



Une prestation expérimentale pour Pôle Emploi Guyane



pôle **emploi**

Compte rendu d'expérimentation

Juin 2022

« Apprendre connecté » est l'expérimentation d'une prestation qui pourrait être proposée par Pôle Emploi Guyane aux demandeurs d'emploi en difficulté avec la maîtrise des savoirs de base et de la langue française, dans le but de les aider à s'organiser des temps d'apprentissage autonomes et informels en utilisant des supports numériques.

Les demandeurs d'emploi inscrits à Pôle Emploi sont nombreux à rencontrer des difficultés importantes dans la maîtrise des compétences de base et de la langue française. Ces difficultés qu'elles concernent l'expression écrite, la communication, les opérations logiques ou mathématiques, les défavorisent fortement dans leur recherche d'emploi ou leur accès à la qualification.

De plus, que ce soit le maintien, l'entretien ou le développement de ces compétences posent des problèmes au quotidien car une majorité de ces personnes vivent dans des cercles où le français n'est pas la langue principale de communication et dans lesquels l'écrit circule peu. De fait, ceux qui sont pu suivre des formations de base doivent faire face à une possible déperdition rapide de leurs acquis et ceux qui sont en attente de formations ne trouvent pas souvent de soutien dans leur entourage.

Alors que maintenant, une très grande majorité des demandeurs d'emploi sont équipés de smartphone, il semble intéressant de leur proposer et de leur présenter des ressources numériques qu'ils pourraient utiliser en autonomie et quotidiennement pour développer ou maintenir leurs compétences de base.

L'expérimentation s'est déroulée de novembre 2021 à juin 2022 avec 5 groupes successifs composés de demandeurs d'emploi sélectionnés par l'agence Pôle Emploi de Cayenne.

	Dates d'ouverture	Date de clôture	Nbre de participants
Groupe 1	08-nov-21	17 mars 22	8
Groupe 2	04-janv-22	20 mai 22	11
Groupe 3	26-janv-22	30-mai-22	9
Groupe 4	14-févr-22	28-juin-22	10
Groupe 5	25-mars-22	23-juin-22	8

Au total, **46 DEMANDEURS D'EMPLOI** ont bénéficié de la prestation.

Excepté les premiers jours de la 1^{ère} session, l'ensemble des séances de travail se sont déroulées au centre de ressources « Alpha & LCI » dans les locaux du tiers-lieu 32Bis au centre-ville de Cayenne. L'outil numérique privilégié a été les smartphones des participants et des PC portables et des tablettes ont été parfois utilisés.

L'expérimentation a été menée par Aurélie Michaut, chargée de projet au centre de ressources.

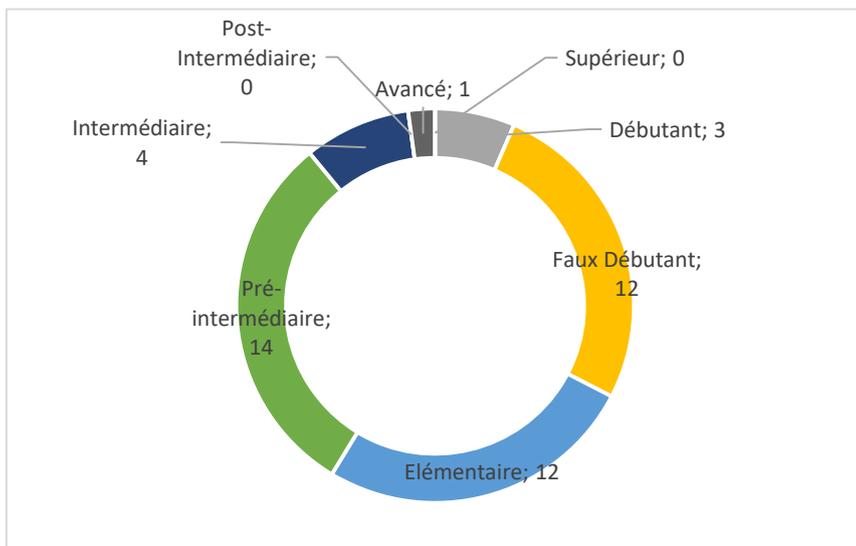
LE PUBLIC

Cette prestation expérimentale a été conçue pour des demandeurs d'emploi en difficulté avec les savoirs de base et la langue française à savoir la compréhension orale et écrite ainsi que l'expression orale et écrite, le raisonnement logique et mathématique, les compétences numériques. Durant l'expérimentation, tous les DE ont été accueillis sans pré-requis.

46 demandeurs d'emploi ont bénéficié de la prestation dont 43 femmes et seulement 3 hommes. Nous avons accueilli tous les DE sans aucun pré-requis durant l'expérimentation.

Les 46 participants sont allophones, ceux qui ont été scolarisés, l'ont été dans un pays autre que la France.

Figure 1 : Répartition des participants selon leur niveau de maîtrise de l'écrit¹



On constate que plus de la moitié des participants ont un très faible niveau à l'écrit. Beaucoup n'ont pas été scolarisés ou très peu de temps. Ceci implique qu'ils ne pourront pas être autonome avec des supports d'apprentissage qui suppose de lire beaucoup et surtout qu'ils ne sont pas familiarisés avec des méthodes d'apprentissages scolaires : organisation du travail, reconnaissance de types d'exercices, etc.

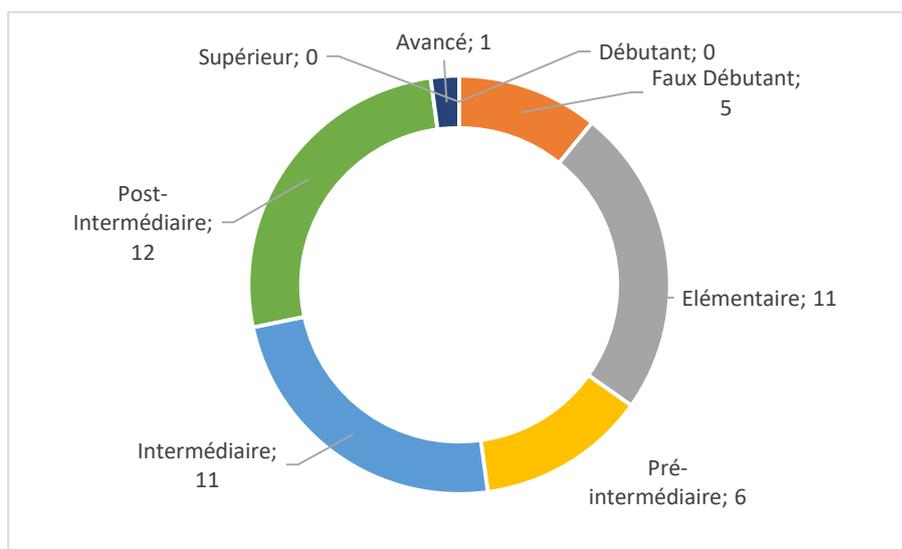
Quatorze d'entre-eux sont en situation d'illettrisme dans leur langue de scolarisation, ce qui peut entraîner des

difficultés pour le passage à l'écrit en français. Enfin seulement 5 participants ont un niveau de lecture suffisant pour travailler en autonomie à partir de consignes écrites.

