la souris au bout de la main : « il y a en effet des risques de dérives comme le risque de prendre trop de temps sur l'ordi ou une tablette ».

Les directeurs ont insisté sur la nécessité de garder le lien avec la vie réelle : « On peut obtenir une information par Internet qui nous sert dans la vraie vie. On se retrouve donc lors d'un événement par exemple avec d'autres dans la vraie vie ».

b) Groupe des associations



« Transmission et ou échange d'informations par une technique mise au point (outil spécifique) »

En grand groupe, les expressions « mise au point », « spécifique » et « échange » ont été explicitées pour les apprenants. Le mot « échange » doit bien être compris dans le sens de réception d'informations.

En effet, dans la méthodologie du croisement des savoirs, il est important de prendre le temps nécessaire afin que chacun maîtrise le vocabulaire et les idées émises pour lever les ambiguïtés ou incompréhensions qui entraveraient le travail commun.

c) Groupe des apprenants

4 mots : « ordinateur, Internet, Google, communiquer ». » Si tu as un ordinateur, tu peux aller sur Internet et communiquer avec les gens, le monde ». « Ça sert pour payer le loyer, chercher un emploi, prendre rendez-vous chez le médecin, chercher un billet d'avion, communiquer avec la famille au Maroc. » La priorité est bien de pouvoir communiquer.



Cette définition était claire pour tout le monde.

d) Groupe du service pédagogique



« Outils électroniques visuels et auditifs ou écrits utiles dans la vie privée et professionnelle pour s'informer, compléter de l'information, résoudre des problèmes en vue de :

- Communiquer des savoirs et des sentiments
- Apprendre de façon interactive ou pas
- Échanger des biens matériels ou des services ».

En grand groupe, les apprenants ont posé la question suivante : « Qu'est-ce que veut dire 'outils' ? » (=> à apprendre, à échanger) .

Les formateurs pensent que c'est une définition complète : c'est une liste de ce qu'on peut faire. Même si la liste n'est pas complète, la définition présente les grandes lignes.

Les directeurs ont précisé qu'au-delà des opportunités, il faut garder à l'esprit que certaines personnes utilisent ces technologies pour faire du tort. On peut aussi mal utiliser les TIC. Les associations ont relevé que cette dérive n'était pas propre aux TIC : « La parole peut aussi faire du mal », tout dépend de l'usage que l'on en fait.

e) Groupe des formateurs

« Nouvelles techniques et nouveaux outils d'accès à l'information et à la communication indispensables à la vie dans la société actuelle. »



En grand groupe, les apprenants ont souhaité des précisions sur le terme « accès » et les directeurs se sont questionnés sur le terme « indispensable ».

Pour les formateurs, les TIC sont maintenant incontournables pour par exemple payer ses factures sur Internet. De plus en plus de banques limitent le nombre de guichets et il y a maintenant un caractère « obligatoire » à utiliser les TIC. Même si on est encore libre de notre utilisation des moyens technologiques, c'est sans compter le poids de la société actuelle et les questions financières. Des apprenantes témoignent : « Je n'ai pas les moyens de payer Internet, je peux payer moi-même mes factures au guichet ». « Je n'ai pas les moyens donc je dois courir à gauche et à droite ».

Les associations ont souligné que le terme « indispensable » pose un débat de fond sur nos choix. En effet, il existe par exemple des possibilités de choix alternatifs à la politique des banques privées. Par exemple, « quand on a un compte à La Poste, on peut toujours avoir accès aux guichets ».

f) Groupe des formateurs TIC



« Technologies qui permettent de communiquer via des canaux électroniques. Elles permettent un échange et un partage rapides d'informations dans le monde. Ces technologies font partie de notre quotidien ».

De nombreux mots ont dû être précisés : « technologies, nouvelles ou anciennes ? » « électronique », « canaux ».

Selon un formateur TIC, ce qui a trait à l'électronique, c'est tout circuit électrique qui permet de communiquer (ex : le composant d'un ordinateur est électronique). Le wifi est spécifié en tant qu'exemple de canal. Pour paraphraser, un apprenant soumet l'idée que c'est comme le câble pour les chaînes TV.

g) Groupe des partenaires

« Ouverture vers le monde, vers d'autres moyens de communication. Ce sont des outils. Il faut aussi acquérir un regard critique pour ces différents outils .»



En grand groupe, les mots « acquérir » et « regard critique » sont précisés.

h) Groupe des agents de maintenance



« Outils permettant de créer et d'accéder à des informations et à les communiquer ».

En grand groupe, le terme « créer » est précisé dans le sens où on ne fait pas que recevoir des informations, on peut aussi en mettre en ligne. « Derrière la machine, il y a toujours un homme. C'est toujours un homme qui va créer l'info. Ce n'est pas l'outil qui la crée ».

Cette première activité a permis à chacun de clarifier ce que les initiales « TIC » cachent. Il ne s'agit pas seulement des ordinateurs mais surtout d'un ensemble d'outils technologiques : GSM, distributeurs de billets, ... Nous avons eu également l'occasion d'aborder les questions éthiques que pose ce type de support et de faire connaissance.

A l'issue de cette activité, chacun semblait à l'aise pour prendre la parole et demander des précisions si nécessaire.

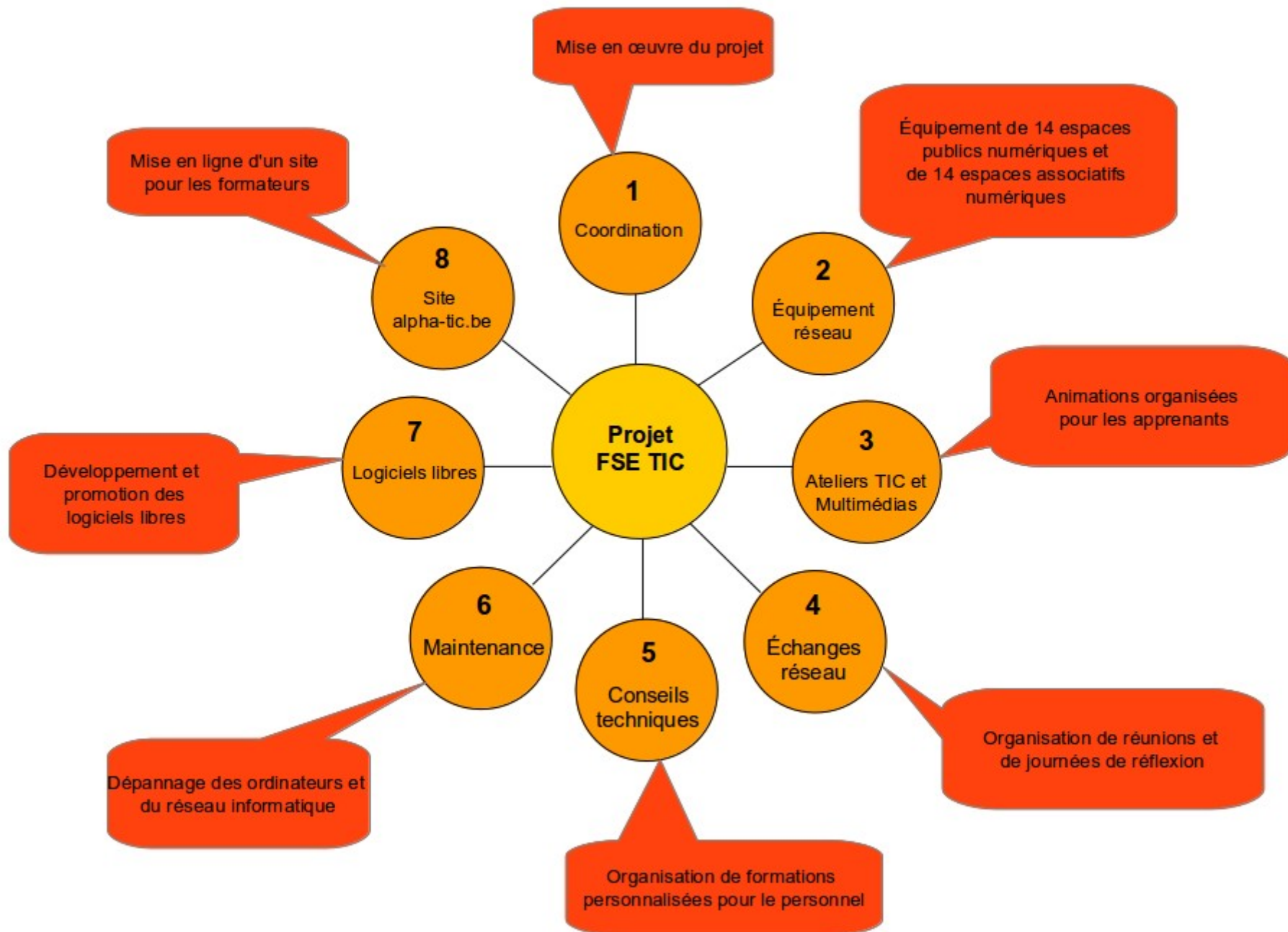
2. LES AXES DU FSE

Depuis 2002, Lire et Écrire Bruxelles lutte contre la fracture numérique en alphabétisation. Grâce à un subside du Fonds Social Européen (FSE), la Régionale a pu équiper ses six implantations locales et des associations du réseau d'alphabétisation bruxellois en matériel informatique et/ou multimédia, engager des formateurs TIC (un par locale), mettre sur pied des groupes de travail et des actions de formation d'apprenants et de formateurs, ...etc.

L'objectif des 2 journées de réflexion étant d'aboutir à des idées d'activités et d'actions à mener d'ici à la fin de la programmation FSE, il nous a semblé important de resituer le cadre dans lequel nous nous inscrivons actuellement. En effet, même si les axes subsidiés par le FSE permettent une certaine liberté d'action, ils constituent néanmoins un cadre de référence.

Ainsi nous avons d'abord présenté brièvement les 8 axes (voir schéma à la page suivante) et chaque sous-groupe s'est vu confié celui ou ceux qui le(s) concernai(en)t de premier chef :

- x les apprenants se sont penchés sur l'axe 3 (atelier TIC et multimédias) ;
- x les représentants des associations ont expliqué comment ils se sont appropriés les ordinateurs mis à leur disposition grâce au financement du FSE (axe 2) ;
- x les formateurs TIC nous ont présenté leur travail de mise en ligne et d'animation du site alpha-tic.be (axe 8) ;
- x les agents de maintenance nous ont parlé des coachings en maintenance préventive (axe 5). Cette présentation a été complétée par Valérie La Fontaine qui coordonne les coachings à Fobagra, partenaire de Lire et Écrire Bruxelles dans le cadre du projet FSE et par les formateurs qui ont été coachés dans différents projets ;
- x Rudy Cassart, directeur de Banlieues asbl, partenaire de Lire et Ecrire Bruxelles, a exposé les actions menées dans le cadre des axes 6 (maintenance) et 7 (logiciels libres) ;
- x Isabelle Chasse a témoigné des actions menées concernant les axes 1 (coordination) et 4 (échanges avec le réseau).



