



# Méthodologie de recherche Formation numérique SARL 10H11

Le mardi 24 avril 2012

9, rue André Darbon - 33300 Bordeaux

05 24 07 80 44 - 06 32 35 32 21

[contact@10h11.com](mailto:contact@10h11.com)

## Table des matières

<b>Présentation de l'étude .....</b>	<b>3</b>
<b>Le diaconat et les maisons relais : terrain d'études .....</b>	<b>4</b>
Maison relay Sichem	4
Maison relay Béthel	4
<b>Spécificité de la population .....</b>	<b>5</b>
Les besoins de la population selon la pyramide de Maslow :	5
<b>La charte pour l'inclusion numérique et sociale .....</b>	<b>7</b>
L'institut Marsouin	7
Mise en place et méthodologie	7
L'écoute active	8
L'engagement	9
La dynamique de groupe	10
Le déroulement des séances	11
Le portfolio numérique	11
La création d'une adresse internet, la découverte des réseaux sociaux, la recherche d'emploi, les loisirs...	11
Le plaisir de l'information accessible	12
L'entretien semi-directif de mi-parcours	12
<b>Les pistes à explorer pour la poursuite de la formation .....</b>	<b>13</b>
La formation par le jeu et pour le « je »	13
La formation par la création d'un projet transversale	13
La formation de groupe par la concrétisation de compétences et services personnalisés	14

## Présentation de l'étude

Entre le mois de janvier et de mars 2012 la société 10h11, en partenariat avec Numeclik et la Fondation Orange, va mettre en place une intervention autour des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC). Celle-ci va s'effectuer sur 7 séances de 3 heures auprès de 2 groupes de 5 à 7 personnes hébergées dans les maisons relais du Diaconat de Bordeaux. Chaque participant aura accès à un ordinateur individuel portable connecté au réseau internet.

Cette formation a pour but d'apporter aux participants des connaissances pratiques en informatique avec notamment la création d'un espace personnel numérique interactif (mails, CV, stockage de documents administratifs... ). Les objectifs sont, au vu de l'hétérogénéité de la population, multiples. Pour certains des participants, il s'agira avant tout de proposer une activité collective non stressante et valorisante. Pour d'autres, tenter de faciliter et d'optimiser un éventuel retour à l'emploi.

Au-delà de l'approche purement pratique d'une telle formation, l'action de 10h11 se voudra sociale. L'individu ne doit pas être considéré comme apprenant isolé et l'informatique comme un apprentissage isolé. L'importance d'une démarche participative et coopérative entre les différents acteurs ne saurait être suffisamment soulignée.

Selon Pascale Pichon, 2007, « l'apprentissage informatique est une étape de reconversion identitaire vers une identité sociale plus valorisante ». Il s'agit donc aussi de retrouver un sentiment d'utilité et d'appartenance sociale.

S'appuyant sur les considérations du groupement M@rsouin concernant l'e-inclusion, de la Charte pour l'inclusion numérique et sociale ainsi que sur les théories de l'engagement (Kiesler, 1971), l'écoute active (Abric) et de la dynamique de groupe (Lewin, 1944) issues des sciences sociales, cette formation tentera, au-delà d'un savoir informatique, d'apporter, de créer un lien social positif, valorisant et constructif pour l'ensemble des participants.



## Le diaconat et les maisons relais : terrain de recherche

Le Diaconat est une association fondée en 1805, reconnue d'utilité publique en 1906.

« Le Diaconat a pour but d'apporter aide et soutien à des personnes ou des groupes en difficulté. Il a également pour but de contribuer, avec d'autres organismes publics ou privés, à toute forme de service » (article 1er des statuts).

Le siège social est situé 32 rue du Commandant Arnould 33000 Bordeaux. Cette implantation au centre de la cité favorise l'accueil des personnes victimes de la précarité et en demande d'accompagnement.

Les services proposés par le Diaconat de Bordeaux :

- Accueil et accompagnement RSA
- Service logement (médiation et intermédiation locatives, ALT, Sychar)
- CHRS (Capucins / la Monnaie, Mamré)
- Maisons relais (Sichem, Béthel)
- Photos d'identité - Image de soi
- Accueil repas Talence (repas gratuits)

Une des spécificités du Diaconat de Bordeaux est d'entretenir dans les services, autant que possible, une complémentarité forte entre bénévoles et salariés.

