
Rôles et enjeux de la formation à distance dans la lutte contre l'illettrisme

Le droit à l'éducation pour un public spécifique

Yves Ardourel

*Maître de conférences,
Plateforme Recherche Formation,
hypermédias et apprentissages,
IUFM Midi-Pyrénées, Université de Toulouse 2
56 avenue de l'Urss, 31078 Toulouse cedex 4
yves.ardourel@toulouse.iufm.fr*

RÉSUMÉ. Dans la lutte contre l'illettrisme en France, la foad a une place modeste, mais réelle. En examinant la situation de la foad comme moyen pour développer les compétences de base et lutter contre l'illettrisme, il apparaît qu'elle est à la fois possible et souhaitable.

ABSTRACT. In the fight against illiteracy in France, open and distance learning (ODL) holds a modest, but actual role. An analysis of ODL as a means for developing basic skills and for fighting illiteracy shows that ODL holds a true and desirable potentiality

MOTS-CLÉS : illettrisme, savoirs de base, formation à distance, droit à l'éducation, TIC.

KEYWORDS : illiteracy, basic knowledge, distance learning, right to education, ICT.

1. Introduction

La situation d'illettrisme est un mal social qui interroge le droit à l'éducation. Il existe des éléments convergents qui montrent que la formation à distance peut offrir sous certaines conditions des perspectives utiles pour aborder la difficile question de la lutte contre l'illettrisme. Cet article, après avoir précisé la nature de ce déficit de compétences communicationnelles, se propose de faire le point sur le rôle de la « formation ouverte et à distance » (foad) dans le dispositif français de lutte contre l'illettrisme et de relever les perspectives stratégiques que celle-ci offre à ce combat.

Par foad on entend toute modalité de formation recourant à un ensemble de technologies et dispositifs numériques de communication offrant une certaine liberté de parcours dans des ressources de natures diverses. Ces modalités de formation sont souvent hybrides, associant activités en présence d'accompagnateurs et usage de moyens et ressources informatisées distants.

L'article se fonde sur l'analyse d'un corpus de documents provenant principalement de deux sources : l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme (ANLCI) et les productions rassemblées par les différents Centres de Ressources Illettrisme (CRI) en sélectionnant en particulier les différentes études et rapports concernant la foad et l'illettrisme.

L'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme est un groupement d'intérêt public créé en 2000 : « Pour l'accès de tous à la lecture, à l'écriture et aux compétences de base ». Parce que les constats dont elle se fait l'écho révèlent un problème d'ampleur nationale (9% de la population sont concernés par ces difficultés, enquête INSEE 2005), elle a mis en place un Forum Permanent des Pratiques pour faire connaître et mutualiser les actions dans ce domaine.

Les CRI sont portés par des organismes de natures diverses (associations, GIP, etc.) et leurs missions sont de rassembler et d'animer les actions de lutte contre l'illettrisme dans une région donnée. Au profit des membres des réseaux qu'ils animent, ils proposent en général des bases documentaires sur les actions menées et les initiatives prises, et proposent de multiples ressources pédagogiques et informatives.

Les conclusions que l'on tirera de ces analyses devraient encourager les différents acteurs impliqués dans cette lutte d'approfondir leur implication dans la foad, car non seulement elle offre un contexte efficace pour les personnes en situation d'illettrisme mais en plus elle ouvre des perspectives de développement pour améliorer durablement l'accès aux savoirs de base.

2. Droit à l'éducation et lutte contre illettrisme

2.1. Un engagement international

Comme le rappelle l'UNESCO sur son site Internet : « *le droit à l'éducation est un droit fondamental de l'homme, il occupe une place centrale parmi les droits de l'homme et est indispensable à l'exercice de tous les autres droits fondamentaux* », et plus loin : « *aucun droit civil, politique économique et social ne peut être exercé par les individus s'ils n'ont pas reçu au minimum une certaine éducation* ». Dans un de ses documents, l'ANLCI indique que « *agir contre l'illettrisme, c'est permettre à chacun d'acquérir ou de réacquérir ce socle fonctionnel, cette base de la base en lecture, écriture et calcul, ces compétences de base nécessaires aux actes simples de la vie quotidienne, pour être plus autonome dans sa vie familiale, professionnelle et citoyenne* ». Ainsi, si le droit à l'éducation a bien pour objet d'« *obtenir pour tous des résultats d'apprentissage reconnus et quantifiables notamment en ce qui concerne la lecture, l'écriture le calcul et les compétences indispensables à la vie courante* » (sixième objectif du plan Education Pour Tous), alors la lutte contre l'illettrisme est une manière de faire reconnaître ce droit et de le mettre en œuvre pour ce public spécifique.

2.2. Les définitions

Quand on parle en France d'illettrisme on ne confondra pas illettrisme et analphabétisme. L'ANLCI insiste sur cette distinction (distinction qui n'existe pas dans de nombreux autres pays) :

- *Pour les personnes qui ont été scolarisées en France et qui n'ont pas acquis une maîtrise suffisante de la lecture, de l'écriture, du calcul et des compétences de base pour être autonomes dans les situations simples de la vie courante, on parle d'illettrisme.*
- *Pour les personnes qui n'ont jamais été scolarisées, on parle d'analphabetisme. Il s'agit pour elles d'entrer dans un premier apprentissage.*

Illettrisme est « un mot dur, qui suscite la réaction, l'indignation, mais qui est encore aujourd'hui nécessaire pour que ceux qui y sont confrontés ne soient pas oubliés, car ils ont pour caractéristique de chercher à cacher une situation trop souvent synonyme d'échec » (ANLCI).

2.3. Les chiffres

Selon l'UNESCO, 860 millions d'hommes et de femmes dans le monde sont confrontés à l'incapacité de lire et d'écrire, privés des plus simples compétences de base. Les pays industrialisés, où la scolarité est obligatoire, ne sont pas épargnés. Pour qualifier cette situation, qui touche tous les âges de la vie, et la distinguer de celle de personnes qui ne sont jamais allés à l'école, la France a choisi le terme d'**illettrisme**.

