

# **Conquérir une autonomie en communication.**

## **Une plateforme de formation à distance**

### **pour des publics en difficulté en lecture et écriture**

Yves Ardourel

Laboratoire : CEMIC/GRESIC, Bordeaux, France

Etablissement : Université de Toulouse 2, France

#### **Abstract**

Dans certaines situations de formation utilisant le e-learning, il semble que les apprenants développent des compétences conduisant à une autonomie communicationnelle. A partir de l'étude d'un dispositif de formation associé à une plateforme numérique, « Le Pavillon des apprentissages », l'article relève les conditions favorables à l'acquisition de cette compétence.

#### **Keywords:**

Autonomie, illettrisme, compétences communicationnelles, plateforme numérique de formation.

## **1. Introduction**

Pour répondre à l'exigence de la formation tout au long de la vie, les solutions du e-learning sont à juste titre largement reconnues. Notre hypothèse est que dans certaines situations, les apprenants développent une compétence spécifique : l'autonomie communicationnelle. A partir d'une étude de cas, « Le Pavillon des apprentissages », plateforme numérique pour les apprentissages en savoirs de base, nous souhaitons relever les conditions favorables à l'acquisition de cette compétence.

Le public concerné par cette plateforme est celui de personnes dites en situation d'illettrisme. Dans le cadre de la formation qui leur est proposée, l'usage de la plateforme multimédia leur permet d'acquérir une autonomie communicationnelle qui va au delà des contenus enseignés.

Cette communication n'analyse pas les compétences acquises par ces personnes, un travail de ce type est prévu ultérieurement. Il s'agit simplement ici, à partir d'entretiens et en s'appuyant sur l'observation et l'analyse du dispositif, de repérer ces conditions déterminantes pour l'acquisition d'une autonomie communicationnelle. On considérera qu'il y a autonomie communicationnelle lorsqu'un acteur peut faire des choix adaptés et coordonnés concernant : a) les modalités de communication et leur mise en œuvre; b) la forme de l'expression; c) le contenu des messages et des arguments.

Le cadre de cette analyse se situe dans le champ des sciences de l'information et de la communication et s'intéresse à « l'émergence des normes nouvelles d'actions communicationnelles » (Miège, 2004).

## **2. Illettrisme et formation à distance**

### ***2.1 Les personnes en situation d'illettrisme***

En France, le terme d'**illettrisme** a été choisi pour qualifier la situation d'une personne vivant en France métropolitaine, ayant été scolarisée en France et ne maîtrisant pas les compétences de bases pour communiquer. 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.

Ces personnes se trouvent souvent dans l'impossibilité de rédiger sans aide une demande écrite, de gérer les comptes de sa famille, de lire une notice technique. La lutte contre l'illettrisme consiste donc à accompagner ces personnes pour leur permettre d'acquérir la maîtrise des savoirs de base et ainsi d'avoir la possibilité de rejoindre par exemple des voies d'apprentissage et de formation.

Au fléau de l'illettrisme s'ajoute aussi celui d'être exclu des ressources et services numériques, car plus l'usage des outils de la communication numérique se généralise, plus ceux qui en sont éloignés par leurs difficultés communicationnelles, se trouvent en situation d'exclusion.

### ***2.2 La question de la Formation ouverte et à distance (FOAD)***

#### ***2.2.1 Une question paradoxale***

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 peu autonomes vis-à-vis de la lecture et de l'écriture. Un rapport (Billiau et al, 1991) 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* ».

#### ***2.2.2 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 ont été engagées depuis les années 90. La journée nationale "*Quels usages des technologies de l'information et de la communication pour lutter contre l'illettrisme?*" organisée par l'ANLCI le 14 mai 2008 à Lyon, a rendu compte des pratiques en ce domaine et des résultats encourageants obtenus.

## **3. Analyse d'un dispositif**

Le dispositif « Le pavillon des apprentissages » a démarré en 2001 au sein d'un organisme de formation basée à la Rochelle (France), Déclit-Formation, qui travaille depuis 1990 sur le champ de l'insertion sociale et professionnelle dans la région Poitou-Charentes. Cette plateforme multimédia, conçue par une équipe de psychologues, de formateurs, d'informaticiens et de graphistes, se présente aujourd'hui comme une des rares plateformes de téléformation en France destinées aux publics en difficulté avec les savoirs de base. Expérimenté par une dizaine d'organismes, cet outil de formation a impliqué plus de 150 stagiaires et de nombreux formateurs dans différents contextes.