### Maison relai Sichem

La maison relai Sichem propose un habitat individuel avec l'organisation d'une vie collective.

L'accompagnement social qui est proposé est défini comme « léger ». Il propose 15 places disponibles via l'orientation d'un service social. 1 salarié et 5 bénévoles structurent et organisent la maison relai au quotidien.

L'année 2008 vient conclure une quatrième année de fonctionnement de la Maison relais « Sichem ». L'effectif n'a guère varié durant cette année, les appartements laissés vacants par les départs sont emménagés bien vite par de nouveaux locataires. Sichem en chiffres : En 2008, 6 entrées, 6 départs. Un total de 15 hommes et six femmes, deux couples, trois entre septembre et octobre.

Tel. / Fax : 05.56.31.23.61 - [sichem@diaconatbordeaux.fr](mailto:sichem@diaconatbordeaux.fr) - 16, rue Saint Vincent-de-Paul - 33800 Bordeaux

### Maison relai Béthel

La maison relai Sichem propose un habitat individuel avec l'organisation d'une vie collective.

L'accompagnement social qui est proposé est défini comme « léger ». Il propose 17 places disponibles via l'orientation d'un service social. 1 salarié et 2 bénévoles structurent et organisent la maison relai au quotidien.

Tel. 05.56.90.08.84 - [bethel@diaconatbordeaux.fr](mailto:bethel@diaconatbordeaux.fr) - 45, rue de Madran - 33600 Pessac

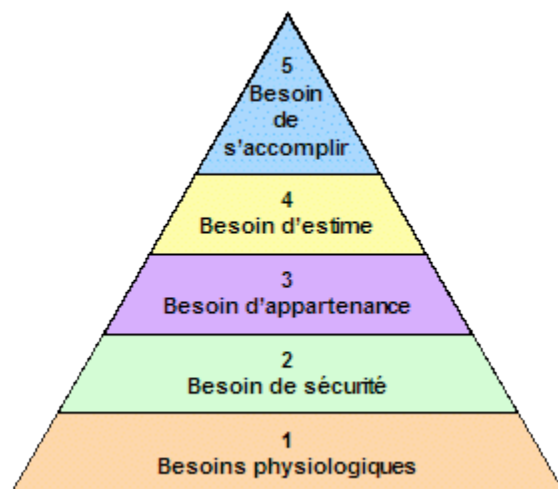
## Spécificité de la population

Le public rencontré souffre de problèmes d'addictions, de troubles psychologiques plus ou moins sévères, de problèmes médicaux ainsi que des difficultés d'insertion sociale. Il s'agit d'une population totalement hétérogène et fragile qui s'est retrouvée dans une situation d'échec et de solitude à plusieurs reprises au cours des dernières années. La formation avait donc pour objectif de ne surtout pas mettre ses personnes dans une nouvelle situation d'échec ainsi que de limiter leur stress. C'est la raison pour laquelle une attention toute particulière est portée à chacun en fonction de ses possibilités, envies et passions. Certains d'entre eux œuvrent pour un retour à l'emploi, pour d'autres, c'est plus la création de lien social qui importe. Participer aux ateliers est déjà une victoire en soi, car cela crée un sentiment d'appartenance à un groupe.

Au vu de l'hétérogénéité de la population rencontrée ainsi que du faible effectif, il n'est pas envisageable de pratiquer des statistiques comparatives. Ceci n'aurait aucun sens. Les démarches seront plus qualitatives que quantitatives.

### Les besoins de la population selon la pyramide de Maslow :

Considérant la population cible, on peut se poser la question de l'utilité de lui proposer une telle formation. Y a-t-il un réel bénéfice, un réel intérêt à former des personnes en rupture sociale aux technologies de l'informatique ? Pour tenter de répondre à cette question, nous nous appuyons sur la pyramide de Maslow dont la figure suivante illustre le processus.



Maslow distingue cinq grandes catégories de besoins. Il considère que l'individu passe à un besoin d'ordre supérieur quand le besoin de niveau immédiatement inférieur est satisfait. Cette hiérarchie est aujourd'hui quelque peu contestée. Actuellement, les sciences humaines et sociales considèrent ses besoins plus imbriqués les uns aux autres que simplement cumulés. Le modèle a donc été complexifié.

