HAL
open science

Une approche personnalisée d'appropriation des TIC pour des publics de demandeurs d'emploi

Valérie Campillo, Marie Ouvrard

To cite this version:

Valérie Campillo, Marie Ouvrard. Une approche personnalisée d'appropriation des TIC pour des publics de demandeurs d'emploi. Enjeux et usages des TIC, Dynamique de développement: au carrefour des mondes - 4e colloque EUTIC 2008, Université de Lisbonne - Portugal, Oct 2008, Lisbonne, Portugal. hal-01444154

HAL Id: hal-01444154

https://amu.hal.science/hal-01444154v1

Submitted on 24 Jan 2017

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Une approche personnalisée d'appropriation des TIC pour des publics de demandeurs d'emploi

Valérie CAMPILLO, Marie OUVRARD

Laboratoire des Sciences de l'Information et des systèmes (UMR 6168)
Université d'Aix-Marseille
Avenue Escadrille Normandie-Niemen
13397 Marseille
tél : + 33 (0)611207182
courriel : valerie.campillo@univ-cezanne.fr, marie.ouvrard@univ-cezanne.fr

Mots-clés *: réinsertion professionnelle, usage, accompagnement, lien social, appropriation durable*

Introduction

Nos sociétés industrialisées et occidentales, à la fois productrices et grandes consommatrices de technologie, sont actuellement prises dans l'effervescence du déploiement des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC). La richesse des possibilités offertes par l'outil informatique[1] et ses usages[2], du point de vue de l'accès à l'information, donc de la connaissance, de la communication ou du traitement de l'information, l'a propulsé au rang des « incontournables savoirs ». Si, dans une approche sociologique, un débat puisse être ouvert sur la nécessaire connaissance des TIC comme vecteur de lien social (Glassey, 2004), il n'en reste pas moins que la méconnaissance de ces technologies est un des facteurs du processus d'exclusion par rapport au développement de la société de l'information, comme le souligne Valendruc et Vendramin (2004).

Cet effet d'exclusion peut être accentué dans le cas de personnes en recherche d'emploi, déjà dans une situation de fragilité, voire de rupture du lien professionnel et même social. Il semble alors essentiel d'envisager une démarche visant à réduire cet effet d'exclusion. Dans cette étude, nous discuterons notre hypothèse d'un apprentissage personnalisé des TIC, et plus particulièrement de l'outil informatique, auprès de personnes en recherche d'emploi, dans un objectif de revalorisation sociale et professionnelle. Plus généralement, nous souhaitons vérifier que l'approche personnalisée des TIC par ce public tend à favoriser l'appropriation durable des TIC et respecte ainsi la synergie de deux critères essentiels du développement durable: le progrès social et la viabilité économique.

---

[1] Nous entendons par « outil informatique », l'ensemble des matériels informatiques (ordinateur et périphériques) et des logiciels (bureautique, navigateurs Internet, moteurs de recherche, etc…).

[2] Nous adoptons ici la définition de Docq et Daele (2003) : « Un usage correspond à une certaine manière (ensemble de règles) d'utiliser quelque chose (objet matériel ou symbolique) ».

Cadre de l'étude

De nombreux projets et programmes de déploiement des TIC, de formation à l'outil informatique, ont vu le jour dans un but de réinsertion sociale et/ou professionnelle[1]. Tous tendent à démontrer d'une part l'importance de l'accompagnement (Le Bouedec 2000) dans la prise de contact avec la technologie et d'autre part la « *prise en compte de la personne, de son projet et des liens qu'elle noue ou renoue [...]* »[2].

Le rôle des TIC dans les démarches de réinsertion socioprofessionnelles peut être envisagé sous plusieurs aspects : comme outil d'aide à la recherche d'emploi (Colin, Sigal 2006), ou bien en tant que compétences requises pour une grande majorité d'activités professionnelles. (Viera, Pinède, 2005).

