



MÉMOIRE

Intention d'usage des TICE en formation

L'implication des formateurs permanents dans la
conception d'outils e-learning



Faculté des Lettres et Langues
Master en Information-Communication,
spécialité Ingénierie des médias pour l'éducation

2016-2017

Auteur : Anne-Laure Roger

Directeur de mémoire : Bruno Devauchelle

Remerciements

Je remercie tout d'abord Bruno Devauchelle, pour avoir accepté de diriger ce mémoire, et pour ses précieux conseils ainsi que sa disponibilité.

Mes remerciements s'adressent également à toute l'équipe de l'IFSO pour son soutien. Et plus particulièrement Anne-Marie Francès, directrice RID, pour son accompagnement dans l'élaboration de ce mémoire et son aide lors des moments de doute.

Enfin, je tiens à remercier mes proches pour leur aide dans la finalisation de ce mémoire et leur présence.

Table des matières

INTRODUCTION	6
1. CADRE CONTEXTUEL	12
1.1. DEUX REFORMES QUI IMPLIQUENT DE REVOIR LES PRATIQUES	13
1.1.1. LA REFORME DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE (2014)	13
1.1.2. LA REFORME DE LA SANTE 2016	14
1.2. LA FORMATION DES AIDES-SOIGNANTS EN EVOLUTION DEPUIS 2005	15
1.3. L'IFSO : UNE STRUCTURE DANS LAQUELLE EMERGENT DE NOUVEAUX BESOINS	18
1.3.1. LA PRESENTATION DE LA STRUCTURE ET DE SON CONTEXTE	18
1.3.2. LE PROJET ASSOCIATIF	21
1.3.3. LA DECLINAISON STRATEGIQUE DU PROJET ASSOCIATIF	22
1.4. LA SOLUTION DE L'IFSO : ENGAGER UN PROJET TIC DE FORMATION-ACTION	24
1.4.1. UN VOLET CONSACRE AU E-LEARNING	27
1.4.2. LA COMMANDE ET SES REAJUSTEMENTS	28
2. CADRE CONCEPTUEL	32
2.1. L'APPROPRIATION DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION (TIC)	33
2.2. L'ATTITUDE FACE AUX TECHNOLOGIES ET INTENTION D'USAGE	35
2.2.1. LA THEORIE DE LA RAISON ACTIONNEE ("REASONED ACTION THEORY") DE FISHBEIN ET AJZEN (1975)	36
2.2.2. LA THEORIE DU COMPORTEMENT PLANIFIE ("PLANNED BEHAVIOUR THEORY")	37
2.2.3. LE MODELE D'ACCEPTATION DES TECHNOLOGIES OU TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) DE DAVIS (1986)	38
2.2.4. LE MODELE ASPID DE T. KARSENTI	40
2.3. L'ACCULTURATION NUMERIQUE	41
2.4. LA SOCIOLOGIE DU CHANGEMENT DANS LES ORGANISATIONS	44
2.5. LES QUESTIONS DE RECHERCHE ET LES HYPOTHESES	45
3. METHODOLOGIE	46
3.1. LES CHOIX METHODOLOGIQUES	46
3.2. LE CHOIX DU TERRAIN ET DE LA POPULATION	47
3.3. LES OUTILS METHODOLOGIQUES DE COLLECTE DE DONNEES	48
3.3.1. LE QUESTIONNAIRE	48
3.3.2. L'OBSERVATION	52
3.3.3. LES ENTRETIENS	55
4. PRESENTATION ET ANALYSE DES RESULTATS	59
4.1. LE QUESTIONNAIRE	59
4.1.1. LES RESULTATS DU QUESTIONNAIRE	59
4.1.2. L'ANALYSE DES RESULTATS DU QUESTIONNAIRE	62
4.2. LES OBSERVATIONS	63
4.2.1. LE CARNET DE BORD	63
4.2.2. L'OBSERVATION DES SEANCES A PARTIR DES GRILLES D'OBSERVATION	66
4.3. LES ENTRETIENS	68
4.3.1. L'ANALYSE THEMATIQUE DES ENTRETIENS	68
4.3.2. LE RESSENTI GLOBAL DES FORMATEURS	102

5. DISCUSSION DES RESULTATS, PISTES D'AMELIORATIONS ET DIFFICULTES	103
5.1. VERIFICATION DE L'HYPOTHESE	103
5.2. DISCUSSION	103
5.3. PISTES D'AMELIORATIONS	105
5.4. APPROFONDISSEMENT DE LA DISCUSSION	105
5.5. DIFFICULTES	107
CONCLUSION	108
BIBLIOGRAPHIE	112
ANNEXES	114

Liste alphabétique des sigles et abréviations

ANDPC : Agence Nationale du Développement Professionnel Continu

ANESM : Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux

ARS : Agence Régionale de Santé

ASG : Assistant de Soins en Gériatrie

ASPID : Adoption, Substitution, Progrès, Innovation, Détérioration

CAFAS : Certificat d'Aptitude aux fonctions d'Aide-Soignant

DEI : Diplôme d'Etat d'infirmier

DGOS : Direction Générale de l'Offre de Soins

DPC : Développement Professionnel Continu

DRJSCR : Directions Régionales de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale

DU : Diplôme Universitaire

EHPAD : Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes

HAS : Haute Autorité de Santé

HPST : Hôpital Patient Santé Territoire

IFAS : Institut de Formation d'Aide-Soignant

IFSI : Institut de Formation en Soins Infirmiers

IFSO : Institut de Formation en Santé de l'Ouest

ISQ : Qualification des Services Intellectuels

MSP : Mise en situation professionnelle

OPCA : Organisme Paritaire Collecteur Agré

OPQF : Office Professionnel de Qualification des Organismes de Formation

RH : Ressources Humaines

RID : Recherche Innovation et Développement

SI : Systèmes d'Information

TAM : Technology Acceptance Model (modèle d'acceptation des technologies)

TIC : Technologie de l'Information et de la Communication

TICE : Technologie de l'Information et de la Communication pour l'Éducation

TRA : Théorie de la Raison Actionnée

VAE : Validation des Acquis de l'Expérience

Introduction

La réforme de santé du 26 janvier 2016 et la réforme de la formation professionnelle de 2014 entament des évolutions et changements auprès des établissements de formation en santé ces dernières années. Face au développement des moyens numériques, ceux-ci doivent désormais penser au renouvellement des pratiques professionnelles et de formation en intégrant les technologies de l'information et de la communication. Ceci nécessitent de revoir les modalités des formations initiales et continues. Ces changements touchent notamment la formation aide-soignante puisque les compétences de ces professionnels évoluent. Le référentiel de formation doit s'ajuster et être actualisé. Depuis mai 2015, des travaux de réingénierie de la formation aide-soignante ont été impulsés par la Direction Générale de l'Offre de Soins (DGOS). Un nouveau référentiel de formation aide-soignante devrait voir le jour bientôt.

Dans ce contexte, l'IFSO, organisme de formation dans le domaine sanitaire et médico-social au sein duquel j'effectue mon travail de recherche dans le cadre d'un contrat professionnel, doit s'intéresser à plusieurs axes de développement. Par exemple, à l'introduction du numérique au sein des formations pour répondre aux nouvelles exigences de la formation, tout en profitant de ses avantages et en familiarisant les apprenants à l'utilisation des outils numériques.

D'autre part, en 2015 le projet stratégique de l'IFSO est arrivé à son terme. Un nouveau projet stratégique est initié en association avec l'élaboration du projet associatif. Trois axes de développement sont retenus :

- Renouveler l'offre de formation, étendre la formation, créer des parcours professionnalisant et constituer une expertise en dynamique de professionnalisation
- Le développement de l'expertise organisationnelle des établissements de santé, à savoir le coaching et l'accompagnement, sur l'audit organisationnel et l'appui aux projets de santé des établissements.
- Le développement d'une expertise en termes d'innovation sociale

A côté de cela, l'organisme doit également s'aligner aux impératifs venus des financeurs et des tutelles. Les contraintes budgétaires obligent l'IFSO à économiser.

L'utilisation des TIC, et plus précisément des TICE, peut donc répondre aux changements auxquels doit faire l'IFSO face aux réformes et au contexte d'évolution de l'organisme. Elle représente la possibilité d'améliorer l'offre de formation d'une part. Les technologies peuvent, d'autre part, répondre aux particularités de l'organisation de la formation aide-soignante centrée sur les compétences. Enfin, elles permettent de s'aligner aux contraintes budgétaires. C'est pourquoi, la mise en place d'un projet TICE à l'IFSO a pris sens au sein même de cette problématique.

Ce projet prend la forme d'une formation-action sur l'usage des TIC par les salariés en visant à encourager le collectif et le collaboratif. Avec l'émergence des pratiques d'usage du numérique, il s'agit de faire évoluer le système d'information de l'association et de développer une culture "d'organisation apprenante".

Dans ce projet, un volet est consacré à l'introduction du e-learning dans les pratiques des formateurs permanents de l'IFSO. Cette approche pédagogique représente une nouveauté au sein de cet organisme de formation qui ne dispensait que des formations présentielles avec très peu d'outils numériques. L'objectif de ce volet est de développer des outils e-learning dans les pratiques des formateurs qui serviraient, en plus des formations, à favoriser la mutualisation entre chaque salariés et faciliter la mise en commun des ressources pédagogiques.

C'est de ce contexte que découle la naissance de mon sujet de mémoire. Nous avons souhaité, en concertation avec la direction de l'IFSO, orienter mon mémoire sur l'appropriation du e-learning par les formateurs permanents de l'institut en lien avec l'initiation de Bruno Devauchelle durant le projet TIC. Pour approfondir cette thématique, nous avons tiré les constats suivants :

- Constat 1. Dans la problématique de la conduite du changement, les directeurs ont fait appel à Bruno Devauchelle pour intégrer les TIC dans les pratiques des salariés. Dans cette démarche, tous les membres de l'IFSO travaillent par groupe de travail. Ils ont donc maintenant l'habitude de travailler en groupe.
- Constat 2. Comme mentionné précédemment, seulement des formations présentielles intégrant peu d'outils numériques étaient dispensées à l'IFSO, jusqu'à mon arrivée.

- Constat 4. Les formateurs permanents sont réticents face à l'arrivée du e-learning au sein de l'IFSO et ne perçoivent pas l'intérêt d'intégrer des outils relevant des TICE au sein de la formation des aides-soignants.
- Constat 3. Les formateurs permanents manquent de compétences technologiques et ne sont pas familiers avec le e-learning, ni même avec les outils numériques qu'ils intègrent très peu à leurs formations. Les outils numériques les plus fréquemment utilisés restent pour la plupart très basiques : vidéos, Power Point, voir questionnaire.
- Constat 5. Les formateurs permanents distinguent globalement mon rôle, c'est-à-dire celui de développer le e-learning, sans pour autant cerner les liens qui existent entre nous et notre complémentarité pour favoriser les apprentissages.

De ces constats émergent deux problèmes principaux qui nous ont amenés à nous poser plusieurs questions :

- Problème 1. Les formateurs permanents ne s'impliquent et ne se projettent pas dans le développement du e-learning à l'IFSO. Peu d'entre eux envisagent d'intégrer ce type d'outils dans leur formation. Comment impliquer les formateurs dans l'intégration des TICE afin qu'ils puissent plus facilement se projeter et percevoir l'intérêt du e-learning pour leurs pratiques pédagogiques ?
- Problème 2. Les formateurs permanents n'ont pas conscience de l'importance de leur présence et de leur expertise (en tant qu'experts contenus) pour la conception d'outils ou de formations e-learning. Comment contribuer à la prise de conscience de leur nécessité au sein de mon travail ?

Pour vérifier ces constats de départ et débiter les recherches dans le bon sens, un questionnaire a été distribué aux 28 formateurs permanents de l'IFSO. Celui-ci m'a permis, dans un premier temps, de fixer mes pistes de recherche. Puis, dans un second temps, de l'utiliser pour mes expérimentations et l'analyse des résultats de recherche.

Les résultats du questionnaire ont perturbés l'amorce de mon travail. En effet, les constats que nous avons posés ne coïncidaient finalement pas totalement avec les réponses collectées. Nous partions du constat que les formateurs étaient réticents et incompetents pour intégrer le e-learning dans leurs pratiques et qu'une faible part d'entre eux était encline à l'utiliser. Les résultats récoltés m'ont donc poussés à réorienter les pistes de recherches. Finalement, à travers les résultats nous les retrouvons motivés et intéressés par l'introduction du e-learning dans leurs pratiques pédagogiques. Ce type de perturbation n'est pas nouvelle dans la structure. Ceci explique que tout au long de ce mémoire, je devrais être confrontée et prendre en compte la notion d'incertitude. Cette particularité propre au terrain mouvant de l'institut depuis les changements évoqués précédemment, a nécessité des réajustements permanents pour mener à bien ce travail.

Il a fallu alors partir d'un autre point de départ. Initialement, nous souhaitions voir évoluer l'intention d'usage et les représentations du e-learning chez les formateurs permanents de l'IFSO. Désormais, l'objectif serait d'observer l'évolution de cette attitude positive au fur et à mesure de mes expérimentations. N'assisterions-nous pas au mécanisme inverse de désaffection après un engouement ?

Ces résultats nous permettent de continuer le travail sous un angle différent en gardant en ligne de mire un des objectifs de la dynamique de changement de l'IFSO, celui de tendre vers l'introduction du e-learning dans les pratiques des formateurs permanents. Pour répondre à cet objectif, je devrais me concentrer sur l'attitude des formateurs permanents tout en prenant en compte le contexte de changement auquel fait face l'organisation. Le résultat escompté serait d'aboutir vers une appropriation du e-learning dans les pratiques des formateurs au travers d'une acculturation numérique. Plus précisément, une intention d'utiliser le e-learning dans leurs différentes actions formations.

Ceci interpelle quatre concepts. Tout d'abord, le concept d'appropriation des Technologies de l'Information et de la Communication qui est au cœur de la dynamique de changement des pratiques professionnels des salariés de l'IFSO. L'objectif de l'organisme étant de tendre vers une introduction du e-learning au sein des formations. Pour accompagner en douceur cette transition, la direction a opté pour la mise en œuvre d'une formation-action dans le but de toucher les représentations et faire prendre conscience de l'intérêt du e-learning. Le travail autour de ce mémoire est de s'intéresser, globalement, à l'appropriation du e-learning chez les

formateurs permanents de l'association. Pour ce concept, je me suis principalement appuyée sur les travaux de Jouët, Martineau, Proulx, mais aussi Peraya et Peltier.

Dès lors que nous nous intéressons au concept d'appropriation, nous devons également porter une attention particulière au concept d'attitude face aux technologies. L'attitude guide l'appropriation, ou non, d'une technologie. Ces deux concepts abordent l'intention d'usage, une notion qui concerne directement la problématique de ce mémoire. En effet, ce que la direction de l'IFSO veut s'assurer à l'issue de l'expérimentation, et avant l'introduction définitive dans les pratiques, c'est une intention d'usage de ce type d'outils par les formateurs permanents. Pour ce faire, il a été pertinent d'étudier les théories de la raison actionnée (Fishbein et Ajzen, 1975) et du comportement planifié (Ajzen, 1988 et 1991), mais surtout le modèle d'acceptation des technologies ou Technology acceptance model (TAM) développé par Davis (1989). Ce modèle semble particulièrement adapté pour les recherches du mémoire. En effet, l'objectif est d'évaluer l'intention d'usage des TICE des formateurs permanents de l'IFSO. Pour cela, je me suis appuyée sur les facteurs d'utilité perçue, de facilité perçue et d'intention d'usage. Par ailleurs, ce modèle permet également de nous donner un aperçu de leurs attitudes. Pour terminer, le modèle ASPID de T. Karsenti a été sélectionné pour l'intérêt de son processus d'adoption et d'intégration des technologies dans les pratiques pédagogiques des enseignants et formateurs.

L'IFSO se trouve dans un processus d'acculturation numérique. Plus précisément, les formateurs sont confrontés à un processus d'acculturation au e-learning. Celle-ci prend la forme d'une formation-action instituée par Bruno Devauchelle, travail qui est prolongé par mes différentes actions. Pour ce mémoire de recherche, je m'appuie donc sur le travail initié par Bruno Devauchelle. Trois chercheurs ont attiré mon attention pour ce concept. Le regard de Roger Bastide a d'abord permis d'apporter une vision générale de ce phénomène. Aujourd'hui l'acculturation peut-être étudiée du point de vue du numérique. De ce fait, Jean-François Cerisier propose d'analyser ce processus sous le prisme temporel. Bruno DEVAUCHELLE choisi, pour sa part, de mettre en exergue le paradigme du métissage.

Pour finir, il est intéressant de porter un regard sur la sociologie du changement dans les organisations, phénomène que l'on retrouve à l'IFSO. À ses débuts elle se compose de deux paradigmes que Philippe Bernoux traduit comme *“la construction des règles que se donne*

tout groupe humain pour agir d'une part, celle du sens que les individus donnent à leurs actions d'autre part"¹. L'intérêt de ses travaux m'a poussé à m'orienter vers ce sociologue.

Pour conduire mes expérimentations et récolter les données nécessaires pour l'exploitation de mon travail, j'ai fait le choix de m'appuyer sur deux outils méthodologiques, en plus du questionnaire : l'observation et l'entretien compréhensif. Durant mon travail de mémoire j'ai tenu un carnet de bord afin de noter chaque situation, comportement, que j'estimais intéressants pour mes observations. Dans un deuxième temps, j'ai observé deux groupes de formateurs qui ont travaillé sur la conception d'outils e-learning lors de séances de travail, toujours dans l'objectif d'observer leurs attitudes. A l'issue des séances, j'ai mis en place des entretiens compréhensifs avec chaque formateur. Le but étant de voir si, après une conception concrète, l'attitude vis-à-vis du e-learning et l'intention d'usage des formateurs d'outils e-learning avaient évoluées, et de quelle manière.

L'implication des formateurs permanents dans la conception d'outils e-learning permet-elle de développer leur intention d'utiliser les TICE dans leur formation ? À quelles conditions ? Quels sont les principaux facteurs qui influencent ce phénomène ?

Nous émettons l'hypothèse que ces séances de conception e-learning par groupe pourraient développer des facteurs confortant chez les formateurs leur intention, ou non, d'utiliser le e-learning au sein de leurs formations tout en améliorant la visibilité du rôle du concepteur pédagogique multimédia et la collaboration entre les formateurs et le concepteur pédagogique multimédia.

Le présent mémoire débute par une partie contextuelle énonçant les réformes, le contexte particulier, ainsi que les évolutions de l'IFSO, à l'origine du bouleversement de ses pratiques et expliquant la naissance de mon travail de recherche. Suit ensuite la description des concepts, modèles et théories sur lesquels s'appuie le mémoire, me permettant ainsi de formuler la problématique. Après avoir expliqué mes choix méthodologiques dans la troisième partie, j'entame une présentation et une analyse des résultats dans une quatrième partie. La cinquième et dernière partie sera consacrée à la discussion des résultats, aux pistes d'améliorations et aux difficultés rencontrés tout au long de l'élaboration du présent mémoire.

¹ Philippe BERNOUX, *La sociologie des entreprises*, Paris, Points, 2009, (Points Essai).

1. Cadre contextuel

Je débiterai la partie contextuelle, en informant que ce mémoire s'effectue dans le cadre d'un contrat de professionnalisation au sein de l'IFSO (Institut de Formation Santé de l'Ouest). Cet organisme de formation intervient dans le domaine de la santé, plus spécifiquement dans le secteur sanitaire et médico-social. Une partie sera consacrée plus loin à la présentation de cet établissement.

Le cadre contextuel de ce mémoire sera rythmé par deux réformes opérées par l'Etat d'une part et le contexte particulier de ces dernières années à l'IFSO d'autre part. Tout cet ensemble démontrera les raisons du bouleversement des pratiques numériques de cet organisme de formation. Afin de combler ces bouleversements, ce dernier a engagé un projet de formation-action reposant sur l'usage des Technologies de l'Information et de la Communication au service du collectif et du collaboratif.

Des réformes et un contexte particulier à l'origine du bouleversement des pratiques numériques de l'IFSO

Des changements s'opèrent au sein des établissements de formation en santé suite aux évolutions impulsées par l'Etat ces dernières années :

- La réforme de santé du 26 janvier 2016 qui s'articule autour de trois axes : le renforcement de la prévention, la réorganisation autour des soins de proximité à partir du médecin généraliste avec la notion de parcours de soin et le développement des droits des patients.
- La réforme de la formation professionnelle de 2014 qui souligne l'individualisation et la sécurisation des parcours de formation

Dans ce contexte le ministère de la santé a opéré une réforme des différents dispositifs de formation des métiers paramédicaux dont le métier d'aide-soignant. De plus la loi HPST

(Hôpital Patient Santé Territoire) de 2009 renforce la place de la formation continue de professionnels de santé par le dispositif du DPC (Développement Professionnel Continu). Ce dispositif de formation, destiné aux professionnels de santé, voit le jour en 2009 avec cette même loi (Hôpital, patients, santé et territoires) et devient réellement opérationnel à partir du 1^{er} janvier 2013. « *L'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins* »² est au cœur de ce programme. Désormais, les professionnels de la santé ont l'obligation d'assister au minimum à un programme de DPC tous les trois ans. Ceci leur permet de jouer un rôle dans leur formation et d'encourager la collaboration interprofessionnelle.

L'ensemble de ces différentes réformes engage un terrain de réflexion pour le renouvellement des pratiques professionnelles et de formation où les technologies de l'information et de la communication prennent une place de plus en plus importante via le développement des moyens numériques.

Ces évolutions obligent certains organismes de formation à penser aux modalités de formation initiale et continue et aux transformations à y apporter pour poser les changements à mettre en œuvre.

1.1. Deux réformes qui impliquent de revoir les pratiques

1.1.1. La réforme de la formation professionnelle (2014)

La loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale³ vise le développement des compétences. Les salariés doivent être mieux préparés aux métiers et aux technologies actuelles.

Cette réforme de la formation professionnelle de 2014 provoque un impact sur l'offre de formation. On constate que l'écart entre les formations initiales et continues diminue. En

² AGENCE NATIONAL DU DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL CONTINU, « Le DPC en pratique », [En ligne], <https://www.agencedpc.fr/le-dpc-en-pratique> (page consultée le 7 juin 2017).

³ LOI n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale (1), [En ligne], <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000028683576>, (page consultée le 7 juin 2017).

effet, les situations de travail sont au cœur de ces deux types de formation. Les technologies ont donc un rôle à jouer.

Les règles de financement de la formation professionnelle, quant à elles, sont réparties autrement. Plus précisément, le financement prend la forme d'une contribution unique qui est adaptée à la taille de la structure. Celle-ci est collectée par l'OPCA (organismes paritaires collecteurs) seulement. Le budget consacré aux actions de formation se trouvant diminué, les organismes de formations doivent trouver des formations moins chères. L'intérêt des technologies prend dès lors tout son sens. La réforme du financement des formations incite donc au développement du numérique. C'est dans cette logique que l'IFSO entame une phase de déploiement des moyens numériques au sein même de ses formations.

Au regard de ces réformes et de l'évolution du contexte, les différentes fonctions des organismes de formation évoluent et de nouvelles fonctions émergent. L'IFSO en est l'exemple typique : l'association engage la création d'un poste d'ingénieur pédagogique multimédia.

1.1.2. La réforme de la santé 2016

La loi de la modernisation du système de santé du 26 janvier 2016 incite à repenser les pratiques professionnelles tout autant que l'offre de formation.

À l'ère du numérique, il semble indispensable d'intégrer les Technologies de l'Information et de la Communication au sein des pratiques d'accompagnement et de soins. On constate l'utilisation accrue de la télémédecine, de la robotique pour la prévention, ou encore le dossier patient informatisé. La réforme santé 2016 impacte les pratiques professionnelles via les technologies. Par exemple, pour améliorer le confort d'une personne âgée en EHPAD et diminuer le coût des soins, la télémédecine sera un moyen de garantir la qualité d'une consultation par un spécialiste sans avoir les frais et l'inconfort d'un déplacement.

Cette loi de modernisation du système de santé s'intéresse, aussi, à la formation continue (formation tout au long de la vie) des professionnels de la santé via entre autre par le DPC. Ce dispositif est propre au champ de la santé. L'objectif recherché est *“le maintien et*

l'actualisation des connaissances et des compétences ainsi que l'amélioration des pratiques"⁴.

Tous ces changements incitent le développement du numérique dans les pratiques des professionnels de santé et dans leur formation professionnelle. Ceux-ci nécessitent de revoir les modalités des formations initiales et continues. Dans ce contexte, les établissements doivent s'intéresser à plusieurs axes de développement :

- L'utilisation des moyens numériques au sein même des pratiques professionnelles a une influence sur les formations. Ceci oblige les organismes de formation à s'ajuster. L'introduction du numérique au sein de leurs formations permet à la fois de familiariser les apprenants à l'utilisation des technologies et de tirer parti de ces outils pour l'apprentissage (individualisation des parcours, choix du temps de travail, serious games, simulations, ...).
- L'accroissement des moyens de communication et d'information associé à une utilisation plus accessible facilite :
 - les interactions entre les personnels des différents secteurs de santé (hôpital, domicile, établissements d'hébergement, les services de prévention et de formation ...),
 - la mise en œuvre de dispositifs de formation associant le présentiel et le distanciel (hybridation des formations).

1.2. La formation des aides-soignants en évolution depuis 2005

Depuis quelques années le domaine sanitaire et médico-social subit des changements : les publics accueillis et les techniques de soins évoluent, ainsi que le cadre législatif. Pour

⁴ LOI n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé (1), Titre III, chapitre 1^{er}, article 114, [En ligne], https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexteArticle.do;jsessionid=FF995EF5DE1C8A90A0A3A61A40917E53.tpdila09v_3?cidTexte=JORFT-EXT000031912641&idArticle=LEGIARTI000031916362&dateTexte=20160127, (page consultée le 7 juin 2017).

cette raison, les compétences attendues des aides-soignants sont revues et mises à jour nécessitant l'actualisation du référentiel de formation

En 2005, le décret du 22 octobre institue une nouvelle organisation de la formation aide-soignant à partir des compétences et non plus d'apports de connaissances. Chacune de ces compétences se voient attribuées des savoir-faire et des connaissances indispensables pour accomplir les activités et permettre d'être opérationnel sur le terrain professionnel.

Cette formation est construite à partir du référentiel d'activité et de compétences du métier d'aide-soignant qui décline 8 compétences que l'on retrouve dans les 8 modules de formation :

- **Module 1.** Accompagnement d'une personne dans les activités de la vie quotidienne (140h) relevant de la compétence « Accompagner une personne dans les actes essentiels de la vie quotidienne en tenant compte de ses besoins et de son degré d'autonomie »⁵.
- **Module 2.** L'état clinique d'une personne (70h) relevant de la compétence « Apprécier l'état clinique d'une personne »⁶.
- **Module 3.** Les soins (175h) relevant de la compétence « Réaliser des soins adaptés à l'état clinique de la personne »⁷.
- **Module 4.** Ergonomie (35h) relevant de la compétence « Utiliser les techniques préventives de manutention et les règles de sécurité pour l'installation et la mobilisation des personnes »⁸.
- **Module 5.** Relation-communication (70h) relevant de la compétence « Etablir une communication adaptée à la personne et son entourage »⁹.
- **Module 6.** Hygiène des locaux hospitaliers (35h) relevant de la compétence « Utiliser les techniques d'entretien des locaux et du matériel spécifique aux établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux »¹⁰.

⁵ Ministère des affaires sociales et de la santé, *Recueil des principaux textes relatifs à la formation conduisant au diplôme d'État aide-soignant*, 2017.

⁶ Ibid.

⁷ Ibid.

⁸ Ibid.

⁹ Ibid.

¹⁰ Ibid.

- **Module 7.** Transmissions des informations (35h) relevant de la compétence « Rechercher, traiter et transmettre les informations pour assurer la continuité des soins »¹¹.
- **Module 8.** Organisation du travail (35h) relevant de la compétence « Organiser son travail dans une équipe pluriprofessionnelle »¹².

La formation est dispensée sur 41 semaines (1435 h, soit 35h par semaine) d'enseignement théorique et clinique effectuée à l'institut de formation et en stage. L'enseignement en institut se déroule sur 17 semaines (595 h). Il est constitué de cours, de séances d'apprentissages pratiques et gestuels, de travaux dirigés et de travaux de groupe. Les 24 autres semaines (840 h) prennent la forme d'un enseignement clinique au travers de stages favorisant l'apprentissage de la pratique professionnelle. Ils peuvent avoir lieu en milieu hospitalier ou extra-hospitalier. Pour chaque stage, un tutorat est organisé par l'équipe pédagogique de l'institut et le responsable d'encadrement de la structure d'accueil. Enfin, l'évaluation des modules de formation prend la forme d'épreuves écrites, orales et pratiques, et de MSP (mises en situation professionnelle composées d'une analyse de la situation d'une personne dans le cadre de la participation à la démarche de soins et d'une réalisation d'un ou plusieurs soins). L'élève est également évalué lors des stages cliniques par les responsables de l'accueil et de l'encadrement sur son niveau d'acquisition de chaque unité de compétences.

D'un autre côté, le métier d'aide-soignant se voit attribuer une définition plus précise. Il *“exerce son activité sous la responsabilité de l'infirmier, dans le cadre du rôle propre dévolu à celui-ci. Dans ce cadre, il réalise des soins liés aux fonctions d'entretien et de continuité de la vie visant à compenser partiellement ou totalement un manque ou une diminution de l'autonomie de la personne”*¹³. Il assiste donc l'infirmier dans ses pratiques professionnelles. L'aide-soignant gère les tâches subalternes de soins d'hygiène et de confort aussi bien physiques, que psychologiques et sociales. Les soins devant répondre aux besoins d'entretien de la vie et devant compenser une diminution d'autonomie doivent *« s'inscrire dans une approche globale de la personne soignée et prendre en compte la dimension relationnelle des*

¹¹ Ibid.

¹² Ibid.

¹³ Arrêté du 22 octobre 2005 relatif à la formation conduisant au diplôme d'Etat d'aide-soignant, Annexe I, article 1^{er}, [En ligne], <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000449527>, (page consultée le 7 juin 2017).

soins »¹⁴. Le référentiel d'activité précise également que le rôle de l'aide-soignante est d'accompagner la personne dans les activités de la vie quotidienne est de contribuer à son bien-être. Huit activités y sont répertoriées. Six d'entre elles décrivent les tâches constitutives du métier : dispenser des soins d'hygiène corporelle, observer l'état de la peau et des muqueuses, assurer l'entretien de la chambre. La septième, qui définit la part relationnelle du soin est, comme les précédentes, formulée en terme d'objectifs d'action : « *accueillir, informer et accompagner les personnes et leur entourage* »¹⁵.

Depuis mai 2015, des travaux de réingénierie de la formation aide-soignante ont été impulsés par la Direction Générale de l'Offre de Soins (DGOS). Ceux-ci portent sur l'allongement de la formation en passant de 8 à 10 compétences pour pouvoir obtenir le Diplôme d'Etat d'aide-soignant. Les deux nouvelles compétences porteraient sur l'animation et sur le tutorat auprès des stagiaires ou des nouveaux professionnels. Les travaux veulent également aller vers un diplôme de niveau IV, qui est actuellement au niveau V.

Cette réingénierie a pour enjeux d'adapter le métier d'aide-soignant aux besoins réels de patients et des établissements.

De fait une nouvelle définition du métier, plus adaptée, doit être proposée.

Ces travaux de réingénierie devraient aboutir vers un nouveau référentiel de formation aide-soignante.

1.3. L'IFSO : une structure dans laquelle émergent de nouveaux besoins

1.3.1. La présentation de la structure et de son contexte

L'INSTITUT FORMATION SANTE DE L'OUEST (IFSO) est une association, à but non lucratif, régie par la loi de 1901. En tant qu'organisme de formation professionnelle, elle intervient dans le secteur sanitaire et médico-social. L'IFSO compte sept IFAS (Institut de Formation d'Aide-Soignant) situés géographiquement en Bretagne et dans les Pays de la Loire (Angers, Landerneau, Laval, La Roche-sur-Yon, Le Mans, Nantes et Rennes) et dont le

¹⁴ Arrêté du 25 janvier 2005 relatif aux modalités d'organisation de la validation des acquis de l'expérience pour l'obtention du diplôme professionnel d'aide-soignant, [En ligne], <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2005/1/25/SANH0520299A/jo>, (page consultée le 7 juin 2017).

¹⁵ Ibid., Annexe I.

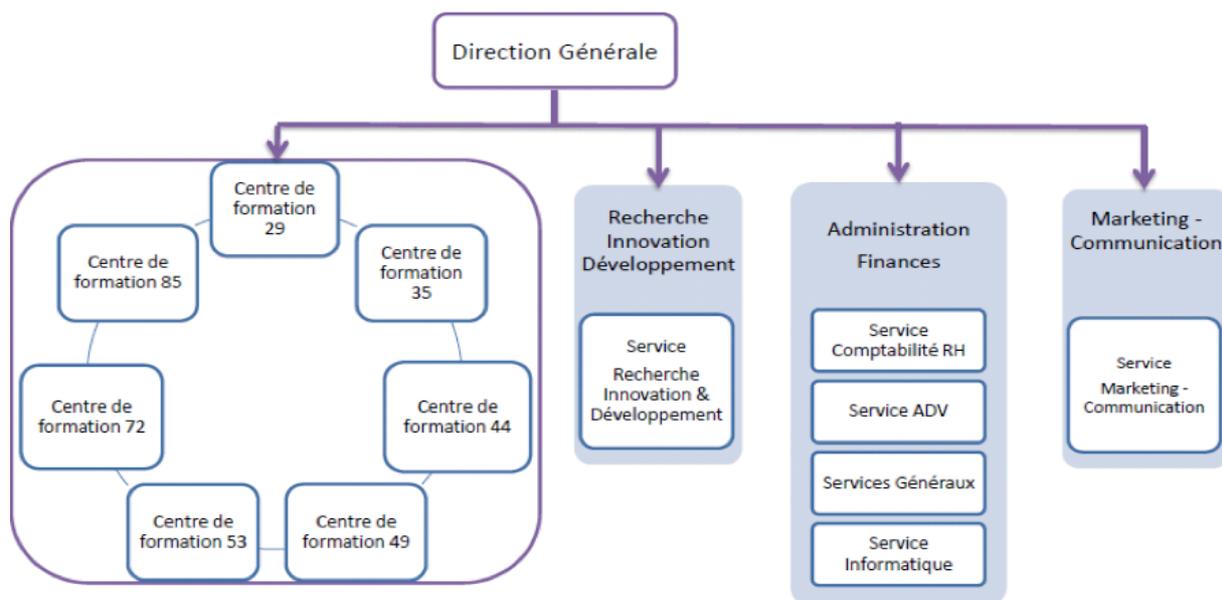
siège social est basé à Angers. Actuellement cinquante-cinq professionnels agissent pour le bon fonctionnement de l'association.

L'association a vu le jour en 1973 dans l'objectif de former les aides-soignants du Maine-et-Loire (préparation au C.A.F.A.S) auprès des établissements hospitaliers privés. Par la suite, elle inclut dans son champ d'action les jeunes à la recherche d'un premier emploi, puis les salariés du secteur de la santé et des soins.

Aujourd'hui elle propose de la formation initiale pour devenir aide-soignant et de la formation continue pour tous professionnel du champ sanitaire, médico-social et social sur l'ensemble du territoire national.

Chaque centre de formation est dirigé par un directeur cadre de santé. Les formations sont assurées par des formateurs tous infirmiers et les suivis administratifs sont conduit par des secrétaires.

Le siège social abrite un service de Recherche Innovation et Développement et le service Administration et Finances : pour cela on trouve des ingénieurs de formation, des assistantes de formation et des professionnels du service Administration et Finances. Voir l'organigramme ci-dessous :



Organigramme de l'IFSO

L'organisme réunit quatre types d'activités :

- Centre de formation : il regroupe sept centres de formation, appelés Instituts de Formation pour Aides-Soignants (IFAS), répartis en Bretagne et dans les Pays de la Loire. Ceux-ci sont composés de directeurs, d'un coordinateur hiérarchique IFAS, de chargées de formation continue, d'une équipe pédagogique (composée d'une vingtaine de formateurs permanents) et d'une équipe administrative.

L'organisme emploie deux types de formateurs : les formateurs permanents et les formateurs occasionnels. Les formateurs permanents interviennent à la fois en formation initiale et en formation continue. Ils possèdent tous au minimum un diplôme d'Etat d'infirmier (DEI). Certains ont une formation complémentaire (Master, Licence, DU, Certificat de compétence, formation continue). L'IFSO se différencie par sa richesse des profils : pour certains c'est la maîtrise pédagogique qui prime tandis que pour d'autres c'est l'expertise soignante. Les formateurs occasionnels, comme leur nom l'indique, interviennent pour l'association occasionnellement pour la formation initiale ou continue pour un domaine d'expertise précis. C'est par la mutualisation des expériences, le partage de connaissances, l'échange que la compétence collective de l'IFSO s'est construite et continue de se développer.

- Recherche Innovation et Développement : une directrice et une consultante formatrice agissent pour cette activité. Ce service a mis en place une veille de l'évolution du contexte, des pratiques de formation. D'autre part, il accompagne l'axe d'innovation pédagogique, mais aussi les équipes dans l'évolution de l'offre. Mes missions étant liées à ces objectifs, c'est tout naturellement que j'ai intégré ce service.
- Le service Administration et Finances : activité composée d'un service comptabilité et RH, d'un service administration des ventes, des services généraux et d'un service informatique. On retrouve un directeur administratif financier, une responsable administrative et comptable, une comptable, une responsable administration des ventes, une coordinatrice projet, une assistance administration des ventes, une secrétaire administration des ventes, un responsable service informatique et une assistance administrative en charge des services généraux.
- Marketing Communication : une chargée de communication travaille pour cette activité.

L'ensemble de ces activités est géré par un directeur général.

L'IFSO en schéma :



Visuel issu du catalogue 2017 de l'IFSO

1.3.2. Le projet associatif

En 2015, le projet stratégique arrive à échéance. Un nouveau projet stratégique est initié en association avec l'élaboration du projet associatif.

Le projet associatif est engagé pour :

- « Répondre aux besoins de santé sur les territoires »¹⁶. Pour cette raison, l'IFSO se veut être à la fois une association d'utilité sociale, un réseau d'instituts de formation des aides-soignants et une entreprise de formation professionnelle.
- « Faire face aux mutations des mondes de la santé, de la formation professionnelle et des politiques publiques »¹⁷.
- « Répondre au défi de la transformation du métier d'aide-soignant ». Le métier est confronté à de « nouveaux savoirs, à de nouveaux publics (élargissement du métier) et

¹⁶ Institut de Formation en Santé de l'Ouest, Projet associatif.

¹⁷ Ibid.

à l'intégration de savoirs extérieurs à la filière sanitaire »¹⁸ (décloisonnement du sanitaire et du social et intégration de savoirs sociologique, anthropologique, etc.).

- « *Se donner une ambition cohérente et forte, dans une perspective de contribution à l'intérêt général* »¹⁹. En effet, l'IFSO veut intervenir dans l'Ouest et plus largement sur l'ensemble du territoire national en tant que centre de formation, d'expertise et d'innovation sociale spécialisé dans le domaine de la Santé et Travail.

Pour cela, le projet associatif va permettre de :

- « renforcer l'impact social de l'activité de l'IFSO » et améliorer la valeur ajoutée du numérique,
- « définir un positionnement de l'IFSO au cœur du système de santé et de soin »,
- « mobiliser et motiver l'ensemble de l'équipe salariée de l'IFSO dans un projet d'innovation collaborative »,
- « développer les capacités d'expertise de l'IFSO »,
- « identifier les pistes de diversification d'activité »,
- « renforcer le maillage territorial »²⁰.

1.3.3. La déclinaison stratégique du projet associatif

L'IFSO vise l'objectif de « *devenir un pôle d'expertise en matière de Santé et Travail* »²¹.

L'association a retenu trois axes de développement pour les années à venir :

- *Axe 1. « L'approfondissement des missions traditionnelles de l'IFSO »* : il s'agit de renouveler l'offre de formation, d'étendre la formation, de créer des parcours professionnalisant et de constituer une expertise en dynamique de professionnalisation.
- *Axe 2. « Le développement de l'expertise organisationnelle des établissements de santé »* : repose sur le coaching et l'accompagnement, sur l'audit organisationnel et l'appui aux projets de santé des établissements.

¹⁸ Ibid.

¹⁹ Ibid.

²⁰ Ibid.

²¹ Ibid.

- Axe 3. « *Le développement d'une expertise en termes d'innovation sociale* » : s'intéresse à l'animation scientifique et experte, à la création de Maison de l'Aide-Soignant et au conseil sur les systèmes territoriaux de santé.

Pour mener à bien ces projets, l'IFSO se positionne sur une approche de recherche-action. Dans ce sens, une organisation interne collaborative a été mise en place et comprend :

- Un comité d'orientation,
- Un comité de direction.
- Un comité de suivi,
- les communautés de travail.

Cette organisation a pour but de favoriser l'intégration d'une culture du « Faire ensemble ».

L'IFSO doit également s'aligner aux impératifs venus des financeurs et des tutelles (OPCA, CR, ARS et autres).

Pour la formation des aides-soignants, l'organisme bénéficie de subventions de fonctionnement qui sont définies et attribuées par les conseils régionaux de Bretagne et des Pays de la Loire. Pour la Bretagne ces subventions couvrent les frais de fonctionnement des deux IFAS de Bretagne. Pour les Pays de la Loire, la subvention ne couvre pas l'ensemble des frais liés à la mise en œuvre des formations sur les cinq IFAS. Ce qui nécessite une réflexion sur l'organisation pour rationaliser le fonctionnement, améliorer l'efficacité des prestations, tout en garantissant la qualité de l'offre de formation. Cette contrainte budgétaire engage les équipes dans une réflexion sur ses pratiques. L'ouverture vers les TICE est un des axes de réflexion.