Les besoins humains selon Maslow :

- Les besoins physiologiques sont directement liés à la survie des individus ou de l'espèce. Ce sont typiquement des besoins concrets (faim, soif...).
- Le besoin de sécurité consiste à se protéger contre les différents dangers qui nous menacent. Il s'agit donc d'un besoin de conservation d'un existant, d'un acquis. Il s'inscrit dans une dimension temporelle.
- Le besoin d'appartenance révèle la dimension sociale de l'individu qui a besoin de se sentir accepté par les groupes dans lesquels il vit (famille, travail, association...). L'individu se définissant par rapport à ses relations, ce besoin appartient au pôle « relationnel » de l'axe ontologique.
- Le besoin d'estime prolonge le besoin d'appartenance. L'individu souhaite être reconnu en tant qu'entité propre au sein des groupes auxquels il appartient.
- Le besoin de s'accomplir est selon Maslow le sommet des aspirations humaines. Il vise à sortir d'une condition purement matérielle pour atteindre l'épanouissement.

La population participant à la formation et résidente des maisons relais a ses besoins physiologiques de base remplis. Un toit, de la nourriture, un encadrement social léger rassurant, une prise en charge médicale, etc.. Le besoin de sécurité peut être considéré en partie acquis, car la population n'a pas à se soucier de son espace de vie personnelle. Il n'y a pas de risque pour ces individus de perdre leur logement. De plus, le personnel du diaconat est extrêmement présent, prêt à intervenir en cas de nécessité. Un soutien psychologique est aussi apporté par une professionnelle une à deux fois par semaine selon les besoins et demandes.

La formation aux Tics va donc essayer de renforcer et compléter ce que Maslow appelle « le besoin d'appartenance » et « le besoin d'estime ». Le besoin d'appartenance, car il met en avant les relations sociales. Pour une bonne part des résidents, le parcours de vie a été rythmé par beaucoup de solitude, d'isolement ou encore de maladie. Suivre une formation commune peut être perçue comme un moyen d'appartenir à un groupe, de créer un sentiment communautaire salvateur.

Lors de cette démarche de formation, on s'attaquera aussi au besoin d'estime de cette population en renforçant les qualités personnelles de chacun des membres des groupes. Grâce à l'observation, les formateurs identifieront les forces des stagiaires sur lesquels s'appuyer afin de renforcer confiance et bien-être. Il ne sera bien sûr absolument pas question de risquer mettre ces personnes dans une quelconque situation d'échec. C'est la raison pour laquelle aucune évaluation des acquisitions ne sera proposée.

## La charte pour l'inclusion numérique et sociale

Cette charte a été écrite dans le cadre de l'action eLearning for eInclusion soutenue par l'Initiative eLearning de la Commission européenne et animée en France par le GRETA du Velay et l'Enesad. Elle reçoit l'appui de la Délégation aux usages de l'internet. (Ministère délégué à la Recherche et aux Nouvelles Technologies).

Voici son postulat de base :

« Il faut dépasser les modèles de formation traditionnels, souvent trop académiques, et construire des cours pratiques et motivants, adaptés au contexte socioculturel et aux besoins spécifiques des personnes exclues. Le manque de confiance en soi et de motivation est une barrière importante à l'inclusion numérique que des formations procédurales n'aident pas à franchir. Développer l'apprentissage par projet permet de s'adapter à la compétitivité croissante générée par la société de l'information : le fait de savoir utiliser un traitement de texte ou le courrier électronique ne fera bientôt plus de différence sur le marché de travail. »

C'est la raison pour laquelle cette formation se veut la plus interactive et participante possible et que des techniques d'engagements, de création de lien social et de moteur de motivation tirés des théories de la psychologie sociale ont été utilisées.

Créer ou renforcer un sentiment de groupe par la présence de relations interpersonnelles, par la poursuite d'un intérêt commun, l'influence réciproque, la mise en place d'une organisation.

Source : <http://charte.velay.greta.fr/>

### L'institut Marsouin

Selon la quatrième de couverture du livre « Recherches sur la société du numérique et ses usages » paru chez l'Harmattan en 2011, l'institut M@rsouin est « un groupement d'intérêt scientifique né de la volonté commune du Conseil régional de Bretagne, des universités et grandes écoles bretonnes, d'offrir aux acteurs privés et publics un éclairage sur les stratégies d'appropriation des technologies de l'information et de la communication (Tics) ».