D'un point de vue social, ces technologies peuvent être appréhendées comme outil d'aide à la réinsertion sociale, comme moyen de communication, d'accès aux informations ou simplement de vecteur de lien social (Glassey, 2004). Selon Chéneau-Loquay (cité dans Pinède, 2008) : «*les TIC deviennent alors vecteurs de sens et de lien social élargi par l'ouverture et le désenclavement qu'elles suscitent* ».

Nous avons envisagé notre étude sous l'angle de l'appropriation durable des TIC auprès de publics de demandeurs d'emploi, dans un objectif d'acquisition des compétences en matière d'usage professionnel de l'outil informatique. Pour cela, nous avons adopté une démarche d'apprentissage des TIC cadrée par le référentiel de compétences du Certificat Informatique et Internet (C2i®)[3] mais aussi adaptée à chaque individu, à son projet professionnel ou personnel.

Le Certificat Informatique et Internet (C2i®)

Le C2i® est un certificat national, instauré en 2002[4] par le Ministère de l'Enseignement Supérieur Français. Il a pour objectif de permettre et de valider l'acquisition d'un ensemble de compétences sur l'utilisation de l'outil informatique et de l'Internet. Initialement proposé aux étudiants de Licence, ce certificat est maintenant déployé à tout public, y compris dans le cadre de la formation continue.

Les avantages d'un tel certificat sont multiples. En effet, d'une part le référentiel de compétences du C2i offre un cadre précis d'apprentissage des outils informatique, et d'autre part, il offre à ses détenteurs la valorisation et la validation de compétences sous forme d'un certificat, reconnu sur le plan national; ce certificat étant souvent perçu comme un « diplôme » supplémentaire.

Les missions

Nous nous sommes intéressées au déploiement d'enseignements sur les TIC au sein de formations professionnelles ouvertes principalement à des publics de demandeurs d'emploi. L'objectif principal de ces formations est de favoriser la ré-insertion professionnelle par l'apport de nouvelles compétences, l'aide à la recherche d'emploi et à l'élaboration de projets professionnels individualisés.

Dans chacune d'elles, un ou plusieurs modules d'apprentissage des outils informatiques

---

[1] Projet « ATD Quat Monde », ENST Bretagne. Projet « PSAUME », Région Bretagne. Projets « Internet de Rue » : http://www.internetderue.net.

[2] Synthèse des rencontres " Précarité, médiation, lien social et TIC ", 5-6 juillet 2006 – http://www.epmdulyonnais.net/spip.php?article212

[3] Le référentiel de compétences du C2i se décline en 9 domaines, et peut être consulté sur le portail national du C2i : http://www2.c2i.education.fr/sections/c2i1/referentiel/

[4] B.O.E.N. n°19 du 9 mai 2002 : http://www.education.gouv.fr/botexte/bo020409/MENT0201078C.htm

ont été proposés. Nous avons souhaité orienter ces enseignements vers les compétences du C2i, permettant ainsi, d'une part de proposer un cadre structuré à cet apprentissage, s'appuyant sur un référentiel précis de compétences, et d'autre part de permettre l'acquisition d'un certificat national, diplôme validant et valorisant ainsi cet ensemble de compétences.

De nombreuses expériences et études (Viera, Pinède 2005, Valendruc, Vendramin 2004, Agostinelli 2005) ont pu montrer que l'approche instrumentale seule n'avait aucun espoir d'aboutir à l'acceptation et plus encore l'appropriation durable de ces technologies.

Nous avons donc tenté de mettre en place une forme d'apprentissage basée davantage sur la découverte des pratiques et usages relatifs à l'ensemble de ces technologies, dans le cadre professionnel, mais également personnelle, cherchant ainsi à donner aux TIC un statut « d'objet familier » (Agostinelli 2005).

Approche théorique

Mêlant étroitement les aspects humains, socioprofessionnels mais également les aspects techniques et ceux relevant de l'apprentissage et de la formation, notre problématique doit être considérée suivant plusieurs approches théoriques et sous différents éclairages.

L'appropriation de ces outils numériques, véritables innovations technologiques bouleversant les pratiques professionnelles, relève d'un processus à la fois d'apprentissage, d'utilisation accompagnée, puis d'usage intégré dans la pratique quotidienne (Breton, Proulx, 2002).