Les activités et réflexions qui ont émergé des 2 journées de réflexion ont été complétées afin d'avoir une vision globale de ce qui a été réalisé depuis 2007.

2.1. Axe 1 : Coordination

Cet axe, comme son nom l'indique, concerne la recherche d'actions à mener, la mise en œuvre de celles-ci et la coordination du projet.

2.2. Axe 2 : Équipement du réseau

L'historique de l'équipement des associations du réseau sera ensuite complété des commentaires des représentants des associations présentes aux journées des 2 et 3 juillet.

Un appel à projet a été envoyé dans le courant du mois d'octobre 2007 aux 115 associations partenaires qui devaient y répondre pour le 9 novembre 2007 au plus tard.

L'appel à projet spécifiait 3 critères de sélection :

- 1) ordinateurs destinés au public de l'association (sans spécifier que les ordinateurs étaient uniquement destinés au public alpha) ;
- 2) présence d'un projet pédagogique (sans spécifier qu'il s'agissait d'un projet pédagogique pour le public alpha) ;
- 3) date de réponse.

Les responsables de l'appel à projet ont reçu 30 réponses d'associations différentes. Sur base de critères définis à l'interne, 14 associations ont été sélectionnées et 90 ordinateurs ont été attribués comme suit :

Zone	EPN	Nombre d'ordinateurs attribués
C	Chom'Hier	10
C	CENTRE TEFO	10
NE	SIMA	6
NE	Voix des Femmes	6
NE	GAFFI	4
NE	CEDAS	10
NE	APAB	5
O	Manguier en Fleurs	10
O	CACTUS	7
S	Marconi	6
S	Entraide & Culture	10
S	CFBI	10
S	Collectif alpha Saint-Gilles	3
S	Collectif alpha Forest	3
	TOTAL :	90

Tous les ordinateurs n'ayant pas été attribués, les espaces numériques associatifs (EAN) ont ainsi été

créés dans différentes associations :

Zone	EAN	Nombre d'ordinateurs attribués
C	Bruxelles Laïque	2
C	Ateliers du Soleil asbl	2
C	Maison Mosaïque Laeken	2
C	Caria	2
NE	Soleil du Nord	2
NE	GAMS	2
NO	La Rue	2
NO	Alpha-signes	2
NO	Centre d'entraide de Jette	2
NO	La Porte Verte (Centre Alpha)	2
O	Convergences	2
SE	Proforal	2
O	Maison des enfants d'Anderlecht	2
SE	Espace Couleurs Femmes	2
	Total :	28

Ces EPN et EAN ont signé une convention avec Lire et Écrire Bruxelles conclue pour une durée de 3 ans s'étendant du 31/12/2007 au 31/12/2010. Cette convention stipulait les engagements respectifs de Lire et Écrire Bruxelles et de l'association.

Lire et Écrire Bruxelles s'engageait à :

- ✓ sélectionner le matériel requis et le fournisseur ;
- ✓ acheter le matériel informatique nécessaire ;
- ✓ garantir l'installation conforme dudit matériel (voir annexe 2) ;
- ✓ garantir que le partenaire en aura l'usage pendant la durée de l'amortissement. Le partenaire en sera propriétaire de plein droit pour 1 euro symbolique au terme de l'amortissement, le 31/12/2009 ;
- ✓ organiser la formation d'un ou deux animateurs à l'utilisation des TIC et/ou à la gestion et l'entretien d'un parc informatique, formations nécessaires à l'accompagnement des utilisateurs du matériel informatique ;
- ✓ organiser la maintenance du matériel informatique pendant toute la durée où Lire et Écrire Bruxelles est propriétaire du matériel ;
- ✓ assurer le matériel contre l'incendie, le vol et les dégâts des eaux jusqu'au terme de l'amortissement.

Le partenaire s'engageait à :

- ✓ assurer les frais de connexion rapide à l'Internet ;
- ✓ fournir le matériel de base nécessaire (chaises, tables...) ;
- ✓ désigner une (minimum) personne de l'association chargée de l'accompagnement des utilisateurs dudit matériel informatique. Si la – ou les – personnes désignée(s) par l'association ne dispose(nt) pas des compétences requises, elle(s) sera(ont) tenue(s) de suivre au minimum une formation à l'utilisation des TIC organisée par Lire et Écrire Bruxelles ;
- ✓ être présent aux réunions de concertation zonales organisées par Lire et Écrire Bruxelles ;
- ✓ participer aux réunions du groupe TIC organisées par le pôle pédagogique de Lire et Écrire Bruxelles ;
- ✓ respecter les conditions suivantes :
 - ✗ *mettre le matériel informatique à la disposition du public de l'association.*
 - ✗ *installer le matériel informatique dans un local répondant aux normes en vigueur en matière de sécurité.*
 - ✗ *gratuité de l'accès : le lieu devra être gratuitement accessible ainsi que la navigation et l'utilisation de l'ordinateur. L'utilisation des périphériques (ex: imprimante, scanner) peut, elle, être payante.*
 - ✗ *élaborer un projet pédagogique autour des TIC : les activités de l'organisme (non nécessairement liées aux TIC) sont déjà identifiées - culture, éducation populaire, service social, etc. Les TIC viennent alors s'intégrer en transversalité aux usages existants.*
 - ✗ *sur demande du FSE, l'association partenaire réalisera une fois par an un rapport d'activités et l'enverra à la cellule Recherche et Développement de Lire et Écrire Bruxelles au plus tard fin mars, en donnant une description qualitative et quantitative de la fréquentation du matériel informatique par le public.*

Parallèlement à ces installations, les implantations locales de Lire et Écrire Bruxelles ont été progressivement équipées.

Par la suite, des kits informatiques ont également été proposés aux associations. Dans ce cadre, Lire et Écrire Bruxelles s'est constituée en centrale d'achat auprès d'Oxfam Solidarité et/ou CF2D et a proposé des ordinateurs de seconde main équipés de logiciels libres. Une formation aux logiciels libres a été proposée aux intéressés ainsi qu'une visite de l'espace Mondiapolis d'Oxfam Solidarité.

En septembre 2009, un appel à projet a été envoyé aux associations du réseau alpha, appel à projet pour des kits informatiques principalement à destination des formateurs de ces associations. En effet, nous sommes partis du principe que plus les formateurs seraient eux-mêmes à l'aise avec l'informatique, plus ils seraient enclins à utiliser les ordinateurs avec leurs apprenants.

Voici le détail des kits informatiques fournis :

15 associations	Nombre de personnes concernées
Ateliers du Soleil	1
Caria asbl	2
Gams asbl	6
Espace Couleurs Femmes	1
SIMA asbl	9
La voix des femmes	7
Collectif alpha Saint-Gilles	2
CFBI	4
Quef	1
Maison de quartier d'Helmet	3
Entraide Bruxelles	4
Formosa asbl	2
Manguier en fleurs	6
Chom'Hier asbl	19
La Porte Verte (Centre Alpha)	1
LEE Bruxelles	1
Total	69

En juin 2012, nous avons réitéré l'expérience en proposant des ordinateurs pour compléter l'équipement des associations. En voici le détail :

Associations	Nombre d'ordinateurs attribués
Espace Couleurs Femmes	4
Convivial	16
La Porte Verte (Centre Alpha)	5
Partenariat Marconi	10
FAM	3
Total :	38

Ce qu'en disent les associations lors de nos 2 journées de réflexion :

Ali (SIMA) : « On n'a pas de conclusions. On s'est retrouvé dans notre projet respectif pour que le public puisse accéder mais la maintenance pose problème et les logiciels sont dépassés. Il faut aussi du personnel formé à disposition pour que cela ait un vrai sens. Sinon, c'est difficile à gérer. On a affiché des heures pour le public mais sans personnel, c'est difficile.

Maintenant, l'EPN est à disposition du public de l'association (FLE et Alpha) mais n'est pas ouvert à l'extérieur. Seule une association d'ISP [située dans le même bâtiment] en bénéficie ». Le SIMA a par ailleurs le projet de transformer l'EPN en labo de langues.

Karin (CFBI) : « C'est un projet ambitieux, on a 10 ordi qui sont utilisés par les jeunes et les apprenants en alpha de l'association. Les ordi servent plus à la recherche, au soutien scolaire, à la communication et à l'échange. Nous avons aussi un partenariat avec des associations qui font du multimédia et de la maintenance ».

Brigitte (GAFFI) : « On a un centre de doc ouvert le mercredi après-midi depuis 2010. Il y a un informaticien sur place pour la maintenance. Chaque groupe d'ISP a un module de 30h d'informatique ».

Dominic (Collectif alpha): « On a 2 ordi et chez nous aussi la gestion des pc pose problème. On se pose aussi des questions sur l'utilisation des ordi qui sont en utilisation libre comme chez Actiris. C'est donc une utilisation directe à différencier de la formation. L'utilisation des ordinateurs en formation doit être associée à l'apprentissage de la langue, ce qui est différent de l'utilisation des ordinateurs de l'EPN ».

2.3. Axe 3 : Ateliers TIC et Multimédias

A titre d'exemple, voici le nombre d'apprenants qui ont participé en 2012 à un atelier TIC dans une Locale de Lire et Écrire Bruxelles :

Locales	Nombre de groupes	Nombre d'apprenants
Centre	7	89
Nord-est	4	52
Nord-ouest	3	33
Sud-est	7	87
Sud	4	29
Ouest	5	56
TOTAL	30	346

Les apprenants qui ont participé aux 2 journées ont témoigné de ce qu'ils apprennent lors de ces ateliers :

soit des compétences informatiques :

- x Apprendre à allumer et éteindre l'ordinateur
- x Apprendre à utiliser la souris
- x Apprendre comment aller sur les sites, sur Internet
- x Apprendre à ouvrir Gmail, Facebook, à utiliser l'adresse mail

- × Apprendre à faire des recherches, à chercher des photos « libres de droit »
- × Apprendre à chercher un travail, un logement
- × Apprendre à télécharger
- × Apprendre à réserver des billets de voyage
- × Apprendre à publier sur Internet via un blog

soit des compétences langagières entraînées grâce à l'ordinateur :

- × Apprendre à lire et écrire
- × Apprendre à taper un texte créé, l'enregistrer sur l'ordinateur et le publier dans un blog.

L'hétérogénéité des apprenants en informatique est une réalité qu'ils soulignent : certains n'ont jamais touché un ordinateur tandis que d'autres ont déjà des connaissances acquises par ailleurs. Cette réalité n'est pas toujours facile à gérer dans le groupe autant pour les apprenants que pour les formateurs.

De plus, selon les groupes, la fréquence d'utilisation est fort différente : certains utilisent l'ordinateur 4 fois par semaine, tandis que d'autres ne se rendent qu'une seule fois dans la salle TIC.