L'ARS (représente l'Etat et est garant du respect de l'arrêté de 2005 concernant la mise en œuvre de la formation AS) et la DRJSCR (représentant l'Etat et est garante de la certification) veillent au respect du cadre législatif et réglementaire et imposent un certain nombre de fonctionnement en lien avec le référentiel de formation (arrêté d'octobre 2005).

L'utilisation des TICE est donc un des moyens d'améliorer l'offre de formation. Elles répondent, par exemple, à l'un des principes et méthodes pédagogiques du référentiel de formation du diplôme d'état d'aide-soignant, à savoir l'individualisation du suivi pédagogique. La formation à distance s'appuyant sur les TICE permettant cela. De plus, les

technologies peuvent répondre aux particularités de l'organisation de la formation aide-soignante centrée sur les compétences. L'usage des simulations comportementales et des Serious Games permettent d'aller vers l'acquisition des compétences. De plus, les contraintes budgétaires obligent à économiser.

La mise en place d'un projet TICE prend sens au sein même de cette problématique puisque les productions des formateurs permanents vont être mises en commun au travers d'une valise pédagogique commune, la production de modules partagés. Celui-ci prend la forme d'une formation-action sur l'usage des TIC en visant à encourager le collectif et le collaboratif.

1.4. La solution de l'IFSO : engager un projet TIC de formation-action

En 2015, la direction met en œuvre un processus d'évolution interne avec pour objectifs le développement d'un travail collaboratif et de mutualisation des activités des sept centres et entre tous les professionnels de l'IFSO, les Technologies de l'Information et de la Communication venant soutenir et appuyer ce projet.

Premièrement, il s'agit de faire émerger des pratiques d'usage du numérique pour faire évoluer le système d'information de l'association sur les aspects administratif, organisationnel et pédagogique. Deuxièmement, la direction souhaite développer une culture "d'organisation apprenante", toujours soutenue par le numérique. Le numérique permettant de favoriser les interactions à distance, la mutualisation entre chaque salariés et faciliter la mise en commun des ressources.

Pour poser ces objectifs, la direction a mis en place un partage d'expériences dont découlent quatre besoins principaux :

- Le « *partage entre pairs et entre les différentes fonctions* »,
- La « *mutualisation et l'harmonisation des pratiques et des outils d'ingénierie de formation et pédagogique* »,
- La « *consolidation du travail collectif* »,

- L' « *intégration des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) dans les différentes activités de l'IFSO (activités de formation, d'audit et de conseil) »*²².

Tout ceci « *au service de la qualité des actions de formation et de l'efficience de celles-ci* »²³.

Les réformes et le contexte d'évolution de l'IFSO font émerger la nécessité d'un projet d'intégration des TIC au sein des pratiques des professionnels.

L'objectif général étant de « *consolider le travail de collaboration et de partage du collectif des cadres pour accompagner l'évolution des pratiques d'ingénierie et de pédagogie mise en œuvre par les ingénieurs, les formateurs et les assistants de formation via l'intégration des TIC* »²⁴.

Le cahier des charges pose les cinq objectifs opérationnels visés à l'issue de cette formation pour les professionnels de l'IFSO :

- « *Opérer une démarche réflexive sur leurs pratiques professionnelles (au niveau individuel et au niveau collectif) pour améliorer les pratiques de partage, de mutualisation et d'harmonisation des différents objets d'ingénierie et de pédagogie* »,
- « *Identifier les axes d'adaptation des pratiques au regard du contexte en mutation dans le monde de la formation professionnelle et dans le champ de la santé au service de l'exercice professionnel dans le champ de la santé (sanitaire, social et médico-social)* »,
- « *Créer une dynamique d'équipe pour innover et développer la mise en œuvre du projet pédagogique de l'IFSO dont le concept de professionnalisation en est le fil conducteur* »,
- « *Transférer les méthodes expérimentées lors de la formation/action, d'utilisation des TIC dans les différentes activités de l'IFSO (coordination d'une équipe pédagogique, ingénierie projet, ingénierie de formation, ingénierie pédagogique)* »,
- « *S'approprier la méthodologie d'élaboration d'outils pédagogiques utilisant les TIC pour participer à la constitution d'une valise pédagogique* »²⁵,

²² Institut de Formation Santé de l'Ouest, Cahier des charges formation TIC, 2015.

²³ Ibid.

²⁴ Ibid.

²⁵ Ibid.

Objectif principal : « *Permettre à l'ensemble des équipes de faire évoluer leurs pratiques de conception des formations (ingénierie, pédagogie) et de prendre en compte la place désormais indispensable du numérique pour l'hybridation des projets et des actions qu'ils mènent* »²⁶.

Ce projet prend la forme d'une formation-action étalée sur deux années, entre septembre/octobre 2015 et juin 2017 et piloté par Bruno Devauchelle. L'ensemble des professionnels de l'IFSO sont impliqués : les directeurs de chaque centre, les formateurs permanents, les assistants de formation, les secrétaires des centres de formation, les ingénieurs de formation et la direction. Tout le monde a assisté à des séminaires et une sensibilisation aux Technologies de l'information et de la communication (TIC).

Les deux années se sont organisées de la manière suivante :

- Première année :
 - Une journée avec les directeurs,
 - Quatre journées avec l'ensemble du personnel (trois journées en présentiel et une à distance).

Cette année, les salariés ont été répartis dans huit groupes de travail. Pour chaque groupe, différentes thématiques ont été constituées. Pour soutenir le projet plusieurs moyens numériques ont été mis en œuvre : un espace Moodle pour la mutualisation et les échanges en ligne ; Skype pour les réunions à distance ; Adobe Connect pour les échanges en direct avec l'ensemble du personnel. Le bilan de la première année, établi par les directeurs et Bruno Devauchelle, a constaté le succès de l'utilisation de ces différents moyens numériques.

- Deuxième année :
 - Quatre journées avec l'ensemble du personnel en présentiel.

La deuxième année procède au lancement de la valise pédagogique en tant qu'outil de collaboration et de mutualisation du travail inter-centre. Ma mission s'insère directement dans ce projet.

²⁶ Ibid.

1.4.1. Un volet consacré au e-learning

Nous utiliserons dans ce mémoire le terme e-learning pour désigner « *l'utilisation des nouvelles technologies multimédias et de l'Internet, pour améliorer la qualité de l'apprentissage en facilitant l'accès à des ressources et des services, ainsi que des échanges et la collaboration à distance.* » (Commission Européenne, 2001).

De plus le terme e-learning est désormais entré dans le vocabulaire commun des membres de l'IFSO.

Dans le projet fondé sur l'usage des TIC, un volet est consacré aux formations intégrant le numérique. C'est donc dans ce projet et dans l'objectif de s'ajuster au contexte et aux évolutions cités précédemment, qu'est né l'intérêt de tester le e-learning à l'IFSO. Jusqu'alors l'organisme proposait seulement des formations présentielles avec très peu d'outils numériques.

Dans cette logique et sur les conseils de Bruno Devauchelle, les directeurs ont décidé de m'embaucher en tant que stagiaire en Master 1 Ingénierie des Médias pour l'Éducation, puis en contrat professionnel lors du Master 2 entre septembre 2016 et septembre 2017, en tant que conceptrice pédagogique multimédia. Deux principales missions m'ont été attribuées :

- Créer des modules de formations e-learning,
- Introduire les outils numériques au sein des pratiques des formateurs permanents de l'IFSO.

C'est dans cette deuxième mission que mon mémoire s'effectue. La phase initiale dans l'intégration du e-learning à l'IFSO est d'accompagner les formateurs de l'organisme vers l'utilisation des outils dans leurs formations. Les directeurs constatent d'une part que très peu de formateurs sont familiers avec les outils TIC et d'autre part que la majorité d'entre eux sont réticents pour intégrer ce type de technologie. Ces derniers ont donc besoin d'être initiés au e-learning, avant que l'IFSO puisse passer à l'implantation définitive du e-learning. La formation-action initiée par Bruno Devauchelle et les recherches de ce mémoire, vont permettre d'appréhender cet angle du projet.

Pour conduire l'initiation, nous concevront, avec les formateurs, des outils e-learning pour la formation initiale aide-soignante sous la forme de modules. Les séances de conception permettront aux formateurs de se familiariser avec ce type d'outils (modules e-learning,

exercices interactifs, vidéos, ...). Après le mémoire, une fois les outils développés, nous pourrions évaluer l'utilisation de ceux-ci.

L'émergence de la demande de modules e-learning provient d'un croisement entre deux projets. D'une part, un projet transversal de formation à distance en ligne pour formateur occasionnel. Celui-ci fut le projet majeur sur lequel j'ai travaillé pendant mon année en alternance à l'IFSO. D'autre part, un projet de scénarisation de petits modules e-learning. Ceux-ci sont destinés à remplir la valise pédagogique commune. Ils ont vocation à être utilisés par chaque formateur qui abordera les thématiques traitées. Ces thématiques ont été sélectionnées et proposées par les formateurs eux-mêmes lors d'un atelier de scénarisation mis en œuvre pendant une journée du projet TICE.

Ces modules initiés par le projet TICE vont être le terrain de ma recherche. Ce mémoire permet de faire suite aux travaux débutés par Bruno DEVAUCHELLE. Le planning de mon alternance ne m'a pas permis d'assister à l'ensemble des journées du projet TIC, notamment la journée durant laquelle les modules ont vu le jour. Les formateurs ont alors commencé à réfléchir aux thématiques et aux contenus sans ma présence. J'ai par la suite pris le relais et fixé un cadre que nous pourrions découvrir dans la partie méthodologique. L'organisation que j'ai mise en place entre mai et juin a permis de concevoir les modules et de familiariser les formateurs à la conception e-learning. Le second objectif de ce travail était de les préparer et les encourager à utiliser ces modules au sein même de leurs actions de formation.

1.4.2. La commande et ses réajustements

Christophe CHAMARD, directeur général de l'IFSO, et Anne-Marie FRANCES, directrice RID, m'ont proposé d'orienter mon mémoire sur l'appropriation du e-learning par les formateurs permanents de l'IFSO en lien avec l'initiation de Bruno DEVAUCHELLE durant le projet TIC.

Pour approfondir cette thématique, nous avons commencé par tirer les constats suivants :

- *Constat 1.* Dans la problématique de la conduite du changement, les directeurs ont fait appel à Bruno DEVAUCHELLE pour intégrer les TIC dans les pratiques des salariés. Dans cette démarche, tous les membres de l'IFSO travaillent par groupe de travail. Ils ont donc maintenant l'habitude de travailler en groupe.

- *Constat 2.* Comme mentionné précédemment, l'IFSO dispensait, jusqu'à mon arrivée, seulement des formations présentielles et intégrant peu d'outils numériques.
- *Constat 3.* Les formateurs permanents manquent de compétences numériques et ne sont pas familiers avec le e-learning, ni même avec les outils numériques qu'ils intègrent très peu à leurs formations. Les outils numériques les plus fréquemment utilisés restent pour la plupart très basiques : vidéos, Power Point, ...
- *Constat 4.* Les formateurs permanents sont réticents face à l'arrivée du e-learning au sein de l'IFSO et ne perçoivent pas l'intérêt d'intégrer des outils relevant des TICE au sein de la formation des aides-soignants.
- *Constat 5.* Les formateurs permanents distinguent globalement mon rôle, c'est-à-dire celui de développer le e-learning, sans pour autant cerner les liens qui existent entre nous et notre complémentarité pour favoriser les apprentissages.

De ces constats émergent deux problèmes principaux qui nous ont amenés à nous poser plusieurs questions :

- *Problème 1.* Les formateurs permanents ne s'impliquent et ne se projettent pas dans le développement du e-learning à l'IFSO. Peu d'entre eux envisagent d'intégrer ce type d'outils dans leur formation.
- *Problème 2.* Les formateurs permanents n'ont pas conscience de l'importance de leur présence et de leur expertise (en tant qu'experts contenus) pour la conception d'outils ou de formations e-learning.

Comment impliquer les formateurs dans l'intégration des TICE afin qu'ils puissent plus facilement se projeter et percevoir l'intérêt du e-learning pour leurs pratiques pédagogiques ?
 Comment contribuer à la prise de conscience de leur nécessité au sein de mon travail ?

Pour vérifier ces constats de départ et débiter les recherches dans le bon sens, j'ai distribué un questionnaire aux 28 formateurs permanents de l'IFSO. Celui-ci m'a permis, dans un premier temps, de fixer mes pistes de recherche. Puis, dans un second temps, d'être utilisé pour mes expérimentations et l'analyse des résultats de recherche. Les résultats récoltés m'ont poussés à réorienter les pistes de recherches. En effet, les constats que nous avions posés ne coïncidaient finalement pas totalement avec les réponses collectées. Nous partions

du constat que les formateurs étaient réticents et incompetents pour intégrer le e-learning dans leurs pratiques et qu'une faible part d'entre eux était encline à l'utiliser. Finalement, à travers les résultats nous les retrouvons motivés :

- La majorité des formateurs permanents perçoivent plutôt bien l'intérêt du e-learning. Ils sont tous favorables à une initiation au e-learning. De même pour l'intégration du e-learning à l'IFSO.
- L'utilisation et l'intégration du e-learning dans leurs pratiques leur semble plutôt facile.
- La majorité a plutôt l'intention d'utiliser le e-learning dans leur formation, s'il se développe concrètement.

L'analyse de ces résultats sera développée dans la partie Présentation et analyse des résultats.

Nous devons alors partir d'un autre point de départ... Initialement, nous souhaitions voir évoluer l'intention d'usage et les représentations du e-learning chez les formateurs permanents de l'IFSO. Désormais, l'objectif serait d'observer l'évolution de cette attitude positive au fur et à mesure de mes expérimentations. N'assisterions-nous pas au mécanisme inverse de désaffection après un engouement ?

Ces résultats nous permettent de continuer le travail sous un angle différent en gardant en ligne de mire un des objectifs de la dynamique de changement de l'IFSO, celui de tendre vers l'intégration du e-learning dans les formations ? Pour répondre à cet objectif, nous devons nous concentrer sur l'attitude des formateurs permanents tout en prenant en compte le contexte de changement auquel fait face l'organisation. Le résultat escompté serait d'aboutir vers une appropriation du e-learning dans les pratiques des formateurs au travers d'une acculturation numérique. Plus précisément, une intention d'utiliser le e-learning dans leurs différentes actions formations.

Dans cette perspective je vais mettre en place des groupes de travail portant sur la conception de module e-learning. Cela nous permettra de voir si, après une conception concrète, l'attitude des formateurs aura évoluée. Pour porter ce travail, je m'appuierai et reprendrai le processus de production des modules e-learning initiés lors des journées de formation TIC avec Bruno Devauchelle.

L'ensemble de ce cadre contextuel associé à la mise en travail interpellent quatre concepts. Parmi eux, deux émergent de façon évidente : l'appropriation et l'attitude face aux technologies avec la notion d'intention d'usage. À côté de ceux-ci, l'acculturation numérique et la sociologie du changement dans les organisations sont également deux phénomènes intéressants à approfondir.

2. Cadre conceptuel

Au vu du cadre contextuel exposé précédemment, il nous paraît pertinent de nous intéresser aux concepts suivants :

- **L'appropriation des Technologies de l'Information et de la Communication**

L'appropriation est le premier concept qu'il a été évident d'aborder pour ce mémoire au regard du contexte propre de l'IFSO. L'organisme souhaite introduire le e-learning au sein des formations, notamment la formation aide-soignante. Ceci implique un changement dans les pratiques des formateurs permanents qui doivent s'approprier ce type d'outils.

- **L'attitude envers les technologies**

Après avoir étudié le concept d'appropriation, il semble important de traiter du concept d'attitude qui favorise, ou non, l'appropriation d'une technologie. Dans ce travail, je m'intéresserai particulièrement à la notion d'intention d'usage, le cœur de la problématique. L'objectif de ce mémoire étant d'étudier l'évolution de l'intention d'utiliser des outils e-learning par les formateurs permanents de l'IFSO, afin de mieux appréhender la suite de cette dynamique d'introduction.

- **Acculturation du numérique**

Comme le contexte a pu le démontrer, l'IFSO est dans un processus d'acculturation numérique. Plus précisément, les formateurs sont confrontés à un processus d'acculturation au e-learning (une branche du numérique). Il s'agit ici d'une acculturation par une formation-action (sous la forme d'expérimentations concrètes) instituée par Bruno Devauchelle. Pour ce mémoire de recherche, je m'appuie donc sur le travail initié par Bruno Devauchelle.

- **Sociologie du changement dans les organisations**

Pour l'ensemble des raisons évoquées, logiquement le cas de l'IFSO peut être étudié sous l'angle de la sociologie du changement dans les entreprises et dans les organisations. Il est, selon nous, important de porter un regard sur la sociologie des entreprises. À ses débuts elle se compose de deux paradigmes que Philippe Bernoux traduit comme *“la construction des*

*règles que se donne tout groupe humain pour agir d'une part, celle du sens que les individus donnent à leurs actions d'autre part*²⁷.

2.1. L'appropriation des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

Nous ne pouvons pas débiter la rédaction du cadre conceptuel sans aborder le concept d'appropriation au cœur de la problématique de l'IFSO. Ce concept se trouve être directement en lien avec le contexte singulier de l'IFSO : un contexte de changements des pratiques professionnels des salariés. L'objectif de l'organisme dans les mois à venir est de tendre vers une intégration du e-learning au sein des formations. Ce bouleversement vient modifier les pratiques professionnelles actuelles des formateurs. Pour accompagner en douceur cette transition, la direction a opté pour la mise en œuvre d'une formation-action dans le but de faire prendre conscience de l'intérêt du e-learning. Cette formation-action a entamé une évolution des représentations des formateurs. Désormais, le travail autour de ce mémoire est de s'intéresser globalement à l'appropriation du e-learning chez les formateurs de l'association.

Proulx définit l'appropriation comme « *un procès à la fois individuel et social* » (Proulx, 2005). Elle se rapporte aux usages effectués par un ou plusieurs individus dans la sphère personnelle ou professionnelle et qui vont être influencé par les dimensions subjective et collective.

L'appropriation précède l'intégration de l'objet dans les pratiques. Il s'agit d'une étape de découverte et d'essais de l'outil. En effet, l'intégration pérenne de l'objet dans les pratiques qu'elles soient professionnelles ou personnelles n'est pas encore figée et n'aura, d'ailleurs, peut-être pas lieu.

De son côté, Josiane Jouët en donne une définition simple :

« L'appropriation est un procès, elle est l'acte de se constituer un « soi » (Jouët, 2000).

²⁷ Philippe BERNOUX, Op. cit.

« *L'appropriation est alors le processus par lequel un utilisateur, en interaction avec d'autres individus, reconstruit pour lui-même des schèmes d'utilisation d'un outil au cours d'une activité significative pour lui. A l'issue de ce processus, l'utilisateur va attribuer des fonctions* » (Martineau, 2009).

L'appropriation est le résultat d'interactions entre un objet et l'utilisateur. L'usage intègre dès lors une dimension cognitive et empirique. « *Sa construction met en jeu des processus d'acquisition de savoirs (découverte de la logique et des fonctionnalités de l'objet), de savoir-faire (apprentissage des codes et du mode opératoire de la machine), et d'habiletés pratiques* » (Jouët, 2000).

À travers ces interactions, l'utilisateur va à la fois respecter l'usage prévu par la technologie et en faire une utilisation singulière, aussi bien dans ses pratiques personnelles que professionnelles. Lorsque l'utilisateur ajuste la manipulation de l'objet à soi-même, il entre alors dans un processus d'appropriation de cet objet.

Dans le processus d'appropriation, la construction de l'usage va être influencée aussi bien par l'identité personnelle que par l'identité sociale (appartenance) de l'utilisateur.

Dans sa vie personnelle, l'individu va développer un usage individuel répondant à ses propres intérêts. Cet usage est toutefois empreint des représentations et des pratiques du groupe social auquel il appartient.

De la même façon, l'influence de l'identité sociale sur l'appropriation d'une technologie se retrouve au sein de la sphère professionnelle. L'intégration d'une technologie nouvelle vient bousculer conditions de travail, les pratiques et la culture professionnelle des individus de l'organisation. L'identité professionnelle de chaque individu ainsi que l'identité du collectif de travail se trouvent alors modifiés par ce phénomène d'appropriation.

Pour qu'il y ait appropriation de la technologie, un processus de genèse instrumentale doit avoir lieu. L'outil initialement extérieur aux pratiques de l'individu, va devenir un instrument maîtrisé et adapté à ses pratiques. Cette appropriation va alors être influencée par l'évolution des représentations de l'individu pendant l'utilisation de l'outil, ses connaissances vis-à-vis de l'outil, mais aussi les inconvénients qui incombent et les avantages offerts par cet outil.

Les phases menant à l'appropriation ne s'enchaînent pas de manière linéaire. « *Le passage de l'intention à l'action constitue un réel changement d'attitude et concrétise un changement de registre, de celui du dire à celui du faire* » (Peraya et Peltier, 2012). L'appropriation n'est pas atteinte seulement sur le milieu professionnel. Des facteurs personnels entrent également en jeu : la pratique de l'outil technologique doit respecter les croyances et les valeurs, ou encore ses pré-acquis quant à l'utilisation de l'outil. L'appropriation passe alors par des phases de sensibilisation et de découverte.

Proulx distingue quatre conditions favorables à l'appropriation :

- Posséder une maîtrise technique et cognitive de l'outil
- Intégrer l'outil dans les pratiques professionnelles quotidiennes
- Développer la capacité de création allant vers une utilisation créatrice
- L'existence d'une représentation collective des usages par les politiques publiques et l'innovation

Dès lors que nous nous intéressons au concept d'appropriation, nous devons également porter une attention particulière au concept d'attitude. L'attitude guide l'appropriation, ou non, d'une technologie. Ces deux concepts abordent l'intention d'usage, une notion qui est au cœur de la problématique de ce mémoire. En effet, ce que la direction de l'IFSO veut atteindre à l'issue de l'expérimentation, mais avant l'intégration définitive dans les pratiques, c'est une intention d'usage de ce type d'outil par les formateurs.

2.2. L'attitude face aux technologies et intention d'usage

Pour pouvoir évaluer l'intention d'usage, je dois également m'intéresser au concept d'attitude.

Le concept d'attitude est très utilisé dans les modèles d'acceptation et d'utilisation des technologies. Ce concept est issu des théories psychologiques. Il exprime l'idée suivante : les actions de l'Homme envers un objet dépendent des attitudes que les autres ont envers cet objet.

On peut considérer la théorie de la raison actionnée de Fishbein et Ajzen (1975) comme la base des autres théories (qui en découleront).

Toutefois, d'autres chercheurs se basent sur les théories cognitives pour étudier le rôle de l'attitude, plus précisément les attitudes cognitives, comme un déterminant de l'action qui entraînerait l'utilisation des technologies. Cependant, cette idée est peu soutenue. C'est pourquoi la théorie de la raison actionnée (TRA) est vue comme la théorie de base sur laquelle les chercheurs préfèrent s'appuyer.

Deux fondements théoriques sur l'attitude envers les technologies de l'information et de la communication se dégagent :

- La théorie de la raison actionnée ("reasoned action theory") de Fishbein et Ajzen (1975),
- La théorie du comportement planifié ("planned behaviour theory").

2.2.1. La théorie de la raison actionnée ("*reasoned action theory*") de Fishbein et Ajzen (1975)

La théorie de la raison actionnée s'appuie sur le concept d'attitude. L'attitude est la réponse favorable ou défavorable face à un objet. Trois caractéristiques composent l'attitude :

- Les attitudes sont des prédispositions (variables qui influencent un comportement)
- La consistance des réponses
- Les attitudes s'apprennent, elles représentent des restes du vécu de l'individu

Fishbein et Ajzen (1975) distinguent 4 catégories :

- l'affect (sentiments, évaluations)
- la cognition (opinions, croyances)
- l'intention de se comporter
- le comportement (actions manifestement observées)

Ils utilisent également les concepts de croyance, d'intention de comportement et de comportement.

Idée de Fishbein et Ajzen : les humains sont des êtres rationnels qui agissent de manière consciente. Leurs attitudes ne sont pas animées par des motivations inconscientes.

L'information qui leur est présentée face à eux influence leur jugement, leur évaluation et finalement leur décision. Cette théorie s'appuie donc sur l'influence et les rétroactions (feedback).

Plusieurs facteurs influent sur les croyances :

- variables démographiques
- caractéristiques de la personnalité individuelle
- croyances sur des objets
- attitude générale envers les objets
- caractéristiques des tâches de travail
- variables de situation
- l'influence de type rétroaction du comportement spécifique

La TRA étant une théorie très générale, plusieurs chercheurs se sont appuyés sur elle pour l'étendre.

C'est le cas d'Ajzen (1988 et 1991) qui élabore la théorie du comportement planifié ("planned behaviour theory").

2.2.2. La théorie du comportement planifié (*"planned behaviour theory"*)

La notion principale développée par cette théorie est l'intention d'un individu d'accomplir un certain comportement. L'intention d'usage (ou l'intention de se comporter) dépend des facteurs motivationnels. Les facteurs motivationnels vont influencer, ou non, l'intention d'usage et donc de réaliser le comportement.

La réalisation d'un comportement peut également être influencé par la perception du contrôle sur le comportement ("perceived behavioral control") d'un individu. La perception est la façon qu'un individu perçoit la facilité ou la difficulté d'accomplir un comportement.

Selon Ajzen, l'intention de se comporter et la perception du contrôle sur le comportement permettent de prédire un comportement.

Ajzen relève 3 déterminants qui influent sur l'intention :

- l'attitude envers le comportement
- les normes subjectives

- le degré de perception du contrôle sur le comportement

Ajzen veut aller plus loin en cherchant à expliquer les déterminants de l'intention. Il distingue 3 catégories de croyances : croyances comportementales, croyances normatives et croyance sur le contrôle.

Ces deux théories ont largement influencé la majorité des modèles d'acceptation des technologies. Des modèles dérivés en découlent. Parmi les modèles dérivés de ces théories on retrouve le TAM ("Technology acceptance model" ou modèle d'acceptation des technologies) de Davis (1989).

2.2.3. Le modèle d'acceptation des technologies ou Technology acceptance model (TAM) de Davis (1989)

Ce modèle est une adaptation de la théorie de l'action raisonnée utilisée pour étudier l'acceptation d'une technologie par un individu. L'objectif poursuivi à travers ce modèle est d'extraire les déterminants de l'acceptation de l'utilisation d'une technologie par les individus.

"L'objectif de ce modèle théorique est de prédire l'acceptation par les utilisateurs d'un système d'information" (Davis, 1989) à partir de deux facteurs : la perception de l'utilité et la perception de la facilité d'utilisation de ce système d'information par l'utilisateur.

"Le TAM a été développé sur la base de deux objectifs majeurs. Premièrement il permet d'améliorer notre compréhension du processus d'acceptation de l'utilisateur. [...] Et deuxièmement le TAM propose la base théorique pour mettre en pratique une méthodologie d'évaluation de l'acceptation de l'utilisateur. Il permet entre autres de mesurer la motivation des utilisateurs à utiliser un outil alternatif" (Davis, 1989).

Quatre facteurs rythment ce modèle :

- la perception de la facilité d'utilisation : la croyance de l'utilisateur sur la facilité d'utiliser les fonctionnalités du système sans effort.
- la perception de l'utilité : la croyance selon l'utilisateur de l'intérêt d'utiliser le système en tant que gain pour ses pratiques.

- l'attitude : attitude positive ou négative à l'idée d'utiliser le système. Facteur qui va influencer l'utilisateur à changer son comportement envers le système.
- l'intention d'utilisation : l'utilisateur va définir son intention d'utiliser, ou non, le système dans l'avenir.

Davis explique que la facilité d'utilisation (EOU) et l'utilité perçue (U) influenceront l'attitude envers l'utilisation de la technologie (A) à travers le calcul suivant :

$$A = U + EOU$$

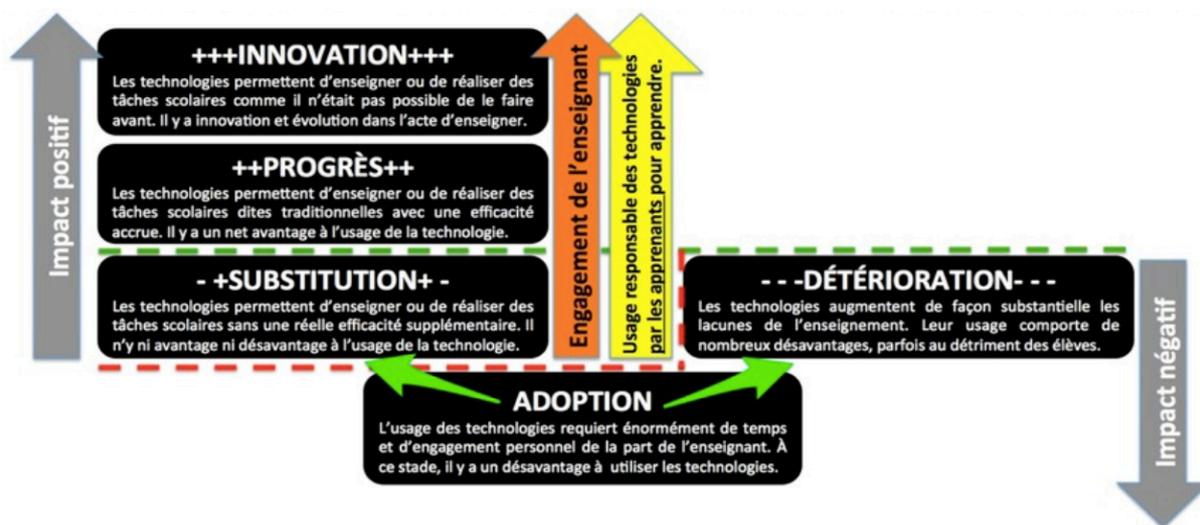
Une attitude négative ou positive influencera l'intention d'utiliser ou non la technologie.

Davis, Bagozzi et Warshaw (1989) utilisent le TAM pour étude portant sur *“la capacité à prédire l'acceptation d'un SI par des utilisateurs”*, en utilisant les facteurs suivants : intention d'utilisation, attitude, normes subjectives, utilité perçue, facilité d'utilisation perçue, autres variables. Ceux-ci ne constatent pas de relation réelle entre l'intention d'utiliser et l'utilisation du SI. Cependant, avec le temps la corrélation augmente/devient plus forte. Avec le temps, la perception de l'utilité influence l'intention d'utiliser le SI. Les résultats ont finalement démontré une faible corrélation entre la facilité d'utilisation perçue (qui aurait diminué avec le temps) et l'intention d'utiliser le SI.

Le modèle TAM de Davis (1989) semble adapté à l'étude puisqu'il cherche principalement à évaluer l'intention d'utilisation. En effet, l'objet est d'évaluer l'intention d'usage des TICE des formateurs permanents de l'IFSO. Nous allons nous appuyer sur celui-ci pour évaluer cette intention d'usage avant et après les expérimentations. Pour cela, nous allons nous appuyer sur les facteurs d'utilité perçue, de facilité perçue et d'intention d'usage. Enfin, cette théorie nous donne également une idée de leur représentation et leur ressenti (facteur d'attitude).

2.2.4. Le modèle ASPID de T. Karsenti

Un autre modèle sur l'utilisation des technologies dans l'apprentissage, pouvant être mis en valeur est le modèle ASPID (Adoption, Substitution, Progrès, Innovation, Détérioration) de Thierry KARSENTI. Ce dernier représente le processus d'adoption et d'intégration des technologies dans les pratiques pédagogiques des enseignants et formateurs.



Modèle ASPID de Thierry Karsenti

Ce modèle repose sur deux parcours. Le premier suit deux phases : la phase d'adoption et la phase de détérioration. Le second respecte quatre phases : la phase d'adoption, la phase de substitution, la phase de progrès et la phase d'innovation. La phase d'adoption étant identique pour les deux cas : phase plus ou moins longue de familiarisation où le formateur ou l'enseignant doit intégrer la ou les technologies à sa pratique.

Dans le premier cas la phase de détérioration, qui succède l'adoption, représente une activité pédagogique détériorée par un mauvais usage des technologies par l'enseignant ou le formateur. Les lacunes pédagogiques ne sont alors pas comblées par la plus-value de la technologie puisque l'enseignant l'utilise à mauvais escient.

Dans le deuxième cas, la phase d'adoption est suivie par la phase de substitution. La technologie vient reproduire une activité faite auparavant en présentiel. L'efficacité est inchangée. La technologie n'est ni source de progrès, ni source de détérioration. L'enseignant entre dans la phase de progrès dès lors que sa manière d'enseigner est rendue plus efficace par la technologie utilisée. Les apprenants bénéficient par la même occasion de cet avantage. La phase d'innovation vient terminer le processus. Les technologies représentent ici un réel

apport pédagogique. Dans cette phase la technologie vient compléter l'enseignement. Une activité n'aurait pas été réalisable si la technologie n'avait pas été utilisée.

D'après T. Karsenti « *toutes les phases de ce modèle sont liées au niveau d'engagement collaboratif technopédagogique de l'enseignant. Néanmoins, il est important de comprendre qu'un engagement accru ne permettra pas nécessairement d'arriver au plus haut niveau* »²⁸.

Le chercheur explique que plusieurs facteurs permettent de tendre vers l'innovation et influencent le niveau d'engagement :

- La collaboration : la collaboration de l'enseignant avec ses homologues est un facteur majeur pour sa montée en compétences et pour acquérir de nouvelles connaissances.
- L'écoute : L'enseignant doit savoir écouter les apprenants.
- Être à jour sur les technologies éducatives.

Tous ces facteurs influencent l'engagement et l'évolution des pratiques pédagogiques de l'enseignant ou du formateur. À côté de cela, il est indispensable que les apprenants développent un usage responsable de ces technologies. Les enseignants ont également un rôle à jouer dans cette perspective.

À l'issue de cette partie, nous pouvons retenir une notion en lien avec notre étude et les concepts cités ci-dessus, à savoir : l'intention d'usage. Les théories et modèles précédents proposent des éléments d'évaluation de l'intention d'usage. Nous avons retenu le TAM de Davis, mais aussi le modèle ASPID proposé par Karsenti pour pouvoir évaluer cet élément. En plus de l'attitude face aux changements, la confrontation entre les technologies et les salariés d'un organisme de formation entraîne une acculturation numérique.

2.3. L'acculturation numérique

L'introduction du e-learning, et plus largement du numérique, dans un organisme de formation engendre nécessairement des changements au sein même de la culture professionnelle et institutionnelle.

²⁸ Thierry KARSENTI, Modèle ASPID, 2014, [En ligne], <http://www.karsenti.ca/aspid/aspid.pdf>, (page consultée le 3 août 2017).

Les formateurs de l'IFSO sont confrontés à un changement de culture. La confrontation entre la culture professionnelle et la culture numérique peut entraîner une modification des pratiques que l'on peut examiner sous l'angle d'une acculturation. Une acculturation impulsée à la fois par un contexte particulier invoqué dans la partie précédente, et par la direction de l'institut, afin de renforcer la légitimité des formations et des pratiques des formateurs.

Selon A. et R. Mucchielli, provenant de la sociologie et de la psychologie, l'acculturation est le « *processus par lequel un individu apprend les modes de comportements, les modèles et les normes d'un groupe de façon à être accepté dans ce groupe et à y participer sans conflit* »²⁹.

Du côté de l'ethnologie, l'acculturation correspond à « *l'ensemble de phénomènes qui résultent de ce que des groupes d'individus de cultures différentes entrent en contact continu et direct et les changements qui surviennent dans les modèles culturels originaux de l'un ou l'autre des deux groupes* »³⁰. De ce fait, la manière de percevoir, de travailler, d'agir, de penser ou même de juger peuvent se transformer au travers de l'acculturation. Mon intervention au sein de l'IFSO peut être étudié sous ce prisme. En effet, ma culture relevant du numérique est entrée en contact avec la culture professionnelle des formateurs. La confrontation de ces deux cultures pendant la durée de mon contrat et lors des expérimentations menées pour ce mémoire ont engagés des changements. Les manières de percevoir, de travailler, d'agir, de penser, de juger des formateurs se sont modifiées.

Roger Bastide définit plus simplement ce phénomène en rapportant que « *l'acculturation est l'étude des processus qui se produisent lorsque deux cultures se trouvent en contact et agissent et réagissent l'une sur l'autre* »³¹.

Trois formes d'acculturation se distinguent d'après le sociologue :

- L'acculturation spontanée, libre
- L'acculturation forcée, organisée, imposée par un groupe
- L'acculturation planifiée, contrôlée

Aujourd'hui l'acculturation peut-être étudiée du point de vue du numérique. C'est ce qu'a fait Jean-François Cerisier, Professeur de sciences de l'information et de la communication, dans

²⁹ Arlette et Roger MUCCHIELLI, *Lexique des sciences sociales*, Paris, Editions Sociales Françaises, 1969.

³⁰ Melville HERSKOVITS, Robert REDFIELD et Ralph LINTON, *Mémoire pour l'étude de l'acculturation*, 1936.

³¹ Roger BASTIDE, « Acculturation », *Encyclopædia Universalis*, [En ligne], <http://www.universalis.fr/encyclopedie/acculturation/> (page consultée le 10 août 2017).

le cadre de ses recherches portant sur les processus d'acculturation numérique ainsi que l'engagement joué par les systèmes éducatifs sur le développement de la culture numérique auprès des jeunes. En reprenant les travaux de Marc Prensky, il propose un regard intéressant, autrement dit d'analyser ce processus sous le prisme temporel. Il choisit de « *considérer l'évolution des individus au sein d'une culture changeante comme une sorte de migration temporelle* »³². Ce point de vue s'apparente à la situation de l'IFSO puisque l'organisme évolue vers une culture numérique depuis 2015. Une acculturation qui se fait dans le temps et qui est encore amenée à perdurer pour les années à venir.

Un point de vue complémentaire est également à considérer, celui de Bruno Devauchelle qui met en exergue le paradigme du métissage : « *Aller vers l'acculturation c'est bien évidemment aller vers le métissage porteur d'identité nouvelle* »³³. Il ne s'agit plus pour lui d'étudier ce phénomène sous le paradigme de l'intégration qu'il apparente à une obligation de s'adapter à un nouveau système sans que l'individu n'entame pour autant de changements. En l'occurrence ici de devoir s'adapter aux TIC en formation, quand bien même les formateurs ne modifient leur manière de penser ou d'agir. Le chercheur préfère le métissage comme la symbiose des cultures glissant vers une modification des perceptions et usages tout en profitant des avantages relatifs aux TIC. Le paradigme de l'intégration est désormais à proscrire au profit du métissage.

La visée du projet TIC est évidemment de tendre vers ce paradigme.

L'acculturation numérique est, par conséquent, un phénomène complexe, à la fois universel, dynamique et vivant. La pléthore de définitions, aussi intéressantes les unes que les autres, complique la tâche de devoir n'en retenir qu'une. Je tenterais donc de retenir les idées principales et spécifiques au contexte de l'IFSO à travers une définition propre. Je verrai donc dans le cadre ma recherche, l'acculturation comme un processus de changement, lié à l'introduction des TIC, d'une culture initiale - celle de formateur - au contact d'une culture numérique, qui se modifie sur la durée et qui tend vers le paradigme du métissage.

³² Jean-François CERISIER, « Quand Marc Prensky enterre trop vite les digital natives », dans *Jean-François Cerisier*, [En ligne], <http://blogs.univ-poitiers.fr/jf-cerisier/tag/migration/>, (page consultée le 10 août 2017).

³³ Bruno DEVAUCHELLE, « Numérique : Passer de l'intégration à l'acculturation », dans *Le café pédagogique*, [En ligne], http://www.cafepedagogique.net/lesdossiers/Pages/2010/sdp2010_Numerique.aspx, (page consultée le 10 août 2017).

Comme nous venons de le voir, l'acculturation numérique est synonyme de transition, de changement au sein d'une organisation telle que l'IFSO. Etudions à présent ce nouveau concept sociologique du changement dans les organisations.

2.4. La sociologie du changement dans les organisations

Les théories dominantes de la sociologie du changement prônent un changement par la force (que l'on peut traduire par une domination et des contraintes). Philippe Bernoux, sociologue qui nous semble le plus pertinent pour notre sujet, contrecarre cette vision en prouvant que les acteurs sont au centre du changement de leur structure. Les aspects techniques, économiques et les institutions sont des déterminants du changement. Cependant, sans l'acceptation des acteurs, le changement ne peut opérer. De ce point de vue, un rapport de domination le compliquera nécessairement.

Les acteurs représentent une entité active dont l'implication et l'appropriation du changement mis en œuvre est indispensable. Dans cette logique, le sociologue se place du côté d'une sociologie de l'action. En s'appuyant sur les travaux de Simmel, il affirme que les interactions sont au cœur du changement et influencent l'appropriation de ce changement. Une fois le processus d'appropriation enclenché, le changement peut aboutir et porter ses fruits.

Philippe Bernoux adopte une démarche compréhensive du changement, s'opposant aux démarches économiques. Selon lui, *« on ne peut raisonner les comportements des individus ni seulement en terme d'intérêts individuels, ni seulement en terme de contraintes par les structures, mais qu'il faut prendre en compte les relations sociales concrètes et le contexte social dans lesquels les individus sont impliqués »*. Le changement peut s'exercer dès lors qu'il est légitimé par les acteurs de la structure.

« C'est en fonction du sens donné au changement que les salariés acceptent de s'engager »
(BERNOUX, 2010).

Dans cette logique, nous souhaitons, à l'IFSO, donner du sens à travers la mise en place de groupes de travail pour élaborer la conception d'outils e-learning qui seront testés une fois développés. Il est à noter que la contrainte du temps imparti et la durée du processus

d'appropriation ne nous permettent pas d'étudier l'ensemble de cette expérimentation pour ce mémoire. Pour cette raison, nous avons choisi de nous concentrer sur la phase de conception.

Pour entamer un changement, Philippe Bernoux préconise avec retenue, au vu de la complexité et de la singularité de chaque situation et structure, de/d' :

- Connaître le système,
- Aider à la connaissance par l'intervention,
- Intégrer les différences de rationalités et de logiques,
- Penser la durée,
- Changer les règles, créer de la coopération,
- Permettre que le changement soit approprié,
- Construire avec les salariés les éléments d'un diagnostic.

