

# Former des usagers intelligents

Entre système scolaire et entreprises, les associations peuvent offrir aux exclus du travail, une formation qualifiante aux nouvelles technologies, comme nous y invite l'auteur, formateur à la « Puce communautaire ».

Dans un contexte où plusieurs secteurs d'emploi traditionnels se meurent et laissent derrière eux des centaines de chômeurs et de chômeuses, le mot recyclage est devenu à la mode.

Plusieurs personnes sont prêtes à retourner aux études. Mais, la formation qui s'offre à ceux et celles qui s'orientent vers les secteurs dits de nouvelles technologies est-elle vraiment adaptée aux besoins de cette clientèle ? Ce sont souvent des gens peu scolarisés, dont le travail antérieur a fait principalement appel à leurs capacités manuelles. Des gens qui ont souvent été exclus du marché du travail pour des périodes relativement longues.

D'un côté, le CEGEP et l'université leur offrent des cours qu'ils abandonnent souvent après quelques semaines. Ces cours sont conçus pour des gens habitués au travail intellectuel, qui désirent se spécialiser en informatique. À l'autre extrémité, l'entreprise privée offre des cours intensifs, centrés sur ses besoins. Ce qui, souvent, ne leur permet pas d'acquérir les connaissances générales en informatique qui pourraient leur servir dans le cadre d'un emploi.

Alors, est-il possible de concevoir une formation où le contenu des cours et les méthodes pédagogiques n'éliminent pas la clientèle visée tout en permettant l'acquisition de connaissances essentielles à un véritable recyclage ?

## L'expérience de la puce communautaire

Le travail accompli depuis trois ans par la *Puce Communautaire* me porte à penser que c'est possible. L'essentiel de son intervention s'effectue dans le quartier Hochelaga-Maisonneuve à Montréal, un quartier que toutes les statistiques présentent comme l'un des plus défavorisés de la ville : plus de 15 000 inactifs, près de 40% d'analpha-

bètes, des écoles primaires et secondaires qui se classent largement sous la moyenne aux examens du ministère. Pourtant, des centaines d'adultes et d'enfants de ce quartier ont suivi avec succès des ateliers de sensibilisation à l'informatique. Depuis deux ans, en plus des activités de sensibilisation, des cours de formation professionnelle sont offerts, en informatique et en électronique, à des femmes peu scolarisées qui veulent réintégrer le marché du travail.

En octobre dernier, dix femmes, dont neuf n'avaient pas une formation secondaire complète, se sont inscrites dans un programme de formation en bureautique comportant vingt-deux semaines de formation en classe et dix-huit semaines de stage en entreprise. Aucune n'a abandonné le programme et toutes ont acquis suffisamment de connaissance et de confiance en elle-même pour réaffronter de façon dynamique le marché du travail. Même si mon critère demeure profondément subjectif, j'estime, sur la base de mes neuf années d'enseignement dans un CEGEP, qu'une seule des femmes inscrites aurait été en mesure de suivre les cours qui y sont offerts.

Selon moi, le succès de la formation offerte par la Puce Communautaire s'explique essentiellement par l'approche pédagogique qui y est favorisée. Ce sont les grandes lignes qui caractérisent cette approche que je veux essayer de présenter.

## Parier sur la réussite

L'apprentissage de l'informatique, même en temps que simple usager, nécessite un travail intellectuel important. La logique, la mémoire, la capacité d'abstraire et de conceptualiser sont sollicitées régulièrement. Pour la majorité des gens qui ont besoin de recyclage, cette gymnastique intellectuelle ne va pas de soi. Les caractéristiques de cette clientèle posent des défis importants aux formateurs :

- les explications et les exemples fournis à des groupes plus scolarisés ne seront pas suffisants pour assurer une bonne compréhension de la matière. Très facilement le formateur sera porté à juger la clientèle, incapable de poursuivre des études aussi abstraites ;
- le rythme d'apprentissage sera plus lent et facilement le formateur sera porté à conclure qu'il n'y a pas de progrès ;
- plus difficile encore, les élèves eux-mêmes lorsqu'ils constatent que l'apprentissage n'est pas aussi rapide qu'ils ou elles souhaitaient, seront portés à se décourager et à vouloir abandonner. Ce jugement vient d'autant plus facilement que l'informatique est entourée d'une fausse image de facilité. Le « vite et bien » qui caractérise l'ordinateur au niveau de l'exécution des tâches semble se transposer miraculeusement sur l'apprentissage de son utilisation, ce qui n'est malheureusement pas le cas.

Dans un tel contexte, si le formateur n'est pas profondément convaincu de la possibilité de réussir des gens, il ne trouvera pas l'ingéniosité, la patience et les mots d'encouragement qui sont nécessaires au succès. L'abandon de l'étudiant devient alors la manifestation de l'abandon du formateur.

## Mettre à profit les connaissances acquises

Très souvent on voit l'enseignement comme le procédé qui permet d'élever les élèves au niveau des connaissances détenues par le formateur. Dans cette façon de voir les choses, le formateur est au cœur de l'acte de formation. Le cours est construit à partir des connaissances de l'enseignant et les élèves doivent s'y ajuster. Tant et aussi longtemps que l'écart entre les connaissances de l'élève et les connaissances proposées par l'enseignant n'est pas trop élevé, l'ajustement est possible même s'il est toujours pénible.

