

## Technologie de l'Information et de la Communication et Formation des adultes : La révolution annoncée a-t-elle eu lieu ?

### Organisation de la matinée

Une première partie a permis de cerner les apports et les limites des TICE, de l'enseignement par correspondance à l'e-learning avec les interventions de :

- **François MAHIEUX**, *Chargé de mission E-learning* auprès de la direction générale du groupe IGS, anciennement directeur du CSA chargé des radios et des affaires techniques, puis directeur de la formation au CNED
- **Pierre LANDRY**, *Délégué général communication* au Comité mondial pour les apprentissages tout au long de la vie (CMA), *membre* de l'association du Groupe de Recherche sur l'autoformation (A-GRAF), *anciennement responsable* de la stratégie internationale de formation de la société BULL.

Puis des témoignages sur des pratiques de terrain ont été apportés par :

- **Pascal CHARTRAIN**, *Consultant*, universitaire et ingénieur de formation a traité de l'irruption des TICE, de leurs effets dans la formation, mais aussi des conditions d'appropriation de ces outils.
- **François HISQUIN**, *Formateur*, CAFOC de Versailles a développé l'utilisation de la FOAD dans les GRETA

La séance s'est terminée par un échange avec la salle

# 1<sup>ère</sup> intervention : François MAHIEUX

Chargé de mission E-learning auprès de la direction générale du groupe IGS, anciennement directeur du CSA chargé des radios et des affaires techniques, puis directeur de la formation au Centre National d'Enseignement à Distance (CNED)

## I. Présentation du groupe IGS

Le groupe IGS (Institut de Gestion Sociale) a été fondé il y a plus de trente ans par des responsables dont la conviction était « *qu'il n'y a pas de développement économique sans développement social* ». Le Groupe avait à son lancement pour but de former de futurs professionnels des Ressources Humaines. Il regroupe aujourd'hui plusieurs filières : Ressources Humaines, commerce et distribution, management, communication journalisme, gestion immobilière...

Le groupe IGS est un groupe qui travaille en étroite collaboration avec les entreprises et dans une perspective internationale qu'il transmet à ses étudiants et apprentis.

Le groupe IGS est implanté à Paris, Lyon et à Toulouse. Il forme plus de 12 000 étudiants et apprentis.

## II. Présentation de François MAHIEUX et sa relation aux TICE

La première partie de la vie professionnelle de François MAHIEUX a été dans l'audiovisuel. Il a vécu dans cette période le passage d'un service public à un système « chaotique » régulé par le CSA. La seconde partie s'est passée dans le monde de la Formation et s'est achevée au CNED. Dernièrement La cour des comptes s'est beaucoup interrogé sur la capacité du CNED à entrer dans le numérique. Pour avoir vécu ce problème de l'intérieur, il peut dire que le CNED s'y prépare activement depuis plusieurs années.

Sa première expérience sur les TICE a été lorsqu'il a été nommé responsable du centre de formation de l'Institut National de l'Audiovisuel (après l'éclatement de l'ORTF en 1975).

Ce centre de formation avait une dimension internationale: formation de journalistes radios et télévisions venant de France, d'Afrique Noire et du Maghreb (400 stagiaires dont 200 français et les autres de pays africains). Le niveau de formation des stagiaires n'était pas homogène, ce qui n'était pas facile à gérer pour le responsable de formation.

En relation avec l'Université PARIS 6, il a alors installé un terminal de formation à distance à disposition des stagiaires, avec comme principe un accès anonyme à ce terminal et des modules de formation sans évaluation. Il a alors été surpris par la fréquentation de ce terminal. Un ordinateur ne juge pas, ne se lasse pas, ne se décourage pas. Les apprenants non plus !

## III. Formation ou accompagnement ?

Le modèle pédagogique de base autour des TICE est lui-même ambigu.

Quand on parle de « *téléformation* », on est centré sur la transmission d'un savoir, comme le modèle pédagogique classique en France où l'enseignant est dans une attitude d'exposition.

Le terme « *E-learning* » renvoie à une approche plus centrée sur l'apprenant.

Plus globalement dans l'enseignement des adultes on parle d'enseigner des compétences. C'est un faux problème. On n'enseigne pas des compétences. On accompagne les apprenants pour qu'ils en acquièrent.

Mais pour ceci il faut un changement d'attitude des formateurs. Il faut les faire évoluer d'une attitude d'« *exposition* » des savoirs à une attitude d'« *accompagnement* » à l'acquisition de savoirs.

Les nouvelles technologies sont un moyen de tirer profit de dispositifs asynchrones. Le contenu devient accessible en ligne mais il faut alors des « *passseurs accompagnateurs* » Le positionnement des formateurs doit donc changer : d'experts du contenu ils doivent devenir des pédagogues de l'accompagnement

Il cite comme exemple une expérience, à l'IGS, d'une formation à un BTS par alternance sur l'ensemble du territoire, pour un grand groupe. Les professeurs depuis les locaux de l'IGS mettent les contenus en ligne accessibles aux étudiants. Mais, par ailleurs, chaque professeur doit avoir un contact personnalisé (par mail ou téléphone) avec chaque étudiant au moins une fois tous les 15j.