Figure 2 : Répartition des participants selon leur niveau de communication orale en français²

On constate que la moitié des participants ont un niveau de communication orale (expression et compréhension) suffisant pour être complètement autonome dans les échanges avec le groupe et le formateur et avec des consignes audios de travail.

Six d'entre-eux commencent à être à l'aise dans des échanges simples, il conviendra de porter attention au registre de langue et de vocabulaire employés dans les applications et les sites pour qu'ils puissent travailler seuls.



Enfin 16 sont encore à des niveaux qui leur offrent très peu d'autonomie car ils maîtrisent peu de vocabulaire.

¹ La référence est la grille de niveau des outils CLEFS. Cf. chapitre « Les outils »

² La référence est la grille de niveau des outils CLEFS. Cf. chapitre « Les outils »

Ainsi on note que les profils sont très variés tant du point de vue linguistique que du point de vue du parcours personnel et professionnel, ce qui oblige à gérer la complexité des besoins et des demandes dans les groupes.

Cependant on peut constituer 4 grands groupes en répartissant ainsi les participants :

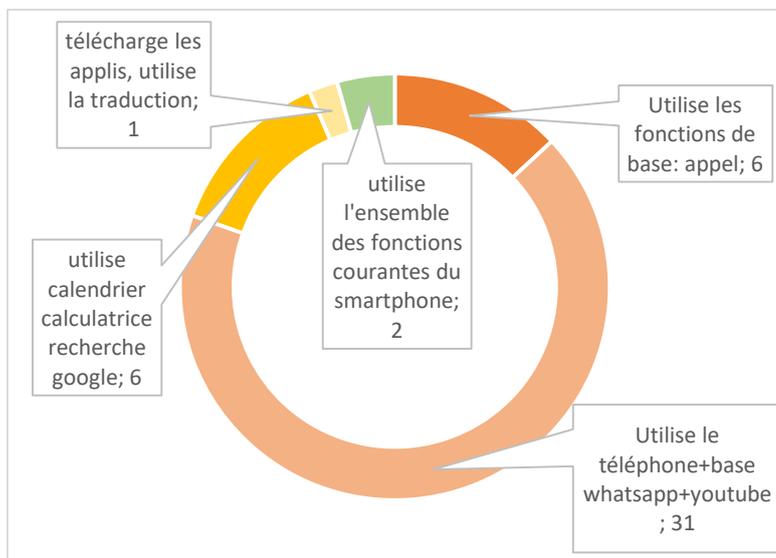
- Les DE créolophones ayant été peu ou pas scolarisés : ces personnes sont globalement à l'aise à l'oral en français mais rencontrent de grandes difficultés à l'écrit. Certains de ces bénéficiaires sont analphabètes et doivent être accompagnés et soutenus, ce qui offre peu de possibilités de travail autonome.
- Les DE allophones ayant été peu ou pas scolarisés : ils sont peu nombreux mais le cumul des difficultés à l'oral et à l'écrit entraîne des difficultés importantes pour travailler en autonomie.
- Les DE allophones ayant été scolarisés dans leurs pays d'origine mais en situation d'illettrisme dans leurs langues de scolarisation. Selon leur niveau de maîtrise en français à l'oral, ils peuvent être à l'aise avec certaines applications. Toutefois leurs difficultés à l'écrit vont entraver leur progression et le formateur doit y être attentif.
- Les DE allophones ayant été scolarisés : ce public a une grosse autonomie de travail, notamment à l'écrit. Néanmoins, il faut noter que le travail sur les applications est centré sur la compréhension, alors que l'expression n'est pas travaillée et donc ils ont besoin des temps en groupe pour pratiquer un peu.

Il est important de distinguer ces profils-types car ils conditionnent l'utilisation de certaines applications ou sites Internet et donc le déroulement de l'activité pour les participants.

A partir de ces éléments, on comprend que la demande principale des participants concernait l'apprentissage de la langue française, de la lecture et de l'écriture. Nous n'avons pas eu de demandes spontanées pour des apprentissages mathématiques, par exemple. Pourtant nous avons pu travailler des applications de logique avec quelques apprenantes.

Du point de vue des compétences numériques, nous avons déterminé pour les besoins de cette action, une grille de compétences numériques en 5 niveaux³ Les tendances présentées ci-dessous correspondent à cette grille.

Figure 3 : Répartition des participants selon leurs compétences d'utilisation de leur smartphone



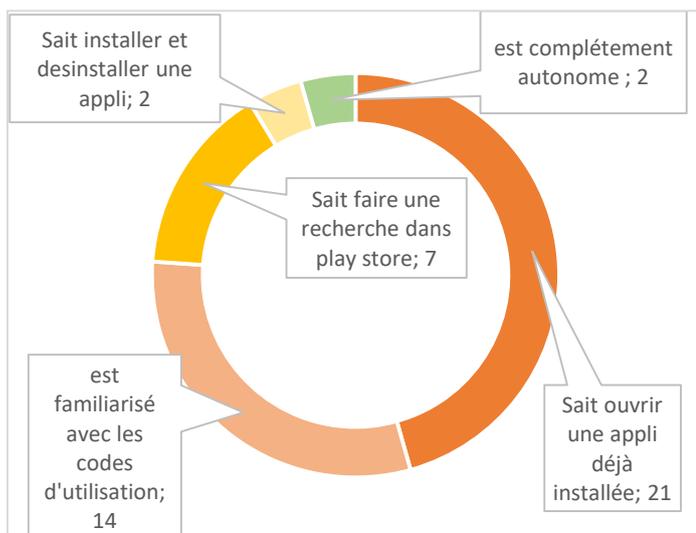
On note que seulement 9 participants sur 46 utilisent leur téléphone au-delà des fonctions de base dont trois personnes sachant rechercher et télécharger des applications.

La majorité des participants se limite à l'utilisation du téléphone, des messages audios sur Whatsapp, et de la consultation de contenu Youtube. En général un tiers leur a installé l'application et leur a indiqué comment s'en servir.