De l'adoption d'une nouvelle technologie…

L'adoption d'une nouvelle technologie, d'une innovation technologique, au sens défini par Everett Rogers (1995), émane d'un processus complexe, à la fois mental, social et organisationnel. Les travaux de Rogers (1995) ont mis en évidence un ensemble de facteurs favorables à l'adoption d'une innovation technologique. Parmi ceux-ci, nous retiendrons principalement les suivants, dans le cadre de notre étude :

- l'avantage relatif de l'innovation, par rapport à l'existant,
- la compatibilité avec les valeurs existantes,
- la faible complexité de compréhension, ne nécessitant pas, ou peu, de nouvelles compétences
- Le volontarisme,
- les normes sociales en place.

L'adoption d'une nouvelle technologie dans le cadre professionnel est finalement le premier pas vers l'appropriation de cette technologie. Pour Philippe Breton et Serge Proulx (2002), l'appropriation d'une technologie nécessite le passage de l'adoption à l'utilisation puis à l'appropriation. Ils précisent que « *Pour s'approprier un objet technique, l'individu doit en effet démontrer un minimum de maîtrise technique et cognitive de cet outil. Cette maîtrise devra s'incorporer de manière créatrice à ses pratiques courantes* » . De Sanctis et Poole (1994) incluent également dans le concept d'appropriation : « *les intentions voulues ou les significations que les groupes assignent à la technologie qu'ils utilisent* » .

…A l'usage de cette nouvelle technologie

L'une des étapes préalables à l'appropriation d'une nouvelle technologie concerne la définition des usages de celle-ci dans le cadre des activités professionnelles ou privées. Nous retiendrons une définition donnée par Docq et Daele (2001) qui considèrent l'usage *« comme un ensemble de pratiques, une façon particulière d'utiliser quelque chose, un*

ensemble de règles partagées socialement par un groupe de référence et construite dans le temps » .

Dans le cadre plus spécifique des innovations techniques en milieu professionnel, Flichy (1995) et Fazzini-Feneroyl (1995) ont montré « *l'importance de la négociation et du partage des représentations sociales des usages possibles d'un outil pour la construction d'un nouvel usage »*[1]. Flichy définit notamment le « cadre d'usage » d'un outil, par opposition à son « cadre de fonctionnement », comme « *une construction, à un moment donné et par la communauté des utilisateurs du nouvel outil, d'une représentation sociale des usages possibles de cet outil ».*

La définition des usages renvoie aux concepts de « construction des usages », tels qu'exposés par Rabardel (1995), dans une approche psychologique cognitive. En effet, Rabardel définit l'*instrument* comme une entité composée à la fois de l'*artefact* et des « *schemes d'utilisation »* [2] de cet artefact.

Proulx (2005) propose un modèle de « construction sociale des usages » , dont nous retiendrons, pour cette étude, l'un des cinq niveaux énoncés: « *la situation de l'usage dans un contexte de pratiques »* . Nous devons, en effet, considérer l'usage de façon dépendante du contexte socioprofessionnel.

La phase d'apprentissage

Le processus d'appropriation requiert le passage par une phase d'apprentissage. Nous avons choisi une méthode d'enseignement centrée sur l'apprenant et considérant l'enseignant davantage comme un accompagnateur dans cette démarche d'apprentissage. Selon Pierre Quettier (2007) qui reprend la notion de « triangle pédagogique[3] » développée par Jean Houssaye, la situation de type « apprendre » définit une pédagogie active dans laquelle l'enseignant tend à s'effacer au profit de la relation entre l'apprenant et le savoir. « *L'enseignant concentre alors toute son attention sur la seule chose importante : l'accompagnement de celui qui apprend* » (Quettier).

La spécificité à la fois des apprenants et de l'objet d'apprentissage requiert la mise en place d'une personnalisation de l'apprentissage, mettant en œuvre des « *pratiques adaptées à ce qu'exige l'occasion* », comme le souligne G. Le Bouedec. Il définit ainsi cette forme d'apprentissage comme « *un processus non linéaire »,* nécessitant « *un cadre et des outils adaptables, une relation « entre », une fonction prétexte qui vise le mouvement, une communication ouverte sur des buts et une méthode partagés […] »* (Le Bouedec, 2000, pp.52-53).