Au préalable, une communauté d'étudiants a été créée (par un regroupement d'une semaine en début de formation dans les locaux de l'IGS), ce qui permet une transmission et un échange d'informations au sein du groupe grâce aux réseaux informatiques.

Globalement on a constaté que les étudiants apprentis avaient des résultats supérieurs à la moyenne aux examens nationaux auxquels ils sont ainsi préparés.

En conclusion le travail individuel sur le contenu est important mais le travail en équipe est encore plus essentiel dans cette forme d'enseignement. Mais il faut reconnaître qu'il est parfois difficile pour un enseignant d'accepter que l'on apprenne en dehors de sa présence...

## 2<sup>e</sup> INTERVENTION : Pierre LANDRY

*Délégué général communication au Comité mondial pour les apprentissages tout au long de la vie (CMA), membre de l'association du Groupe de Recherche sur l'autoformation (A-GRAF), anciennement responsable de la stratégie internationale de formation de la société BULL.*

**Pierre LANDRY** pour introduire son intervention cite **Rudy CREW**, ancien Recteur de la ville de New York *"il ne fait aucun doute que la technologie peut apporter beaucoup, mais c'est la relation entre l'élève et son professeur qui est au cœur de l'éducation"*.

Beaucoup de discours mettent en avant le fait que passer par la technologie dans l'éducation aurait de nombreux effets bénéfiques tels que : la résolution des problèmes difficiles à traiter par la voie de l'éducation traditionnelle, la réduction des coûts, l'efficacité...

Mais dans l'éducation ce qui est fondamental est la relation à travers le dialogue entre un professeur et son élève. « *Que signifie être homme de son temps quand il s'agit de savoir s'il est préférable d'enseigner à distance au moyen d'un support vidéo ou devant une salle de classe à l'aide d'un tableau noir ?* » (Harold BERNAT).

Les TICE sont au carrefour de deux sciences qui sont en interaction :

- Les sciences de l'éducation au sens large
- Les sciences de l'information et communication

Elles comportent une dimension à la fois économique (efficacité, abondance...), mais aussi sociale (reconnaissance, appropriation, accès, interprétation...).

Dans l'éducation, le fait d'avoir accès à l'information est insuffisant. Il faut sortir de cette logique « *ignorant - savant* », où nous disposons d'une information sans en connaître le pourquoi. Il faut donc prendre du recul et réfléchir.

## **I. De l'écriture à la numérisation**

Il y a plus de 2000 ans, PLATON manifestait sa méfiance vis-à-vis de l'écrit. Dans « Phèdre », il explique que l'écrit peut certes être un « remède à la remémoration » mais rend passif car il « aura pour résultat [...] de rendre leurs âmes oublieuses, parce qu'ils cesseront d'exercer leur mémoire : mettant en effet leur confiance dans l'écrit ». L'écrit permet de « regorger de connaissances sans avoir reçu d'enseignement ».

Cette idée existe encore aujourd'hui où il est d'usage de dire : « qu'on trouve tout sur le net » ou « pourquoi suivre des cours puisque tout y est ». L'écrit est donc vécu comme une menace pour l'enseignement.

Au Moyen-âge, l'information était rare et se diffusait mal. Il fallait trouver des moyens collectifs de transfert, de diffusion de l'information qui passaient par des supports et notamment l'écrit.

Ainsi la technique n'est pas un phénomène récent. Aujourd'hui nous faisons face à une abondance de moyens de diffusion de l'information. Les techniques se sont succédées : la sculpture, l'écriture, l'imprimerie, la lithographie, la Poste, la Radio, la télévision, l'informatique... Elles modifient les conditions de diffusion des savoirs. De la rareté des premiers livres on passe à l'abondance (journaux, revues). Le multimédia introduit l'image et le son pour converger vers un mode unique : le Web.

Mais comment crée-t-on le dialogue à travers ces technologies ?

« Notre civilisation sursaturée de connaissances et de moyens de savoir offre tant de masques et de faux appuis que l'homme ne sait plus ce qu'il sait et ce qu'il ignore. » (**Jean GUITTON**, Le Travail intellectuel : conseils à ceux qui étudient et à ceux qui écrivent, Éditions Montaigne, 1951)

« Le travail intellectuel exige deux qualités contraires : la lutte contre la dissipation, ce qui ne se peut qu'en se concentrant mais aussi un détachement par rapport à son travail puisque l'esprit doit prendre de la hauteur, être tenu » comme le disait **Etienne PASCAL**,

Il ne faut pas tomber dans l'illusion que c'est parce que la formation est « au bout des doigts qu'elle est dans la tête ».