Le changement mis en œuvre à l'IFSO a-t-il suivi la logique du sociologue ? Les acteurs se sont-ils sentis impliqués ? Nous étudions ces questions sous l'angle du changement opéré pour l'introduction du e-learning.

2.5. Les questions de recherche et les hypothèses

Le cadre conceptuel nous permet de construire les questions de recherche suivantes :

L'implication des formateurs permanents dans la conception d'outils e-learning permet-elle de développer leur intention d'utiliser les TICE dans leur formation ? À quelles conditions ?

Quels sont les principaux facteurs qui influencent ce phénomène ?

Nous émettons l'hypothèse que les séances de conception e-learning en groupe pourraient développer des facteurs confortant chez les formateurs leur intention, ou non, d'utiliser le e-learning au sein de leurs formations tout en améliorant la visibilité du rôle du concepteur pédagogique multimédia et la collaboration entre les formateurs et le concepteur pédagogique multimédia.

3. Méthodologie

Avant d'entamer la partie conceptuelle, il me semble important de mentionner une particularité rencontrée tout au long de la construction de ce mémoire : l'incertitude qui entraîne des réajustements permanent du fait du terrain mouvant de l'IFSO dans cette période de transition. Ceci implique pour ma part de m'ajuster et me réajuster pour mener à bien ce travail de recherche.

3.1. Les choix méthodologiques

Les choix méthodologiques ont découlé de manière naturelle au vu de mon sujet de mémoire. L'appropriation, concept le plus abordé au sein de ce travail, relève des champs de la sociologie et de l'ethnographie. Il est donc apparu naturel d'utiliser des méthodes de travail issues de ces sciences telles que l'observation et l'entretien. Cette démarche qualitative a été complétée, en amont, par une méthode quantitative s'appuyant sur le questionnaire. Celui-ci permettant de faire émerger des constats pour débiter le travail d'analyse sur le terrain.

Le choix de mixer les démarches quantitative et qualitative :

Démarrer par une *démarche quantitative* permet de connaître les caractéristiques d'une population. Et de recueillir des données avant d'évaluer une évolution. L'intérêt de cette démarche est de mesurer des différences /l'évolution entre deux situations, entre des types d'individus, etc.

La démarche quantitative complète les enquêtes qualitatives dans le but de "confirmer ou infirmer des hypothèses" pour mesurer des usages, une satisfaction ou encore des attitudes.

Les méthodes les plus fréquemment utilisés pour cette démarche sont les questionnaires.

Les données issues de cette méthode sont principalement chiffrées et se mesurent de manière statistique.

Le choix s'est donc porté sur le questionnaire pour la démarche quantitative afin de débiter en tirant des constats et vérifier ceux déjà émis.

La *démarche qualitative* est une démarche exploratoire. L'objet d'étude repose sur les usages et non-usages d'un artefact, les comportements, les systèmes de représentations. L'objectif est la compréhension d'une attitude, d'une action, d'un comportement, des représentations, etc...

Cette fois les données récoltées sont de nature textuelles issues d'observation, d'entretiens ou encore des questions ouvertes de questionnaires).

L'observation tout au long de l'étude et les entretiens à la fin de l'étude ont donc été retenus.

Vous trouverez sur la page suivante un récapitulatif des choix méthodologiques expliqué brièvement au sein d'un tableau :

Objectif	Type d'étude	Démarche	Méthode	Résultats
Connaître les usages, les représentations des formateurs vis-à-vis du e-learning	<i>“Etude des usages, des comportements, des attentes”</i> <i>“Baromètre de satisfaction”</i>	Quantitative	Enquête par questionnaire	Indicateurs statistiques Comportements, représentations
Connaître l'attitude (l'intention d'usage) des formateurs vis-à-vis du e-learning	<i>“Etude des usages, des comportements, des attentes”</i>	Qualitative Exploratoire	Observation (grille d'observation pendant les séances de travail et dans la vie quotidienne de la structure) Enquête par entretiens (grille d'entretien)	Intention d'usage ou non

Tableau récapitulatif des choix méthodologiques

3.2. Le choix du terrain et de la population

Le terrain de cette étude est l'Institut de Formation en Santé de l'Ouest (IFSO), basée à Angers. Cette structure m'a accueillie pour réaliser mon contrat de professionnalisation durant ma deuxième année de Master Ingénierie des Médias pour l'Éducation et le présent mémoire.

Elle regroupe une population de 28 formateurs permanents basés dans sept villes : Angers, Nantes, Laval, Rennes, Landerneau, La Roche sur Yon et Le Mans. Ceux-ci ont été interrogés pendant la première phase de mon travail. Durant la deuxième partie de ma recherche, neuf formateurs ont été retenus pour travailler avec moi sur la conception d'outils e-learning.

3.3. Les outils méthodologiques de collecte de données

Afin de collecter les données nécessaires pour mon travail, je me suis appuyée sur trois types d'outils :

- Un questionnaire pour récolter les premières données quantitatives,
- Des observations pour recueillir des données qualitatives tout au long de mon travail,
- Des entretiens pour regrouper des données qualitatives à confronter aux données précédentes.

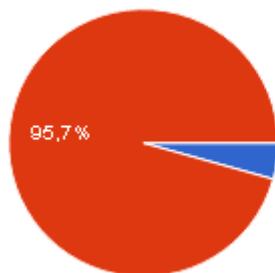
3.3.1. Le questionnaire

Pour vérifier les constats initiaux, nous avons décidé de démarrer par une démarche quantitative à travers un questionnaire afin de faire un état des lieux des compétences et de l'attitude des formateurs vis-à-vis de l'introduction du e-learning au sein de l'IFSO et donc de leurs pratiques pédagogiques.

Le questionnaire a été distribué aux 28 formateurs permanents de l'IFSO. Nous avons obtenu 23 réponses après 3 relances, soit 82.1% de réponses.

Sur les 23 répondants, il y a 22 de femmes (95.7%) et 1 homme (4.3%).

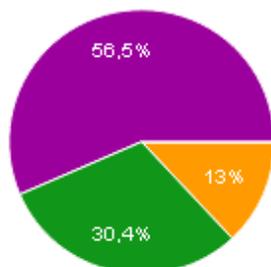
Votre sexe



Homme	1	4.3 %
Femme	22	95.7 %

Parmi eux, 56.5% ont entre 50 et 59 ans, 30.4% ont entre 40 et 49 ans, enfin 13% entre 30 et 39 ans.

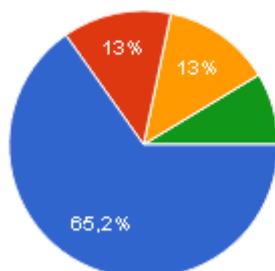
Votre tranche d'âge



20-24 ans	0	0 %
25-29 ans	0	0 %
30-39 ans	3	13 %
40-49 ans	7	30.4 %
50-59 ans	13	56.5 %
60 et +	0	0 %

65.2 % possèdent un diplôme BAC+3, 13% un diplôme BAC+4, 13% ont également un diplôme BAC+5 et 8.7% ont un diplôme autre.

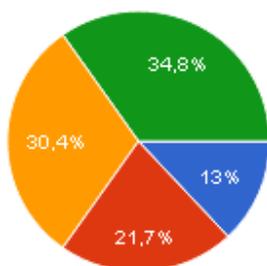
Votre niveau de diplôme



BAC+3	15	65.2 %
BAC+4	3	13 %
BAC+5	3	13 %
Autre	2	8.7 %

Pour terminer, 34.8% des répondants ont plus de 10 ans d'ancienneté en tant que formateur, 30.4% entre 5 et 10 ans, 21.7% entre 2 et 5 ans, enfin 13% entre 0 et 2 ans.

Votre ancienneté en tant que formateur/formatrice



0 à 2 ans	3	13 %
2 à 5 ans	5	21.7 %
5 à 10 ans	7	30.4 %
Plus de 10 ans	8	34.8 %

Pour construire le questionnaire je me suis appuyée sur le modèle du TAM de Davis (1989). Celui-ci me permet d'évaluer l'acceptabilité de l'intégration du e-learning à l'IFSO en m'intéressant à l'utilité perçue, la facilité d'utilisation perçue et l'intention d'usage.

Le questionnaire intègre 35 questions sur les connaissances et les représentations du e-learning par les formateurs, mais aussi leurs usages et leurs compétences. Celles-ci sont réparties entre 6 parties, dont titres sont volontairement intitulés de manière approximative pour ne pas dévoiler le sujet. Ceci a permis d'éviter d'influencer les réponses des répondants tout en les guider tout de même. Voici les 6 parties :

- **Le digital learning : généralités**

La première partie permet de recueillir leurs connaissances actuelles dans le domaine du e-learning.

- **Vos usages numériques**

La deuxième partie est consacrée à leurs usages actuels et leur intention d'usage concernant le digital learning et le numérique de manière générale.

- **Votre avis sur le digital learning**

La troisième partie s'intéresse à leur perception de l'utilité du digital learning.

- **Votre relation avec le numérique et le digital learning**

La quatrième partie se concentre sur leur perception de la facilité d'utilisation des outils numériques, puis plus précisément du digital learning.

- **Vos compétences numériques**

La cinquième partie permet d'avoir une idée de leurs compétences numériques.

- **Votre identité**

La sixième partie interroge l'âge, le sexe, le niveau de diplôme et l'ancienneté des formateurs répondants.

Le choix de terminer par les compétences et l'identité est conscient car nous pensons que ces informations peuvent biaiser la suite des réponses du répondant.

Pour élaborer les questions du questionnaire je me suis appuyée sur des constats et des hypothèses. Il est important de passer par cette étape de décomposition pour récolter des *“réponses précises et fiables”*. Par exemple :

Constat : Peu d'usage des TIC

Hypothèse : les personnes ont peu de compétences en TIC

Question à poser : Êtes-vous à l'aise avec la prise en main des outils numériques dans votre vie professionnelle ?

J'ai retenu 3 types de questions :

- Questions fermées à réponses multiples (plusieurs réponses possibles)
- Questions fermées à réponse unique (une réponse seulement)
 - Avec choix binaire : oui ou non
 - Avec échelle de Lickert. De cette échelle d'attitude j'ai choisi de garder 4 modalités : tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord et pas du tout d'accord. J'ai volontairement mis de côté la modalité "ni en accord, ni en désaccord" afin d'éviter cette réponse facile lorsque le répondant ne sait pas quoi cocher ou souhaite éviter de se prononcer.
- Questions ouvertes : champ libre ou commentaire pour obtenir une argumentation. Ces questions sont intéressantes pour connaître leur point de vue accompagné de leurs arguments. Mais aussi pour connaître les raisons pour lesquelles ils ont un avis particulier ou pour justifier leur choix de réponse pour certaines questions.

Mode de passation du questionnaire :

Il s'agit d'un questionnaire en ligne qui a été construit et diffusé par l'intermédiaire de Google Forms. En effet, ceci présente plusieurs avantages :

- S'adapte aux disponibilités
- Favorise un taux de retour satisfaisant
- Favorise des réponses sans tabou (car derrière écran et anonyme)
- Remplissage rapide
- Facilité de transmission (dans mon cas : transmission de l'URL vers le questionnaire en ligne via messagerie électronique)
- Les formateurs de l'IFSO sont habitués aux questionnaires de Google Forms.

Pour traiter les réponses, un traitement statistique a été utilisé pour les réponses fermées et une analyse lexicale pour les réponses ouvertes. Les occurrences d'idées sont regroupées par items.

3.3.2. L'observation

Il s'agit d'une méthode de travail qui prend en compte différentes sciences comme l'anthropologie, l'ethnologie et la sociologie. Ces deux dernières sciences touchent indirectement ma recherche. Initialement cette méthode a été utilisée par les anthropologues et ethnologues pour observer les comportements, la culture, les règles de parenté. Ce type d'observation est appelé le "travail de terrain" ou *fieldwork*. Les sociologues reprennent ensuite cette méthode en se concentrant davantage sur les interrelations. Le but est de prendre part à la situation sociale étudiée, d'être au plus près de celle-ci afin de ne pas commettre de mauvaises interprétations et de ne pas entraver la réalité. Aujourd'hui, la sociologie s'intéresse aux stratégies et aux acteurs des entreprises et organisations.

Cette méthode est donc pertinente pour évaluer l'appropriation d'acteurs vis-à-vis de leur environnement technique et matériel, d'un lieu ou d'un objet.

L'observation permet de déterminer des comportements et des attitudes que les acteurs ne parviennent pas à verbaliser facilement : des comportements inconscients ou qu'ils n'admettent pas.

Le processus d'observation consiste à prendre en note les faits et gestes à l'aide d'une grille d'observation. L'observateur a le choix entre une observation à l'insu des observés ou une observation participante. La première a l'avantage d'observer des faits et gestes sincères et non calculés, mais possède le risque d'une mauvaise interprétation. La seconde observe des gestes plus calculés mais a l'avantage de diminuer l'erreur d'interprétation.

La grille d'observation permet d'analyser chaque fait et geste de manière objective afin de les ranger en catégories.

Pour compléter les observations en situation, il est pertinent de tenir un carnet de bord pour recenser les différentes observations faites tout au long de l'étude et en dehors de situations observées au travers d'une grille. Il permet de garder en mémoire différentes informations utiles pour l'étude. Cet outil est associé à la recherche-action puisque l'on cherche à étudier les interactions entre l'étude et le terrain au sein duquel elle a lieu.

Il faut cependant éviter de commettre quelques erreurs : ne pas faire de généralités et de conclusions hâtives.

Dans le cadre de mon mémoire, j'ai réalisé deux types d'observation :

- Première observation : Tout d'abord, l'observation m'a permis de rédiger mes constats initiaux. J'ai ensuite commencé à tenir un carnet de bord après la diffusion du questionnaire. Celui-ci me permet de recueillir au jour le jour du matériau sur leurs attitudes, ressentis, comportements en-dehors des séances de travail.
- Deuxième observation : J'ai observé les séances de travail en m'appuyant sur une grille d'observation (une par séance), que vous pouvez découvrir ci-dessous.

Séance n° Le	Étape étudiée et réalisation(s)	Horaires	Remarques et/ou actions menées
Avant la séance			
Au début de la séance			
Pendant la séance			
À la fin de la séance			
Compte rendu d'observation (attitudes, évolution des comportements au fil des étapes,...) :			

Grille d'observation vierge des séances de conception e-learning

Tout au long de la séance de travail j'annote les attitudes (faits et gestes) dans la colonne « Remarques et/ou actions menées » selon l'étape dans laquelle nous nous trouvons (colonne « Étapes étudiées et réalisation(s) ») et la phase de la séance (voir première colonne). Un compte-rendu général est ensuite produit, avec mes conclusions mesurées.

Cette grille me permettra de tirer des hypothèses, ou encore de regrouper des attitudes et comportements communs et spécifiques pour guider les entretiens.

Après avoir présenté la grille d'observation, il me semble nécessaire de fournir une description des séances de travail et la composition des groupes. Neuf formateurs ont été retenus pour travailler avec moi sur la conception d'outils e-learning à intégrer dans la formation aide-soignante et dans des actions de formation continu lorsque cela le permet. Nous avons gardé les groupes formés lors des journées de travail TIC avec Bruno Devauchelle. Le premier groupe est composé de quatre femmes et un homme : Tatianna, Nathalie, Laura, Julie et Jean-Charles. Et le second de quatre femmes : Marguerite, Melinda, Alison et Zoé.

Pour le groupe 1, trois séances de travail ont été fixées pour concevoir l'outil. Deux séances ont suffi pour le groupe 2. Plusieurs raisons expliquent la différence du temps de conception entre les deux groupes : le type d'outil sélectionné, le thème retenu (les transmissions ciblées pour le groupe 1 et l'hygiène des mains pour le groupe 2), les disponibilités de chacun (deux séances ont suffi pour le groupe 2 puisque les formatrices ont facilement trouvé des dates en commun) et leur temps de disponibilité.

Avant de débiter les séances, chaque formateur a reçu un mail présentant l'organisation des séances et le processus que nous suivront composé de 4 phases :

1) La lecture de trois courts articles sur la conception pédagogique e-learning. Ceux-ci leur a permis d'appréhender les bases et de mieux se projeter dans les séances. Ils ne font pas plus de trois pages chacun. J'ai également souhaité leur transmettre ces articles pour combler leur manque de connaissances afin qu'ils arrivent plus assurés aux séances.

2) Un temps d'échanges lors de la première session de travail pour avoir une présentation générale du module de formation dans lequel se situe l'outil, connaître les aspects organisationnels et poser les objectifs et les contenus. Ceci me paraissait nécessaire pour avoir une vision générale de la formation.

3) La scénarisation : il s'agit du cœur de notre travail. Lors de cette étape nous avons travaillé le contenu. Après avoir recueilli un maximum de contenus, nous avons gardé l'essentiel pour se focaliser sur les actions concrètes qui vont permettre aux apprenants

d'atteindre le ou les objectifs visés. Nous avons également commencer à réfléchir aux éléments multimédias illustrant les propos et aux types d'exercices.

4) L'ébauche du storyboard. Nous avons commencé ensemble le storyboard.

Il n'a pas toujours été facile d'organiser ces séances. J'ai rencontré des difficultés pour les fixer, car les formateurs avaient peu de disponibilités. La période entre juin et juillet n'était pas tout à fait appropriée à leur emploi du temps. Il a donc fallu faire de nombreuses relances pour réussir à caler des dates. De plus, faute de disponibilités communes, chaque membre a au minimum assisté à une séance. Tout le monde n'a pas assisté à l'ensemble des séances. Ceci a pu chambouler le travail, le rendre plus difficile et engendré une petite perte de temps puisqu'il fallait en amont réexpliquer le travail réalisé lors des séances précédentes.

3.3.3. Les entretiens

L'entretien est issu du champ de la sociologie. Il est de plus en plus utilisé dans les études depuis une vingtaine d'années. Il s'intéresse à l'individu et son interprétation d'une situation et sa façon d'agir. Cependant l'évaluation reste aléatoire puisqu'il n'existe pas d'entretien parfait. L'observation faite en amont ne permet pas non plus d'attester la validité de la méthodologie. Deux types d'entretiens existent : l'entretien compréhensif et l'entretien d'explicitation.

L'entretien compréhensif, développé par Jean-Claude Kaufmann, est une enquête approfondie fondée sur des échanges dont l'objectif est de comprendre à la fois les pratiques d'un individu et ses comportements, ses valeurs ou encore ses représentations. C'est un entretien semi-directif.

L'entretien d'explicitation s'intéresse à l'action. Il va interroger cette action. Son auteur, Pierre VERMERSCH définit l'entretien d'explicitation comme *“une technique d'aide à la verbalisation. Son utilisation se situe a posteriori, une fois l'activité qui fera l'objet de l'explicitation réalisée. Son objectif est de guider le sujet dans la verbalisation précise du déroulement de sa conduite, c'est-à-dire la suite de ses actions matérielles et/ou mentale”* (VERMERSCH, 2017).

Cet entretien se base sur la prise de conscience.

L'entretien compréhensif a été retenu pour mon travail puisque nous avons besoin de comprendre les raisons d'un comportement et non la description de l'activité réalisée ensemble pour concevoir le module.

L'entretien compréhensif se base sur l'observation pour élaborer des hypothèses. Ce sont ces hypothèses qui vont ensuite permettre de construire l'entretien. Le danger à éviter est de poser de mauvaises interprétations. L'entretien servira à vérifier ou infirmer les hypothèses.

La conduite des entretiens s'est faite de manière semi-directive. Cela suppose que des relances pour approfondir certaines réponses ont pu avoir lieu. Quoiqu'il en soit les quinze questions de base sont restées les mêmes pour tout le monde.

Les questions sont rédigées de manière à ce qu'elles n'induisent pas une réponse. En effet, le risque serait d'orienter le formateur qui va se conformer à la réponse induite dans la question.

Pour les construire je me suis appuyée sur les notions de perception d'utilité, de perception de facilité et d'intention d'usage issues du modèle du TAM de Davis (1989). Les questions sont donc classées selon ces trois notions formulées sous la forme d'objectifs :

- **Thématique 1 : perception de l'utilité.**
 - Objectif 1 : Comprendre le ressenti du formateur vis-à-vis de l'utilité du e-learning dans les formations de l'IFSO
- **Thématique 2 : Perception de la facilité d'utilisation**
 - Objectif 2 : Comprendre le ressenti du formateur vis-à-vis de la facilité d'utilisation du e-learning dans les formations de l'IFSO
- **Thématique 3 : Intention d'usage**
 - Objectif 3 : Comprendre le ressenti du formateur vis-à-vis de l'intention d'usage du e-learning dans les formations de l'IFSO

À travers cet outil, je cherche donc à recueillir une éventuelle évolution de leurs ressentis sur l'utilité du e-learning, la facilité d'utilisation, et l'intention d'usage à l'issue des séances.

Nous pourrions également comprendre comment les formateurs sont entrés dans la scénarisation de l'outil et l'intention d'utiliser le numérique dans leurs formations. Il s'agit de leur faire dire le processus qu'ils ont vécu.

Tous les formateurs participants aux séances de conception ont été interrogés. Les entretiens ont eu lieu en face-à-face, à l'exception d'un pour des raisons d'indisponibilité et contraintes géographiques. Les questions ont donc été transmises par mail pour celui-ci.

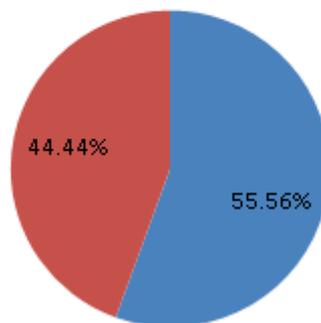
Chaque entretien a été enregistré sur autorisation du formateur interrogé. Ceci m'a permis de pouvoir écouter et relancer les fichiers audio lorsque j'en avais besoin.

Ils ont durés entre 30minutes et une heure.

Sur les 9 participants, 55,5% ont entre 50 et 59 ans et 44,4% ont entre 40 et 49 ans.

Moyenne d'âge

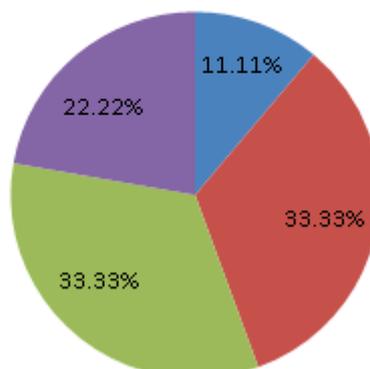
■ 50-59 ans ■ 40-49 ans



33,3% ont entre 2 à 5 ans d'ancienneté en tant que formateur, je retrouve le même nombre pour la tranche de 5 à 10 ans. 22,2% sont formateurs depuis plus de 10 ans. Et 11,1% sont formateurs depuis moins de 2 ans.

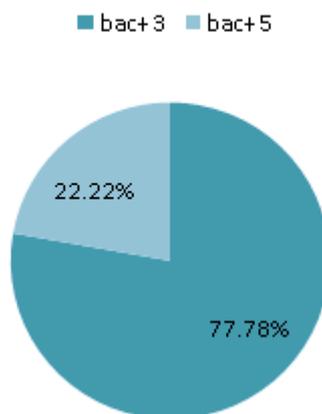
Moyenne ancienneté

■ 0 à 2 ans ■ 2 à 5 ans ■ 5 à 10 ans ■ plus de 10 ans



77,7% des interviewés possèdent un diplôme BAC+3 et 22,2% ont un diplôme BAC+5.

Moyenne de diplôme



Pour les raisons évoquées précédemment, il a été difficile de fixer des dates pour les séances de travail et d'entretiens.

4. Présentation et analyse des résultats

Au sein de cette partie, nous nous consacrerons à la description des résultats du questionnaire, des observations et des entretiens, ainsi qu'à leur analyse.

4.1. Le questionnaire

4.1.1. Les résultats du questionnaire

Comme évoqués précédemment, les questions du questionnaire se sont intéressées à 6 thématiques :

- Leurs connaissances du e-learning
- Leurs usages des technologies de l'information et de la communication
- Leur perception de l'utilité du e-learning
- Leur perception de la facilité d'utilisation du e-learning
- Leur intention d'usage du e-learning
- Leurs compétences vis-à-vis des technologies de l'information et de la communication

Ces thématiques permettent d'évaluer l'attitude des formateurs envers le e-learning. Selon cette attitude positive ou négative, nous pourrions en déduire si ils ont ou non l'intention d'utiliser le e-learning, en nous appuyant sur le modèle du TAM de Davis (1989).

● **Leurs connaissances du e-learning**

47.8% des formateurs savent plutôt bien dans quelles phases d'un projet e-learning ils sont amenés à participer.

43.3% des formateurs perçoivent plutôt bien l'importance de leur rôle auprès du concepteur pédagogique multimédia dans la conception d'un module. Et 39,1% perçoivent tout à fait bien ce rôle. Une minorité ne le perçoit pas tout à fait (13%) et une personne ne le perçoit pas du tout (4,3%).

91,3% des formateurs n'ont jamais participé à la réalisation d'un module de formation e-learning, à savoir 21 formateurs sur 23.

- **Leurs compétences vis-à-vis des technologies de l'information et de la communication**

69,6% des formateurs se sentent compétents vis-à-vis de la maîtrise des outils numériques en général, 30.4% peu compétents et aucun très compétent.

- **Leurs usages des technologies de l'information et de la communication**

69,6% des formateurs n'utilisent pas le e-learning dans leurs actions formations, contre 30.4% qui l'utilisent ou l'ont déjà utilisé.

73,9% des formateurs utilisent quotidiennement des outils informatiques (ordinateur, tablette, smartphone) dans leur vie professionnelle. 21.7% plusieurs fois par semaine et 4.3% exceptionnellement.

- **Leur perception de l'utilité du e-learning**

Les formateurs perçoivent l'intérêt du e-learning. En effet, la majorité des répondants ont coché "plutôt d'accord".

39,1% des formateurs estiment que le e-learning est utile pour l'animation de la formation et 52.2% sont plutôt d'accord avec cette affirmation. 8,7% ne sont plutôt pas d'accord avec cette affirmation.

30.4% des formateurs pensent que le e-learning est utile pour l'évaluation des acquis des apprenants et/ou de la formation et 69.6% sont plutôt d'accord avec cette affirmation.

30,4% des formateurs estiment que le e-learning facilite l'apprentissage et la montée en compétences des apprenants en général et 65,2% sont plutôt d'accord avec cette affirmation.

30,4% des formateurs disent que le e-learning dans la formation des aides-soignants peut être utile pour leur montée en compétences et 60,9% sont plutôt d'accord avec cette affirmation.

95,7% des formateurs pensent qu'adopter le digital learning au sein de l'IFSO est une bonne idée, soit 22 formateurs sur 23. Ils sont unanimes sur l'initiation au e-learning, 100% d'entre eux y sont favorables.

Sur les 23 formateurs, 22 ont donné des avantages concernant le e-learning. Les avantages les plus récurrents sont les suivants :

- Adopter le e-learning permet de s'adapter aux générations à l'aise avec le numérique. Ils ont également aimé les expressions "c'est actuel" "c'est tendance".

- L'aspect ludique
- Le e-learning permet les interactions
- Le e-learning permet de varier les supports
- Le e-learning permet l'autonomie
- Le e-learning permet l'individualisation
- Le e-learning permet de captiver l'attention des apprenants

Les formateurs semblent plutôt bien cerner les intérêts du e-learning.

Sur les 23 formateurs, 2 n'ont pas su donner d'inconvénients. Les inconvénients les plus récurrents sont :

- L'inégalité des compétences et des équipements entre les apprenants
- La perte de la relation humaine
- le remplacement du formateur par le numérique
- Le temps de conception
- Le manque de matériel à l'IFSO manque de matériel et la mauvaise connexion pour certains centres
- le manque de compétences et de formation des formateurs

Tous sont favorables à l'intégration du e-learning à l'IFSO, sauf 1 personne. En effet, 22 formateurs ont répondu qu'il s'agissait d'une bonne idée. Leurs arguments sont les suivants :

- Le e-learning peut faciliter les interactions
- Le e-learning est ludique et attractif
- Pour que l'IFSO s'adapte aux générations habituées au numérique
- Cette nouvelle pratique permet d'encourager la mutualisation de séquences dans tous les centres.
- Le e-learning peut varier les supports et outils d'apprentissage

Un formateur a répondu qu'il ne s'agissait pas d'une bonne idée à cause de la disparité des moyens et des niveaux informatiques.

● Leur perception de la facilité d'utilisation du e-learning

60,9% sont plutôt à l'aise avec la prise en main des outils numériques dans leur vie professionnelle, contre 8.7% qui le sont entièrement et 30.4% qui ne le sont pas vraiment.

47.8% se sentent plutôt à l'aise avec l'intégration d'outils numériques existants (créés par quelqu'un d'autre) dans la conception de leurs actions de formation et 30.4% ne se sentent plutôt pas à l'aise.

43,5% des formateurs se sentent plutôt capables, pendant leurs actions de formation, de prendre facilement en main les outils numériques avec les apprenants et 39.1% ne s'en sentent plutôt pas capables.

47,8% des formateurs se sentent plutôt capables de participer sans difficulté à la conception d'un module digital learning en collaboration avec le concepteur pédagogique multimédia. 21,7% s'en sentent totalement capables contre 26.1% qui ne s'en sentent plutôt pas capables. Une personne ne se sent pas du tout capable, soit 4,3%.

D'après les réponses, l'utilisation du e-learning dans leurs actions de formation leur semble plutôt facile.

- **Leur intention d'usage du e-learning**

Une question relevait de l'intention d'usage. Selon les réponses données, les formateurs sont unanimes quant à l'intention d'utiliser le e-learning dans leur formation. En effet, 100% d'entre eux sont prêts et enthousiastes à l'idée d'utiliser le e-learning dans certaines de leurs actions de formation.

4.1.2. L'analyse des résultats du questionnaire

D'autre part, nous avons vu que selon le modèle TAM de Davis en 1989 :

Davis explique que la facilité d'utilisation (EOU) et l'utilité perçue (U) influenceront l'attitude envers l'utilisation de la technologie (A) à travers le calcul suivant :

$$A = U + EOU$$

Une attitude négative ou positive influencera l'intention d'utiliser ou non la technologie.

En partant de ce modèle et au vu des réponses sur la perception de l'utilité et la perception de la facilité d'utilisation, qui concentrent une majorité de "plutôt d'accord", les formateurs

semblent plutôt enclin à utiliser le e-learning dans leurs pratiques pédagogiques. On peut donc constater une attitude positive envers les TICE et l'intention d'usage.

Nous pouvons tout de même constater que l'attitude n'est pas totalement positive. La majorité des répondants ont coché "plutôt d'accord". Nous en déduisons que certaines variables les freinent. Les réponses des formateurs aux questions ouvertes ont démontrées :

- un manque de compétences et connaissances sur le domaine
- L'impression de manquer de temps pour travailler dessus dû à temps long de conception
- Pour certains le constat que l'IFSO n'a pas le matériel adapté pour intégrer ce type de formation.

Les réponses étant plutôt positives vis-à-vis de l'introduction du e-learning au sein des pratiques et des formations de l'IFSO, cela nous a conforté dans l'idée de continuer la dynamique de changement vers l'utilisation du e-learning. Nous avons donc mis en place des séances de conception e-learning que nous observerons et à l'issue desquelles auront lieu des entretiens pour interroger l'évolution des attitudes et de l'intention d'usage.

4.2. Les observations

4.2.1. Le carnet de bord

La première observation correspond au carnet de bord. Celui-ci a débuté après la diffusion du questionnaire, lorsque mes expérimentations ont commencées.

Durant la période d'élaboration du mémoire, j'ai annoté sur mon carnet de bord, mes observations, mes échanges, mes impressions vis-à-vis du comportement des formateurs. Ceci me permet de tirer des constats sur l'évolution de leur attitude et de leur appropriation du e-learning tout au long de mon travail.

Avant de faire part de mes notes, je tiens à mettre en avant la contrainte géographique à laquelle j'ai été confrontée. Etant sur Angers j'ai été plus facilement en contact avec les formateurs de cette ville. Une partie de mes observations s'appuie sur eux. De plus, sur les

neuf participants aux séances de conception, seulement deux sont issus de deux autres villes (La Roche-sur-Yon et Landerneau). Bien évidemment, les comportements des formateurs d'Angers ne représentent pas ceux de l'ensemble des formateurs de l'IFSO, même si l'on peut rencontrer des similitudes.

Je présenterais mes observations au travers de thématiques que j'ai rangé sous la forme d'un plan chronologique que voici :

Manque de connaissance

Dès le début du projet e-learning des réticences ont vu le jour de la part des formateurs de l'IFSO. Comme tout changement ces réticences sont légitimes et sont le fruit de plusieurs raisons. Les raisons principales sont le manque de connaissances dans le domaine du e-learning et de compétences numériques, mais aussi le sentiment de ne pas les maîtriser. Ceci engendre nécessairement des peurs, du rejet, une incapacité de se projeter, ou même une vision souvent erronée.

J'ai pu constaté des formes de rejet lors de l'utilisation d'un module réalisé avant mes expérimentations. Certains formateurs au premier problème rencontré face à l'outil se braquaient et laissaient tomber sans chercher à le résoudre.

J'ai également pu constater lors de la dernière journée du projet TIC (le 27 avril 2017) un écart entre les idées des formateurs en terme d'outil et les limites des logiciels que l'IFSO possède pour développer le e-learning. En effet, un manque de connaissances peut entraîner des fantasmes par rapport à la technologie. Ce fut le cas chez certains formateurs se projetant sur la réalisation d'un Serious Game, outil nécessitant des conditions que l'IFSO ne possède pas (financier, logiciel, compétences...).

Enfin, les intervention de Bruno Devauchelle pour le projet TIC a permis aux formateurs de comprendre l'intérêt et les avantages du e-learning. Malgré cela, un obstacle est toujours présent, leur manque de connaissance dans le domaine et le sentiment d'incompétence qui les empêchent de se projeter dans le champ des possibles. Une nouvelle fois cette contrainte les freinent et les découragent pour entrer dans un travail de conception e-learning. Cependant, j'ai pu naturellement constater que la présence d'une personne ressource, à savoir le concepteur pédagogique multimédia représente une variable non négligeable pour rassurer les troupes. La preuve en est qu'entre les deux dernières journées du projet TIC, un changement s'est opéré dans le comportement des formateurs. Je n'ai pu assister et accompagner ceux-ci dans la conception qu'à la dernière journée. L'effet sur

l'avancée de la conception et le ressenti des formateurs a été immédiat. Les formateurs présents ont été globalement enthousiastes et intéressés. A l'issue de la séance de travail, la moitié des formateurs présents sont venus par eux-même m'avouer que ma présence leur avait permis d'éclaircir la méthodologie. Lors de la séance précédente, où j'étais absente, ils étaient perdus et découragés.

Une demande récurrente : “du concret”. Les réticences VS l'envie d'apprendre

Au fil des jours je me suis rendue compte que les réticences étaient à relativiser. L'envie d'apprendre, de découvrir était bien plus prégnante.

Avant la fin du projet TIC, les formateurs venaient très rarement vers moi. Ils affirmaient ne pas cerner mon rôle ni le champ des possibles en terme d'outils e-learning. Beaucoup m'ont répété qu'ils avaient besoin “de concret” pour réussir à se projeter. Ils souhaitaient que je leur développe des outils pour leur formation pour à la fois comprendre mon utilité, comment travailler avec moi et l'intérêt du e-learning pour les aides-soignants. Peu de temps après, l'occasion s'est présentée. Le directeur de l'IFAS d'Angers est venu vers moi pour que je réalise, en collaboration avec une formatrice, des modules de révisions en vu des rattrapages. Une fois les modules développés, les formateurs d'Angers ont pu les tester afin de corriger les éventuelles erreurs qui nous auraient échappées. Ce fut une première expérience pour eux auprès de l'outil. Les premiers retours ont été très positifs. Ils ont été intéressés par l'aspect ludique des modules et par ce nouvel outil d'apprentissage. Les modules ont ensuite été distribués aux élèves pour leurs révisions en plus de leurs cours et des documents distribués par les formateurs. Sur les 79 élèves concernés par les rattrapages, 77 ont validés leur module. Face à ces résultats les formateurs ont été satisfaits de l'outil. Les retours également très positifs des élèves sur l'outil ont confortés l'avis des formateurs.

“Du concret” qui éclaire la voie et ouvre de nouvelles perspectives

A la suite de ces modules de révision, un engouement a eu lieu. Le développement d'outils concrets qui ont été mis à disposition des formateurs de faire émerger un intérêt plus prononcé, mais aussi de voir mon métier sous un autre jour et de le cerner, et enfin de commencer à comprendre ce qui est réalisable.

Depuis mi-avril-juin (qui marque la fin du projet TIC et l'expérimentation des modules de révision) après avoir vu des exemples concrets de modules, les formateurs sont de plus en plus venus vers moi, pour demander des outils ou simplement des informations. Deux formateurs sont venus vers moi pour demander d'être testeur de la formation e-learning pour

formateurs occasionnels - projet que j'ai conduit tout au long de mon contrat professionnel à l'IFSO. Un autre est venu vers moi pour que je développe une animation (vidéo sous forme de cas pratique avec questions insérées) pour une action de formation dans le cadre de la formation continue.

Tous ces outils ont permis aux formateurs de voir plus concrètement ce qu'il était possible de faire. Beaucoup m'ont répété qu'ils étaient contents de pouvoir avoir une idée des outils que je pouvais leur mettre à disposition. Attention toutefois, ceci sont des paroles de certains formateurs recueillies de manière informelles et qui ne représentent pas la majorité. Aujourd'hui les demandes sont encore irrégulières mais sont tout de même plus nombreuses.

L'élaboration des différents outils a permis de leur fournir une meilleure vision du métier de concepteur pédagogique multimédia puisque j'ai travaillé avec certains pour la conception des outils. Ils commencent à percevoir mon rôle, mes missions et notre nécessaire collaboration.

Nous pourrions constater dans la suite de mes analyses que les séances de conception ont aussi un impact dans l'évolution de leurs représentation, de leur intérêt, des possibles, etc.

4.2.2. L'observation des séances à partir des grilles d'observation

J'ai également profité des séances de conception avec deux groupes de formateurs pour poursuivre mes observations et évaluer une évolution de leur attitude. Les changements observés lors de cette initiation aboutiront-ils vers une envie d'utiliser des outils e-learning ? Les séances vont-elles les décourager ?

De manière générale, j'ai noté qu'avant ainsi que sur l'ensemble des séances chaque formateur a montré un enthousiasme et une envie de travailler.

En effet, avant d'entamer les séances, je leur avait transmis trois articles sur la conception e-learning que je leur avais conseillé de lire. Tout le monde avait pris le temps de les parcourir. De plus, sur les deux groupes que je pilote, celui-ci a été le plus rapide pour répondre et trouver des disponibilités. En notant, d'ailleurs, que dans l'un des groupes deux participants proviennent d'autres centres (La Roche-sur-Yon et Lanerneau).

Pendant les séances, chacun a été force de proposition et a donné son avis dans la mesure de ses compétences. Les formateurs se projetaient également dans l'utilisation du module auprès

des apprenants pour s'adapter au mieux à eux et à leur animation. De plus, au vu des questions qui m'ont été posées, j'ai perçu un réel intérêt de vouloir comprendre et de travailler. Dans l'un des groupes, certains se sont d'eux-mêmes, réparti le travail qu'il restait à faire. A côté de cela, certaines formatrices du groupe n°2 ont exprimés leur enthousiasme :

Zoé

“J'trouve ça bien les modules e-learning” (séance 1)

“Je trouve ça vraiment bien” (séance 2)

Alison

“c'est une séance intéressante pour s'imaginer le module, se projeter”

Le travail de conception, lui, ne leur paraît pas toujours simple ainsi que les termes propres au e-learning. L'un des formateurs a d'ailleurs mentionné la difficulté du travail. Je n'ai pour autant pas ressenti de découragement ni de lassitude. Certains m'ont fait part de l'importance qu'ils ressentent d'être guidé par le concepteur pédagogique multimédia et donc d'être cadré par ses compétences pour ce travail.

Il me semble important de préciser que nous avons parfois été confrontés à des complications. Avec le groupe n°1 nous avons rencontré de grandes difficultés techniques lors d'une séance. Mais face à l'absence de découragement de chaque partie, je me permets de constater une sincère envie de travailler sur la conception e-learning du module concerné. J'en déduis un intérêt et un désir de découvrir cette nouvelle méthodologie de travail. Tous ont semblé intéressé par ce que nous réalisons. De plus, une formatrice a participé aux séances à distance par l'intermédiaire de Skype. Si parfois la connexion n'était pas satisfaisante - ce qui peut être gênant pour la concentration - mais elle est restée participante. La distance l'a cependant d'emblée peut-être mise un peu plus en retrait. Mais nous avons tous fait en sorte qu'elle soit impliquée comme les autres.

Pour le groupe n°2, j'ai mentionné dans la grille d'observation n°1 qu'il a été difficile de trouver des créneaux pour travailler sur la conception. Nous avons dû énormément changer les dates car certains des formateurs étaient réquisitionnés pour d'autres missions au sein de la structure. Lorsque la direction m'avaient accordé ces séances de travail, elle n'avait pas conscience du temps de travail que pouvait impliquer une conception e-learning qui mettait en

collaboration les experts métier et le concepteur pédagogique multimédia. Cette contrainte reflète la notion d'incertitude dont j'ai été confrontée tout au long de l'élaboration de ce mémoire du fait du terrain mouvant de l'IFSO dans cette période de transition.

Globalement pour les deux groupes, j'ai perçu une évolution du comportement des formateurs impliqués dans ce travail entre les journées du projet TIC et les séances de conception pour le mémoire. Comme certains l'avaient exprimés, ils se sentaient découragés et perdus pendant le projet TIC. J'ai constaté une envie de travailler, un intérêt grandissant pour ce type d'outil d'apprentissage. Certains parvenaient à se projeter dans l'utilisation des outils que nous concevions. Est-ce la présence du concepteur pédagogique multimédia, le cadre qu'il fixe qui permet de changer les mentalités ? Y a-t-il d'autres facteurs ? Je vais tenter de le découvrir au travers des entretiens menés auprès de ces formateurs.