Avenier & Lantner (1997) ainsi que Le Bouedec (2000) proposent une stratégie de l'accompagnant « chemin faisant », permettant une adaptation de l'apprentissage quasi-complète, prenant en compte toute évolution : de l'état de l'apprenant, de sa situation, de sa relation avec le groupe, de ses motivations, etc…

---

[1] Synthèse des apports de Flichy et Fazzini-Feneyrol, construite sur la base de l'article de Blandin [1997]

[2] Mode particulier d'utilisation

[3] Jean Houssaye définit 3 formes de situations pédagogiques schématisées par un triangle dont les sommets représentent « l'enseignant », « l'apprenant », « le savoir », et les lien entre ces entités représentent les 3 formes de situation pédagogiques : « former » (l'enseignant « forme » l'apprenant), « enseigner » (l'enseignant « enseigne » un savoir) et « apprendre » (l'apprenant « apprend » un savoir).

Méthode d'apprentissage personnalisée

Notre méthode d'apprentissage personnalisée[1] et notre situation au sein de ces formations a favorisé l'observation participante, mise en œuvre principalement par des prises de notes durant les formations concernant les pratiques individuelles, les échanges oraux, les relations au groupe ainsi que l'évolution des connaissances et compétences de chacun.

Notre objectif a été de voir si l'adoption d'un cadre précis de formation à l'outil informatique, en l'occurrence le C2i, couplé à une méthode d'apprentissage personnalisée, pouvait favoriser un processus de réinsertion professionnelle et sociale ainsi que de reconquête de l'estime de soi, et bénéficier d'un caractère durable, tant du point de vue de l'appropriation des TIC que de la réinsertion socioprofessionnelle.

Le public observé

Les formations concernaient un public de demandeurs d'emploi, entre 30 et 55 ans, de majorité masculine (70%). Une partie de ce public (environ 50%) vivaient un processus d'échecs dans leurs démarches de recherche d'emploi, entraînant pour beaucoup une perte d'estime de soi, perte de confiance en soi, démotivation, désillusion, déprime et mise à l'écart volontaire ou involontaire de la communauté sociale.

Nous avons pu constater que le public faisait apparaître dès le départ de fortes disparités dans l'utilisation de l'outil informatique allant d'une méconnaissance quasi-totale à un usage restreint de l'objet informatique. Cette « fracture numérique de second degré » (Valenduc, Vendramin, 2004) met en évidence de nouvelles formes d'inégalités sociales et professionnelles suivant l'usage qui est fait des TIC.

Une forme d'apprentissage centrée sur « l'apprenant »

Les formations dans lesquelles nous avons mené ces observations étaient affiliées par l'ANPE[2] et présentaient des caractéristiques spécifiques, à savoir :

- l'hétérogénéité du public, du point de vue de ses connaissances en TIC, de son bagage et de son secteur professionnel, ou encore de la tranche d'age dans laquelle il se situe,
- l'objectif de réinsertion professionnelle, voire sociale pour certains, visée par la formation,

Nous nous sommes orientés vers une méthode d'apprentissage centrée sur l'apprenant (Quettier 2007), en favorisant deux aspects : d'une part la personnalisation de l'enseignement, prenant en considération le « profil » de chaque apprenant (connaissances en matière de TIC, forme d'usage, domaines d'utilisation, …), et d'autre part l'accompagnement à la fois de l'apprentissage lui-même mais également des usages.

Les caractéristiques de ce type de formation aux TIC, énoncées plus haut, nécessitent également de croiser deux approches :

- Les approches techniques répondant à la question de « comment » utiliser l'outil : quel est son maniement, quelles sont ses fonctions et comment les mettre en œuvre,
- Les approches de pratiques, d'habitude et d'usage, répondant à la question de « pourquoi » utiliser cet outil, dans quel contexte, pour quelle finalité.