Enfin 6 d'entre eux ne connaissent que la fonction téléphone.

³ Cf. Chapitre « les outils » ci-après

Figure 4 : Répartition des participants selon leur degré d'autonomie d'utilisation des applications numériques



En premier lieu on constate que seulement 2 des 46 participants sont complètement autonomes dans l'utilisation d'applications.

Cependant 7 personnes savent faire une recherche dans « play store » mais seulement 2 sont capables d'installer et de désinstaller une application.

Pour le déroulement de l'activité, il est très important de noter que 21 personnes sur 46, c'est-à-dire un tout petit peu moins de la moitié, ne sont pas familiarisées avec les « codes d'utilisation du numérique ». Par ce terme nous entendons des « conventions » partagées pour l'utilisation des outils numériques comme faire défiler les affichages, cocher des cases pour répondre à des

questions, faire des « copier/coller », pratiquer le « drag and drop », cliquer sur une flèche pour passer à page suivante, etc. Il faut que l'animateur reste vigilant sur ce point et qu'il ne pense pas que « tout le monde le sait ».

Enfin on note que la très grande majorité (96%) des participants n'utilise pas d'application éducative ou d'apprentissage. Seulement 2 personnes sur 46 avaient déjà installé des applications d'apprentissage et les utilisaient.

En résumé, les participants à l'expérimentation « Apprendre connecté » sont tous allophones avec, en majorité, un faible niveau de maîtrise de l'écrit mais 65% d'entre-eux ont un niveau de maîtrise du français à l'oral suffisant pour participer aux travaux de groupes et comprendre les consignes de travail.

Tous possèdent un smartphone (seul impératif demandé pour participer) mais 80% des participants n'en utilise que des fonctions basiques.

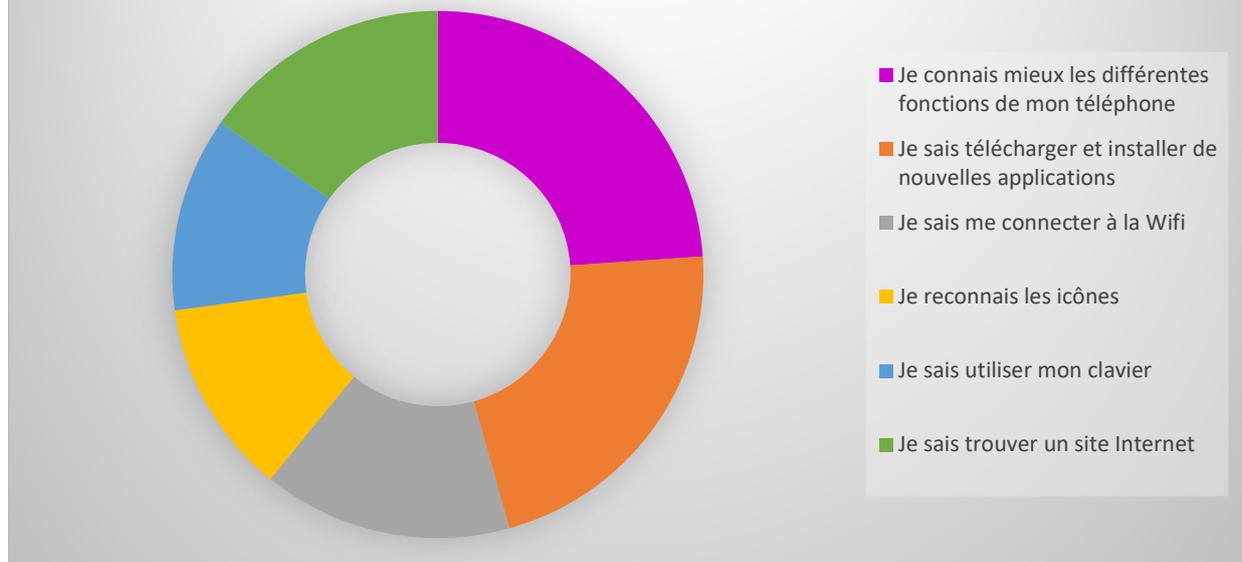
Enfin on peut dire que les participants dans leur ensemble n'ont pas ni habitudes, ni méthodologie d'études ou d'apprentissage, encore moins en autonomie et à leur domicile.

LE BILAN DES PARTICIPANTS

Cette action ne permet pas aux participants de progresser de façon significative sur les savoirs de base et les faire changer de niveau, même s'ils ont 90% d'entre-eux ont l'impression d'avoir progresser dans l'un des domaines (compréhension écrite ou orale, expression écrite ou orale). Par contre, on note une nette progression dans leur capacité à apprendre en autonomie, et plus encore dans le champ des compétences numériques.

L'évaluation de fin d'activité le montre nettement puisque 94% des participants ayant répondu au questionnaire estiment que cette activité leur a permis de mieux utiliser leurs outils numériques. Lorsque l'on approfondit cette question, on voit que l'utilisation du téléphone et l'installation d'application reviens de nombreuses fois, comme le montre le graphique ci-dessous.

En quoi l'activité vous a été utile dans l'utilisation des outils numérique?