Selon l'enquête IVQ de l'INSEE 2004-2005, (Information et Vie Quotidienne), ces difficultés touchent en France 9% de la population âgée de 18 à 65 ans, vivant en France métropolitaine et ayant été scolarisée en France. Cela représente 3,2 millions de personnes : 57% sont dans l'emploi, 53% ont plus de 45 ans et 28% sont dans des zones rurales.

Il ne s'agit donc pas de personnes qui arrivent sans maîtrise suffisante de la langue du pays d'accueil mais de celles dont les parcours personnels font qu'elles se trouvent dans l'impossibilité de pouvoir rédiger sans aide une demande, de suivre les comptes de sa famille, de pouvoir lire une notice technique, d'envoyer un mail, de trouver un renseignement sur Internet ou de faire des déclarations administratives en ligne.

Dans nos pays développés « faire face aux situations de la vie quotidienne sans avoir recours à l'écrit exige beaucoup de courage et de volonté, et la mise en place d'habiles stratégies de contournement » (ANLCI). De plus comme la technologie est partout présente et complexe, une maîtrise insuffisante des pratiques communicationnelles qu'elle permet, accentue les difficultés pour agir et échanger.

En luttant contre l'illettrisme, il s'agit d'offrir à des personnes qui cachent souvent avec habileté cette souffrance et ces difficultés, la possibilité de rejoindre des voies d'apprentissage et de formation, et de les accompagner dans un chemin de reconquête pour la maîtrise des savoirs de base.

2.4. Un concept associé

En relation avec le Droit à l'éducation et la lutte contre l'illettrisme on peut associer la notion de **formation tout au long de la vie**. Ce concept politique inspiré par Jacques Delors est apparu pour la première fois dans le Livre Blanc (1993), intitulé "Croissance, compétitivité, emploi : les défis et les pistes pour entrer dans le XXIème siècle". Elle se définit comme "toute activité d'apprentissage entreprise à tout moment de la vie, dans le but d'améliorer les connaissances, les qualifications et les compétences, dans une perspective personnelle, civique, sociale, et/ou liée à l'emploi".

Le texte précise justement que l'apprentissage tout au long de la vie concerne :

- « L'acquisition et la mise à jour de toutes sortes de capacités, d'intérêts, connaissances et qualifications depuis l'enseignement préscolaire jusqu'après la retraite. Il promeut le développement de connaissances et compétences qui rendront chaque citoyen capable de s'adapter à la société de la connaissance et de participer activement dans toutes les sphères de la vie économique et sociale.
- Valoriser toutes les formes d'apprentissage, y compris : l'apprentissage formel, tel qu'un cursus diplômant suivi à l'université; l'apprentissage non-formel, telles que les compétences professionnelles acquises sur le lieu de travail; et l'apprentissage informel, tel que l'apprentissage inter-générationnel, par exemple

lorsque les parents apprennent à utiliser les TIC grâce à leurs enfants, ou apprennent à jouer d'un instrument avec des amis." (Sur le site Europa.eu (http://ec.europa.eu/education/policies/lll/life/what_islll_fr.html))

La notion d'éducation et de formation tout au long de la vie est présentée comme constituant « un élément clé de la stratégie de Lisbonne » (Commission européenne, mars 2000). « Elle revêt une importance fondamentale non seulement pour la compétitivité et la capacité d'insertion professionnelle, mais également pour l'intégration sociale, la citoyenneté active et l'épanouissement personnel. »

Et plus loin, le texte précise : « L'éducation et la formation tout au long de la vie visent à fournir aux citoyens les outils essentiels dont ils ont besoin pour s'épanouir et participer activement à la société moderne, y compris les compétences conformes au domaine des nouvelles technologies. » Lutter contre l'illettrisme est bien ainsi une des formes de la formation tout au long de la vie pour un public fragilisé et c'est une façon de mettre en œuvre pour lui le droit à l'éducation.

2.5. Compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie

Le Parlement Européen a défini en 2006 les huit compétences clés pour l'éducation et formation tout au long de la vie. « Elles constituent un ensemble de connaissances, d'aptitudes et d'attitudes appropriées au contexte. Elles sont particulièrement nécessaires à l'épanouissement et au développement personnels des individus, à leur inclusion sociale, à la citoyenneté active et à l'emploi ».

Parmi les huit compétences, la première correspond spécifiquement à la lutte contre l'illettrisme : « la communication dans la langue maternelle qui est la faculté d'exprimer et d'interpréter des concepts, pensées, sentiments, faits et opinions oralement et par écrit (écouter, parler, lire et écrire), et d'avoir des interactions linguistiques appropriées et créatives dans toutes les situations de la vie sociale et culturelle.

La quatrième concerne la dimension numérique qu'il ne faut pas minimiser : « la compétence numérique qui implique l'usage sûr et critique des technologies de la société de l'information (TSI) et donc, la maîtrise des technologies de l'information et de communication (TIC) ».

Comme le précise le rapport : ces compétences clés offrent un cadre de référence afin de soutenir les efforts nationaux et européens en particulier vis à vis « des groupes cibles prioritaires comme les personnes ayant besoin de mettre à jour leurs compétences ».

2.6. Illettrisme et fracture numérique

Le nombre de personnes qui se connectent à Internet et qui s'équipent en matériels informatiques croît de façon importante dans la société française. On pourrait donc penser que la question de la fracture numérique en France est en voie de règlement. La question de l'illettrisme oblige à penser autrement : plus l'usage

des outils de la communication numérique se généralise, plus ceux qui en sont éloignés par leur difficultés communicationnelles, seront en situation d'exclusion. Ne pas pouvoir envoyer un mail, ne pas savoir trouver une information sur Internet ou remplir un formulaire en ligne, deviennent des handicaps sociaux majeurs. Au fléau de l'illettrisme s'ajoute inévitablement la difficulté de profiter des possibilités des ressources et services numériques.