4.3. Les entretiens

4.3.1. L'analyse thématique des entretiens

Pour traiter les données récoltées j'ai procédé par une analyse thématique que j'ai choisi de présenter sous la forme d'un plan. Les trois thématiques principales qui ont été citées précédemment sont :

- 1) La perception de l'utilité
- 2) La perception de la facilité d'utilisation
- 3) L'intention d'usage

Chaque thématique contient des sous-thématiques communes et spécifiques.

Les entretiens m'ont permis de me faire une idée de l'intention d'usage des formateurs à la suite des séances de travail. J'ai pu tirer les facteurs d'influence, les freins et les conditions à prendre en compte pour encourager leur intention d'utiliser les outils e-learning dans leurs formations.

Thématique 1. Perception de l'utilité

A travers cette thématique, je souhaite comprendre le ressenti des neuf formateurs interrogés à la suite des séances de conception e-learning concernant l'utilité du e-learning à l'IFSO.

Sous-thématique 1. Intérêt pour le e-learning à l'IFSO

Le premier objectif était d'évaluer l'évolution du ressenti des formateurs avant et après les séances de conception concernant l'intérêt du e-learning pour les formations dispensées par l'IFSO.

Après les séances de conception, l'ensemble des formateurs sont en faveur du e-learning à l'IFSO et y voient un intérêt. Avant les séances de conception, six d'entre eux pensaient déjà que le e-learning était utile pour les formations de l'IFSO.

Les raisons les plus récurrentes pour lesquelles ils y voient un intérêt ont été listées ci-dessous. Les arguments peuvent être rangés à partir de trois points :

- **L'approche pédagogique**

D'un point de vue pédagogique, le e-learning offre une approche pédagogique différente qui est un outil complémentaire. Ceci permet donc de posséder un outil supplémentaire dans la valise pédagogique des formateurs, afin de toucher davantage de type d'apprentissage. En plus de cela, il est intéressant pour son aspect ludique et peut représenter un gain de temps pédagogique au niveau des transmissions de connaissances. Pour finir, cette modalité représente un atout indéniable pour favoriser la mutualisation des ressources pédagogiques entre chaque centre. Depuis le lancement du projet TIC, la direction met un point d'honneur sur cet aspect pour enrichir les pratiques des formateurs.

“comme tous types d'organismes de formation on est en recherche de méthodes un peu innovantes”

Laura

“c'est un outil pédagogique différent”

Tatianna

“je me dis que c’est quand même une belle opportunité qui s’ajoute, en tout cas me semble-t-il, aux outils disponibles quoi. Donc on ne peut pas nier que ça puisse s’ajouter dans le panier habituel des techniques qui sont au service de l’apprentissage. “

“ça peut aider certains stagiaires qui sont dans une autre intelligence”

Marguerite

“sur des formations sur de la transmission, on peut utiliser ces modules là et ça peut être fait en distanciel”

Nathalie

“Je pense que ça ça va nous faciliter à mutualiser, ça va être un prétexte supplémentaire pour mutualiser”

Alison

- **L’ère actuelle du numérique**

Selon les formateurs interrogés, le e-learning s’adapte à l’ère du numérique dans laquelle baigne la société. Introduire le e-learning à l’IFSO permettrait dans ce cas de s’aligner aux outils numériques actuels et donc aux besoins de notre génération.

“c’est dans l’air du temps”

Marguerite

“outil qui répond aux besoins d’aujourd’hui : rapidité, immédiateté, accessibilité”

Julie

- **Le public**

Les formateurs mettent énormément en avant l’intérêt des apprenants pour le e-learning. Beaucoup ont rapporté que la nouvelle génération, qui a baigné dans le numérique, est familière avec ce type d’outil d’apprentissage. Le e-learning devrait donc attiser l’intérêt des élèves aides-soignants, notamment les plus jeunes.

“l’outil informatique est connu et apprécié par la plupart des stagiaires”

Julie

“en formation initiale les apprenants sont majoritairement à l’aise avec ces techniques d’apprentissage”

Alison

A côté de ces trois arguments principaux, certains ont donné des raisons plus spécifiques :

- **L’intérêt du e-learning pour valoriser l’image et la connaissance de l’IFSO:**

L’introduction du e-learning permettrait à l’IFSO de se démarquer et valoriser son image.

“en terme d’image, ça peut être que positif”

Tatianna

“c’est une opportunité par rapport à l’image qu’on peut véhiculer aujourd’hui.”

Marguerite

“Je pense que ça peut permettre aussi le développement de l’IFSO a une plus grande, ça peut permettre de développer la formation continue, la connaissance de l’IFSO de manière plus importante.”

Zoé

“si nous voulons nous différencier des autres organismes de formation par la qualité et la modernité de notre pédagogie”

Julie

- **L’intérêt du e-learning pour la formation continue :**

A côté de la formation initiale aide-soignante, l’IFSO devrait également porter une attention sur le e-learning pour être retenu dans certains appels d’offre pour lesquels cette modalité est une condition.

“Ce sont des exigences dans les appels d’offre”

Marguerite

“Pour la formation continue je pense qu’on va pouvoir faire pas mal de choses qui seraient intéressantes”

Zoé

Alison, qui, mettait une réserve sur l’intérêt du e-learning pour les apprenants de la formation continue, a changé d’avis après avoir constaté le succès rencontré auprès de ceux-ci lors de l’expérimentation réalisé par Zoé à partir d’une vidéos que nous avons conçue.

- **Le formateur reste au coeur de l’apprentissage :**

Que ce soit à distance ou en présentiel, c’est le formateur qui choisit l’outil numérique et décide de la manière dont il va l’utiliser auprès des apprenants pour un apprentissage optimum.

“Le formateur reste le chef d’orchestre”

Laura

Les trois qui n’étaient pas en faveur du e-learning à l’IFSO avant les séances de conception, pensent désormais que cette modalité est utile. Quatre raisons expliquent leur perception première :

- **Le manque de connaissances :**

“C’était un manque de connaissances de ce qui pouvait se faire”

Melinda

“Je ne m’étais pas trop posé la question d’une part. Et deuxièmement je savais pas trop ce qu’on mettait derrière le mot e-learning en fait”

Zoé

- **La crainte de la durée du temps de conception :**

“on a peur que ça prenne du temps”

Jean-Charles

- **La peur du remplacement du formateur par le numérique dans les temps en présentiel :**

“on a peur que (...) le côté accompagnement en face-à-face par des choses en ligne” Jean-Charles

- **L’habitude des formateurs au format papier :**

“On est encore beaucoup dans le papier”
Melinda

Après les séances de conception ces freins sont presque tous levés. Ils rejoignent désormais les trois arguments principaux en faveur du e-learning cités précédemment :

- **L’approche pédagogique :**

“c’est complémentaire” ; “ça peut aider certains stagiaires qui sont dans une autre intelligence”
Melinda

“plus ludique”
Melinda

“Là on commence à percevoir qu’il y a un intérêt car il y a des choses qui sont ludiques”
“Déjà pour les stagiaires ça fait un support qui peut être différent. Dans les formations ils aiment bien qu’on varie les supports.”

Jean-Charles

- **L’ère actuelle numérique :**

“plus dans l’air du temps”
Melinda

- **Le public :**

“Et je pense que les élèves de l’année prochaine, de demain, de plus tard, c’est des élèves qui sont jeunes, de toute manière on a de plus en plus de jeunes, et elles sont, elles vivent avec les outils informatiques”

Zoé

“Là on commence à percevoir qu’il y a un intérêt car (...) ça accroche aussi avec les élèves”

Jean-Charles

État des lieux avantages et inconvénients du e-learning selon les formateurs :

Au sein du questionnaire envoyé en avril avant que les séances de conception e-learning n’aient lieu, deux des questions étaient :

- Quels sont, selon vous, les avantages du e-learning ?
- Quels sont, selon vous, les inconvénients du e-learning ?

Les avantages

Après analyse des résultats, les réponses les plus récurrentes concernant les avantages du e-learning avaient été :

- le e-learning s’adapte aux nouvelles générations,
- c’est tendance,
- c’est ludique,
- le e-learning permet les interactions,
- le e-learning permet de faire varier les supports,
- le e-learning permet l’autonomie,
- le e-learning permet l’individualisation des apprentissages,
- le e-learning permet de captiver l’attention des apprenants.

L’objectif des entretiens était de constater, ou non, une évolution des avantages à l’issue des séances de conception.

Après les séances, six formateurs sur neuf sont toujours d’accord avec ces arguments. Parmi eux, deux ajoutent un nouvel argument :

- **L’accessibilité en tous lieux (dès lors qu’il y a une connexion) et à toutes heures**

“si on utilise l’outil à distance, (...) ça permet de choisir le temps où on peut être disponible aussi - même si on a vu quelque chose en cours, on peut le reprendre chez soi”

Tatianna

“J’ajouterais un autre élément, l’accessibilité en tous lieux”

Julie

Les trois autres ne sont pas d’accord au sujet de l’autonomie pour le public de la formation initiale aide-soignante. Celles-ci estiment que les élèves aides-soignants ne sont pas assez autonomes pour pouvoir travailler seuls sur ce type d’outil. L’une doute au vu de leur méthodologie, de leur niveau scolaire, de leur autonomie pour apprendre et leur aptitude à se concentrer et à se mettre au travail. Deux pensent que certains manquent de compétences numériques et n’ont pas d’équipements.

“n’ont pas forcément les compétences par rapport à l’outil et n’ont pas forcément l’outil. Donc pour moi ce n’est pas forcément toujours adaptable en l’état dans l’autonomie”

Laura

“on est (...) souvent en train de faire de la discipline quand même, comme on pourrait en faire en primaire”

“Il va falloir passer par une phase de responsabilisation”

“c’était juste des définitions à chercher sur Google. C’était vraiment compliqué, ils savaient pas comment faire” (sur un travail de recherche à partir du moteur de recherche Google)

Melinda

“pour des personnes qui sont souvent niveau V, infra V même, la capacité d’autonomie et le apprendre à apprendre n’est pas acquis”

“d’abord lever les freins à la lecture, lever les freins à l’écriture, avant de pouvoir accéder à un module de e-learning.”

Marguerite

Elles ne sont toutefois pas opposées au e-learning pour les élèves aides-soignants à condition qu'ils soient accompagnés dans l'utilisation du e-learning :

”Moi j’y mets autonomie mais accompagnement. “

Marguerite

Si tous sont d'accord avec chaque argument, la majorité s'accordent toutefois pour émettre quelque réserves sur les cinq points suivants :

- **“Le e-learning permet les interactions”**

Quatre formateurs estiment que l'utilisation de l'outil à distance ou seul ne permet pas les interactions. Ils pensent cependant qu'en présentiel les interactions existent. Tout dépend, finalement, comment le formateur souhaite l'utiliser auprès des élèves.

“T'es tout seul, bon t'as de l'interaction avec la machine d'accord, mais j'vois pas trop l'intérêt à part « t'as gagné, t'as perdu » bon d'accord mais voilà. C'est pas très riche au niveau interaction. “

Zoé

“tout dépend comment on l'utilise”

“si c'est pour que les gens le fasse chez eux, je dirais moins. Après si c'est pour l'utiliser dans une séquence et d'échanger, alors c'est un support à l'interaction”

Jean-Charles

“Tout dépend comment il est conçu et comment tu l'utilises en fait”.

Alison

- **“Le e-learning s'adapte aux nouvelles générations”**

Le e-learning peut aussi bien toucher les plus jeunes comme les plus âgés. Ceci ne dépend pas de l'âge mais de l'intérêt porté à ce type de média et aux façons d'apprendre. Par opposition, une autre s'interroge sur le sort des plus âgés éloignés de ce type d'outil et leur capacité à l'appréhender.

“Après je ne pense pas que ce soit une question d’âge en fait. Les gens qui sont habitués à utiliser ces médias là, ça va leur permettre de varier, de varier les supports. Voilà, Après je pense quand même qu’il y a certaines personnes qui ne vont pas spécialement accrocher à ce genre de module et que de toute façon c’est pas grave quoi.”

“Après je relativiserais parce que moi j’ai pris plaisir à répondre aux questions du module de révision aussi. “

Jean-Charles

“on a des gens plus âgés. Et ma question est, alors peut-être que je me trompe, est-ce qu’elles vont réussir aussi à s’approprier ces outils là ?“

“C’est pas une crainte, c’est un questionnement. On peut aussi se trouver en face de gens, même si ils ne sont pas âgés, qui sont éloignés de l’informatique.“

Zoé

- **“C’est ludique”**

Une formatrice émet quelques réticences vis-à-vis de l’aspect ludique. Le e-learning ne doit pas n’être qu’un jeu, il doit avant tout être un apport pédagogique. Selon elle, nous n’apprenons pas toujours par le jeu.

“Le ludique c’est, j’ai envie de dire que c’est la modalité le ludique. Mais l’objectif c’est pas que ce soit un jeu.”

Marguerite

- **“Le e-learning permet l’individualisation des apprentissages”**

Une formatrice estime que sans plateforme de diffusion (LMS) on ne peut pas contrôler les résultats de chaque élève et donc ne pas individualiser totalement les apprentissages.

“Ça nous permet pas, par exemple aujourd’hui tel que c’est conçu, ça nous permet pas de se dire quel contrôle on peut avoir sur l’outil, mais je sais pas. J’imagine l’outil un peu comme ça, c’est-à-dire on donne une séance d’e-learning à faire à nos élèves et d’aller pouvoir contrôler les résultats des uns ou des autres. Peut-être que si on peut l’utiliser comme ça oui ça pourrait permettre une individualisation, c’est-à-dire de repérer quel élève est plutôt en

difficulté, vers lequel il faut justement qu'on retourne et compléter en apport de connaissances."

Alison

- **“Le e-learning permet de captiver l’attention des apprenants”**

Selon une formatrice, le e-learning ne permet pas de captiver l’attention de la totalité des styles d’apprentissage, seulement des visuels et auditifs.

“pour ceux qui sont visuels ou pour ceux qui sont auditifs (...) ouais. (...) mais pour ceux qui ont besoin de mouvements, non”

Marguerite

Les inconvénients

Après analyse des résultats, les réponses les plus récurrentes concernant les inconvénients du e-learning avaient été :

- Le remplacement du formateur par le numérique,
- La perte de la relation humaine,
- Le temps de conception long,
- Le manque de compétence (sans plus de détails).

L’objectif des entretiens était de constater, ou non, une évolution des inconvénients à l’issue des séances de conception.

Les formateurs ne sont désormais plus d’accord, du moins plus totalement, avec les deux premiers points : le remplacement du formateur par le numérique et la perte de la relation humaine. Pour les deux derniers points les avis sont partagés.

- **“Le remplacement du formateur par le numérique”**

La totalité des formateurs n’est plus plus d’accord ou met une réserve sur la peur du remplacement du formateur par le numérique. Le temps de présence ne diminue pas. Le formateur a toujours un rôle primordial à jouer. La présence du e-learning n’entrave pas nécessairement sa place, si toutefois il est utilisé convenablement. Certains mettent même en

avant la complémentarité de l’outil et du formateur comme une symbiose bénéfique pour l’apprentissage.

“le formateur est présent et justement il peut l’utiliser de différentes façons. Mais je parle pas de l’outil où l’individu est tout seul, mais ce qu’on a fait pour les transmissions ciblées”

Laura

“La crainte que ce soit remplacé, etc., pas forcément pour moi si on se dit que c’est complémentaire”

Melinda

“Je pense que les deux peuvent être complémentaires et qu’on peut gagner en qualité justement si l’articulation est pensée”

Nathalie

Pour autant, l’introduction du numérique dans les apprentissages engendre quelques changements pour le formateur. Les formateurs interrogés ne parlent plus du remplacement du formateur mais plutôt d’une pédagogie du face-à-face et d’une posture du formateur qui se trouveraient changée. Une formatrice mentionne ce point spécifique :

“Mais je pense que la posture du formateur ou de l’enseignement elle se modifie par contre. Il n’est plus le lieu du savoir. Il disparaît derrière finalement l’outil qui devient la source du savoir pour moi. Mais du coup apprendre à apprendre reste la charge du formateur ou de l’enseignant. “

Marguerite

“Le remplacement du formateur par le numérique, bah oui mais à un moment le formateur est de toute façon présent pour la conception donc il est présent différemment.”

Alison

- **“La perte de la relation humaine”**

Sur les sept formateurs qui abordent ce point, quatre ne sont plus d’accord. Selon eux, le formateur est toujours présent pour exploiter les apports de l’outil avant, pendant, ou encore après son utilisation. De ce point de vue, l’outil a un gain pédagogique.

“C’est un module que tu introduis et que tu choisis en tant que formateur. Tu choisis à quel moment tu l’introduit, pour quel objectif, à quelle fin, etc. Donc pour moi il n’y a pas de perte de la relation humaine parce qu’elle est forcément là la relation, avant ou après l’utilisation du module (...) de toute manière tu vas l’introduire ou tu vas travailler dessus”.

Nathalie

*“l’objectif n’est pas de faire une formation aide-soignante en ligne quoi”
“je mets tout ce qui est TIC plus dans un outil que je peux utiliser dans l’accompagnement pour aider la personne en formation”*

Jean-Charles

“tout dépend de comment on l’utilise. Si on l’utilise en présentiel non, si on l’utilise effectivement après cours oui c’est vrai que t’es tout seul devant ton ordi ça c’est indéniable.”

Zoé

Les trois autres formateurs ont un avis partagé. Dans le cas où l’outil est utilisé à distance par l’apprenant, la relation humaine serait inerte. S’il est utilisé en séance avec le formateur à leurs côtés, la relation humaine est toujours existante.

“Alors oui c’est sûrement un risque si on conçoit un module de e-learning isolé.”

Marguerite

“c’est seulement si on est à distance. Parce que le formateur il est présent quand on utilise des outils e-learning en présentiel”

Tatianna

“ça peut au contraire enrichir et favoriser les échanges”

Laura

A la lecture de ces deux points, je peux constater chez les formateurs une diminution de la crainte du tout numérique, mais qui, malgré tout, subsiste. Des réflexions tout au long des interviews montrent que certains formateurs n’ont pas encore totalement intégrés l’idée qu’introduire le e-learning à l’IFSO ne signifiait pas transformer la formation Aide-Soignante en une formation à distance. Beaucoup sont unanimes : la formation aide-soignante

entièrement à distance n'est pas possible, car il s'agit d'une formation centrée sur l'humain. Même s'ils affirment qu'ils ont conscience que l'objectif n'est pas celui-ci, on pourrait tout de même être tenté de penser qu'il s'agit encore d'une crainte, d'un scepticisme qui persiste malgré tout.

“On n'est pas obligé de passer au tout numérique non plus hein (rire)”

“Ça doit pas être le seul moyen d'apprentissage”

Tatianna

“Ça peut pas s'adapter sur des formations comme la nôtre”

“Faut pas non plus le décalquer à tout”

“Parce que je pense que ça pour une formation qui est vraiment sur de l'humain là ça serait une catastrophe en terme de résultat”

Melinda

- **“Le temps de conception long”**

Huit formateurs pensent toujours que le temps de conception e-learning représente du temps. Certains développent leur réponse en expliquant que n'ayant pas encore acquis tout le processus de conception e-learning, ils sont encore en phase d'apprentissage. Une fois habitués, le travail sera moins long et temps leur paraîtra plus court.

“moi j'ai mesuré que c'était extrêmement chronophage. Parce que tu vois le nombre de séances qu'on a eu pour parvenir à ça, c'est énorme en temps, je trouve”.

Laura

“une fois qu'on va maîtriser ce qu'il y a à faire déjà on arrivera avec un travail préétabli et on ira plus vite”

Nathalie

Certains relativisent ce point de vue. D'une part, il ne s'agit pas d'une perte de temps puisque le temps de conception va être rentabilisé par le nombre d'utilisation. D'autre part, une formatrice que les temps de conception entre une séance présentielle et un outil e-learning sont équivalents.

“Par contre si c’est après pour un investissement durable au sens ou bien par rapport au nombre d’utilisateurs ou bien par la somme de savoirs qui a été intégrée comme ça”

“Mais c’est pas du temps de perdu.”

Marguerite

“Je pense que ça s’amortit dans l’utilisation”

Jean-Charles

“Tu sais si on retravaillait un cours avec un collègue formateur, on mettrait bien ça”

Alison

- **“Le manque de compétences”**

Les formateurs n’ayant pas argumenté cette réponse dans le questionnaire, les interprétations sont libres. Durant les entretiens, j’ai pu recueillir trois types d’interprétations. Quatre formateurs sont toujours d’accord sur le manque de compétences. Les quatre autres y mettent une réserve.

- **Le manque de compétences des formateurs**

La première interprétation concerne le manque de compétences des formateurs et contient elle-même deux points de vue. Le premier relève des compétences pour la création des outils e-learning. Avant les séances de conception, certains ont pensé que les formateurs devraient concevoir et développer des outils e-learning par eux-mêmes. De ce fait, ils ne se sentaient pas en capacité pour accomplir cette mission. Les séances de conception leur ont donc permis de se rendre compte des compétences demandées aux formateurs et celles demandées au concepteur pédagogique multimédia.

“j’me dis en fait c’est pas une question de compétence car les compétences informatiques on ne nous les demande pas spécialement. (...) avec le travail de conception on se rend compte qu’on est dans un travail de collaboration et que la compétence du logiciel et ce qui peut être fait c’est toi qui l’a. bon après on commence à cerner un petit mieux ce qui se fait au fur et à mesure qu’on travaille ensemble. Et on sent que tout ce qui va être mise en forme c’est ton boulot et que nous on est plus interpellé sur le côté pédagogique”

Jean-Charles

“aujourd’hui on est assisté justement par toi”

Tatianna

“C’était une mauvaise compréhension, car moi aussi j’avais compris ça au début, qu’on allait faire du e-learning, c’est-à-dire qu’on allait tout créer.”

Zoé

Le deuxième point de vue relève des compétences des formateurs pour utiliser l’outil. Une formatrice soulève que pour pouvoir intégrer l’outil dans sa séance, le formateur doit lui-même posséder des compétences numériques. Il doit être capable de maîtriser les fonctionnalités de l’outil pour y naviguer.

“ça implique que le formateur il maîtrise aussi bien l’outil”

Laura

- Le manque de compétences des élèves

Selon deux formatrices, les élèves doivent être en mesure d’utiliser l’outil et de comprendre le contenu. Celui-ci doit être adapté à leur niveau. Il serait donc nécessaire que le formateur les accompagne.

“Pour moi l’inconvénient ça serait plus d’être en capacité d’évaluer les compétences des participants et des apprenants à l’utilisation du numérique.”

Nathalie

“Si c’est le manque de compétences des élèves je pense qu’effectivement si t’as une formation qui est trop complexe pour eux ils vont abandonner vite fait.”

Zoé

- Un outil qui ne permet pas d’atteindre des compétences

Une formatrice a interprété cet argument d’un point de vue pédagogique. Selon elle, la modalité e-learning ne permet pas d’atteindre des compétences, notamment celles de l’aide-soignant.

“Moi je confirme des savoirs oui. Des contenus oui. Des compétences c’est pas suffisant” “tu peux pas acquérir les compétences de l’aide-soignant.”

Marguerite

Sous-thématique 2. Intérêt pour la conception e-learning

A travers cette sous-thématique je cherche plus particulièrement à étudier l’intérêt qu’ils ont ressenti pour le travail de conception d’un outil e-learning pour la formation aide-soignante - phase d’un projet e-learning qui va désormais être une des missions des formateurs dans leurs pratiques professionnelles. Je m’appuie donc sur les séances de de travail pour évaluer ce point.

L’ensemble des entretiens ont montré l’intérêt des formateurs pour la conception e-learning. Tous les formateurs ont apprécié le travail mené.

“c’était bien, j’étais contente. Ça m’a bien intéressée”

Marguerite

“Franchement c’est super intéressant !”

Alison

“j’ai trouvé ça très intéressant”

Zoé

Les facteurs qui ont favoriser l’intérêt et l’appréciation du travail sont les suivants :

- **Familiariser les formateurs au e-learning**

Les séances ont permis de familiariser les formateurs à la conception e-learning.

“Et puis bah en découvrant avec toi on se familiarise aussi. Pour moi c’était vraiment essentiel, je pense que c’est ce qui me permet aujourd’hui de rentrer dans la dynamique de, après c’qu’on a fait, j’mé dis que ça vaut le coup d’y aller.”

Jean-Charles

- **Les échanges et la collaboration avec les pairs**

Les échanges et la collaboration entre formateurs, des facteurs d'appréciation des séances de conception et d'efficacité. Ce sont notamment des facteurs qui les rassure :

“Le travail à plusieurs est pour moi nécessaire”

Marguerite

“on est sur des échanges et je me suis vraiment retrouvé comme dans notre boulot quoi”

Jean-Charles

“J’apprécie justement qu’on puisse être, qu’on puisse travailler à plusieurs”

“Parce que ça permet aussi d’échanger avec d’autres collègues (...) ça participe à un enrichissement des connaissances, de partage, d’expérience”

Tatianna

- **Comprendre les rôles de chaque partie et le métier de concepteur pédagogique multimédia**

Un travail de conception collaboratif qui permet de mieux comprendre qui est le concepteur pédagogique multimédia et les rôles de chacun. Le chemin vers la collaboration entre le concepteur pédagogique multimédia et les experts métier s'éclaircit pour certains. Pour d'autres, les compétences et les missions du concepteur pédagogique multimédia dans la conception sont plus compréhensibles. Dans le cadre de l'IFSO, les formateurs travaillent le contenu et la pédagogie, le concepteur pédagogique multimédia la forme et les réajustements pédagogiques puis le développement sur logiciel.

“avec le travail de conception on se rend compte qu’on est dans un travail de collaboration et que la compétence du logiciel et ce qui peut être fait c’est toi qui l’a. bon après on commence à cerner un petit mieux ce qui se faire au fur et à mesure qu’on travaille ensemble. Et on sent que tout ce qui va être mise en forme c’est ton boulot et que nous on est plus interpellé sur le côté pédagogique”

Jean-Charles

“Je n’avais pas réalisé que nous formateurs serions responsables du fond et toi de la forme”

Julie

- **Appréhender l’utilisation de l’outil**

La participation des formateurs à la conception de l’outil leur permet d’appréhender les fonctionnalités et de penser à la manière de l’intégrer dans le déroulé de la séance ou de la séquence.

“Je pense que plus on participe à la conception plus on va avoir de facilité à utiliser l’outil après et de bien cerner comment on peut l’utiliser.”

Jean-Charles

“L’implication dans la conception est un atout indéniable pour l’utilisation future”

Julie

A l’issue de l’analyse de la perception de l’utilité du e-learning à l’IFSO et de la conception e-learning, je peux constater une évolution positive des ressentis des formateurs.

À l’ère du numérique, l’intérêt pédagogique de cette nouvelle modalité leur semble indéniable. Cette approche pédagogique différente représente un outil supplémentaire qui permet de varier les supports pour s’adapter à davantage de types d’apprentissage - ce de manière ludique. Aussi, elle encourage la mutualisation des ressources pédagogiques entre chaque formateur. Du fait de son accessibilité en tous lieux et à toute heure et d’encourager l’autonomie, ce type d’outil est un réel gain pédagogique. Il permet de répondre à la fois aux besoins des générations actuelles et aux attentes du marché de la formation. L’introduction du e-learning permettrait à l’IFSO de se démarquer et valoriser son image.

Les réticences, reposant pour la majorité des cas sur des chamboulements au sein de leurs pratiques et un manque de connaissances, ont pu être levées grâce aux séances de conception. Les formateurs ont eu l’occasion d’expérimenter de manière concrète des outils e-learning et ainsi relativiser leurs représentations initiales. En effet, les craintes du remplacement du

formateur par le numérique et de la perte de la relation humaine se sont largement dissipées. Malgré tout, les entretiens ont démontré que la peur du tout numérique subsistait encore.

Deux inconvénients subsistent tout de même chez certains. Encore peu habitués à ce travail, le temps de conception leur semble encore long. Le manque de compétences à la fois des formateurs et des élèves est un frein auquel il va falloir porter une attention. L'adaptation et l'accompagnement sont les maître-mot pour pallier ces obstacles.

Désormais les formateurs ont une meilleure vision de ce que peut apporter le e-learning et sont rassurés de rester au coeur des apprentissages. Il ne s'agit pas pour autant d'oublier d'adapter les outils aux élèves (selon leurs compétences numériques, selon leur autonomie, selon leur niveau scolaire), l'accompagnement des formateurs par le concepteur pédagogique multimédia (pour la création des outils, pour la formation à l'utilisation), l'accompagnement des élèves par les formateurs (dans l'utilisation de l'outil en classe ou à distance) et de favoriser les interactions afin de profiter pleinement des atouts qu'offrent le e-learning à l'IFSO.

Le ressenti concernant le travail de conception e-learning semble plus unanime : ils perçoivent l'intérêt. Ce travail leur permettrait de se familiariser au e-learning, de tirer profit des échanges issus de la collaboration, d'appréhender l'utilisation de l'outil, de cerner les rôles de chacun dans un projet e-learning et de comprendre le métier de concepteur pédagogique multimédia.

Thématique 2. Perception de la facilité d'utilisation

A travers cette deuxième thématique, je souhaite comprendre le ressenti des neuf formateurs interrogés à la suite des séances de conception e-learning concernant la facilité de la conception et la perception de la facilité d'utiliser l'outil e-learning conçu.

Sous-thématique 1. Evolution des représentations initiales de la conception e-learning

L'objectif de cette sous-thématique était de recueillir les représentations des formateurs sur la conception e-learning avant les séances de travail.

Pendant les entretiens 5 formateurs ont avoué n'avoir eu aucune idée de ce que représentait la conception e-learning, dont deux avec des appréhensions sur la difficulté.

“J’imaginai rien du tout. (...) je parlais vraiment vierge”

Marguerite

“Je n’en avais aucune idée”

Jean-Charles

Les trois autres formateurs imaginaient la conception e-learning compliquée.

“Je l’imaginai fastidieuse”

Nathalie

“la méthodologie me paraissait très complexe”

Julie

Trois ont expliqué qu’elles en avaient une représentation erronée.

“J’aurais pu imaginer, mais c’est complètement ridicule, que le concepteur, c’est-à-dire toi t’aurais pu faire quasiment tout toute seule. (...) J’pensais pas qu’il fallait autant être partie prenante nous de notre côté”

Laura

“J’pensais aussi qu’il fallait vraiment un haut niveau d’expertise (...) que c’était réservé à des experts professionnels formés pour ça”

Nathalie

“j’imaginai que peut-être, alors c’est un petit peu dans les représentations, mais que j’aurais peut-être à être plus sur le logiciel et qu’on allait me demander de travailler davantage sur un logiciel, du coup qui demande à être appris, découvert, expérimenté, etc, etc.”

Tatianna

Parmi l'ensemble des formateurs, un seul m'a confié qu'il ne se sentait pas capable de participer à ce travail.

“Avant non et puis en le faisant je me dis que oui j'en suis capable.”

Jean-Charles

Avant les séances de conception, beaucoup de formateurs imaginaient le temps de conception e-learning long. J'ai tenté de savoir si cette représentation initiale a évolué après avoir vécu un travail de conception.

Sur les neuf formateurs, quatre pensent que le temps de conception est long.

“Je pense que ça peut être extrêmement chronophage”

Melinda

“Je pense que si on le fait bien ça peut être long”

Zoé

Trois formateurs ne trouvent pas ce travail long.

“je me suis pas ennuyée, ça n'a pas traîné, ça a avancé même beaucoup plus rapidement pour moi que ce que je pouvais m'imaginer. Donc pour moi ça n'était pas long.”

Tatianna

“Donc non pas du tout, je me suis trompée clairement. Non non je pense que c'est pas long”

Nathalie

Le reste des formateurs sont mitigés, c'est-à-dire partiellement d'accord.

“Je suis partiellement d'accord, nous perdons du temps pour les raisons invoquées ci-dessus mais nous gagnons en richesses du fait des échanges.”

Julie

Sous-thématique 2. Ressentis sur la facilité de la conception e-learning

L'objectif de cette sous-thématique était d'obtenir les ressentis des formateurs sur la facilité de la conception e-learning à la suite des séances de travail. L'argumentation apportée permettait de dégager les facteurs qui favorisent ou entravent la conception.

Après avoir vécu la conception e-learning, quatre formateurs l'ont finalement trouvée très abordable. Quatre autres ont un avis mitigée, la conception a été à la fois facile et difficile à leurs yeux. Un formateur, seulement, a trouvé ce travail compliqué.

J'ai pu relever trois facteurs facilitants :

- **Le cadre posé par le concepteur pédagogique multimédia**

Les formateurs ont relevé la nécessité du concepteur pédagogique multimédia en tant que guide pour la conception e-learning.

*“Parce que nous les formateurs sans quelqu'un qui connaisse les logiciels on va nul part”
“d'être effectivement guidée, par toi”*

“d'avoir quelqu'un qui connaît l'utilisation du logiciel et qui peut aussi du coup être garant que ce qu'on est en train d'imaginer ou de créer puisse être applicable et comment, et puis éventuellement quelles sont les limites”

Tatianna

“je t'ai trouvé aussi à la fois guidante et rassurante, parce qu'il y a quand même à se familiariser avec le vocabulaire, avec le concept, on a la nécessité de travailler (...) j'ai trouvé que tu nous recentrais dès qu'on digressait, tu nous guidais, tu validais ou t'invalidais, tu demandais d'approfondir donc c'était très guidant. Franchement je commence à mieux comprendre ce dont tu as besoin et comment les choses se construisent quoi.”

Nathalie

“nécessite forcément un animateur ou un chef de projet pour mener à bien le process’.”

Marguerite

“tu fais le lien entre l’outil et ce qu’on veut faire passer. (...) Je pense qu’on serait incapable de le faire sans toi”.

Jean-Charles

- **Le contenu maîtrisé et les apprenants connus des formateurs**

“C’est aussi plus facile effectivement de concevoir un module quand tu maîtrises le contenu”

Alison

“il s’agissait de transmettre des savoirs qui font partie de mes compétences”

Julie

“D’avoir déjà vécu la séance, d’avoir animer. Là c’était tout ce qui est hygiène des mains. D’avoir oui, déjà animée une séance, de connaître le public. De connaître les objectifs de la formation en terme d’évaluation”

Melinda

- **La richesse du travail à plusieurs**

“le fait qu’on soit plusieurs”

Alison

“Déjà le fait d’être à plusieurs formateurs et donc d’échanger et de peaufiner, d’affiner.”

Jean-Charles

A côté de cela, d’autres facteurs ont compliqué la conception :

- **Une méthodologie précise et pointue**

“Là ça nous oblige à aller à l’essentiel. Et c’est peut-être un peu la difficulté dans le travail de conception, c’est d’être très synthétique”

Alison

“j’pensais pas que c’était aussi précis. j’pensais pas qu’il fallait passer par autant d’étapes”

*“il y a des moments quand on devait définir les termes j’ai trouvé ça plus difficile”
“les mots qu’on utilise, le poids des mots, le sens des mots, l’importance des mots”.*

Laura

“t’es obligé d’être précis”

“ce que j’ai trouvé difficile (...). C’est de réfléchir et de se poser et se reposer la question de comment on va mettre en place telle chose ou telle chose et est-ce que c’est pertinent, est-ce que c’est pas pertinent. C’est réfléchir à la pertinence de l’information qu’on va mettre.”

Zoé

- **S’accorder avec l’ensemble des parties prenantes au travail**

“Et puis aussi peut-être le fait qu’on soit plusieurs. Bon des fois ça peut faciliter mais ça peut aussi des fois la compliquer.”

Alison

Sous-thématique 3. Ressentis sur la facilité d’utiliser les outils conçus

L’objectif de cette sous-thématique était d’obtenir les ressentis des formateurs sur la facilité qu’ils pensent avoir pour utiliser les outils e-learning conçus à la suite des séances de travail.

Sur l’ensemble des formateurs cinq pensent maîtriser facilement les fonctionnalités de des outils conçus. Les quatre autres formateurs ne se sentent pas à l’aise avec l’utilisation des outils numériques. Ils craignent, de ce fait, de ne pas utiliser facilement les fonctionnalités.

“j’pense que c’est un manque de connaissances, de maîtrise des outils plus qu’autre chose.”

Melinda

“mais après il va falloir que je m’entoure, si j’en utilise, d’un certain nombre de garanties pour être en total sécurité”

Laura

Ceux-ci ont fait part de la nécessité d’une formation sur l’utilisation de l’outil avant de l’introduire dans leur séance.

“je pense qu’il faudrait de toute façon en passer par une mise à niveau de chacun sur l’utilisation des fonctionnalités on va dire.”

Melinda

“j’ai besoin d’une formation”

Marguerite

Certains formateurs ont de nouveau fait part d’un manque de compétences numériques des élèves qui pourrait rendre l’utilisation contraignante. Ils préconisent également un accompagnement pour les élèves qui rencontreraient des difficultés face aux fonctionnalités de l’outil.

“il me semble qu’il y a besoin d’une initiation et pour moi d’abord et ensuite pour les apprenants”

Marguerite

“Pour moi l’inconvénient ça serait plus d’être en capacité d’évaluer les compétences des participants et des apprenants à l’utilisation du numérique.”

Nathalie

“c’était juste des définitions à chercher sur Google. C’était vraiment compliqué, ils savaient pas comment faire” (sur un travail de recherche à partir du moteur de recherche Google)

Melinda

A l’issue de l’analyse de la perception de la facilité d’utilisation, je peux constater une évolution positive des ressentis des formateurs au sujet de la facilité de la conception et la perception de la facilité d’utiliser l’outil e-learning conçu.

Les formateurs ont confié qu’avant les séances de travail, leurs représentations de la conception e-learning étaient soit inertes, soit complexes à leurs yeux. Ceci avait entraîné chez eux des appréhensions sur la difficulté du travail, des mauvaises représentations ou encore l’impression de ne pas être capable de participer au travail. D’autre part, l’impression

du temps de conception long, qui avait été prégnante dans les imaginations, est désormais partagée.

Les formateurs comprennent finalement qu'ils possèdent les compétences pour prendre part à la conception e-learning. Pour autant, les ressentis sur la facilité du travail sont partagés. L'accessibilité de ce travail a été encouragée par la présence du concepteur pédagogique multimédia en tant que guide, garant de la méthodologie et des conditions réalisables. D'un autre côté, les formateurs, experts des contenus et proches des apprenants aides-soignants, se sont sentis plus à l'aise pour aborder le fond. Enfin, la richesse des échanges, des points de vue, des expériences leur paraît être un facteur facilitant.

D'autres facteurs ont, au contraire, compliqué le travail de conception. Quelques formateurs ont été bousculés par la méthodologie qu'ils ont perçu comme précise et pointue - pour rendre l'outil pertinent tant au niveau pédagogique que technique. Le travail à plusieurs a également été considéré comme source de difficulté pour s'accorder sur les contenus.

Pour finir, les séances de conception ont permises aux formateurs de se faire une idée des fonctionnalités des outils conçus. Même si la majorité estiment pouvoir utiliser facilement les outils, quatre craignent de manquer de compétences pour y parvenir sans difficulté. Pour pallier cet obstacle, il leur semble nécessaire d'y être formé afin d'être capable de les utiliser aisément par la suite. D'autre part, quelques formateurs reviennent sur le manque de compétences numériques de certains élèves. Ils requièrent également pour ceux-ci une formation sur les fonctionnalités des outils e-learning.

Thématique 3. Intention d'usage

A travers cette troisième thématique, je souhaite comprendre le ressenti des neuf formateurs interrogés à la suite des séances de conception e-learning concernant l'intention d'utiliser le e-learning et de participer à la conception e-learning.

Sous-thématique 1. Intention d'utiliser les outils e-learning

L'objectif de cette sous-thématique était d'obtenir les ressentis des formateurs sur leur intention d'utiliser les outils e-learning conçus à la suite des séances de travail.

Avant les séances de conception, trois formatrices n'étaient pas prêtes à utiliser des outils e-learning au sein de leurs formations. Deux auraient été prêtes. Les quatre autres formateurs ne sont pas parvenus à se positionner.

J'ai pu relever trois freins à l'utilisation du e-learning avant les séances :

- **Un manque de connaissances et de compétences**

Je retrouve cet argument au sujet, cette fois, de l'intention d'usage. Le manque de connaissances et de compétences aurait freiné les formateurs dans l'intention d'utiliser des outils e-learning pour leurs formations.

“je ne savais pas exactement de quoi il s'agissait ni si j'ai les compétences pour l'utiliser.”

Julie

“j pense que c'est un manque de connaissances, de maîtrise des outils plus qu'autre chose.”

Melinda.

- **Des outils non accessibles**

Certains expliquent cette réaction par l'inexistence et l'absence d'accès à ce type d'outils à l'IFSO.

“j'en n'avais pas à disposition d'une part donc j pouvais pas en utiliser.”

Zoé

“Un manque d'accès”

Tatianna

- **Une question de génération**

Une formatrice explique que la majorité des formateurs de l'IFSO étant issue de la “génération papier” ne se sentirait naturellement pas proche de ce type d'apprentissage. Pour rappel, 55,56% des formateurs interrogés ont entre 50 et 59 ans et 44,44% entre 40 et 49 ans.

“Je pense qu'on n'est pas du tout réfractaire à utiliser des nouveautés, au contraire. Mais on était trop loin de ça. C'est aussi parce qu'on est, tous les formateurs on est pas non plus, on

n'est pas très jeunes, donc on est peut-être moins attiré par tous ces façons d'apprendre hein.

C'est pas qu'on est contre, c'est qu'on va peut-être moins avoir instinctivement...“

Zoé

A la suite des séances je peux déduire une nette évolution : la totalité des formateurs ont l'intention d'utiliser des outils e-learning pour leurs formations.

Toutefois, certains émettent des conditions pour utiliser les outils e-learning.

- **Dispenser une formation sur les fonctionnalités des outils e-learning**

Comme il a été souligné dans les thématiques précédentes, une formation en amont sur l'utilisation des outils semble nécessaire pour conforter l'intention d'usage chez les formateurs qui ressentent un manque de compétences. Cette formation doit aussi être là pour expliquer à quel moment utiliser l'outil dans le déroulé de la séance.