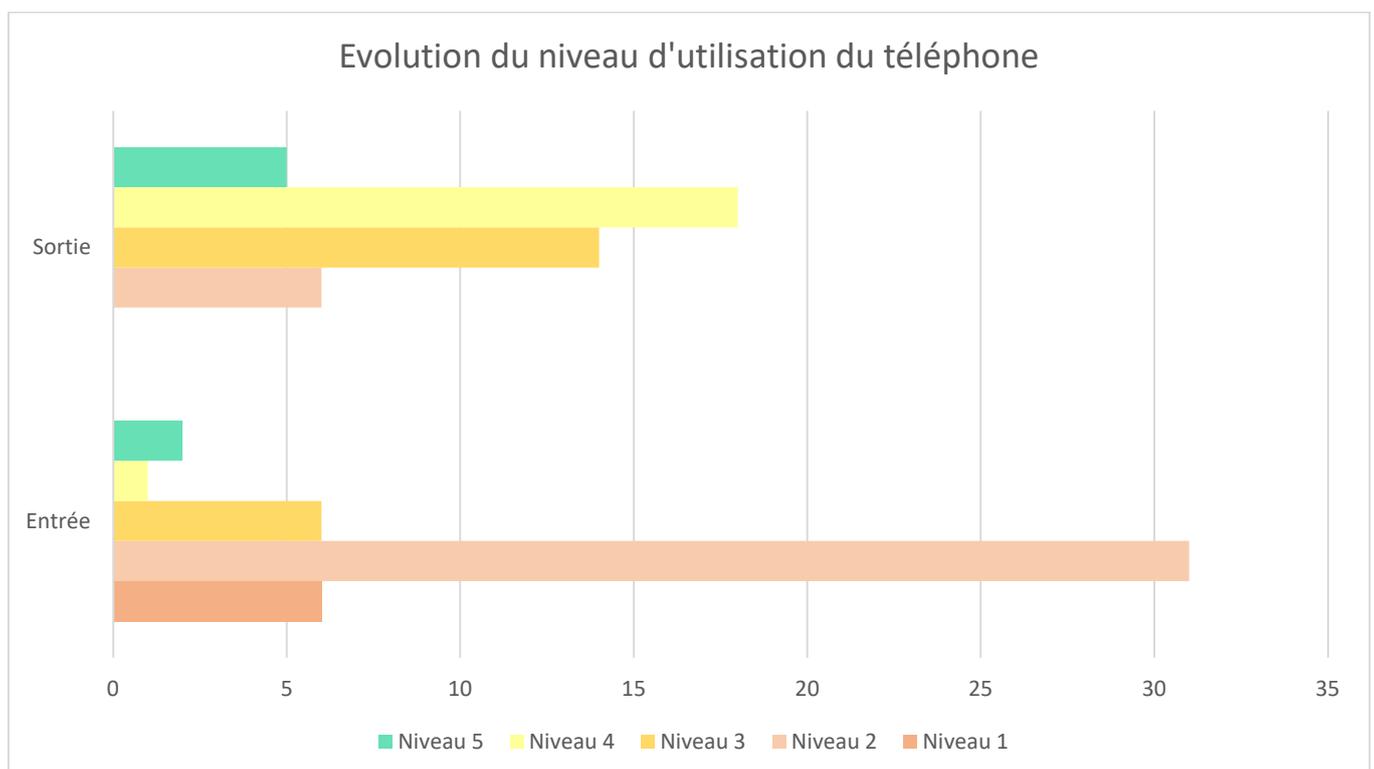


Evaluation des compétences numériques

Pour évaluer cette compétence nous avons établi une grille d'évaluation. La première concerne le **niveau d'utilisation de leur outil numérique**. On note que la majorité des participants sait utiliser WhatsApp, privilégiant les audios et les images et YouTube, en se laissant guider par les suggestions de l'application.

L'activité a permis de découvrir des outils souvent méconnus des participants, notamment la calculatrice, le calendrier, l'enregistreur vocal ou le bloc-notes, autant d'outils qui peuvent être utilisés dans le cadre d'un apprentissage.

Pour beaucoup, cette activité leur a permis de comprendre le principe de la barre de recherche et des « icônes » qui correspondent à des outils ou des applications.



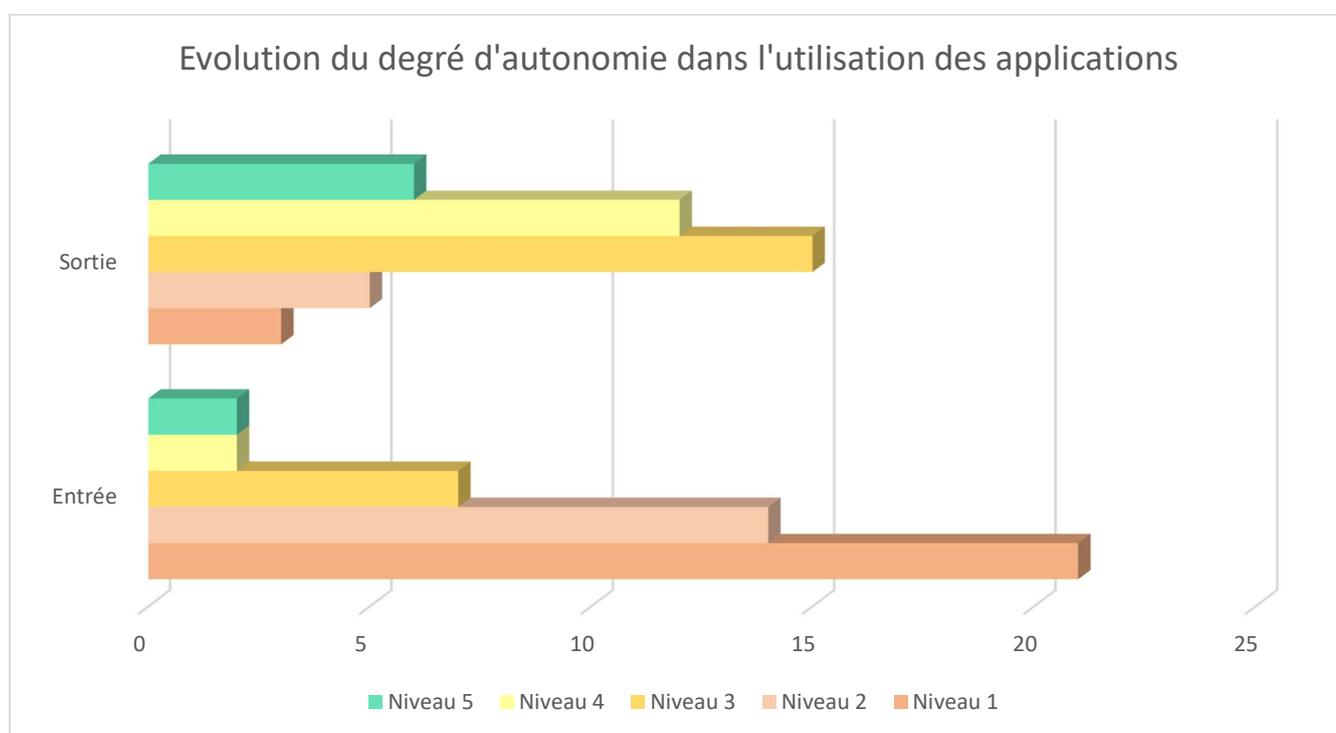
Sur cette compétence, l'ensemble des participants ont progressé, passant du niveau 2 au niveau 4. On note qu'aucun des participants n'est sorti avec un niveau 1.

Le deuxième critère d'évaluation a porté sur **le degré d'autonomie dans l'utilisation des applications et sites Internet**. Depuis de nombreuses années, nous constatons que les sites ou applications sont dites « intuitives » c'est-à-dire qu'elles sont conçues pour que des utilisateurs lambda déduisent aisément ce qu'on attend d'eux. Seulement elles sont élaborées pour des personnes qui ont été scolarisées et qui ont intégrées des signes et des images qui sont « culturels ». Pour illustrer, la flèche qui indique une direction est une construction culturelle et sa compréhension nécessite pour des publics débutants un éclairage.