3. La question de la FOAD

3.1. Une question paradoxale

Est-ce que pour ce public hétérogène en difficultés vis-à-vis des compétences communicationnelles de base, la foad peut offrir des perspectives efficaces ? Cette question est fondamentale. La foad requérant a priori des compétences en lecture-écriture et une autonomie pour apprendre, il semble paradoxal de proposer un tel environnement d'apprentissage à des personnes ayant une maîtrise insuffisante de la lecture et de l'écriture. Cette difficulté a bien été relevée par les promoteurs de ce type de dispositif : un rapport (Billiau et al, 2001) note que « *avant de savoir comment former à distance des personnes en situation d'illettrisme, il s'agissait de vérifier s'il était possible de former en FOAD des publics en situation d'illettrisme, c'est-à-dire offrir aux praticiens les moyens de lever les obstacles concernant l'autonomie face à l'apprentissage et l'autonomie face au NTIC* ».

Cette question de la double autonomie nécessaire pour apprendre avec la foad est liée à la « fragilité » de ce public. Fragilité qui s'exprime à la fois dans la phase délicate d'entrée dans un parcours de formation et dans le maintien d'une motivation. Fragilité qui exige une qualité dans les relations humaines qui seront associées à la personne qui part à la reconquête des savoirs de base. Pour ces raisons, l'étude précédente comme d'autres, note souvent une réticence a priori des acteurs professionnels de la lutte contre l'illettrisme pour s'engager dans des modalités de foad.

3.2. L'introduction de la foad, une question régulièrement posée

Malgré ces difficultés repérées, la solution de la foad pour soutenir des actions de lutte contre l'illettrisme est régulièrement envisagée et des expérimentations sont engagées depuis les années 90 par divers acteurs. On peut regretter que certains rapports et études ne soient pas plus approfondis ou restent incomplets mais la régularité des efforts pour introduire la foad pour accompagner les publics en situation d'illettrisme mérite que l'on examine les raisons de ces engagements successifs.

3.2.1 Divers cadres de réflexion où cette question est posée

- Une thèse sur une expérimentation en milieu carcéral.

La thèse soutenue en 2000 par Joëlle Arnodo, (Arnodo, 2000) pose avec précision la problématique de l'usage des TIC et de la formation à distance pour les publics en situation d'illettrisme en s'appuyant en particulier sur une expérimentation en milieu carcéral. La recherche prolonge une étude conduite par A. Bentolila en 1995, elle s'intègre au projet européen FAIRE (1995) et concerne un organisme de formation expérimenté de lutte contre l'illettrisme, concepteur du dispositif de formation à distance Formadis.

L'auteur conclue son travail en disant que « la pertinence des TIC en formation de base a été démontré tout au long de notre recherche ». Elle indique également que « *l'usage des outils de communication et le face à face pédagogique à distance ont servi l'objectif visé de socialisation. L'organisation pédagogique du dispositif a incontestablement incité les apprenants à se structurer et à développer des compétences métacognitives* » (p.319).

- **Dans le cadre d'un projet de coopération européenne.** Le projet TRAIN (2006-2008) concerne la « Professionnalisation de la formation de base », il a pour objectif de concevoir et d'expérimenter quatre modules pour la formation de formateurs. L'ANLCI est le partenaire français de ce programme et elle a mis en expérimentation auprès de 15 formateurs en charge de formation aux compétences de base, le module « individualisation et usages des TIC en formation de base » qui doit permettre aux participants de prendre « connaissance des principaux dispositifs, usages et outils des TIC pouvant être mis en œuvre dans un parcours individualisé de formation de base ». Plusieurs des participants à ce module sont porteurs de projets en relation avec des dispositifs de formation à distance. Les résultats de l'expérimentation seront présentés le 14 mai 2008 à Lyon dans le cadre d'une rencontre nationale organisée par l'Agence : « Quels usages des technologies de l'information et de la communication pour lutter contre l'illettrisme ? ».

- **Dans un appel d'offre 2008 de l'ANR.** Dans le programme 2008 de l'Agence Nationale de la Recherche en sciences humaines s'intitulant « Les formes et mutations de la communication : processus, compétences, usages », il est noté que « l'appel à projets comprendra les recherches sur la lutte contre l'illettrisme ». Cet appel associe « les expériences de l'espace et de la mobilité, la multimodalité des situations d'interaction et les évolutions des compétences communicationnelles ».

- **Au sein d'un organisme de formation.** Pour Déclic-Formation, (organisme de formation depuis 1990 dans les régions des Pays de la Loire et du Poitou-Charentes, 1000 stagiaires par an), l'idée de mettre en place une formation à distance pour des publics en situation d'illettrisme s'est imposé en 2003 lorsqu'il a fallu prendre en charge des personnes isolées ne pouvant pas accéder régulièrement au centre de formation. Une plateforme de formation a été mise en place et s'est peu à peu développée : le pavillon des apprentissages. (www.declic-formation.com). La

plateforme, l'organisation pédagogique et les « grains » réalisés (les contenus d'apprentissage) témoignent de la faisabilité et de l'utilité d'un tel dispositif. On notera cependant que l'appropriation de ce dispositif par d'autres organismes de formation se fait lentement.

- **Dans des projets régionaux.** Les Régions sont en charge de la formation professionnelle et se trouvent concernées par l'employabilité des demandeurs d'emploi. Plusieurs d'entre elles s'intéressent à la mise en place de nouvelles modalités de formation pour les publics en difficultés par rapport aux savoirs de base. La plupart des études disponibles sont en relation avec ce type de projet.

Le 19 décembre 2006, le GIP « qualité de la formation » du Poitou-Charente, dans le cadre de ses rencontres, aborde le thème « Formation ouverte et à distance et publics illettrés en entreprise ». Dans le compte rendu de cette journée publiée sur son site, le GIP note dans sa conclusion : « *La FOAD semble donc bien adaptée à la problématique d'apprentissage des publics illettrés* ».