Cet institut a travaillé, notamment, sur le thème du numérique face à la fracture sociale. Nous retiendrons pour notre part les études de Pascal Plantard et de Marianne Trainoir portant sur l'errance et les technologies. Ces deux chercheurs ont utilisé l'observation participante comme principal outil de recueil de données auprès de population en fracture sociale avec l'aide de travailleurs sociaux. La démarche qualitative qu'ils ont mise en place nous a inspiré la méthodologie suivante.

### Mise en place et méthodologie

La démarche de formation et de recherche associée s'est articulée autour de 3 axes d'actions issus de la Psychologie sociale à savoir :

- L'écoute active
- L'engagement
- La dynamique de groupe

## L'écoute active

L'écoute active est chère à toute pratique formatrice et psychologique. Il s'agit ici de faire preuve d'une écoute bienveillante et attentive à l'égard des stagiaires sans pour autant tomber dans l'infantilisation. L'attitude des formateurs est primordiale pour l'instauration d'un climat de confiance. L'écoute active ne se mesure pas par des échelles. Il s'agit plus d'une attitude à adopter, d'une décision de non-jugements prise en amont.

En effet, au-delà de la partie théorique et pratique d'une formation, l'échange humain, l'approche du groupe et de l'individu est primordiale pour un bon déroulement du projet. Les publics précaires rencontrés dans le cadre de cette intervention nécessitent une approche rigoureusement humaniste et humanisante. Ceux-ci, déjà fortement fragilisés par un contexte social, psychologique et addictologique préoccupant devaient être abordés, selon nous, avec le plus grand respect et la plus grande neutralité bienveillante possible.

Les effets bénéfiques de l'écoute active ont été mis en avant dans « Psychologie de la communication » de Jean-Claude Abric dont voici les principes essentiels :

Travailler sur la situation optimale de communication, c'est-à-dire « la situation la plus propice à l'expression de l'autre est donc la situation où il ne se sent ni jugé, ni analysé et interprété, ni guidé par des conseils, ni manipulé ou harcelé par des questions. C'est une situation où il se sent écouté. » Abric.

Les caractéristiques d'une situation de communication optimale visant l'expression de l'autre sont :

- Non-évaluation
- Non-interprétation
- Non-conseil
- Non-questionnement systématique (questions ouvertes)
- Compréhension, reformulation.

Ceci définit l'écoute active. Celle-ci fut inspirée par C. Rogers lors de ses travaux sur l'animation non directive de groupe.

Dès la première séance, les intervenants s'attacheront à suivre ces principes, prenant le temps de répondre aux attentes immédiates de chaque participant. Pour ce faire, ils seront épaulés tout au long de l'intervention par le personnel du diaconat. Ce dernier ayant un rôle essentiel, car connaissant les individualités et pouvant orienter et conseiller les intervenants sur la manière d'aborder les participants tenant compte de leurs forces et de leurs fragilités.

L'écoute active ne se mesure pas avec des échelles, elle ne se quantifie pas avec des statistiques, elle est purement qualitative.



## L'engagement

Les théories de l'engagement développées originellement par Kiesler en 1971 ont trouvé écho dans de nombreuses études et notamment celles sur l'insertion. Il s'agit en réalité de trouver des solutions afin que les participants à des formations ayant pour fin l'insertion professionnelle s'engagent sans contrainte aucune dans la démarche proposée. L'objectif en utilisant ces techniques est de s'assurer de la présence des participants sur l'ensemble des 7 séances. Rappelons que cette formation n'est pas obligatoire et que les personnes y participent de leur plein grès.

Le public rencontré est fragile et ne réagit pas bien à toute forme de situations perçues comme étant anxiogènes ou menaçantes. Une formation peut être perçue comme telle, elle peut générer un sentiment de mis en d'échec. L'engagement peut se résumer ainsi « le mot qui change tout » ou encore « le contexte qui change tout ».

Ces théories reposent sur différents paradigmes de soumission librement consentie (Beauvois & Joule, 1998). La définition qu'en donne Kiesler, 1971 est : « l'engagement pourra être pris dans le sens de ce qui lie l'individu à ses actes » (Kiesler & Sakumura, 1966).