C'est pour cette raison qu'une partie du travail en présentiel a consisté à explorer les sites et les applications afin d'en saisir les codes d'utilisation.

Près de la moitié des participants sont entrés dans l'animation avec un niveau 1, c'est-à-dire que l'utilisateur sait ouvrir quelques applications déjà installées et en utilise les fonctions de base. Avec eux, le travail a aussi consisté à découvrir le principe du « Store », à s'entraîner à installer de nouvelles applications puis à repérer les icônes pour les ouvrir. Nous avons également approfondi l'utilisation d'application comme WhatsApp en diversifiant les usages.

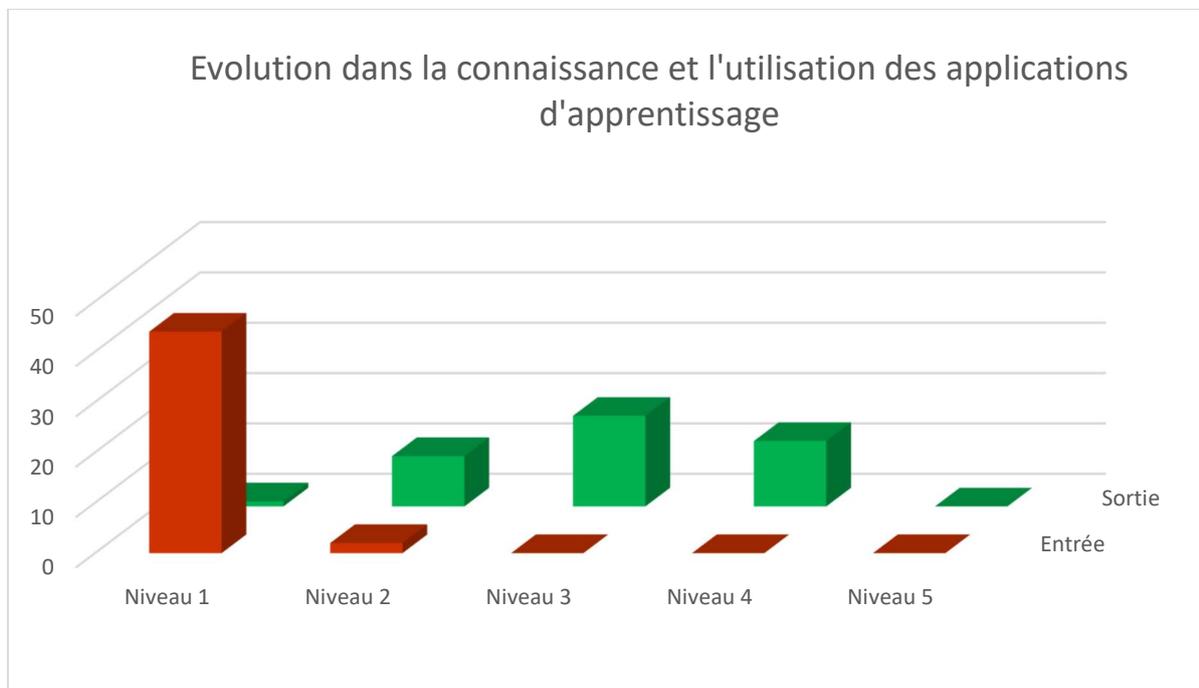
Sur cette grille de compétences, on note une réelle progression entre l'entrée et la sortie de l'activité. Les stagiaires qui sont restés au niveau 1 sont ceux qui sont débutant à l'écrit en français, c'est-à-dire analphabète et sans maîtrise d'un sens de lecture ou de la lecture d'image.



Le troisième critère d'évaluation sur **la connaissance et l'utilisation des applications d'apprentissage du français**. 95% des participants n'utilisait aucune application d'apprentissage ou de jeux en français. La progression est conséquente puisque l'activité a consisté à découvrir et utiliser ce genre d'application.

30% des participants étaient familiarisés avec les codes d'utilisation, comme les copier-glissées ou le fait de valider un exercice. Pour ceux-là, ainsi que pour les niveaux plus élevés, il a été plus simple de progresser dans le travail sur les compétences de base. Pour les autres, le travail a porté sur la compréhension des consignes et la manière de les exécuter sur l'application ou le site.

Pour ce critère d'évaluation, la totalité des stagiaires a progressé largement pour atteindre les niveaux 3 et 4.



Travailler sur des applications d'apprentissage du français nécessite également d'aborder la question de l'organisation du travail et de la méthodologie en présentiel mais également à la maison.

Cette compétence est indépendante du niveau en français, elle est davantage liée aux habitudes quant à l'utilisation des outils numériques. Néanmoins, aborder cette compétence offre la possibilité de travailler sur les consignes de travail aussi bien sur le téléphone que dans le cadre d'exercice d'apprentissage.

LES OBJECTIFS PEDAGOGIQUE DE L'ACTIVITE

Bien que l'objectif final des participants soit d'améliorer leurs compétences de base, cette activité ne peut être considérée comme une formation ayant pour finalité des progrès significatifs dans les différents domaines des savoirs de base. En effet la formation est vraiment trop courte et surtout les contenus ne sont pas organisés dans cet objectif.

En fait, les objectifs de cette activité sont doubles :

- **Expérimenter une méthodologie et une discipline de travail personnel.** Pendant l'activité, le participant est amené à réfléchir sur ce qui lui convient le mieux : rythme, méthode, centre d'intérêt, sources de motivation... Le formateur l'aide à se donner des règles de bases pour un travail effectif au quotidien - A quel moment suis-je le plus tranquille ? A quel moment je me sens le plus en forme ? De quoi ai-je besoin pour travailler ? Qu'est-ce qui me peut me motiver ? - afin de gagner en autonomie dans le travail personnel.
- **Consolider les compétences numériques** des participants. En travaillant à partir de son téléphone portable, le participant est amené à connaître les commandes les plus courantes lui permettant de manier de façon plus efficace l'outil numérique. Il s'entraîne à installer et à explorer des outils, des applications et des sites Internet afin de pouvoir apprendre en autonomie.

Dans l'évaluation des effets de la formation, on voit bien en quoi l'activité leur a été utile pour organiser leur travail en autonomie comme le montre le graphique ci-dessous.



En résumé, « Apprendre connecté » n'est en aucun cas une formation et ne doit pas être envisagée comme permettant d'améliorer son niveau de lecture, d'écriture ou d'expression en français. C'est le travail à long terme qui sera peut-être mis en place et maintenu par la personne qui améliorera son niveau de connaissances et de compétences.