3.3.2. Des rapports et des études

Les rapports d'expérimentation ne sont pas très nombreux mais existent. Cependant des études scientifiques approfondies restent à mener. Plus nombreux mais peu publiés sont les comptes rendus, les études de cas et les témoignages. Ils correspondent mieux à la logique des organismes de formation, à leur dimension modestes et à leurs modalités d'évaluation. Présentons quatre études.

Une étude réalisée par le CUEEP, université de Lille 1. En 1999, l'utilisation de la foad pour les publics en situation d'illettrisme est posée dans le cadre du projet « Dispositif Régional FOAD » financé par la DRTEFP et le Conseil régional du Nord-Pas de Calais. Des expérimentations sont lancées et le rapport d'étude conduite par le CUEEP propose une analyse très argumentée (Billiau et al, 2001) qui conclue « c'est sur le champ de l'autonomie de l'apprenant que les résultats du projet sont les plus probants. » (p. 115) et plus loin « l'expérimentation de formation à distance pour les personnes en situation d'illettrisme ont réinterrogé l'approche pédagogique tout en l'enrichissant », et ainsi « Il reste alors aux formateurs, aux responsables, ... à communiquer et à former pour que ces pratiques se diffusent. Nous serons alors dans une phase de transfert avec toutes les difficultés bien connues du transfert des innovations. »

Lutte contre l'illettrisme en Limousin. Une étude structurée et détaillée analyse une expérimentation de formation à distance pour des publics en situation d'illettrisme (Obled, 2002) qui a pour but d'élargir le champ de la formation en milieu rural. Le dispositif de mise à distance repose essentiellement sur la pratique de la visioconférence.

L'étude s'appuie sur des entretiens menés avec les apprenants et les intervenants associés à deux centres de formation. L'étude fait émerger deux points :

- la mise à distance n'a été possible qu'après une période préparatoire en mode présentiel (14 heures) ;
- le rôle positif d'un outil « le cahier de liaison » spécifiquement mis en place par la formatrice-relais pour les besoins de la mise à distance.

Expérimentation en Bretagne. L'étude la plus récente et à la fois la plus systématique concerne un dispositif expérimental de formation ouverte et à distance pour les Ateliers des Savoirs Fondamentaux (ASF) mis en place en septembre 2006 en Bretagne. (GREF, 2007). La convention passée entre la DRTEFP de Bretagne et les 14 ASF vise à « rendre accessible par Internet des outils de mise à niveau des savoirs de base pour les apprenants des ASF ». L'expérimentation dure quatre mois, elle implique 222 apprenants et 35 formateurs ; ils utilisent une plateforme informatique sur laquelle sont intégrées plusieurs séries de ressources numériques du marché.

L'étude conduite par le GREF de Bretagne donne un bilan quantitatif des usages et pratiques des apprenants et des formateurs (temps de connexion, ressources utilisées, etc.) et a recueilli les avis et les appréciations des utilisateurs. L'analyse est relativement succincte mais permet de relever une évaluation du dispositif plutôt positive de la part des utilisateurs malgré des difficultés techniques liées en particulier à des problèmes d'adaptation de certaines ressources. Elle propose cinq points d'amélioration dont « la poursuite des échanges inter-ASF et de l'accompagnement formatif » qui est probablement l'innovation majeure du dispositif.

Rapport d'expérimentation d'une plateforme. Déclic-Formation a réalisé un rapport sur la plateforme de formation à distance, « le Pavillon des apprentissages » qu'il met à disposition de divers ateliers ou institutions engagés dans la lutte contre l'illettrisme. (Déclic-formation, 2005). Ce rapport rassemble les différents atouts d'un tel outil et les questions qu'il pose, il insiste sur les aspects systémiques, il note en particulier : « il apparaît clairement que la mise en oeuvre de la formation ouverte et à distance impactera fortement les organismes de formation et que l'introduction de ces modalités dépend des caractéristiques de chacun d'eux »

3.3. La confrontation de deux spécificités

La situation d'illettrisme et la situation de formation à distance lorsque l'on dépasse le caractère paradoxal de leur association, présentent des complémentarités que ne manquent pas de pointer les différentes études présentées ci-dessus.

- Avec la personne en situation d'illettrisme, il y a la nécessité **d'une approche personnalisée** pour des raisons cognitives et pédagogiques. Les dispositifs de foed peuvent gérer cette différenciation entre les personnes par la modularité des contenus, la fonction tutoriale, la définition de profils apprenants.

- Les personnes en situation d'illettrisme sont **dispersés sur les territoires** avec souvent une faible autonomie de déplacement (pas de permis de conduire, peu de

revenus, etc.). Pouvoir suivre une formation à partir de points d'accès répartis sur une région est une condition souvent nécessaire et que peut proposer une foad.

- Il est important d'introduire les **compétences dans l'usage des TIC** comme faisant partie des savoirs de base. Aux difficultés de lecture et d'écriture, il ne faut pas rajouter l'exclusion par l'illectronisme. Apprendre dans le cadre d'une foad permet de conquérir une autonomie par rapport aux environnements numériques et de se trouver valorisé par l'usage de modalités de communication modernes.

Dans ces trois directions, lutte contre l'illectronisme et foad ont donc des raisons de dialoguer pour construire une efficacité accrue. Dans un petit opuscule de sensibilisation (Geffroy, 2005), dans le chapitre « L'informatique, une alliée dans la lutte contre l'illectronisme », on peut lire qu'il est possible et utile d'« *allier face-à-face pédagogique et formation à distance* ».

3.3. Les activités TIC, un appui pour les savoirs de base

Dans les différentes propositions d'actions que l'on peut trouver dans les Centres de Ressources Illectronisme et dans la réflexion des formateurs impliqués dans les actions savoirs de bases, la question de prendre en compte et de développer l'usage des TIC est clairement répertoriée.