“je pense qu'il faudrait de toute façon en passer par une mise à niveau de chacun sur l'utilisation”

Melinda

“Mais même moi pour répondre à mes quiz je le fais sur du papier, parce que voilà je suis d'une génération dinosaure, mais de savoir qu'il faut aller sur la droite trouver un curseur un machin truc muche, c'est pas mon réflexe en tout cas. Et du coup il y a l'utilisation de l'outil qui va faire que du coup moi j'ai besoin d'une formation pour peut-être me donner les différentes manières, je sais pas ou peut-être tester moi-même d'abord et me rendre compte de la suite, je sais pas bien par quel bout prendre les affaires. Mais c'est pas parce que j'ai un outil que moi ça me donne envie de l'utiliser comme ça, non, intuitivement j'ai pas assez de culture.”

”Parce que c'est pas l'outil pour l'outil. Enfin moi je suis formatrice. C'est l'outil pour en faire quelque chose quoi. Pour moi, ça ça reste quel objectif? C'est la question que tu nous avais posé : est-ce que vous le voyez en amont, en aval d'un module ?“

Marguerite

- **Penser les moyens matériels**

Pour utiliser les différents outils les formateurs soulèvent la limite des moyens matériels que l'IFSO ne possède pas. Les équipements conditionnent l'utilisation. En effet, l'IFSO dispose actuellement de trop peu de matériels (ordinateurs, connexion, plateforme) pour permettre aux formateurs et aux élèves d'exploiter pleinement chaque outils. L'avantage

d'acquérir ces moyens serait, en plus, d'en mettre à disposition pour les apprenants qui n'en ont pas.

“mais je me dis quid de l'équipement ici. Il faut un centre de ressources, il faut un minimum d'équipements”

Marguerite

“tu peux pas développer du e-learning si t'as pas les moyens techniques pour le faire. Si on met de l'argent dans un poste comme le tien et qu'on développe ça, c'est comme si t'achetais une Rolls Royce mais que tu ne prenais pas les roues quoi. Ça sert à rien quand même. Et puis des connexions internet dignes de ce nom.”

Zoé

“manque de moyens dans les salles quoi, ect, on n'est pas équipé.”; “Là ça marche le e-learning que t'as fait pour du travail perso à la maison dans le cadre de révisions, mais dans des séances, c'est même pas, enfin c'est impossible”

Melinda

“peut-être que l'IFSO pourrait mettre à disposition pour ceux qui n'auraient pas les moyens matériels d'avoir un ordinateur, bah au moins d'avoir des postes sur place quoi”

Alison

“on se rend bien compte que la possession (...) de l'outil informatique n'est pas égale pour tous les stagiaires”

Julie

De plus, une formatrice relève un point intéressant en lien avec les moyens informatiques : la nécessité de penser à la maintenance et à l'ergonomie des équipements, mais également de revoir le règlement intérieur qui n'est aujourd'hui pas en phase avec ces changements.

“D'avoir un ordinateur et éventuellement quelqu'un ressource. “

“Nous on peut pas tout faire quoi”

« où on va les mettre ? Qui va s'en charger ? »

“Et puis est-ce qu'on a accès des tablettes à hauteur debout, est-ce que c'est sur une table à disposition ?”

“Quand on dit aux élèves dans le règlement intérieur, moi ça me fait rire, interdit d'ouvrir les portables, AH sauf que pendant les séances pour faire une recherche on a que ce moyen-là pour aller chercher la signification d'un mot. Bah faudrait être cohérent quoi.”

Marguerite

- **Créer des outils adaptés aux apprenants**

De nouveau, certains restent perplexes par rapport aux apprenants aides-soignants :

“j’ai des appréhensions quand même par rapport au public concerné”

Melinda

Il serait donc primordial d’adapter les outils :

“si c’est bien cadré et pensé et limité”

Melinda

Sous-thématique 2. Intention de participer à la conception e-learning

Après avoir recueilli les ressentis vis-à-vis de l’intention d’usage, l’objectif de cette sous-thématique était d’obtenir l’avis des formateurs sur leur intention de participer de nouveau à la conception d’outils e-learning.

A la suite des séances, huit formateurs ont l’intention de participer à la conception d’outils e-learning. Certains précisent naturellement qu’un temps d’adaptation sera nécessaire du fait de leur maigre expérience dans ce domaine.

Une condition, toutefois, a été mise en avant par certains :

- **Dégager du temps pour la conception e-learning**

Quelques entretiens ont démontré que le temps accordé aux formateurs est trop faible pour se concentrer sur la conception e-learning. Certains demandent que du temps leur soit libéré dans leur emploi du temps pour pouvoir y consacrer des créneaux.

“juste un petit bémol c’est que il faudrait qu’on nous donne du temps si on est amené à participer, ce que je pense, il faudra prévoir du temps.”

Zoé

“Et surtout il faut les moyens. Les moyens en temps pour le formateur”

Melinda

Une formatrice seulement émet quelques réserves sur son intention de contribuer au travail de conception. Celle-ci accepterait de prendre part à ce travail pour transmettre ses savoirs, mais ne souhaite pas participer à la forme ni à la présentation visuelle et auditive des contenus.

“Ce n’est pas mon envie. Moi en gros tu vois je vois l’essentiel, je sais les points incontournable, les contenus quoi, et puis après il faut mettre en musique et puis du coup bah voilà y’en a d’autres qui font ça”

“Moi je veux bien jouer mais il faut écrire la partition.”

“Moi la conception je la perçoit bien évidemment comme nécessaire, comme devant être en adéquation avec les besoins des apprenants, sinon ça n’a aucun intérêt évidemment. Après moi je suis plus, comment te dire ça... Le travail qu’on a initié avec toi pour le lavage des mains me convenait parfaitement, c’est-à-dire qu’on parle, on dit, on exprime ce qu’on voit essentiel et c’est toi qui met en musique. Et moi j’ai pas du tout envie de me coller à plus que ça.”

Marguerite

Sous-thématique 3. L’évolution des représentations vers l’intention d’usage du e-learning

Les entretiens ont permis de recueillir des preuves des réticences que nous avons constaté au début du mémoire et qui ne s’étaient pas retrouvées dans les réponses du questionnaire.

Certains l’avouent au sein des entretiens :

“Par contre pour les formations des journées TIC, j’étais plutôt sur la défensive et assez réticent en disant « mais où est-ce qu’on va ? » car concrètement aujourd’hui au niveau des IFAS bah on rame quoi.”

Jean-Charles

Nous pourrions également croire que les mauvaises représentations qui avaient apeurées les formateurs avaient certainement entraîné des réticences. Certains expliquent qu’il s’agissait de mauvaises interprétations.

Jean-Charles sur le remplacement des formateurs par le numérique :

“c’est clair qu’avant le travail qu’on a fait ensemble, c’est une inquiétude qui est là”

“mais après les séances je ne pense plus qu’il y a remplacement du formateur, moi je suis rassurée”

“du coup après le travail avec toi je vois vraiment ça comme un outil complémentaire. Qui n’est pas du tout une concurrence”.

“En fait on avait une vision très abstraite du e-learning”.

Jean-Charles sur le manque de compétences des formateurs :

“je pense qu’avant ce travail de conception qu’on fait ensemble on avait un peu l’impression qu’on allait nous refiler de nouveaux logiciels et qu’il allait falloir apprendre à les maîtriser.

Zoé sur le manque de compétences des formateurs et le remplacement du formateur par le numérique :

“C’était une mauvaise compréhension, car moi aussi j’avais compris ça au début, qu’on allait faire du e-learning, c’est-à-dire qu’on allait tout créer. “ Et puis peur que le formateur disparaisse. Je crois qu’on avait pas compris. “

Lors des entretiens, quelques formateurs constatent eux-mêmes une évolution de leur représentation.

Avant les séances de conception *“on a peur qu’on remplace le côté accompagnement en face-à-face par des choses en ligne”*

“tu nous fait pas peur mais y’a toujours un peu cette peur au départ du formateur qui se dit qu’on va être remplacé par l’ordinateur”.

“en fait on avait une vision très abstraite du e-learning”

Jean-Charles

Avant les séances de conception, Alison n’avait une vision très abstraite du e-learning qui se limitait au contrôle de connaissances et non à la transmission de connaissances. *“Je le voyais pas trop comme un outil qui permettait d’apprendre, c’était plutôt un outil qui permettait de contrôler des connaissances”*

“Je le voyais pas comme quelque chose d’aussi varié, puis voilà comme quelque chose qui permettait de progresser et d’apprendre quoi”

Alison

A l’issue de l’analyse de l’intention d’usage, je peux constater une évolution positive des ressentis des formateurs vis-à-vis de leur intention d’utiliser les outils e-learning dans leurs pratiques pédagogiques et de participer à leurs conceptions.

Les résultats des entretiens ont démontré que les séances de conception e-learning ont favorisées l’intention des formateurs d’utiliser ce type d’outils auprès de leurs élèves. Si dans un premier temps la majorité n’avaient pas pleinement l’intention de les introduire - par manque de connaissances, de compétences, à cause de l’inaccessibilité des outils et de la tranche d’âge des formateurs - ceux-ci sont tous prêts à les utiliser à la suite des séances. Quelques-uns ont tout de même formulés des conditions. Comme il a été abordé dans les thématiques précédentes, le souhait d’une formation sur les fonctionnalités avant une utilisation réelles des outils a été mis en avant. L’acquisition de moyens informatiques pour en profiter leur semble indispensable. Ainsi que d’apporter une attention particulière à la création d’outils adaptés aux apprenants.

Huit formateurs sur les neuf interrogés sont prêts à participer de nouveau à la conception e-learning. Il semble tout de même nécessaire pour quelques-uns que des temps soient consacrés à ce type de travail dans leur emploi du temps. Une formatrice seulement a émis des réserves quant à son intention de contribuer à ce type de conception pour des raisons d’intérêts personnels qui ne coïncideraient pas à ses préférences.

Finalement, les représentations initiales qui avaient entraînées des réticences et des appréhensions ont évoluées positivement à travers les séances de travail. Cette évolution a certainement eu une influence non négligeable sur l’intention d’usage.

4.3.2. Le ressenti global des formateurs

Globalement, les formateurs semblent intéressés par les outils e-learning pour les formations de l'IFSO puisqu'ils ont tous affirmé après les séances de conception que le e-learning était utile pour l'organisme. L'observation que j'ai menée lors des séances de conception le confirme.

La conception e-learning ne semble pas aisée pour tout le monde, mais reste à la portée de tous. Quelques formateurs semblent appréhender l'utilisation de l'outil par manque de compétence numérique à la fois des formateurs et des élèves. Ils préconisent une initiation à ces fonctionnalités. Les autres, n'ont pas mentionné de difficultés à ce sujet.

Tous les formateurs ont l'intention d'utiliser les outils e-learning conçus lors des séances. Ceci les encourage à vouloir en utiliser d'autres. Ils sont également tous prêts à participer de nouveau à la conception d'autres outils e-learning. Une formatrice, cependant, a besoin de l'initiation évoquée ci-dessus avant de pouvoir les utiliser. Cette dernière, n'étant pas très intéressée par la conception e-learning, n'est pas certaine de vouloir participer de nouveau à ce travail.

L'ensemble des formateurs s'est senti participatif et impliqué. Ils ont été intéressés et content d'être présents. Quelques-uns ont fait part d'appréhensions et de scepticismes au début de la conception, qui se sont rapidement envolées. Pour ma part, j'ai pu constater un travail sérieux et une implication partagée et sincère de la part de tous. Tout le monde a été écouté, personne n'a été mis en retrait ou ne s'est mis en retrait.

5. Discussion des résultats, pistes d'améliorations et difficultés

5.1. Vérification de l'hypothèse

Je peux confirmer que les séances de conception e-learning, réalisées sous la forme de deux groupes travaillant chacun sur un outils, a permis de favoriser l'intention d'usage des formateurs permanents concernés par ces groupes. L'écart des attitudes avant et après le travail mené a été vérifié par les entretiens.

Par la même occasion, ce travail a permis d'améliorer la visibilité du rôle du concepteur pédagogique multimédia.

Enfin, je peux dire que les séances ont améliorée la collaboration des formateurs et du concepteur pédagogique multimédia. Mais je ne peux encore pas l'assurer sur la durée.

5.2. Discussion

L'analyse thématique des entretiens répond parfaitement à la question de recherche de départ : l'implication des formateurs à la conception e-learning a favorisé l'intention d'usage des outils e-learning dans les formations.

Ce résultats se vérifie à travers le modèle du TAM proposé par Davis (1989) qui a été utilisé pour l'analyse du questionnaire en amont du travail empirique. Nous avons vu que la facilité d'utilisation (EOU) et l'utilité perçue (U) influencent l'attitude envers l'utilisation de la technologie (A). Une attitude négative ou positive va donc avoir une influence sur l'intention d'utiliser ou non la technologie :

$$A = U + EOU$$

Au travers des entretiens et au vu de l'analyse effectuée précédemment, j'ai pu relever une attitude majoritairement positive vis-à-vis de la facilité d'utilisation et de l'utilité perçue. La somme de ces deux composantes est donc égale à une intention d'usage positive.

La recherche reposait aussi sur la mise en valeur des facteurs influençant l'intention d'usage.

L'implication des formateurs permanents dans la conception d'outils e-learning permet-elle de développer leur intention d'utiliser les TICE dans leur formation ? À quelles conditions ?

Quels sont les principaux facteurs qui influencent ce phénomène ?

L'analyse thématique des entretiens a pu démontrer les différents facteurs qui ont permis cette évolution de l'attitude des formateurs permanents, mais également les freins à corriger et les conditions à ne pas négliger pour continuer cette dynamique de changement dans les pratiques pédagogiques de l'IFSO.

Les facteurs à prendre en compte vis-à-vis de l'intention d'usage sont ceux que l'on retrouve au sein des deux premières thématiques, à savoir la perception de l'utilité et la perception de la facilité d'utilisation. Nous pouvons retrouver, en plus, au sein de la troisième thématique, intention d'usage, les conditions qui favorisent l'intention des formateurs d'utiliser les outils e-learning dans leurs formations. Tous ces facteurs ont été classés dans le tableau récapitulatif sur les pages suivantes :

Perception de l'utilité	
Intérêt pour le e-learning à l'IFSO	
Facteurs motivationnels	Approche pédagogique différente et complémentaire à la pédagogie de l'IFSO (outil supplémentaire, ludique, favorisant la mutualisation des ressources pédagogiques, gain de temps pédagogique)
	Outil en phase avec l'ère actuelle du numérique
	Génération globalement attirée par cette manière d'apprendre
	Valorise l'image et la connaissance de l'IFSO
	Atout pour la mise en valeur de l'IFSO pour la formation continue
	Accessibilité en tous lieux et à toutes heures (dès lors qu'il y a une connexion)
Freins	Manque d'autonomie des élèves aides-soignants
	Manque de compétences numériques des élèves aides-soignants et de certains formateurs
	Manque d'équipements à l'IFSO
	Limite les interactions si l'outil est utilisé à distance et/ou seul
	Ne captive pas l'attention de tous les styles d'apprentissage
Conditions	Accompagnement des élèves et des formateurs dans l'utilisation des outils e-learning
	Ne limite pas les interactions si l'outil est utilisé en présentiel et/ou avec le formateur

Intérêt pour la conception e-learning	
Facteurs motivationnels	Familiariser les formateurs au e-learning
	Favorise les échanges et la collaboration
	Permet de comprendre les rôles de chacun dans ce travail
	Permet de comprendre le métier du concepteur pédagogique multimédia
	Permet d'appréhender l'utilisation de l'outil
Freins	
Conditions	
Perception de la facilité d'utilisation	
Ressentis sur la facilité de la conception e-learning	
Facteurs facilitants	La connaissance du sujet traité par les formateurs
	La connaissance des apprenants
	La richesse du travail à plusieurs
	Présence du concepteur pédagogique multimédia
Freins	Méthodologie précise et pointue
	Réussir à s'accorder sur les choix (en lien avec le travail à plusieurs)
Conditions	

Ressentis sur la facilité d'utiliser les outils conçus	
Facteurs facilitants	Compétences numériques chez certains formateurs
Freins	Manque de compétences numériques de certains élèves et formateurs
Conditions	Initiation des formateurs sur l'utilisation de l'outil
	Accompagnement des élèves dans l'utilisation des outils
Intention d'usage	
Intention d'utiliser les outils e-learning	
Résultat	Neuf formateurs sur neuf ont l'intention d'utiliser les outils e-learning
Conditions	Initiation des formateurs sur l'utilisation de l'outil
	Penser les moyens matériels de l'IFSO
	Créer des outils adaptés aux apprenants
Intention de participer à la conception e-learning	
Résultat	Huit formateurs sur neuf ont l'intention de participer à d'autres conceptions e-learning
Conditions	Dégager du temps dans l'emploi du temps des formateurs pour la conception e-learning

Récapitulatif des facteurs, freins et conditions relatifs à l'intention d'usage

5.3. Pistes d'améliorations

Toutefois, les résultats obtenus ne sont pas généralisables sur l'ensemble des formateurs de l'IFSO puisque l'étude a été menée auprès de neuf formateurs permanents sur les vingt-huit.

Pour cette raison, il serait intéressant pour une prochaine expérience d'interroger l'ensemble des vingt-huit formateurs permanents de l'IFSO.

D'autre part, avec davantage de temps, une analyse thématique plus approfondie aurait été intéressante.

5.4. Approfondissement de la discussion

Pour terminer cette analyse, le modèle ASPID sur l'utilisation des technologies dans l'apprentissage de offre une perspective intéressante. Les entretiens permettent de faire un parallèle avec les parcours du processus d'adoption et d'intégration des technologies dans les pratiques pédagogiques des formateurs.

Nous avons vu dans la partie conceptuelle que la phase d'adoption était identique pour les deux parcours. Thierry KARSENTI l'a décrit comme une phase plus ou moins longue de familiarisation où le formateur doit intégrer la ou les technologies à sa pratique. Il est claire qu'à la fin de ce travail de mémoire, les formateurs se situe dans la phase d'adoption - il n'était pas question encore d'utiliser les outils en séance avec les élèves, faute de temps et d'incompatibilité vis-à-vis de l'emploi du temps de la formation (au vu de la période de conception ayant eu lieu à la fin de la formation de la promo en cours et du temps de développement il n'était pas possible d'utiliser l'outil sur le temps du mémoire).

Le chercheur explique qu'au sein du premier parcours, la phase de détérioration, qui succède l'adoption, représente une activité pédagogique détériorée par un mauvais usage des technologies par le formateur. Les lacunes pédagogiques ne sont alors pas comblées par la plus-value de la technologie puisque l'enseignant l'utiliserait à mauvais escient. (Les formateurs permanents de l'IFSO doivent évidemment éviter cette situation critique. Deux formatrices avaient mentionné cela lors des entretiens : Laura et Marguerite mentionne ça.

Celles-ci par ailleurs un parallèle avec le manque de compétences numériques de certains formateurs.)

Dans le deuxième parcours, la phase d'adoption est suivie par la phase de substitution. Nous espérons à travers les outils conçus parvenir au minimum à cette première étape se dirigeant vers les phases de progrès, cela même si la technologie vient reproduire une activité faite auparavant en présentiel avec une efficacité inchangée. Nous espérons à terme atteindre respectivement la phase de progrès (dans laquelle la manière d'enseigner est rendue plus efficace par la technologie utilisée), puis celle d'innovation (où la technologie, indispensable, complète l'enseignement - par l'utilisation des simulations comportementales par exemple).

Tout comme le chercheur, nous avons pu constater pour le cas de l'IFSO que certains facteurs permettent de tendre vers l'innovation et influencent le niveau d'engagement et des pratiques pédagogiques, à savoir :

- la collaboration avec les pairs.
- l'écoute/la connaissance des apprenants
- être à jour sur les technologies éducatives (dans le cas de l'IFSO à l'aide du concepteur pédagogique multimédia et de son regard).

Les entretiens ont démontré la présence de ces facteurs d'influence du niveau d'engagement et de l'évolution des pratiques pédagogiques chez les formateurs. Les formateurs les ont mentionné par eux-mêmes.

À côté de cela, comme le soulignent les formateurs, il est important que les apprenants développent un usage responsable de ces technologies. Les formateurs ont également un rôle à jouer dans cette perspective.

De plus, à l'issue de ce mémoire, je peux constater que les formateurs sont en cours d'appropriation. L'appropriation n'est évidemment pas atteinte, nous avons tous conscience que le temps imparti ne l'aurait pas permis, mais les formateurs semblent être sur la bonne voie pour y parvenir. L'introduction du e-learning se fait petit à petit, tout comme l'appropriation des outils chez les formateurs. Nous pouvons déjà constater que l'évolution des représentations, la prise de conscience de l'intérêt, la relative facilité d'utilisation et l'intention d'usage des outils e-learning par les formateurs permanents ont fonctionnées.

De ce fait, l'acculturation numérique est entamée. A l'issue de ce travail, nous pouvons réellement regarder ce phénomène sous le prisme temporel comme le proposait CERISIER en

considérant « *l'évolution des individus au sein d'une culture changeante comme une sorte de migration temporelle* »³⁴. Une acculturation qui, dans le cas de l'IFSO, se fait bien dans le temps.

Enfin, j'ai pu constater comme le sociologue Philippe BERNOUX que les acteurs d'une organisation sont bel et bien au centre du changement. Pour s'assurer de l'intention d'usage d'un outil, ou encore que l'appropriation d'un outil et l'acculturation numérique opèrent, l'acceptation des acteurs est essentielle. A la suite du travail mené, les formateurs permanents de l'IFSO, par leur implication ainsi que l'analyse de cette implication, semblent accepter ce changement.

5.5. Difficultés

Comme j'ai pu l'évoquer précédemment, j'ai été confronté à quelques difficultés tout au long de ce mémoire.

Le terrain mouvant de l'IFSO, du fait de la découverte des pratiques e-learning, aussi bien du côté de la direction que des formateurs, a entraîné beaucoup de réajustements et d'incertitude. Ce changement de paradigme entre un organisme qui n'intégrait pas les TICE, vers une introduction des TICE a parfois bousculé mes expérimentations. Nous pouvons également évoquer l'incertitude des résultats et la manière de récolter les résultats. L'avancée vers l'inconnu entraîne parfois des modifications, de la part de la direction ou des formateurs, qui sont parfois venues chambouler l'organisation de mes expérimentations. Pour cela, j'ai dû adapter ma méthodologie à chaque situation.

D'autre part, il n'a pas été aisé d'organiser les séances de conception. Faute de disponibilités communes, les formateurs n'ont pas tous assisté à l'ensemble des séances. Même si notre travail a été mené à bien, ceci a pu entraîner quelques complications pour mes expérimentations.

L'organisation des entretiens a également été compliquée. Les formateurs avaient peu de temps libre. De plus, une formatrice basée dans un centre de formation éloigné d'Angers, n'a pu réaliser l'entretien en face-à-face, ni par téléphone pour des raisons d'indisponibilités.

³⁴ Jean-François CERISIER, Op. cit.

Conclusion

L'introduction des TIC au sein des organismes de formation devient une condition presque indispensable, voire acquise, à l'ère du numérique. Cependant, la transition n'est pas chose aisée, notamment lorsque les formateurs de la structure, confrontés à une modification de leurs habitudes pédagogiques, ne sont pas familiers avec ces pratiques nouvelles.

Les réformes de la formation professionnelle de 2014 et de la santé du 26 janvier 2016 ont bouleversé le sort des organismes de formation en santé ces dernières années. En effet, de ces deux réformes ont découlé des changements des différents dispositifs de formation des métiers paramédicaux, notamment celui d'aide-soignant. Au vu de la place de plus en plus forte des technologies de l'information et de la communication à travers le développement des moyens numériques, force est de constater qu'un renouvellement des pratiques professionnelles et de formation doivent aboutir en ce sens. De ce fait, les organismes de formation se voient obligés d'envisager et mettre en oeuvre la transformation de leurs modalités de formation, à la fois initiale et continue. Le métier et la formation aide-soignante sont également bouleversés : les aides-soignants utilisent de plus en plus les moyens informatiques au sein de leurs pratiques professionnelles. La formation de ces professionnels de santé doit donc les initier à l'utilisation de ces outils et s'adapter aux nouvelles manières de former.

Ce contexte de réformes a touché l'organisation des organismes de formation, notamment l'Institut de Formation en Santé de l'Ouest (IFSO). A côté de ces bouleversements, la structure doit s'aligner aux besoins actuels et aux impératifs qui lui sont imposés par les financeurs et les tutelles. L'introduction des TICE semble être une solution adaptée pour améliorer l'offre de formation et pour économiser face aux contraintes budgétaires.

Mais encore faut-il que cette introduction soit acceptée et appropriée par les salariés concernés. Pour se faire, la direction a mis en oeuvre une formation-action sur l'usage des TIC afin d'encourager le collectif et le collaboratif entre les salariés de la structure. Ce projet englobe un volet TICE spécifique aux formateurs visant la mise en commun des productions pédagogiques, un réel atout lorsque les formateurs sont répartis géographiquement sur des centres de formation différents. Cette initiation des formateurs aux TICE a été poursuivie à travers le travail de ce mémoire.

Un travail d'initiation qui a été nécessaire puisque la direction et moi-même constatons des réticences de la part des formateurs permanents face à l'arrivée de ces nouvelles pratiques dans un organisme qui ne dispensait que des formations présentielles intégrant très peu d'outils pédagogiques numériques. Ils ne percevaient pas l'intérêt d'intégrer les TICE au sein de leurs formations de manière générale ni de la formation aide-soignante. Nous constatons également un manque de compétences numériques, d'autant plus qu'ils n'avaient pas, ou peu, l'habitude d'utiliser des outils numériques dans leurs formations. Ma présence en tant que conceptrice pédagogique multimédia restait encore nébuleuse à leurs yeux. Depuis la mise en oeuvre de la formation-action nous avons pu relever leur goût pour le travail en groupe entre formateurs.

Nous avons donc profité de cette appétence pour mettre en place deux groupes de travail réunissant respectivement quatre et cinq formateurs et travaillant chacun sur la conception d'un outil e-learning à intégrer dans la formation aide-soignante et pouvant être utilisés pour des actions de formation continue lorsque cela le permettait. Avant de débiter l'étude, j'ai distribué un questionnaire à l'ensemble des formateurs permanents afin de recueillir leurs ressentis sur l'utilité du e-learning à l'IFSO, sur la facilité d'utiliser et leur intention d'utiliser ce type d'outils dans leurs formations. Les réponses ont finalement déjoués nos constats initiaux. Nous avons été étonné de constater que les formateurs étaient finalement plus motivés que réticents. Initialement, nous souhaitions voir évoluer l'intention d'usage et les représentations du e-learning chez les formateurs permanents de l'IFSO. Désormais, l'objectif serait d'observer l'évolution de cette attitude positive au fur et à mesure de mes expérimentations. N'assisterions-nous pas au mécanisme inverse de désaffection après un engouement ?

Nous avons donc dégagé la problématique suivante :

l'implication des formateurs permanents dans la conception d'outils e-learning permet-elle de développer leur intention d'utiliser les TICE dans leur formation ? À quelles conditions ?
Quels sont les principaux facteurs qui influencent ce phénomène ?

Nous avons émis l'hypothèse que ces séances de conception e-learning par groupe pourraient développer des facteurs confortant chez les formateurs leur intention, ou non, d'utiliser le e-learning au sein de leurs formations tout en améliorant la visibilité du rôle du concepteur pédagogique multimédia et la collaboration entre les formateurs et le concepteur pédagogique multimédia.

Suite à mes observations et aux entretiens puis aux analyses effectuées en m'appuyant principalement sur le modèle du TAM de Davis (1989), nous pouvons répondre positivement à la première question de recherche : l'implication des formateurs à la conception e-learning aurait favorisée l'intention d'usage des outils e-learning dans les formations. Suite à l'analyse thématique des entretiens, nous avons pu dégager les facteurs influençant cette intention, mais également les freins à corriger et les conditions à ne pas négliger pour la poursuite de l'introduction des TICE dans les pratiques pédagogiques de l'IFSO. Cette approche pédagogique différente et complémentaire à la pédagogie de l'IFSO permet de mettre en place des outils en phase avec l'ère actuelle du numérique et appréciés par la génération actuelle. Celle-ci permettrait de valoriser l'image et la connaissance de l'IFSO et représenterait un réel atout pour les appels d'offre de la formation continue. Toutefois, les formateurs estiment que ce type d'outils ne captive pas tous les styles d'apprentissage et peut limiter les interactions si l'outil est utilisé à distance et/ou seul. De plus, le manque d'autonomie des élèves aides-soignants, le manque de matériels au sein de l'IFSO, ou encore le manque de compétences numériques de la part de certains élèves et formateurs représentent un frein. Il est donc nécessaire de mettre en oeuvre un accompagnement. D'autre part, la conception e-learning a permis aux formateurs de se familiariser avec le e-learning, d'appréhender l'utilisation de l'outil, de comprendre le métier du concepteur pédagogique multimédia et les rôles de chacun dans ce travail de conception. Les échanges et la collaboration ont également été très appréciés. D'autre part, la connaissance du sujet traité dans ce travail, la connaissance des apprenants, la richesse des échanges et la présence du concepteur pédagogique multimédia ont facilités l'aboutissement du travail de conception malgré la méthodologie pointue et la difficulté de s'accorder sur les choix à retenir. Concernant l'utilisation des outils, quelques formateurs ont de l'appréhension vis-à-vis de leur manque de compétences numériques et celui de certains apprenants. Malgré cela, la totalité des formateurs ont l'intention d'utiliser les outils e-learning. Ils émettent toutefois trois conditions : initier les formateurs à l'utilisation de ces outils, penser les moyens matériels que l'IFSO doit acquérir et créer des outils qui doivent être adaptés aux apprenants. Pour terminer, huit formateurs sur neuf consentent de participer à la conception e-learning, phase à laquelle ils doivent prendre part pour qu'ensuite l'outil soit développé par le concepteur pédagogique multimédia, puis utilisé par le formateur. Ils ont tout de même mis en avant une condition pour assurer cette participation : intégrer des créneaux dans leur emploi du temps pour pouvoir se consacrer à la conception d'outils e-learning pour leurs formations.

L'hypothèse se vérifie donc après ce travail : les séances de conception ont favorisées l'intention d'usage. De plus, nous pouvons confirmer que, les formateurs ayant participé au travail, ont désormais ont une meilleure visibilité du rôle du concepteur pédagogique multimédia. Enfin, la collaboration entre ces deux acteurs complémentaires semblent s'améliorer.

Il est toutefois important de préciser que sur les vingt-huit formateurs permanents de l'IFSO, neuf seulement ont pris part à cette étude. Les résultats obtenus ne sont donc pas généralisables sur l'ensemble des formateurs. Une expérience ultérieure avec l'ensemble des formateurs serait donc intéressante de ce point de vue. Une analyse thématique plus approfondie pourrait, par ailleurs, être réalisée.

Bibliographie

Arrêté du 22 octobre 2005 relatif à la formation conduisant au diplôme d'Etat d'aide-soignant.
Récupéré le 7 juin 2017 sur
<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000449527>

Arrêté du 22 octobre 2005 relatif à la formation conduisant au diplôme d'Etat d'aide-soignant.
Annexe I. Récupéré le 7 juin 2017 sur
<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000449527>

BERNOUX, P. (1985). *La sociologie des organisations*. Paris : Editions du Seuil.

BERNOUX, P. (2004). *Sociologie du changement dans les entreprises et les organisations*. Paris : Editions du Seuil.

BRILLET, F., HULIN, A. et MARTINEAU, R. (2010). La gestion des compétences à l'épreuve du E-RH : de l'adoption à l'appropriation des outils. *Management & avenir*, 7(37), 240-262. Repéré sur <https://www.cairn.info/revue-management-et-avenir-2010-7-page-240.htm>

DAVIS, F. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), pp. 319-340.

DE SINGLY, F. (2012). *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*. Paris : Armand Colin.

FEVRIER, F. (2011). *Vers un modèle intégrateur " expérience-acceptation " : rôle des affects et de caractéristiques personnelles et contextuelles dans la détermination des intentions d'usage d'un environnement numérique de travail* (Thèse de doctorat, université Rennes 2, Rennes). Repéré sur <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00608335/document>

IBANESCU, G. (2011). *Facteurs d'acceptation et d'utilisation des technologies d'information : une étude empirique sur l'usage du logiciel "Rational Suite" par les employés d'une grande compagnie de services informatiques* (Mémoire de maîtrise,

université du Québec, Montréal). Repéré sur <http://www.archipel.uqam.ca/3960/1/M11905.pdf>

JOUET, J. (2000). Retour critique sur la sociologie des usages. *Réseaux*, 18(100), 487-521. Repéré sur http://www.persee.fr/docAsPDF/reso_0751-7971_2000_num_18_100_2235.pdf

KAUFMANN, J-C. (2016). *L'entretien compréhensif*. Paris : Armand Colin.

LOI n°2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale. Récupérée le 7 juin 2017 sur <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000028683576>

LOI n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé. Récupéré le 7 juin 2017 sur https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=013D23F5DCF9C1E22574A1E0598DE0D7.tpdila09v_3?cidTexte=JORFTEXT000031912641&dateTexte=20160127

PAQUELIN, D. (2009). *L'appropriation des dispositifs numériques de formation. Du prescrit aux usages*. Paris : L'Harmattan.

PERETZ, H. (1998). *Les méthodes en sociologie : l'observation*. Paris : Editions La Découverte.

POELLHUBER, B. et BOULANGER, R. (2001). *Un modèle constructiviste d'intégration des TIC*. Québec : Collège Laflèche.

TRICOT, A., & al. (2003). Utilité, utilisabilité, acceptabilité : interpréter les relations entre trois dimensions de l'évaluation des EIAH. Dans M. P. DESMOULINS Cyrille, EIAH2003 Environnements Informatiques pour l'Apprentissage Humain. Actes de la conférence EIAH 2003, Strasbourg, 15, 16 et 17 avril (pp.391-402). Paris: INRP.

VERMERSCH, P. (2017). *L'entretien d'explicitation*. Issy-les-moulineaux : ESF Editeur.

Annexes

Annexe 1. Questionnaire vierge

Annexe 2. Résumé des réponses du questionnaire

Annexe 3. Grilles d'observation complétées

Annexe 4. Entretiens

Le digital learning

Dans le cadre de mon mémoire de recherche, je souhaite explorer l'expérience et le ressenti des formateurs de l'IFSO concernant le digital learning dans les formations en présentiel.

Il s'agit d'un questionnaire anonyme dont les réponses recueillies seront exploitées dans le cadre du mémoire.

*Obligatoire

Partie 1 : Le digital learning

1. Comment définiriez-vous le digital learning ? *

Nous définissons le digital learning comme l'intégration du numérique au sein même d'une formation qu'elle soit en présentiel ou à distance. Cette formation sera alors disponible sous une modalité d'apprentissage de type blended learning (autrement dit, qui combine e-learning et présentiel).

2. Concernant l'élaboration d'un module intégrant du digital learning, êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ? *

Sachant qu'un projet digital learning se compose des phases suivantes : la conception (cadrage, scénario, storyboard), le développement, les tests, le déploiement, l'évaluation.
Une seule réponse possible par ligne.

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Je sais dans quelle(s) phase(s) d'un projet digital learning je suis amené à participer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je connais l'importance de mon rôle auprès du concepteur pédagogique multimédia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Partie 2 : Vos usages numériques

3. Avez-vous déjà participé à la réalisation d'un module de formation digital learning ? *

Une seule réponse possible.

- Oui
 Non

4. Si oui :

Une seule réponse possible.

- Dans le cadre professionnel
 Dans le cadre personnel
 Les deux

5. Utilisez-vous, ou avez-vous déjà utilisé, le digital learning dans vos actions formations ? *

Une seule réponse possible.

- Oui *Passez à la question 6.*
 Non *Passez à la question 7.*

6. **Quels outils de digital learning utilisez-vous ou avez-vous déjà utilisés ? ***

7. **Seriez-vous prêt et enthousiaste à l'idée d'utiliser le digital learning dans certaines de vos actions de formation ? ***

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

8. **Concernant l'utilisation des outils informatiques (ordinateur, tablette, smartphone) dans votre vie professionnelle ***

Une seule réponse possible par ligne.

	Quotidiennement	Plusieurs fois par semaine	Plusieurs fois par mois	Exceptionnellement	Jamais
A quelle fréquence les utilisez-vous ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. **Quels logiciels de suite bureautique utilisez-vous dans le cadre de votre vie professionnelle ? ***

Plusieurs réponses possibles.

- Aucun
- PowerPoint
- Word
- Excel
- Autre : _____

Partie 3 : Votre avis sur le digital learning

10. **Quels sont, selon vous, les avantages du digital learning ? (si vous n'avez pas d'avantages, compléter le champ avec un point) ***

11. **Quels sont, selon vous, les inconvénients du digital learning ? (si vous n'avez pas d'inconvénients, compléter le champ avec un point) ***

12. Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ? **Une seule réponse possible par ligne.*

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Le digital learning est utile pour l'animation de la formation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le digital learning facilite l'apprentissage et la montée en compétences des apprenants en général	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le digital learning est utile pour l'évaluation des acquis des apprenants et/ou de la formation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utiliser le digital learning dans la formation des aides-soignants peut être utile pour leur montée en compétences	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Pensez-vous qu'adopter le digital learning au sein de l'IFSO soit une bonne idée ? **Une seule réponse possible.*

- Oui *Passez à la question 14.*
- Non *Passez à la question 15.*

14. Pourquoi pensez-vous qu'adopter le digital learning au sein de l'IFSO soit une bonne idée ? *

*Passez à la question 16.***15. Pourquoi pensez-vous qu'adopter le digital learning au sein de l'IFSO ne soit pas une bonne idée ? ***

Partie 4 : Votre relation avec le numérique et le digital learning

16. Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ? *

Une seule réponse possible par ligne.

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Je suis à l'aise avec la prise en main des outils numériques (logiciels, ordinateurs, smartphones, etc.) dans ma vie personnelle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je suis à l'aise avec la prise en main des outils numériques dans ma vie professionnelle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je peux sans difficulté intégrer des outils numériques existants (créés par quelqu'un d'autre) dans la conception de mes actions de formation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je suis capable, pendant mes actions de formation, de prendre facilement en main les outils numériques avec les apprenants	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je me sens capable de participer sans difficulté à la conception d'un module digital learning en collaboration avec le concepteur pédagogique multimédia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Partie 5 : Vos compétences numériques

17. Quel(s) équipement(s) informatique(s) possédez-vous personnellement ? *

Plusieurs réponses possibles.

- Aucun
- Ordinateur
- Tablette
- Smartphone
- Autre : _____

18. L'utilisation des outils informatiques (ordinateur, tablette, smartphone, etc.) dans votre vie personnelle *

Une seule réponse possible par ligne.

	Quotidiennement	Plusieurs fois par semaine	Plusieurs fois par mois	Exceptionnellement	Jamais
A quelle fréquence les utilisez-vous ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. A quelles fins utilisez-vous les outils informatiques ? *

Une seule réponse possible.

- Personnelles
- Professionnelles
- Les deux

20. La maîtrise des outils informatiques *

Une seule réponse possible par ligne.

	Très compétent	Compétent	Peu compétent
Comment évaluez-vous votre maîtrise des outils informatiques ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. La maîtrise des outils numériques en général (applications, sites web, vidéos, etc.) *

Une seule réponse possible par ligne.

	Très compétent	Compétent	Peu compétent
Comment évaluez-vous votre maîtrise des outils numériques en général ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. Comment évaluez-vous votre maîtrise des logiciels suivants : *

Une seule réponse possible par ligne.

	Très compétent	Compétent	Peu compétent
PowerPoint	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Word	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Excel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Publisher	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Winifas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23. Seriez-vous favorable à une initiation au digital learning ? *

Une seule réponse possible.

- Oui
 Non

Partie 6 : Votre identité

24. Votre sexe

Une seule réponse possible.

- Homme
 Femme

25. Votre tranche d'âge *

Une seule réponse possible.

- 20-24 ans
 25-29 ans
 30-39 ans
 40-49 ans
 50-59 ans
 60 et +

26. Votre niveau de diplôme *

Une seule réponse possible.

- BAC+3
 BAC+4
 BAC+5
 Autre : _____

27. Votre ancienneté en tant que formateur/formatrice *

Une seule réponse possible.

- 0 à 2 ans
 2 à 5 ans
 5 à 10 ans
 Plus de 10 ans

Je vous remercie pour le temps accordé au questionnaire et pour l'avancée de mon mémoire !

Fourni par



Annexe 2. Résumé des réponses du questionnaire

23 réponses

[Afficher toutes les réponses](#) [Publier les données analytiques](#)

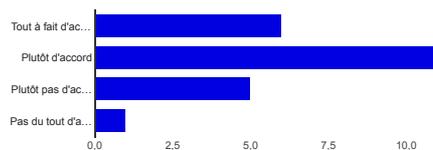
Résumé

Partie 1 : Le digital learning

Comment définiriez-vous le digital learning ?

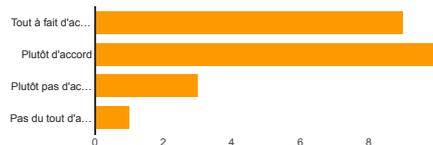
apprentissage en ligne
l'utilisation du numérique dans les apprentissages
l'apprentissage à l'aide du numérique
Apprentissage via les nouvelles technologies. Solutions créatives et innovantes en présentiel ou distanciel
c'est l'utilisation de support numérique de proximité pour l'apprentissage
Utiliser les nouvelles technologies à des fins pédagogiques
un nouvel outil pédagogique
c'est la possibilité d'apprendre en utilisant des outils informatiques et des logiciels basés sur les exercices ou le jeu.
Un mode d'apprentissage par voie numérique avec une notion "d'immédiateté"
Support numérique utilisé à des fins pédagogiques
l'apprentissage avec des outils du numérique.
formation utilisant l'informatique comme outil d'apprentissage
intégration du numérique dans les cours
L'utilisation des moyens numériques pour les études et l'apprentissage, que ce soit en présentiel ou à distance
Apprentissage avec des outils numériques
Un temps ou l'outil numérique est proposé pendant une formation
apprendre par le numérique
Utilisation du numérique en formation
Le numérique au service de la pédagogie
C'est l'utilisation du e-learning dans une séquence de formation
Apprentissage à distance au moyen de l' informatique
Le digital learning, pour moi, c'est le fait d'intégrer l'outil numérique au processus de formation, d'apprentissage. Il s'agit à la fois de logiciel, serious game... mais également de l'interface : ordinateur, tablette...
C'est une méthode d'apprentissage qui se développe grâce au progrès du numérique. Elle permet une autonomie de l'apprenant afin de compléter ses connaissances et de les tester. Elle valorise les compétences de l'apprenant et permet de les approfondir.