Il faut également lutter contre la dissipation en alternant les phases de concentration, les phases de réflexion et les phases de distraction. En effet dans une même journée la plupart des individus ne peut rester concentrée de façon régulière.

## **II. Les composantes de l'innovation en formation**

Innover n'est pas une tâche facile. En matière d'apprentissage il faut savoir si l'on offre un nouveau service grâce à ces nouvelles technologies.

**Francis IMBERT**<sup>1</sup> parle de trois types d'innovation :

- Le faire semblant : Des expérimentations sont organisées mais toute tentative de généralisation est freinée.  
*Exemple : on prend le dernier objet à la mode ; on fournit des outils techniques aux apprenants.*
- Le renforcement de l'existant : Les processus en place sont améliorés sans remise en cause de leur efficacité.

---

<sup>1</sup> Imbert, Francis, *Pour une praxis pédagogique*, Matrice, 1985

*Exemple : Tableau Blanc Interactif, Espace Numérique de Travail, plateforme e-learning, tutorat par Skype, You Tube...*

- La refonte des processus : Les processus sont « revisités » pour s'assurer que leur utilité est toujours d'actualité. Sinon, ils sont remplacés par de nouveaux processus plus efficaces.  
*Exemple : simulateur, plateforme e-learning (apprentissage coopératif favorisant le questionnement, le conflit cognitif), pédagogie du projet....*

### **III. Quel modèle économique ?**

Toute introduction d'objets techniques suppose un investissement avec des coûts directs et indirects (souvent supérieurs aux coûts directs) mais difficiles à analyser et à évaluer donc rarement pris en compte.

L'organisation doit également faire face aux questions : usages, maintenance, compatibilité, obsolescence, évaluation de l'efficacité des solutions...

L'apparition continue de nouveaux objets techniques remet régulièrement en cause les choix précédents et rend problématique la création d'un environnement technique suffisamment stable pour que des usages pérennes s'installent, une fois les apprentissages d'utilisation réalisés.

### **IV. Quelles évaluations des dispositifs ?**

L'évaluation ne doit pas être que quantitative car cela mettrait de côté tout ce qui n'est pas mesurable. Le qualitatif doit également être évalué en changeant le processus de système d'évaluation.

En éducation l'efficacité doit être vue dans un contexte où il y a une « complicité » entre d'un côté des hommes qui apprennent et de l'autre, des accompagnateurs qui aident à l'apprentissage.

**Jean-Michel BESNIER** dans son livre intitulé « *l'homme simplifié : le syndrome de la touche étoile* », illustre la « mécanisation » des hommes au sein de nos sociétés modernes et les compare à des automates. Avec le e-learning nous risquons de faire face à ce genre de dérives.

Les choix des technologies sont dépendants des choix faits dans l'approche pédagogique.

Les 3 principales théories d'apprentissages

- Le courant cognitiviste s'exprime sous la forme d'outils privilégiant l'accumulation de ressources pour orienter et soutenir l'apprentissage.
- Courant behavioriste donne lieu à des outils numériques reproduisant des situations et des séquences ou des simulations qui permettent l'apprentissage en imposant des cheminements optimaux.
- Le courant constructiviste aboutit à la notion d'environnement numérique dans lequel l'apprentissage se fait par une attitude active de l'utilisateur.

### **V. Les paramètres d'une formation**

Travailler sur le contexte technique ne permet pas de résoudre tous les problèmes. Le contexte technique doit prendre en compte tous les paramètres de formation : durée, finalité, taille de la population à former, contexte social, économique...

L'apprentissage en situation de travail est très difficile à réaliser. La formation à distance et la formation en présentiel sont complémentaires.

On ne peut pas apprendre toujours seul. La formation à distance renforce la solitude et l'isolement contrairement à la formation dans le cadre d'un apprentissage collectif et qui permet de stimuler, de motiver.

## Conclusion en forme de questions et pistes de réponses

- Comment s'abstraire de la forme scolaire ? *En mettant les apprenant en situation d'apprentissage réel et non pas en situation de transmission.*
- Face à la prolifération des objets techniques, quels apprentissages sont nécessaires ?
- Que veut dire "lire" un texte ? *lire un texte implique de faire de la lecture profonde, de voir ce qu'il y a derrière ce texte. Il faut prendre de la distance et réfléchir*
- Quel est le rôle de l'image pour apprendre ? *L'image est trompeuse, il faut donc verbaliser ce qu'on a compris*
- Quelles modalités d'apprentissages pour tirer profit des fonctions offertes par les objets techniques ? *Il faut apprendre à utiliser l'objet*

*« Ceci plaide pour une culture des apprentissages tout au long de la vie »*

## 3ème INTERVENTION : Pascal CHARTRAIN,

*Consultant en formation et chef de projet à DEMOS et professeur en ingénierie de formation, à l'UNIVERSITE d'EVRY*

### I. L'irruption des technologies numériques

Le numérique est présent partout, y compris dans un face à face présentiel. Les nouveautés technologiques, très en vogue ne cessent de se développer et on retrouve donc ces nouveautés dans une salle de formation.

