

- INTROD UCTION

Constat de départ Hypothèse de travail Méthodologie

1. PROBLEMATISATION

###### - Le concept d'individualisation , origine de notre

travail.

* 1. - La formation "en cours d'emploi''

###### - Conférence outils/ dispositif

* 1. - Approche psychopédagogique

1. - DESCRIPTION DU DISPOSITIF ET DES OUTILS  UTILISES

2 .1 - Description générale

2 .1.1 - La télématique

###### 1 - Messagerie

* + - 1. - Forums

2 .1.1.3 - Bibliothèque

2 .1.1.4 - La supervision

2 .1.1.5 - L'animation /formation

2 .1.2 - Les manuels de formation

2.1.2 .l - Rédaction

###### 2 .1.2 .2 - Utilisation seule

2.1.3 - Le tutorat

###### 2 .1.3.l - Le suivi à distance 2 .1.3.2 - Le suivi sur site

2 .1.4 - Le présentiel

2 .1.4 .1 - L'appropriation des outils

2 .1.4. 2 - L'appropriation des contenus

2.1.4.3 - Les méthodes pédagogiques

2. 2 - Dispositif complet mis en place 2 .2 .1 - session bilan diagnostic

2. 2 .2 - Une première session longue

2.2.3 - Une période de travail personnel 2 .2.4 - Un regroupement court

* + 1. - Une première phase de travail personnel
    2. - Un regroupement court

1. .2.7 - Un deuxième phase de travail personnel
   * 1. 8 - Un regroupement final
     2. 9 - Un suivi de formation
2. - DEROULEMENT DE L'ACTION
   1. Préparation , mise en place de la formation
      1. Mise en place du groupe des formateurs animateurs
      2. L'étude préalable de faisabilité
      3. .1 La partie technique de l'étude

3.1.2. 2 La partie test avec les formateurs

* + 1. La mise en place d'un groupe test d'apprenants
    2. Le séminaire de préparation

3.2. Déroulement de l'action expérimental

3.2 .1 La session bilan

3.2.2 Le premier regroupement

3.2 .3 Les inter-regroupements

3.2 •3.1 Le lien télématique

3.2.3.2 Le tutorat

3.2.3.3 L'autoformation

3.2.4 Les regroupements intermédiaires

* 1. 2 .5 Le séminaire de fin de formation
  2. Observation des outils
     1. Télématique
     2. Ouvrages d'autoformation
     3. Présentiel
     4. Tutorat
  3. Les outils et l'interaction
     1. Relation des outils entre eux
     2. Relation Outils/ Formateurs/Apprenant
     3. Les interactions en formation
  4. Regard sur le dispositif et les outils
     1. Fonctionnement
     2. Difficultés rencontrées
  5. •3 Les supervisions
     1. L'inter-institutionnalité
     2. Conclusion

1. - THEORISATION
   1. Une formation à l'introduction des nouvelles

technologies

4. 1.1 Une logique de formation adaptée à l'innovation

* + 1. De l'individualisation vue comme une nécessité pas l'institution
    2. 3 Une individualisation vue comme un choix pédagogique

4.2 Une formation basée sur le projet

4.2 .1 Projet d'établissement, projet pédagogique, projet personnel

4. 2. 2 Le projet outil de formation

###### L'alternance, une nécessité pour un plan de formation lié à l'innovation .

* 1. 4 Une formation multimédia

###### Un dispositif de formation complexe

* 1. Le dispositif
     1. Les éléments du système
     2. Les interactions entre ces éléments
  2. Des outils diversifiés
     1. La notion d'outil de formation
     2. Des situations diversifiées

5.2 .3 Des documents personnalisés

1. Les problèmes posés et les possibles amélioration

6 .1 Une étude de cas

###### 6.2 Les difficultés liées au projet

6.4 La question de la non transparence du dispositif technique

6.5 La question de l'utilisation des documents

1. Transférabillté

7. 1 Transférabillté de la méthodologie de construction des documents

7.2 Transf érabilité du dispositif Conclusion

Annexes

INTRODUCTION

En 1989 , suite au sentiment, assez répandu , d'inefficacité d'un certain nombre de formations traditionnelles, la formation continue se trouve confrontée à la nécessité de modifier son activité, réglementée depuis près de vingt ans. Les modèles issus des structures scolaires et les pédagogies basées sur le fonctionnement en groupe d'une quinzaine de personnes ne parviennent pas à améliorer le niveau général des populations en difficulté d'emploi. De même les entreprises n'obtiennent, qu'en payant le prix fort, des formations correspondant aux vrais besoins de chacun et suivant au plus près sa progression . Ce sentiment d'uniformisation trop rigide a rendu nécessaire une recherche sur rindividualisation .

Deux causes principales amènent à cette recherche

l'évolution de la formation continue sous la pression de la demande des prof essionnels

- les problèmes rencontrés par la formation initiale face

à l'échec scolaire

La formation des individus est en pleine mutation . L'irruption des nouvelles technologies au service de la formation , l'apparition de demandes nouvelles tant de la part des apprenants, que de celle des entreprises et plus généralement des commanditaires de formation sont autant d'incitations à rechercher de nouvelles réponses.