### ***3.1 La plateforme multimédia***

La plateforme est organisée en « grains de formation », plus de 500 sont actuellement disponibles. Ce sont des modules courts, centrés sur un objectif d'apprentissage, basés sur des situations concrètes, présentant visuellement des situations du quotidien et élaborés pour amener le stagiaires à interagir. Ces grains se caractérisent par :

*L'importance du son.* Les consignes associées à la situation ainsi que les réponses du système aux actions de l'apprenant sont sonorisées. Ne sera écrit à l'écran que ce qui fait l'objet même de l'apprentissage. L'utilisation systématique du son se justifie par le public visé mais surtout elle renforce le sentiment de dialogue entre le stagiaire et la plateforme.

*Un accompagnateur virtuel.* A chaque séquence pédagogique est associé « Jules », un petit personnage qui accompagne le travail du stagiaire par une mimique, une remarque, un conseil. C'est un compagnon de route, compréhensif et stimulant.

*Un point de vue pédagogique.* Le choix est de ne pas donner de réponse mais de chercher à relancer la réflexion du stagiaire, « renvoyer la personne à son raisonnement » explique une des conceptrices. Apport d'indices, paroles d'encouragement, il n'y a pas de correction d'exercice car le souci est de la valoriser et de soutenir l'apprenant dans son travail de réflexion.

### **3.2 Un dispositif complet**

La plateforme est un élément essentiel pour les apprentissages, mais l'efficacité de cet outil repose sur son insertion dans le dispositif global de la formation. Le dispositif observé associe trois éléments :

*Un travail d'accueil et d'accompagnement par des formateurs spécialisés.* Il s'agit en particulier d'accompagner chaque futur utilisateur dans la prise en main de la plateforme (entre 10 et 12 heures pour acquérir logique navigationnelle et maîtrise de base de l'outil informatique (clavier, souris, ...)). Ce travail initial donne un statut et une valeur à la plateforme, on offre à l'apprenant un outil au service de ses apprentissages. Le formateur référent pilotera le parcours de formation, analysera les relevés du travail fait et adaptera les parcours en fonction de la personne.

*Des regroupements de stagiaires pour des séances de formation en présentiel.* Ces regroupements permettent de réinvestir, de confronter, d'évaluer les apprentissages des uns et des autres. Ces moments participent au renforcement des acquis et à la valorisation de l'effort de chacun.

*Le travail autonome sur la plateforme.* Ce travail est encadré par le formateur qui définit et ouvre un parcours contenant plusieurs grains. Dans le cadre de ce parcours, l'apprenant peut reprendre tel module et s'organiser comme il le souhaite, Le stagiaire sera donc toujours confronté à des questions qui concernent sa progression et qui sont pertinentes par rapport à ses compétences. Ce qui lui est proposé a du sens, porte l'image de ce qu'il est, de ses progrès et de sa relation avec le formateur.

### **3.3 Exemples de "grains"**

Sur l'interface graphique, seul l'objectif d'apprentissage est écrit. L'apprenant revient autant de fois qu'il le souhaite sur le module. Dans le dialogue avec Jules, à partir d'indices verbaux et non verbaux, l'apprenant découvre s'il a acquis la notion visée.



Fig1. Rendre la monnaie

Les prix s'inscrivent au fur et à mesure de l'avancée des produits sur le tapis. Le total s'affiche, la cliente donne un billet. L'apprenant rend la monnaie en prenant les pièces et billets dans la caisse.



Fig. 2 - La notion de mesures.

Un ensemble d'objets et des mesures à leur attribuer. Un instrument de mesure est mis à la disposition de l'apprenant.

## **4. Facteurs favorables à l'autonomie communicationnelle**

A partir de la situation présentée, nous relevons les éléments suivants.