Dans certaines Locales de Lire et Écrire Bruxelles, des Comités Participatifs des Apprenants (CPA) ont vu le jour ces dernières années, rassemblant des apprenants qui ont envie de s'impliquer dans l'organisation des cours et des activités extérieures. Ils se réunissent régulièrement, en dehors des cours, pour discuter de la gestion quotidienne ou encore proposer et organiser les sorties.

De plus en plus, le support informatique est utilisé pour soutenir le travail des CPA. Soit le projet d'une visite nécessite la consultation d'Internet pour des renseignements préalables (adresse, horaire de visites, trajets pour s'y rendre, etc.), soit une lettre de demande d'information est encodée dans un traitement de texte ou encore les comptes-rendus des CPA peuvent être publiés sur un blog.

2.4. Axe 4 : Échange avec le réseau

Depuis 2007, différentes formules ont été proposées aux associations du réseau alpha bruxellois : l'organisation de réunions thématiques (ex. les logiciels libres) ou des réunions autour de logiciels de lecture et/ou d'écriture (ex. Abalect, Entremots, Mots entrecroisés), la participation à ces différents temps de réflexion a été variable.

A titre d'exemple, voici quelques réunions organisées par Lire et Écrire Bruxelles ces dernières années :

- en juin 2009 : reprise des réunions avec le réseau alpha par un état des lieux ;
- en octobre 2009 : réunion autour des logiciels libres ;
- en février 2010 : présentation de logiciels pour l'alpha ;
- en juin 2010 : présentation du kit informatique et lancement du réseau d'échange ;
- en 2010, tentative de créer un réseau d'échanges avec différentes associations (Collectif alpha, Formosa, le Maître Mot et des formateurs TIC de LEE Bxl) afin de partager et publier

des « bonnes pratiques ». Ces réunions ont été animées par Fabienne Ernotte (CF2m).

- En 2011, des animations ont été proposées dans le cadre des réunions de zone.
- Le 19 janvier 2012 : « Les TIC en alphabétisation : mariage d'amour ou de raison ? »
- Le 14 juin 2013 : « Les enjeux des réseaux sociaux et des outils collaboratifs à distance en alphabétisation ».

2.5. Axe 5 : Conseils techniques

Dans le cadre du projet FSE, Lire et Écrire Bruxelles a signé une convention avec Fobagra afin d'assurer l'accompagnement des professionnels de l'alphabétisation qui souhaitent utiliser les TIC dans leur travail ou avec les apprenants.

Fobagra asbl, dont l'objet social est la lutte contre la fracture numérique, s'est spécialisée dans la formation aux TIC des publics peu scolarisés et socialement défavorisés. Dans le cadre de la programmation FSE, Fobagra asbl a assuré durant l'année 2012 les services suivants :

- 2 séances de coaching pédagogique visant à accompagner une formatrice dans la réalisation d'un projet filmé (cf. montage) ;
- 6 séances de coaching à l'utilisation pédagogique des réseaux sociaux et 4 séances autour des usages des tablettes tactiles en alphabétisation (Cf. publication d'un article sur le site www.alpha-tic.be : <http://www.alpha-tic.be/spip.php?article133>);
- 11 séances de coaching pour les agents de maintenance de LEE Bxl ;
- 35 séances de coaching à l'utilisation des outils bureautiques à destination d'un agent administratif et 23 séances avec un directeur ;
- 8 séances de coaching à l'utilisation de fonctions avancées en bureautique à destination de l'employée des ressources humaines ;
- 5 séances de coaching à l'utilisation de Windows pour la directrice d'une association du réseau alpha ;
- ...

Types de coachings personnalisés proposés par Fobagra asbl :

- ✕ Coaching pour la préparation d'une formation ou d'un projet TIC avec les apprenants : rédaction d'un scénario pédagogique, formulation d'objectifs, anticipation des difficultés potentielles, conception d'exercices variés...
Ce coaching convient aussi bien aux animateurs débutants qui voudraient acquérir une méthode solide pour l'organisation de leurs formations qu'aux animateurs confirmés qui souhaiteraient élargir leur approche.
- ✕ Co-animation d'une séance de formation ou d'un projet TIC avec les apprenants : le coach pédagogique vous accompagne sur le terrain, une formule intéressante pour les débutants ou pour expérimenter une nouvelle approche et méthode.

Cet exercice suppose des moments de regroupement du formateur et du coach avant, pendant et après la séance. Sa richesse provient de la confrontation de point de vue. Il s'agit de sortir de l'évidence, de l'unique point de vue : les deux animateurs devront

réfléchir ensemble à la répartition des rôles et des contenus, à la gestion du temps, et trouver un terrain d'entente pour mener à bien la séance. Ils apprendront à se faire confiance, à ne pas s'interrompre, à rester solidaires devant le groupe et pourront, pendant et à l'issue de la séance, se donner mutuellement des retours. Ils vont donc à tour de rôle pouvoir se décentrer et jouer la critique.

- x Coaching à la réalisation d'outils pédagogiques et de supports d'animation : si vous avez un projet qui implique la réalisation d'un outil à vocation pédagogique, le coach vous aidera dans le choix du média/logiciel le plus approprié, il vous accompagnera dans son utilisation technique et vous conseillera pour les aspects graphiques, ergonomiques, communicationnels, ...
- x Ateliers de maintenance préventive : à travers des mises en situation basées sur votre réalité quotidienne, s'exercer ensemble à installer /désinstaller logiciels et périphériques, à sécuriser un réseau informatique, à effectuer des tâches d'entretien et de mise à jour, à réagir en cas de plantage, à analyser et gérer les ressources du PC, etc.

Les agents de maintenance de LEE Bxl ont témoigné de leur expérience. « Il s'agit plutôt d'être des *relais de maintenance* vers Banlieues. Nous avons suivi des formations avec Fobagra une fois par mois. Ce relais est là pour faciliter le travail de ceux qui sont chargés de la maintenance (Banlieues). Ça a commencé il y a quatre ans. Cette année, on a collationné ce que l'on a appris et on en a fait des fiches de maintenance visibles sur le site www.alpha-tic.be. Pour nous, ça nous permet de nous y retrouver quand on a besoin d'infos. Ça dépasse aussi l'ordinateur, c'est aussi l'imprimante, le scan... ».

Un formateur a aussi témoigné des coachings auxquels il a participé : prise en main de logiciels libres, formation audio ou au traitement de l'image, la suite Office (Excell, Powerpoint, Word) ...

2.6. Axe 6 : Maintenance informatique

C'est l'asbl Banlieues, partenaire de LEE Bxl, qui assure le volet maintenance du projet FSE. Cet axe comprend différentes actions :

- 1) Assurer l'hébergement, la gestion et la maintenance du site « alpha-tic »
- 2) Soutenir l'équipement associatif et l'installation des salles TIC dans les associations du réseau alpha bruxellois en participant au projet « Kit informatique » :
 - ✓ prendre contact avec les associations d'alphabétisation afin de s'enquérir de leur intérêt pour le projet et analyser les besoins en matériel informatique ;
 - ✓ déployer le matériel informatique dans les associations d'alphabétisation bénéficiaires ;
 - ✓ animer un atelier d'installation du logiciel libre.

- 3) Collaborer au « site de Lire et Écrire Bruxelles et communication des projets TIC et Alpha » :
- ✓ apporter un support au niveau de l'organisation du contenu du site web de Lire et Écrire Bruxelles ;
 - ✓ assurer la visibilité des projets TIC et Alpha de Lire et Ecrire Bruxelles et ses Locales via la vidéo: prise de vue, acquisition, numérisation, et conversion vers formats divers, montage, conception et réalisation de pochettes et rondelles ;
 - ✓ réaliser un reportage vidéo sur des projets alpha et/ou TIC par an ;
 - ✓ assurer l'accompagnement des travailleurs de LEE dans l'utilisation d'outils vidéo.
- 4) Assurer la maintenance du parc informatique de Lire et Ecrire Bruxelles, des associations du réseau alpha équipées d'ordinateurs de Lire et Ecrire Bruxelles (y compris EPN et EAN)
- ✓ mise à disposition d'un numéro pour le support téléphonique : 02 533 21 89 ;
 - ✓ mise à disposition d'une adresse électronique : support@banlieues.be ;
 - ✓ interventions sur place au niveau du parc informatique tant au niveau des aspects matériels que logiciels ;
 - ✓ audit, analyse des besoins et conseil d'achat et d'utilisation des logiciels ;
 - ✓ support en termes de conseils (achat de matériel, configuration et installation) ;
 - ✓ déploiement d'un serveur de fichiers dans chaque implantation de Lire et Ecrire Bruxelles ;
 - ✓ déploiement dans le cadre du renouvellement du parc informatique de Lire et Ecrire Bruxelles ;
 - ✓ sur demande, mise en place de solutions tendant à décourager le vol ;
 - ✓ support en termes de conseils ou d'interventions techniques auprès des Locales et associations (achat de matériel, configuration et installation des PC) ;
 - ✓ gestion des serveurs Internet et la sauvegarde de fichiers, si applicable.
- 5) Assurer la gestion des serveurs LAN/WAN
- ✓ gestion des noms de domaine ;
 - ✓ gestion, maintenance et administration des serveurs de courriers :
 - Mise à jour logicielle
 - Solutions anti-spam
 - Sécurité
 - Sauvegardes
 - ✓ gestion, maintenance et administration des serveurs de l'infrastructure web :
 - Mise à jour logicielle
 - Solutions anti-spam
 - Sécurité
 - Sauvegardes
 - ✓ gestion et administration de l'outil Sympa permettant la création d'espaces de travail collaboratifs (liste de discussion, de diffusion, partage de documents) ;
 - ✓ mise en oeuvre d'un accès à distance au serveur de fichiers de chacune des implantations via SSH afin d'en permettre la maintenance et la surveillance

- (monitoring) à distance ;
- ✓ analyse des besoins et organisation du partage des fichiers à partir d'une structure communiquée par Lire et Ecrire Bruxelles ;
- ✓ maintenance à distance des serveurs des fichiers au niveau des 8 implantations ;
- ✓ mise en place et suivi des solutions de sauvegarde au niveau des serveurs de fichiers au niveau de chaque implantation ;
- ✓ mise à disposition d'un espace privé (VPN) sur Internet pour héberger la base de données de Lire et Ecrire Bruxelles et conseil d'utilisation ;
- ✓ sur demande, mise en place les accès au réseau privé virtuel (VPN) avec le logiciel OpenVPN: solution comparable à un serveur de fichiers Linux / Samba mais qui fonctionne à distance ;
- ✓ mise en place d'un répertoire de contacts communs basé sur le logiciel eGroupware et OpenLDAP ;
- ✓ sur demande, mise en place d'un agenda partagé basé sur le logiciel eGroupware orienté web ;
- ✓ sur demande, mise en place d'un proxy web et d'un filtrage des accès aux sites web interdits ;
- ✓ sur demande, solution serveur / terminaux en logiciel libre pour des classes de formation.

