

Recherche sur les besoins de formation en e-learning pour adultes, dans la perspective de leur développement dans l'enseignement de promotion sociale

ARTICLE DE SYNTHÈSE

NOEMIE JORIS, NATASHA NOBEN, JONATHAN RAPPE, JEREMY BONNI

*Sous la direction de BRIGITTE DENIS*Centre de Recherche sur l'Instrumentation, la Formation et l'Apprentissage (CRIFA)
Université de Liège

CONTEXTE

Depuis sa création, l'Enseignement de Promotion Sociale (EPS) a pour mission de répondre à des besoins de formations d'adultes, qu'il s'agisse de formation initiale ou continue. Son organisation se veut flexible et dynamique afin de permettre aux apprenants de développer leurs compétences quel que soit le contexte personnel et professionnel dans lequel ils se trouvent.

Bien que l'offre de formation en EPS soit large et variée¹ et que l'EPS vise, grâce à ses liens étroits avec divers partenaires, à actualiser cette offre de manière régulière, ses responsables s'interrogent sur la pertinence d'éventuels changements en termes d'organisation de la formation dont, notamment, le passage à des unités d'enseignement en mode e-learning. En janvier 2015, le Gouvernement a défini une note d'orientation concernant la stratégie de mise en place de l'EPS et de l'EAD et incluant un axe stratégique visant l'accessibilité de l'enseignement à tout citoyen. De cet axe est issu une action dont le but est d'analyser l'offre et de la demande de formation en e-learning.

L'implémentation d'UE sous forme d'e-learning est, en effet, perçue comme un enjeu important pour l'EPS. D'une part, pour l'opportunité qu'offre une formation à distance de lever des obligations présentielle trop lourdes pour un public adulte. D'autre part, pour les développements rendus possibles par l'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC).

C'est dans ce cadre que le Ministère de l'Enseignement de promotion sociale, de la Jeunesse, des Droits des femmes et de l'Egalité des chances a mandaté le Centre de Recherche sur l'Instrumentation, la Formation et l'Apprentissage (CRIFA) de l'Université de Liège (ULiège) pour réaliser une **analyse des besoins et de l'existant en matière de formation à distance recourant aux outils numériques dite "e-learning" dans l'EPS.**

¹ On relève 161 Fédération Wallonie-Bruxelles, en 2016-2017, 161 établissements de PS appartenant aux différents réseaux d'enseignement. Ces institutions peuvent être engagées dans des actions de formation relevant d'une dizaine de domaines qui se déclinent en une multitude d'Unités d'Enseignement (UE).

L'objectif général de cette étude était de dégager les besoins de formation en e-learning, de manière à définir, premièrement, les priorités d'implémentation ou, le cas échéant, de dynamisation d'initiatives existantes déjà localement dans certains établissements d'Enseignement de Promotion Sociale (EPS) ou encore de synergies avec d'autres opérateurs ; et deuxièmement, à fournir des orientations au Centre de Ressources Pédagogiques (CRP) quant aux ressources utiles à proposer prioritairement. Cet objectif s'est concrétisé en huit sous-objectifs opérationnels dont le détail est présenté dans le rapport d'activités du projet.

METHODOLOGIE

Les données nécessaires ont été récoltées par divers moyens :

- Recherches documentaires et analyse de ressources
- Contacts et rencontres avec des personnes-ressources
- Entretiens semi-dirigés auprès d'apprenants, de formateurs, de directeurs en EPS et de représentants d'instances externes en lien avec l'EPS
- Questionnaire (papier et électronique) envoyé aux apprenants, formateurs en EPS et aux demandeurs d'emploi
- DELPHI auprès d'experts en e-learning

Ces différentes données ont été analysées qualitativement (analyse catégorielle, synthèse) et quantitativement (tableaux de fréquences) en fonction des thématiques visées,

RESULTATS

La recherche a permis de récolter des réponses auprès de 848 acteurs internes (655 apprenants, 188 formateurs, 5 directeurs) et 266 acteurs externes (255 demandeurs d'emploi, 11 représentants d'instance externes) et 15 experts en e-learning.

Les thématiques abordées ont été les suivantes :

- Le concept d'e-learning
- L'intérêt perçu de sa mise en place
- Ses avantages
- Les freins et obstacles à sa mise en œuvre
- Les domaines porteurs
- Les besoins et évolutions nécessaires à son implémentation
- Les phases d'implémentation à envisager
- Les attentes des instances externes.