---

[1] Nous privilégions ici le terme d'apprentissage « personnalisé » à celui d'apprentissage « individualisé » dans la mesure où la notion de groupe et de relations au sein du groupe est fortement prise en compte dans notre démarche de formation.

[2] Agence Nationale Pour l'Emploi

La démarche de formation personnalisée

La démarche de formation personnalisée adoptée ici s'est déroulée de façon interactive, suivant le fil conducteur du référentiel C2i, mais en permettant une certaine flexibilité : affinement de l'utilisation d'une « fonction » particulière (d'un logiciel par exemple), en procédant par aller-retour sur cette fonction au gré de l'évolution du public, déviation de l'explication d'un certain « outil » (logiciel) vers un autre, découverte d'un nouvel usage, etc…

Une première étape, dite « de présentation » a permis de définir les cadres de l'apprentissage :

- Présentation, par le formateur, des compétences techniques à acquérir, cadrées par le référentiel du C2i,
- Présentations individuelles des apprenants, de leurs de projets professionnels, de leurs connaissances en matière de TIC d'un point de vue privé ou professionnel. Ces présentations ont permis au formateur de cerner les « niveaux » de connaissances, les types d'usages et d'envisager une première adaptation de la formation tenant compte de ces aspects.

L'accompagnement

L'accompagnement à la fois de l'apprentissage lui-même mais également des usages a été mis en œuvre de deux façons :

- De façon informelle : sous forme de débats/discussions sur les différents usages de chacun, amenant ainsi à une découverte de nouveaux usages professionnels ou privés. Il s'est également très rapidement instauré un véritable travail d'accompagnement et d'entraide entre les apprenants eux-mêmes.
- De façon plus formelle : par un enrichissement ou une réorientation des sujets de travaux pratiques, en fonction des besoins personnels de l'un ou l'autre des apprenants. Les exercices n'étaient ainsi jamais « figés », mais dynamiques, ouverts sur de nouvelles propositions de pratiques.

Nous n'avons cependant pas eu la possibilité de développer une autre forme d'accompagnement, à savoir celui des pratiques professionnelles pendant le déroulement d'un stage en entreprise ou de nouvel emploi.

Analyse des observations

Nous avons mené plusieurs observations au fur et à mesure du déroulement des formations. Notre hypothèse était qu'une forme d'apprentissage aux TIC, pour des publics de demandeurs d'emploi, qui soit personnalisée, soutenue par un accompagnement et cadrée, du point de vue technique, par un référentiel national de compétences (le C2i), pouvait favoriser la réinsertion professionnelle, sociale, et renforcer la confiance et l'estime de soi.

Nouvelles compétences, nouveaux usages

L'observation de l'évolution potentielle des connaissances et des compétences en matière de TIC a mis en évidence une réelle progression pour la grande majorité des apprenants. Le référentiel C2i a permis de tracer les contours des connaissances à appréhender et, dans la mesure du possible, des compétences à acquérir. De ce fait, le public avait immédiatement connaissance des objectifs d'apprentissage « techniques ».

Pour 99% des apprenants, la formation a permis d'acquérir de nouvelles compétences sur l'usage de l'outil informatique et de l'Internet. Chacun a pu approfondir ses connaissances et/ou en acquérir de nouvelles. Les « niveaux » de connaissance sont restés très

hétérogènes mais l'évolution individuelle est incontestable.

Les échanges autour des usages personnels ou professionnels ont favorisé l'acquisition de nouvelles formes d'usage pour certains, et ont contribué à l'acquisition des technologies pour les plus faibles. En effet, la technique a pu ainsi être appréhendée par le biais de son usage, voire d'un panel d'usages, chacun s'appropriant celui qui lui convenait le mieux ou correspondait à l'un de ses propres besoin.

Les actions d'accompagnement et d'entraide par les membres du groupe ont permis aux plus « faibles » de lever les peurs et blocages vis à vis de l'informatique en général. Certains ont, par exemple, acquis un ordinateur portable et n'ont pas hésité à l'apporter et l'utiliser lors des séances de formation.