6) Aider Lire et Ecrire Bruxelles dans l'appropriation d'outils « open source ». Ce projet consiste à :

- ✓ mettre du matériel et des logiciels libres à disposition des travailleurs dans les Espaces Multimédias des Locales dans les associations du réseau alpha demandeuses ;
- ✓ soutenir la coordinatrice Tic et les formateurs Tic de LEE Bruxelles dans l'accompagnement du public alpha dans son utilisation des logiciels libres (appropriation, écoute, soutien, présence) et développer le travail collaboratif ;
- ✓ effectuer la maintenance informatique.

Durant l'année 2012, Banlieues est intervenu dans 16 associations en lien avec l'alphabétisation dans le cadre de la convention FSE :

- Partenariat Marconi
- Espace Couleurs Femmes
- La Porte Verte
- Le Manguier en fleurs
- Proforal
- Quef
- FAM
- Convivium
- CFBI
- Lire et Écrire Bxl Régionale
- Lire et Écrire Bxl Sud
- Lire et Écrire Bxl Sud-est
- Lire et Écrire Bxl Nord-est

- Lire et Écrire Bxl Nord-ouest
- Lire et Écrire Bxl Ouest
- Lire et Écrire Bxl Centre

Rudy Cassart, directeur de Banlieues asbl, a témoigné au cours de nos 2 journées de réflexion de la manière dont il envisage le travail avec Lire et Ecrire Bruxelles et les associations du réseau :

« La philosophie de Banlieues préconise que les associations et LEE Bxl s'approprient leurs outils, il n'y a pas de rétention de l'information ! Les personnes relais dans les associations sont vraiment un atout. A côté des interventions techniques qui restent de la responsabilité de Banlieues, la formation de relais de maintenance est vraiment précieux. A LEE Bxl, avant que ces agents ne soient formés, Banlieues devait parfois se déplacer pour brancher un câble, maintenant, la plupart du temps, les interventions sont justifiées ».

Le matériel vieillit depuis 2006. Il va falloir trouver une source de financement ...

2.7. Axe 7 : Logiciels libres

C'est à nouveau Rudy Cassart, directeur de Banlieues asbl, partenaire de Lire et Ecrire Bruxelles, qui a défendu les choix philosophiques et éthiques faits par son association vis-à-vis des logiciels libres⁴.

Banlieues ne travaille qu'avec des logiciels libres, que ce soit pour la gestion des serveurs ou lors de la création d'un blog, d'un site ou de la messagerie électronique (Cf. Détails des services offerts par Banlieues 2.6.). Il y a une réelle évolution au sein de LEE Bxl et notamment au niveau des animateurs TIC. Certains sont de réels relais pour les logiciels libres.

Une animation de sensibilisation aux logiciels libres a été créée par le groupe de travail TIC de LEE Bxl. Celle-ci a été testée à la Régionale et dans la Locale Nord-ouest. Les autres Locales et le réseau seront sollicités dès la rentrée pour l'organiser chez eux.

Par ailleurs, les kits informatiques sont équipés de logiciels libres.

4 Le logiciel libre est livré avec son code source. L'utilisateur est donc plus libre qu'avec des logiciels propriétaires (ex. windows, office) qui eux gardent le monopole de ce code. L'utilisateur du logiciel libre peut utiliser le programme pour plusieurs choses différentes. Il peut aussi analyser le programme et découvrir les erreurs. Souvent, on trouve très vite sur Internet les corrections de logiciels libres. L'utilisateur peut donc encore améliorer le programme et publier ses améliorations. Enfin et surtout, l'utilisateur peut faire des copies du logiciel et le distribuer (pour en savoir plus, consulter notamment l'article de l'essentiel : http://archive-be.com/page/87475/2012-07-08/http://cours.funoc.be/essentiel/article/article.php?id_art=611)

2.8. Axe 8 : Site alpha-tic

Les six formateurs, porteurs du projet TIC au sein des 6 Locales bruxelloises de Lire et Ecrire ont imaginé le site www.alpha-tic.be. Ce site a été créé sur base de leurs expériences avec les apprenants. Il met à disposition des fiches d'animation pour tous formateurs souhaitant intégrer les nouvelles technologies dans leurs pratiques.

Ce site est conçu comme une plate-forme d'information, de partage et de dialogue à propos des outils TIC/multimédias au service de l'alphabétisation. Les formateurs externes qui ont réalisé des animations sont invités à les publier sur le site.

Les formateurs Tics de Lire et Écrire Bruxelles proposent via le site :

- ✓ 17 fiches pédagogiques détaillées et leur matériel à télécharger ;
- ✓ pour taper son premier texte ou travailler la photo, rechercher un logement sur Internet ou créer un rébus... avec des apprenants alpha ou Fle ;
- ✓ les petites ficelles du métier, des outils en ligne, des conseils techniques accessibles à tous les formateurs ;
- ✓ des articles de réflexion, des annonces de formations, des actualités sur les TIC en alphabétisation et dans un contexte d'éducation populaire ;
- ✓ une plate-forme où partager et faire connaître son expérience des TIC en alphabétisation.

Un des formateurs TIC présent aux journées de réflexion dénonce le caractère encore méconnu du site [alpha-tic.be](http://www.alpha-tic.be). Alors que les formateurs TIC tentent de rendre leur site interactif, seul un formateur externe y a publié son animation ! Nous devons dans l'avenir tenter d'en faire la promotion et de développer son interactivité.

3. CRÉATION DE L'ARBRE À PROBLÈMES

Après avoir défini ce que l'on entendait par les TIC et explicité le cadre de travail subsidié par le FSE, nous sommes entrés dans le vif du sujet de ces 2 journées de réflexion en nous interrogeant sur les causes de la persistance des difficultés d'accès et d'usage des TIC en alphabétisation.

L'étape d'analyse des problèmes, ou d'analyse de la situation, veille à répondre aux questions suivantes :

- x quelles sont les causes qui sont à l'origine de ces problèmes ?
- x quelles sont les conséquences de ces problèmes ?
- x quels sont les problèmes que doit résoudre le projet ?
- x qui est concerné par ces problèmes ?

L'analyse des problèmes des parties concernées permet de réunir et de structurer l'ensemble des données nécessaires à la planification du projet.

L'arbre des problèmes n'est pas unique. Il représente une image de la réalité telle que se la représente le groupe de travail. Il peut continuer à évoluer en cours de projet.

L'arbre à problèmes est un outil méthodologique, qui permet donc de schématiser pour mieux analyser une situation problématique en se posant les bonnes questions et en hiérarchisant les besoins (plus on s'éloigne du tronc de l'arbre, moins les besoins sont importants) ce qui permet par la suite de formuler les actions considérées comme prioritaires.

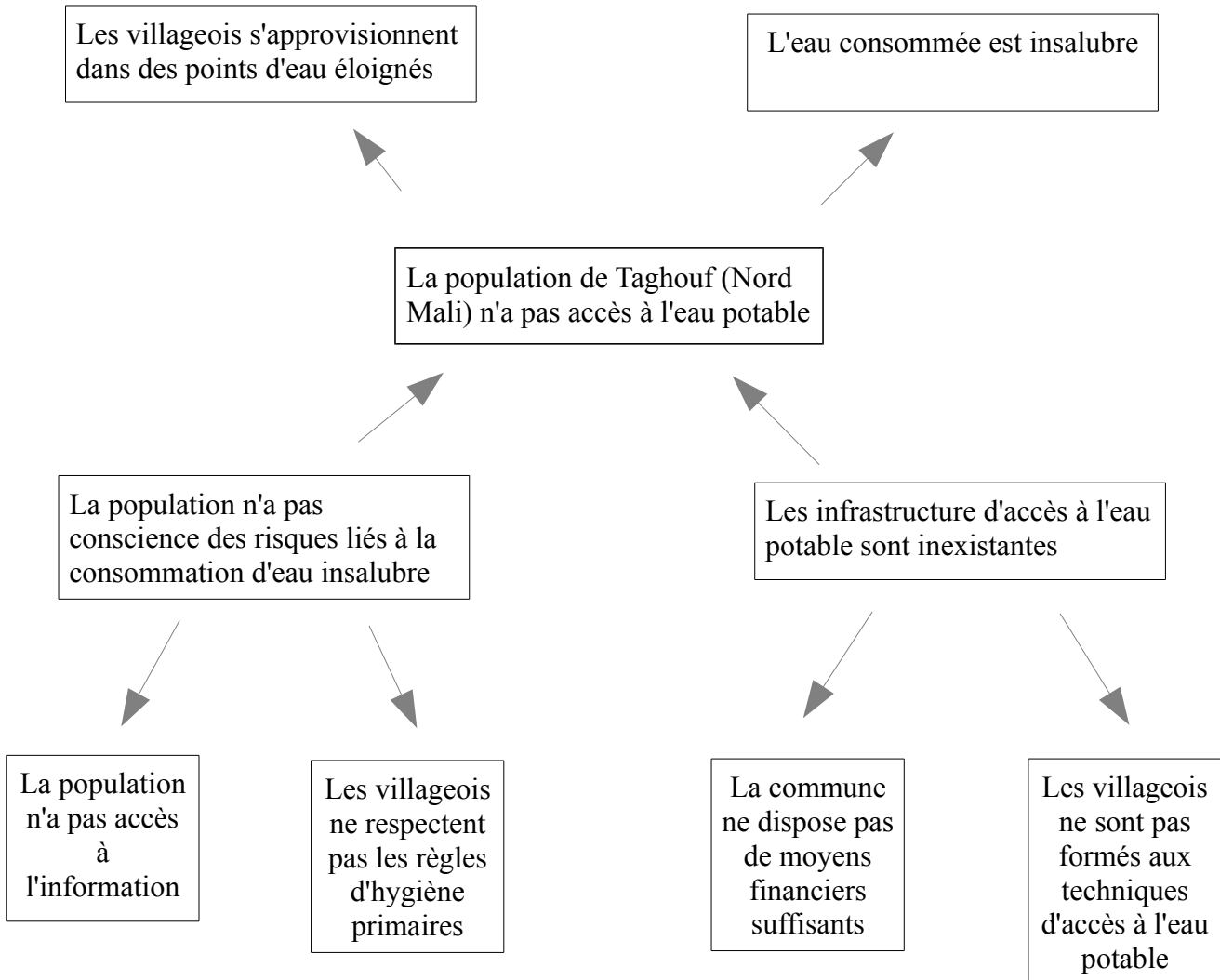
L'idée est de réfléchir aux relations de causes à effet entre les différents facteurs qui sont à l'origine des problèmes constatés. Ce travail s'effectue en trois temps :

- x énonciation claire et précise du problème central qui sera la base du tronc de l'arbre. Dans notre cas nous sommes partis du problème suivant : « l'accès et l'utilisation difficiles des TIC pour le public alpha » ;
- x identification des causes principales et secondaires (les racines du problème) ;
- x identification des conséquences (les branches) et des effets secondaires (ramifications).