Le rôle que les technologies de l'information et de la communication peuvent jouer dans ces actions est multiforme a été en particulier étudié dans le cadre du Forum permanent des pratiques de l'ANLCI au sein d'un groupe national en 2005 (Les TIC en formation de base... penser les usages, réfléchir sa pratique). De cette étude on retiendra deux axes principaux :

3.3.1. La diversité des situations permises par les environnements informatiques

- *activités d'entraînement*. Un grand nombre de logiciels, Cd-rom, exercices ou didacticiels en ligne permettent aux apprenants de s'exercer sur l'ensemble des savoirs et compétences de bases (conjugaison, orthographe, calcul, etc.) ;

- *activités de recherche d'information*. Sur Internet, la puissance des moteurs de recherche et la variété des documents accessibles font de cette activité le point de départ pour de nombreux projets pédagogiques, allant de la cuisine, au voyage en passant par la découverte d'une profession.

- *activités de communication*. Par la multiplication des modalités d'échange, de diffusion et collaboration, l'Internet offre une palette motivante et valorisante d'actions comme autant d'occasions de provoquer et d'entretenir l'envie de communiquer: blogs, messagerie électronique, espaces collaboratifs ;

- *activités de production*. Les outils bureautiques, la banalisation des environnements de publication donnent aux activités de production une qualité et une efficacité particulièrement utile pour encourager et soutenir des dynamiques de projet.

3.3.2. Les plus values pédagogiques

Pour reprendre des éléments du rapport national de 2005, on peut dire que « les TIC enrichissent l'ingénierie pédagogique ». Notons parmi les plus values pédagogiques citées :

- *l'introduction de la multi-modalité* (image, son, texte) renforce la portée sémantique et mnémotechnique ;
- *l'évaluation simultanée*, l'analyse des réponses, les propositions d'aides contextualisées, établissent des interactions stimulantes ;
- *l'usage du clavier et de la souris* rompt avec le « traumatisme » de la relation au crayon et au papier ;
- *l'erreur change de statut*, elle devient formatrice et non objet de sanction ;
- *la qualité des productions* écrites et visuelles valorise les auteurs ;
- *la simulation* facilite l'appropriation de situations ou de notions complexes.

Pour établir l'efficacité particulière apportée par l'usage des dispositifs informatiques en général et donc de la foaid, trois éléments sont à prendre en compte :

- *Le développement de l'autonomie et de l'individualisation*. L'autonomie est à la fois nécessaire pour s'approprier les outils et favorisée par les pratiques de recherche d'informations et de production de documents. Le travail avec les outils de l'informatique permet une individualisation poussée de l'activité de chacun, mais sans un accompagnement vigilant et expérimenté, le risque de l'isolement et de l'abandon pédagogique est réel.

- *La valorisation par la pratique informatique*. La valorisation apportée par l'usage de l'outil informatique est souvent citée par les formateurs et les apprenants. Malgré la difficulté technique que l'outil peut présenter, conquérir une maîtrise des technologies numériques représente pour des publics en difficulté par rapport aux savoirs de base, une forte motivation et une amélioration de l'estime de soi.

- *L'intégration de la maîtrise des TIC dans les savoirs et compétences de base*. Il faut réaffirmer que les compétences en technologies de l'information et de la communication font maintenant partie des savoirs de base. Quelles que soient les difficultés des personnes par rapport aux savoirs fondamentaux, il faut éviter de rajouter une occasion d'exclusion en leur refusant d'accéder à ces environnements de communication et d'ouverture sociale.

3.3.3. Quelques exemples

On peut donner trois exemples qui caractérisent la relation étroite entre « savoirs de base » et « environnements numériques » : la question du CV, le courrier électronique et le travail par projet.

- **La réalisation d'un CV** fait partie de ces situations « prises de conscience » qui peuvent devenir un levier pour la personne en demande. Dans le même ordre d'idée il y a la lettre de motivation et plus délicat le dossier de VAE. La motivation de recherche d'emploi et le blocage devant la conception et la rédaction d'un document clé peuvent devenir pour la personne concernée, le point de départ d'une démarche vers une action «savoirs de base».

- **Le courrier électronique** offre un vaste champ d'intervention. Les ateliers «savoirs de base » trouvent dans cette activité l'occasion de donner un sens fort à l'acte d'écrire au service d'une communication actuelle et valorisante. Le mode d'expression directe que permet le courrier électronique, la grande liberté de forme (le texte peut être court, associé à des photos ou des éléments sonores, etc.), les réponses rapides que l'on peut obtenir, sont autant d'atouts pédagogiques. Avoir son adresse électronique est un droit et une nécessité sociale pour tous et particulièrement pour le demandeur d'emploi ou pour la mère de famille qui doit communiquer avec le collège de ses enfants doté d'un Environnement Numérique de Travail (ENT).

- **La dynamique de projet.** Les outils et services informatiques favorisent une dynamique de projet. Ce ne sont pas les environnements informatiques qui déterminent les projets ; le lancement d'un projet repose sur la mobilisation d'un groupe d'hommes et de femmes. Les environnements informatiques, convenablement maîtrisés, vont pouvoir apporter une efficacité, une lisibilité et une qualité à ces engagements. En particulier, le choix d'outils de travail collaboratif adaptés peut renforcer la coopération des personnes au sein du projet.

3.4. Conclusions sur l'apport des TIC dans la lutte contre l'illettrisme

Dans les organismes impliqués dans les actions lutte contre l'illettrisme, à travers les rapports, les témoignages publiés et les analyses diverses, il est généralement reconnu que les TIC offrent des points d'entrées multiples et efficaces pour appuyer les actions lutte contre l'illettrisme et de formation aux savoirs de base. A condition de veiller à :

- *accompagner l'évolution des compétences* des formateurs et des animateurs ;
- *diffuser des informations sur les ressources numériques* spécifiques les plus utiles ;
- *développer les réseaux d'échange et de mutualisation des formateurs et des animateurs* s'impliquant sur les TIC avec des publics en difficulté par rapport aux savoirs de base.

4. Actions de lutte contre l'illettrisme et foad

4.1. Une réalité modeste

Si les formateurs ou animateurs d'ateliers d'apprentissages aux savoirs de base utilisent assez couramment des ressources en ligne, ils sont plus rarement associés à des actions de formation à distance. Il apparaît que cette perspective d'inscrire des actions « savoirs de base » dans des dispositifs de foad interroge voire inquiète.