Outre les connaissances du poste informatique et des logiciels de bureautique, les apprenants ont également été amenés à utiliser de façon régulière l'Environnement Numérique de Travail (ENT) de leur université. En effet, l'accès aux documents pédagogiques et administratifs ne leur a été donné qu'a travers cet outil. Chacun des apprenants a ainsi accepté l'usage et acquis l'habitude de se connecter à l'ENT pour accéder à l'ensemble de ses ressources et des services numériques de l'université.

L'utilisation quotidienne d'un tel outil, actuellement déployé dans les entreprises, soutenue par l'équipe pédagogique et administrative de ces formations a particulièrement favorisé l'appropriation de cette technologie.

La communication numérique a également été fortement sollicitée au sein des groupes de formation, principalement le courrier électronique et l'usage des forums mis en place pour les besoins de la formation et permettant aux apprenants un accompagnement continu et à distance.

Les résultats aux épreuves du C2i viennent cependant ternir ce bilan positif. En effet, les exigences du C2i semblent trop élevées pour la majorité du public observé. En moyenne, 28% seulement ont réussi le certificat.

Relation au groupe, relation à soi

Comme l'écrit I. Sansone (2007) « *Du fait que la résistance au changement empêche l'apprentissage, dans cette étude nous considérons l'apprentissage comme signe de changement* ». Ceci est d'autant plus vrai ici que les publics étaient volontaires pour acquérir de nouvelles en TIC. Cependant, le démarrage des formations a immédiatement mis en évidence de nombreuses réticences face à l'informatique qui semblait conserver un caractère « magique ». La peur de mal faire, de ne pas « appuyer » sur le bon bouton, de déclencher une action « catastrophique » involontaire, était au départ très présente.

Ces inhibitions face à l'outil informatique ont au début isolé quelques apprenant, murés dans une observation « distante » et s'éloignant des premières discussions. Or, l'observation des relations entre les membres du groupe a montré que celles-ci ont graduellement évoluées vers une immersion de chacun dans les échanges, les discussions, dès lors que les premières peurs se sont estompées.

Il aura fallu accepter de passer par un apprentissage « technique » de l'outil, pour lever ces peurs, oser aller plus loin dans l'usage et faire entendre sa voix dans les échanges. L'approche technique est nécessaire dans un premier temps. L'accompagnement et l'utilisation régulière dans un cadre d'usage, ancre et consolide les acquis, favorisant ainsi une appropriation durable de l'outil.

Dans le même temps, la « prise de confiance » en ses capacités à utiliser l'outil informatique, même dans le contexte cadré et accompagné de l'apprentissage, a semblé renforcer la confiance en soi. Les seuls indicateurs utilisés ici ont été : l'évolution de la prise de parole dans le groupe, les propositions de nouvelles utilisations d'une fonction ou

d'un logiciel, les avis sur le choix d'une méthode de réalisation d'un travail demandé (en bureautique par exemple), etc…

D'une manière générale les échanges ont évolué au fur et à mesure des séances, avec des proposition de pratiques, des demandes d'usages spécifiques à des environnements professionnels (ex: dans le secteur de l'environnement : des statistiques à faire sur des relevés de températures. En diététique : des recherches d'informations, et l'organisation de « fiches » de menus personnalisés en fonction de l'état des patients en centre hospitalier, etc.…), d'autres à des fins personnelles (organisation des dossiers de photos, par année, avec création d'un catalogue proposant des fonctions de tri et recherche suivant divers critères, etc…).

L'obtention du C2i, pour une minorité, a renforcé ce sentiment de confiance en soi, en permettant de valider une période de vie et d'investissement personnel par l'acquisition d'un diplôme supplémentaire. Mais pour beaucoup, l'échec aux épreuves de certification a été très mal ressenti, perçu comme un nouvel échec personnel. La formation s'étant énormément axée sur les compétences du C2i, celui-ci a servi de guide tout au long du parcours de formation, si bien qu'il a semblé à chacun évident de terminer ce chemin par l'obtention de ce certificat ! L'annonce des résultats a été suivie d'une forte déception, d'une sorte d'abattement quasi-général, comme un retour à la « case départ ».

