



## [Pédagogie et e-learning]

### Editorial



Génésia est une jeune société spécialisée dans la conception d'outils de formation et dans la gestion de la connaissance (les anglo-saxons parlent de knowledge management) au sein des entreprises bancaires.

Toute l'équipe de Génésia est évidemment sensible aux problématiques de transfert et d'acquisition des connaissances. Nous avons constaté au cours de notre (longue !) expérience de formateurs dans le monde professionnel un divorce consommé entre la théorie de la pédagogie, qui serait du seul ressort des universitaires, et la pratique de la formation professionnelle dans laquelle les compétences techniques ou professionnelles de l'animateur sont souvent confondues avec ses qualités pédagogiques. Or, la pédagogie est un champ d'étude à part entière et les théories de l'apprentissage précèdent souvent, sans que nous en soyons forcément conscients, les nouveaux modes de transferts de la connaissance.

Les pédagogues réfléchissent aux moyens optimum de transférer la connaissance et de transformer l'information brute en connaissance ou en expérience en fonction du contexte.

Pour ce premier numéro, nous avons choisi d'explorer le domaine du e-learning.

Le e-learning est un formidable champ d'application des théories de l'apprentissage puisqu'il est relativement nouveau pour les entreprises, que son déploiement ne va pas sans poser de problèmes et, surtout, qu'il rompt nombre de repères classiques de la formation. En effet, avec le e-learning, plus de lien maître / élève, plus d'interactions avec la classe, plus de connaissance existant hors de l'acte d'apprentissage, autant d'éléments essentiels au mode « classique » de formation.

Il faut donc réfléchir et réinventer un nouveau mode de transfert. Les pédagogues peuvent nous aider dans notre réflexion. Notre objectif est ici modeste. Il ne s'agit évidemment pas de traiter d'un sujet dans son détail mais seulement de poser quelques repères favorisant la réflexion. Nous espérons que cette lettre retiendra votre attention.

*Antoine Cervoni*

## Analyse



L'apprentissage ne peut être efficace que si matériel pédagogique et projet éducatif sont cohérents l'un avec l'autre. Donc si l'ensemble des documents mis à la disposition des apprenants (le matériel pédagogique) permet d'atteindre un certain nombre de buts et objectifs prédéfinis (le projet éducatif). Si nous estimons que chaque courant éducatif commande un matériel pédagogique spécifique, il apparaît important de se poser la question du matériel pédagogique « optimal » à développer dans le cadre de l'apprentissage à distance.

Bertrand a proposé une classification des théories de l'apprentissage dont nous reprendrons les deux principaux courants : la théorie académique et la théorie socio-cognitive (ou interactionnelle).

La théorie académique est centrée sur la connaissance et postule que la connaissance existe indépendamment de l'apprenant et de son environnement. L'enseignant est le maître et l'apprenant est dans une relation que nous pourrions qualifier de passive. Dans ce modèle, l'objectif est de faire acquérir la connaissance à l'apprenant. La théorie académique est le modèle le plus classique de l'enseignement dans les écoles et les universités françaises.

Par opposition, la théorie socio-cognitive est centrée sur les interactions entre l'apprenant, le contenu et l'environnement. Selon cette théorie, la connaissance n'a pas d'existence en dehors de son contexte.

L'enseignant se « contente » de créer des situations qui vont provoquer l'apprentissage tandis que l'étudiant construit ses connaissances à partir de multiples interactions avec sa culture, son environnement (notamment professionnel), etc.

Appliqué à la formation à distance dans laquelle la relation enseignant / étudiant est par nature « déconstruite » cette approche a de fortes implications.

Trop souvent, les formations proposées en apprentissage à distance ne prennent pas en compte la disparition du lien fondamental entre maître et apprenant qui rend délicate, voire impossible, l'utilisation de la méthode académique. Pour s'assurer de la cohérence matériel pédagogique / projet pédagogique, il ne peut donc y avoir de recours qu'aux théories socio-cognitives. Ceci implique une refonte des contenus et des formations proposées en apprentissage à distance et une réflexion plus poussée sur les interactions entre connaissances, apprenants, contextes et méthodes. Le contenu et le déroulement des modules de formation doit donc s'appuyer sur le contexte de l'apprenant et favoriser des modes d'apprentissage basés sur l'expérience : cas pratiques, références au contexte professionnel, échanges.

Bilch, J. A. (1979). *Correspondence education in the light of a number of contemporary teaching models*. Malmo: LiberHermeds.

Bertrand, Y. (1992). *Théories contemporaines de l'éducation* (2e éd.). Montréal: Éditions Agence d'Arc.