Mais lorsque nous parlons de recyclage de gens peu scolarisés vers les nouvelles technologies, l'écart entre les connaissances proposées par le formateur et celles de l'élève est énorme. L'approche présentée plus haut est alors vouée à l'échec dans la majorité des cas.

A la *Puce Communautaire*, nous essayons de concevoir la formation comme un processus qui part de ce qui est connu de l'élève et qui va progressivement vers de nouvelles connaissances. Le but de cette approche n'est pas uniquement de trouver des exemples appropriés pour illustrer la théorie, il est aussi de montrer aux gens que les connaissances qu'ils possèdent déjà ont une valeur, qu'elles peuvent servir aux nouveaux apprentissages qu'ils ont à faire. Au lieu d'opposer la matière nouvelle à leur vécu, il faut montrer aux gens comment utiliser leur vécu. Cette démarche permet de donner un contrôle à l'élève sur son apprentissage, lui permet de fouiller lui-même dans ses propres connaissances pour se construire les exemples qui l'aideront à assimiler la matière.

## Former des usagers intelligents

Dans notre travail de formation sur un logiciel, nous essayons de présenter la logique générale du programme et de l'ordinateur. Il n'est donc pas suffisant d'expliquer sur quelle touche appuyer pour obtenir un résultat X, il faut aussi expliquer ce qui se passe dans la machine pour accomplir cette tâche. Par exemple, je profiterai des explications sur le déplacement des paragraphes dans un logiciel de traitement de texte pour expliquer comment le programme utilise temporairement certaines parties de la mémoire vive de l'ordinateur.

Il faut continuellement partir du niveau concret pour expliquer plus globalement ce qui se passe dans le genre de logiciel que nous utilisons et dans l'ordinateur. C'est ce passage au niveau conceptuel qui est la garantie d'un véritable recyclage. Sans ces explications plus générales, les connaissances acquises sur un traitement de texte ne pourront pas être transférées vers un autre traitement de texte et encore bien

moins vers un tableau ou une base de données.

Sans ces explications, nous formons des manipulateurs qui ne sont pas plus aptes à faire face au marché du travail car ils sont limités à reproduire une série de commandes particulières à tel logiciel sur tel modèle d'ordinateurs.

## Une approche globale de la formation

Dans les écoles primaires et secondaires, il est reconnu depuis longtemps que le succès scolaire n'est pas uniquement rattaché à ce qui se passe en classe. Lorsque l'éducation s'adresse aux enfants il est considéré comme normal d'avoir à prendre en considération des facteurs socio-économiques. On est conscient du fait qu'un enfant mal nourri, battu ou émotivement troublé ne peut pas se concentrer sur ses apprentissages tant et aussi longtemps que des solutions ne sont pas apportées aux autres problèmes qu'il doit affronter.

Quand on s'adresse aux adultes, ces facteurs extra-académiques sont oubliés. Pourtant il est tout aussi difficile de se concentrer lorsque l'on songe au loyer qui n'est pas payé, aux prestations de chômage qui viennent d'être coupées, ou au mari et enfants qui se plaignent du fait que maman demande un partage plus équitable des tâches domestiques pour suivre des études.

Idéalement, ces questions doivent aussi être prises en charge pour assurer le succès de la formation. Dans le cadre des projets de formation professionnelle nous avons assumé ce soutien de différentes façons : discussions collectives sur les problèmes posés par la réinsertion dans le marché du travail, les exposés de personnes ressources sur différents sujets choisis par les femmes (femmes battues, budget, familles mono-parentales, etc.), les rencontres d'équipe hebdomadaires et, au besoin, un soutien individualisé.

Voilà l'essentiel de ce qui caractérise la pédagogie de la *Puce Communautaire*. On pourrait résumer cette approche en disant qu'au cœur de la formation, il y a d'abord et avant tout l'élève. Dans le processus éducatif, l'accent est mis beaucoup plus sur l'apprentissage que sur l'enseignement.

Cette approche me semble indispensable lorsque nous parlons de véritablement hausser le niveau d'*employabilité* des gens qui sont le plus durement touchés par les changements technologiques qui bouleversent radicalement le marché du travail.

Malheureusement, une telle approche peut difficilement être adoptée par les institutions traditionnelles d'éducation. La taille des classes, la durée des cours, leur conception même où l'on suppose toujours que la clientèle a tel ou tel prérequis, les méthodes trop intellectuelles, l'absence de soutien social ; tout cela a pour effet de transformer en un nouvel échec ce qui était vu par plusieurs étudiants comme une tentative de mieux s'armer face au marché du travail.

Pour des raisons différentes, la formation en industrie ne semble pas plus prête à adopter cette approche. Trop souvent l'entreprise préfère investir un minimum d'argent pour former un manipulateur de logiciel plutôt que d'investir plus pour former un employé plus autonome, plus polyvalent. La rentabilité à court terme semble encore l'emporter sur la perspective d'une plus grande efficacité à moyen terme.

En somme, il me semble que même si on parle beaucoup de hausser le niveau d'employabilité de la main-d'œuvre, de mieux armer les démunis pour qu'ils puissent se tailler une place sur le marché du travail ; en pratique, la volonté politique et économique qui serait nécessaire pour nous permettre de mettre en place les moyens de véritablement atteindre ces objectifs semble encore faire défaut.

ROBERT ROY