Intégration professionnelle

Notre observation, en cours de formation, ne nous a pas permis d'analyser l'impact de l'appropriation de ces nouvelles compétences en TIC (voire pour certains l'obtention du C2i) sur la réinsertion professionnelle du public formé.

Néanmoins, la majorité des apprenants a souhaité modifier son Curriculum Vitae en ajoutant soit le suivi d'une formation préparatoire au C2i, soit la connaissance des outils bureautiques, et pour ceux ayant réussi le certificat : l'obtention du C2i.

Certains acquis ont également été mis à profit, donnant lieu à de nouvelles conceptions de CV et rédactions de lettres de motivation, la consultation de sites Web d'offres d'emploi ou dans le cadre même de la formation : l'élaboration de rapports et de « présentations assistées par ordinateur » dans le cadre de projets et/ou de stages.

Conclusion et perspectives

Le bilan de ces observations confirme en partie l'hypothèse énoncée initialement, puisque d'une part la quasi-totalité du public de demandeurs d'emploi a pu accroître ses compétences sur l'utilisation de l'outil informatique ou en acquérir de nouvelles, et d'autre part, l'apport de ces nouvelles compétences a favorisé une reprise de confiance en soi. La double approche sur la technique et l'usage des TIC a favorisé cette acquisition, de même que la personnalisation et l'accompagnement de l'apprentissage.

Peut-on malgré tout parler d'appropriation, qui plus est d'appropriation durable, de ces technologies ? Ces observations se sont déroulées pendant la phase de formation, les apprenants étant alors immergés dans le processus d'apprentissage de l'utilisation des TIC.

La période de formation s'est terminée, comme on ferme un livre. Qu'en reste-t-il ? Ce qui a été acquis l'est-il de façon pérenne ? Certes, la réussite au C2i garantit en quelque sorte une très bonne acquisition de l'ensemble des compétences référencées. Une partie des apprenants, bien que n'ayant pas obtenu ce certificat, a montré une très forte progression dans l'acquisition de ces technologies et développé un certain nombre de pratiques qui nous semblent suffisamment ancrées pour parler d'appropriation pérenne. Ces pratiques seront-elles pour autant bénéfiques à une réinsertion professionnelle ? Ces personnes sauront-elles ré-investir et faire évoluer leurs connaissances et compétences dans un cadre

professionnel ?

De même, nous ne pouvons pas considérer que les personnes qui avaient le moins de connaissances en TIC, au début de l'étude, soient totalement aptes à utiliser, seuls, l'outil informatique. Seule la pratique régulière de ces technologies, sur une durée plus importante que celle de la formation, permettra à ces premières utilisations de devenir des usages, et à l'outil d'être « apprivoisé ». Si les formations se limitent à des durées courtes, sans suivi, les bénéfices acquis en matières de nouvelles compétences risquent fort de s'oublier peu à peu, entraînant de nouveau la perte de confiance, le délaissement de cet outil, confortant le sentiment de dévalorisation.

D'un autre point de vue, l'ouverture aux autres s'est renforcée au cours de la formation, les échanges se sont multipliés, par voie orale ou électronique. L'appartenance au groupe s'est peu à peu renforcée, nous permettant d'affirmer qu'il y a eu, en effet, une forme de ré-insertion sociale. Peut-on, pour autant, considérer que cette réinsertion sociale tient parole, au sein d'une communauté plus vaste, au sein de la société même ? Il serait souhaitable que la communication et les échanges (oraux et électroniques) introduits puis fortement déployés au cours de la formation, entre les apprenants, puissent se pérenniser, se renforcer.

Introduire un accompagnement, pendant les phases de recherche d'emploi et pendant les stages et/ou les débuts d'emploi semble ici la suite à donner à ce type de formation. L'accompagnement peut être envisagé par l'ensemble du groupe. En favorisant les échanges, le travail collaboratif et l'entraide, il s'agit d'établir immédiatement un lien fort entre les membres du groupe, de manière à créer une communauté, pérenniser les relations entre les membres de cette communauté, sur le critère du partage d'un vécu, d'un apprentissage et donc de compétences acquises (ou envisagées). Il ne s'agit pas de forcer les relations, mais uniquement de continuer le dialogue et le soutien commun grâce, justement, aux outils numériques : se retrouver sur un forum, demander une aide, par mail, concernant une fonction ou un usage que l'on a oublié, etc.. Selon nous, le critère de durabilité peut ainsi être respecté grâce à cet accompagnement personnalisé, tout en maintenant le lien social à travers la dimension collective de l'apprentissage.