### ***4.1 L'accompagnement***

Il n'y a pas d'acquisition de compétences communicationnelles sans un travail de médiation entre l'apprenant, les objets techniques qu'il doit gérer et les contenus disponibles. Cette médiation que l'on peut aussi appeler « accompagnement » permet aux autres éléments de s'intérioriser et de se stabiliser.

L'accompagnateur est celui qui présente, écoute, évalue et réagit. Il offre donc à celui qui est accompagné un modèle de communication, véritable repère pour construire sa propre autonomie dans ce domaine.

### ***4.2 L'évolution de l'image de soi***

La progression dans les apprentissages à partir de l'utilisation de dispositifs numériques développe la confiance en soi. Le non jugement de la machine, sa disponibilité absolue, valorise ce que l'on fait et donc fait évoluer l'image de soi.

Les dispositifs de formation en autonomie permettent d'agir par rapport à soi et non par rapport aux autres. Il devient donc plus simple de formuler point de vue et proposition. Si le contexte de formation est suffisamment sécurisant (adapté aux compétences de la personne), chaque étape franchie améliore l'image de soi.

### ***4.3 La synthèse d'un parcours***

L'autonomie communicationnelle se construit peu à peu par la synthèse de mini-capacités. Le dispositif observé offre une diversité de situations : seul face à un objectif d'apprentissage, en groupe pour partager un point de vue, en dialogue avec le formateur pour faire le point sur sa progression. La formation s'appuie et développe une diversité de compétences : une maîtrise des outils pour naviguer dans un espace numérique, l'organisation de son temps pour la formation, l'appropriation de consignes et de raisonnements.

### ***4.4 La compréhension de sa progression***

La compétence communicationnelle repose aussi sur des compétences méta-cognitives comme comprendre l'enjeu d'une situation. Tout ce qui permet à un apprenant de prendre conscience de la façon dont il travaille et progresse renforce son potentiel d'autonomie.

Ainsi si *l'accompagnement* offert par le système de formation est assez riche, la personne ayant suivi la formation trouvera plus facilement elle-même des modalités de communication adaptées à ses objectifs. Si la formation a pu renforcer *l'image de soi* par une mise en confiance et une valorisation suffisante, elle choisira plus facilement des formes d'expression nécessaires et si grâce à la formation, elle a pu apprécier sa *façon de raisonner*, les messages et les arguments qu'elle aura à développer seront plus pertinents. Lorsque ces conditions sont mises en place, le stagiaire aura ainsi l'occasion de construire son autonomie communicationnelle.

## **5. Conclusion**

De cette étude de cas concernant la plateforme de e-learning « Le pavillon des apprentissages », on retiendra que des modalités de formation peuvent amener les apprenants à acquérir des compétences communicationnelles qui vont au delà de l'objet même de la formation.

Il faut pour cela que se construise autour de l'apprenant un cadre de formation suffisamment cohérent et riche pour que s'enclenche à la fois l'acquisition des objets de la formation mais aussi ces compétences non forcément explicitées qui résultent de la pratique réfléchie d'outils et de procédures, dans des échanges avec des acteurs responsables et compétents .

L'autonomie communicationnelle est une compétence stratégique dans notre société de l'information et du savoir. Ouvrir des espaces de formation s'appuyant sur des logiques de e-learning est donc de plus en plus nécessaire à condition qu'une attention suffisante soit portée à la qualité du cadre de formation de l'apprenant.

## Références

Pavillon des apprentissages, rapport d'expérimentation, Déclic-Formation, La Rochelle, septembre 2005. [[www.declic-formation.com](http://www.declic-formation.com)]

Arnodo, J. *L'intégration des technologies de l'information et de la communication dans la formation d'adultes en situation d'illettrisme*. Thèse, 6 juillet 2000, Université de droit et des sciences d'Aix-Marseille 3. 2000.

Billiau, V. Vahille, B. et al. Formations Ouvertes et A Distance et Illettrisme, Rapport final d'étude, CUEEP Université Lille 1, 30 mai 1991.

Geffroy, M.-T., *L'illettrisme. Mieux comprendre pour mieux agir*, Toulouse : Milan, 2005.

Miége, B. *La société conquise par la communication, Tome 3, Les Tic entre innovation technique et ancrage social*, Grenoble : PUG, 2007.