Je sais dans quelle(s) phase(s) d'un projet digital learning je suis amené à participer [Concernant l'élaboration d'un module intégrant du digital learning, êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?]



Tout à fait d'accord	6	26.1 %
Plutôt d'accord	11	47.8 %
Plutôt pas d'accord	5	21.7 %
Pas du tout d'accord	1	4.3 %

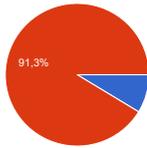
Je connais l'importance de mon rôle auprès du concepteur pédagogique multimédia [Concernant l'élaboration d'un module intégrant du digital learning, êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?]



Tout à fait d'accord	9	39.1 %
Plutôt d'accord	10	43.5 %
Plutôt pas d'accord	3	13 %
Pas du tout d'accord	1	4.3 %

Partie 2 : Vos usages numériques

Avez-vous déjà participé à la réalisation d'un module de formation digital learning ?



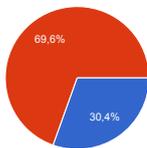
Oui **2** 8.7 %
Non **21** 91.3 %

Si oui :



Dans le cadre professionnel **3** 100 %
Dans le cadre personnel **0** 0 %
Les deux **0** 0 %

Utilisez-vous, ou avez-vous déjà utilisé, le digital learning dans vos actions formations ?



Oui **7** 30.4 %
Non **16** 69.6 %

Quels outils de digital learning utilisez-vous ou avez-vous déjà utilisés ?

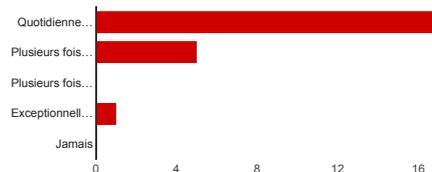
des vidéos (youtube)
Des petits modules trouvés sur internet, pour la formation initiale ou prépa concours A titre personnel : MOOC
plickers, et un autre outil de sondage avec des boitiers dont je n'ai plus le nom en tête
power point ou autre type de logiciel vidéo
internet / moteur de recherche Power Point
omedit, allo prof,mclefnet
internet Film video

Seriez-vous prêt et enthousiaste à l'idée d'utiliser le digital learning dans certaines de vos actions de formation ?



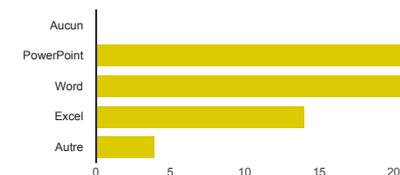
Oui **23** 100 %
Non **0** 0 %

A quelle fréquence les utilisez-vous ? [Concernant l'utilisation des outils informatiques (ordinateur, tablette, smartphone) dans votre vie professionnelle]



Quotidiennement **17** 73.9 %
Plusieurs fois par semaine **5** 21.7 %
Plusieurs fois par mois **0** 0 %
Exceptionnellement **1** 4.3 %
Jamais **0** 0 %

Quels logiciels de suite bureautique utilisez-vous dans le cadre de votre vie professionnelle ?



Aucun	0	0 %
PowerPoint	22	95.7 %
Word	23	100 %
Excel	14	60.9 %
Autre	4	17.4 %

Partie 3 : Votre avis sur le digital learning

Quels sont, selon vous, les avantages du digital learning ? (si vous n'avez pas d'avantages, compléter le champ avec un point)

varier les méthodes d'apprentissage (intelligences multiples), autonomie des stagiaires, s'adapter à l'usage du numérique, permettre des révisions, des mises en situation créer du mouvement, de l'interaction

Des stagiaires plus acteurs et méthodes plus ludiques notamment avec les nouvelles générations

Interaction individualité remise à jour constante

Supports différents peut-être plus parlant pour nos publics plutôt jeunes

proposer un autre format et d'autres possibilités d'apprentissage et dans des temps différents (à distance avant/après une session)

le côté ludique la possibilité de décliner des liens dans un cheminement (on ne peut pas passer à l'étape suivante si celle-ci n'est pas renseignée) bon moyen de capter l'attention variation des supports d'animation et d'apprentissage sollicitation de divers modes d'apprentissage (visuel, auditif, kinesthésique) support ludique donc intéressant pour les contenus très théoriques répond à un mode de fonctionnement et d'apprentissage actuel

permet une formation en distanciel donc un plus large accès à la formation

Favorise l'apprentissage en passant par des méthodes interactive et active Support intéressant pour des apprenants sensibles aux supports visuels Permet l'autonomie et l'individualisation des apprentissages En intégrant des phases d'évaluations/étapes, cela permet à l'apprenant de se situer dans ses apprentissages

être en phase avec les outils de notre temps et avec les générations en formation.

Partage des connaissances et des travaux rapidité d'exécution (lorsque l'outil est bien maîtrisé) et de réajustement

apprentissage à distance la gestion de son temps de formation vivre avec son temps !

dynamiser l'action de formation être en lien avec le groupe en formation qui est actuellement très "connecté"

Permet de captiver l'auditoire différemment. L'utilisation de vidéos est particulièrement appréciée par les apprenants.

adapté aux apprenants d'aujourd'hui apprentissage en présentiel ou non choix pour les apprenants du moment d'apprentissage

adapté au contexte dans lequel les salariés travaillent Varie les supports d'apprentissage diversification d'outil, outil ludique, adaptation au public, formation à distance, autoformation,

Interactivité

La participation de l'apprenant où et quand il veut. la possibilité de savoir où en sont les apprenants

Varier les supports. Utiliser un média qui correspond au public. Donner de l'autonomie aux apprenants.

apprentissage différent, plus ludique

Le fait que chaque apprenant puisse aller à son rythme et revenir sur certains points si cela n'a pas été compris. Cela lui donne une autonomie dans son apprentissage. Cela permet de diversifier les outils d'apprentissage et il me semble permet d'amener une certaine attractivité. Cela donne également du matériel à débattre et à échanger avec les apprenants si les modules ont été suivis en amont du temps de présentiel et permet de répondre directement aux besoins identifiés des apprenants. Elle fournit également dans certain cas un espace d'échanges directs et interactifs entre les différents apprenants et le "tuteur" : forum d'échanges, foire aux questions, plateforme...

autonomie, mémorisation des données, auto-évaluation

Quels sont, selon vous, les inconvénients du digital learning ? (si vous n'avez pas d'inconvénients, compléter le champ avec un point)

le caractère inéquitable entre les apprenants (outils, accès internet, le niveau).

le DL ne doit pas remplacer la présence d'un formateur, doit être un complément - risque de se renfermer, limite de l'écrit, du visuel et du numérique (au détriment de l'oral, du présentiel)

je ne sais pas car j'ai trop peu d'expérience

Du temps de conception Des équipements financier

Ne pas perdre l'interactivité du groupe

avoir le matériel adéquat pour l'utiliser de façon optimum, que les stagiaire en est une compréhension aise

la nécessité d'avoir du matériel efficient et suffisant pour tous avec une connexion digne de ce nom

la modélisation des contenus Le temps de réalisation d'un module en e.learning (?)

Pour l'apprenant, nécessité de disposer d'un ordinateur ou tablette. Pour le formateur, cela demande d'anticiper et d'être très précis dans da démarche, son scénario, storyboard...

utilisation partielle par manque de formation Manque de connaissances et de formation globales (pour l'ensemble du personnel) ne permettant pas une utilisation optimum

maitrise de l'outil informatique mauvaise gestion du temps de formation le face à face avec le formateur

nécessite formation et investissement que le numérique ne remplace pas le lien avec formateur

La nécessité que chaque apprenant soit en possession d'un outil informatique suffisant et satisfaisant pour y accéder. De plus il est nécessaire de bénéficier d'un environnement adéquat en salle de cours (ne pas risquer d'accident en raison des nombreux fils électriques reliés aux prises...), d'une connexion suffisante, etc.. De plus cela demande un temps d'appropriation plus ou moins long pour les formateurs.

temps de préparation important pour les formateurs , non maitrise a ce jour de l'outil

Ne peut convenir à tous les stagiaires

manque de régulation, relation humaine, synergie de groupe

Enfermement dans le digital perte de la relation humaine

Ne pas voir les réactions et ne pas pouvoir réajuster aussitôt

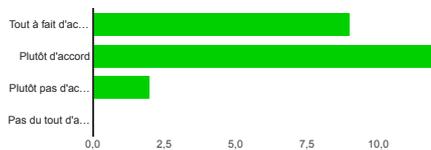
Le temps nécessaire à la conception.

*

Il est nécessaire que chaque apprenant soit muni de l'outil et soit en capacité de s'en servir. Cela nécessite parfois un temps d'accompagnement spécifique pour maitriser l'outil. L'autonomie avec le risque que certains ne fassent rien. Nécessite de développer de la part du formateur de nouvelles formes d'évaluation pour voir où en est chaque apprenant et suivre ainsi la progression de chacun.

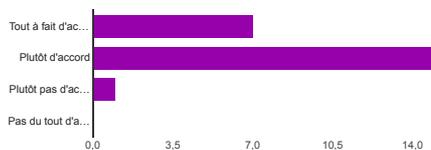
manque de contact direct d'où l'intérêt de d'utiliser aussi le présentiel.

Le digital learning est utile pour l'animation de la formation [Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?]



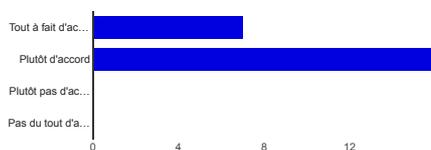
Tout à fait d'accord	9	39.1 %
Plutôt d'accord	12	52.2 %
Plutôt pas d'accord	2	8.7 %
Pas du tout d'accord	0	0 %

Le digital learning facilite l'apprentissage et la montée en compétences des apprenants en général [Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?]



Tout à fait d'accord	7	30.4 %
Plutôt d'accord	15	65.2 %
Plutôt pas d'accord	1	4.3 %
Pas du tout d'accord	0	0 %

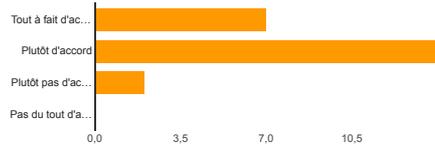
Le digital learning est utile pour l'évaluation des acquis des apprenants et/ou de la formation [Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?]



Tout à fait d'accord	7	30.4 %
Plutôt d'accord	16	69.6 %

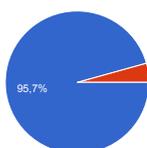
Plutôt pas d'accord 0 0 %
 Pas du tout d'accord 0 0 %

Utiliser le digital learning dans la formation des aides-soignants peut être utile pour leur montée en compétences [Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?]



Tout à fait d'accord 7 30,4 %
 Plutôt d'accord 14 60,9 %
 Plutôt pas d'accord 2 8,7 %
 Pas du tout d'accord 0 0 %

Pensez-vous qu'adopter le digital learning au sein de l'IFSO soit une bonne idée ?



Oui 22 95,7 %
 Non 1 4,3 %

Pourquoi pensez-vous qu'adopter le digital learning au sein de l'IFSO soit une bonne idée ?

peut permettre d'améliorer les apprentissages. Mais doit être adapté (niveau scolaire / rapport à l'écrit des apprenants)

le numérique est présent dans la vie quotidienne de nos élèves il faut proposer des outils modernes et adaptés aux besoins de nos élèves le numérique est un outil supplémentaire qu'il serait dommage d'ignorer
 Intégrer des modules en distanciel

plus d'interactivité la nécessité d'être sur les mêmes supports qu'en stage (exemple les transmissions informatisés)

oui un plus en terme de méthodes pédagogiques et d'attractivité

s'ouvrir aux nouvelles technologie et de ce fait proposer aux stagiaires une autre façon d'apprendre

c' est un moyen de diversifier les outils d'apprentissage et d'utiliser des outils qui sont familiers aux générations actuelles. c'est aussi un bon moyen de les préparer à l'outil informatique qu'ils devront utiliser dans leurs pratiques professionnelles pour les générations les plus âgées

Nous devons nous maintenir dans une évolution pédagogique, au niveau des contenus et de l'animation. Le e.learning permettra de développer la formation à distance et facilitera les interactions avec les formateurs en amont, pendant et à distance de la formation. Je pense que nous pouvons être novateurs dans le développement pédagogique et le e.learning ouvre de nombreuses et intéressantes possibilités

Intérêt dans la mutualisation

pour permettre l'utilisation d'une seule et même séquence quelque soit les endroits Pour faire évoluer les outils de formation et les adapter au public accueilli pour permettre une montée en compétences des apprenants et des formateurs

c'est dans l'air du temps donc autant rester compétitif et innovant

signe d'évolution et de "modernité" rester en lien avec les pratiques correspondre aux comportements actuels

Meilleure adéquation pour les plus jeunes qui vivent et utilisent davantage ces technologies. Permet de travailler à distance : intéressant pour la formation initiale, mais aussi pour la formation continue (préparation au concours et /ou à la formation par exemple). Nécessité de se moderniser afin de ne pas perdre de "marchés".

correspond aux attentes des formés correspond à la taille des groupe en formation utilisation d' outils qui sont dans l'air du temps

Oui il me semble que suite au TICE il serait temps d'intégrer un peu plus concrètement les formateurs : la dernière session nous a été proposé de réaliser un scénario. Ensuite il a été laissé libre à chacun d'avancer avec vous Anne laure sauf qu'il n'y a aucun cadrage, aucune relation entre vous et nous (sauf des outils numérique comme celui que je remplis!!!!)il me semble que des temps identifiés par l'institution, en collaboratif, sont nécessaires.

être en adéquation avec notre temps, avec le mode de communication actuelle, avec les besoins dans la condition d'avoir le wifi en cours pour ne pas se mettre en modem avec nos forfaits et outils perso ou ceux des élèves! sans pour autant évincer la relation humaine importante dans l'apprentissage d'un métier de relation

Cela permettrait de responsabiliser les élèves

Parce qu'il correspond partiellement à la population concernée

C'est intéressant de varier les supports, de permettre aux personnes d'être plus

autonomes dans la formation. Le formateur se place encore plus en tant qu'accompagnateur.

Innovant

Pour tous les avantages cités précédemment. Diversifier l'offre d'apprentissage. Aller au rythme de chaque apprenant. Créer de nouveaux espaces d'échanges...

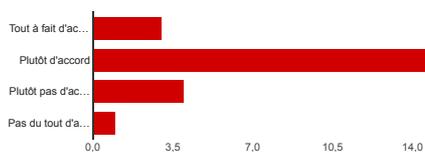
L'IFSO utilise de nombreuses méthodes pédagogiques innovantes Par une installation des moyens, le digital learning ne peut que conforter la position de l'IFSO dans l'apprentissage.

Pourquoi pensez-vous qu'adopter le digital learning au sein de l'IFSO ne soit pas une bonne idée ?

A cause de la disparité de moyens et de niveau informatique.

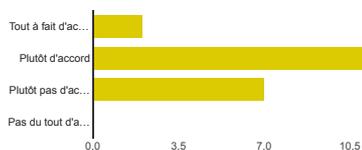
Partie 4 : Votre relation avec le numérique et le digital learning

Je suis à l'aise avec la prise en main des outils numériques (logiciels, ordinateurs, smartphones, etc.) dans ma vie personnelle [Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?]



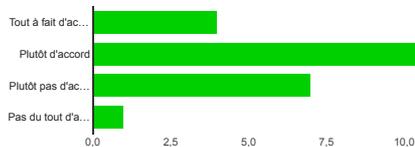
Tout à fait d'accord	3	13 %
Plutôt d'accord	15	65.2 %
Plutôt pas d'accord	4	17.4 %
Pas du tout d'accord	1	4.3 %

Je suis à l'aise avec la prise en main des outils numériques dans ma vie professionnelle [Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?]



Tout à fait d'accord	2	8.7 %
Plutôt d'accord	14	60.9 %
Plutôt pas d'accord	7	30.4 %
Pas du tout d'accord	0	0 %

Je peux sans difficulté intégrer des outils numériques existants (créés par quelqu'un d'autre) dans la conception de mes actions de formation [Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?]



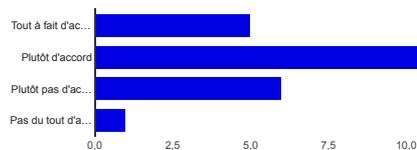
Tout à fait d'accord	4	17.4 %
Plutôt d'accord	11	47.8 %
Plutôt pas d'accord	7	30.4 %
Pas du tout d'accord	1	4.3 %

Je suis capable, pendant mes actions de formation, de prendre facilement en main les outils numériques avec les apprenants [Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?]



Tout à fait d'accord	4	17.4 %
Plutôt d'accord	10	43.5 %
Plutôt pas d'accord	9	39.1 %
Pas du tout d'accord	0	0 %

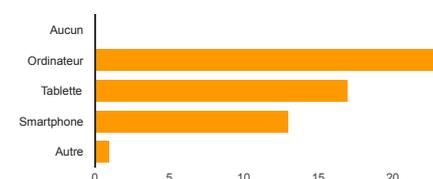
Je me sens capable de participer sans difficulté à la conception d'un module digital learning en collaboration avec le concepteur pédagogique multimédia [Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?]



Tout à fait d'accord	5	21.7 %
Plutôt d'accord	11	47.8 %
Plutôt pas d'accord	6	26.1 %
Pas du tout d'accord	1	4.3 %

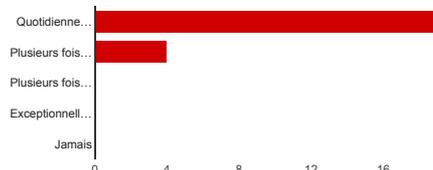
Partie 5 : Vos compétences numériques

Quel(s) équipement(s) informatique(s) possédez-vous personnellement ?



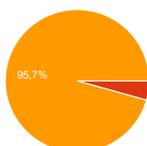
Aucun	0	0 %
Ordinateur	23	100 %
Tablette	17	73.9 %
Smartphone	13	56.5 %
Autre	1	4.3 %

A quelle fréquence les utilisez-vous ? [L'utilisation des outils informatiques (ordinateur, tablette, smartphone, etc.) dans votre vie personnelle]



Quotidiennement	19	82.6 %
Plusieurs fois par semaine	4	17.4 %
Plusieurs fois par mois	0	0 %
Exceptionnellement	0	0 %
Jamais	0	0 %

A quelles fins utilisez-vous les outils informatiques ?



Personnelles	0	0 %
Professionnelles	1	4.3 %
Les deux	22	95.7 %

Comment évaluez-vous votre maîtrise des outils informatiques ? [La maîtrise des outils informatiques]



Très compétent	1	4,3 %
Compétent	16	69,6 %
Peu compétent	6	26,1 %

Comment évaluez-vous votre maîtrise des outils numériques en général ? [La maîtrise des outils numériques en général (applications, sites web, vidéos, etc.)]



Très compétent	0	0 %
Compétent	16	69,6 %
Peu compétent	7	30,4 %

PowerPoint [Comment évaluez-vous votre maîtrise des logiciels suivants :]



Très compétent	1	4,3 %
Compétent	21	91,3 %
Peu compétent	1	4,3 %

Word [Comment évaluez-vous votre maîtrise des logiciels suivants :]



Très compétent	3	13 %
Compétent	20	87 %
Peu compétent	0	0 %

Excel [Comment évaluez-vous votre maîtrise des logiciels suivants :]



Très compétent	0	0 %
Compétent	7	30,4 %
Peu compétent	16	69,6 %

Publisher [Comment évaluez-vous votre maîtrise des logiciels suivants :]



Très compétent	0	0 %
Compétent	1	4,3 %
Peu compétent	22	95,7 %

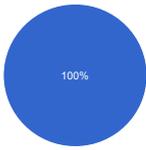
Winifas [Comment évaluez-vous votre maîtrise des logiciels suivants :]



Très compétent	0	0 %
Compétent	15	65,2 %
Peu compétent	8	34,8 %

Seriez-vous favorable à une initiation au digital learning ?

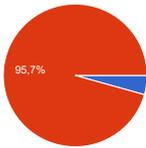
Oui	23	100 %
Non	0	0 %



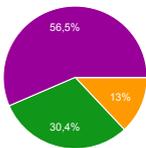
Partie 6 : Votre identité

Votre sexe

Homme	1	4.3 %
Femme	22	95.7 %



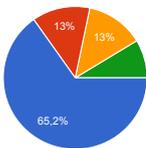
Votre tranche d'âge



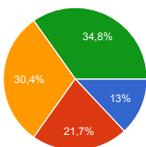
20-24 ans	0	0 %
25-29 ans	0	0 %
30-39 ans	3	13 %
40-49 ans	7	30.4 %
50-59 ans	13	56.5 %
60 et +	0	0 %

Votre niveau de diplôme

BAC+3	15	65.2 %
BAC+4	3	13 %
BAC+5	3	13 %
Autre	2	8.7 %



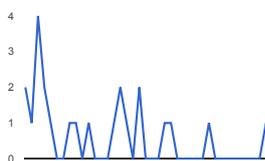
Votre ancienneté en tant que formateur/formatrice



0 à 2 ans	3	13 %
2 à 5 ans	5	21.7 %
5 à 10 ans	7	30.4 %
Plus de 10 ans	8	34.8 %

Je vous remercie pour le temps accordé au questionnaire et pour l'avancée de mon mémoire !

Nombre de réponses quotidiennes



Annexe 3. Grilles d'observation complétées

Séance n°1 Le 08.06.17	Étape étudiée et réalisation(s)	Horaires	Remarques et/ou actions menées
Avant la séance	Arrivée des membres du groupe. Sont présentes : Laura, Nathalie, Tatianna et Julie.	13H30	Elles ne sont pas arrivées à reculons. Elles avaient le sourire et ont montré un enthousiasme. Elles semblaient contentes d'être là. Avant la séance je leur avais transmis une consigne "lire 3 courts articles et rapporter le plus de contenus possible pour travailler sur le scénario pédagogique (contenu)". Ceci pour qu'elles acquièrent quelques bases sur la conception pédagogique e-learning et qu'elles se sentent moins perdues. Elles ont toutes respectées la consigne. Ceci montre un enthousiasme et une envie de travailler sur ce module e-learning. D'autre part, je pilote deux groupes, ce groupe a été le plus rapide à répondre à mes demandes de disponibilités, à mes propositions d'organisation. En plus, parmi les 5 membres, deux viennent d'un autre IFAS (La Roche et Landerneaux) et n'ont pas été découragé par cette distance.
Au début de la séance	Récapitulatif de ce qui a été fait pendant la journée TIC et point sur la direction à prendre. Questions : quel type de module faisons-nous (informationnel ou de performance?), quel public ciblons-nous ?, quel(s) objectifs retenons-nous ?	13H40 - 15H	Laura, ingénieure de formation, non experte du sujet des Transmissions ciblées : plus en retrait du fait de la non maîtrise du sujet. Mais n'hésites pas à donner des avis pertinents ou poser les bonnes questions sur les choix et la forme du module (public, objectifs, plan, etc.). Julie, Nathalie et Tatianna, formatrices et expertes du sujet : plus de participation et d'échanges entre elles trois sur les contenus. Julie était un chouilla plus en retrait mais cela était certainement dû au fait qu'elle travaille avec nous par skype. Durant cette phase j'ai perçu un enthousiasme et un intérêt partagé par toute : elles ont bien réfléchis à comment intégrer ce module dans la formation présentielle pour une conception optimale, quel public cibler... On perçoit l'intérêt de bien faire et de faire au mieux pour les apprenants. Elles se sont projetées dans l'utilisation du module lors d'une formation en présentielle "avec ce type de module, le formateur peut le passer et faire des arrêts pour échanger sur les points abordés dans celui-ci", etc. Elles ont posées beaucoup de questions sur la manière de faire les choses = montre un intérêt de vouloir comprendre.
Pendant la séance	Plan + choix des contenus	15H-16H10	Une fois le choix du type de module (informationnel court) posé et les objectifs posés, nous nous sommes concentrées sur le découpage du module sous la forme d'un plan puis nous avons échangé sur les contenus à intégrer et à garder. Elles ont posées beaucoup de questions sur la manière de faire les choses = montre un intérêt de vouloir comprendre.
À la fin de la séance	Plan posé + contenu partie 1 posé	16H10 - 16H20	A 16h10 nous avons fini le contenu de la première partie du module. Nous avons décidé de nous arrêter là pour éviter d'entamer un autre travail et de s'arrêter en plein milieu en prenant le risque de ne plus nous y retrouver à la prochaine séance (2 semaines et demi après). A 16H20 la séance s'est terminée. J'ai ressenti que le travail fourni et que celui à faire pour les séances suivantes leur convenaient, qu'elles étaient enthousiastes et non découragées.
Compte rendu d'observation (attitudes, évolution des comportements au fil des étapes,...) :	Je remarque que le travail à fournir ne leur parait pas toujours très simple et qu'elles ont besoin que je les guide. Mais je ne les sent pas pour autant découragées. Difficultés : le vocabulaire et les document d'une formation e-learning ne sont pas identiques par rapport aux formations présentielles. Un même terme peut avoir une signification différente (ex: scénario pédagogique), ce qui peut leur paraître confu. Mais une fois la différence expliquée, tout va mieux. Globalement l'enthousiasme était présent pour chaque membre du groupe. Tous ont été force de proposition.		

Groupe 1 - séance 1

Séance n°2 Le 26.06.17	Étape étudiée et réalisation(s)	Horaires	Remarques et/ou actions menées
Avant la séance	Arrivée des membres du groupe. Sont présents : Laura, Nathalie et Jean-Charles.	11H00	Chacun est un peu pris par son travail à côté et a l'impression de manquer de temps pour accorder toute une matinée à notre travail de conception. Malgré cette contrainte, ils viennent avec le sourire et sont prêts à travailler.
Au début de la séance	Mise au point : récapitulatif de ce qui a été fait pendant la séance précédente. Interrogations sur ce qui a été posé précédemment.	11H-11H30	Il a été important d'effectuer une mise au point avant d'entamer la séance. En effet, la séance précédente avait eu lieu deux semaines auparavant. Nous nous sommes ensuite concertés sur les objectifs, la forme et les contenus du module qui avait été posé. Chacun s'est interrogé sur leur pertinence et s'interroge sur des éventuelles modifications à apporter.
Pendant la séance	Changement du contenu + réflexion sur le storyboard	11H30-12H45	Nous avons opté pour un changement mineur du contenu. Chacun était d'accord pour effectuer ce changement. Nous nous sommes ensuite penchés sur le choix et le contenu de définitions. Nathalie et Jean-Charles ont beaucoup échangé sur leurs contenus insérer. Laura et moi-même, non expertes du contenu, avons donné notre avis sur le choix des mots et porté une attention à ce que chaque définition soit comprise par un novice. Laura a tout de même pu donner facilement son avis et a été écoutée. Concernant le storyboard, je leur ai fait des propositions. Ils m'ont écouté et m'ont facilement donné leur avis. Nous avons beaucoup échangé sur la manière de présenter les informations pour éviter une surcharge cognitive et visuelle.
À la fin de la séance	Fin de la séance	12H45	Tous ont paru satisfait du travail réalisé. Laura a mentionné la difficulté du travail.
Compte rendu d'observation (attitudes, évolution des comportements au fil des étapes,...) :	L'écart entre les deux séances s'est remarqué. Il a été nécessaire de faire un point sur ce qui avait été réalisé lors de la séance précédente. Pour autant la mise au travail a été rapide et chacun a participé.		

Groupe 1 - séance 2

Séance n°3 Le 27.06.17	Étape étudiée et réalisation(s)	Horaires	Remarques et/ou actions menées
Avant la séance	Arrivée des membres du groupe. Sont présents : Julie (par Skype), Tatianna (téléphone et Jean-Charles.	9h30	Nous avons rendez-vous à 9h30 : Jean-Charles en présentiel avec moi et Julie et Tatianna par Skype. Chacun était prêt à cette heure. Cependant, nous avons été confrontés à des contraintes techniques. Nous avons mis 30minutes pour réussir à joindre Julie sur Skype. Lorsque nous appelions Tatianna aucun signal n'apparaissait. Nous avons donc dans un premier temps utiliser deux téléphones mis en haut-parleur pour échanger. Cet épisode fut laborieux et peu fructueux pour avancer et nous entendre convenablement. Après 30min, nous avons réussi à avoir Julie par Skype. Ceci a simplifié les choses par la suite, même si avons parfois dû répéter certaines informations.
Au début de la séance	Mise au point : récapitulatif de ce qui a été fait pendant la séance précédente.	10H	Il a été important pour Julie et Tatianna d'effectuer une mise au point avant d'entamer la séance. En effet, la séance précédente avait eu lieu deux semaines auparavant. Jean-Charles et moi-même avons présenté les changements effectués la veille. Ces changements ont été approuvés par Julie et Tatianna.
Pendant la séance	Réflexion sur le contenu + réflexion sur le script de la vidéo	10H-12H30	Nous avons continué à poser les définitions. Tous les trois sont experts du sujet et ont donc beaucoup échangé. Nous sommes passés ensuite aux choix des types d'exercices et à leur contenu. Encore une fois chacun a apporté son avis et a été écouté. Je les ai guidé sur ce qu'il était possible de faire ou non. Une fois les exercices posés, nous nous sommes concentrés sur les vidéos que nous avons décidé d'intégrer. Nous avons donc posé les objectifs de celle-ci puis réfléchi au scénario (contexte, personnages, décors, dialogues).
À la fin de la séance	Fin de la séance	12H30	A la fin de la séance, les trois formateurs se sont répartis, d'eux-mêmes, le travail qu'il restait à faire.
Compte rendu d'observation (attitudes, évolution des comportements au fil des étapes,...) :	L'écart entre les deux séances s'est remarqué. Il a été nécessaire de faire un point sur ce qui avait été réalisé lors de la séance précédente. La séance a été bouleversée à plusieurs reprises par les contraintes techniques. Pour autant ces contraintes n'ont en aucun cas découragées les formateurs. Chacun a participé de manière égale. Ils ont tous été force de proposition et semblaient très intéressés par ce que nous réalisons. A la fin de la séance ils ont même proposés de finir le travail de leur côté.		

Groupe 1 - séance 3

Séance n°1 Le 21.06.17	Étape étudiée et réalisation(s)	Horaires	Remarques et/ou actions menées
Avant la séance	Arrivée des membres du groupe. Sont présentes : Zoé, Melinda et Marguerite.	8H30	Elles ne sont pas arrivées à reculons. Elles avaient le sourire et ont montré un enthousiasme. Elles semblaient contentes d'être là. Avant la séance je leur avais transmis une consigne "lire 3 courts articles et rapporter le plus de contenus possible pour travailler sur le scénario pédagogique (contenu)". Ceci pour qu'elles acquièrent quelques bases sur la conception pédagogique e-learning et qu'elles se sentent moins perdues. Elles ont toutes respectées la consigne. Ceci montre un enthousiasme et une envie de travailler sur ce module e-learning. Concernant mes demandes de disponibilités pour organiser nos journées de conception, il a été difficile de fixer des dates. Elles se sont démenées pour obtenir des créneaux.
Au début de la séance	Récapitulatif de ce qui a été fait pendant la journée TIC et point sur la direction à prendre. Questions : quel type de module faisons-nous (informationnel ou de performance?), quel public ciblons-nous ?, quel(s) objectifs retenons-nous ?	8H30-9H	Toutes sont expertes du contenu. La mise au travail a été rapide. Nous avons repris le travail entamé lors de la dernière journée du projet TIC. Après avoir présentée les types de modules que nous pouvions réaliser, le choix du module, du public et des objectifs s'est fait facilement : chacune savait ce qu'elle voulait et était d'accord sur le choix retenu.
Pendant la séance	Construction du plan du module + choix du contenu	9H-12H30	Nous nous sommes concentrées sur le découpage du module sous la forme d'un plan puis nous avons échangé sur les contenus à intégrer et à garder. Le travail a été productif et a été fait avec entrain. Lors de cette séance nous avons surtout échangé sur le contenu et sa structuration.
À la fin de la séance	Plan et contenu posés	12H30	A la fin de la séance, nous avons déjà posé le plan du module et son contenu.
Compte rendu d'observation (attitudes, évolution des comportements au fil des étapes,...) :	Quelques membres du groupe ont rencontré des difficultés pour pouvoir caler des créneaux avec moi. Leur abnégation pour en trouver démontre un certain intérêt. La séance s'est déroulée de manière fluide, il n'y a pas eu de lassitude, le travail a été productif et efficace. Chacune était enthousiasmée et semblait contente d'être là. Au cours de la séance, l'une d'entre elle a dit "j'trouve ça bien les modules e-learning".		

Groupe 2 - séance 1

Séance n°2 Le 22.06.17	Étape étudiée et réalisation(s)	Horaires	Remarques et/ou actions menées
Avant la séance	Arrivée des membres du groupe. Sont présentes : Zoé, Melinda et Alison.	9H	Elles ne sont pas arrivées à reculons. Lorsque je suis entrée dans la salle de travail, elles étaient déjà prêtes. L'une était même venue me chercher. Elles avaient le sourire et ont montré un enthousiasme. Elles semblaient contentes d'être là.
Au début de la séance	Mise au point : récapitulatif de ce qui a été fait pendant la séance précédente.	9H-9H15	La mise au point a été nécessaire pour Alison afin qu'elle raccroche les wagons. Egalement experte du contenu, elle est rentrée facilement dans le travail.
Pendant la séance	Ebauche du storyboard	9H15-12H	Nous avons réfléchi ensemble à la présentation des contenus. J'ai guidé les formatrices, en leur expliquant ce qu'il était possible de faire ou non. Je leur ai fait des propositions qu'on a ensuite discuté ensemble. Le travail a été fluide et productif. J'ai perçu un intérêt commun. Au cours du travail chacune a exprimé son entrain : Zoé "je trouve ça vraiment bien" ; Alison "c'est une séance intéressante pour s'imaginer le module, se projeter" ; Melinda a été force de proposition et intéressée par tout ce que l'on pouvait faire d'un point de vue créatif. J'ai perçu de la fatigue chez Zoé au cours du travail. Je me suis alors rendu compte que j'avais oublié la pause. Nous nous sommes accordées 15min de répit.
À la fin de la séance	Storyboard posé	12H	Les formatrices ont été contentes du travail réalisé et terminé. Elles sont pressées de voir le résultat, le module développé.
Compte rendu d'observation (attitudes, évolution des comportements au fil des étapes,...) :	Tout le monde a échangé et a été force de proposition, j'ai perçu une envie de travailler et un intérêt pour ce que nous produisons.		

Groupe 2 - séance 2

Annexe 4. Entretiens

Entretien de Jean-Charles

Avant les séances de conception, pensais-tu que le e-learning pouvait être utile pour les formations de l'IFSO ? Pourquoi ?

Je dirais plutôt, j'en voyais pas l'intérêt en fait. Je trouvais que c'était quelque chose de supplémentaire. On a peur que ça prenne du temps et qu'on remplace le côté accompagnement en face à face par des choses en ligne. En fait on avait une vision très abstraite du e-learning.

Après nos séances de conception, penses-tu que le e-learning peut être utile pour les formations de l'IFSO ? Pourquoi ?

Moi je pense que ça peut être utile à deux titres. Déjà pour les stagiaires ça fait un support qui peut être différent. Dans les formations ils aiment bien qu'on varie les supports. C'est un média qui les branche. On voit mieux la complémentarité avec ce qu'on peut faire. Et après c'est utile pour nous formateurs car ça nous donne l'occasion de travailler ensemble. Et puis du coup on voit mieux comment on peut s'articuler avec toi, avec les compétences que tu as on sent une complémentarité aussi, y'a pas de concurrence. Enfin tu ne nous fait pas peur mais y'a toujours un peu cette peur au départ du formateur qui se dit qu'on va être remplacé par l'ordinateur. Et en fait on perçoit que c'est un outil supplémentaire qui demande du temps mais qui nous permet de retravailler les objectifs et d'échanger.

Serais-tu d'accord, ou non, pour participer à d'autres séances de conception d'outils e-learning par la suite ? Pourquoi ?

Oh bah oui. Oui. Au contraire, je pense que plus on participe à la conception plus on va avoir de facilité à utiliser l'outil après et de bien cerner comment on peut l'utiliser. On cerne aussi l'objectif, on peut le caler mieux dans ses séquences. Le fait de participer à la conception ça permet d'avoir une vision claire du moment où on peut l'utiliser dans sa séquence de formation. Bon après je pense que ça peut le faire aussi entre guillemets si les personnes qui ont fait la conception nous présentent l'outil. Voilà ça peut permettre aussi quand tu participes à la conception de le présenter aux autres pour guider un petit peu.

À la question « quels sont selon vous les avantages du e-learning ? » du questionnaire envoyé en avril, les réponses les plus récurrentes ont été : *s'adapte aux nouvelles générations, c'est tendance, c'est ludique, permet les interactions, permet de faire varier les supports, permet l'autonomie, permet l'individualisation des apprentissages, permet de captiver l'attention des apprenants. Que penses-tu de ces affirmations ?*

C'est pas mal ! Euh, ce que j'en pense ? Avec le recul je me dis c'est vrai ça peut rejoindre les plus jeunes. Après je ne pense pas que ce soit une question d'âge en fait. Les gens qui sont habitués à utiliser ces médias là, ça va leur permettre de varier, de varier les supports. Voilà, après je pense quand même qu'il y a certaines personnes qui ne vont pas spécialement accrocher à ce genre de module et que de toute façon c'est pas grave quoi. Euh on cerne déjà qu'il y a plusieurs façons d'apprendre : il y en a qui sont visuels, il y a qui ont besoin d'écrire. L'idée c'est vraiment d'aller chercher les gens avec ce qui les aide le plus d'apprendre.

Nous reprenons affirmations par affirmations :

S'adapte aux nouvelles générations et ludique : Oui je pense. Parce que je vois avec mes enfants, ils accrochent bien avec le projet Voltaire par rapport à l'apprentissage du français, c'est sûr. Après je relativiserais parce que moi j'ai pris plaisir à répondre aux questions du module de révision aussi. Il y a un petit côté challenge-jeu qui est intéressant. Ça c'est ludique hein quand même.

C'est tendance : tendance ça peut être un peu péjoratif je trouve. Je dirais oui c'est tendance c'est-à-dire que c'est quelque chose qui apparaît. Mais je pense que c'est pas une mode non plus. Je pense que c'est un outil qui va rester aussi quoi, au même titre que les livres, au même titre que les vidéos, que les power point. Voilà. C'est pareil à un moment les power point on les utilisait à toutes les sauces, et puis maintenant on limite leur utilisation. Je pense que c'est quelque chose [le e-learning] qui va s'inscrire dans la durée. Je te le souhaite.

Les interactions : Alors là j'ai un petit plus de mal. Tout dépend comment on l'utilise. Si c'est pour que les gens le fassent chez eux, je dirais moins. Après si pour l'utiliser dans une séquence et d'échanger, alors c'est un support à l'interaction. Mais si c'est pour demander aux gens de le faire avant la séquence ou après, non. Voilà. Je trouve que ça favorise pas plus l'interaction que d'autres moyens. C'est un support comme un autre quoi.

Une année, on avait laissé les gens venir avec leur ordinateurs portables et il n'y avait plus d'interactions quoi. Après ils étaient très productifs, ils allaient chercher des trucs sur internet, mais bon.

Permet de faire varier les supports : oui comme je l'ai dit tout à l'heure.

Permet l'autonomie : oui je pense ça permet un travail en autonomie oui, plus. Et ce qui s'oppose d'ailleurs à l'interaction.

Permet l'individualisation des apprentissages : bah un peu parce que sur le coup c'est dans la palette de ce qu'on propose, la personne va aller saisir ce qui lui convient le mieux. Et c'est important d'avoir cette ressource là.

Permet de captiver l'attention des apprenants : oui. En variant et je pense que c'est quelque chose qui les accroche. Après on fait 3 heures et demi de ça...

Les avantages issus du module 2 de révision : les retours que j'ai eu des élèves c'est qu'ils étaient contents, qu'ils avaient trouvé ça plutôt bien. Ça permet de les faire travailler plus je pense, parce que ils ont travaillé chez eux [sur le module e-learning] et après ils ont travaillé en atelier. Les deux étaient vraiment complémentaires quoi. Je pense qu'on aurait donné la même chose sur papier, ça aurait moins bien marché, il y aurait moins de réponse et ça nécessite d'être corrigé après. Tandis

que là dans l'apprentissage c'est bien car on peut refaire : quand t'as pas la bonne réponse, tu peux refaire, tu cherches la réponse. C'est mieux que le papier quelque part à ce niveau là.

À la question « quels sont selon vous les inconvénients du e-learning ? » du questionnaire envoyé en avril, les réponses les plus récurrentes ont été : perte de la relation humaine, remplacement du formateur par le numérique, temps de conception long, manque de compétences. Que penses-tu de ces affirmations ?

Perte de la relation humaine : c'est potentiellement un risque. Après je pense qu'il y a des formations, je pense à un MOOC que j'ai fait, on peut dire oui ça remplace les formateurs. Après c'est pas du tout pareil pour nous, ce qu'on envisage de faire, c'est-à-dire d'utiliser ça dans le cadre de la formation. Notre objectif c'est pas de faire une formation aide-soignante en ligne quoi. Et ce sont des métiers qui sont quand même dans l'humain, donc de toute façon aujourd'hui je dirais que je vois pas ce risque là parce que l'accompagnement est avant tout de personne à personne. Et je mets tout ce qui est TIC plus dans un outil que je peux utiliser dans l'accompagnement pour aider la personne en formation.

