Flexibilité, accessibilité et individualisation

Le défi pour les acteurs français de la formation ouverte et à distance

Flexibility, accessibility and individualization. A challenge for actors of Open and Distance Learning

Flexibilidad, accesibilidad e individualización. Un desafío para los actores de la formación abierta y a distancia

Sally O'Farrell

Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/ries/2723>

DOI : 10.4000/ries.2723

ISSN : 2261-4265

Éditeur

Centre international d'études pédagogiques

Édition imprimée

Date de publication : 23 septembre 1999

Pagination : 37-46

ISSN : 1254-4590

Référence électronique

Sally O'Farrell, « Flexibilité, accessibilité et individualisation », *Revue internationale d'éducation de Sèvres* [En ligne], 23 | 1999, mis en ligne le 23 septembre 2002, consulté le 03 mai 2019. URL : <http://journals.openedition.org/ries/2723> ; DOI : 10.4000/ries.2723

Flexibilité, accessibilité et individualisation

Le défi pour les acteurs français de la formation ouverte et à distance

Sally O'Farrell

Flexibility, accessibility and individualization. A challenge for actors of Open and Distance Learning

How to take advantage of Open and Distance Learning technical progress in order to reduce the effects of social exclusion? How to assert a strong cultural presence in the competitive field of multimedia products? French specificity in legal, social and economic affairs is analysed through examples. The tone of the article invites firm commitment to take up the challenge.

Flexibilidad, accesibilidad e individualización. Un desafío para los actores de la formación abierta y a distancia

Lograr sacar provecho de los cambios técnicos de la formación abierta y a distancia para reducir los efectos de la exclusión social ? Garantizar una presencia cultural fuerte en el campo competitivo de productos multimedia ? Las especificidades francesas reglamentarias, sociales y económicas se analizan a través de ejemplos. El artículo, por su tono, invita a comprometerse activamente para responder a los desafíos.

37

La notion de formation tout au long de la vie est fermement ancrée dans une approche individuelle de l'acquisition de la connaissance. A une époque où chacun pourrait être amené à changer d'orientation professionnelle à plusieurs reprises au cours de sa carrière, les frontières entre la formation initiale et la formation continue se trouvent gommées. Il nous faut trouver les moyens qui, d'une part, intègrent la vie professionnelle dans les études longues et, d'autre part, permettent l'acquisition de nouvelles connaissances par la population active. Pendant leurs périodes probatoires en entreprises, les étudiants auront besoin

de maintenir les liens avec l'institution éducative et de poursuivre leurs études tout en travaillant. Quant aux salariés, ils ne peuvent avoir recours à la formation continue dans sa configuration traditionnelle car des absences répétées perturbent la productivité.

De nouvelles configurations

Grâce aux nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC), la formation continue évolue vers la formation tout au long de la vie en s'appuyant sur des nouvelles configurations. Pour que chaque adulte puisse y accéder, libre de toute contrainte d'horaire, de situation géographique ou de niveau d'instruction, il faut que la formation soit ouverte et disponible partout sur le territoire :

– la formation ouverte, selon la définition française¹, est une formation en accès libre où l'apprenant suit un parcours individualisé, selon son propre rythme et à l'heure qui lui convient. L'acte d'apprentissage peut se faire seul ou accompagné, de façon isolée ou en groupe. Un exemple serait un centre de ressources en entreprise, comportant des postes informatiques où des salariés peuvent se rendre selon un horaire qu'ils auraient déterminé (éventuellement avec le concours de la hiérarchie) pour se former grâce à des cédéroms ;

– la formation est considérée comme étant à distance lorsque le formateur et l'apprenant sont éloignés l'un de l'autre. Elle peut être synchrone ou asynchrone, collective ou individualisée. Un visiocours, pendant lequel le professeur est en liaison avec un amphithéâtre distant, est un exemple synchrone et collectif. Un enseignement par correspondance est asynchrone et individualisé. C'est aussi le cas d'un individu qui se forme sur un cédérom sur son ordinateur chez lui (ou sur son poste de travail) et rentre en contact avec son formateur par mél., ou encore par liaison visio individualisée. Les NTIC permettent la mise en place de nouvelles déclinaisons de ces concepts avec les forums (asynchrones, collectifs et distants) et les *chats*² (synchrones, collectifs et distants).