## Nos clients ont la parole

**Christian Pruvost**

Responsable formation,  
Natexis Assurances



*Natexis Assurances a mené de nombreux projets de formation à distance. Pouvez-vous nous en parler ?*

Nos modules de formation e-learning s'inscrivent dans un programme global de formation destiné aux conseillers clientèle et directeurs d'agence du réseau. Ce programme global s'articule autour de modules e-learning (en pré-requis des formations présentielle), de la mise en ligne d'une version PowerPoint imprimable par le participant, et de formations présentielle dispensées par les responsables commerciaux de Natexis Assurances.

Les modules sont développés dans le cadre du lancement de produits ou de campagnes commerciales. Ainsi, nous avons récemment proposé à nos collaborateurs de suivre des parcours e-learning sur les thèmes des produits de l'offre IARD (habitat, auto, horizon), de la MAV (Multirisque Accidents de la Vie), dans le cadre de notre campagne « Epargne 2004 » et sur le lancement du Plan d'Epargne Retraite Banque Populaire / PERCO.

*Comment est perçue la formation à distance par les utilisateurs ?*

Les participants en soulignent le caractère convivial et pédagogique. Ils apprécient également l'interactivité déployée dans les modules e-learning.

Ce mode d'apprentissage s'inscrit, en outre, parfaitement dans l'organisation du travail de l'apprenant : il choisit le moment pendant lequel il peut suivre le parcours.

*Quelles approches pédagogiques utilisez-vous dans vos modules ?*

L'approche pédagogique est à la fois théorique (contexte socio-économique dans lequel s'inscrit le lancement d'un produit, caractéristiques techniques du produit...) et pratique, sous forme d'exercices et de quiz permettant à l'apprenant de valider les connaissances acquises.

*Comment gérez-vous la disparition du lien maître / élève ?*

Comme je vous l'indiquais, nos modules de formation e-learning s'inscrivent dans un programme global de formation composé d'une formation à distance en préambule renforcée par une formation présentielle. Le dispositif de formation à distance ne vise pas à remplacer les formations présentielle mais à les compléter : nous suivons une démarche pédagogique plurielle s'appuyant sur différents modes et supports d'apprentissage.

*Quel est l'avenir du e-learning au sein du Groupe Banque Populaire ?*

Depuis un an, notre dispositif de formation à distance connaît un vif succès (plus de 20 000 apprenants à ce jour). D'autres projets sont d'ores et déjà programmés d'ici à fin 2005.

## Comprendre : Le vocabulaire du e-learning



### **AICC (Aviation Industry Computer-Based Training Committee)**

L'AICC est une organisation internationale de professionnels de la Formation assistée par ordinateur (FAO). L'AICC a formulé des recommandations pour le développement, la réalisation et l'évaluation de la FAO. L'objectif de la norme AICC est de promouvoir l'interopérabilité des parcours développés à partir de 9 thèmes de recommandations. Un produit peut être conforme à la norme AICC (Designed to Guidelines) lorsque le producteur de contenus s'engage lui-même à ce que ses contenus soient produits selon les recommandations de l'AICC ou *certifié* AICC (AICC certified) lorsque la compatibilité des contenus est garantie par des tests faits par des laboratoires indépendants agréés par l'AICC.

### **Bande passante**

Capacité de transport d'informations d'un réseau par unité de temps. Plus la bande passante est élevée, plus il est possible de transmettre d'informations. En matière de e-learning, la bande passante doit être d'autant plus élevée que les informations sont complexes (vidéos, sons). Une bande passante insuffisante fera que le temps de chargement des pages sera long.

### **Formation synchrone**

Formation au cours de laquelle l'ensemble des participants (apprenants, tuteurs) est connecté simultanément et peut communiquer en temps réel (notions de classes virtuelles, de tableau blanc partagé, etc.).

### **Formation asynchrone**

Formation dans laquelle les échanges entre participants ne se font pas de manière simultanée mais décalée par mail ou forum de discussion. La formation est en général autonome en ce qu'elle comprend cours, exercices et évaluations.

### **LCMS (Learning Content Management System)**

Application qui permet de gérer la création, le stockage, l'utilisation (et la réutilisation) de contenus. Les LCMS proposent souvent le stockage sous forme de grains (voir learning objects).

### **Learning objects**

Information réutilisable sous forme de bloc de formation dans le cadre de parcours e-learning.

### **LMS (Learning Management System)**

Application qui permet la gestion de la formation. Elle permet notamment de suivre les apprenants, de fournir des statistiques de consultation et de résultat, de gérer les cours dans un catalogue. Les LMS permettent en général de proposer des cours d'auteurs variés.

### **Plate-forme**

La plateforme e-learning est un logiciel informatique qui permet de diffuser des contenus multimédias sur Internet ou Intranet et propose des outils de suivi des apprenants (voir LMS).

### **SCORM (Sharable Content Object Reference Model)**

La norme SCORM est un ensemble de spécifications appliqué à la production de contenus. Elle est développée par l'ADL (Advanced Distributed Learning du Ministère de la Défense américain) pour promouvoir l'interopérabilité des systèmes de formation. La dernière version des spécifications SCORM est la norme SCORM 2004.