Un des concepts clés de cette impulsion nouvelle est l'individualisation . Autour apparaissent de nombreux discours qui aujourd'hui encore n'aident ni à la clarification de la notion ni , pas davantage, à celle des pratiques. On ressent assez nettement la nécessité de cette prise en compte, mais on ne

,1

###### dispose pas encore des moyens .

A titre d'exemple et pour illustrer ces difficultés , nous avons relevé dans les actes des entretiens Condorcet de

1 1989 quelques passages significatifs,

j

###### L'individualisation , c'est considérer chaque apprenant comme une personne unique;

* Individualiser , c'est rétablir la primauté de la personne dans un domaine où bien des pressions peu à peu ont fait prévaloir d'autres préoccupations (André Laigne!) ;
* l'individualisation c'est la rupture avec l'organisation magistrale des cours;
* individualiser , ce n'est pas seulement former un adulte, c'est l'aider à se former lui-même;
* aller vers l'individualisation c'est développer l'idée de rendre l'apprenant sujet de sa formation et développer chez lui la capacité d'autoformation permanente;

•

###### l'individualisation c'est le développement d'une nouvelle forme d'autodidaxie;

,

* l'individualisation c'est aussi le moyen de développer une meilleure adéquation formation emploi;
* individualiser c'est développer une méthode appropriative, une méthode où l'apprenant découvre beaucoup par lui-même et devient producteur de savoir;
* individualiser , c'est passer d'une logique centrée sur les contenus à - une logique centrée sur l'apprenant;
* l'individualisation remet en cause aussi bien l'entreprise, que l'apprenant ou encore le centre de formation .
* chacun peut suivre son rythme, individualisation des durées et des rythmes;

1

prendre en compte le temps dans l'évolution des besoins

de formation;

* repérer des styles de formation et des styles d'apprentissages indispensable pour les formateurs , le

1

style individuel d'apprentissage;

* nécessité de contextualisation culturelle personnelle et sociale;
* donner la capacité à continuer d'apprendre;

Malgré cette incertitude, le concept d'individualisation est très souvent utilisé aussi bien dans les textes que dans les

1 conversations

La prerrùère approche que l'on peut en avoir , en analysant les contenus des propos tenus dans les rencon tres et réunions autour du thème, permet d'envisager une précision du concept autour de quelques réflexions importantes ::

" Respect de l'individu dans la formation"

'' Moyens pédagogiq ues permettant de positionner une personne en fonction de ses moyens et de ses acquis".

,

"Rendre l'apprenant sujet de sa formation"

1

1 On parle alors de stagiaire acteur de sa formation .

En présence d'un vocabulaire insuffisamment défini, il est nécessaire de préciser au mieux non seulement le vocabulaire employé, mais surtout la réalité qu'il recouvre :

1 Qu'est ce que l'individualisation ? Quels peuvent en être les outils ?

1

Comment les construire ?

Comment les utiliser et généraliser leur utilisation ?

**1**

###### Devant ce questionnement , l'UNAPEC a constntit une recherche qui s'est fixé pour objectifs de :

**1** contribuer à ce travail sur l'individualisation , créer des outils et dispositifs nouveaux, étudier leur transférabilité

CONSTAT DE DEPART

###### En vingt ans de réglementation de la formation prof essionnelle, les pratiques se sont structurées, et des enseignements réels ont pu être tirés des actions menées. Aujourd'hui un constat s'impose qui montre comment les modèles traditionnels perdent très rapidement de leur efficacité. on peut relever cinq éléments clefs :

, Recherche de qualité des prestations

**1** Evolution du monde du travail Evolution des modes de vie

1 Demande de contextualisation Perte d'efficacité

**L'évolution du monde du travail** qui rend le départ en formation d'un salarié difficile à gérer

###### L'entreprise accepte volontiers le départ en formation , mais s'interroge de plus en plus souvent sur le rapport entre l'investissement consenti et l'apport réel. La recherche de nouvelles formules permettant de raccourcir les durées et d'améliorer la

contextualisation des séquences de formation est

**1** présente au travers de la mise en place de centres de

formation internes aux entreprises. En retour , les organismes de formation semblent avoir de plus en plus de mal à répondre aux vraies demandes des

1

• - 10 -

**l**

entreprises , et: se ret:ournent vers d'autres marchés plus traditionnels.

L'évolution des modes de vie, rythmes nouveaux, diversification et multiplication des moyens d'information disponibles pour le grand public, évolution des structures familiales

Le travail des femmes qui modifie la structure de la famille, l'augmentation des trajets moyens du lieu d'habitation au lieu de travail qui raccourci les temps de vie familiale, les rythmes de travail et l'investissement personnel demandé dans les entreprises qui soumettent les individus à un stress plus important , une société centrée sur l'individu qui réussit, laissant supposer pour certains la faiblesse de ceux qui échouent, une multiplication des sources d'information , dont l'usager n'a aucun contrôle, ne peuvent que modifier le système de formation à partir d'une remise en cause radicale des lieux de savoir et de pouvoir .