De cette définition découle deux idées :

- Ce sont nos actes qui nous engagent et pas nos idées, c'est-à-dire qu'avoir seulement l'intention de se comporter d'une certaine manière ne serait pas engageant au sens de Kiesler.
- Il existe divers degrés d'engagement, soit divers degrés auxquels l'individu peut s'assimiler à son acte selon le contexte dans lequel cet acte se produit.
- Kiesler définit 5 facteurs provoquant l'engagement, dont la déclaration de liberté et la publicité de l'acte.

Concernant la déclaration de liberté, les intervenants de 10h11 auront pour mission de spécifier et de rappeler à chaque séance la liberté de chacun d'être en ce lieu sans pression et sans jugement. La déclaration de liberté est une pierre angulaire des théories psychosociologiques de l'engagement. On obtient plus d'un sujet en le déclarant libre qu'en tentant de le contraindre à agir sous la menace ou la pression. Bien évidemment, comme nous le rappellent Joule et Beauvois (p.80) dans le « Petit traité de manipulation à l'usage des honnêtes gens », il s'agit plus « d'un sentiment de liberté plutôt que de liberté, notion relevant de la discussion philosophique et politique ».

Pour la publicité de l'acte, il sera proposé aux participants, à partir de la 3e séance, un entretien semi-directif filmé dont les détails seront donnés ultérieurement dans ce document. Ce qui rend l'acte public, c'est le fait de le filmer avec le consentement des sujets. L'entretien semi-directif est un outil utilisé, entre autres dans un souci de renforcement de l'engagement. Les travaux de Joule et Beauvois (1987) confirment que la publicité de l'acte est une cognition engageante. En outre, selon les deux auteurs, la publicité de l'acte permet de générer un sentiment de liberté. Et, si l'acte est rendu public, par libre acceptation des sujets, ces derniers se sentiront également libres de leurs comportements.

## La dynamique de groupe

La dynamique de groupe est un courant de recherche de la dynamique de groupe Lewin 1944, avec pour objet l'étude du groupe comme un système de forces et pour finalité le changement social.

Pourquoi s'intéresser à la dynamique de groupe ? Parce que l'individu n'est pas isolé, il évolue au sein d'un groupe, au sein d'un système. Qu'est-ce qu'un groupe restreint : « un ensemble d'individus dont l'effectif est tel qu'il permet à ceux-ci des communications explicites et des perceptions réciproques, dans la poursuite de buts communs » Anzieu. Un système quant à lui peut être défini comme « un ensemble d'éléments en interaction dynamique, organisés en fonction d'un but » J.de Rosnay, 1975.

Un individu progresse plus s'il est à l'aise au sein d'un groupe. Il est important de travailler sur le groupe, de s'attacher à son bon fonctionnement, de provoquer et de multiplier des échanges positifs entre ses membres.

Par exemple, les formateurs s'attacheront tout au long des séances à inciter les résidents à s'entre-aider et à communiquer. Ils tenteront aussi de créer ou de renforcer un sentiment de groupe par la présence de relations interpersonnelles grâce par exemple à l'échange de mails, par la poursuite d'un intérêt commun avec l'identification de passions similaires ou encore d'objectifs et de projets partagés.

« Pour les individus et pour les groupes, le présent se nourrit du futur. C'est quand ils entrevoient le futur comme la promesse de nouveaux possibles, quand ils peuvent le construire en projet qu'ils s'investissent dans le présent ». Aebischer et Oberlé.

Les facteurs favorables de Maisonneuve de cohésions d'un groupe sont les suivants (cette liste n'est pas exhaustive.) :

- Homogénéité du groupe
- Accord sur les buts (se former, s'entraider, trouver un emploi)
- Attrait de l'appartenance au groupe
- Fréquences des interactions (pendant les ateliers de formations, échange de mails, chat... provoquer l'échange...)
- Proximité physique (due à l'espace)
- Bonne communication (encourager les échanges verbaux entre les participants, ne pas laisser un participant de côté)

De la même manière que l'écoute active, créer une dynamique de groupe n'est pas aisée à quantifier, il s'agit d'une donnée qualitative. Les formateurs vont donc avoir pour mission de procurer aux participants un sentiment d'appartenance groupal de par leurs comportements et positionnements. De manière naturelle, il est à remarquer que les membres du diaconat travaillent quotidiennement dans cette optique. De nombreuses sorties de groupes pouvant s'étaler sur plusieurs jours sont déjà organisées par leurs soins. Encore une fois nous soulignons l'importance de leur investissement pour la bonne marche de la formation.