La synthèse des résultats obtenus est présentée dans le rapport d'activités du projet (Joris *et al.*, 2017). Ceux-ci ont permis de définir douze recommandations pour une mise en place, dans des conditions optimales, de formations en mode e-learning dans l'EPS :

1. **Développer et s'accorder sur une définition commune**

Un manque de consensus et de connaissance quant à la notion d'e-learning ont été identifiés auprès des différents acteurs. Ceci entraîne des visions différentes du concept, mais aussi des besoins, obstacles, ressources différentes. Il semble donc nécessaire, avant toute chose, de clarifier la définition du terme e-learning pour l'EPS.

2. **Proposer un équipement numérique adéquat**

L'intégration du numérique, à distance ou en présentiel, exige un équipement minimum. Tous les établissements ne sont pas équipés de la même façon et dans les mêmes proportions. De la même manière, le Wi-Fi n'est pas installé dans toutes les implantations et une connexion Internet n'est pas toujours accessible. Une première piste d'action serait, dès lors, de mettre à disposition des établissements du matériel adéquat et d'équiper l'ensemble des écoles d'une connexion Internet et d'un Wi-Fi accessible à tous. La pertinence du projet « Connectivité », mis en place par la Région Wallonne depuis 2016, est dès lors renforcée. De telles initiatives se doivent par ailleurs de perdurer et de s'enrichir et ce, spécifiquement dans les établissements de l'EPS. Une seconde piste serait de développer la pratique du BYOD (*Bring Your Own Device*²), consistant à encourager les apprenants comme les enseignants à apporter leur matériel numérique personnel afin de l'utiliser à des fins de formation. De plus, tout cet équipement devrait s'accompagner de la présence d'une personne-ressource fiable et disponible, capable de surmonter les éventuelles difficultés techniques rencontrées dans chaque établissement.

3. **Proposer aux enseignants un accompagnement technique, pédagogique et techno-pédagogique continu**

La mise en place de formations en mode e-learning n'étant pas chose aisée, un accompagnement d'ordres technique, pédagogique et techno-pédagogique devrait ainsi être présent et prendre un caractère continu et ponctuel. D'un point de vue technique, cet accompagnement pourrait se mettre en place via la création d'un *helpdesk* réactif, la création de FAQ (questions fréquemment posées) ou de guides d'utilisateurs du matériel à disposition, et surtout via l'engagement d'une personne-ressource technique dans chaque établissement. D'un point de vue pédagogique, la mise en place d'activités en mode e-learning implique un nécessaire changement de posture chez l'enseignant, plus orientée vers un rôle d'accompagnateur. Il est en effet important de conscientiser les enseignants à l'importance de ce changement de posture en leur faisant bénéficier d'un encadrement approprié pour y arriver. Cet accompagnement pourrait se mettre en place via l'engagement d'une personne-ressource techno-pédagogique dans chaque établissement afin de faciliter la mise en place d'activités en e-learning. Par ailleurs, un tel changement de posture peut également passer par une formation personnelle, dont en conception de dispositifs hybrides et en tutorat à distance³. D'un point de vue techno-pédagogique, la création de séquences d'activités e-learning nécessite de prendre en compte les différents usages d'outils TIC, utiles pour l'enseignement-apprentissage, ainsi que leurs plus-values. Si une formation complémentaire est pertinente, différents modèles relatifs à l'intégration des TIC issus de la littérature existent et peuvent également aider à comprendre les mécanismes et éléments à prendre en considération au sein d'un enseignement intégrant les technologies. Le modèle TPACK (Mishra & Khoeler, 2006) et le modèle ASPID (Karsenti, 2015) sont d'ailleurs pertinents à cet égard.

4. **Développer une offre de formation pour les formateurs**

Une offre de formation continue accessible aux enseignants de l'EPS visant à leur permettre de se former à la fois à la maîtrise des outils numériques, mais aussi à leur intégration en enseignement, est primordiale. Il semble également nécessaire de donner la possibilité aux enseignants de se former en leur libérant du temps ou en valorisant la formation suivie. Ces formations pourraient être proposées à la fois via Internet et en externe.

5. **Intégrer un accompagnement numérique pour les apprenants**

À l'instar des enseignants, une information et/ou une formation préalable aux activités en e-learning, ainsi qu'un accompagnement technique devrait également être prévu pour les étudiants afin d'éviter des problèmes dus à la fracture numérique.

² Apporte ton propre matériel

³ Par exemple le *certificat universitaire en tutorat à distance* organisé par l'Université de Liège depuis 2013 (CRIFA, 2017a).