1

La recherche de qualité des prestations des centres de formation structurés.

La remise en cause ressentie par les centres de formation les amène à modifier très largement leur approche de l'organisation des stages. On voit poindre ici et là la notion de démarche qualité comme premier argument de "vente" du centre de formation . Des expérimentations en cours, montrent bien à quel point les soucis d'adaptation et de réalisme sont présents dans des centres ayant une certaine ancienneté et ayant des structures figées. Cette évolution touche aussi les apprenants qui sont aussi mis en cause dans leur parcours de formation en trouvant de nouveaux lieux et de nouvelles méthodes de formation .

•

1

1

Il'l

##### 1

,

##### 1

1

1

la demande de contextualisation ne cesse de croître, c'est à dire la demande de prise en compte par les formations actuelles du contexte de travail de l'apprenant tant dans les contenus d'apprentissage que dans les méthodes voire même dans la prise en oeuvre des projets professionnels.

On observe souvent que la formation est encore conçue comme en dehors du monde. Cette conception très présente dans la formation initiale se retrouve aussi en formation continue. Or , la prise en compte du contexte professionnel et personnel ne peut apparaître que liée à la notion de projet. Or les entreprises encouragent l'éclosion des projets. Ce qui remet en cause le fait qu'un centre de formation , qui a comme objectif de sa propre survie la pérennisation de ses compétences acquises, puisse mettre en oeuvre cette contextualisation .

la perte d'efficacité progressive des formations organisées de manière traditionnelle (stages longs, organisation sur le modèle de l'école etc..•)

On remarque que le public des adultes devient de plus en plus exigeant sur les méthodes pédagogiques. La durée excessive des stages leur pose de plus en plus de problèmes. Les méthodes basées sur des apprentissages magistraux en grands groupes sans possibilité de feed back , bref sans possibilité de rendre la formation interactive ne répondent plus aux attentes. Enfin , la durée n'est plus gage de qualité. Si les réf érentiels indiquent fréquemment des durées de formation , les expériences menées montrent bien que la durée de formation d'un individu à un autre est très variable pour parvenir à un même objectif . On retrouve de plus en plus fréquemment une image de formation en perte de vitesse, en décalage face au monde.

HYPOTHESES DE TRAVAIL

###### A partir de ces constats, un travail de fond fait sur le terrain par chacun des centres de formation amène à poser les hypothèses suivantes :

1

Il est possible de créer un dispositif mettant en J oeuvre l'individualisation et utilisant des outils appropriés comme réponse à la demande de prise en compte de

l'hétérogénéité des niveaux de départs et des contextes de formation , de mise en application des acquis . (Enseignement à distance pour la contextualisation , télématique avec tutorat et interactions des stagiaires en réponse aux limites de l'Enseignement à distance traditionnel.

Après avoir précisé ce qu'est la notion d'individualisation , il devient possible de construire des dispositif s de formation et de développer les outils

1 afférents.

Ces outils dont certains sont nouveaux doivent utiliser des supports variés et faire aussi appel aux technologies nouvelles pour permettre une réelle individualisation .

Les technologies nouvelles offrent une panoplie de plus en plus large d'outils permettant d'envisager une nouvelle approche de l'individualisation . De même les outils traditionnels interagissent différemment dans un dispositif de formation lorsque de nouveaux outils sont proposés en lien avec les traditionnels .

Il est indispensable de construire des outils en équipes inter-institutionnelles et interprofessionnelles.

Outils et dispositif s doivent faire désormais appel à des compétences multiples. L'élaboration de nouveaux outils change les méthodes de travail des groupes et des centres qui les élaborent. Volonté et nécessité de

•1

i

###### collaboration étroite, volonté et nécessité d9 échange de pratiques et d'outils, redistribution et redéfinition des savoirs, ces changements interrogent la pratique des centres de formation et plus généralement sur les lieux du savoir et des compétences.

1

METHODOLOGIE D'ELABORATION DU DISPOSITIF

###### La mise en place du dispositif a été basée sur la volonté de respecter quatre points qui nous paraissaient au coeur du problème

La prise en compte des modes d'apprentissage des apprenants.

1

Ill

\

###### fille se fait par la diversité des supports de formation, par la multiplicité des méthodes pédagogiques utilisées, qui sont autant de moyens de ne pas enfermer les apprenants dans un modèle d'apprentissage prédéfini. Le système complexe qui en résulte doit permettre à chaque apprenant de construire son parcours .

Un ensemble de situations privilégiées de transfert

( de transactions ?) à l'image des formations actions.

Les situations choisies se voulaient diverses et avaient pour ambition de favoriser les expressions. Au delà de la simple expression , les interactions, les échanges (conflictuels ou non) contenus dans ces expressions nous paraissaient intéressants. Le seul fait de donner la parole aux apprenants étant insuffisante pour témoigner de nouveaux modes d'apprentissage. C'est le mode d'expression (la situation permettant

1

i

*i*

###### l'expression ) qui devient important pour mieux révéler la nature des messages échangés et ainsi générer de nouveaux types d'apprentissages (interactif s).