## **Le déroulement des séances**

Les axes de recherches et d'actions définis précédemment seront mis en place à chaque séance par les formateurs. Il sera rappelé aux participants de manière régulière qu'ils sont là de leur plein gré, de leur propre liberté. De même l'écoute active sera une attitude de tous les instants afin d'identifier au mieux les besoins. Les formateurs s'appliqueront à instaurer un climat groupal positif avec l'appui du personnel du diaconat.

Lors des séances, il sera proposé aux participants de créer un portfolio numérique, une adresse mail, d'accéder à des réseaux sociaux, d'être initié à la recherche d'emploi sur le net ainsi que de répondre à toutes leurs demandes selon leurs niveaux et particularités.

## **Le portfolio numérique**

Il s'agit pour les résidents de se créer un espace personnel consultable en ligne avec photo et texte de présentation. Ces portfolios sont accessibles sur le site de Numeclic à l'adresse suivante et ouverte à tous : <http://www.numeclic.fr/>

Grâce à ce portfolio, le résultat d'une séance de travail est visible directement et rapidement. Les résidents ont l'occasion de parler d'eux-mêmes et de leurs passions de la manière dont ils le souhaitent. De plus, ils peuvent consulter les publications des autres participants et peut-être se découvrir des points communs, des centres d'intérêt proches.

Ce travail est également positif pour renforcer le sentiment d'appartenance groupal en regroupant virtuellement les résidents sur un même espace numérique.

## **La création d'une adresse internet, la découverte des réseaux sociaux, la recherche d'emploi, les loisirs...**

Il a été proposé à tous les participants de se créer une adresse internet. Tous ont accepté librement selon les principes des théories de l'engagement. Par la suite, ils ont pu s'entraîner et se familiariser à l'échange de mails et au tchat en ligne les uns avec les autres. Ceci a renforcé la cohésion de groupe et la solidarité entre les plus à l'aise et les grands débutants. Rappelons à ce stade la très grande hétérogénéité des résidents face aux technologies de l'informatique. Certains possédaient déjà une ou plusieurs adresses mails et naviguaient avec rapidité et dextérité sur la toile. Pour d'autres, il s'agissait d'un tout premier contact avec un ordinateur.

Par la suite, les formateurs ont répondu de manière individuelle aux attentes de chacun grâce à une observation participante assidue et à de l'écoute active. En interrogeant les participants et en étant attentifs à leur discours, différentes activités leur ont été proposées. Certains avaient envie de rentrer en contact avec de la famille ou des amis perdus de vue. Ils ont donc été orientés vers les réseaux sociaux. Il va de soi que les formateurs et les membres du diaconat ont veillé à faire part et à expliquer les dangers et vellétés d'internet aux moins avertis.

Pour d'autres, en recherche active d'emploi, des CVs en ligne ont été créés et déposés sur des sites spécifiques. Cette démarche n'a pas été proposée à tous les sujets, car, pour une bonne part d'entre eux un retour à l'emploi n'est actuellement pas envisageable en raison de problèmes de santé avérés qu'ils soient d'ordre physique, neurologique ou addictologique.

## Le plaisir de l'information accessible

Cette formation se devait aussi de devenir un moment de détente et de plaisir pour chacun des participants. Internet est une source inépuisable d'information sur le monde et donne un accès facile et immédiat à la culture musicale, artistique ou encore littéraire. Les formateurs se sont donc appliqués à faire découvrir aux participants qui en ressentaient le besoin et l'envie comment retrouver une musique ou un peintre tant aimé grâce aux différents moteurs de recherches. Apprécier ces moments d'échanges, passer un bon moment tous ensemble, parler de la musique qu'on aime, tout ceci créé des sentiments positifs favorisant l'apprentissage et renforçant le sentiment de bien-être.

Il est évident que tout était fait pour que les ateliers se déroulent dans la meilleure ambiance possible et dans la bonne humeur.

## L'entretien semi-directif de mi-parcours

Au cours de la quatrième séance de formation, un entretien de quelques minutes a été proposé à trois des participants résidents dans la maison relais « Sichem ». Ces personnes ont été sélectionnées selon leur libre acceptation et leurs différents niveaux d'aise face aux outils numériques. Cet entretien avait double vocation : tout d'abord, évaluer leurs impressions et sentiments sur la formation donnée, mais aussi les engager encore plus dans le processus.

