

Mots clés : formation en ligne, coût, efficacité, pédagogies spécifiques, formation enseignants.

Les critères d'efficacité d'un enseignement en ligne à l'université

Même si nous observons encore beaucoup de doutes, de freins et de réticences dans le milieu de l'enseignement et de la formation, l'enseignement en ligne intéresse de plus en plus d'enseignants et de responsables universitaires. Malheureusement, cet engouement de certains ne s'accompagne pas toujours d'une connaissance des difficultés soulevées par ce mode de formation, ni de ses limites. Une telle situation est très dangereuse car, dans beaucoup de cas, elle va conduire inévitablement les néophytes à commettre des erreurs et à donner ainsi des arguments aux nombreux septiques qui s'emploient à remettre en cause la FOAD.

C'est la raison pour laquelle il nous a paru important, partant de l'expérience de notre équipe pédagogique, d'identifier les différents critères permettant de garantir l'efficacité d'un enseignement en ligne. Pris individuellement, ces critères paraissent tomber sous le sens, mais la non-observation de l'un d'eux peut totalement ruiner un projet.

1. La mise en oeuvre de pédagogies spécifiques

L'enseignement en ligne est confronté à deux difficultés fréquentes : d'une part il est perçu d'une façon très réductrice, d'autre part il est réduit à un point de vue purement technologique.

L'enseignement en ligne dans l'esprit de beaucoup de personnes se réduit à la mise en ligne de contenus, dans une tentative de reproduction du cours magistral en présence, sans interaction entre et avec les étudiants. Ce constat nous renvoie à l'absence fréquente de préoccupations pédagogiques dans le milieu universitaire en général.

L'usage d'Internet pour enseigner est, pour certains, une fin en soi, une mode technologique. Pour nous, la FOAD est avant tout la réponse à de nouveaux besoins, de nouveaux défis : l'éloignement, la non-disponibilité à des moments fixés pour tous, en d'autres termes, une réponse à des contraintes d'espace et de temps. L'enseignement en ligne est aussi la réponse aux besoins d'une compétence rare non disponible en lieu donné, détenue par un formateur ou un expert demeurant dans un autre pays. L'enseignement en ligne est enfin un moyen de permettre des parcours spécifiques pour des étudiants constituant un ensemble très hétérogène.

Notons cependant que l'enseignement en ligne comme réponse à ces besoins ne va pas de soi. Pour que la FOAD soit efficace, elle doit s'appuyer sur des principes pédagogiques spécifiques qui conduisent à travailler en groupes de taille limitée. La transposition en ligne du cours magistral se résumant à la mise à disposition de contenus n'est plus du tout pertinente du fait du risque de démotivation.

Steve Mac Carty rappelle que les enseignements en ligne ne doivent pas reproduire la salle de classe, mais doivent tirer les avantages des nouveaux médias, des nouveaux modes de communication. Melissa Altman et Radhika Gajjala remarquent qu'avec l'arrivée des logiciels de formation en ligne « les étudiants et l'université doivent continuellement redéfinir la notion de "salle de cours", d'"enseignement". L'utilisation des technologies d'enseignement en ligne change la façon dont les étudiants et les enseignants interagissent, tant d'un point de vue structurel que social ». Le type de public le plus souvent rencontré impose de mettre en oeuvre des pédagogies spécifiques pour plusieurs raisons. Tout d'abord, nous sommes le plus souvent en présence d'étudiants qui ont une expérience professionnelle, des connaissances théoriques et de terrain. À l'instar de Paolo Freire, nous pensons qu'une pédagogie qui s'appuie sur ces acquis est plus efficace et plus propice à

produire des compétences réelles. Ensuite, la pédagogie doit tenir compte du sentiment d'isolement qui est souvent à l'origine de la démotivation et de l'abandon, donc de l'échec. France Henri propose la pédagogie collaborative qui cherche à créer des interactions dynamiques entre étudiants en leur proposant de travailler dans des groupes de 3 ou 4. Nous avons constaté que cette organisation en tout petit groupes est souvent génératrice d'un lien social qui génère des stimulations réciproques. Les plates-formes proposent en général des outils comme le wiki qui favorisent ce type de pédagogie. Chantal Dumont analyse les facteurs qui jouent sur la dimension psychoaffective de la relation enseignant-enseigné et propose une démarche permettant de faire le choix d'une plate-forme en fonction des besoins pédagogiques d'un enseignement. Christophe Jeunesse montre pour sa part comment l'évaluation des travaux des étudiants en ligne devient partie intégrante de la formation. L'expérience de notre équipe a permis de mettre en évidence qu'au-delà de 20 étudiants (30 étant un grand maximum à ne pas dépasser), la communication au sein de la salle virtuelle devient inintelligible, ce qui constitue un facteur de découragement.

Pour résumer notre propos, les techniques d'information et de communication pour l'enseignement (TICE) sont (et doivent rester) une réponse à un besoin pédagogique d'aider des étudiants distants et isolés à acquérir de véritables compétences.