La nécessité de rendre l'apprenant "auteur-acteur" de sa formation .

Le principal aspect de l'individualisation d'une formation est de redonner à l'apprenant la possibilité d'intervenir sur le cour de sa formation . Cette mise en responsabilité, nouvelle dans la formation , quoique certains pourront penser l'avoir observée dans d'autres expériences , est intéressante surtout dans la mesure où l'apprenant est aussi partie prenante du bilan initial (ce qui n'est que rarement le cas, le bilan étant considéré comme fait par des gens compétents sachant souvent mieux que les apprenants eux-même ce dont ils ont besoin ) .

L'idée d'inter-agir sur le projet professionnel de l'apprenant par une formation contextualisée.

L'importance de la contextualisation est renforcée par la notion d"'acteur de sa formation". C'est le moyen de rendre opérant la formation en regard de besoins personnels et professionnels pris réellement en compte dans l'élaboration du plan de formation . De plus l'alternance des différentes séquences de formation permet de prendre en compte l'évolution du contexte qui modifie des éléments du plan de formation par delà même la volonté de l'apprenant (conf ère les changements de directeurs en cours de formation ou le nom respect des engagements pris par celui ci avant la formation ) •

- 15 -

L'ensemble de notre travail nous amène à réfléchir sur deux axes *qui* nous paraissent très importants :

L'un concerne l'idée de "dispositif " personnalisé et individualisé , c'est à dire une réponse davantage globale en terme de système que spécifique en terme d'outils

- L'autre est l'émergence d'un concept nouveau : la formation transactionnelle multimédia, c'est à dire un dispositif nouveau qui peut permettre de mieux définir et servir l'individualisation .

Nous décrirons , après avoir explicité notre problématique, l'ensemble de notre dispositif les outils qui s'y rattachent et leur mise en oeuvre. Ensuite, à partir d'une analyse de notre travail , nous indiquerons des pistes nouvelles pour aller vers une véritable individualisation de la formation .



PROBLEMATISATION

•i

J

1



La définition même de l'individualisation induit la mise en place de dispositif s et d'outils nouveaux prenan t en compte aussi bien le cadre du travail que l'interaction permanente entre l'outil et le type de contenu véhiculé par celui-ci.

L'outil , support de formation , porte en lui-même une représentation des contenus liée à sa nature. Le médium n'est certes pas le message ( Mac Luhan) , mais la forme et l'appropriation du message ne sont pas indépendant du médium. Comme les nouveaux outils permettent une relation différente dans le temps et dans l'espace entre l'apprenant et son formateur , il est intéressant de les mettre en oeuvre au sein d'un dispositif .

L'approche des sciences cognitives et l'émergence de ces recherches dans le champ des sciences de l'éducation

1

1 rendent encore plus important le choix des outils et

l'organisation du dispositif . Les travaux de B .M . Barth , en particulier , nous ont motivés et fournis un cadre conceptuel que nous avons intégré dans la réflexion sur notre démarche de formation . Cela nous a permis de prendre davantage en compte les représentations et les processus des apprenants.

î

1 1 Le concept d'ind.ividuaHsation, origine de notre travail

Afin d'éviter les problèmes de définitions évoqués plus haut , nous nous proposons d'entendre l'individualisation dans le sens suivant:

"la pratique *qui* permet à chaque apprenant , au sein d'un groupe ou individuellement, de parcourir le chemin *qui* le sépare d'une ou plusieurs compétences qu'il souhaite atteindre ou *qui* lui est demandé d'atteindre ou de la capacité qu'il souhaite développer ou *qui* lui est demandé de développer" .

1

i

On peut considérer cette approche comme centrée sur l'apprenant , son contexte, et sa progression . Nous privilégions les notions de compétences et capacités dans notre définition parce qu'elles sont plus significatives dans les stratégies actuelles de formation , que celles de savoir être, de savoir devenir , de savoir et de savoir faire, couramment employés dans le langage des formateurs.

1 L'idée que l'apprenant définisse lui même son parcours

de formation et en même temps qu'il le fasse faire par quelqu'un d'extérieur tient au fait que I1individu , s'il est en mesure de fixer ses objectif s en termes de projection prof essionnelle, n'est que rarement capable de déterminer les capacités et compétences requises pour atteindre cette situation projetée et ce d'autant plus qu'il vient en formation justement pour s'approprier ces capacités et compétences. Le "bilan de compétence" a pour but, non seulement une étude des prérequis, mais aussi une traduction en terme de capacités acquises, qui sont en cours

d'acquisition ou à acquérir. Le bilan devient ainsi dynamique.

,

L'émergence du concept d'individualisation comme axe directeur dans la mise en place des formations d'adultes requiert donc la création d'outils nouveaux ou l'adaptation d'outils anciens et nécessite la mise en place de dispositifs de formation adaptés. C'est à dire qu'elle nécessite l'organisation entre eux des outils considérés afin d'éviter l'habituel discours sur les outils pris individuellement sans prendre en considération ce qui fait leur interaction avec les autres outils.