Bibliographie

Agostinelli S., « Développement durable des usages aux outils de communication ». *Enjeux et usages des T.I.C. : aspects sociaux et culturels.* Bordeaux. 2005.

Avenier M.J. & Lantner R., *La stratégie « chemin faisant ».* Paris : Economica, Collection Stratégies et organisations, 1997

Breton Ph., Proulx S., *L'explosion de la communication à l'aube du XXIème siècle.* Paris : La découverte, 2002.

Colin F., Sigal M., « Le rôle des TIC dans la recherche d'emploi : la confirmation d'une illusion ». Actes du *colloque Enjeux et Usages des TIC. Reliance sociale & insertion professionnelle*, Université libre de Bruxelles, 2006.

De Sanctis G.., Poole S.M., « Capturing the complexity in Advanced Technologie Use : Adaptative Structuration Theory » . *Organization Science,* N°2, Vol. 5, pp.121-147, 1994.

Docq, F., Daele, A. « Uses of ICT tools for CSCL : how do students make as their's own the designed environment ? ». *Proceedings Euro-CSCL*, Maastricht, 2001, pp. 197-204.

Docq F., Daele A., « De l'outil à l'instrument : des usages en émergence », In Charlier B.,

Peraya D. (Dir.) *Technologie et innovation en pédagogie. Dispositifs innovants pour l'enseignement supérieur,* Bruxelles : De Boeck, 2003.

Fazzini-Feneyrol, N., *Les apprentissages du changement dans l'entreprise.* Paris : L'Harmattan , 1995

Flichy, P., *L'innovation technique. Récents développements en sciences sociales: vers une nouvelle théorie de l'innovation.* Paris : La Découverte, 251 pages, 1995.

Glassey O., Pfister Giauque B., « Liens numériques, lien social ? Analyse des rapports entre innovations technologiques et dynamiques sociales». *Colloque international « TIC et inégalités : les fractures numériques »*, Paris, 18-19 novembre 2004, Paris.

Le Bouedec G., « L'accompagnement dans tous ses états, la démarche d'accompagnement, un signe des temps », *Education Permanente, 153*, 2000, pp.13-18.

Pinède-Wojciechowski N., « Fragmentations et ruptures numériques autour des usages des TIC ». *Colloque International « Interagir et transmettre, informer et communiquer : Quelles valeurs, quelles valorisations ? ».* Tunis, 17-19 avril 2008.

Proulx, S., « Penser les usages des TIC aujourd'hui : Enjeux – modèles – tendances ». *Enjeux et usages des T.I.C. : aspects sociaux et culturels.* Bordeaux. 2005.

Quettier P., « Analyse ethnométhodologique de l'apport des Nouvelles Technologies de l'Enseignement au développement de la formation par l'action », *Skholê, hors série 2,* 2007, pp.71-77.

Rabardel, P., *Les hommes et les technologies : approche cognitive des instruments contemporains*. Paris : A. Colin. 1995.

Roger, E., *Diffusion of innovation*. New-York : Free Press, 4ème edition, 1995.

Sansone I., « T.I.C.E. et repères de sens commun, une expérience sur le changement », *Skholê, hors série 2,* 2007, pp.61-70.

Valendruc G.., Vendramin P., « Fractures numériques, inégalités sociales et processus d'appropriation des innovations ». *Colloque international « TIC et inégalités : les fractures numériques »*, Paris, 18-19 novembre 2004, Paris.

Viera L., Pinède-Wojciechowski N., « TIC et recherche d'emploi. Entre autonomie et médiation». *Enjeux et usages des T.I.C. : aspects sociaux et culturels.* Bordeaux. 2005.