L'entretien était de type non directif, les résidents étaient libres de leurs réponses et avaient la possibilité d'aborder le sujet sous l'angle qu'ils désiraient grâce à des questions ouvertes. Les entretiens ont été filmés avec consentement des sujets. Le fait de filmer ses entretiens était une condition engageante supplémentaire d'autant plus que chacun d'entre eux a accepté devant caméra de finir la formation. Ceci se rattache à l'irrévocabilité et à la publicité de l'acte défini par Kiesler dans ses théories de l'engagement. En effet, l'engagement de revenir aux ateliers ne peut être renié puisque pris devant témoins et filmé.

Ces entretiens ont permis de mettre en lumière les attentes personnelles de chacun. Les trois personnes interrogées ont des profils très différents. L'une d'entre elles est déjà bien familiarisée avec l'informatique, elle a déjà suivi une formation post-bac à l'université dans ce domaine. Ses attentes sont donc bien plus pointues que les autres. Elle voudrait apprendre la programmation, les langages informatiques. Il a donc été décidé que ceci serait mis en place dès la prochaine séance. Cette personne est un soutien pour les autres résidents, car elle est prête à apporter son aide à ceux qui en ont besoin.

Pour une autre, débutante avec les ordinateurs et l'informatique, l'intérêt se situe sur un plan plus artistique. Elle trouve son bonheur dans la découverte d'artiste peintre et de musiques du monde. L'objectif de la deuxième partie de cette formation sera donc de mettre en avant les logiciels permettant de travailler avec les images, les photos, etc.

La troisième personne que nous avons rencontrée en rendez-vous individuel est très contente des ateliers informatiques, car cela lui permet de trouver des vidéos et des photos portant sur sa passion : le sport automobile. Elle a émis le désir de posséder un espace personnel sur le web contenant photos et vidéos ainsi que d'apprendre à l'étoffer.

## Les pistes à explorer pour la poursuite de la formation

### La formation par le jeu et pour le « je »

Numeclic a réussi le pari de créer des portfolios composés de photographies avec des personnes souffrantes d'un déficit de confiance sur leur image personnelle. Au-delà de cet aspect, numeclic a permis à ces personnes de revenir par les mots sur leur histoire de vie personnelle, leur goût et appétence pour leurs passions sur une page internet dédiée.

*« Les théories classiques définissent le jeu comme une activité complexe ayant une réalité spécifique et bénéficiant d'un temps et d'un espace externes au monde quotidien. Dans la vie sociale, la place du jeu est désignée par la culture, la religion et les valeurs d'une certaine époque. »*

*(Des théories et des pratiques ludiques : l'éthique et la responsabilité en jeu - Johanna Järvinen-Tassopoulos)*

C'est dans la notion d'espace externe au monde quotidien que 10h11 a exploité la photographie par jeu, pour distordre la réalité et la fonction de la photographie, lui conférant un caractère plus ludique et amusant dépassant sa fonction classique et sérieuse des photographies sur CV. Le jeu était instauré via l'application Instagram. Nous prenions par smartphone des photographies des participants au projet numeclic en posant la problématique de base : souhaitez-vous que je vous prenne en photo ? Vous allez découvrir Instagram, une application amusante pour transformer vos photos. La confiance instaurée lors des formations continues, associée à une gestuelle et une attitude corporelle positive, ont contribué à motiver les participants à se projeter dans la création du portfolio et à accepter l'image d'eux-mêmes par la photographie.

### La formation par la création d'un projet transversale

Numeclic n'avait pour objectif de proposer une formation frontale sur les outils numériques avec le public bénéficiant des services du Diaconat de Bordeaux. L'intérêt était de proposer une première écoute active des besoins pour ensuite créer une formation transversale, une formation « à la carte » sur les nouveaux outils numériques. Une psychosociologue ainsi que des animateurs spécialisés étaient présents pour épauler la formation sur le terrain et mieux appréhender le volet psychanalyste des bénéficiaires de la formation.