Par contre « Apprendre connecté » est une activité qui doit permettre au participant de se forger des méthodes et de se construire un environnement de travail nécessaire à un apprentissage en autonomie. Cette activité doit aboutir à une amélioration des compétences numériques avec une utilisation plus confortable et efficace du smartphone, la connaissance d'applications d'apprentissage pouvant ouvrir à une utilisation régulière, l'appropriation par l'apprenant des « conventions d'utilisation du numérique ».

Les leçons de l'expérimentation concernant le public et les objectifs :

A la suite de l'expérimentation, on peut noter que la prestation « Apprendre connecté » dans la forme dans laquelle elle a été expérimentée ne correspond pas aux besoins des personnes totalement débutantes à l'oral ou à l'écrit. Elles risquent même de se trouver en difficulté et donc de se sentir en échec ce qui est absolument nuisible à leur engagement dans une formation ou dans leurs apprentissages.

Un travail identique de découverte des outils numériques pourrait être mené avec des personnes débutantes à l'écrit ou à l'oral mais avec des temps de travail collectif beaucoup plus structurés et nombreux. En effet, elles ont trop peu d'outils d'apprentissage à leur disposition pour envisager un apprentissage autonome et elles ont besoin d'appui et d'accompagnement.

Afin que le contenu de l'activité fasse sens et que les participants l'investissent comme un moyen d'atteindre leurs objectifs, « Apprendre connecté » semble particulièrement adapté à deux types de public : tout d'abord, les personnes sorties récemment de formation de base pour leur permettre de mettre en place des moyens de maintenir voire de développer leur acquis de formation ; puis les personnes en attente d'une entrée en formation

de base pour leur permettre d'expérimenter et de développer une méthodologie d'apprentissage qui les aidera à optimiser la formation.

En dernier lieu, il est nécessaire de vérifier que le participant est bien équipé d'un smartphone (ou iPhone) avec suffisamment de mémoire pour pouvoir y installer des applications et une connexion personnelle lui permettant de se connecter et de travailler à son domicile.

Le modèle pédagogique expérimenté est le suivant :

1. Une phase d'accueil en trois matinées soit 10h
2. Une phase de mise en route avec quatre matinées de 3h soit 12h
3. Une phase de permanences bi-mensuelles de 3h dont 3 permanences obligatoires puis selon volontariat de la personne.

1. La phase d'accueil :

La phase d'accueil est essentielle pour permettre aux participants d'adhérer et de donner du sens à la démarche proposée. Elle se déroule en trois matinées pour une durée de 10h au total.

➤ Matinée 1

Pour ce, on commence par une réflexion sur les représentations de l'apprentissage et une recherche de consensus sur la question « Qu'est-ce que c'est « apprendre »? ».

Pour lancer et soutenir la réflexion, nous avons mis au point un outil « photolangage » rassemblant des images présentant différentes situations d'apprentissage formelles ou informelles. La consigne est de choisir deux images qui correspondent à une situation où on apprend. Chaque participant présente les photos qu'il a choisi et justifie ses choix.

A partir de cette mise en commun, la formatrice peut lancer la discussion et introduire les différentes voies et médias d'apprentissage : le jeu, la télévision, la formation, l'échange, l'imitation, etc. Le débat débouche souvent le statut de l'erreur et l'intérêt du travail essai/erreur/correction.

Les participants mettent souvent en avant la vision scolaire de l'apprentissage avec un maître qui transmet à un groupe d'élèves. Toutefois, ils peuvent puiser dans leur expérience de vie d'autres situations dans lesquelles ils ont appris autrement.

Comme l'activité va les conduire vers des situations d'auto-apprentissages, d'auto-gestion de leur temps d'apprentissage, d'apprentissage par le jeu ou par de nouveaux outils, il est important d'établir la valeur et l'efficacité d'autres modèles d'apprentissage qu'ils ont connus et parfois qu'ils pratiquent. Le groupe conclut en élaborant une définition commune de « Qu'est-ce que c'est apprendre ? ».

➤ Matinée 2

Dans un deuxième temps de travail, on aborde les « profils d'apprentissage ». Notre but n'est pas de dresser des profils d'apprentissage à l'aide de tests psychotechniques. L'objectif de cet exercice est de faire réfléchir les participants sur des situations d'apprentissage « réussies » pour eux, ou dans lesquelles ils ont été à l'aise.

Nous proposons deux jeux basés sur des QCM à points (type tests proposés dans les magazines). Le premier « quel type d'apprenant êtes-vous ? » vise à faire apparaître le vecteur privilégié d'apprentissage : est-ce que j'ai besoin d'écrire ou d'entendre ou de manipuler pour apprendre ? Le résultat fait apparaître une dominante, par exemple on est plus auditif ou plus visuel ou plus kinesthésique...

Le deuxième QCM fait apparaître une dominante d'une des trois types d'intelligence : émotionnelle, créative ou cognitive.

Ces jeux permettent avant tout de faire réfléchir les personnes à des situations d'apprentissage vécues. Parfois on a la sensation de ne rien savoir ou de n'avoir rien appris ou on a tendance à ne pas se considérer comme intelligent, cet exercice permet de rétablir un sentiment positif envers l'acte d'apprendre et envers ses capacités, plus qu'à dresser des profils exacts.

La matinée se termine par l'installation puis l'exploration de l'application « Premier pas ». Cette découverte permet au formateur d'identifier les stagiaires en difficultés avec les « gestes numériques » et se veut une première entrée dans le vif de l'activité.

➤ **Matinée 3**

Etant donné que les participants sont des demandeurs d'emploi et qu'ils sont inscrits dans le cadre de leur parcours de recherche d'emploi, il nous est apparu nécessaire, pour faire du sens, de faire le lien entre l'apprentissage des compétences de base et l'emploi ou la recherche d'emploi.



Nous avons créé un jeu de société dont le but est de recruter une personne pour un poste donné. Les joueurs sont répartis en deux groupes : les employeurs qui cherchent un candidat et les demandeurs d'emploi qui propose leur candidature.

Le jeu dure à peu près 30 à 40mn et permet d'aborder le thème des compétences, des connaissances, des diplômes à avoir pour correspondre aux besoins de l'employeur. Par ce moment ludique, les participants peuvent se mettre « dans la peau » de l'employeur et de comprendre que l'employeur recherche des qualités, des compétences, des connaissances.

Au-delà du jeu et de ce qu'il peut apporter aux participants, cette activité induit une dynamique collective et une coopération entre les participants. Cette dynamique a peu l'occasion d'être créée par la suite et ce jeu est un bon moyen.