En conséquence, ceci modifie le rapport à la formation de façon constante.

Il y a quelques temps encore, nous trouvions les appareils suivants : le téléphone, le rétroprojecteur ou encore l'ordinateur par le biais de connexions contrôlées.

L'arrivée de la technologie wifi et de la 3G, des minis PC, des tablettes tactiles ou encore des Smartphones permet une connexion individuelle et fortement mobile. Désormais, il est possible pendant une session de formation présentielle d'envoyer ou de recevoir des mails ou des messages ou de consulter le web... A partir de ces outils numériques, les moteurs de recherches sont faciles d'accès, au même titre que les encyclopédies libres, les collections thématiques ... Les savoirs se diffusent sur la toile grâce à ces outils disponibles à tout instant. Tous les acteurs, apprenants et formateurs ont-ils intégré ce fait. Est-il inéluctable ?

### II. Quelques effets perturbateurs

Dans un monde de formation où les TIC sont fort présentes, une nouvelle tendance se dessine : Celle d'interroger Google dès lors qu'une question nous se pose à nous. Dans une salle de formation, certains sont alors tentés de consulter le « monde extérieur », plutôt que de rechercher la réponse avec les ressources disponibles et présentes dans la salle. Maintenant les « esprits » peuvent être à la fois présents dans la salle et à l'extérieur.

Page 6 sur 15

*Synthèse interne à l'AFREF et n'engageant que l'AFREF  
Séance du 21/02/12 « TIC et formation des adultes, la révolution annoncée a-t-elle eu lieu ? »*

Une conséquence importante pour un formateur est de connaître ce que les outils web renvoient sur les sujets qu'il développe, car son exposé peut être confronté instantanément avec d'autres sources d'informations. Le savoir communiqué par le formateur peut alors être mis en question. Dorénavant, le « monde » est présent dans la salle et tout enseignant peut se trouver en « compétition » avec lui, par le qu'en « 1 clic » le monde se retrouve dans la salle. Mais ce réflexe « Google » ne doit pas faire oublier que l'information récupérée est celle qui est la plus consultée mais souvent loin s'en faut la plus pertinente. Les formateurs devront donc s'adapter à ces nouveaux modes d'accès à l'information et pourquoi pas les intégrer dans leurs dispositifs de formation et proposer une analyse critique des informations recueillies.

### III. Quelques effets bénéfiques

Etre flexible et s'adapter à son temps sont les mots d'ordre. Interroger les NTIC, peut se révéler être un atout. Ainsi une nouvelle technologie est arrivée très récemment : le « massive open online course » ou le MOOC. [<http://itypa.mooc.fr>]. Les apprenants y verbalisent leurs apprentissages, accèdent à des fond documentaires, ou encore à des contenus e-learning. Parallèlement cela permet aux co-apprenants d'émettre des avis, des encouragements ou des critiques.

### IV. L'appropriation

L'accès à ces savoirs multiples est-il suffisant ? Sont-ils assimilables par les apprenants ? L'intérêt est de transformer ces savoirs en compétences. S'il est vrai que nous avons tendance à dire que les individus apprennent, nous ne sommes cependant pas capables d'expliquer comment ils opèrent. Les nouvelles technologies ont tendance à laisser seuls les apprenants face aux savoirs, même s'il existe des communautés, des tuteurs ou des coaches, car apprenons-nous vraiment seuls et seulement pour nous-mêmes.

Un éclairage peut être apporté par deux théories développées par **Albert BANDURA** (Psychologue canadien spécialiste en sciences cognitives)

- D'une part, « *l'apprentissage vicariant* », qui stipule le fait que chaque individu choisit un modèle (réfèrent) pour progresser dans une activité. Une personne qu'il prend comme exemple. De ce fait chacun s'approprie la manière dont leur référent agit.
- D'autre part, le « *sentiment d'auto-efficacité* » précise qu'un être humain ne s'engage dans une voie, que s'il estime qu'il a de bonnes chances de parvenir au but visé. Le regard des autres permet aux individus de se conforter dans leurs capacités à réussir. Il s'agit là, d'un apprentissage social.

Par ailleurs à ces deux théories, nous pouvons ajouter les travaux de **Lev VYGOTSKI** dont nous pouvons retenir les trois points suivants :

#### - La Zone Proximale de Développement

On note une progression plus efficace d'un individu, si celui-ci se trouve en présence d'une personne plus compétente que lui. Cependant, il faut que l'écart intellectuel entre les deux acteurs soit raisonnable, sinon l'incompréhension s'installe. Cela, tant au niveau du langage qu'au niveau de la réflexion.

Cette idée peut être transposée aux contenus numériques. Sommes-nous capable de les comprendre, sommes-nous suffisamment proche en terme de concept de vocabulaire et de culture ?