6. **Accorder une reconnaissance aux acteurs à plusieurs niveaux**

La mise en place de formations en mode e-learning pouvant être chronophage, il serait judicieux que les enseignants qui consacrent du temps à cette mise en place bénéficient de la reconnaissance et du soutien de leur direction ; tout comme celui de leurs pairs. Par ailleurs, l'institution d'un statut clair et spécifique s'avèrerait également nécessaire pour les personnes-ressources, les accompagnants techniques et techno-pédagogiques ainsi que pour les enseignants, physiquement absents de leurs classes lors de cours dispensés à distance. De plus, pour que ce mode de formation puisse être bénéfique pour les apprenants, la reconnaissance des formations dispensées partiellement ou totalement à distance au même titre que les formations en présentiel est primordiale afin d'éviter toute augmentation non-judicieuse de la charge de travail des enseignants et des étudiants.

7. **Encourager et soutenir la collaboration entre les enseignants**

Pour réduire l'aspect chronophage de la construction de formations en e-learning, la mutualisation des ressources et la collaboration entre enseignants devraient être présentes. Celles-ci pouvant passer, entre autres, par l'instauration de moments de rencontres en présentiel (intra et inter-établissements), le développement et la mise à disposition d'outils d'échanges, (plateformes, forums, applications de discussion) et la création de banques de ressources reprenant les séquences créées (correspondant à l'un des objectifs du Centre de Ressources Pédagogiques (CRP)). Par ailleurs, il pourrait également être intéressant de se tourner vers des initiatives existantes, telles que *ProSoTIC* (ProSoTIC, 2017) qui est un projet visant le développement des pratiques pédagogiques intégrant les TIC dans l'EPS du réseau libre catholique. Une telle dynamique d'échanges et de collaboration pourrait, en outre, être initiée lors des formations que les enseignants seront amenés à suivre (cf. par exemple ce qui est proposé aux enseignants de Haute École dans le cadre du projet *HETICE*).

8. **S'assurer de l'adhésion des différents acteurs**

La nécessaire adhésion et l'interconnexion de tous les acteurs est en outre primordiale pour une mise en place efficace de l'e-learning. Celle-ci passe tout d'abord, par de l'information, mais aussi par des retours d'expériences de terrain et du partage de ressources. La mise en place d'une approche innovante intégrant les TIC, telle que l'e-learning, implique par ailleurs des changements organisationnels devant être pris en compte lors de la conception du nouveau dispositif et ce, aux niveaux des macro, méso et micro-système. De par l'importance à accorder aux variables motivationnelles dans le cadre d'un usage éclairé de l'e-learning, il apparaît également nécessaire de veiller à favoriser le bien-être, le développement des personnes et leur

motivation lors de la mise en place d'une innovation telle que l'introduction ou le renforcement de l'e-learning en promotion sociale.

9. **Encourager le développement de l'e-learning dans tous les domaines de l'EPS**

L'aspect transversal de l'e-learning ayant été pointé par les experts interrogés, il semble important d'informer l'ensemble des formateurs sur les possibilités offertes par un enseignement dispensé en mode e-learning en EPS, tout en les aidant à réfléchir à des pistes d'actions liées à leur situation spécifique. Si une priorisation des domaines sur lesquels se centrer en premier lieu se doit d'être réalisée, certains domaines seraient, d'après les experts, plus enclins au développement de l'e-learning : les langues (française ou étrangères), l'informatique, la bureautique et la manipulation de logiciels, les sciences exactes et la comptabilité. Une intégration des TIC et la mise en place d'activités à distance sembleraient plus évidentes dans ces domaines, même si la motivation et la créativité des enseignants seront les clés de voute du changement.

10. **Préserver une dimension humaine chère aux acteurs internes**

La dimension humaine semble essentielle pour les acteurs de l'EPS, tant les enseignants que les apprenants. L'EPS a pour fonction d'intégrer des personnes parfois isolées ou en situation de décrochage face à l'enseignement obligatoire, la création d'un sentiment d'appartenance, la prise en compte de l'individu, les discussions directes semblent nécessaires à l'accrochage des étudiants et leur maintien dans le circuit. Il serait donc préjudiciable de ne pas conserver cet aspect de contact direct. Une vision de l'e-learning comportant une proportion d'activités réalisées à distance, suffisante pour rencontrer les avantages mis en évidence par les différents acteurs, tout en conservant les bienfaits du contact humain et de la rencontre en présentiel, est donc recommandée. Il semble néanmoins que cette proportion ne soit pas quantifiable et dépende en grande partie du domaine de formation et des caractéristiques du public.