Après un temps d'explication de la démarche, nous avons illustré la réalisation d'un arbre à problèmes au départ d'un exemple. Il s'agissait de la problématique d'accès à l'eau potable dans un village du nord du Mali, à Taghouf.

L'arbre à objectifs est présenté à la page suivante.

Exemple d'arbre à problèmes



Dans l'exemple ci-dessus, on voit donc que 2 causes sont responsables du non accès à l'eau potable. D'une part, une cause liée aux infrastructures inexistantes, cause qui provient elle-même de 2 origines : l'absence de moyens financiers et de formation aux techniques d'accès à l'eau potable. D'autre part une cause liée à une méconnaissance des règles d'hygiène de base notamment car la population n'a pas accès à l'information. Le problème de non accès à l'eau potable a 2 conséquences : les villageois doivent parcourir de nombreux kilomètres pour accéder à de l'eau saine et faute d'information, ils consomment de l'eau impure qui occasionne des maladies.

Pour construire notre arbre à problèmes, nous avons procédé comme suit : chaque sous-groupe de pairs a reçu des post-it avec la tâche d'identifier les difficultés liées à notre thème central (une idée par post-it). Chaque sous-groupe a donc listé les difficultés identifiées. Après un temps de travail, un représentant de chaque sous-groupe a collé ses post-it sur le mur en les organisant avec l'aide de l'animateur et du grand groupe autour du problème central afin de réaliser l'arbre à problèmes. Après chaque présentation, un temps de discussion a été consacré pour les questions éventuelles ou encore les éclaircissements nécessaires.

Vu le nombre important de participants et le temps déjà écoulé, nous avons décidé d'en rester à une première organisation des post-it et de passer à une évaluation de la journée. Pour se faire, nous avons mis à disposition des participants des smileys avec la consigne d'en choisir chacun 2 pour symboliser son humeur à l'issue de la journée, un par rapport à la manière dont nous avons travaillé et un par rapport aux activités proposées.

Globalement, les participants étaient satisfaits et de la méthodologie proposée et des activités réalisées. Les smileys montraient des expressions souriantes voire franchement optimistes quoique que parfois un peu circonspectes ... Malheureusement, vu l'heure déjà bien avancée, nous n'avons pas eu le temps de donner la parole aux participants afin qu'ils puissent expliquer leurs choix.

Les participants ont été ensuite informés que nous allions réorganiser les post-it afin de tenter de leur soumettre le lendemain une version plus aboutie de l'arbre à problèmes. En voici une représentation à l'issue de ce travail de réflexion :



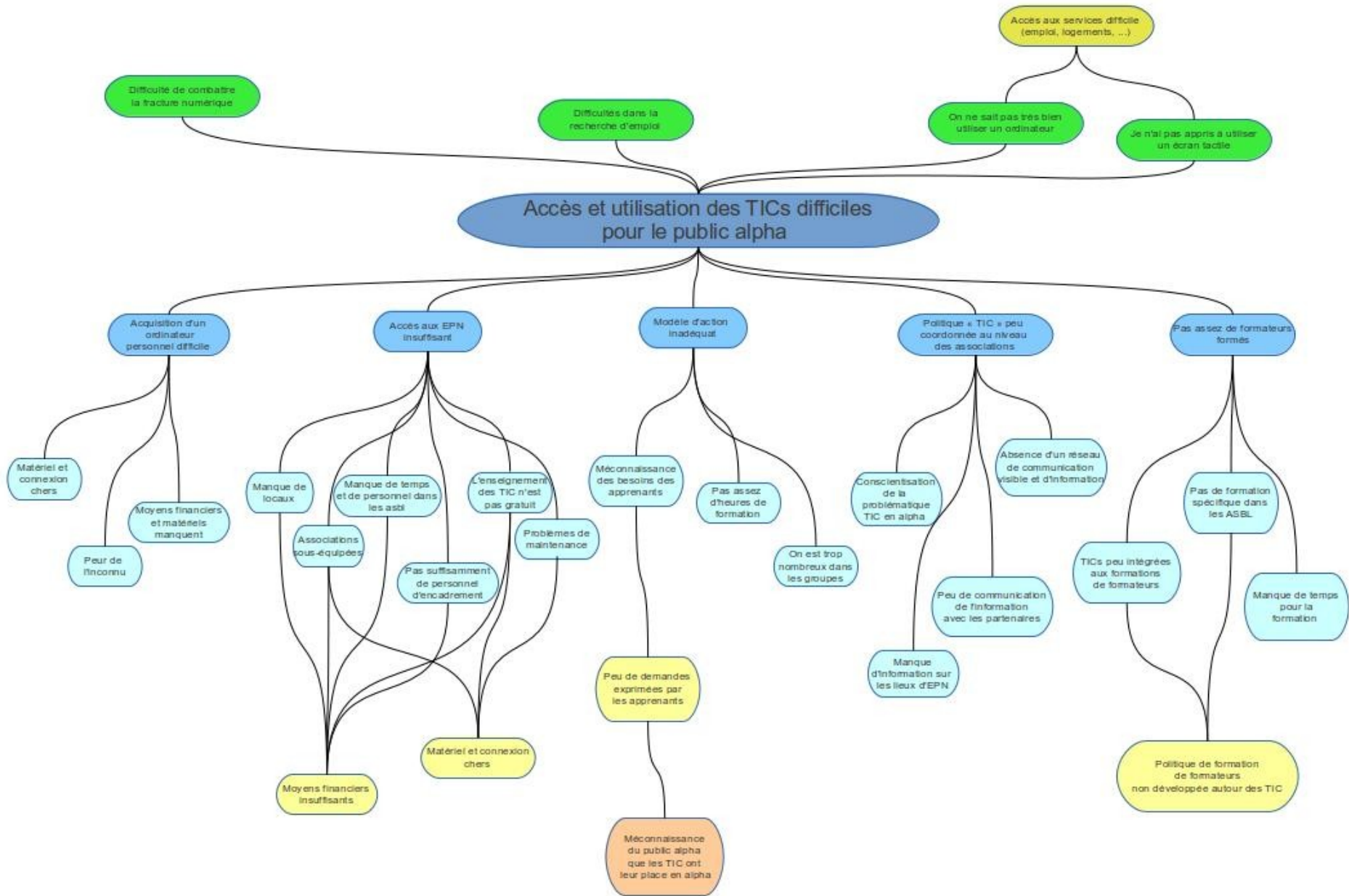
4. VALIDATION DE L'ARBRE À PROBLÈMES REVISITÉ

Après un moment ludique pour se remémorer les prénoms de chacun, la journée a commencé par l'observation de l'arbre à problèmes élaboré la veille. Pour en assurer la pertinence et la cohérence, quelques ajustements et réorganisations avaient donc été effectués la veille au soir qui ont été présentés au groupe.

Au départ de la thématique centrale validée par le groupe : « Accès et utilisation difficiles des TIC pour le public alpha », les problèmes identifiés par les participants lors de la première journée ont été regroupés en 5 racines :

1. Accès personnel au matériel
2. Accès aux EPN
3. Modèle d'action
4. Politique "TIC" et réseau
5. Formation de formateurs

Après quelques éclaircissements, l'arbre est validé par le groupe (voir page suivante). Il a servi de base de travail pour la suite des activités, à savoir l'élaboration des objectifs à atteindre et les activités qui en découlent.



Accès et utilisation des TICs difficiles pour le public alpha

Difficulté de combattre la fracture numérique

Difficultés dans la recherche d'emploi

Accès aux services difficile (emploi, logements, ...)

On ne sait pas très bien utiliser un ordinateur

Je n'ai pas appris à utiliser un écran tactile

Acquisition d'un ordinateur personnel difficile

Accès aux EPN insuffisant

Modèle d'action inadéquat

Politique « TIC » peu coordonnée au niveau des associations

Pas assez de formateurs formés

Matériel et connexion chers

Moyens financiers et matériels manquent

Peur de l'inconnu

Manque de locaux

Manque de temps et de personnel dans les ASBL

Enseignement des TIC n'est pas gratuit

Pas suffisamment de personnel d'encadrement

Problèmes de maintenance

Associations sous-équipées

Matériel et connexion chers

Moyens financiers insuffisants

Méconnaissance des besoins des apprenants

Pas assez d'heures de formation

On est trop nombreux dans les groupes

Peu de demandes exprimées par les apprenants

Méconnaissance du public alpha que les TIC ont leur place en alpha

Conscientisation de la problématique TIC en alpha

Absence d'un réseau de communication visible et d'information

Peu de communication de l'information avec les partenaires

Manque d'information sur les lieux d'EPN

TICs peu intégrées aux formations de formateurs

Pas de formation spécifique dans les ASBL

Manque de temps pour la formation

Politique de formation de formateurs non développée autour des TIC

Une fois validé, nous avons vérifié que les racines des problèmes évoqués correspondaient bien aux axes financés par le FSE, ce qui était le cas pour les cinq racines.

5. TRANSFORMATION DES PROBLÈMES EN OBJECTIFS

L'analyse des objectifs permet de décrire la situation future qui sera atteinte après la résolution des problèmes et d'identifier les objectifs envisageables de l'intervention.

Ce n'est qu'après avoir identifié les problèmes à résoudre par le projet et les parties prenantes impliquées dans leur résolution, que l'analyse des objectifs peut effectivement débiter. Si l'analyse des problèmes a été soigneusement réalisée, la formulation des objectifs peut être réalisée aisément.