38

Le Forum français pour la formation ouverte et à distance

Une soixantaine d'acteurs de la formation par les nouvelles technologies se sont réunis dans une association, précisément pour observer cette évolution et pour réagir par rapport à ces défis : le Forum français pour la formation ouver-

1 La définition anglo-saxonne d'*open learning*, par contre, suppose un accès à la formation qui n'est pas conditionné par un diplôme.

2 Les causettes sont des communications informelles sur l'internet entre plusieurs personnes.

te et à distance (FFFOD). La formation ouverte et à distance, qu'elle soit déclinée selon sa forme traditionnelle de cours par correspondance ou selon les nouvelles configurations grâce à la technologie, fait l'objet d'expériences menées auprès de différents publics, notamment par les organismes membres du FFFOD.

Nous nous appuyerons dans cet article sur leurs travaux et sur leur vécu. Le FFFOD, à sa création en 1995, a réuni treize membres fondateurs³ du domaine de la formation continue. Aujourd'hui, presque quatre ans plus tard, ses membres viennent d'horizons plus larges et la diversité de leurs activités témoigne de l'évolution du secteur de la formation des adultes. Partenaires sociaux, organismes à vocation sociale, éditeurs, fournisseurs d'infrastructures, créateurs multimédia apportent une synergie à l'action du FFFOD qui se situe sur trois axes : la prise de position du secteur de la formation d'adultes envers les instances de décision nationales et européennes, un club d'informations et de discussions et un réseau d'échanges de bonnes pratiques. Compte tenu de son rôle de fédérateur des divers acteurs qui sont amenés à reconfigurer la formation d'adultes en intégrant les NTIC, le FFFOD s'est vu confier, par la Cité des sciences et de l'industrie, entre janvier 1998 et juin 1999, l'organisation et l'animation des ateliers et des débats de l'« université ouverte de la société de l'information et des réseaux ». Ce programme, réalisé dans le cadre de l'initiative communautaire Adapt⁴ et cofinancé par le Fonds social européen avec le soutien du ministère de l'Emploi et de la Solidarité, vise à confronter les préoccupations individuelles aux études prospectives afin de permettre à chacun de s'orienter et de se former tout au long de sa vie. Le volet 1 de l'université ouverte, consacré à la formation, a proposé un total de cent soixante-dix manifestations réalisées sur une période de dix-huit mois et qui se sont déroulées au cœur de l'exposition « Nouvelle image, nouveaux réseaux » de la Cité des sciences et de l'industrie⁵. Au cours des soixante-dix-huit débats, experts et intervenants de terrain ont pu discuter avec un public composé de salariés, de professionnels de la formation et de l'emploi, autour des thèmes actuels de la formation, tels que la mutation du rôle du formateur, la validation des compétences, la formation des tuteurs, la protection des contenus ou encore la situation réglementaire des NTIC dans la formation. Les ateliers ou présentations d'outils ou de systèmes de formation, sur cédéroms et sur l'internet, ont permis à un large public de tester et de se familiariser avec ces nouveaux moyens.

3 AFPA, AFT-IFTIM, ARDEMI, Bull formation, CESI, Cegos, Centre Inffo, CHANED, EDF-GDF, FFP, IOTA +, ORAVEP, SNCF.

4 L'initiative de l'Union européenne Adapt vise « à faciliter la transition vers la société de l'information, à accompagner les travailleurs dans ce contexte et à minimiser les effets de l'exclusion sociale qui pourraient en résulter ».

5 Voir Jean-Marie Sani « Du côté de la Cité des sciences et de l'industrie », in : *Revue internationale d'éducation* – Sèvres, n° 18, juin 1998.

Des expériences novatrices

L'envergure du volet 1 de l'université ouverte, la diversité des participants, intervenants ou publics, et la durée du projet ont apporté au FFFOD une richesse d'informations sur les expériences et les tendances qui contribuent de façon importante à sa réflexion sur l'évolution de la formation continue, au sein de son nouvel environnement technologique, vers la formation tout au long de la vie. Les comptes rendus des manifestations sont accessibles sur le site du FFFOD ⁶, et nous nous contenterons ici de citer des exemples de systèmes de formation avec les NTIC qui sembleraient préfigurer les évolutions.