2. La formation des enseignants

Nous avons constaté que la formation des enseignants est indispensable et porte sur deux points importants : la formation à la technologie utilisée et la formation aux pédagogies spécifiques.

Formation aux outils technologiques

Nous avons déjà dit que les TICE ne sont pas une fin en soi et doivent répondre à des besoins pédagogiques. Pour autant, quand leur usage s'impose, elles doivent être maîtrisées. Or tous les enseignants ne sont pas des informaticiens. Tous les enseignants n'écrivent pas en HTML. Il est donc indispensable de s'assurer qu'ils ont une formation de base minimale leur permettant d'utiliser l'informatique et Internet. Ensuite, il faut les former à l'usage des plates-formes. Il est important qu'ils maîtrisent les différentes fonctionnalités offertes par les plates-formes, afin de penser à les utiliser dans leur conception de solutions pédagogiques adaptées aux situations qu'ils rencontrent. Cette formation doit être à la fois initiale et continue. Des réunions régulières, trois ou quatre fois par an doivent permettre aux enseignants les plus expérimentés d'apporter des solutions techniques à leurs jeunes collègues. Ceci ne dispense pas d'un support technique utilisable à la demande. Cette formation des enseignants que Chantal Dumont explicite par ailleurs, a un double coût (temps des formateurs et temps des enseignants formés) qui ne doit pas être négligé et qui doit être pris en compte dans tout projet de formation en ligne. Chantal Dumont rappelle, après d'autres auteurs, que ces enseignants doivent in fine être habités par une culture de l'Internet en utilisant ce dernier, non seulement dans leurs activités professionnelles, mais aussi de façon naturelle dans leur vie quotidienne.

Formation aux pédagogies spécifiques

La pédagogie n'est pas une science innée et les pédagogies spécifiques à l'enseignement en ligne évoquées plus haut doivent faire l'objet d'une formation ad hoc. Il ne s'agit absolument pas de donner des recettes de cuisines, mais de faire prendre conscience à l'enseignant de la situation psychoaffective particulière de l'étudiant isolé et de lui indiquer différentes pistes qui ont été expérimentées et validées. L'enseignant, avec les outils et les concepts qu'il aura acquis, devra alors concevoir une pédagogie adaptée à la fois à son public et à sa discipline, en combinant les éléments théoriques de pédagogie spécifique et les fonctionnalités offertes par la ou les plates-formes utilisées par son équipe.

3. La formation des étudiants

En présentiel, pour suivre un enseignement, les étudiants doivent savoir où se trouve

l'amphithéâtre, les salles de cours, comment y accéder, ils doivent savoir quels sont les services de documentation dont ils disposent et dans quels bâtiments ils se trouvent. Dans un enseignement en ligne, il faut donc impérativement que les étudiants apprennent avant tout à travailler avec la plateforme, qu'ils sachent s'identifier, aller dans les salles virtuelles, trouver les documents ressources, les ouvrir. Cette formation est d'autant plus importante et difficile que les étudiants sont à la fois distants et isolés les uns par rapport aux autres. Au-delà de la formation technique, le vivre ensemble sur Internet, dans un contexte souvent interculturel, passe par l'apprentissage de certaines règles. En effet, le discours qui est purement écrit n'est pas accompagné par les signes non verbaux de la communication qui en présentiel tempèrent le discours, atténuent les interprétations possibles des mots. Plus que jamais les règles de civilité sont indispensables et doivent être rappelées. Cette formation est aussi l'occasion, surtout en début de formation, de rassurer un étudiant angoissé par un monde nouveau qu'il découvre. Nous avons expérimenté avec bonheur la démarche qui consiste à institutionnaliser les fonctions de pairs tuteurs et de délégués des étudiants et qui est décrite par Muriel Finetin et ses collègues.

4. Les moyens matériels et humains et leur coût

Dans la FOAD, nous assurons les enseignements dans ce que nous pourrions appeler des salles virtuelles de travaux dirigés avec un potentiel humain suffisant.

L'analyse des résultats de l'évaluation de notre formation en ligne montre que les récriminations des étudiants portent plus de quatre fois sur cinq sur la disponibilité de l'enseignant et de son manque de réactivité. À notre place de coordinateur de la formation, nous savons que ce manque de disponibilité est quasiment toujours lié à la surcharge de travail de ces enseignants. Il est donc indispensable que les enseignants disposent du temps suffisant (et rémunéré) pour assurer correctement leurs charges d'enseignement en ligne. Ces charges comportent d'une part la scénarisation de l'enseignement, d'autre part l'accompagnement des étudiants. Cet accompagnement, qui prend forme à travers les forums en particulier, constitue une charge horaire proportionnelle au nombre d'étudiants. L'expérience semble montrer que l'enseignement en ligne mobilise l'enseignant sur une durée deux à trois fois plus importante qu'un enseignement en présentiel. Mais il nous manque des travaux de recherche qui permettent de l'établir de façon plus objective et formelle.