- la Pensée se crée dans le langage

Selon cette notion, il est nécessaire de verbaliser les choses pour pouvoir se les approprier. Quand les individus sont face à un dispositif e-learning, il leur est impossible de dialoguer et de verbaliser leur pensée devant leur ordinateur. La pensée ne peut donc se créer dans le langage.

- Le Socioconstructivisme

L'apprentissage est le fait d'apprendre des autres, avec eux et pour eux. Il y a une notion de partage, d'identification à un groupe social, et de reconnaissance de la part des autres. La socialisation entraîne la compétence et réciproquement la compétence la socialisation.

## **V. Les impacts sur la situation de formation**

On peut penser que dans quelques temps certaines technologies vont permettre d'améliorer la médiation en présentiel : La tablette numérique par exemple. Celle-ci peut se connecter à l'extérieur (au Monde) et s'échanger entre personnes au sein d'un groupe comme une feuille de papier. Plusieurs outils utilisés actuellement pourraient alors disparaître ou être moins utilisés. (Les présentations de type « diapositive »), qui pourraient dans quelques temps ne plus être incontournables).

Risque d'apparaître alors à terme, des individus seuls, en interaction avec leur tablette...

Pourtant la tablette peut servir de médiateur si elle est utilisée en petits groupes. De ce fait, elle serait un outil de partage, permettant l'interaction entre stagiaires et une nécessaire verbalisation. S'approprier l'outil, y compris pour le formateur est dès lors obligatoire pour en faire un élément permettant de favoriser le lien social.

## **Conclusion**

Ainsi donc, les savoirs formalisés du formateur sont en concurrence avec ceux du monde, qui est ouvert et accessible à tous. Le formateur n'a plus la référence absolue.

Cependant celui-ci peut se centrer sur les questions individuelles. La pédagogie différenciée dans la salle de cours peut être un élément à développer. Les formateurs encadrent la transmission des « savoirs » et développent également un accompagnement « tutoré », afin que les apprenants assimilent efficacement ces savoirs, les intègrent et développent leurs connaissances et leurs compétences. Les préoccupations des apprenants permettent une globalisation des problématiques. Mais dans ce cadre les apprenants au même titre que les formateurs doivent maîtriser les technologies.



## **4ème INTERVENTION : François HISQUIN,**

*Formateur, CAFOC de Versailles.*

### **I. Présentation du GRETA de l'Académie de Versailles**

Le réseau des **GRETA**, est une partie cachée de l'Education Nationale : le réseau de formation continue de l'Education Nationale.

Il y a deux publics dans l'Education Nationale :

- La partie visible : Le public de la formation initiale.
- La partie moins connue : la formation continue (pour des adultes qui viennent du monde professionnel). Ce public, pour les GRETA, correspond à une population qui va du niveau V (CAP) voire en dessous, au niveau III (BTS)

Les GRETA répondent à des appels d'offre ce qui est un fonctionnement particulier au sein de l'Education Nationale. Ceci entraîne des contraintes financières qui n'existent pas ailleurs à l'Education Nationale et qui peuvent conduire à des fins de contrat en cas de baisse d'activités

Une autre contrainte est dans le déroulement des études. Par exemple alors qu'un BTS en formation initiale, débute en Septembre pour une année scolaire, en formation continue, le début et la durée des parcours sont différents en fonction de l'expérience professionnelle.

### **II. La mise en place de la FOAD (Formation Ouverte et A Distance)**

La **FOAD**, au GRETA de Versailles fut créée en 2000. Mais le processus a été relancé en 2005 suite à des appels d'offre, notamment de la région Ile de France.

Il existe trois éléments clés pour le développement de la **FOAD** :

- Un consortium de mutualisation et de développement : réseau national e-Greta (27 académies sur 30)
  - Mutualisation d'outils de formation : e-Greta, centre de ressources numériques
  - Echanges de pratiques : échanges de compétences, problématiques...
  - Mutualisation des modules de formation
- Une formation des différents acteurs (besoin d'être accompagné, changement de posture nécessaire)
  - Les conseillers en formation qui « vendent » un parcours de profession
  - Les formateurs
  - Les coordinateurs pédagogiques : organiser la formation,
  -
- Une mise à disposition de contenus et de parcours de formation
  - Chantiers de production de ressources
  - Import de ressources d'autres académies
  - Location de ressources auprès d'éditeurs.

### III. Qu'est ce que le FOAD (voir ci-dessous)

#### **1.3 - Parcours de formation intégrant de la FOAD**

Une FOAD (Formation Ouverte et à Distance) est une modalité de formation souple organisée en fonction de besoins individuels. Elle comporte des apprentissages individualisés et l'accès à des ressources et compétences locales ou à distance. Elle n'est pas exécutée nécessairement sous le contrôle permanent d'un formateur.