Les études et les réflexions plutôt positives que l'on trouve dans la littérature et la documentation des CRI doivent être tempérées par la réalité des actions. Le nombre des initiatives et le nombre des personnes concernées restent en 2008 encore faibles. Nous proposerons trois raisons principales :

- **La régionalisation** de l'action lutte contre l'illettrisme et la diversité des structures souvent de taille modeste. Cette configuration permet de prendre en compte les besoins du terrain et de construire des actions adaptées à des contextes spécifiques mais elle ne facilite pas l'établissement d'une organisation coordonnée de foad pour les publics en situation d'illettrisme.

- **La nécessaire mutualisation.** La mutualisation est une des missions de l'ANLCI qui s'est engagée dans cette voie par la mise en place d'un Forum Permanent des Pratiques, mais elle n'intervient pas sur les attributions financières des projets et leur financement. Elle conduit une utile mutualisation a posteriori des expériences menées mais elle n'assure pas le pilotage en amont d'un dispositif de formation ; ceci ne relève pas de sa compétence.

- Dans un troisième champ nous regrouperons : la question de la formation des formateurs, la production des ressources numériques et l'accessibilité des environnements informatiques permettant la participation à des actions foad. La difficulté récurrente relevée dans les diverses expériences citées, réside dans la nécessité de faire converger dans une même dynamique : la formation des formateurs, le développement de ressources pédagogiques adaptées, l'opérationnalisation de points d'accès numériques associés à des réseaux d'acteurs concernés par la lutte contre l'illettrisme.

4.2. Exemples d'actions en cours

Parmi les actions développées en France et associant lutte contre l'illettrisme et modalités de formation à distance, prenons trois exemples déjà cités que nous résumerons dans un tableau : une action concerne l'engagement d'une Région, une autre l'implication d'un organisme de formation et la troisième une opération de l'ANLCI.

Qui organise l'action	Où se déroule l'action	Quoi Les objectifs visés	Pour qui Publics, partenaires associés	Comment Organisation, modalités, durée
Le GREF de Bretagne	Centres de formation et lieux d'accès publics à internet (les P@t)	Tester un dispositif expérimental de FOAD, pendant cinq mois (septembre 2006 – janvier 2007).	Pour un réseau de formation des publics en situation d'illettrisme (14 Ateliers de Savoirs Fondamentaux) (Public de niveau VI, 222 apprenants)	Utiliser des ressources pédagogiques numérisées à distance à partir d'une plate forme informatique
Déclic-Formation (La Roche sur Yon)	Pays de Loire et Poitou-Charente	Pavillon des apprentissages Plateforme de téléformation dédiée à des publics illettrés	Un dispositif pour les formateurs et les personnes en situations d'illettrisme	Mise à disposition de la plateforme auprès d'une dizaine d'organismes de formation.
ANLCI	Lyon	Module de formation proposée pour février 2008 Individualisation et usages des TIC en formation de base	Formateurs dans le champ de l'accès aux savoirs de base Nombre : 15 formateurs non nécessairement spécialisés en TIC, venant de toute la France	Modalité de formation hybride : - Travail personnel et collectif à distance - Deux jours de stage en présentiel, - Suivi et bilan à distance

Efforts de convergence et difficultés structurelles

Ces trois exemples témoignent aussi difficultés structurelles de réussir la convergence entre formation des formateurs, ressources numériques et organisation des accès sur les territoires.

Le GREF de Bretagne est un groupement d'intérêt public, financé par l'Etat et le Conseil régional de Bretagne. Il a pour objectif de faciliter la pertinence et la cohérence des politiques publiques en matière de formation professionnelle et d'emploi. L'action qu'il a menée a permis d'associer une quinzaine d'espaces de formation sur le territoire régionale et de mutualiser sur une plateforme informatique des ressources numériques reconnues comme utiles en formation de base. Une formation-sensibilisation des formateurs a eu lieu durant quatre jours. Pourtant l'analyse de cette expérimentation fait ressortir des problèmes pédagogiques associés à l'adaptabilité de certaines ressources numérique au système de formation à distance.

Le « pavillon des apprentissages » qui propose des ressources bien adaptées à son public et qui a su développer des logiques d'accompagnement efficaces par des acteurs bien formés, aurait besoin pour pérenniser et développer son action de pouvoir offrir ses services à d'autres partenaires. L'organisation très régionalisée des prises en charge des publics en difficultés n'a pas encore permis cette extension nécessaire.

L'ANLCI confortée dans son rôle de mutualisation et de coordination des actions est de plus en plus sollicitée pour diffuser et promouvoir les bonnes pratiques sans se substituer aux organismes de formation. Ainsi le module de formation conçu et expérimenté par l'ANLCI aura permis à un groupe de formateurs de s'approprier les méthodologies d'usage des ressources et dispositifs numériques existant, mais cette action ne garantit pas la mise en œuvre de ces nouvelles modalités de formation sur les différents espaces de formation.

Pouvoir agir simultanément sur la compétence des formateurs, la qualité des ressources pédagogiques et les modalités d'accompagnement sur des espaces de formation, est toujours difficile car ces trois domaines dépendent de sphères ayant chacune sa logique de développement et de gestion.

4.3. Perspectives offertes par la formation ouverte et à distance

Si le rôle actuel de la foad dans la lutte contre l'illettrisme reste modeste, les perspectives de développement sont importantes car il y a nécessité de prendre en compte plusieurs facteurs :

La durée des actions des formations traditionnelles est limitée à un nombre de séances qui s'avère souvent trop faible pour amener la personne à une maîtrise suffisante des compétences de base. La foad permet d'augmenter le temps de travail de l'apprenant sans nécessairement accroître le temps de travail du formateur.