Ces outils ont été élaborés dans des domaines de formation spécifiques ainsi que les dispositif s qui les intègrent (informatique dans notre cas) . Ils devront, de par le cadre conceptuel de l'individualisation , être transf érables à d'autres

·. domaines de formation .

La volonté de mixer les outils nouveaux et traditionnels est issue principalement de la volonté d'une mise en place progressive de l'individualisation et de la pertinence vérifiée de certains de ces outils dans le cadre d'un dispositif

global visant à l'individualisation , alors qu'ils n'étaient pas utilisés dans ce type de cadre, mais plutôt dans les techniques traditionnelles de formation . Ne pas mettre à l'écart des outils ayant fait leur preuve dans d'autres dispositif s anciens, mais leur donner la possibilité d'agir différemment dans un dispositif nouveau à coté d'outils nouveaux. Cette assertion partant de l'idée que l'outil ne prend sens en formation que dans son inscription au sein d'un ensemble cohérent.

* 1. La formation "en cours d'em ploi"

La prise en compte de l'existant et du contexte de travail , permet d'envisager une formation "en cours d'emploi" ou tout au moins "en cours d'activité" .

Le constat est aisé de voir combien la disponibilité des salariés se réduit et combien les coûts indirects de la formation sont de plus en plus élevés, en particulier ceux liés au salaire et au remplacement pendant les périodes d'absences. L'adéquation formation emploi existe en premier lieu lorsque la formation est adaptée aux réels besoins de l'employeur et du salarié au moment de son entrée en formation . Elle peut ensuite s'envisager comme une adéquation entre filières de formation et filières d'emploi. Cette remarque vise à modifier le discours actuel qui veut que l'on adapte la formation initiale qualifiante au marché du travail alors que l'un des problèmes, codifiés clairement et considéré principalement comme difficulté dans les entreprises , est la capacité à intégrer l'évolution de l'entreprise en cours de formation et plus précisément l'incapacité des dispositifs de formation traditionnels à changer ou faire évoluer des contenus de formation obsolètes. Le dispositif des centres de formation actuels est bien de faire des off res-catalogues sans toujours se référer systématiquement aux véritables besoins des entreprises.

,

Cette analyse a privilégié le choix d'un Enseignement A Distance (EAD ) beaucoup plus efficace et d'éviter les longs

1

l

regroupements et déplacements couteux pour les entreprises et les individus. En quelque sorte, l'individualisation veut passer non seulement par l'approche personnalisée de la formation mais aussi par une approche contextualisée. On peut *y* voir ici la mise en application de cette évolution des demandes des entreprises d'une formation "sur mesure " et adaptée aux acteurs de l'entreprise. L'apprenant est ainsi considéré comme un acteur dans un autre cadre : son lieu de travail. Ces propositions peuvent parfaitement s'appliquer à des publics diff érents et variés , écartés de la formation pour des raisons d'éloignement géographiq ues ou de handicaps person nel

* 1. Coréférence outils/ dispositif

Un dispositif de formation permettant de mettre en oeuvre les outils élaborés et de dégager les pistes à suivre est

donc indispensable même l'une des l'individualisation

dans le cadre de notre recherche, il en est hypothèses : les outils spécifiques de nécessitent des dispositifs spécifiques

1 nouveaux , non issus des modèles traditionnels de la formation continue (stage) ou initiale (classe, groupes de niveaux, etc...)

Deux ouvrages récents peuvent nous aider à définir le concept de dispositif de formation :

"Un dispositif de formation est un ensemble de moyens articulés en fonction d'objectif s relatifs à un public." (Multimédia et formation , Centre inffo Juillet 1990 p .6).

" Un dispositif est l'organisation de l'espace du temps des acteurs et des objets d'une situation en vue d'objectif s précis. Il impose toujours des structures et

###### des rapports nouveaux." (Monique Llnard , Des machines et des hommes, Editions Universitaires , 1990 p 16).

Cette deuxième approche, complétant la première, renforce notre idée de coréf érence en la considérant comme inéluctable, indispensable. L'intérêt est bien évidemment de faire changer les choses au travers de dispositif s qui en modifiant l'approche des outils traditionnels en propose de nouveaux usages qui peuvent en retour modifier l' usage traditionnel.

Notre démarche a visé un public d'apprenants spécifiques : formateurs animateurs d'équipe en informatique. Elle a eu pour but de mettre en oeuvre un dispositif et des outils qui interf érent eux mêmes avec le contenu de la formation (télématique entre autres) et qui permettent une véritable individualisation de la formation . Ce choix, caractéristique de la première étape expérimentale doit permettre :

* dans un premier temps l'élaboration de produits spécifiques à ce type de dispositif et diffusables à des publics

###### similaires;

1

* ensuite, la mise en place dès que possible de relais efficaces (formation de formateurs) pour la diffusion de ces outils, de ce dispositif ;
* enfin de définir les spécificités de conception et d'utilisation de ces nouveaux outils.