Au démarrage de l'université ouverte en janvier 1998, les nouveaux axes de formation, en termes de produits, étaient les cédéroms. Nous avons donc vu des cédéroms qui étaient à la fois interactifs, pédagogiques et ludiques. Dix-huit mois plus tard, à la fin du programme, le coût et la lourdeur de la mise à jour des contenus de formation sur des cédéroms amènent les concepteurs à mettre ceux-ci sur des serveurs accessibles à partir de postes individuels. Les contenus mis sur serveur peuvent offrir les mêmes avantages d'interactivité que les cédéroms et la distribution en est mieux maîtrisée. En termes de systèmes de transfert de savoirs, l'internet semblait offrir, au début de 1998, des possibilités immenses de communication entre apprenants et formateurs, mais les limites du *shareware* ⁷ ont été vite atteintes et les dispensateurs de formation mettent en place des intranets avec accès restreint, afin que les contenus de formation ne soient donnés qu'aux apprenants ayant droit. En ce qui concerne les matières enseignées par les NTIC, le marché de la formation est surtout dominé par une offre en culture générale (mathématiques et expression française), en micro-informatique et dans l'apprentissage des langues. Cependant, deux expériences de formations s'adressant à des salariés de secteurs spécifiques méritent d'être décrites ici : un programme d'auto-formation dans la vente et l'intégration de la formation ouverte dans les formations du secteur du transport par l'AFT-IFTIM ⁸.

Une chaîne de cent trente magasins a souhaité former ses conseillers en magasin à la vente de produits de bricolage, sans les retirer du site de travail. Elle a donc mis en place dans un espace réservé et fermé, au sein de nombreux magasins, un micro-ordinateur sur lequel les vendeurs peuvent s'auto-former grâce à des cédéroms créés par l'entreprise. La gamme de cédéroms réalisés dans le cadre du programme Fore ⁹, couvrira à terme, dix familles de dix produits. Les vendeurs programment leurs séances de formation aux moments les plus calmes

6 « <http://www.ardemi.fr/ffod> ».

7 Logiciel dont l'utilisation, après une période d'essai gratuite, est soumise à rétribution de l'auteur.

8 Association de formation-transport – Institut de formation technique-implantation-manutention.

9 Formations ouvertes et ressources éducatives, de la Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle.

dans la semaine, demandent la clé à l'assistante de direction qui gère, avec les chefs de rayon, l'utilisation de l'espace formation. Le vendeur se trouvant seul devant l'écran dans un endroit isolé, il a été considéré nécessaire au départ d'employer une approche ludique afin de maintenir son intérêt. Le vendeur contrôle la durée des séances et le déroulement de l'action pédagogique, et doit pouvoir reprendre son programme au même point après une interruption. Le service marketing de cette chaîne a suivi, sur une période de trois mois, les ventes réalisées par les magasins dans lesquels travaillaient les vendeurs formés par cédéroms, dans deux régions (trente magasins), et a pu constater une progression de leur chiffre d'affaires de 10 %. Ces bons résultats pourraient venir d'une meilleure connaissance des produits de la part des vendeurs, mais aussi d'un regain de motivation des acteurs grâce à la formation.

A l'AFT-IFTIM, premier formateur européen dans le secteur des transports et de la logistique, le défi était de former un public de niveau initial hétérogène à une préparation au métier de conducteur routier, la formation initiale minimale obligatoire (FIMO). L'élément principal du dispositif de formation est un simulateur de conduite de poids lourd, qui permet de recréer l'ensemble des situations auxquelles l'apprenant pourrait avoir à faire face sur la route. A côté du simulateur a été installée, une salle multimédia, comportant dans un premier temps des postes informatiques sur lesquels les apprenants travaillaient sur une série de cédéroms en apprentissage individualisé, mais accompagnés par un formateur disponible dans la salle. Ainsi chacun pouvait interrompre son étude lorsque son tour venait d'utiliser le simulateur. Ce système de formation ouverte a le double avantage de permettre l'intégration de dispositifs spécifiques individualisés dans un cursus de formation et, après une évaluation initiale, de prévoir un parcours adapté aux connaissances et à la capacité d'apprentissage de l'apprenant. Certains apprenants ont fini le programme plus rapidement et ont pu entamer des modules complémentaires. D'autres ont pu retravailler des modules qui leur paraissaient difficiles. Après une période expérimentale, l'AFT-IFTIM a mis les postes en réseau, les contenus des cédéroms ayant été transférés sur serveur pour faciliter la mise à jour. La prochaine étape dans ce processus pourrait être la mise à distance des formations vers des antennes, des entreprises ou même des particuliers. Dans un environnement caractérisé par une évolution technologique rapide, la démarche par étapes de l'AFT-IFTIM démontre la prudence, le prochain investissement n'étant engagé que lorsque les résultats pédagogiques et la fiabilité technique sont vérifiés.