Dans certain centre de formation, il faut noter aussi le temps d'attente important (plus de 9 mois) avant de pouvoir suivre une formation en présentiel. Des dispositifs de foad peuvent offrir des solutions pour **accueillir en formation plus de personnes.**

La prise en compte des compétences numériques est un des objectifs que toute formation aux compétences et savoirs de base doit intégrer. Une formation qui associe un dispositif de foaid, donne de fait l'occasion d'acquérir par la pratique du dispositif les compétences numériques requises pour agir au quotidien.

La dispersion des publics à la fois géographiquement et cognitivement donne à la solution foaid une utilité certaine ; la condition étant bien sûr de prendre en compte les problèmes d'accès aux plateformes informatiques et de veiller à la qualité de l'accompagnement des personnes en apprentissage.

4.4. Des précisions à apporter

Il y a une **première ambiguïté** à lever : ne pas confondre l'accès à une ressource numérique et la participation à une action de formation à distance. Il s'agit de ne pas confondre la mise à disposition d'une ressource à partir d'un point d'accès Internet dans un dispositif d'accueil et l'inscription dans une action de formation dans un accompagnement professionnalisé.

Une question importante est de savoir **quel modèle** de foaid il faut envisager. *« Le passage du présentiel au virtuel n'est pas anodin. La médiatisation des supports et des interactions transforme en profondeur le mode de travail collectif, l'organisation du groupe, le mode d'expression, la nature des relations ». (Rapport de recherche, MNERT, (2000), B. Vanhille, C. d'Halluin)*

La formation ouverte et à distance est une modalité de formation qui offre à celui qui apprend la maîtrise des lieux et moments de sa formation. Centrée sur celui qui apprend, une foaid met à la disposition de celui qui s'engage dans la formation : des ressources diversifiées, des parcours individualisés, un accompagnement personnalisé.

Celui qui s'inscrit dans une foaid devient l'acteur principal de sa formation. Son engagement est à la fois une force par la motivation suscitée et une faiblesse par les risques d'isolement. C'est pourquoi la qualité d'une foaid réside dans les formes d'accompagnement personnalisé qu'elle propose.

4.5. La piste d'une orientation mixte

Que peut-il se passer lorsqu'un organisme de formation inscrit des demandeurs en savoirs de base dans un dispositif de formation à distance ? Il peut proposer aux stagiaires d'utiliser des lieux publics d'accès à Internet pour des moments d'activités autonomes, si possible dans le cadre d'un conventionnement précisant en particulier le rôle de l'animateur de ces lieux.

Cette solution a été étudiée en Bretagne dans le cadre des P@t, **Point d'Accès à la Téléformation**. Ces lieux permettent à chacun de réaliser tout ou partie d'un parcours de formation. L'équipement de ces lieux, la présence d'un accompagnateur-relais sont prévus pour que l'accès aux formations dans le cadre d'une foaid se fasse dans de bonnes conditions. Les P@T sont répartis sur le territoire régional de

manière à rendre accessible la formation dans des endroits où traditionnellement elle ne l'est pas.

En Midi-Pyrénées, cette problématique d'impliquer des lieux d'accès public à Internet dans la lutte contre l'illettrisme a été abordée dans le cadre du Forum permanent des pratiques et a donné lieu à un rapport (Ardourel, 2007).

Les lieux d'accès public à Internet sont des lieux ouverts, permettant à chacun d'accéder à Internet et aux outils de l'informatique tout en bénéficiant de l'accompagnement d'un animateur. Ces lieux constituent des éléments forts de maillage du territoire de la région Midi-Pyrénées. En 2007, on recense en Midi-Pyrénées 278 espaces publics répartis sur tout le territoire ; 52% de ces lieux d'accès se situent en milieu rural, on les appelle Espace Public Numérique (EPN), Cyberbase, Espace Culture Multimédia, etc.

Ils ont notamment été mis en place afin de lutter contre la fameuse « fracture numérique ». Ce sont des lieux de démocratisation de l'accès à Internet et de son appropriation sociale.

Un espace public a trois caractéristiques principales : le lieu et le service sont publics, les ordinateurs sont connectés à Internet, l'usage est libre ou accompagné. Il peut également proposer des ateliers et des animations pédagogiques ; il peut être à l'origine d'une initiative publique ou privée.

La question de la lutte contre l'illettrisme et de la formation aux savoirs de base ne font pas partie des missions explicites de ces lieux. Cependant la volonté de réduire la fracture numérique au sein de la société en facilitant **l'accès pour tous** à une diversité de services numériques, rend ces espaces sensibles aux difficultés des personnes à communiquer et à agir de façon autonome dans des environnements informatiques. Il y a donc une disponibilité potentielle de ces lieux à s'intéresser à la question de l'illettrisme et des compétences aux savoirs de base.

L'étude conduite en Midi-Pyrénées, à partir de quatre expériences repérées, porte sur les modalités envisageables pour construire et faire vivre des partenariats entre les organismes de formation et les EPN. Sur quels objets, sur quels projets construire ces partenariats ?

Il existe des actions « savoirs de base » bien délimitées, conduites sous la responsabilité d'un organisme de formation. Si ces actions se déroulent totalement ou en partie dans un lieu d'accès public à Internet, celui-ci agit comme prestataire de service en mettant à disposition des locaux et des matériels. Cette situation est la plus pauvre en termes de collaboration. Les pratiques analysées et préconisées ne correspondent pas à ce type de situation. La piste la plus prometteuse se situe dans la réalisation d'« *actions intermédiaires* », qui sur un atelier spécifique (cuisine, découverte, recherche d'emploi, ...) associe animateur et formateur. Elles permettent aux logiques de la formation « savoirs de base » et de l'« animation informatique » de se rencontrer pour le bénéfice des personnes en difficultés communicationnelles.

Un obstacle réside dans la reconnaissance de la légitimité de ces actions intermédiaires dans les parcours d'accès à la maîtrise des savoirs de base. Qui par exemple prend en charge financièrement ce type d'action ? C'est une question dont le Schéma Régional Midi-Pyrénées pour les savoirs de base a décidé de se saisir.