11. **Envisager une mise en place de l'e-learning par « petits pas »**

Dans le cadre d'une mise en place de dispositifs e-learning, la progressivité des démarches à entreprendre est primordiale. Dans cette visée, il serait particulièrement intéressant, d'abord, d'encourager et de développer l'utilisation des TIC en classe pour, ensuite, proposer progressivement des activités à distance, tout en réfléchissant au préalable à la plus-value pédagogique de cette intégration ainsi qu'aux différentes étapes par lesquelles passent l'intégration d'une innovation au niveau techno-pédagogique (Depover, Strebelle & De Lièvre, 2007 ; Guyomar, 2014).

12. Privilégier la mise en place de dispositifs hybrides

En nous référant aux besoins exprimés par les différents acteurs interrogés, le recours à de l'e-learning en promotion sociale devrait se réaliser par l'implémentation de dispositifs de formation hybrides, alternant activités à distance et activités en présentiel. Néanmoins, un manque de connaissance semble empêcher les acteurs d'imaginer les possibilités qui existent. Il serait donc intéressant d'informer ou de former les différents acteurs aux scénarios d'hybridation possibles, en se référant, par exemple à la typologie HY-SUP (Burton, Borruat, Charlier, Coltice, Deschryver, Docq, Eneau, Gueudet, Lameul, Lebrun, Liétart, Nagels, Peraya, Rossier, Renneboog, & Villiot-Leclercq, 2011) afin de favoriser une réflexion sur les dispositifs e-learning à mettre en place.

CONCLUSION

La récolte et l'analyse des données issues du terrain ont fourni des résultats intéressants concernant les

représentations des différents acteurs à propos du concept d'e-learning et de son implémentation. On relève ainsi des avis mitigés concernant son introduction en EPS : les formateurs sont répartis à quasiment 50-50 en termes d'avis positif ou négatif, environ un tiers (62%) des apprenants ne souhaiteraient pas que leurs cours soient en e-learning et un peu plus de la moitié (58%) des demandeurs d'emploi préféreraient des cours intégrant des aspects à distance. Ces résultats sont, bien entendu, à relativiser au regard du nombre de répondants. Le présentiel reste une nécessité. C'est vers des dispositifs hybrides qu'il faudrait se tourner. Par ailleurs, la recherche a permis de mettre en évidence les besoins et les changements nécessaires dans une perspective de développement plus important de l'e-learning. Enfin, elle a également mis en évidence l'existant en termes d'e-learning. Une piste de prolongement de cette étude serait de recenser les personnes-ressources existantes et les initiatives déjà mises en place au sein des différents établissements afin de s'appuyer sur celles-ci pour encourager l'intégration de l'e-learning en promotion sociale.

Bibliographie

- Burton, R., Borruat, S., Charlier, B., Coltice, N., Deschryver, N., Docq, F., Eneau, J., Gueudet, G., Lameul, G., Lebrun, M., Liétart, A., Nagels, M., Peraya, D., Rossier, A., Renneboog, E., & Villiot-Leclercq, E. (2011). Vers une typologie des dispositifs de formation en enseignement supérieur. *Distances et savoirs*, 9(1), 69-96. doi : 10.3166/ds.9.69-96
- CRIFA. (2017a). *Projet HETICE : Certificats*. En ligne, <http://hetice.ulg.ac.be/certificats>
- Depover, C., Strebelle, A., & De Lièvre, B. (2007). Une modélisation du processus d'innovation s'articulant sur une dynamique de réseaux d'acteurs. In M. Baron, D. Guin & L. Trouche (Eds.), *Environnements informatisés et ressources* (pp. 137-160). Paris : Lavoisier/Hermès.
- Joris, N., Noben, N., Rappe J. & Bonni, J., dir. Denis, B. (2017). *Recherche sur les besoins de formation en e-learning pour adultes, dans la perspective de leur développement dans l'enseignement de promotion sociale*. Unpublished document, Université de Liège, Liège
- Karsenti, T. (2015). Le modèle ASPID : modéliser le processus d'adoption et d'intégration pédagogique des technologies en contexte éducatif. *Teachers and Teaching*. En ligne, https://www.researchgate.net/publication/285206824_Le_modele_ASPIID_modeliser_le_processus_d'adoption_et_d'integration_pedagogique_des_technologies_en_contexte_educatif
- Mishra, P., & Koehler, M. (2006). Technological Pedagogical Content Knowledge: A Framework for Teacher Knowledge. *Teachers College Record*, 108(6), 1017-1054. doi 0161-4681
- ProSoTIC. (2017). *ProSoTIC*. En ligne, <http://prosotic.be/website/>