Un exemple d'un intranet de formation est un réseau local qui permet une formation à distance, éventuellement renforcée par des regroupements ou par le déplacement d'un formateur. Dans la région lilloise, l'AFPA ¹⁰, l'ILEP ¹¹ et

41

10 Association nationale pour la formation professionnelle des adultes.

11 Institut lillois d'éducation permanente.

l'ARD¹², ont créé un réseau qui propose une remise à niveau à un public éloigné des processus de formation habituels. Les moyens utilisés sont des micro-ordinateurs équipés pour recevoir et émettre des visioconférences et échanger des cours sur l'internet, installés dans des locaux publics tels que bibliothèques municipales et maisons populaires. Le résultat est une intégration harmonieuse de la formation dans la vie quotidienne locale, démythifiant ainsi à la fois l'acte d'apprendre et l'utilisation des NTIC.

Les défis à relever

En France, le cadre de la formation continue est bien défini par son historique ainsi que par son environnement législatif et social. En termes économiques, le secteur est dynamique – 138,2 milliards de francs en 1996, avec une augmentation de 5 % par rapport à 1995¹³ – et le terrain semble être propice à une évolution réussie vers une nouvelle configuration de l'activité de la formation continue qui intègre les nouvelles technologies éducatives. Et pourtant, les contraintes actuelles sont importantes. La révolution technologique se poursuit, certes, mais par étapes. Les acteurs se trouvent confrontés à des défis réglementaires, sociologiques, technologiques et économiques.

Une des forces de la France dans le cadre de la formation individualisée est son histoire passée dans le secteur des cours par correspondance, d'abord dans le privé depuis le siècle dernier, puis avec la création du CNED en 1939. Dans quel autre pays du monde est-il possible depuis soixante ans de suivre à distance l'intégralité de sa scolarité ? L'offre du CNED s'est étoffée pour satisfaire un public adulte (60 % des 400 000 inscrits), et la dimension de l'institution a permis l'intégration de nouvelles technologies d'enseignement à distance. L'enseignement télévisé, notamment en milieu agricole, s'est développé dans les années soixante.

Cependant, le grand courant d'enseignement français est caractérisé historiquement à tous les niveaux, primaire, secondaire et universitaire, par les cours magistraux et c'est cette configuration traditionnelle qui se trouve incorporée dans le livre IX du Code du travail. Le paradigme du maître dispensant son savoir à une classe, dans une unité de lieu, de temps et d'action est tellement fort dans la culture éducative française que, lorsque le gouvernement souhaite donner à la formation professionnelle une impulsion au début des années soixante-dix, le législateur se base presque naturellement sur cette configuration. Le résultat est une loi¹⁴ qui prévoit que chaque salarié a droit à la formation profession-

12 Agence régionale de développement.

13 Nicole Péry, *La Formation professionnelle, Diagnostics, défis et enjeux*, Contribution du secrétariat d'Etat aux droits des femmes et à la formation professionnelle, mars 1999, p.73.

14 Loi n° 71-575 du 16 juillet 1971.

nelle sur le temps du travail, grâce à des moyens financiers mis à disposition par les entreprises. En même temps, l'enseignement par correspondance privé se trouve bridé par une loi ¹⁵ « consumériste », qui situe cette forme d'enseignement dans une logique de marketing direct envers des consommateurs individuels, l'amenant ainsi à ne prendre qu'une place de strapontin dans le train de la formation professionnelle continue qui se mettait en marche. Le résultat est une contrainte législative majeure qui freine le développement des formations ouvertes et à distance, puisqu'en théorie seules des actions de formation donnant lieu à une feuille de présence, signée par les apprenants et l'enseignant, permet la prise en charge de la formation sur le budget de la formation continue d'une entreprise.