La fonction d'ingénierie pédagogique est très mal connue en France. Pourtant, il est évident qu'une personne bien formée à la pédagogie en général, maîtrisant les technologies éducatives et en particulier les plates-formes de formation, permet de faire gagner beaucoup de temps à l'enseignant tout en l'aidant à être plus efficace. L'ingénieur pédagogique est la personne ressource idéale pour assurer la formation des enseignants, initiale et continue, tant sur le plan technologique que pédagogique. C'est un personnel qui devrait être systématiquement associé aux équipes pédagogiques.

L'université peut faire des économies non négligeables sur les infrastructures immobilières (salles de cours, amphithéâtres, bureaux), leur fonctionnement (électricité, chauffage, climatisation, eau) et leur entretien (personnel de nettoyage, personnel technique d'entretien). Les salles deviennent virtuelles, mais leur fonctionnement passe par un personnel technique suffisamment compétent et nombreux pour assurer la permanence de ces salles 24 heures sur 24 et 365 jours par an. En effet, le public de ces formations exerce une activité professionnelle et se connecte souvent à contre temps des horaires habituels (le soir, la nuit, les fins de semaines, les vacances). De plus, les localisations des étudiants nous confrontent à des décalages horaires faisant qu'il y a toujours des étudiants qui travaillent à toutes les heures du cadran. La fiabilité des serveurs est donc essentielle. D'une certaine manière, il vaut mieux pour une petite université, que les serveurs et les services informatiques en général soient externalisés dans des grosses structures capables de garantir un fonctionnement continu stable des machines. En définitive, nous constatons que si ces formations ont un coût non négligeable, c'est avant tout en termes d'accompagnement humain. Les sommes dépensées sont donc presque totalement affectées à une production pédagogique, donc orientées

vers une meilleure qualité de la formation et une plus grande efficacité. Quand les conditions sont réunies, l'enseignement atteint un très haut niveau de qualité et d'efficacité. C'est ainsi que beaucoup de nos étudiants en ligne nous ont confié, qu'ayant vécu l'expérience de la FOAD (bien pensée), il leur paraissait impensable d'envisager de retourner à l'université pour des formations en présentiel.

Pour conclure, la FOAD peut être la meilleure comme la pire des choses selon que les concepteurs et animateurs du projet auront bien identifié les critères de succès d'une telle formation, et selon qu'ils auront obtenu de leur hiérarchie les moyens indispensables pour prendre en compte ces critères. Si ces moyens sont en général sensiblement plus importants en termes humains, ils sont souvent réduits sur le plan matériel. Il manque actuellement une étude économique qui permettrait de mesurer les coûts réels et comparatifs d'une formation en ligne et d'une formation en présentiel prenant en compte de tous les éléments, y compris matériels et mobiliers. Cette étude devrait alors s'attacher à mettre en évidence non seulement des coûts par étudiant, mais aussi et surtout des coûts par étudiant diplômé et par étudiant trouvant un travail grâce à sa formation (coût efficacité). Nous envisageons pour les mois qui viennent, d'engager notre équipe dans ce type de recherche.

BIBLIOGRAPHIE

ALTMAN M. & GAJJALA R.

Exploring the Production of Race Through Virtual Learning Environments.

In WEISS J et al. The International Handbook of Virtual Learning Environments. Part Two. Dordrecht. Springer. 2006. pp 1089-1105.

DUMONT C.

Les relations enseignants-enseignés : les aspects psychoaffectifs

In MANDERSCHEID J.-C., JEUNESSE C. L'enseignement en ligne à l'université et dans les formations professionnelles. Pourquoi ? Comment ?

Louvain-la-Neuve. De Boeck. 2007.

DUMONT C.

Formation des enseignants

In MANDERSCHEID J.-C., JEUNESSE C. L'enseignement en ligne à l'université et dans les formations professionnelles. Pourquoi ? Comment ?

Louvain-la-Neuve. De Boeck. 2007.

DUMONT C.

Mise en oeuvre technique. Les plates-formes.

In MANDERSCHEID J.-C., JEUNESSE C. L'enseignement en ligne à l'université et dans les formations professionnelles. Pourquoi ? Comment ?

Louvain-la-Neuve. De Boeck. 2007.

FINETIN M., ISSIAKA D., MAYRAND-SCHMITT C., SECQUEVILLE C.

Les délégués de promotion dans la FOAD. Le lien indispensable

In MANDERSCHEID J.-C., JEUNESSE C. L'enseignement en ligne à l'université et dans les formations professionnelles. Pourquoi ? Comment ?

Louvain-la-Neuve. De Boeck. 2007.

HENRI F., LUNDGREN-CAYROL K.

Apprentissage collaboratif à distance.

Sainte-Foy (Québec). Presses de l'Université du Québec. 2003.

JEUNESSE C.

Évaluer un apprentissage en ligne : éléments théoriques et pistes de réflexion.

In MANDERSCHEID J.-C., JEUNESSE C. L'enseignement en ligne à l'université et dans les formations professionnelles. Pourquoi ? Comment ?

Louvain-la-Neuve. De Boeck. 2007.

McCARTY S. et al.

Global Online Education.

In WEISS J et al. The International Handbook of Virtual Learning Environments. Part One.

Dordrecht. Springer. 2006. pp 723-787.