Enfin, un travail en groupe sur les conditions pour travailler seul pour amener les apprenants à se fixer un planning de travail journalier en fonction de leurs tâches habituelles (le lundi matin, je vais ceci et cela, pour faire mon travail, je serai tranquille entre 11h et 12h, par exemple) et éventuellement s'installer un lieu (je peux travailler dans ma cuisine ou dans le séjour mais en éteignant la télé etc.). Des conseils sont aussi donner pour améliorer les apprentissages : avoir un cahier pour noter, s'entraîner à écrire..., avec un stylo et un crayon à papier, utiliser l'enregistreur du téléphone etc. Faire un focus sur ces « petits détails » est loin d'être superflu car cela permet aux participants de structurer leur travail personnel, de penser à réunir de bonnes conditions d'apprentissage, d'être outiller pour un apprentissage autonome.

Ce travail permet :

- 1) d'aborder les conditions et les modalités d'apprentissage, de faire réfléchir les participants sur les bons moments dans lesquels ils pourront « apprendre » ou à quelles conditions doivent être réunies pour qu'ils apprennent (importance du silence ou de la musique, d'être seul ou entouré etc.)
- 2) de mettre en parallèle son « profil d'apprentissage » et les applications qu'on propose.

Nous avons déroulé les composantes de l'accueil décrites ci-dessous avec les cinq groupes successifs. L'ordre ou la durée des exercices ont été modifiés en fonction des réactions des participants et selon leur maîtrise de l'écrit et de la langue française.

Toutefois il apparaît que cette phase est vraiment importante pour emporter l'adhésion des personnes à la proposition de travail. Prendre le temps de se mettre d'accord sur les modalités de travail n'est pas du temps perdu et installe les participants dans une attitude active.

Elle permet aussi au formateur de faire une évaluation des performances des participants dans l'usage de l'outil numérique, des applications et de tester leurs compétences à l'écrit, à l'oral en français, ainsi que des points de raisonnement logique.

2. La phase de mise en route

Le travail sur les applications et les sites Internet commence lors de la phase de mise en route qui se déroule sur 4 matinées sur 4 semaines.



Les matinées sont divisées en 2 temps :

1. La découverte et l'exploration de l'application ou du site Internet en fonction du niveau de chaque participant,
2. La découverte d'un jeu, d'abord en collectif puis en individuel avec l'installation éventuel de ce jeu sur les téléphones portables.

Le découpage en 2 parties est efficace, car le premier est intensif pour le stagiaire concentré sur le travail devant l'écran, alors que le deuxième, plus ludique introduit le jeu comme moyen d'apprentissage.

À la fin de chaque séance, la consigne de travail était d'utiliser les applications ou sites Internet en autonomie à la maison. Un débriefing a eu lieu chaque semaine afin de réajuster le travail ou les outils. En effet, une liberté a été laissée aux participants d'installer ou pas les applications. L'idée est d'emporter l'adhésion du participant quant à l'utilisation de l'outil proposé plutôt que d'imposer.

Cependant, travailler seule sur une application à la maison reste loin d'être une évidence pour la grande majorité de nos participants. Aussi nous avons introduit un autre contenu de travail à faire à la maison visant à soutenir l'effort de travail individuel que doivent fournir les participants.

Dès le premier groupe, nous avons décidé de proposer aux participants une modalité de travail visant à soutenir leur motivation et à les inciter à un travail quotidien. Nous avons testé deux contenus :

a. Travail sur un texte

Avec les 3 premiers groupes, nous avons essayé de travailler sur un texte en lien avec un centre d'intérêt de chacun. Inspirée par la Méthode Naturelle de Lecture et d'Écriture (MNLE), l'idée était de pousser le participant à investir un texte, le décortiquer pour entrer dans la lecture et l'écriture.

Le texte est divisé en plusieurs parties : d'une semaine sur l'autre, un audio de la formatrice était envoyé par WhatsApp et la consigne était d'essayer d'écouter et de lire en même temps, puis de réécrire la phrase ou le paragraphe sur un cahier et sur WhatsApp, puis de réaliser un audio en lisant l'extrait.

Le texte prédécoupé était distribué à chaque stagiaire à la fin de chaque séance pour que celui-ci, par un travail d'observation, puisse reconstituer la phrase ou le paragraphe en collant chaque mot.

Cette option demande énormément de travail au formateur car chaque participant a un texte différent puis le suivi sur WhatsApp est également assez long, notamment à cause des enregistrements audio. Mais surtout les résultats étaient mitigés car pour être vraiment efficace, ces exercices auraient nécessité un travail d'explication en présentiel que le planning n'autorisait pas.

Nous avons donc choisi un autre type d'exercice.

b. Travail d'expression écrite

Dans l'idée d'impliquer plus personnellement le participant et de l'encourager à réinvestir le vocabulaire appris sur les sites et applications, l'application « Diary journal » a été installée sur tous les téléphones portables. L'objectif est de lancer une routine quotidienne d'expression écrite avec des consignes différentes selon les niveaux.

Les participants très débutants à l'écrit devaient réécrire un mot appris dans le journal. Les plus débutants à l'oral avaient la possibilité de passer d'abord par un audio à la formatrice sur WhatsApp pour bénéficier d'une aide à l'écriture.

Chaque stagiaire était encouragé à envoyer son travail à la formatrice sur WhatsApp afin qu'il soit corrigé.

Il apparaît que cette formule soit plus appropriée pour les stagiaires qui se sont bien saisis dans l'ensemble de ce travail, et plus facile à gérer pour le formateur qui passe moins de temps en suivi WhatsApp et en préparation.

Pendant il est à noter que ces exercices en complément des applications numériques, quelques soient leurs formes, soient très utiles et à recommander.

Dans cette phase de mise en route, on constate que les regroupements sont très importants pour les participants. Ils sont, dans leur majorité, peu autonomes dans leurs apprentissages et n'ont aucune habitude de travail individuel. La démarche qu'on leur propose les intéresse mais, au démarrage, ils sont désarçonnés par les modalités de travail.

C'est pourquoi les échanges par WhatsApp prennent une grande place dans le travail. En plus de proposer des exercices sur mesure, l'usage de WhatsApp établit une proximité avec la formatrice, surtout avec l'usage des messages vocaux pour les personnes les plus en difficulté, qui les sécurise et les motive. On constate que l'usage des applications passent au second plan pour certains participants plus focalisés sur leurs exercices WhatsApp qui semblent avoir un effet important sur leur assiduité et leur investissement dans un apprentissage autonome.

L'utilisation de WhatsApp est vraiment intéressante, mais mobilise du temps du formateur d'une durée variable d'un stagiaire à un autre. De plus, l'utilisation efficace de WhatsApp exige une grande réactivité et un suivi serré de la part du formateur. En effet en l'absence de réponse, les participants, notamment les plus débutants abandonnent très vite. Ce temps de travail est difficile à quantifier et à prévoir mais doit être pris en compte dans la mise en place de la prestation.