Afin que le citoyen français puisse prendre sur lui-même la responsabilité de sa propre formation, l'ôtant ainsi à celle de son employeur, il faut remettre l'individu au cœur du dispositif législatif et économique. Ce changement d'orientation doit se faire de façon urgente, car les expériences menées à la fois par des fournisseurs de technologies de formation et par des organismes de formation ne peuvent aboutir à des dispositifs opérationnels. Ce constat a amené le Forum français pour la formation ouverte et à distance à mettre en place, dès sa création, un groupe de réflexion sur l'évolution du cadre législatif qui a abouti en 1998 à la publication d'un rapport répondant à une commande de la Délégation générale à la formation professionnelle et à l'emploi. Ce rapport recommande des modifications à la législation actuelle qui permettraient à la formation continue de prendre en compte le rôle de l'individu, décideur pour ce qui concerne sa formation.

L'intégration de la formation continue au monde de l'entreprise, opérée par la loi du 16 juillet 1971, a conditionné les Français à ne penser à la formation que comme un élément du panorama professionnel. On se forme essentiellement selon les besoins de l'entreprise, sur le lieu de son travail et sur le temps du patron. La mise en place de la semaine des trente-cinq heures pourrait permettre à la population active de s'organiser autrement, mais seulement à condition de relever un double défi : celui du changement de la mentalité des acteurs et celui de l'évolution du dispositif réglementaire et administratif de la formation professionnelle. Ainsi, les salariés pourraient se voir proposer une gamme de formations individualisées, fondée sur une formation facilement accessible car intégrant la présence, l'accès ouvert, l'accès à distance, dont les conditions de financement correspondraient à la réalité du marché.

Actuellement, le particulier qui suit une formation ouverte et/ou à distance prend en charge sa propre formation, à moins qu'il ne soit intégré dans un dispositif public comme l'AFPA. Dans le cadre d'une formation professionnelle

15 Loi n° 71-556 du 12 juillet 1971.

où le salarié se connecte à partir d'un poste informatique sur le lieu de travail et où la prise en charge des coûts de formation ne peut être assurée à moins que des regroupements soient intégrés dans la formation, il est indispensable que des moyens d'identification électroniques soient reconnus par le législateur, selon un cahier des charges qui permettrait aux fournisseurs de systèmes de formation de les intégrer dans leurs produits. Cette identification pourrait être fondée sur des moyens biométriques tels que la reconnaissance de la voie, de la rétine ou de l'empreinte digitale, ou à partir d'un code ou d'une carte à puce.

La base de calcul utilisée par l'administration pour la durée des actions de formation professionnelle est l'heure de présence en stage. Cette base, trop restrictive par rapport aux usages des nouvelles technologies, doit être remplacée par un barème centré sur les résultats (évaluation des acquis lors de la formation) afin de prendre en compte l'efficacité de l'acte pédagogique. Là encore, un cahier des charges devrait être adopté par l'ensemble des administrations concernées, afin que les systèmes d'évaluation proposés par les concepteurs de logiciels puissent être retenus et exploités par les organisateurs de formation en connaissance de cause.

Ce descriptif des freins réglementaires et administratifs ne devrait pas occulter les réels atouts de la France en matière de formation ouverte et à distance. Une des forces de la France se trouve dans l'aménagement du territoire. L'organisation géographique du dispositif de formation qui se régionalise depuis la loi quinquennale ¹⁶ de 1993 permet, d'une part, un rapprochement entre les besoins du marché local de l'emploi et, d'autre part, un maillage du territoire grâce à la mise en place, par des initiatives locales, de centres de formation individualisée. Ces derniers s'appuient sur des structures physiques et administratives existantes, telles que les bibliothèques municipales, les maisons du savoir, les maisons populaires ou les mairies, et sont exploités par des associations ou des départements des administrations. Le réseau le plus développé est celui des ateliers de pédagogie personnalisée (APP), qui réunit quatre-cent-soixante-et-un centres où jeunes et salariés peuvent trouver une formation à parcours individualisé, accompagné par un professionnel de la formation. Basés à l'origine sur des outils traditionnels (documents écrits), les APP se sont dotés d'abord d'ordinateurs pour effectuer des formations à l'informatique et, de plus en plus, de réseaux informatiques qui lient plusieurs centres par l'internet et par visioconférence. Les mesures favorisant le rapprochement de la formation et des prérogatives locales ont permis de renforcer l'offre envers les publics de premier niveau de qualification, menacés d'exclusion en raison de la révolution technologique. En France, où le taux d'équipement informatique des ménages est parmi les plus bas d'Europe occidentale, la création d'ateliers locaux d'équipements informa-