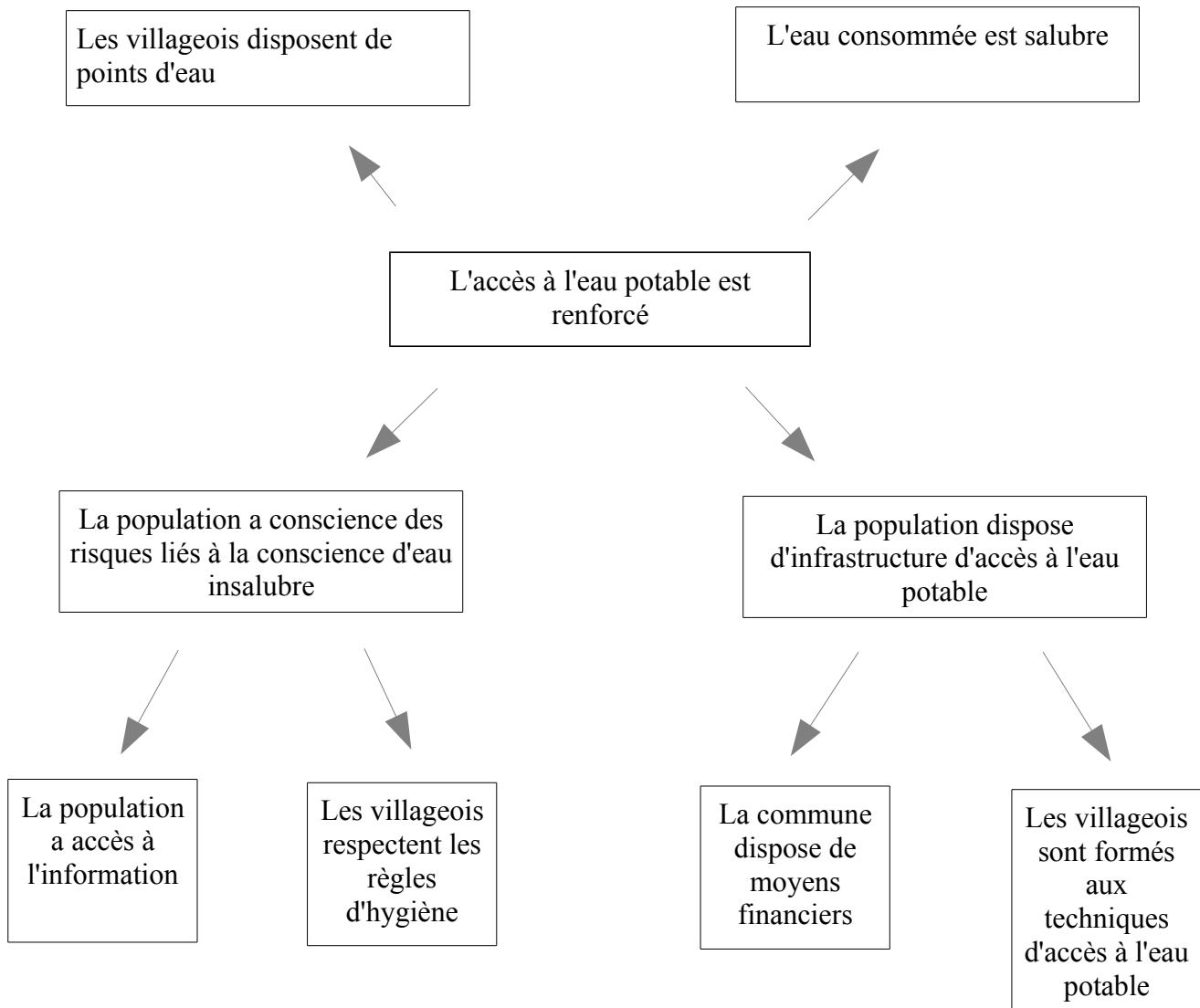
Un problème est un état négatif existant. En reformulant l'état négatif du problème en état positif souhaité (tout en restant proche de la formulation du problème), on transforme l'arbre des problèmes en un arbre des objectifs, reliés par des relations de « moyens à fins ». L'arbre des objectifs représente alors la situation future qui sera atteinte après la résolution des problèmes. Il donne également une première indication en termes d'actions à envisager.

Les objectifs doivent être clairs, réalistes et mesurables.

Une fois les problèmes identifiés et organisés en arbre pour visualiser les liens de causes à effets, nous nous sommes ensuite attelés à définir des objectifs. Pour chaque problème, nous avons dû nous projeter dans le temps et imaginer la situation à laquelle arriver une fois le projet fini. C'était un moment d'abstraction, où nous avons imaginé la situation finale sans penser en termes d'activités, mais bien en termes d'objectifs à atteindre.

Pour illustrer cette idée, le groupe a pris connaissance de l'arbre à objectifs correspondant à la situation du village de Targhouf et à ses difficultés d'accès à l'eau potable (cf. arbre à problèmes – exemple du premier jour). L'exemple d'arbre à objectifs est présenté à la page suivante.

Exemple d'arbre à objectifs



Si on reprend l'arbre à problème pris en exemple (Cf. page 25) et qu'il est transformé en arbre à objectifs, on observe que si l'on veut que l'accès à l'eau potable soit renforcé, il faut d'une part une meilleure information des risques de consommation de l'eau insalubre et des techniques d'accès à l'eau potable et d'autre part, que des moyens financiers soient investis dans des infrastructures. Les objectifs à atteindre sont donc clarifiés.

A titre d'exemple et pour montrer qu'il ne s'agissait pas d'un simple travail de traduction (formulation positive des problèmes), Fabien a pris l'exemple du problème "On est trop nombreux dans les groupes". La situation à laquelle on souhaite arriver n'est pas que l'on soit moins nombreux dans les groupes, mais bien "La taille des groupes est adaptée aux besoins de la formation".

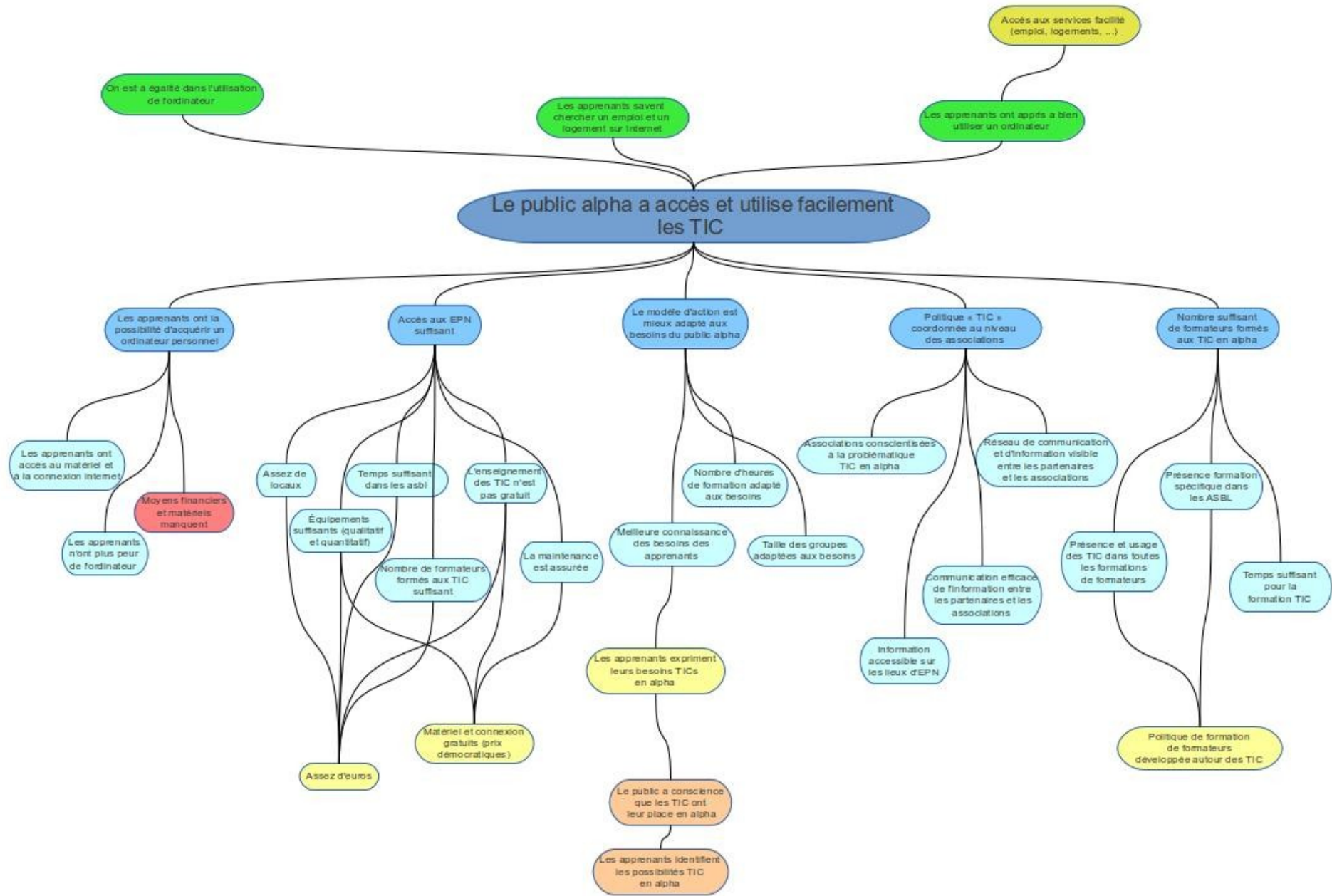
Le travail sur les problèmes s'est réalisé en sous-groupe, chacun recevant une racine à traiter en particulier, à savoir:

- les apprenants: les branches et la racine 1 : "Acquisition d'un ordinateur personnel difficile"
- les associations du réseau : la racine 2 : "Accès insuffisant aux EPN" ;
- les directeurs et le service pédagogique de LEE Bxl : la racine 3 : "Modèle d'action inadéquat" ;
- les agents de maintenance et les partenaires (Banlieues et Fobagra) : la racine 4 : « Politique TIC peu coordonnée au niveau des associations" ;
- les formateurs : la racine 5 : "Pas assez de formateurs formés".

Après avoir transformé chaque problème de "sa" racine en objectif à atteindre, un représentant du sous-groupe est venu poser l'objectif (écrit sur un post-it rose) au-dessus du problème, de sorte à ce que progressivement l'arbre à problèmes se transforme en arbre à objectifs. A chaque fois, le porte-parole explique les discussions qui ont eu lieu dans le sous-groupe et l'assemblée valide ou pose des questions d'éclaircissements jusqu'à ce que la formulation convienne à tous.

Lors de la mise en commun, une discussion intéressante a eu lieu sur la nécessité de faire payer une participation aux apprenants. Quelle justification éthique y donner lorsqu'il s'agit d'un projet entièrement subsidié? La participation financière est-elle l'indispensable condition pour que les usagers respectent le matériel? Différentes positions se sont fait entendre, mais bien qu'intéressant, le débat a dû être écourté afin de ne pas nous disperser. La question mériterait néanmoins que l'on s'y attarde davantage.

L'arbre à objectifs ainsi créé se trouve à la page suivante.



Le public alpha a accès et utilise facilement les TIC

On est à égalité dans l'utilisation de l'ordinateur

Les apprenants savent chercher un emploi et un logement sur Internet

Les apprenants ont appris à bien utiliser un ordinateur

Accès aux services facilité (emploi, logements, ...)