Ce dernier point nous parait indispensable pour la reproduction de ce type d'expérience, car il semble bien que la maîtrise de l'élaboration et de la mise en oeuvre des outils soit l'un des moyens les plus efficaces pour les rendre opérationnels.

###### Approche psychopédagogique

Les acquis des neurosciences et en particulier les applications que l'an peut faire des recherches de la psychologie cognitive dans le champ de la formation posent les questions de l'individualisation (son sens pour l'individu) et de la personnalisation (son sens pour le formateur) • C'est en quelque sorte le paradoxe de l'individualisation de la formation :

1

" Face à un groupe respecter l'individu , dans un groupe se former individuellement."

Cette distinction personnalisation individualisation vient compléter notre première définition . Nous abordions

l'individualisation comme concept centré sur l'apprenant, on

1

J peut considérer que la personnalisation des formations est un concept centré sur l'activité des formateurs.

Nous refusons la confusion habituelle (voir le rapport des entretiens Condorcet en 1989 ) entre individualisation et autodidaxie (exemple des critiques faites à certains Ateliers Pédagogiques Personnalisés (APP) au fonctionnement basés sur l'utilisation de !'Enseignement Assisté par Ordinateur) . Ceci permet de resituer le travail du formateur comme essentiel et d'axer sa problématique sur la personnalisation de son travail (il adapte son travail aux personnes) face à l'individu de plus en plus demandeur de savoir (je veux acquérir telle ou telle compétence) . Ainsi le paradoxe montré ci dessus se trouve-t-il dépassé par le recalage de la position de chacun des protagonistes dans un nouveau rôle permettant de dépasser cette opposition si fréquente dans les milieux de la formation initiale et continue. Le formateur et l'apprenant découvrent peu à peu que leur relation s'est déplacée : de sécurisante dans un cadre rigide, elle passe par une phase d'insécurité profonde, d'impression de vide et de solitude, pour se reconstruire sur un "faire avec" au lieu d'un "faire à l'aide"

,

1

###### Les mécanismes mentaux que chacun met en oeuvre s'appuient sur des acquisitions antérieures qui forgent les représentations de l'individu et mettent en place ces mécanismes. Dans les situations de formation classiques, la prise en compte de ces représentations et la mise en oeuvre des mécanismes mentaux liés n'est que très peu importante par le fait même du groupe et des méthodes pédagogiq ues utilisées . L'institution scolaire, par exemple, a de grandes difficulté à intégrer ces notions . En effet les cadres d'organisation de la formation initiale sont tels qu'ils ne peuvent aujourd'hui répondre, sans de profondes mutations, à ce renversement des tendances qui amène à une centration sur l'apprenant .

Dans notre démarche, l'apprenant est forcément devenu "individu" et le formateur est alors entré dans une démarche de personnalisation des contenus et des méthodes d'apprentissage au travers d'outils le permettant. Le formateur doit intégrer statutairement et techniquement ces paramètres sans lesquels il ne peut aller dans cette direction . On peut penser qu'on devrait alors imaginer des changements radicaux dans les techniques de formation et en conséquence dans la formation et le recrutement des formateurs. En tout cas, il est certain qu'il faut envisager l'utilisation d'outils nouveaux aussi bien que de nouveaux modes d'utilisation d'outils anciens.

###### Les recherches menées aussi bien au Canada CL.Renaud , Ph .L.Sauvée Simulation et jeu de simulation Editions agence d'ARC 1990) qu'en France (Monique Linard des machines et des hommes Editions universitaires 1990) et qu'en Belgique ( Daniel DUBOIS Le labyrinthe de l'intelligence InterEditions 1990) nous montrent que des outils diversifiés et technologiquement avancés (pour certains d'entre eux, télématique, télévision , photographie, radio etc...) deviennent indispensables si l'on veut mener à bien certains projets de formation .

l

###### Sans céder à la tentation mythico-religieuse dénoncée par Jacques Perriault dans son ouvrage "la logique de l'usage, essais sur les machines à communiquer" (Flammarion 1990) on remarque que un décalage de plus en plus important entre :

1

- d'une part , les outils de la formation initiale, les

outils de la formation continue, ceux de l'autoformation

1 disponibles dans le grand public et dans les entreprises;

* d'autre part, l'usage qui en est fait.

Le questionnement sur ce sujet , que provoquent la mise en place du premier plan informatique pour tous dans la formation initiale et l'étonnant développement de l' EAO dans les formations pour l'entreprise est particulièrement significatif . Comment ne pas voir dans ces deux actions le même souci d'utiliser les outils techniques tels que les ordinateurs en les considérant comme outils génériques de progrès :

* dans les entreprises en permettant une meilleure

) utilisation des moyens humains;

* dans les écoles en tentant de reproduire avec

retard , le fait industriel.

1

###### Le choix technologique de certains outils, sans négliger les outils traditionnels, tend à vouloir combler ce fossé. La télématique représente un élément prépondérant car c•est l'outil actuellement le plus représentatif du décalage entre usage et formation .