Cette modalité de formation s'entend donc comme :

- \* un parcours ou des modules de formation individualisés, centrés sur les besoins de l'apprenant ;
- \* une formation composée d'une mixité de situations pédagogiques :
  - o présente (face à face pédagogique) ;
  - o à distance, via des ressources pédagogiques multimédias disponibles en ligne ;
  - o en autoformation sur des supports multimédias ;
- \* une formation accompagnée / tutorée, quelle que soit la situation pédagogique.

Les parcours intégrant de la FOAD en tant qu'outil pédagogique présentent les garanties nécessaires à une meilleure individualisation et sont donc encouragés, tout particulièrement pour les actions permanentes sectorielles.

*Extrait d'un appel d'offre de la Région Ile de France*

2 stratégies sont mises en place par la FOAD :

- **intégration de FOAD dans des formations longues** (très souvent en centre de ressources). Tels que les formations débouchant sur un diplôme du type **CAP, BEP, BTS**.  
C'est une formation de 600h à 1200h avec 5 à 10% de FOAD. Les apprenants vont intégrer des temps de FOAD, pendant leur parcours. Ces temps d'auto formation peuvent être réalisés dans le centre. (Exemple : Mise en place de remises à niveaux en pré formation c'est-à-dire avant de rentrer dans une formation diplômante)
- **intégration de FOAD dans des Formation courtes** :  
(En langues, habilitation électrique, écrits professionnels, formation en entretien professionnel etc....).

### IV Quelques exemples de réactions de stagiaires, lors de formations:

#### - **Formation à l'accueil téléphonique (formation courte)**

Public en poste ayant en charge l'accueil téléphonique. Les stagiaires venaient se perfectionner en accueil téléphonique. 26h dont 10h à distance.

Contenus très ludiques : beaucoup de petits jeux, constructions ...

Pour le suivi de cette formation, tout est enregistré sur la plateforme de formation. (Non consultable en externe).

*Exemple d'une stagiaire en formation sur la FOAD Elle commençait toujours en revenant sur la première activité qu'elle avait faite. Puis elle reprenait l'activité où elle s'était arrêtée. A la question du formateur, étonné de ce retour systématique à sa première activité, elle répondit que c'était l'activité qu'elle réussissait le mieux. Pourquoi? Parce qu'elle arrivait à vaincre son inquiétude sur cette approche en faisant l'exercice qui la rassurait et lui permettait de continuer.*

- **Formation en FLP (Français Langue Professionnelle) :**

Public originaire d'Afrique sub-saharienne qui souhaitent s'orienter vers un métier de service à la personne et qui avaient des difficultés de langage. Ils venaient faire un complément de formation du DILF (Diplôme Initial de Langue Française).

6 niveaux de vocabulaires, 4 niveaux d'acronymes. Module de formation développé pour l'aide à la proximité

*C'est un public malien. Ils utilisaient les modules de formation avec la possibilité d'un travail en externe sur ordinateur. Lors du bilan de formation on a constaté que sur le groupe de 12, tous s'étaient connectés à distance. Or dans les fiches de renseignements remplies au début de la formation, seule une moitié possédait un ordinateur. Devant l'interrogation du formateur, une stagiaire a expliqué qu'elle ne possédait pas d'ordinateur mais qu'elle avait travaillé avec son voisin et ses enfants, et qu'ils avaient fait le module tous ensemble. D'autres stagiaires ont précisé qu'ils allaient à la bibliothèque de la mairie où il y avait des ordinateurs disponibles et avaient sollicité la bibliothécaire pour qu'elle les aide à faire leur module de formation ».*

- **Formation à la conduite d'entretien professionnel,**

Dans la fonction publique l'entretien professionnel est annuel. Dans le catalogue de formation, cette formation était prévue sur cinq jours en présentiel. Or la majorité des stagiaires étaient des chefs d'établissement.

*Ils ont souhaité réduire le temps de formation en présentiel. La formation s'est transformée en une formation toute à distance de 16h, avec un tutorat très fort pour pouvoir suivre les apprenants. Il faut préciser que ces personnes maîtrisaient les outils.*

## **V Comment recréer la notion de groupe dans ce type de formation**

La difficulté est la disparition du groupe et de cette force qu'est le groupe. Il est nécessaire de mettre en place des solutions qui permettent de recréer la dynamique du groupe et d'échange entre les apprenants: groupes de travail collaboratif, groupes projets....

## **VI Points de vigilance –bénéficiaires**

- Pas de difficulté sur la maîtrise d'outils (même pour le public malien). Ils arrivent très rapidement à trouver la solution.
- Une appréhension de l'usage de l'outil peut entraîner des rejets de la partie à distance. Il faut manipuler l'outil en groupe avant de le manipuler à distance.
- Une sensation d'isolement est souvent évoquée par les stagiaires
- Une difficulté apparaît parfois à consacrer du temps à la formation sur le poste de travail.
- le public de moyenne d'âge de 45 ans et de niveau V et ayant eu une activité professionnelle antérieure est souvent valorisé par l'utilisation de l'informatique
- les stagiaires font preuve d'une grande ingéniosité pour accéder à des postes informatiques
- Il y a très peu d'abandon en cours de formation.
- L'utilisation d'une plateforme de formation est indispensable, pour suivre ce que le stagiaire a fait.