Les apprenants ont la possibilité d'acquies un ordinateur personnel

Accès aux EPN suffisant

Le modèle d'action est mieux adapté aux besoins du public alpha

Politique « TIC » coordonnée au niveau des associations

Nombre suffisant de formateurs formés aux TIC en alpha

Les apprenants ont accès au matériel et à la connexion Internet

Moyens financiers et matériels manquent

Les apprenants n'ont plus peur de l'ordinateur

Assez de locaux

Temps suffisant dans les asbl

L'enseignement des TIC n'est pas gratuit

Équipements suffisants (qualitatif et quantitatif)

Nombre de formateurs formés aux TIC suffisant

La maintenance est assurée

Meilleure connaissance des besoins des apprenants

Nombre d'heures de formation adapté aux besoins

Taille des groupes adaptés aux besoins

Associations conscientes des à la problématique TIC en alpha

Réseau de communication et d'information visible entre les partenaires et les associations

Communication efficace de l'information entre les partenaires et les associations

Information accessible sur les lieux d'EPN

Présence formation spécifique dans les ASBL

Présence et usage des TIC dans toutes les formations de formateurs

Temps suffisant pour la formation TIC

Politique de formation de formateurs développée autour des TIC

Les apprenants expriment leurs besoins TICs en alpha

Le public a conscience que les TIC ont leur place en alpha

Les apprenants identifient les possibilités TIC en alpha

6. DÉFINITION D'ACTIVITÉS À MENER EN VUE D'ATTEINDRE LES OBJECTIFS

Sur base des mêmes groupes, chaque objectif a fait l'objet de propositions d'activités à réaliser pour les atteindre. Il est ici bon de rappeler qu'il s'agit d'actions à mener dans le cadre de l'année et demie qu'il reste jusqu'à la fin de la programmation FSE actuelle.

- la racine 1 a été traitée par le groupe des apprenants et celui des formateurs ;
- la racine 2 a été prise en charge par les associations du réseau et par les agents de maintenance et les partenaires ;
- la racine 3 a été travaillée par les directeurs et le service pédagogique ;
- la racine 4 par les associations du réseau et par les agents de maintenance et les partenaires ;
- la racine 5 par les formateurs et par les directeurs+pôle pédagogique.

Afin que les sous-groupes ne soient pas trop nombreux, nous avons réuni les formateurs ensemble (formateurs TIC et non TIC) et les agents de maintenance et les partenaires de Lire et Écrire Bruxelles.

Chaque sous-groupe a reçu des affiches afin de noter ses idées d'activités et a travaillé pendant une quarantaine de minutes. Ensuite, lors de la mise en commun, un représentant de chaque sous-groupe est venu présenter son affiche. Le sous-groupe qui avait travaillé sur les mêmes objectifs venait à la suite témoigner des pistes proposées. Les propositions ont été à chaque fois expliquées, discutées puis validées par le groupe.

Le tableau ci-après présente objectif par objectif les activités proposées. Chaque sous-groupe s'est vu attribué une police de couleur différente afin de pouvoir conserver l'origine des propositions.

Apprenants	Formateurs	Partenaires + agents de maintenance	Associations	Directeurs + service pédagogique
------------	------------	-------------------------------------	--------------	----------------------------------

Objectifs généraux	Objectifs particuliers	Activités
1. Les apprenants ont la possibilité d'acquérir un ordinateur personnel	Les apprenants ont la possibilité d'acquérir un ordinateur	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Expliquer comment utiliser une carte de banque ✓ Aider à choisir un ordinateur, identifier les besoins et choisir un matériel adapté ✓ Faire découvrir les magasins d'occasion (Cf. TIC tanneurs) ✓ Interpeller les politiques (FSE, Communes, Région, etc.) ✓ Collaborer avec les partenaires pour trouver du matériel recyclé (Cf. Oxfam, CF2D mais aussi voir du côté du privé pour obtenir des dons) ✓ Rechercher ce qui existe comme possibilité d'achat et informer les apprenants (état, privé)
	Les apprenants ont accès au matériel et à la connexion internet	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Revendiquer des logements avec des connexions prévues, donner des informations sur les possibilités de connexion aux apprenants ✓ Connaître les endroits où on peut avoir accès au matériel et être aidé (Cf. atelier du web où les apprenants peuvent être accompagnés dans leurs démarches administratives via l'ordinateur) ✓ Adapter ces endroits au public alpha ✓ Informer les apprenants des possibilités qui existent en matière de réduction ou de promotion
	Les apprenants n'ont plus peur de l'ordinateur	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identifier les peurs (Cf. endroits où enregistrer les documents) ✓ Intégrer les TIC dans les cours d'alpha et pouvoir prendre le temps sur l'ordinateur pour s'habituer (exemple : prendre 1h sur les 3h de français) ✓ Permettre à chaque apprenant d'apprendre à son rythme
2. Accès aux EPN suffisant	Assez de locaux	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Favoriser la communication entre les EPN existants (Cf. caban) ✓ Établir des conventions avec les régies foncières ✓ Rationaliser les ressources proches géographiquement ✓ Louer les espaces existants ✓ Créer un groupe de travail autour de ces questions

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Augmenter le nombre d'EPN ✓ Créer des partenariats pour ouvrir davantage d'EPN (mutualiser les ordinateurs entre associations) ✓ Proposer la location (payante ou échange de services) et la mutualisation des EPN existants avec ou sans formateur à disposition ✓ Adapter les horaires aux besoins des apprenants (ex. les soirées, le samedi) ✓ Identifier, via le site de caban les EPN qui travaillent avec un public alpha (Fabien) ✓ Se regrouper en centrale d'achats pour obtenir de meilleures conditions pour acheter du matériel
Équipement suffisants	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Travailler avec Oxfam et CF2D ✓ Renouveler les kits informatiques
Temps suffisant dans les asbl	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Réorganiser la répartition des cours ✓ Développer des conventions d'aide à l'emploi pour l'encadrement des EPN (PTP, article 60, SINE, ACS)
Nombre de formateurs suffisant formés aux TIC	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Augmenter le nombre de coaching ✓ Inscrire dans le carnet de formation LEE les propositions de coaching ✓ Développer une méthodologie par rapport à la pédagogie des TIC (via un groupe de travail ?/ faire connaître le site alpha-tic.be) ✓ Développer des mallettes pédagogiques ✓ Travailler par projet autour des TIC (proposer des thématiques pour attirer le public, ex. créer un journal, apprendre le TxT, apprendre à utiliser les tablettes) ✓ Mettre les formateurs TIC de LEE à disposition des associations comme cela se fait via les conventions (formateurs volants)
Maintenance assurée	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Développer la convention avec Banlieues ✓ Développer les coachings et les formations
Matériel et connexion gratuits	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Revendiquer un débit minimum pour des personnes en situation précaire ou ✓ Revendiquer une connexion gratuite
Accès démocratique aux EPN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Valoriser le site caban.be ✓ Informer des horaires et des conditions d'accès des EPN (ex. certains EPN demandent une participation de 1€ à 5€/mois ou 10€ à 15€/an)

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Harmoniser les formations et les coachings
	Plus de moyens financiers	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Profiter des appels à projet ✓ Sensibiliser les communes, la région, la Cocof, le ministre en charge de l'informatique (?) pour trouver un soutien financier et leur demander de mettre la priorité sur les TIC (groupe de travail?)
3. Le modèle d'action est mieux adapté aux besoins du public alpha	Meilleure connaissance des besoins des apprenants	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Définir des processus permettant l'émergence des demandes ✓ Mettre en place ces processus ✓ Réaliser le suivi et l'évaluation de ces processus
	Modèles d'action réajustés	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Relever les modèles d'action à LEE et dans les associations et les demandes du secteur en matière de TIC ✓ Élaborer de nouveaux modèles d'action ✓ Mettre en place et assurer le suivi de ces nouveaux modèles d'action ✓ Diffuser ces modèles d'action ✓ Mutualiser les salles et les services TIC au sein du secteur
4. Politique TIC coordonnée au niveau des associations	Information accessible sur les lieux d'EPN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Publier les informations sur le site Caban.be ✓ Créer des liens entre les sites alpha et caban pour que les informations circulent mieux ✓ Faire la promotion du site caban ✓ Améliorer la promotion des formations ✓ Informer et promouvoir les lieux où trouver les EPN ✓ Organiser des journées portes ouvertes dans les EPN ✓ Créer un jeu de pistes pour faire connaître les centres EPN, les centres de cours par commune (ex. dans le cadre de la semaine numérique)
	Communication efficace entre les partenaires et les associations	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Promouvoir et utiliser les sites ✓ Promouvoir le nouveau portail alphabétisation.be où les associations pourront mutualiser leurs informations ✓ Investir ces sites pour publier des informations générales
	Réseau de communication et d'information visible	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Coordonner davantage le projet FSE ✓ Sensibiliser les CPAS, Missions locales, ... ✓ Créer du matériel de communication : flyers, roll-up, ...

	entre les partenaires et les associations	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Organiser des réunions entre opérateurs ✓ Créer un groupe de travail pour que les associations du réseau soient davantage parties prenantes du projet TIC subsidié par le FSE (prochaine programmation) ✓ Mettre des priorités au-delà du financement du FSE pour pouvoir revendiquer des financements auprès d'autres pouvoirs subsidiaires ✓ Créer des blogs, sites destinés aux opérateurs ✓ Publier des informations claires et lisibles ✓ Faire en sorte que dès qu'une modification ou une information est publiée, le réseau des associations soit informé
	Conscientisation des associations à la problématique TIC	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Organiser des journées de sensibilisation ✓ Créer des groupes de travail sur la thématique TIC ✓ Faire des démarches dans les associations ✓ Participer aux réunions de zone et aux ALP ✓ Prévoir en réunion de zone une sensibilisation aux TIC ✓ Organiser des formations sur la pertinence des TIC en alpha ✓ Intégrer dans les cours d'alpha des initiations à l'informatique
5. Nombre suffisant de formateurs formés aux TIC en alpha	Présence et usage des TIC dans toutes les formations de formateurs	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Intégrer/articuler les TIC dans la formation de formateurs même dans les formations en lecture et/ou écriture (par exemple) introduire cette dimension => définir une politique de formation où sont mis en évidence le constructivisme, la collaboration, ... grâce à l'apport des TIC ✓ Améliorer la dimension formative du site alpha-tic.be (alimenter le contenu, veiller à l'interactivité, créer un forum de discussion, d'échanges de pratiques, ...) ✓ Sensibiliser les formateurs au potentiel des TIC en alpha ✓ Mettre en place des formations adaptées au niveau de connaissance des formateurs ✓ Susciter l'intérêt des formateurs à l'utilisation des TIC/multimédias dans leurs animations ✓ Sensibiliser les formateurs au travail réalisé par les formateurs TIC ✓ Proposer des coanimations des formateurs TIC pour accompagner leurs collègues dans leurs premiers pas (ne pas endosser les aspects techniques mais bien former les collègues à l'utilisation des outils TIC) ✓ Intégrer les TIC dans toutes les formations (DFO, formation de base, interlocales, carnet de formation) ✓ Créer des formations en ligne sur le site alpha-tic.be

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Étudier ce qui se fait à l'étranger dans le domaine des TIC (=> groupe de travail qui permettrait de construire une politique de formation intégrant les TIC)
	Présence de formations spécifiques dans les asbl	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proposer des formations spécifiques (définir, concevoir, organiser, ...) ✓ Accompagner de façon personnalisée les formateurs (Fobagra)
	Temps suffisant pour la formation TIC	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mettre en place des conditions favorables à la formation et à l'accompagnement : soutien pédagogique aux formateurs (personnes-ressources), libérer du temps, ... ✓ Dégager du temps aux formateurs pour pouvoir se former aux TIC, avec éventuellement les TIC (Cf. e-learning, pistes : utiliser le réseau social ELGG, avoir des tutoriels à disposition) ✓ Dégager du temps aux formateurs TIC pour accompagner les collègues de LEE et des associations

Même si nous n'avons eu le temps ni de prioriser les activités à organiser, ni de définir des indicateurs de résultats, il nous semble important de signaler l'intérêt que cette démarche a suscité auprès des différents partenaires et leur implication tout au long de ces 2 journées.