Les statistiques d'utilisation de l'outil minitel montrent bien qu'une véritable culture s'est mise en place passant en grande partie en dehors des milieux de formation . On peut remarquer que l'usage qui en est fait par les particuliers correspond a des besoins conscients ou inconscients de la part de chacun . Les raisons de l'utilisation personnelle de l'outil minitel n'ont pas été réinvestit dans toutes leur dimension dans les milieux de la formation . Les apprenants n'ont pas révélé la même demande face à l'outil , pouvant faire penser que

l'inconscient de l'apprenant en formation vient se superposer à l'inconscient de l'individu en société et que des besoins présents dans cette dernière ne sont pas transférés dans la première.

De surcroît, la diversité des supports permet un travail assez varié des mécanismes mentaux en même temps qu'une approche des contenus mieux adaptée. Les vecteurs de formation s'adaptent préférentiellement à certains contenus plutôt qu'à d'autres comme l'audio-visuel dans les langues ou la communication . D e plus, la variété des supports permet à chacun d'y retrouver des analogies inconscientes qui permettront une meilleure appropriation des savoirs suivant les vecteurs et suivant les individus. (Il est courant d'observer le peu de diff érence de résultat entre des apprenant ayant

travaillé avec des méthodes diverses) .

1

1

En fait, la recherche du respect des représentations et des processus mentaux des apprenants, si elle passe par une diversification des outils proposés au sein d'un dispositif , n'en reste pas moins consciente du fait qu'aucun outil, seul , ne

,

1 donne de résultats nettement supérieurs aux autres . Notre démarche, en proposant des outils nouveaux au coté d'outils anciens veut aussi montrer que la relation de l'apprenant à son apprentissage est essentiellement lié à la capacité d'adaptation , d'individualisation , du dispositif à l'apprenant; ceci, sans perdre de vue qu'il y a au départ une dynamique de projet chez celui-ci.

1

#### J

DESCRIPTION DU DISPOSITIF ET DES OUTILS

UTILISES

1

## "'

### ]

1

]

1

l

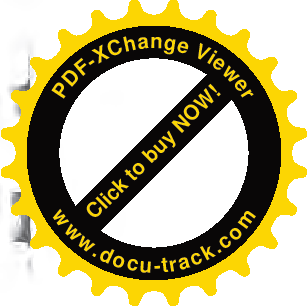
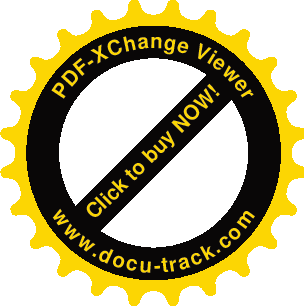
###### Après avoir opéré ces constats et fait ces hypothèses, la problématique, telle que nous l'avons posée, nous amène à mettre en place un dispositif basé sur un nombre d'outils variés. Au delà de la simple variété, qui pourrait être considérée comme une adhésion à un phénomène de mode, c'est surtout dans la spécificité de l'utilisation des outils dans le dispositif qu'il nous est apparu important de mettre l'accent.

Télématique, face à face pédagogique (présentiel) , tutorat et autoformation constituent l'ossature de notre dispositif . Ainsi que nous allons le voir , aucun de ces outils n'est en soi nouveau , mais dans l'utilisation *qui* en est fait et dans le cadre de notre opération, ils sont nouveaux .

2 .1 - Description générale

###### Notre dispositif a utilisé la télématique comme support technique privilégié de la formation. Cependant et contrairement à d'autres expériences menées dans d'autres pays, ici il ne s'agit pas de la télématique vue comme boite aux lettres, ni comme EAO sur terminal connecté à un hast (grand système informatique) , mais bien vue comme outil de formation pertinent au sein d'un dispositif global pertinent. L'utilisation qui en a été faite était centrée autour de 3 concepts : la messagerie ( bien connue et traditionnelle), les forums et les bibliothèques/ base de données. L'idée d'EAO en direct a été abandonnée. Les essais faits aussi bien au CNED , qu'au Québec ou encore sur minitel pour le grand public n'ont pas été convaincants et de plus l'EAO traditionnel a déjà largement montré ses limites, ici amplifiées par la faiblesse technique actuelle du support, la lenteur et le coût trop élevé. La volonté de faire émerger des éléments nouveaux de formation , d'inter formation , d'interaction a été au centre de nos préoccupations.

Notre volonté, comme nous l'avons indiqué plus haut , visait davantage à intégrer des outils dans un dispositif plutôt que de faire des outils une fin en soi. L'étude d'un seul outil pris in vitro ne présentait aucun intérêt au vu de la

méthodologie adoptée et des présupposés de notre travail de recherche. La télématique ici n'est pas isolée mais e.lle s'accompagne de manuels d'autoformati.on , de tutorat et de face à face pédagogique (présenti.el) et pour une moindre part d'outils informatlques multimédia (recherche encore en cours) .