## **VII Points de vigilance- structure**

- Le changement de posture du formateur pas toujours accepté
- La difficulté de certains formateurs à accepter les parcours
- La Gestion du sur-accompagnement des tuteurs
- L'Offre de FOAD face à une demande en e-learning (ou tout à distance)

- Le temps de mise en œuvre plus long que pour du présentiel traditionnel
- Une inquiétude des corps d'inspection sur les temps à distance, statut juridique.
- Les échanges très intenses entre formateurs et apprenants dans les temps de présentiel

## VII Nouveaux défis

- accueillir la génération « *petite poucette* »
  - le zapping
  - l'accès à la connaissance généralisé
  - la banalisation de la contrainte technique
  - besoin d'immédiate dans les échanges
- Après l'e-Formation la m-formation :
  - Adapter des contenus pour des terminaux mobiles
  - inventer des parcours de formations pour des temps d'activité très courts
  - équilibrer le libre accès et le suivi nécessaire des stagiaires
  - intégrer les réseaux sociaux comme outils dans les parcours de formation

### DEBAT AVEC LA SALLE

**Question de la salle :** *Les politiques sont convaincus par d'autres personnes ou par eux-mêmes que la solution aux problèmes de massification, de demandes croissantes pour la formation professionnelle ou continue, passe par les TICE. Pour quelles raisons les TICE sont perçues comme la solution ? Pourquoi, y'a-t-il cette image si facile de l'utilisation des TICE ?*

**Réponse de François MAHIEUX :** Il y a toujours eu des innovations technologiques. La nouveauté est que la poussée technologique va plus vite que le renouvellement des générations. Cela produit une onde de choc.

**Question de la salle :** *Comment apprendre à apprendre ? Y'a-t-il des modules permettant aux individus de se rassurer sur leurs capacités à apprendre ?*

**Réponse de François HISQUIN :** Nous avons été aidés par un dispositif de la communauté européenne, suite à un certain nombre d'études sur les compétences clés. Parmi ces compétences un des modules relèvent du travail sur l'apprentissage et sur le « apprendre à apprendre ». C'est en effet, une des problématique que nous avons régulièrement, lorsque l'on travaille sur l'autoformation. Les TICE ne changent pas la posture de l'apprenant. On peut avoir de mauvais outils mais de bonnes méthodes.

**Intervention de Maryvonne Sorel :** Les nouvelles technologies ne prêtent qu'aux riches. Les personnes suffisamment installées dans un rapport au savoir, un mode de fonctionnement cognitif, peuvent prendre de la distance, pour trouver par exemple dans des pages d'un moteur de recherches l'information pertinente qui n'est pas obligatoirement la première page affichée

Ce rapport au savoir et les manières de pensée doivent s'acquérir dès la maternelle, Chaque individu doit être installée dans une position de « producteur d'informations et de savoirs », et non pas de « simple consommateur de savoir ». Il faut reformer les formateurs et les enseignants mais ceci a un coût important. Et l'intérêt des politiques pour cette chose là, s'inscrit plutôt dans l'ultra libéralisme.

**Réponse de François HISQUIN :** La notion de coût que vous avez évoquée, est réelle. Les financeurs paient la formation à distance au même prix que la formation présentielle. Donc les formations à distance ne doivent pas être vues comme une réduction des coûts.

**Question de la salle :** *Peut-on parler d'innovation pédagogique ? Les modules ne changent pas malgré le support...*

**Réponse de Pascal Chartrain :** On confond support matériel et transmission de l'information. Le média ne fait pas l'innovation. Nous avons des modules de e-learning très performants. D'autres sont moins bons...

**Question de la salle :** *Quel que soit le dispositif aussi bien dans la formation des adultes que dans l'enseignement supérieur, on entend dire que les apprenants doivent être au cœur de l'apprentissage et on a l'impression que la réponse est technologique. Or la technologie n'est qu'un biais. A quel moment l'étudiant apprenant est-il mis au cœur de l'apprentissage pour avoir quelque chose de vraiment innovant, en matière de process pédagogique ?*

**Intervention Pascal CHARTRAIN :** la question est de savoir quel type de médiation va être mise en place par le formateur ? Si la technologie permet de faire passer des choses plus facilement « *c'est intéressant* » sans pour autant retirer « *l'humain* » de cette transaction.

**Intervention François MAHIEUX :** Quel que soit le sujet, l'image ou le support « *il faut savoir prendre de la distance* ». Un professeur de français en 2010 a publié un article sur Wikipédia sur un auteur du 17<sup>e</sup> siècle qui n'existait pas. Aucune personne n'a vérifié cet article. A la rentrée scolaire le professeur a demandé à ses élèves d'effectuer des recherches sur cet auteur fictif. Tous les élèves s'étaient limités à faire des recherches sur Wikipédia sans avoir consulté d'autres sources ou fait des recherches approfondies sur d'autres sites. Ce n'est qu'à la remise des copies que le professeur a avoué que l'article avait été entièrement inventé par lui-même. Cette histoire montre qu'il faut chercher la distanciation par rapport aux informations qu'on nous communique y compris et surtout dans les médias.