¹⁶ Loi quinquennale n° 93-1313 du 20 décembre 1993.

tiques accessibles à tous, permettant une utilisation guidée par un accompagnateur, ne peut qu'être un début d'une solution heureuse pour l'évolution des personnes sans formation spécifique, pour peu qu'elles soient motivées à franchir la porte.

Les publics de premier niveau de qualification, pour qui l'acquisition de connaissances à travers le texte écrit pose parfois des difficultés, ont tout à gagner des méthodes d'apprentissage plus ludiques qui font appel à des moyens audiovisuels. Cependant, nous constatons des lacunes dans l'offre de produits multimédias de formation s'adressant à ces publics, car le marché est moins lucratif que celui des langues ou de la bureautique. On manque aussi d'études et de recherches sur l'efficacité pédagogique de différentes approches pédagogiques, qui pourraient guider les concepteurs et les pédagogues vers la création de produits adaptés aux personnes de premier niveau de qualification.

Un frein économique majeur

La conception de produits pédagogiques multimédias demande du temps et des compétences qui allient maîtrise technique et spécificités de la pédagogie à distance. En termes de temps, les professionnels en général, selon Dan Rehak, de *Carnegie Mellon University*, sous-estiment le temps requis par la production et l'évaluation de produits de formation ouverte et à distance. Il estime que la quantité de travail nécessaire pour créer un module de cours en ligne (sans vidéo ni audio) se compose de 30 % de pédagogie, 10 à 20% d'éléments techniques, 30 à 40 % de contenus et 20 % d'évaluation. A *Carnegie Mellon Online*, on considère que les pédagogues ont besoin de connaître les atouts et les limites de la technologie afin de concevoir l'apport pédagogique tout en prenant en compte ses contraintes. Les quatre années de pratique de *Carnegie Mellon Online*, pendant lesquelles 5000 étudiants ont étudié à distance, ont permis aux professionnels de la formation à distance d'élaborer des normes de production :

- pour un QCM, il faut au total (pédagogie et technique) une heure par question ;
- pour la création de texte, il faut une journée par page ;
- pour des banques de questions sélectionnées arbitrairement, il faut trois à cinq questions au minimum pour chaque question ;
- une heure de cours en ligne demande entre dix à mille heures de temps de travail : cent heures est la moyenne pour des formations sur l'internet¹⁷, cinq cents heures pour des moyens plus évolués, et jusqu'à mille heures pour des vidéos de qualité professionnelle. Le taux actuel de *Carnegie Mellon Online* est entre vingt et cinquante heures pour une heure de cours à distance.

17 Web based training.

A l'heure actuelle, l'environnement social et technologique n'est peut-être pas assez mûr en France pour la réalisation de produits pour les NTIC, mais il y a un réel danger : si nous ne passons pas à l'acte, les grands distributeurs de connaissances, universités *on-line* américaines ou éditeurs européens, s'intéresseront au public français afin de l'inciter, par des produits bon marché et attrayants, traduits d'autres langues, à se former tout au long de la vie.

Grâce à la formation ouverte et à distance, la formation des adultes évolue en France en s'élargissant vers de nouveaux publics et de nouveaux domaines de connaissances et se prolonge dans le temps (avant, pendant et après la période d'activité professionnelle). Compte tenu, d'une part, des enjeux pour les publics risquant l'exclusion, de la concurrence venant de pays mieux équipés et, d'autre part, de l'immense opportunité pour la formation que représentent les NTIC, il nous faut relever les défis réglementaires et techniques et faire évoluer les mentalités pour une formation continue flexible, accessible et individualisée.