2 .1.1 - La télématique

La priorité donnée à cet outil peut surprendre. Cependant , sa nécessité est devenue pour nous une évidence, car les publics visés sont dispersés géographiquement :

21 Stagiaires

1. au Nord de la Loire (Nord , Manche, Aisne, Mayenne, etc• • .)
2. au Sud de la Loire (Aube, Bouches du Rhône, Lyon etc...)

Leurs entreprises ne peuvent facilement les libérer sur une durée importante : Les centres de formation dont ils dépendent ne trouvent que très difficilement des remplaçants et les coûts de ceux-ci sont prohibitif s pour mener à terme tout projet du type de celui de chacun des apprenants.

La durée nécessaire (la modification d'habitudes culture.iles est un de nos objectif s) de cette formation est longue. Notre souci d'utiliser l'imprégnation lente est une de nos stratégies, or le coût dans ce cas devient trop élevé pour les entreprises et l'impact personnel (affectif , familial et professionnel) auprès des stagiaires grandit avec la durée de la formation (au travers de propos du style: "comment se sont passées les vacances ?" entendus par des stagiaires , au retour du stage de formation , ils ont l'impression de n'être pas considéré comme des personnes ayant été en situation d'apprentissage) .



Nos choix ont été faits suite à une étude complète (mais non exhaustive) des possibilités du marché.



Notre approche pédagogiq ue a permis de mettre en lumière dès le début de notre travail des interre>gations qui paraissaient certes importantes, mais qui sont devenues majeures par la suite. C 'est le cas de la nécessité de l'encadrement humain dans l'utilisation du serveu.r, de Il a tentative d'établir des relations entre l'outil télématique et les autres outils , de la volonté de promouvoir les interactions que peuvent créer de tels outils.

Il est apparu capital , dès le départ, de prévoir une phase de test de l'outil télématique par les formateurs avec deux objectif s :

* 1. former les formateurs;

2 ) vérifier si les formateurs acceptaient d'entrer eux aussi dans le dispositif .

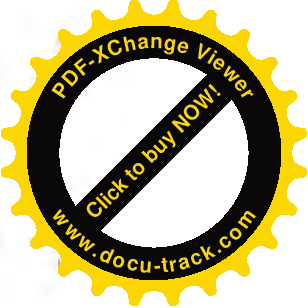
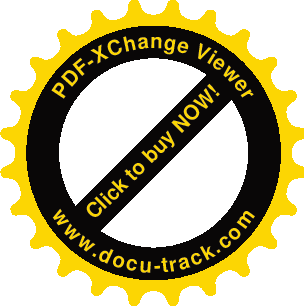
Le rôle d'un encadrement humain a été un point

'

central de notre dispositif . L'hypothèse est que si la présence en continue des stagiaires n'est pas indispensable, la notion de référent pour les apprenants l'est absolument. Nous avons mis en place des animateurs formateurs et un superviseur du service télématique.

Le superviseur qui est au service des animateurs et des apprenants traite les informations : il en envoie, il génère des échanges, il provoque l'évolution des services. C'est l'animateur du groupe des animateurs, il provoque leur propre dynamique, enfin il rend compte techniquement et pédagogiq uement de l'utilisation de l'outil télématique

L'un des présupposés d'utilisation du service télématique est l'idée d'interaction . Principalement, le but est de faire en sorte qu'il n'y ait aucun rejet de qui que ce soit

plus la possibilité d'y adjoindre des messages dits binaires (de type fichiers informatiques , programmes, images etc• • • ) • La relation au temps en fait un outil précieux dans des milieux ou la disponibilité est très variable dans le temps et dans l'espace. Par rapport au fax, l'intérêt de la messagerie est essentiellement lié à la gestion des destinataires ainsi que celle des documents ( pas de support papier obligatoire, pas de veille permanente) . Par rapport au téléphone, il n 'y a pas obligation de présence simultanée des interlocuteurs pour qu'il y ait échange.

2. 1.1.2 - Forums

Ce service est fort intéressant et peu répandu , et surtout, il ne constitue en aucun cas un composant culturel largement partagé par l'ensemble des stagiaires de la formation professionnelle continue .

..

L'idée des forums est de mettre à disposition de l'ensemble des utilisateurs, apprenants et autres, les questions et les réponses que chacun peut fournir. Sous la forme de textes rédigés (appelés contributions) , chaque utilisateur peut proposer à la lecture "publique" des personnes ayant accès au forum , ses interrogations, ses réflexions et ses réponses aux questions des autres contributeurs. La disponibilité permanente de l'ensemble des contributions des forums et un système de suivi des contributions appelé FIL (lorsque l'on répond à un texte précédemment rédigé, le serveur crée un lien appelé fil que l'on peut suivre pour garder la logique linéaire des discours) sont des atouts intéressants pour ce type de service en regard de nos objectifs.

C'est le lieu principal d'interaction de l'outil. Les contribuuons sont placées dans des forums à thèmes et y restent tant que l'auteur et/ou le superviseur le souhaitent.

La particularité de ces communications réside dans le fait qu'elles permettent l'expression des représentations et des formulations propres à chacun , induisant ainsi les ajustements