Ainsi et à titre d'exemple, les représentants des associations du réseau alpha ont témoigné de leur souhait d'être impliqué dans la définition de la prochaine programmation. Nous envisageons donc de constituer un groupe de travail dès la rentrée 2013 afin de réfléchir aux priorités du secteur pour lutter contre la fracture numérique en alphabétisation indépendamment des priorités qui seront définies par l'Europe et par les États membres. Nos priorités définies, nous pourrions alors rechercher des moyens financiers pour les atteindre que ce soit auprès du FSE ou d'autres financements.

Les apprenants ont également été très satisfaits d'avoir été consultés et d'avoir pu s'exprimer sur leurs attentes et besoins même s'ils ne s'attendaient pas à être impliqués dans ce type de réflexion.

Nous en retirons une grande satisfaction face aux nombreuses actions concrètes à mettre en place que ce soit dans les ateliers TIC destinés aux apprenants, ou dans la constitution de groupes de travail sur la politique TIC à mener, sur la réflexion pédagogique autour des TIC et leur intégration dans les apprentissages de base, ou encore sur la formation des formateurs.

Avant de conclure notre rapport, il nous reste à présenter les résultats de l'évaluation que nous avons proposé aux participants.

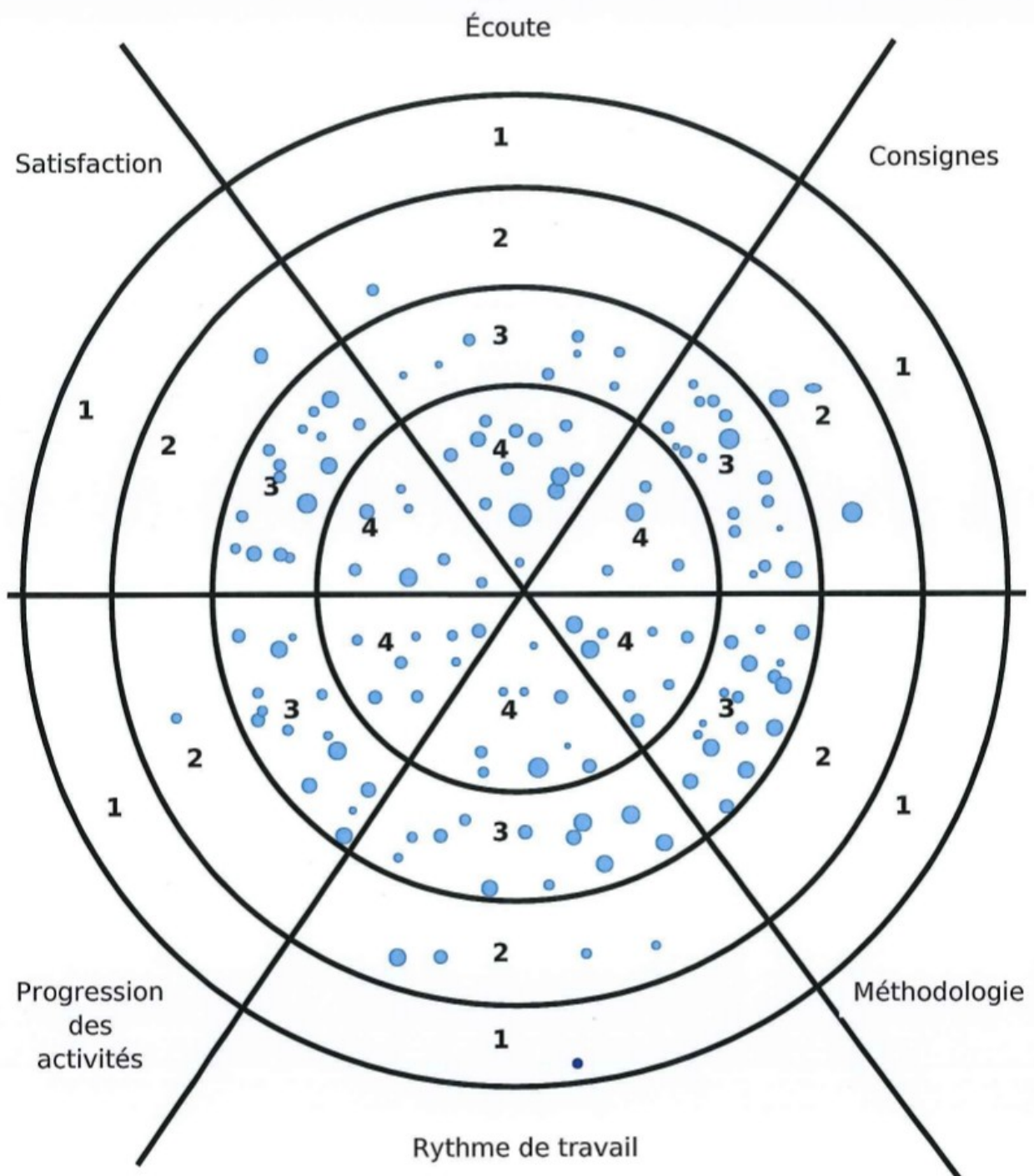
7. ÉVALUATION DES DEUX JOURNÉES

Afin d'évaluer les 2 journées, nous avons proposé aux participants de réaliser un circept. Il s'agit d'une représentation schématique d'informations présentées autour d'une CIRconférence ; cet ensemble de données caractérisant les éléments d'un conCEPT, ici l'évaluation des 2 journées de travail. Nous l'avons tout d'abord observé : il est composé de 6 parties qui correspondent aux critères d'évaluation. Chaque critère peut être évalué sur une échelle de 4 niveaux.

Les 6 critères d'évaluation étaient les suivants :

- ✓ la clarté des consignes ;
- ✓ la méthodologie participative ;
- ✓ le rythme de travail ;
- ✓ la progression des activités ;
- ✓ la qualité de l'écoute ;
- ✓ la satisfaction des participants.

Une légende précisant les 4 niveaux permettaient de situer son avis sur chaque critère. Une fois, le niveau choisi, les participants ont été invités à entourer le chiffre correspondant à leurs choix. Claire Corniquet (LEE Bxl) s'est chargée de récolter les choix des apprenants et de les reporter sur la cible. La reproduction de la cible ci-après témoigne de la satisfaction des participants.



4 marques ont été rajoutées hors de la cible concernant le manque de sandwiches !

Les participants ont trouvé que les consignes étaient claires et explicites (3) voire très claires et explicites (4). La méthodologie proposée favorisait la participation de chacun (3) ou soutenait pleinement leur participation (4). Le rythme de travail a favorisé leur réflexion (3) ou l'a favorisée pleinement (4). Quant aux activités, elles ont contribué à structurer le travail de réflexion (3) voire l'ont tout à fait stimulé (4).

Les participants ont été satisfaits (3) ou très satisfaits (4) d'avoir participé au processus de réflexion et d'avoir pu s'exprimer sur les TIC. Ils se sont sentis respectés et écoutés avec bienveillance (3) voire pleinement respectés et pleinement écoutés avec bienveillance (4).

Le schéma se trouve en annexe.

Perspectives

A l'issue de ces 2 journées de réflexion, de nombreuses pistes d'action sont maintenant définies qui nous conduiront sans doute vu leur nombre bien au-delà du 31 décembre 2014. De nombreuses idées vont pouvoir être mises en chantier qui concernent l'ensemble des participants que nous avons réunis : apprenants, associations, formateurs, service pédagogique, partenaires, etc.

Suite aux discussions et à l'intérêt suscité, nous avons convenu de présenter le présent rapport aux associations équipées d'un EPN ou d'un EAN et à toutes associations intéressées par la problématique dès la rentrée d'octobre 2013. Cette présentation sera l'occasion de proposer la création de groupes de travail sur les questions pédagogiques et politiques et d'entamer un réel travail de fond autour de la question de la fracture numérique en alphabétisation.

Le groupe de travail des formateurs TIC de Lire et Écrire Bruxelles pourra s'emparer des propositions émises par les apprenants dont l'information sur les EPN existants et leurs horaires, sur les critères de choix d'un ordinateur, sur les lieux de vente d'ordinateurs, etc.

Le service pédagogique déjà conscientisé à la richesse des possibilités offertes par les TIC pourra poursuivre sa réflexion en s'inspirant des propositions et renforcer l'offre de formations de formateurs intégrant ces technologies.

Nous veillerons particulièrement à développer des stratégies de communication afin que les formations proposées soient davantage visibles et que les formateurs soient davantage enclins à s'y inscrire et que le site alpha-tic.be soit mieux connu et plus interactif (nous l'avons déjà totalement relooké dans ce sens au mois de mai suite aux commentaires récoltés auprès de partenaires). Un marque-page rappelant les coachings proposés par Fobagra sera inséré dans le carnet de formation 2013-2014 de Lire et Écrire Bruxelles.

Les partenaires (Banlieues, Fobagra et CF2D) seront invités à participer aux groupes de travail afin d'apporter leur expertise. Une réunion regroupant des travailleurs de Fobagra et Banlieues s'est déjà tenue afin de préciser encore davantage les objectifs à atteindre dans le coaching des agents de maintenance.

Gageons que la plupart des pistes d'activités proposées pourront se mettre en place pour que chacun puisse être acteur dans la lutte contre la fracture numérique en alphabétisation.

Annexe :

Activités réalisées durant les 2 journées des 2 et 3 juillet 2013

JOUR 1

Timing		Activités
9h15	Accueil	Café et distribution des étiquettes avec le nom de chacun + un code couleur qui déterminera l'appartenance aux sous-groupes (par statut)
9h30	Activité 1	Présentation du programme des 2 journées + tour de présentation individuelle
9h45	Activité 2	Définition du concept TIC
11h	Activité 3	Découverte des axes du projet FSE
13h30	Activité 4	Création de l'arbre à problèmes
15h00	Activité 5	Évaluation de la journée

JOUR 2

Timing		Activités
9h15	Accueil	Café
9h30	Activité 1	Brise-glace
9h50	Activité 2	Observation de l'arbre à problèmes revisité
10h30	Activité 3	Transformation des problèmes en objectifs
11h45	Activité 4	Sélection des racines au regard du projet FSE
13h30	Activité 5	Proposition d'activités (Cf. Stratégies) et hiérarchisation pour la fin de la programmation
16h	Activité 6	Évaluation des 2 journées