Pour agir contre l'illettrisme avec les lieux d'accès public à Internet, les relations partenariales sont essentielles. Une réflexion au niveau régional est nécessaire afin de trouver les moyens de valoriser les actions « savoirs de base » liées à des activités « supports » associant des environnements informatiques.

5. Conclusion

Le Droit à l'éducation ne renvoie pas seulement à la question de la scolarisation des enfants. Il englobe toute personne en difficulté « *en ce qui concerne la lecture, l'écriture, le calcul et les compétences indispensables de la vie courante* » comme cela est noté dans le sixième objectif du plan Education Pour Tous que conduit l'UNESCO jusqu'en 2015.

Les personnes qui en France n'ont pas les capacités communicationnelles nécessaires à la vie quotidienne et citoyenne sont appelées **illettrés** et elles sont plus de 3 millions selon l'enquête INSEE (2005). L'action pour leur permettre de reconquérir une autonomie dans les compétences de base, c'est **la lutte contre l'illettrisme**. Une agence nationale (ANLCI) mutualise, fédère, anime de nombreuses actions ; elle rend compte des initiatives qui se déroulent dans les régions au sein d'organismes de formation et de nombreuses associations.

En 2007, sous l'autorité des préfets, dans chaque région, un plan de lutte contre l'illettrisme a été négocié. Dans cette réflexion multipartenaire concernant les moyens et les méthodes, la question des TIC est présente. Si elle n'est pas l'élément principal du plan d'action, elle se retrouve à la croisée de plusieurs thématiques : la maîtrise des technologies de l'information et de la communication, la mise à disposition de ressources, la question de l'information des partenaires et des acteurs. Une modalité de formation y est en général présentée ou au moins citée, la foad.

Nous avons montré dans cet article que dans la lutte contre l'illettrisme en France, la foad a une place modeste, souvent expérimentale mais réelle. En examinant la situation de la foad comme moyen pour développer les compétences de base et lutter contre l'illettrisme et donc œuvrer pour le Droit à l'éducation pour un public particulier, il apparaît que la foad est à la fois possible et souhaitable. En résumant nous dirons :

Il y a des ressources numériques, en nombre et en qualité, il serait utile de les mettre en œuvre dans des dispositifs de foad structurés.

Les entreprises sont de plus en plus conscientes de veiller à l'évolution des compétences en savoirs de base de leurs salariés, elles ont besoin de dispositifs de formation souples et individualisés.

Les enseignements formels et non-formels doivent être associés dans une politique de lutte contre l'illettrisme. Une coopération est à construire entre les organismes de formation qui formalisent des parcours et des structures plus ouvertes, comme les espaces publics numériques, qui en développant des actions intermédiaires appropriées, soutiennent le cheminement de personnes en difficultés par rapport aux compétences de base.

Le développement de la foad pour réduire le nombre de personnes en situation d'illettrisme passe le renforcement du réseau des acteurs engagés dans la concrétisation du concept de formation tout au long de la vie. Les formateurs professionnels ou bénévoles, les organismes qui accueillent, repèrent, accompagnent, animent, ont un besoin répété d'information et d'adaptation. Il faut permettre à ces acteurs de prendre en compte des objectifs d'excellence et de qualité et si la mutualisation est suffisante, la foad doit pouvoir l'assurer. Ainsi la foad est une piste pour les personnes en situation d'illettrisme mais aussi pour leurs formateurs et accompagnateurs.

Pour entrer dans la logique de la formation tout au long de la vie il faut avoir acquis une autonomie et intégrer des logiques de formation souples. S'être formé en foad permet, lorsqu'il y en a besoin, de reprendre plus facilement des parcours de formation, à partir par exemple de son entreprise ou d'une association.

En cherchant à construire des dispositifs de foad pour des publics en grandes difficultés communicationnelles, et donc a priori peu prédisposés à s'appropriier les outils et les méthodes de la communication numérique en réseau, on est obligé de veiller à la qualité du dispositif. On ouvre ainsi une voie d'excellence pour l'accès aux savoirs concernant d'autres publics ; cet effort s'accomplit au bénéfice de la société entière. Le domaine de la lutte contre l'illettrisme, en particulier confronté aux enjeux de la société de l'information, est une occasion d'innovation sociale, efficace et utile pour tous.

6. Bibliographie

GREF de Bretagne, Expérimentation FOAD – réseau ASF de Bretagne, Bilans quantitatifs et technico-pédagogiques, GREF de Bretagne, Rennes, 2007 (28 pages).

Recommandation du Parlement européen et du Conseil, du 18 décembre 2006, sur les compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie [Journal officiel L 394 du 30.12.2006].

Déclic-Formation, Pavillon des apprentissages, rapport d'expérimentation, La rochelle, 30 septembre 2005.

- Arnod, J. L'intégration des technologies de l'information et de la communication dans la formation d'adultes en situation d'illettrisme : analyse des usages s'un service d'information stratégique des formations de base. Thèse soutenue le 6 juillet 2000, Université de droit et des sciences d'Aix-Marseille 3. 2000.
- Ardourel, Y. (sous la direction de) Usages des espaces publics numériques par les personnes en situation d'illettrisme. Dossier du Forum permanent des pratiques, région Midi-Pyrénées, ANLCI, juin 2007.
- Billiau, V. Vahille, B. et al. Formations Ouvertes et A Distance et Illettrisme, Rapport final d'étude, CUEEP Université Lille 1, 133 pages, 30 mai 2001.
- Geffroy, M.-T., Grasset-Morel, V. L'illettrisme. Mieux comprendre pour mieux agir, Ed. Milan, Toulouse, 2005.
- Haeuw, F. Pratiques de FOAD en région Nord-Pas-de-Calais, Algora, 23 pages, Octobre 2003.
- Lenoir, H. Mesures d'impact de la formation. Rapport de recherche réalisé pour la DGEPP. Université paris X, Août 2006.
- Obled Bernard, L'extension du réseau de lutte contre l'illettrisme en Limousin par la mise en place de la FOAD, Rapport final d'une étude-action, 2002.