**Intervention de la salle:** Rappelons qu'en 1938, dans une émission radio, aux Etats-Unis **Orson WELLES** avait simulé une invasion des Etats-Unis par des extra terrestres. La population n'a pas cherché à vérifier la véracité de cette information ce qui a entraîné une énorme panique.

Lorsqu'on reçoit de l'information il faut d'abord déchiffrer cette information puis se l'approprier, il faut « *ouvrir les yeux* ». Dans la presse un même sujet peut être abordé sous différents points de vue, suivant le journal. D'où la nécessité de prendre du recul et de multiplier ses sources d'informations, il faut « *s'autonomiser* ».

**Intervention de Pierre LANDRY :** Dès la maternelle les enseignants doivent apprendre aux enfants à s'autonomiser, leur apprendre à manipuler des concepts « *d'apprendre à apprendre* ». Paulo FREIRE parlait de la pédagogie de l'autonomie. Dans toutes les disciplines les gens doivent réfléchir à la manière dont ils apprennent afin de les conduire vers l'autonomie. Sur la question de savoir comment apprendre, un rapport de l'OCDE intitulé « *Comment apprend-on ?* » paru en 2000 traite des questions de missions de l'apprentissage.

Pour conclure cette citation de Philippe MERIEU.

**« Apprendre à apprendre et pourquoi pas apprendre à apprendre à apprendre... Il faut tout simplement apprendre ! »**

## BIBLIOGRAPHIE

Ouvrages :

BANDURA A., *De l'apprentissage social au sentiment d'efficacité personnelle* L'Harmattan, mars 2004

BESNIER, Jean-Michel, *L'homme simplifié. Le syndrome de la touche étoile*, Fayard, 2012

BOURGEOIS E., DURAND M. (dir.), *Apprendre au travail*, PUF, 2012

GLIKMAN V., *Des cours par correspondance au "e-learning"*, PUF, 2002

Jeanneret Y., *Y a-t-il (vraiment) des technologies de l'information ?* Septentrion, 2000

Kahneman, Daniel, *Système 1 / Système 2 : Les deux vitesses de la pensée*, Flammarion, 2012

OLSON, David R., *L'univers de l'écrit. Comment la culture écrite donne forme à la pensée*, Retz (Coll. Psychologie), 1998

Lev VIGOTSKY, PIAGET J. SEVE L., *Pensée et langage*, La dispute, novembre 1997

LINARD M., *Des machines et des hommes. Apprendre avec les nouvelles technologies*, L'Harmattan, 1990, 1996

MOEGLIN P., *Outils et médias éducatifs: une approche communicationnelle*, PUG, 2004  
Platon, *Phèdre*. Les Belles lettres, 1933

REBOUL O., *Qu'est-ce qu'apprendre ?*, PUF, 2010

ROULLET M., *Les manuels de pédagogie – 1880-1920*, PUF, 2001

VANDERDOPE C., *Du Papyrus à l'hypertexte. Essai sur les mutations du texte et de la lecture*, La découverte, 1999

WOLF, Maryanne, *Proust and the Squid. The Story and Science of the Reading Brain*, New York, NY: HarperCollins, 2007

## WEBOGRAPHIE

<http://www.groupe-igs.fr/>

<http://www.greta.ac-versailles.fr/actualite.php>

<http://uninettunouniversity.net/>

[http://sticef.univ-lemans.fr/num/vol2009/04-chaptal/sticef\\_2009\\_chaptal\\_04.htm](http://sticef.univ-lemans.fr/num/vol2009/04-chaptal/sticef_2009_chaptal_04.htm)

<http://www.WCFEL.org/>

<http://www.youtube.com/vidéo> de l'intervention de Michel SERRES sur la formation, l'informatique.... Dans son intervention Michel SERRES dit que de nos jours avec toute la technologie omniprésente nous sommes comme Saint-Denis : archevêque de Paris qui fut décapité. « *Nous avons notre PC, nos micros mais nos têtes devant nous* ».

**Auteurs du compte-rendu : Finda DEMBELE, Zoubida BAYOUSSEF et Kany KONATE** du MASTER 2 ATOGE (Analyse du Travail, Organisation et Gestion de l'Emploi), Management des Ressources Humaines à l'Université Paris Ouest Nanterre La Défense

**Directrices de la spécialité Master ATOGE :** Gwenaële ROT et Guillemette DE LARQUIER

**Coordinateur pour les travaux de compte rendu :** Jacques PEVET, délégué AFREF

**Contacts :** Jacques PEVET, Claude VILLEREAU

**Responsable du thème :** Claude VILLEREAU