3. Les permanences

Au départ, nous avons conçu les permanences comme un moment ouvert durant lequel les participants viendraient faire le point « à la carte » sur leur progression dans les applis et aussi chercher de nouvelles applis.

Cependant, nous avons dû réviser notre organisation pour maintenir la participation des personnes en grande difficulté avec l'écrit, fragiles et très peu autonomes dans leurs apprentissages. C'est pourquoi, nous avons développé des temps de travail plus structurés et des contenus plus substantiels pour les matinées de permanence. En effet, pour maintenir une dynamique d'apprentissage, il est apparu essentiel qu'un cadre soit posé sur lequel le stagiaire qui cherche une discipline de travail puisse se reposer.

Les permanences ont donc servi à travailler sur des applications et des sites Internet mais en articulant les activités et les exercices sur une thématique commune, comme :

- La routine quotidienne
- Parler de son week-end
- Evoquer ses loisirs
- Le logement
- L'actualité et la politique
- S'intéresser à l'actualité

Pour les thématiques pour lesquelles ni application ni site ont été trouvés, la formatrice a créé des exercices pour permettre à chaque participant d'effectuer un travail selon son niveau.

L'objectif de chaque permanence est de remobiliser les participants sur le travail personnel ou collectif car certains participants ont constitué des petits groupes qui se retrouvaient régulièrement pour travailler ensemble. Les permanences étaient aussi l'occasion de lancer une nouvelle thématique d'écriture. A la fin de chaque séance, les stagiaires ont pour consigne de réutiliser le vocabulaire vu dans un travail d'expression écrite.

Cela leur permet d'avoir une direction ou une inspiration dans l'écriture. Comme pour chaque consigne d'écriture, chacun est libre d'envoyer le texte à la formatrice pour une correction, ou d'envoyer un audio afin d'obtenir une aide pour passer de l'oral à l'écrit.

A chaque permanence, un point individuel était fait sur le travail à la maison, avec des pistes de réflexion pour varier le travail et la remobilisation des participants.

Pendant l'atelier, une exposition a été installée dans nos locaux, qui présentait les travaux des étudiants de l'école d'art de Guyane (peinture, dessin, photos). En s'appuyant sur la visite de cette exposition, le groupe 4 et 5 ont effectué un travail de rédaction d'opinion. Après avoir choisi un travail qu'elles aimaient puis un qu'elles n'appréciaient pas, les participantes ont effectué un travail d'expression écrite dont voici un exemple de résultats.



J'ai choisie cette peinture parce que c'est amusant. Il y a une souris super héros, une fille qui joue de la trompette, un pinceau avec des pieds, un dinosaure et un héron qui dansent à la lumière d'un poisson.

Maria

Je choisis cette peinture. Je vois une bouteille sur la table. J'aime ce travail parce qu'il y a de la couleur.

Iphonise



Cette séquence a extrêmement bien fonctionné et on constate que sortir des habitudes et laisser s'exprimer des opinions est un travail difficile mais riche.

En résumé, on peut dire que les permanences sont vraiment indispensables pour maintenir la motivation et relancer le travail individuel.

Mais il est important de leur prévoir un contenu qui active la réflexion et les apprentissages des participants. Elles ne peuvent pas se résumer à un suivi du travail sur les applications.

Les leçons de l'expérimentation concernant l'organisation et les contenus :

Au vu de l'expérimentation, l'organisation du rythme et de la durée peut être validée. L'enchaînement « Phase d'accueil → Phase de mise en route → Permanences » est intéressant car cette progression forme des paliers vers l'autonomie.

La phase d'accueil sur trois matinées est suffisante à condition que le groupe soit constitué et que tous les participants soient présents dès le 1^{er} jour. L'arrivée progressive des participants est à proscrire car la prestation est trop courte et le rythme est soutenu.

La mise en route a été expérimentée sur 4 matinées sur 4 semaines mais cela semble un peu court pour finir de préparer les participants à un travail plus autonome. Il apparaît qu'une 5^{ème} matinée serait utile et à prévoir.

Enfin le rythme bimensuel des permanences est bien adapté. Cependant on a vu que leur organisation doit être beaucoup plus structurée que ce que nous avons escompté. Nous avons prévu une participation obligatoire à 3 permanences puis souple aux permanences suivantes, une personne pouvant participer à son choix et pour une durée qui lui convient. En fait, les participants ont préféré être convoqués systématiquement avec une participation obligatoire sur la durée totale de 3 heures, imposant ainsi leur volonté de fonctionner dans un cadre structuré plus fortement. Il semble que le nombre minimum de permanences incluses dans la prestation soit de

7 matinée de 3 heures, mais on pourrait concevoir un service de permanence qui pourrait accueillir les participants en attente de formation, jusqu'à ce qu'ils intègrent une formation.

Le strict travail sur les applis ne semble pas suffire. Le choix d'une thématique ou de consignes communes de travail ainsi que le fait de donner un contenu substantiel aux permanences se sont avérés tout à fait adéquats et pertinents non seulement pour maintenir l'intérêt, la motivation des participants mais aussi pour faire progresser l'autonomie d'apprentissage.

L'utilisation du groupe WhatsApp est également un point qui paraît capital pour la réussite de la prestation. Il serait utile de faire apparaître comme un outil à part entière car tout en assurant la fonction de « réseau social » en permettant aux participants de sentir une appartenance au groupe de travail et d'échanger entre eux, il établit un lien entre le formateur et les participants et maintient le fil du travail commun entre les permanences bimensuelles. Enfin WhatsApp offre un espace d'entraînement pour les compétences numériques : utiliser le clavier, faire des envois, joindre une pièce jointe, etc.

L'expérimentation a également souligné l'importance du groupe. Bien que l'objectif soit de prendre des habitudes de travail seul, on constate que le soutien du groupe permet d'aller vers plus d'autonomie, par de l'entraide, de l'émulation et la réflexion commune. De plus, le temps de travail en groupe est le seul moment disponible pour travailler l'expression orale en français ce qui est particulièrement important pour les apprenants allophones, car si les applications permettent de progresser en compréhension, l'expression est toujours en retrait.

Enfin, le formateur doit être en posture de tuteur et de coach dans les temps collectifs et plus encore dans les interactions par WhatsApp. Il doit être extrêmement attentif et réactif pour répondre aux messages car faute de réponses assez rapides, le contact peut être vite rompu. Ce temps de travail du formateur est difficilement quantifiable car le rythme des sollicitations n'est pas régulier.