Remplacement du formateur par le numérique : c'est clair qu'avant le travail qu'on a fait ensemble, c'est une inquiétude qui est là. Et puis c'est un peu comme ça que c'est présenté. Quand on a commencé à présenter les TIC, on présente ça comme ce qui va révolutionner le truc et en fait au bout d'un moment tu te dis bah ça va faciliter les choses mais ça va pas tout changer non plus quoi. Mais après les séances je ne pense plus qu'il y a remplacement du formateur, moi je suis rassurée. Maintenant je vois que l'idée ce n'est pas de faire une séquence de 3h et demi. Et puis après le contexte dans lequel ça se met en place c'est aussi un contexte où on envisage de supprimer des groupes, de mettre des élèves à 70, on a des collègues qui disent que dans une salle on va mettre un groupe de 40 puis l'autre on va faire en visioconférence. Là ça renvoi qu'on ne va plus avoir besoin de nous quelque part. Et puis ce qui me révolte le plus c'est qu'on sait que ça ne marchera pas. Sur une journée de visioconférence tu peux arriver à capter l'attention, mais sur 10 mois de formation... Si c'est de temps en temps ça peut le faire... En tout cas comme le disait monsieur Devauchelle, il y a un changement de posture. Le formateur est dans l'accompagnement, mais il n'est pas remplacé. Bon voilà c'est un peu le travers. En fait je me dis que le MOOC que j'ai fait en ligne, il m'en reste quasiment rien. Une formation que tu fais avec d'autres, il t'en reste beaucoup plus.

Temps de conception long : alors le temps de conception c'est quand même du temps. Ce matin on a travaillé. On était quand même trois formateur plus toi, ça fait quatre personnes mobilisées. Je pense que ça s'amortie dans l'utilisation. Le travail qui est fait est fait, on peut modifier des petites choses, mais globalement ça va s'amortir dans le temps. Ce matin j'ai trouvé ça intéressant ce matin car Annick a fait une formation sur la simulation et ça va faire ressortir ses compétences [en référence à la vidéo que nous avons conçu lors de la séance de travail]. Là ça permet d'en faire profiter tout le monde. Aussi dans le temps de conception, il y a aussi un temps de calage pédagogique. Par rapport au fait, par exemple les diagnostics est-ce qu'on peut les mettre en cible ou pas [référence au thème traité dans l'outil que nous concevons], ça été un débat entre nous sur le fond. Et en même temps ce temps de calage est aussi un des intérêts de ce travail. Je trouve que c'est intéressant à ce titre-là, même si ça demande du temps. Mais faire une fiche pédagogique avec trois formateurs c'est des débats aussi quoi.

Manque de compétences : je pense qu'avant ce travail de conception qu'on fait ensemble on avait un peu l'impression qu'on allait nous refiler de nouveaux logiciels et qu'il allait falloir apprendre à les maîtriser. Alors qu'avec le travail de conception on se rend compte qu'on est dans un travail de collaboration et que la compétence du logiciel et ce qui peut être fait c'est toi qui l'a. Bon après on commence à cerner un petit mieux ce qui se fait au fur et à mesure qu'on travaille ensemble. Et on sent que tout ce qui va être mise en forme c'est ton boulot et que nous on est plus interpellé sur le côté pédagogique, ce qu'on veut faire passer, tu nous alerte aussi sur le fait qu'on en met trop qu'il faut peut-être réduire et du coup on recentre. Je pense que le fait d'avoir travaillé ça permet vraiment de nous rassurer drôlement par rapport aux compétences informatiques et des connaissances logiciels qu'on n'a pas. D'ailleurs ça nous demanderait énormément de temps de faire ce que tu fais, même si c'est pas impossible. Ça [le manque de compétence] je l'enlèverais aujourd'hui car c'est un truc j'me dis en fait c'est pas une question de compétence car les compétences informatiques on ne nous les demande pas spécialement. Et au contraire ce qu'on nous demande ce sont les objectifs pédagogiques.

Comment as-tu vécu ces séances de conception ?

Bah écoutes, euh, je vais être honnête avec toi. En plus j'avais lâché, j'avais été en arrêt, je n'étais plus à la page, j'me disais j'avais rien pouvoir apporter, j'avais encore être largué. Et puis en fait j'me suis pris quand même au jeu et du coup j'ai eu l'impression de faire le boulot qu'on fait habituellement quand on prépare un cours et qu'on échange à plusieurs dessus. Même si il y avait la question supplémentaire « comment on le rend ? », je lai plutôt bien vécu et j'ai été surpris d'avoir eu des choses à apporter. Je trouve que c'est intéressant à ce niveau là aussi. Et là ça va à l'encontre de ce que je disais, car le fait d'avoir travaillé ensemble dessus, ça créer de la relation, même si c'était par Skype et par téléphone quoi. Je pense qu'on a vraiment eu un travail d'équipe.

Niveau difficulté : je pensais que ça aurait été une séance difficile. D'autant plus que j'avais raté le cheminement du groupe. Je suis arrivé et quelque part j'ai bénéficié du travail qui a été fait, car j'avais été présent qu'à toute première séance lors des journées TIC quand tu n'étais pas là, elle avait été difficile. Et en fait on se rend compte que c'est accessible. Appréhension avant et finalement ça correspond à ce qu'on fait.

Te sentais-tu capable de participer à la conception d'un module e-learning ?

Avant non et puis en le faisant je me dis que oui j'en suis capable.

Si la conception a été facile : selon toi qu'est-ce qui t'a aidé à concevoir aisément le module ?

Alors plusieurs choses. Déjà le fait d'être à plusieurs formateurs et donc d'échanger et de peaufiner, d'affiner. Et puis aussi de travailler avec toi. Du coup toi aussi tu nous aides. Tu dis « qu'est-ce qu'on veut faire passer ? », « moi je peux faire ça »,

enfin voilà tu fais le lien entre l'outil et ce qu'on veut faire passer et tu nous aides à préciser les objectifs quoi et à essayer quelque part de réduire, par écrans, les objectifs et d'éviter aussi des ambiguïtés à trop vouloir trop mettre de choses. Et ça, moi j'en reviens sur l'idée de collaboration. Je pense qu'on serait incapable de le faire sans toi. Je pense que toi aussi tu as appris des choses sur les transmissions ciblées **[thématique du module conçu ensemble]**. Tu dois être plus au point que certains qui arrivent en formation et qui l'ont pourtant pratiqué dans les services.

Comment imaginais-tu la conception d'un module e-learning avant de participer aux séances de travail ?

J'en n'avais aucune idée. J'avais fait ce MOOC avant et j'me disais « si c'est juste pour se filmer et poser des questions à côté bah c'est bien en solutions palliatives mais ça n'a aucun intérêt quoi. Tandis que là on commence à percevoir qu'il y a un intérêt car il y a des choses qui sont ludiques, que ça accroche aussi avec les élèves et puis que ça fait une corde en plus à notre arc quoi. Même si on ne peut pas le faire tout seul. Après on peut le réutiliser seul. Et puis en fait on n'est pas perdu parce que quand on fait un module on retourne sur les mêmes questions qu'on se pose quand on prépare un cours avec un collègue, c'est la même démarche intellectuelle. Bah après j'veux pas entre guillemets casser, mais il y a des choses, je pense que les quiz, le fait de relier, bah on a ça sur papiers depuis x années quoi. On les utilise depuis toujours quoi les textes à trous. T'façon quand tu prends nos devoirs c'est pas quelque chose de nouveau. Le fait d'avoir une vidéo, bah des fois on va chercher sur YouTube une vidéo et puis on la passe et puis on l'exploite avec les stagiaires et on repère ce qu'on veut dire. Je pense que ça démystifie les choses de participer. Je pense que c'est quelque chose qui peut être utile, je pense tu nous as fait passer des articles j'en ai lu un, il y a des trucs qui sont fait pour de l'information, j'pense que là du coup l'information c'est quelque chose qui à mon avis peut être fait sous format numérique sans problème. Après il y en a c'était pour acquérir des savoirs faire, d'être capable d'agir dans un contexte donné, c'est les compétences en fait. Bon je pense là ça peut être un support mais ça n'empêche que ça ne remplacera pas le présentiel. Car le support peut être utile mais ce qui va être intéressant c'est ce qui va se dire dans le groupe autour du support. Moi je pense qu'on remplacera pas, je pense que si on se dit qu'on va pouvoir faire de la formation comme ça en ligne, je pense qu'on va pouvoir apprendre des connaissances, on va pouvoir apprendre à faire tel geste, avoir telle réaction face à telle situation, et après dans le travail bah de travailler avec les autres, d'échanger. Le travail d'aide-soignant c'est ça aussi, c'est des compétences techniques, des savoirs, et puis à côté de ça c'est aussi du travail en équipe, c'est aussi interagir avec l'autre. Et je pense qu'il y a une partie qui ne pourra pas se faire en tout cas en e-learning.

Du coup après le travail avec toi je vois vraiment ça comme un outil complémentaire. Qui n'est pas du tout une concurrence. Mais en tout cas après la peur est aussi liée à ce que tu entends, à ce que tu vois à ce qui se profile des fois. Je pense qu'il y a une illusion par exemple pour certaines structures de se dire maintenant on va faire de la formation continue en ligne comme ça ça nous coûtera moins cher. Je pense qu'il y a un certain nombre de choses qui peuvent être travaillées avant mais qu'il y aura forcément un temps de, enfin ça marchera pas.

Certains d'entre vous estimaient que le temps de conception d'un module e-learning était long. Es-tu de cet avis ?

Déjà c'est du temps mais que ça se réinvestie dans la durée. Et puis on passe du temps à faire une fiche pédagogique [en présentiel], pour moi c'est du même ordre. C'est comme échanger avec un collègue sur un cours. Et puis les modules sont beaucoup plus petits que ce qu'on imaginait. En tout cas aujourd'hui je suis persuadé que c'est un investissement qui est intéressant.

Avant ces séances de conception étais-tu prêt à utiliser des modules e-learning pour tes formations ? Pourquoi ?

J'aurais tendance à te dire non et en même temps je pense que je les aurais testé parce qu'on est toujours un peu curieux. Je les aurais testé pour voir si ça avait un intérêt dans les séquences de cours. On est quand même assez attiré par l'idée de varier les supports et d'aller chercher les choses qui accrochent. Mais après objectivement, si des fois ça m'est arrivé de faire des petits quiz sur des sites et de me dire « tiens ça peut être sympa de les utiliser ». C'était pas dit spécifiquement que c'était du e-learning mais voilà. Je pense que globalement au-delà de la peur il y a toujours un intérêt de trouver des choses qui sont nouvelles et qui peuvent accrocher.

Après les séances de conception, es-tu prêt à utiliser le e-learning dans tes formations ? Pourquoi ?

Je pense que ce qui change après les séances qu'on a fait ensemble, c'est pas sur l'utilisation, je pense qu'au contraire ça facilite les choses, mais c'est surtout sur l'idée d'être dans la dynamique de se dire « bah tiens on pourrait peut-être faire quelque chose avec Anne-Laure » et construire un module quoi. Et c'est ça pour moi qui change. C'est-à-dire dire que le fait d'avoir travaillé en atelier avec toi, au-delà de l'utilisation c'est plus dans l'idée de se dire que telle chose ce serait bien qu'on fasse un module avec Anne-Laure sur ce sujet là pour l'utiliser en formation. Un petit peu comme Mylène qui est venu te voir et qui t'a dit j'ai un truc et puis voilà. Et ça je pense c'est ça qui change beaucoup quoi. Avec le temps on va en trouver de plus en plus en ligne et tout ça, euh je pense qu'au bout d'un moment ce serait venu comme moi j'utilise des vidéos, des choses comme ça. Parce que je trouve que ça accroche, je mets pas mal d'images dans mes cours. Mais par contre là c'est vraiment l'idée d'aller concevoir quelque chose avec toi.

Après les séances de conception, penses-tu qu'adopter le e-learning au sein de l'IFSO est une bonne idée ? Pourquoi ?

Oui. Oui oui, je pense que c'est une bonne idée. De toute façon ça va s'imposer dans la formation. E-learning ça fait un peu peur quoi. On utilise un outil numérisé quoi. E-learning derrière il y a un petit peu l'idée qu'on peut tout apprendre par le média quoi. En fait je pense que non. Mais par contre que c'est qqch qui est indispensable. Et qui par contre sur certains domaines, je vois l'impact qu'à le projet Voltaire sur mon fils, il le fait il s'accroche et ça pour nous c'est un truc j'me dis ce

serait utile de mettre à disposition un outil. Puisque ça fait complètement partie du programme de la formation, mais que c'est une compétence à développer pour arriver à répondre aux questions. Et là j'me dis, bah oui là y'a un intérêt.

Pour la question « pensez-vous qu'adopter le e-learning au sein de l'IFSO soit une bonne idée » du questionnaire envoyé en avril, ceux qui ont répondu « non » ont donné les arguments suivants : *car il y a une disparité des moyens et niveaux informatiques. Que penses-tu de ces affirmations ?*

Oui c'est parce qu'on avait l'image de logiciel qu'il allait falloir apprendre à utiliser quoi. Et je crois que c'est ça qui joue quoi.

[Concernant le matériel inégal entre les centres] Après je pense qu'il y a une volonté de se donner les moyens et puis on est sorti un petit peu de l'image peut-être de départ on disait c'était la révolution et que quelque part ça faisait un peu peur de supprimer le présentiel.

Comment as-tu perçu ton engagement pendant les séances de conception ?

Au départ j'étais un peu inquiet et puis en fait j'ai trouvé que c'était très interactif et très intéressant. On est sur des échanges et je me suis vraiment retrouvé comme dans notre boulot quoi. Ça m'a moi-même surpris d'être force de propositions. Non parce que j'ai des fois l'impression d'être un peu chiant dans le sens de dire que « là vous avez mis ça ... », je veux respecter le travail des autres et puis en même temps j'peux pas m'en empêcher. Du coup j'ai proposé des choses. Oui je pensais pas apporter ma contribution, même si c'est pas retenu c'est pas grave, mais au moins interroger autant de choses. Donc oui j'ai trouvé ça intéressant quoi. Par contre pour les formations des journées TIC, j'étais plutôt sur la défensive et assez réticent en disant « mais où est-ce qu'on va ? » car concrètement aujourd'hui au niveau des IFAS bah on rame quoi. On rame pour assumer nos missions, on rame pour arriver à faire un accompagnement qui soit, bah les élèves sont contents mais euh, voilà on court toujours et tout ça. Et on se dit « mais qu'est-ce que c'est que ce truc ? ». Et puis je pense qu'au contraire le fait de faire des séances avec toi ça ramène ça à sa juste proposition. Puis on se dit en fait, bon il y a des choses qu'on ne maîtrise pas, mais après ce n'est pas forcément ce qu'on nous demande et puis là où on nous attend c'est pas sur des trucs voilà. Et puis bah en découvrant avec toi on se familiarise aussi. Pour moi c'était vraiment essentiel, je pense que c'est ce qui me permet aujourd'hui de rentrer dans la dynamique de, après c'qu'on a fait, j'me dis que ça vaut le coup d'y aller. Ça fera des choses supplémentaires, en plus on participe à la création, y'a des collègues qui vont en faire d'autres qu'on pourra utiliser sans avoir mangé du temps. Ça peut permettre, j'pense au lavage des mains [deuxième groupe de travail] je sais pas ce qu'ils ont mis dedans, mais quand on voit des fois quand on corrige des évaluation qu'on voit les gens qui ne parviennent pas à répondre quand ils doivent passer la solution hydroalcolique bah je me dis que si ça peut les aider c'est tout bénéf, parce que demain il faut vraiment qu'ils sachent. Donc ça donne vraiment envie d'y aller.

Entretien de Nathalie

Avant les séances de conception, pensais-tu que le e-learning pouvait être utile pour les formations de l'IFSO ? Pourquoi ?

Euh, pouvaient-être utile ? Euh oui, oui je pensais que ça pouvait être utile. Après j'en voyais pas certainement pas tous les champs d'application. Là je pense que je ne l'avais pas mesuré. Et je suis pas sûre qu'encore aujourd'hui, c'est pareil, que j'arrive à envisager toutes les applications possibles, toutes les utilisations possibles. Mais oui je trouve que pédagogiquement parlant il y a un réel intérêt d'être dans une approche différente, sûrement un peu ludique. Qui nous oblige à repenser un petit peu nos approches pédagogiques quoi. Et puis je pense qu'il y a aussi un intérêt par rapport au public que l'on a hein, on a des publics jeunes, moins jeunes mais avec des personnes qui s'intéressent quand même à tout ce qui concerne le domaine du numérique. Ça nous permet d'être plus en phase et que c'est nécessaire de l'être.

Après nos séances de conception, penses-tu que le e-learning peut être utile pour les formations de l'IFSO ? Pourquoi ?

Oui je vois plus l'utilité et puis ça rejoint ce que je t'ai dit, même si je pense qu'il y a encore des choses qui me manquent pour autant je vois un peu plus les champs d'application quoi. Et puis ce que je trouve super intéressant c'est de les penser à la fois pour la formation initiale et pour la formation continue. Et de voir que finalement un module peut tout à fait être utilisé dans les deux domaines, et ça je trouve ça vachement sympa. Ça confirme un truc que je pensais !

Serais-tu d'accord, ou non, pour participer à d'autres séances de conception d'outils e-learning par la suite ? Pourquoi ?

Ah bah oui, oui, oui, sans problème, avec plaisir. Parce que moi je suis dans de la réflexion sur des programmes de formation et sur un programme de formation se dire que à un moment donné tu introduis du e-learning je trouve qu'il y a un réel intérêt. Il y a un gain de temps qui à mon avis est phénoménal sur des formations sur de la transmissions, on peut utiliser ces modules là et ça peut être fait en distanciel. Il y a un gain d'intérêt de temps et un intérêt au niveau de la diversité pédagogique que tu peux proposer dans un programme. Enfin voilà je pense qu'il y a plein plein d'intérêts à développer ce type de modules.

À la question « quels sont selon vous les avantages du e-learning ? » du questionnaire envoyé en avril, les réponses les plus récurrentes ont été : *s'adapte aux nouvelles générations, c'est tendance, c'est ludique, permet les interactions, permet de faire varier les supports, permet l'autonomie, permet l'individualisation des apprentissages, permet de captiver l'attention des apprenants. Que penses-tu de ces affirmations ?*

Je trouve qu'elles sont justes, enfin moi elles me parlent. Ça me semble être les avantages du e-learning.

« C'est tendance », bon... Je pense pas que ce soit l'intérêt premier...

« c'est ludique, permet les interactions », ouais je suis assez d'accord. Ça dépend comment on l'utilise.

« varier les supports » ça oui.

« l'autonomie » bah à condition que la personne soit en capacité de se mettre au travail seule. Je pense que ça nécessite quand même peut-être un préalable. C'est-à-dire qu'on explique l'utilisation et l'intérêt de ce module, à quelle fin est-ce qu'on leur demande de l'utiliser. Euh sinon je pense que ça peut aussi servir à pas grand chose si c'est pas un peu accompagner.

« permet l'individualisation des apprentissages » bah oui, entre autre.

« captiver l'attention des apprenants » bah ça rejoint un peu l'autonomie aussi. Je pense que ça dépend un peu.

Qu'est-ce que j'aurais à ajouter si j'avais quelque chose à ajouter ? peut-être, bah ça rejoint ce que je t'ai dit tout à l'heure, tout ce qui concerne la transmission de l'information, des connaissances, voilà tout ce qui concerne les pré requis on peut imaginer qu'ils soient travaillés ou évalués à travers des modules de e-learning. Et ça je trouve ça intéressant aussi. Ça peut presque remplacer un test de positionnement.

À la question « quels sont selon vous les inconvénients du e-learning ? » du questionnaire envoyé en avril, les réponses les plus récurrentes ont été : *perte de la relation humaine, remplacement du formateur par le numérique, temps de conception long, manque de compétences. Que penses-tu de ces affirmations ?*

Perte de la relation humaine... Moi je suis pas vraiment d'accord avec ça. Je pense pas qu'il y a une perte de la relation humaine parce que souvent les modules e-learning ce n'est pas une formation uniquement numérique, c'est un module que tu introduis et que tu choisis en tant que formateur. Tu choisis à quel moment tu l'introduis, pour quel objectif, à quelle fin, ect. Donc pour moi il n'y a pas une perte de la relation humaine parce que elle est forcément là la relation, avant ou après l'utilisation du module. Donc je pense pas. Après si c'est sur la qualité de la relation humaine, je pense qu'on a plutôt à y gagner parce que si je prends l'exemple de la formation initiale, 3h et demi en formation je ne suis pas sûre que sur ces 3h et demi la relation soit toujours de très bonne qualité. Pour moi non il n'y a pas de perte de la relation humaine parce que de toute manière tu vas l'introduire ou tu vas travailler dessus en aval. Voilà.

Remplacement du formateur par le numérique... Mais alors pas du tout non plus, j'y crois pas du tout. Je pense absolument pas à ça. Je pense que les deux peuvent être complémentaires et qu'on peut gagner en qualité justement si l'articulation est pensée, si expérimente, si on fait des retours sur l'expérience. Ce qui peut être intéressant c'est d'enquêter autour de l'utilisation des modules, pour voir à quel moment c'est plus judicieux de les utiliser, dans quel contexte, enfin voilà. Donc j'ai pas l'impression qu'on va remplacer le formateur par le numérique, parce que je pense que de toute manière il faut à un moment donné que ce soit repris par des personnes physiques humaines pour être évalué. Donc non ça ça m'inquiète pas.

Temps de conception long, bah oui pour l'instant parce que nous on comprend pas tout ce qu'il y a à faire, on le maîtrise pas donc on en perçoit que des tout petits indices quoi. De ce que tu as à faire.

Quand je parle du temps de conception, j'entends le temps de collaboration avec les formateurs sans compter le temps développement.

Ah oui d'accord, bah oui parce que aujourd'hui on ne maîtrise pas. Une fois qu'on va maîtriser ce qu'il y a à faire déjà on arrivera avec un travail pré établi et on ira plus vite. Peut-être qu'on ciblera un peu plus. C'est un truc bête mais moi l'autre jour qu'on a travaillé sur les transmissions ciblées, le fait de déterminer si on est dans de l'informationnel ou de la performance, bah rien que ça c'était un travail qu'on avait pas fait. Donc on moulinait, on tournait en rond (*référence aux séances TIC*) parce que on ne savait pas ce qu'on voulait quoi. Donc une fois que tu as structurée un peu ta réflexion et à quand tu veux utiliser ce module et à quelle fin, je pense qu'on a gagné du temps.

Manque de compétence : bon bah là oui on sait pas très bien si c'est les formateurs ou les apprenants. Bah oui alors peut-être que la vigilance ou l'inconvénient du e-learning c'est qu'il faut que tu connaisses ton public en amont, si ils sont en mesure d'utiliser l'outil informatique. Voilà.

Et si le manque de compétence vient des formateurs ?

Oui mais un manque de compétence pour quoi ? Les concevoir ? Les utiliser ? Moi je pense que souvent ce qu'on maîtrise pas bien ça peut faire peur. Mais je pense qu'il y a plus besoin d'accompagner et de rassurer. C'est sûr qu'il faut des compétences pour le développement, mais là en l'occurrence c'est toi qui le fait. Après, nous c'est sûr qu'on a besoin d'être accompagné pour que tu nous guides sur la structuration, sur les étapes incontournables. Et c'est vrai que c'est en faisant, en se trompant et parfois moulinant, en tournant les choses dans tous les sens et sans réel résultat, il y a que comme ça qu'on progresse et qu'on comprend réellement comment ça se conçoit et que nous aussi du coup on monte en compétences par rapport à ça. Pour moi l'inconvénient ça serait plus d'être en capacité d'évaluer les compétences des participants et des apprenants à l'utilisation du numérique. Que ce soit en FC ou en FI t'as des personnes de tous les âges, de tous les niveaux, des gens qui sont intéressés, des gens à qui ça fait peur mais qui sont peut-être intéressés mais comme ils ont peut ils n'arrivent pas à aller au-delà. Mais tu vois c'est plus ça qu'il faut réussir à mesurer et à accompagner en amont. Pour ça, il faut les rencontrer en amont ou leur donner les moyens d'être accompagnés dans l'utilisation du logiciel au départ. Tu peux pas envoyer un lien à tout le monde et leur demander « voilà cliquez » ou alors ça veut dire qu'il faut aussi que tu les accompagnes sur l'utilisation, sur ce qu'on attend d'eux. Il faudrait un pré-module qui explique le fonctionnement de l'outil. Comme ça ils peuvent revenir dessus à chaque fois qu'ils ont besoin du tutoriel.

Comment as-tu vécu ces séances de conception ?

Alors je vais distinguer plusieurs séances en fait. Il y a eu celles, mais ça ne te concernait pas directement, il y a eu deux séances dans le cadre des TIC, où bah la première on nous a demandé de déterminer des thématiques. Je n'ai pas très bien vécu ces séances lors des TIC, d'une part parce que les groupes constitués n'ont pas été les mêmes sur les deux séances. Donc du coup déjà qu'on tâtonnait, on a dû repartir on ne savait pas dans quelle direction on allait. On avait aucune connaissance de comment ça se concevait, de ce dont le concepteur avait besoin, donc c'était très compliqué de fournir un travail, et tu n'étais pas là. Déjà on ne savait même pas ce qu'il fallait qu'on fournisse, on ne comprenait pas ce qu'il fallait qu'on fasse, pourquoi ça nous était demandé à ce moment-là alors qu'on était sur d'autres sujets puisqu'on avait des thèmes par groupes et qu'on avait pas terminés ces travaux là. Donc ça été un peu compliqué d'être productif sur ces deux séances. Et la première quand on nous demandait une armature, un guide, bah personne n'était en mesure de le donner, tu n'étais pas là. Donc on a choisi des thématiques qui nous correspondent pas forcément, qui ne sont pas forcément des thématiques qu'on maîtrise bien ou qu'on affectionne particulièrement. Alors ne pas savoir ce qu'il faut faire et parler de trucs que tu connais moyennement, ce n'était pas simple. Tu vois je trouve qu'on avait pas mal d'obstacles. Donc ces deux séances là je ne les ai pas trouvées très productives et pas très agréables. C'était compliqué de se mettre au travail, on ne savait pas très bien dans quelle direction aller, donc j'ai pas trouvé ça terrible. Après (*après la première séance mise en place pour le mémoire*) donc on été positionné sur des thématiques et le fait que tu sois avec nous et que tu nous guide bah... Celle-ci j'ai trouvé qu'on avait commencé vraiment à avancer. Et puis je t'ai trouvé aussi à la fois guidante et rassurante, parce qu'il y a quand même à se familiariser avec le vocabulaire, avec le concept, on a la nécessité de travailler –enfin ce n'est pas la première fois qu'on travaille avec des gens avec qui on n'a pas l'habitude de travailler mais t'a aussi ça à mettre en œuvre, donc tout ça dans un délai très court voilà – j'ai trouvé que tu nous recentrais dès qu'on digressait, tu nous guidais, tu validais ou t'invalidais, tu demandais d'approfondir donc c'était très guidant. Franchement je commence à mieux comprendre ce dont tu as besoin et comment les choses se construisent quoi. Donc ça j'ai trouvé ça intéressant. Lors de la dernière séance (*la deuxième – n'a pas pu assister à la dernière qui correspond à la troisième*), il y avait à nouveau une nouvelle personne et puis il nous en manquait d'autres. Bon là aussi je pense qu'on a avancé et affiné notre vocabulaire, les définitions, donc je trouvais que c'était utile. Après je suis un peu partagée parce qu'à chaque fois qu'on ajoute quelqu'un ou qu'on en enlève un, ça vient bousculer, donc on est sûrement moins productif, mais en même temps je pense qu'on gagne quand même en qualité du travail produit. Mais je pense que ce travail, même si c'est moins confortable car on arrête pas de revenir, en même temps ce qu'on fait là je pense que c'est quelque chose qu'on aura moins à faire après, car de toute manière il faut le soumettre à d'autres ce module pour qu'il soit critiqué et c'est très important qu'il le soit. Et puis nous on a la chance d'avoir suffisamment de monde pour que ce soit fait ici (*à l'IFSO*). Et je me dis que finalement ce travail là où tu décortiques tout, tu retravailles, bah finalement il vaut peut-être mieux repasser par ces étapes-là à ce moment-là plutôt que d'y revenir quand toi tu auras avancée. Et puis nous on va gagner en performance en avançant, en faisant avec toi, en observant... Alors ce qui est un peu dur c'est qu'on a du mal à savoir tout ce qui est fait. Ce serait bien de connaître tous les modules qui ont été fait.

Si la conception a été facile : selon toi qu'est-ce qui t'a aidé ou empêcher à concevoir aisément le module ? La conception a-t-elle été simple ou difficile ?

Ah j'ai trouvé ça difficile pendant les journées TIC. On ne comprenait pas ce qu'il fallait qu'on fasse. Donc les deux journées TIC j'ai trouvé ça très dur. C'est-à-dire que nous on était parti sur un scénario alors que c'était pas du tout ça qu'il fallait qu'on fasse. Je m'en rends compte quand je vois ce qu'on fait avec toi.

Après oui, moi je vais pas dire que je trouve ça facile. Parce que c'est quelque chose de complètement nouveau. Donc oui c'est difficile au départ de comprendre, d'essayer de percevoir l'utilité que tu peux en avoir et en même temps comprendre ça se conçoit. Et au-delà de la compréhension, y participer quoi. Donc tu as tout en même temps. Et tu n'es pas tout seul, tu fais ça à plusieurs, donc ouais je trouve que c'est pas si simple que ça. Mais ça n'enlève rien ç l'intérêt que j'y trouve. Mais je trouve pas ça facile parce qu'il faut aussi que tu maîtrise parfaitement le sujet. Tu vois ça en plus aussi, la maîtrise de la thématique. Ça fait beaucoup de choses. Parce que nous en IFAS et en FC c'est pas nous sui faisons les transmissions ciblées sur Angers. Et si je reste juste focalisée sur mon expérience de soignante, moi j'ai jamais connu les transmissions ciblées dans ma pratique d'infirmière. Donc c'est quelque chose qui, pour moi, est théorique. Parce que je ne l'ai pas expérimenté personnellement. Quand t'es sur un thème que tu maîtrises très bien, peut-être que c'est un peu plus facile. Mais tout ça m'amène à penser que, bon c'est quelque chose dans lequel on va – enfin moi dans lequel j'ai envie de m'inscrire parce que j'apprécie l'intérêt que peuvent y trouver à la fois les apprenants et même moi en tant que conceptrice. Je trouve ça vachement intéressant et stimulant. Mais j'ai pas trouvé ça facile quand même.

Ces séances étaient à la fois des séances de conception et de formation.

Bien sûr. Et c'est pour ça que je dis autant sur les journées TIC j'ai trouvé ça presque décourageant, pourtant je ne suis pas quelqu'un qui se décourage facilement, autant sur l'accompagnement que tu nous proposes, je trouve ça intéressant parce que j'apprends des choses, parce que tu nous guides, parce que tu valides, parce que tu requestionnes et que du coup on avance quoi. Mais moi je sais que j'aurais encore besoin de ça, d'être accompagné avant de me sentir à l'aise dans ce que je te propose quoi.

Selon toi, quelles sont les raisons qui ont fait que la conception a été difficile ?

Et bien, un concept nouveau. La nécessité d'être accompagné dans les différentes étapes qui composent la réalisation du module. Le manque d'expertise sur la thématique sur laquelle je suis positionnée, enfin mon manque d'expertise à moi. En parallèle, mais bon ça c'est à objectiver, le fait que le groupe constitué bouge, qu'on n'est pas toujours les mêmes personnes. Alors c'est à la fois difficile, mais je pense que malgré tout c'est nécessaire et qu'on va y gagner par la suite. Mais en tout cas à ce stade-là quand tu es en apprentissage, bah voilà moi ça complexifie ma phase d'apprentissage.

Et qu'est-ce qui a facilité la conception ?

Moi j'établis vraiment un comparatif avec les deux séances des TIC. Ce qui facilite c'est d'être accompagné, clairement. Ce qui facilite aussi c'est aussi, et c'est un peu contradictoire, c'est tout ce que tu as mis en place en amont dans la consultation de tous les membres du groupe, d'essayer de caler des rendez-vous pour essayer qu'on soit tous présents et tous les mêmes, tout ça, ce sont des éléments facilitant, même si après on n'a pas forcément toujours ce qu'on attendait parce qu'il y a toujours des impératifs, mais ça c'est comme toute entreprise qui vit. Pour autant je pense que ce sont des éléments facilitants. Et puis peut-être ce qui pourrait faciliter c'est qu'on est un accès à l'existant, qu'on sache ce que tu fais. Parce que tu vois, la première journée TIC où on a travaillé là-dessus, moi je me revois demander à monsieur Devauchelle « Mais montrez-nous un module ». On nous demandait de parler d'un truc qu'on avait même pas idée de ce que ça pouvait être. A la fin il nous a quand même montré un module, mais ça répondait pas vraiment à ma question qui était d'avoir un squelette. Mais on ne savait pas du tout sur quoi on travaillait, c'était juste impossible. C'était juste très compliqué.

Comment imaginais-tu la conception d'un module e-learning avant de participer aux séances de travail ?

Comment j'imaginais avant de participer aux séances ? Je l'imaginais fastidieuse (**rire**), toujours pour les mêmes raisons. Euh probablement très longue. Euh ouais fastidieuse, très longue, j'dirais ça.

Est-ce que t'arriverais à expliquer pourquoi ?

Alors bah en fait, bah alors j'pensais aussi qu'il fallait vraiment un haut niveau d'expertise

Dans quel domaine ?

Bah je pensais pas que nous on pourrait apporter quelque chose, ouais, tu vois ? Je pensais que c'était vraiment réservé à des experts professionnels formés pour ça. J'pensais pas qu'il pourrait y avoir une telle interaction entre toi et nous quoi en fait. En fait je m'imaginais qu'on te dirait « voilà tiens Anne-Laure se serait bien qu'on fasse un module sur, je sais pas, l'appareil cardio-vasculaire » et que tu contacterais des spécialistes et qu'on aurait un module. Je pensais pas du tout qu'on serait sollicités en fait. Donc ouais j'imaginais ça en dehors de notre participation, clairement. Et donc du coup forcément quelque chose qu'on connaît pas du tout.

Est-ce que tu ressentais un manque d'intérêt ?

Moi c'était pas vraiment un manque d'intérêt. Je suis quelqu'un d'assez curieux. Mais c'était plus que c'était un univers inconnu. Donc tu vois il faut du temps. On voudrait parfois brûler les étapes, aller plus vite, alors qu'en fait on a besoin de tout ce temps d'appropriation, de découverte.

C'était dur pour toi ?

Alors moi j'ai pas trouvé ça difficile tout le temps. Bah non pas du tout, nous on était sur un groupe où ça marchait vachement bien. Moi j'ai pris plaisir à chaque fois, c'était vraiment un plaisir, on s'y retrouvait toute. C'est quelque chose qu'on connaissait pas, donc je trouve ça bien qu'on sensibilise. Et puis je mesure vraiment la plus-value à articuler des formations avec des modules e-learning. Et je trouve qu'on a beaucoup de chance d'être dans une association où on a des personnes qui ont cette capacité à envisager l'avenir et à nous mettre sur la bonne route tout de suite. On a aussi un directeur qui est jeune et Anne-Marie qui est toujours très en éveil et qui est sensible à plein de choses. Et puis bah dans les directions aussi on a des directions qui sont très actives et proactives, ça aide aussi.

(Rire)

Finalement tu anticipes beaucoup mes questions.

Je digresse beaucoup, je suis compliquée à canaliser.

Certains d'entre vous estimaient que le temps de conception d'un module e-learning était long. Es-tu de cet avis ?

Oh bah beaucoup moins, non, bah non. Enfin l'autre jour quand Zoé est revenu elle m'a dit « c'est bon j'ai terminé mon module », je lui ai dit « oh bah t'as déjà terminée ?? ». Donc non pas du tout, je me suis trompée clairement. Non non je

pense que c'est pas long et ça va l'être encore moins quand on aura bien compris tout ce dont tu as besoin. C'est parce que moi je suis lente à apprendre, du coup j'me dit qu'il faut du temps, mais non.

Maintenant moi c'est plus claire dans ma tête, de voir comment ça se conçoit, quels sont les éléments dont tu as besoin, quel est notre part de travail et quelle est la tienne. Et je trouve que tu nous guides entre chaque séance aussi, donc ça nous permet de pas partir dans tous les sens. Et puis moi je m'imaginai qu'il fallait que ce soit très complet, j'me disais « olala s'il faut parler de tout dans les transmissions ciblées il en a pour 3h le module... ». Donc non la réponse c'est non.

Avant ces séances de conception étais-tu prête à utiliser des modules e-learning pour tes formations ? Pourquoi ?

Oh bah... J'y étais pas opposée, clairement. Après c'est difficile de parler de quelque chose que tu connais pas et de te projeter avec quelque chose que tu connais pas bien. L'idée de les inclure ça oui. Après, je sais pas si dans la réflexion je passais dans la mise en œuvre quoi. J'suis pas certaine quoi. Mais l'idée je la trouvais plutôt séduisante ouais.

Après les séances de conception, es-tu prête à utiliser le e-learning dans tes formations ? Pourquoi ?

Oh bah oui. Oh bah oui ! Bah c'est-à-dire que je me rends compte que voilà on peut le faire et que ça va pas te demander trois mois pour faire un module. Là je suis plus dans la phase, je suis plus dans la réflexion de penser qu'en fait il faut que je réserve des créneaux avec toi pour qu'on puisse articuler la conception des modules avec les dates auxquelles je dois rendre les projets ou bien les dates auxquelles commencent les formations.

Après les séances de conception, penses-tu qu'adopter le e-learning au sein de l'IFSO est une bonne idée ? Pourquoi ?

Excellente idée.

Pour la question « pensez-vous qu'adopter le e-learning au sein de l'IFSO soit une bonne idée » du questionnaire envoyé en avril, ceux qui ont répondu « oui » ont donné les arguments suivants : *peut faciliter les interactions, ludique et attractif, pour que l'IFSO s'adapte aux nouvelles générations et aux nouvelles manières d'apprendre, pour encourager la mutualisation des séquences entre chaque centre, pour faire varier les supports et outils d'apprentissage. Que penses-tu de ces affirmations ?*

Bah oui.

Pourquoi ?

Alors faciliter les interactions bah oui entre le formateur et l'apprenant si c'est en présentiel, sinon non. Ludique et attractif, ça je pense que oui. Alors attractif, peut-être que ça peut faire peur à des non-initiés aussi. C'est pour ça que je disais tout à l'heure qu'il faut avant rassurer les gens sur leur capacité à l'utiliser. S'adapte aux nouvelles générations, bah pas que les nouvelles générations. C'est plutôt s'adapte à l'évolution de la société, des modes de vie. Parce que c'est pas que générationnel, y'a pas que les jeunes qui utilisent. Je crois que les plus anciens sont tout autant addict. Alors addict c'est peut-être un peu fort. Ils sont tout autant intéressés, par contre ils ne l'utilisent pas de la même manière et pour les mêmes choses. Donc plutôt que les nouvelles générations, c'est plus aux modes de vie actuels et à l'invasion du numérique dans nos vies, enfin c'est une réalité, c'est sociétal. Nouvelle manière d'apprendre, je pense que oui là là-dessus il y a eu énormément d'évolution en terme de connaissances, de recherches scientifiques sur la manière dont on apprend, et je pense que ça peut y répondre. Encourager la mutualisation des séquences entre chaque centre, ouais enfin encourager la collaboration même entre les centres. Parce que du coup c'est inter-centre la conception, c'est chouette j'trouve. Faire varier les supports, ça oui. Les outils d'apprentissage, oui. Et puis je dirais qu'on répond aussi à une demande des commanditaires. Alors nous sur les formations, sur nos clients type établissements médico-sociaux ect on n'a pas trop de demandes concernant les modalités pédagogiques. Mais je vois sur tous les gros organismes, la NFH, qui diffusent les appels d'offre et qui mettent en concurrence les organismes, clairement maintenant c'est spécifique qu'ils souhaitent avoir des modules en e-learning. Donc si on veut rester concurrentiels et sur le marché on n'a pas d'autres choix d'entrer dans cette ère.

Pour la question « pensez-vous qu'adopter le e-learning au sein de l'IFSO soit une bonne idée » du questionnaire envoyé en avril, ceux qui ont répondu « non » ont donné les arguments suivants : *car il y a une disparité des moyens et niveaux informatiques. Que penses-tu de ces affirmations ?*

Ah oui certains ont répondu non ?! Bah disparité des moyens, je pense qu'ils font référence à la possibilité qu'ont les apprenants de se connecter ou pas. Bon bah là c'est à nous aussi de mettre les moyens en place à disposition, enfin à un moment donné il faut aller jusqu'au bout de la démarche. Faut qu'on ait des postes sur lesquels on leur laisse la possibilité de se connecter si en effet ils n'ont pas ça chez eux. Il y en a encore quelques-uns, pas beaucoup, mais en effet quelques-uns. Et niveau informatique, je pense que là il faut plus rassurer. Si c'est juste un lien sur lequel il faut cliquer... Mais ça veut dire qu'il faut vraiment prévoir quelque chose pour accompagner les personnes qui sont en difficulté par rapport à ça. Y compris les formateurs.

Certains ont dit que certains manquaient énormément de moyens : connexion... C'est sûr qu'on peut pas concevoir des modules si on peut pas y accéder, c'est juste impensable. Faut une cohérence. Faut être cohérent à la fois vis-à-vis des salariés et vis-à-vis des apprenants. Si on le fait c'est qu'on y voit un bien fondé, c'est pas juste pour faire comme tout le monde. Donc ça c'est clair que c'est quelque chose, et je pense que Monsieur Devauchelle a très bien, enfin c'est ce que j'ai perçu lors de sa dernière intervention, on sentait bien que la pierre d'achoppement est à ce niveau-là quoi. Je veux dire on peut plus attendre, il faut que là d'ici la fin de l'année ce soit en place : la plateforme et les postes. C'est plus possible de différer ça quoi. Les ordinateurs ça coûte pas cher aujourd'hui. T'en as deux par salles en attendant les travaux, et voilà c'est quand même pas... Tu vois ça partout. C'est quand même pas très compliqué à mettre en place. Donc ça il faut que là-dessus, il faut que ça bouge, que ça bouge vite. Voilà.