*« L'auteur propose le modèle de la transversalité pour une recherche en sciences humaines cliniques, dont la référence centrale reste la psychanalyse. Les confrontations transversales entre des champs cliniques hétérogènes permettent de dégager et d'affiner des outils méthodologiques et conceptuels, qui sont transposables d'un champ à l'autre, favorisant un enrichissement réciproque. À partir de la recherche dans le domaine du handicap, qui s'insère dans un ensemble plus général des cliniques de « l'extrême », est apparu l'intérêt de l'exploitation de la diversité. La transversalité implique la diversité des chercheurs et des problématiques au sein des équipes, afin d'établir des passerelles, qui amènent à un certain nombre de décroissements. »*

*(Pour une transversalité dans la recherche - Simone Korff-Sausse)*

En adéquation avec les écrits de Simone Korff-Sausse, nous avons déployé des outils numériques et une équipe de la diversité. Diversité des approches en vers les technologies numériques selon le niveau de connaissance en informatique, le niveau de troubles psychologiques et l'appréhension personnelle du stagiaire. Diversité des compétences avec une approche plus technique de l'internet et une approche plus ludique (photos, vidéos), une approche psychologique pour rassurer le stagiaire et enfin une approche par l'expérience avec les animateurs et les personnes qui travaillent au quotidien avec les stagiaires.

## La formation de groupe par la concrétisation de compétences et services personnalisés

Pour animer et valoriser la dynamique de groupe lors des formations aux usages numériques de numeclic, nous nous sommes appuyés sur les théories de Marianne César sur le bilan organisationnel des compétences.

*Afin de dépasser les limites d'une conception réductrice de la gestion des compétences axée sur l'évaluation d'une somme d'apprentissages individuels, le développement des capacités adaptatives d'une organisation a été abordé sous l'angle d'un processus d'apprentissage organisationnel. La construction d'un modèle cyclique de la dynamique d'apprentissage organisationnel a servi de cadre à l'opérationnalisation de la première de ses quatre phases, portant sur la répartition des compétences détenues par une organisation. Afin de décrire le risque de perte de compétences et de localiser les compétences détenues par rapport aux entités structurelles de l'organisation et aux activités qu'elle met en œuvre, la notion de compétence critique a été définie au regard de cinq facteurs de criticité (nombre de détenteurs, fréquence de mise en œuvre des compétences, autonomie des détenteurs, formalisation des compétences et âge des détenteurs). L'étude de ces facteurs réalisée dans une entreprise de tuyauterie industrielle a permis de distinguer des services caractérisés par un risque massif de perte de compétences et des services caractérisés par des difficultés à développer les compétences détenues, mais aussi des services « mixtes » caractérisés par ces deux types de risques. Ces résultats mettent en évidence la nécessité de décentraliser la fonction ressources humaines grâce à l'implication des chefs de service dans la gestion des compétences, mais également l'importance de redéfinir les modalités d'évaluation des compétences au regard du niveau individuel, collectif ou organisationnel de réalisation des apprentissages. (Bilan organisationnel des compétences individuelles en fonction de leur criticité - Marianne Cesar).*

L'idée était de décentraliser le noyau de compétences au fur et à mesure de la progression de chacun sur les outils numériques. Nous identifions les compétences de stagiaires les plus avancés et en fonction du niveau de complicité de ces personnes avec les autres stagiaires, nous associons des binômes naturels pour avancer et progresser plus rapidement. L'objectif sous-tendu était d'éviter le décrochage social ou de compétence pour chaque stagiaire et conserver une dynamique de groupe sur le moyen et long terme.

Sur un regard plus neutre, numeclic a perduré et conservé la présence de ces stagiaires sur les lieux fixes où étaient proposés les formations. Lorsque numeclic n'était pas en mesure de créer un « rendez-vous » quotidien, les personnes en précarité perdaient la dynamique de groupe et des fossés d'intérêt à l'opération se creusaient au fur et à mesure. Nous recommandons d'appliquer la concrétisation des compétences sur un projet de formation moyen terme avec un lieu fixe et un noyau de participants qui ont déjà l'habitude de se côtoyer. Dans la concrétisation, nous avons privilégié l'apprentissage qui « se voit », c'est à dire qui donne un résultat visible pour le stagiaire. Numeclic a démarré avec des présentations généralistes des outils numériques qui ont généré un décrochage des participants dès la première demi-heure. La création d'outils et la mise en application immédiate sur ordinateur ont permis de redonner confiance aux stagiaires et de conserver leur attention durant la totalité des séances.

Retrouvez notre actualité et plus d'informations  
concernant nos prestations **sur notre site internet.**



<http://www.10h11.com/etude>