Comment as-tu perçu ton engagement pendant les séances de conception ?

Mon engagement ? Oh bah c'est dur de qualifier son engagement

Que penses-tu avoir apporté, comment tu t'es perçu ?

Bah je... Alors ça c'est super dur, c'est peut-être la question la plus difficile (**rire**). Bah je peux te dire que moi j'y trouve un intérêt aujourd'hui et que du coup quand je suis partie dans quelque chose j'y vais. Alors voilà c'est pas toujours dans le bon chemin, mais hop il suffit de m'y remettre sur le bon et j'y retourne. Euh, je dirais participatif. Alors moi j'apprécie d'autant plus car je travaille toute seule beaucoup maintenant donc c'est d'être confrontée. J'aime bien le débat, je trouve que c'est bien d'être confronté au regard des autres, à l'appréciation des autres parce que finalement nos représentations sont jamais les mêmes que celui qu'on a en face de nous et du coup je trouve que c'est plus productif. Après je regrette de ne pas avoir pu assister à l'ensemble des séances. Je mesure à quel point c'est compliqué de mettre les choses en place quand on les organise, donc voilà j'aime bien respecter mes engagements et j'ai pu honorer tous les rendez-vous et ça je le regrette. J'aurais peut-être, j'sais pas si j'aurais été plus à l'aise sur une autre thématique. Je me dis, bon je ne suis pas très experte sur les transmissions ciblées, donc je viens en toute modestie mais avec l'envie de participer et l'envie d'apprendre. Voilà, je peux dire ça comme ça. Après quand les rendez-vous ne sont pas trop espacés, je trouve ça plus aidant. La dernière fois j'ai eu un peu de mal à me remettre dedans. Heureusement que tu es arrivée en disant « bon voilà ce qu'on a à faire ». Très bien, très très bien. Parce que juste avant qu'on se retrouve j'me suis dit « oulala qu'est-ce qu'on avait dit qu'on faisait ? Qu'est-ce que j'ai noté ? », et puis comme je note toujours que la moitié... « Il me semble qu'il y avait un truc à faire, je ne sais plus quoi ». Tu vois, donc je trouve que c'est intéressant quand tu rapproches les rendez-vous et que maintient un rythme.

Entretien de Marguerite

Avant les séances de conception, pensais-tu que le e-learning pouvait être utile pour les formations de l'IFSO ?

Moi j'y ai participé d'une manière très mineure. Donc le dernier temps avec toi, là qui a été beaucoup plus formalisé. Et un temps dans une journée institutionnelle, un après-midi, c'était le défrichage. Donc petite expérience pour moi. Et la question c'était ?

Avant les séances de conception, pensais-tu que le e-learning pouvait être utile pour les formations de l'IFSO ?

Oh bah oui, oui. Crie du cœur. Comment, point d'interrogation. Voilà. Parce que j'ai quelques notions de pédagogie. Je me dis que c'est un outil et que ce n'est pas une méthode pour moi. Et ce n'est pas seulement mes représentations, mais c'est fondé sur des savoirs que j'ai avant. On va dire ça comme ça, hein, parce que les représentations elles peuvent venir aussi seulement du ressenti, mais pour moi elles peuvent venir aussi du savoir antérieur. Donc pour moi ça reste bien un outil au service de l'apprentissage. Mais ma question, c'est : comment le proposer ? A quelle condition ?

Ta réponse c'est oui, mais ?

Avant, c'était avant d'y participer. C'était le comment ? Après, pour moi c'est dans l'air du temps. Et je vois que c'est des exigences dans les appels d'offres. Donc voilà, c'est pas seulement fun, mais c'est dans les critères institutionnels. Donc je me dis il y a sans doute à honorer ce critère pour être un peu plus retenu encore.

Après les séances penses-tu que le e-learning peut être utile pour les formations de l'IFSO ?

Et bah re-oui. Oh bah oui, ça confirme du coup mes représentations. Ce qui a changé c'est que j'ai découvert les compétences nécessaires que moi je n'avais pas à la conception. Pour la conception il y a besoin de compétences spécifiques que je n'ai pas moi en tant que formateur. Je n'ai pas envie de m'y coller entre guillemets même si je peux participer, être en appui et aller sur le fond comme on a fait avec toi, par exemple sur le lavage des mains. Mais j'ai pas d'appétit sur les techniques. Voilà ça ça a changé. Euh je dirais que le travail à plusieurs pour moi est nécessaire. En particuliers quand on est sur des contenus amenés par plusieurs personnes. C'est-à-dire le même contenu va être amené par plusieurs, donc on a intérêt de se caler sur qu'est-ce qu'on va donner aux apprenants. Euh et puis la réflexion ensemble aide à aller plus loin et à aussi affiner l'objectif qui est attendu. Alors on le fait déjà de manière solitaire en tant que formateur mais là on est contraints de se dire « est-ce que c'est avant un module ? Est-ce que c'est après un module ? », voilà c'était typique pour le lavage des mains, on a remis en cause ce qu'on avait pourtant posé à plusieurs avant.

Serais-tu d'accord ou non pour participer à d'autres séances de conception de modules e-learning par la suite ?

Dans la conception, bof.

Peux-tu argumenter ?

Moi la conception je la perçoit bien évidemment comme nécessaire, comme devant être en adéquation avec les besoins des apprenants, sinon ça n'a aucun intérêt évidemment. Après moi je suis plus, comment te dire ça... (silence) Le travail qu'on a initié avec toi pour le lavage des mains me convenait parfaitement, c'est-à-dire qu'on parle, on dit, on exprime ce qu'on voit essentiel et c'est toi qui met en musique. Et moi j'ai pas du tout envie de me coller à plus que ça.

Ce que tu veux dire c'est qu'au début tu pensais que dans la conception vous deviez, les formateurs, aussi penser aux aspects techniques ?

Oui. Alors évidemment oui. Finalement on est dégagé de ça. Mais même je vois pas pourquoi je pensais que je pouvais le faire. Parce que du coup je mesure que c'est un métier, que ce n'est pas mon métier, donc du coup... Il reste que quand même, de la conception va découler pour une part l'utilisation. Et du coup moi en tant que formateur je récupère le produit fini une fois qu'il est bouclé. Du coup moi il me manque pour l'instant de la formation individuelle pour intégrer des outils d'e-learning dans la formation. Moi je n'ai aucune vision là-dessus. Aucune.

Le module pour l'hygiène des mains auquel tu as participé pour la conception, serais-tu prête à l'expérimenter ? Arrives-tu à te projeter grâce à ta participation ?

Oui, mais moi j'ai besoin d'une formation. Je ne suis pas à l'aise, je n'ai jamais eu de formation, je n'ai jamais eu quoique ce soit pour moi-même. Parce que moi pour moi le e-learning veut dire accompagnement. J'ai du mal à imaginer le e-learning tout seul. Bon je caricature un peu exprès, mais moi il me semble qu'il y a besoin d'une initiation et pour moi d'abord et ensuite pour les apprenants et j'étais en réunion hier et je t'en dirais plus après, mais ça m'a confirmé ça. Je voyais un peu intuitivement ici mais j'avais pas d'arguments vraiment posés, et là c'est clair que le e-learning il y a des conditions pour que ça puisse être vraiment amené et efficace auprès de l'apprenant. Et que c'est pas parce qu'on a un module tout prêt proposé que ça marche. Mais même moi pour répondre à mes quiz je le fais sur du papier, parce que voilà je suis d'une génération dinosaure, mais de savoir qu'il aller sur la droite trouver un curseur un machin truc muche, c'est pas mon réflexe en tout cas. Et du coup il y a l'utilisation de l'outil qui va faire que du coup moi j'ai besoin d'une formation pour peut-être me donner les différentes manières, je sais pas ou peut-être tester moi-même d'abord et me rendre de la suite, je sais pas bien par quel bout prendre les affaires. Mais c'est pas parce que j'ai un outil que moi ça me donne envie de l'utiliser comme ça, non, intuitivement j'ai pas assez de culture.

Ce qui te frène ce sont les fonctionnalités de l'outil ?

Oui. Tu vois même pour tirer les barrettes tu sais sur le petit exercice que tu nous as fait, bah il fallait le deviner.

Tu n'avais pas vu ce que j'avais marqué en-dessous de la question ? J'avais inséré une consigne d'utilisation.

Alors peut-être que... Je fonctionne de manière intuitive, c'est-à-dire que j'essaie malgré moi sans m'encombrer de la consigne (rire). Je suis plutôt dans le faire des fois (rire). Mais je t'avoue que je n'ai pas testé, parce que j'étais embarrassée par cet aspect technique de départ et j'me suis « ah bah non fais pas chier, si j'me bat avec ça non ». Tu vois. J'ai déclaré forfait. Honnêtement non non. Et c'est l'obstacle de l'outil pour moi qui est majeur. Enfin moi, je le décède comme ça.

Ce que tu aurais souhaité c'est que je fasse, par exemple, une démonstration devant vous des modules ?

Oui par exemple. Mais en même temps je crois que j'ai loupé une réunion d'équipe où tu as dû venir, non ?

Si il me semble que tu étais là lorsque j'ai fait une présentation.

Ah ou alors tu l'as présenté que à l'oral sans nous faire une démo.

C'est Natacha qui faisait la démo, on avait proposé qu'un formateur le fasse et c'est Natacha qui a demandé à le faire.

Oui oui. Et moi tu vois j'aurais eu besoin de le tester en accompagnant. Mais voilà, je redis bien pour les dinosaures... Pour les autres c'est inné et ils se démerdent. Mais, alors je suis peut-être impatiente aussi parfois. Quand tu aimes je crois que tu persévères. Et pour moi j'ai jamais eu encore la passion donc du coup je persévère encore moins. Tu vois.

Ce que tu dis est intéressant. Il faut que je prenne un temps pour ceux qui en ont besoin pour les accompagner.

Ce que je te dis là c'est exactement pareil pour les vidéos qui en cours peuvent être intéressantes. Moi je suis bloquée par l'outil tant que les formations collectives prédominent sur les formations individuelles. Moi j'ai besoin de juste aller chercher une vidéo, de la mettre je sais pas où, pour aller la retrouver. Faire un lien ça je sais faire, mais je vois bien qu'ici à faire c'est plus compliqué que quand t'es chez toi. Et du coup c'est ce qui manque. Et du coup moi j'ai zappé, j'ai dit non. J'ai essayé deux fois, c'est Jean qui est venu, il pouvait pas faire démarrer le truc... Non mais voilà, c'est con. Après je suis peut-être un peu trop, un peu carré, mais ça fait chier quoi, j'ai pas envie de perdre du temps. Et du coup je reconnais que c'est un peu le même frein. La non familiarité avec l'outil fait que du coup je ne profite pas du contenu et je ne fais surtout pas profiter d'autres. Tu vois ça j'en ai bien conscience. Mais moi je n'ai pas envie de m'embarquer devant des élèves en dominant pas l'outil à minima. Il y a deux ans je crois, il y avait quelqu'un dans un groupe qui était hyper pertinent pour passer les power point, les trucs et les machins, j'me suis dit « écoute à chaque fois que c'est moi, je te confie le bazarre ». Voilà et c'est pas une solution.

À la question « quels sont selon vous les avantages du e-learning ? » du questionnaire envoyé en avril, les réponses les plus récurrentes ont été : s'adapte aux nouvelles générations, c'est tendance, c'est ludique, permet les interactions, permet de faire varier les supports, permet l'autonomie, permet l'individualisation des apprentissages, permet de captiver l'attention des apprenants. Que penses-tu de ces affirmations ?

Alors tu peux me le refaire ? (rire)

Sans souci, tout le monde me l'a demandé (rire). On va prendre point par point. S'adapte aux nouvelles générations.

Oui. Je suis quand même d'accord, puisqu'après avoir dit ce que j'ai dit ça confirme. Tu veux des argumentations ?

Si tu en as oui.

Il y en aura peut-être un ou deux sur des points, mais là pfff.

C'est tendance.

Bah oui je l'ai déjà dit (rire)

C'est ludique

Euh.. Oui, en même temps oui, c'est ludique mais c'est pas que ludique.

Peux-tu approfondir lorsque tu dis « mais pas que ».

(rire) Bah normalement ça a un but quand même euh (silence). Le ludique c'est, j'ai envie de dire que c'est la modalité le ludique. Mais l'objectif c'est pas que ce soit un jeu. Pour moi l'objectif il se situe au-delà j'espère. Ce qui n'est pas toujours le cas me semble-t-il, car on parle bien du e-learning dans un cursus d'apprentissage. Hein on n'est pas en auto-formation. Enfin je sais pas, j'exagère un peu. Mais dans une situation d'apprentissage le jeu, enfin ou l'entrée par le jeu, peu aider à vérifier un savoir par exemple. Euh ça peut servir à acquérir du savoir, oui. Mais, alors je bascule dans les limites, ça peut en aucun cas servir à acquérir des compétences. On est sur du contenu pur et dur. Donc oui, mais.

Le « mais » est donc par rapport à la compétence ?

Oui. Mais le jeu est une modalité, mais si ça reste un jeu ça suffit pas. Parce que tu peux faire un mot-croisé, et après ? Qu'est-ce que t'as retenu ? En tant que formateur c'est ça la question. Et c'est là-dessus qu'il y a besoin d'un après pour moi.

D'accord. Que penses-tu du serious game, des simulations sur ordinateur qui permettraient l'acquisition de compétences ?

Ce n'est qu'une acquisition partielle. Enfin je sais pas, moi je n'ai pas eu la démonstration en tout cas, donc je sais pas pour d'autres. Mais je ne suis pas une fan donc je n'utilise pas dans ma vie ordinaire. Moi j'ai une représentation plus qu'une expérience. Moi je n'en utilise pas, donc voilà, tu vois. Mais j'y mets beaucoup de réserve. Et pourtant je constate la mobilisation, mais il y a d'autres points que tu as énumérée et que j'attends (rire), continu l'énumération.

Alors (rire), ça permet les interactions.

Pas toujours. Si t'es tout seul devant ta bécane, non. Mais ça peut. Si c'est à plusieurs, si il y a une notion peut-être après de classement ou de récompense, ou je ne sais pas comment on dit, mais euh pas forcément. Tu peux faire du e-learning j'imagine en tant solitaire. Même si en-dehors des périodes d'e-learning je pense que tu dois pouvoir, enfin normalement, enfin pour moi c'est une des conditions, c'est que ce soit adossé à d'autres propositions et d'autres manières d'apprendre.

Ça permet de faire varier les supports.

Ça sûrement. Ça j'en suis convaincue. Euh mais ça privilégie quand même beaucoup les visuels. Et ceux qui sont pas visuels...

Et lorsqu'il y a une voix off ?

Alors tu introduis un deuxième canal sensoriel. Mais euh enfin pour moi c'est limitant. Mais tout outil, toute modalité est limitante. Mais comme tu dis, si tu as l'image et le son, là tu te dis « ah c'est déjà plus intéressant ! ». Si tu as l'image plus le son plus quelque'un à côté qui te le commente ça c'est encore plus intéressant. Et du coup on rentre dans une modalité d'apprentissage plus conséquente. Mais pour moi ça privilégie les visuels quoi. Ceux qui ne sont pas là-dedans, au départ en tout cas de l'apprentissage, c'est compliqué. Corporellement la personne ne bouge pas, elle n'a aucune activité. C'est une pratique cognitive. Mais non je vois comment les élèves ils apprennent ici. Il y en a qui s'éclatent quand il y a quelqu'un dans le lit et qui vont aller se coltiner un début de toilette et qu'on rigole bien. Mais je veux dire c'est seulement que le jour qu'on a vu deux jours avant où ils vont dire « aaah quand tu dis ça, ah yes maintenant ça y est je comprends pourquoi ! ». Il y en a qui prioritairement sont de ce côté là, donc du coup... Parce qu'on n'a pas que des jeunes générations dans nos formations.

Permet l'autonomie

Alors c'est là-dessus que je vais euh, ça me met une ... dans l'oreille. Parce que du coup hier j'étais à la clôture de la formation des formateurs dont j'étais coordinatrice à l'UCO. Et du coup donc c'est 20 personnes pendant un an prennent du temps pour se dire comment un adulte apprend. Et du coup tout secteur confondu, donc aussi bien des banquiers, que des jardiniers que des euh des vendeurs, que des travailleurs sociaux, que, enfin voilà bref peu importe. Voilà ils sortent de leur discipline pendant un an et formation de formateurs du coup la pédagogie c'est quoi, qu'est-ce qu'un apprenant, voilà. Donc super. Et neuf semaines de stage dans l'année qu'ils choisissent en fonction de leur projet. Et du coup y'avait, c'était le bilan, et du coup y'avait les tuteurs de stage qui étaient là, pour certain. Et puis il y avait quelques intervenants sur le dispositif aussi. Et du coup il y a eu une partie du bilan qui est porté sur les améliorations possibles, etc, et du coup est venu le e-learning. Et donc les stagiaires qui finissaient leur cursus, dedans il y avait deux personnes qui étaient un peu... Il y en a une qui est mordue et qui est compétente dans les réseaux sociaux et puis il y en a une autre qui est plus du côté de l'outil. Enfin je devrais dire trois. Il y en a une qui est techniquement du côté de l'outil, mais au sens logistique, cad c'est une informaticienne qui est plus sur la maintenance, voilà. Donc celle-là je l'exclue un peu. Mais sinon il y en avait une qui était plus bureautique et je sais pas comment dire, y'a des certificats spécifiques pour la bureautique mais avec les outils informatiques, mais je saurais pas trop dire exactement ce qu'elle a comme certification. Et donc il y avait cette personne et l'autre qui était plus réseaux sociaux, qui avaient une bonne connaissance du e-learning, enfin bon qui l'ont déjà un petit peu vécu pour eux, qui peuvent concevoir aussi. Et du coup il y a eu peut-être un quart d'heure vingt minutes là-dessus. Et du coup on a demandé aux tuteurs, aux tuteurs de stage qui sont des professionnels de la formation pour l'essentiel d'adultes, il y avait une personne située en lycée. Et du coup j'ai retenu que finalement pour le e-learning, mais ça je pouvais pas l'affirmer complètement, c'est ce que je te disais tout à l'heure j'en avais eu un pressentiment mais voilà. Mais eux disaient que le e-learning peut favoriser éventuellement l'apprentissage de l'autonomie, c'était une hypothèse qui pouvait se réaliser pour quelques-uns. Mais que pour des personnes qui sont souvent niveau V, infra V même, la capacité d'autonomie et le apprendre à apprendre n'est pas acquis. Et du coup ils étaient assez unanime, et c'est ça mon étonnement, je ne pensais pas que c'était aussi fort, alors ils ont bien posé les choses, c'est dans le cadre d'une formation chez les niveaux V ou infra V. Ils disaient qu'il fallait d'abord lever les freins à la lecture, lever les freins à l'écriture, avant de pouvoir accéder à un module de e-learning. Alors moi ça m'a un peu scotcher, car je me suis dit « mais enfin normalement ça doit pouvoir être accessible, c'est a priori, enfin pour moi dans ma tête, c'est quand même a priori un peu plus light que d'avoir une feuille A4 à résumer, enfin j'exagère un peu. Mais voilà. Et ils m'ont dit « non ne vous méprenez pas sur les difficultés du apprendre à apprendre, en particulier quand on est tout seul ». Et ils disaient, il y en a qui ont donné des chiffres moi qui m'ont scotchés. Ils m'ont dit il y a 75 voire 80% d'abandon sur les modules proposés en e-learning dans leur structure à eux. Ils ont un recul de deux ans je crois pour ceux qui se sont exprimés. Et ils disaient que c'était décevant par rapport à l'énergie, à la masse d'heures qui a été investit. Et en même temps on leur demande, les formations subventionnées régions voilà c'est un impératif, mais en même temps ils disaient qu'ils avaient fondé beaucoup d'espérance et que là ils étaient obligé de se rendre compte qu'il fallait accompagner. Donc avec autonomie moi je mettrais le mot accompagner. Et ils disaient vraiment que l'apprenant avait besoin d'être, alors ils en parlaient vraiment pour les gens qui étaient en réel difficulté de compréhension des consignes par exemple, ils disaient que ça valait vraiment le coup du coup d'avoir une séance en présentiel et en collectif avant de voir qui allait pouvoir se débrouiller éventuellement sur un petit module, un petit ou grand j'en sais rien, avant de les lâcher. Et puis éventuellement de tenir un accompagnement, ou en présentiel ou à distance, mais en tout cas de ne pas lâcher les apprenants pendant la durée de ce qui était proposé. Et pour clôturer, alors là ils ont renforcés, ils ont tous dis « là il faut des évaluations même si dans le e-learning, on pense que le e-learning c'est une... bah c'est quand même on peut glisser des modules d'évaluation après un module, mais ils disaient « il faut aller vérifier ». Parce que les, comment ils ont dit ça ? Le format proposé dans le e-learning oblige à avoir un certain format justement d'évaluation, et du coup ça ne dit rien des capacités sur le terrain et de la personne qui est obligé de composer avec des données plus complexes ou des données plus systémiques on va dire. Alors que du coup le e-learning permet de se concentrer souvent sur un aspect de la chose et qu'il faut à des moments réunir tout ça pour que ce soit plus global comme apprentissage. Mais je pensais pas que ça avait été, enfin pour eux ils l'affirmait, alors que pour moi ça restait un peu une hypothèse. Voilà j'étais dubitative, je pouvais pas, voilà, bon bah voilà. Moi j'y mets autonomie mais accompagnement. Et du coup quand ils ont parlé de niveau V et infra V, j'me suis dit bah ça c'est nous. Donc là du coup et puis on l'a vu pour nous, ça renforce les difficultés dans le module 5. On voit bien les difficultés de compréhension, de donner un synonyme, etc. C'est de la méthodo finalement avant d'accéder au travail qui est demandé. Donc autonomie et accompagnement ! Il y en avait d'autres je crois !

Oui, ça permettrait l'individualisation des apprentissages.

Oui ça peut faire du lien effectivement. Donc il y a à la fois, euh, devant l'hétérogénéité et des canaux d'apprentissages - entre quelqu'un qui est visuel et quelqu'un qui est kinesthésique ça va pas être pareil. Devant, quand même on peut le reconnaître, le niveau cognitif. Faut pas nier que quelqu'un qui sort d'un BAC Pro et puis quelqu'un ça fait 25 ans il n'a jamais passé le BAC, bah voilà il y a un écart immense. Donc il y a vraiment de la différenciation à faire pour moi. Et du coup, c'est pas la différenciation que tu as utilisé dans le petit item, c'était ?

C'était individualisation.

Moi je pense qu'il faut, comment dire, chacun va y répondre avec ce qu'il est en tant qu'individu, c'est ça l'angle d'attaque là. Chacun va y répondre ou se former avec sa propre histoire, sa propre manière de regarder le monde aussi parce que je crois qu'il y a des gens qui sont bornés, il y a des gens qui acceptent l'ouverture et l'aventure donc ça ça change. Et puis quel est l'attendu, le niveau de l'attendu pour moi. On peut être en individualisation parfois sur certains aspects mais pour d'autres objectifs je pense qu'il y aura du collectif nécessaire. Mais je sais pas comment dire ça. Je te donne un exemple, si on doit bosser sur le travail en équipe, je sais pas ce que je pourrais proposer en e-learning, j'en sais rien. Mais je me dis là, il y a sans doute des aspects individuels qu'il faut sans doute pouvoir intégrer, il y a du savoir oui. Mais il y a un moment donné où se serait logique qu'il y ait une forme d'expérience pour intégrer, faire intégrer ce qui s'est passé dans la tête et que ça passe dans la personne quoi. Et que c'est pas seulement de savoir le schéma du cœur. Enfin voilà. Hein la différence entre savoir et compétence pour moi elle est quand même importante. Et je pense que l'individualisation sur des savoirs pourquoi pas, mais apprendre avec d'autres c'est quand même plus efficace. Parce que moi je me situe formateur en méthode active. Et que ça

j'en suis convaincu et que je l'ai expérimenté vraiment beaucoup. Donc tout seul face au savoir, on peut ramer, on peut ne pas ramer, mais on va avancer moins vite que si on est à plusieurs et là on se frotte et là on vérifie ses propres croyances et ses propres résultats et du coup on construit quelque chose de beaucoup plus important d'une part et puis ça va rester hein, c'est les échanges socio-cognitifs qui fondent le, ouais, qui fondent l'apprentissage durablement. Sinon ça s'envole, ça reste pour le devoir qui va suivre, c'est superficiel, y'a la mémoire superficielle, mais ça ne descend pas. Voilà, l'individualisation certes, mais hm.

Et pour finir, captiver l'attention des apprenants.

Alors pour, je redis, pour ceux qui sont visuels ou pour ceux qui sont auditifs si il y a une voix ou une musique. Hein des fois ça suffit une musique hein. Mais voilà, ça ouais ok. Mais pour ceux qui ont besoin de mouvements, non.

À la question « quels sont selon vous les inconvénients du e-learning ? » du questionnaire envoyé en avril, les réponses les plus récurrentes ont été : *perte de la relation humaine, remplacement du formateur par le numérique, temps de conception long, manque de compétences. Que penses-tu de ces affirmations ?*

Si on reprend point par point. La perte de la relation humaine.

Alors oui c'est sûrement un risque si on conçoit un module de e-learning isolé. En même temps pourquoi pas on n'a peut-être pas besoin des relations humaines pour apprendre je sais pas des contenus basiques sur un sujet précis. Mais si on dit que, ça contredit ce que je disais avant, c'est-à-dire si on croit que l'apprentissage se fait durablement et d'une manière beaucoup plus construite à plusieurs, du coup évidemment que c'est une limite oui. Moi j'exclue pas qu'on puisse apprendre, parce qu'il y a des MOOC quand même qui sont intéressants, je veux dire on va pas tout jeter quoi (**rire**). Non (**rire**). Bon ça c'était le premier point, après tu avais ?

Après j'avais le remplacement du formateur par le numérique.

Oh bah j'espère bien que jamais (**rire**). Et que, comment dire ça, c'est un risque mais je crois qu'on en est revenu déjà. Je sais pas hein mais, il y a eu ce penchant peut-être dans l'expérimentation de démarrage quoi. Mais là je pense qu'il y a déjà des lieux où on peut se dire que non ça n'a pas diminué le temps de présence, je n'ai pas d'arguments scientifiques. Mais je pense que la posture du formateur ou de l'enseignement elle se modifie par contre. Il n'est plus le lieu du savoir. Il disparaît derrière finalement l'outil qui devient la source du savoir pour moi. Mais du coup apprendre à apprendre reste la charge du formateur ou de l'enseignant. T'apprends quoi ? Qu'est-ce que tu gardes ? Bah ça y'aura toujours besoin, ça passera forcément par, je sais pas comment dire, alors une vérification ce n'est pas un bon mot, mais par... Il y a que quand tu récites une leçon que tu sais si t'as compris. (**rire**) Je caricature, je trouve pas mes mots mais ouais y'a que quand toi tu es en capacité d'expliquer à un autre que tu sais si ça y est c'est ok. Mais tant que c'est que dans ta tête, je ne donne pas cher de ce qu'il va rester.

D'accord. Et que penses-tu de l'argument « le temps de conception long ».

Et bah oui c'est forcément une limite. C'est un risque et c'est même une réalité. Enfin je veux dire c'est une réalité la conception longue. Par contre si c'est après pour un investissement durable au sens ou bien par rapport au nombre d'utilisateurs ou bien par la somme de savoirs qui a été intégrée comme ça, voilà faudra pouvoir regarder ça, je sais pas comment, il y a des outils sans doute de mesure. Mais c'est pas du temps de perdu. Donc c'est un temps qui est relatif plutôt. Mais c'est vrai qu'il faut en avoir conscience. Et que si on paye quelqu'un à faire de la conception, forcément qu'il faut regarder ailleurs pour faire des économies. Pour moi c'est évident, je peux pas imaginer autrement.

Et pour finir, le manque de compétences.

Bah oui. Moi je confirme des savoirs oui. Des contenus oui. Des compétences c'est pas suffisant, c'est-à-dire tu peux regarder comment faire une toilette, tu peux voir chez l'autre. Mais quand il s'agit de combiner tout un tas de savoirs, savoir faire, savoir être, pour t'organiser il y a que toi qui doit pouvoir t'organiser pour réaliser la tâche qui t'est demandé en situation professionnelle. Alors je pense plutôt aux métiers manuels c'est vrai. Je pense qu'il y a un certain nombre d'histoire géo, ou de enfin j'sais pas il y a des matières comme les maths, t'as pas besoin de combiner des savoir être pour être un bon mathématicien. Donc tout va bien. Par contre, pour être aide-soignant, tu peux pas acquérir les compétences de l'aide-soignant. Enfin on peut rêver d'une formation strictement e-learning, mais c'est pas possible.

Et si l'argument « manque de compétences » relevait du manque de compétence des formateurs dans le domaine du e-learning, qu'en penserais-tu ?

Il manquerait de compétences pour la conception ? Oui c'est un risque aussi parce que tout le monde veut en faire. Hier en tout cas j'ai entendu que c'est pas tout le monde qui peut en faire de la conception. Non non ça nécessite ou bien une spécialisation ou bien un métier. Mais je veux dire, tout formateur par exemple, ne sera pas forcément concepteur pour moi. Sauf si il se spécialise. Toute personne pourrait le devenir mais il faut quand même du temps et il y a des métiers pour ça maintenant donc ouf très bien. Enfin c'est ce que je me dis (**rire**). Ce n'est pas mon envie. Moi en gros tu vois je vois l'essentiel, je sais les points incontournables, les contenus quoi, et puis après il faut mettre en musique et puis du coup bah voilà y'en a d'autres qui font ça (**rire**). Il faut écrire la partition. Moi je veux bien jouer mais il faut écrire la partition. C'est tout à fait cette image là que je pourrais garder. Le concepteur il écrit la partition et puis c'est le formateur, ou l'enseignant, ou l'utilisateur après qui va lui donner la tonalité qu'il a envie de lui donner, il va passer rapidement ou au contraire il va prendre du temps, ou il va revenir, enfin voilà. C'est toute la différence entre effectivement le musicien qui écrit la partition et celui qui en joue quoi. Et moi j'ai plutôt envie d'être joueur. Après je me dis que c'est quand même une belle opportunité qui s'ajoute, en tout cas me semble-t-il, aux outils disponibles quoi. Donc on ne peut pas nier que ça puisse s'ajouter dans le panier habituel des techniques qui sont au service de l'apprentissage. Pour moi c'est une technique au service de l'apprentissage et même si on voudrait nous faire croire que c'est une méthode. Mais du coup finalement à travers le e-learning moi je suis très contente de dire que ça fait revenir au fondamentaux de la méthode active, c'est-à-dire construire du savoir avec d'autres à partir de ressources. Et finalement on redécouvre la méthode active, où on parle de Montessori, où on parle de... alors que ça existe quand même depuis 50 ans, mais c'était tombé dans les oubliettes et que là aujourd'hui tout d'un coup, aaah, mettre à disposition des ressources pour que des personnes s'en emparent, travaillent ensemble et après restituent et construisent quelque chose d'organisé avec l'aide d'un formateur ou d'un enseignant // aaah super ! ». Ah bah j'ai dit

« Bah c'est la méthode active hein ! », « Ah bon ? Ah ! », « Bah oui » (**rire**). Non mais voilà je pense que c'est pas négatif en ce sens-là. C'est plutôt moi je me réjouis de ça du coup. Parce que vraiment ça donne, ça oblige, je voyais même une de mes collègues pas ici mais ailleurs, qui travaille en amphitheâtre avec des étudiants qui ont un ordi et mais c'est super quoi. Enfin je me dis, sur place ils travaillent ensemble, ils compilent, structurent leurs savoirs et puis du coup il y a une présentation finale et qui est validée à un moment donné et voilà. Et c'est l'outil informatique, le e-learning pour une toute petite part peut-être, qui a permis d'arriver jusque-là. Donc super.

Comment as-tu vécu ces séances de conception ?

Plutôt cool, enfin moi j'ai bien aimé être à plusieurs. Alors ça j'ai du mal à être toute seule pour ça. Parce que j'aime bien non seulement délirer mais entendre le délire des autres. Et du coup on s'ajuste. Et c'est ça qui me plaît dans l'histoire. Il y a une sorte de, oui, d'accepter de lâcher, de promouvoir, d'être retenu, pas retenu. Il y a une sorte de jeu comme ça. Bon ça nécessite quand même de la confiance à l'autre hein. Et qu'on n'est pas là pour démolir l'autre. On démolit ce qu'il propose mais on démolit pas l'autre (**rire**). Parce que des fois bon voilà. La marge est voilà.

Tu as trouvé la conception facile, difficile ? En terme de difficulté, tu t'es sentie comment ?

Non moi je me suis sentie impliquée. Parce que, comment dire, le contenu est maîtrisé par les professionnels qui en ont besoin. Je veux dire, toi tu t'es mis à notre service Anne-Laure. Et tu nous l'a dit, « j'ai besoin de vous pour les documents, les structurations, les trucs de référence ». Ouais et donc moi ça me libère complètement. Moi je me dis quand j'entends et bah chacun son travail : il y en a qui savent le fond, il y en a qui savent la forme. Et bah allons-y quoi. Donc pas un souci.

Comment imaginais-tu la conception d'un module e-learning avant de participer aux séances de travail ?

J'imaginai rien du tout, honnêtement. Alors là c'était blanc pour moi. Quand tu as commencé, je crois que c'était pendant les journées institutionnelles à nous parler de storyboard, il y avait des gros mots qui sont arrivés, mais normal hein, là je me suis dit oui il y a un langage propre au métier qui est derrière. Mais quoi te dire de plus ? Moi je parlais vraiment vierge, je n'avais aucune notion. Je supposais des choses, mais alors vraiment rien, enfin non je savais bien que c'était pas pour moi, mais après non je n'avais vraiment aucune idée de la matière. Non aucune idée.

Certains d'entre vous estimaient que le temps de conception d'un module e-learning était long. Es-tu de cet avis ?

Oui je suis quand même de cet avis même si je n'ai pas beaucoup participé aux séances.

Tu as pu tout de même te faire une idée ?

Non, je n'ai pas la totalité des étapes. Mais je perçois bien que c'est un travail, en tout cas que moi je vois long. Qui nécessite forcément un animateur ou un chef de projet pour mener à bien le processus. Parce que j'imagine bien qu'on puisse laisser tomber en cours de route si il n'y a pas quelqu'un qui tient le cap et qui sait en gros quand même méthode de projet quoi. Voilà ça m'évoque ça en tout cas : analyse des besoins, inventaire des ressources, pour suivre des objectifs, un planning, voilà, enfin bon méthode de projet.

Avant ces séances de conception étais-tu prête à utiliser des modules e-learning pour tes formations ?

Non ! (**rire**). Non bah non. Non j'en entendais parler. Et puis il y a quelques sites de pédagogie qui ont des articles un peu long, de vulgarisation, qui en parle aussi et assez bien et qui sont bien référencés mais je trouve que ça aide aussi à s'acculturer on pourrait dire (**rire**). Et du coup, j'avais un petit peu défriché quand même sur les MOOC en particulier. Tu vois les MOOC quand ça m'est arrivé la première fois dans l'oreille, je me suis dit, il faut que j'aille regarder ce que c'est, qu'est-ce qui s'écrit là-dessus. Enfin voilà et du coup je trouve que ça aide déjà. Le CAFOC aussi de Nantes qui produit, il a toujours une revue en ligne, enfin une compile d'un certain nombre d'ouvrage sur le e-learning, parce qu'ils ont un item spécifique qui recense tout ce qui sort. Et du coup rien qu'en lisant des fois les présentations, par exemple la quatrième de couverture, ça aide quand même pour moi à intégrer cet univers. Et du coup c'est bien car du coup il y a toujours un lien et on peut cliquer sur « aller voir un article » ou « aller voir une mini vidéo sur une conférence qui s'est faite ». Enfin voilà et je veux dire cette petite marche là moi elle m'a bien aidé à me familiariser avec le vocabulaire en tout cas. J'étais un petit peu moins bête (**rire**). C'est comme une nouvelle langue. « Storyboard » bah moi dans ma tête je me suis dit bah scénario quoi.

Après les séances de conception, es-tu prête à utiliser le e-learning dans tes formations ? Par exemple, le module qu'on a conçu pour l'hygiène des mains, serais-tu prête à l'utiliser lors d'un de tes cours ?

Oui mais avec une formation. Alors qui soit pas forcément individuel, mais qui soit à 4 ou à 6, enfin je sais pas quels sont les besoins, je suis peut-être la seule sur la planète à avoir besoin de ça. Mais en tout cas moi je le ressens. Parce que c'est pas l'outil pour l'outil. Enfin moi je suis formatrice. C'est l'outil pour en faire quelque chose quoi. Pour moi, ça ça reste quel objectif ? C'est la question que tu nous avais posé : est-ce que vous le voyez en amont, en aval d'un module ? Bah ça c'est une question fondamentale. Parce que du coup on ne va pas faire les mêmes choses selon là où c'est placé et le parcours comment il est fichu. Et ça je crois que ça reste, moi c'est ce qui m'intéresse dans l'histoire finalement, c'est de participer à ce parcours et du coup en y glissant d'une manière adapté à l'outil qui va être propice quoi.

Après les séances de conception, penses-tu qu'adopter le e-learning au sein de l'IFSO est une bonne idée ?

Une bonne idée, une nécessité. Oui une bonne idée, une nécessité, une opportunité par rapport à l'image qu'on peut véhiculer aujourd'hui. Une structure qui n'a pas de e-learning je suppose que c'est plus possible. Voilà même si bon moi je ne suis pas personnellement une fan de ça. Mais bon on y est (**rire**). Il y a Anne-Laure en face de moi, on y est (**rire**).

Moi : Tout à fait ! (**rire**)

Pour la question « pensez-vous qu'adopter le e-learning au sein de l'IFSO soit une bonne idée » du questionnaire envoyé en avril, ceux qui ont répondu « oui » ont donné les arguments suivants : peut faciliter les interactions, ludique et attractif pour que l'IFSO s'adapte aux nouvelles générations et aux nouvelles manières d'apprendre, pour encourager

la mutualisation des séquences entre chaque centre, pour faire varier les supports et outils d'apprentissage. Que penses-tu de ces affirmations ?

Ouais il y a donc pas mal d'éléments là qui ressortent. Alors redis-moi point par point.

Alors ça facilite les interactions.

Oui à condition que les modalités pédagogiques le permettent. C'est-à-dire si on fait ça chez soi, que dalle. Après il faut le vouloir. C'est-à-dire qu'on provoque les élèves à se réunir à se dire tient vous avez tous fait, maintenant on en cause et présentez-moi quelques chose.

Ludique et attractif.

Oui bah je confirme oui. On peut pas nier ça, forcément.

Pour que l'IFSO s'adapte aux nouvelles générations et aux nouvelles manières d'apprendre.

Bah oui s'adapte aux nouvelles générations mais sans oublier les anciennes. Parce que nous, enfin j'ai l'impression que l'on rêve que l'IFSO soit que pour les nouvelles générations. Non. On forme des adultes, tout au long de la vie. Et n'oublions pas les anciennes qui vont avoir de plus en plus de mal à raccrocher les wagons, pour moi.

Pour encourager les mutualisation des séquences entre chaque centre.

Pour mutualiser... Bah c'est-à-dire que si on investit quand même du temps, de l'énergie, une personne à concevoir, ça serait trop bête quand même de multiplier pour chacun des centres. C'est retour sur investissement, je résume ça comme ça, excuses-moi, mais du coup. Oui je valide mutualisation, ça va vers ça, même si après moi ça me gêne pas, parce que j'ai entendu « on va avoir tous les mêmes, on est formaté », parce qu'on a les mêmes outils, mêmes modules. Mais bon ça dépend ce qu'on en fait. Pour moi, enfin voilà, moi je me sens tout à fait en liberté par rapport à ça. Donc mutualisation oui sans doute. Après c'est pas du formatage.

Ça permet de faire varier les supports et outils d'apprentissage.

Oui, bah oui je confirme.

Pour la question « pensez-vous qu'adopter le e-learning au sein de l'IFSO soit une bonne idée » du questionnaire envoyé en avril, ceux qui ont répondu « non » ont donné les arguments suivants : car il y a une disparité des moyens et niveaux informatiques. Que penses-tu de ces affirmations ?

Aaahh, j'attendais ! Je mets une réserve dans le sens où nous à Angers, par exemple, on n'a pas recensé le nombre d'élèves qui était équipé ou bien de Smartphone uniquement, ou bien Smartphone et ordi. Je veux dire, c'est l'accès pour moi qui, bon après si on veut l'introduire pendant – parce que le e-learning c'est à distance mais j'imagine qu'on peut aussi avoir des petits modules qui pourraient aussi être intégrés – mais je me dis quid de l'équipement ici. Il faut un centre de ressources, il faut un minimum d'équipements, même si on appelle pas ça un centre de ressources. Alors je reviens sur l'accès matériel, mais après qui ait l'accès réservé aux élèves ou pas voilà. Mais est-ce que notre serveur supporterait 140 élèves branchés en même temps ? Enfin voilà. C'est tout con à vérifier hein. Depuis qu'il n'y a plus nos élèves sur notre serveur ça va mieux. Donc il y a l'accès au niveau du matériel mais aussi au niveau du, je sais pas comment on appelle ça. Et puis après il y a effectivement techniquement sur site qu'est-ce qui se passe pour travailler ensemble. Quand on dit aux élèves dans le règlement intérieur, moi ça me fait rire, interdit d'ouvrir les portables, AH sauf que pendant les séances pour faire une recherche on a que ce moyen-là pour aller chercher la signification d'un mot. Bah faudrait être cohérent quoi.

Le règlement n'a pas évolué par rapport à l'avancée du numérique ?

Bah si il a évolué en interdisant. Parce que nous avant on avait pas cette restriction il y a deux ans. Mais du coup maintenant on leur dit bah si il faut y aller. Bah c'est ça la difficulté de gérer quoi. Et donc moi ça me fait sourire. Là je vois bien pourquoi ça a été mis. Parce que dans des certains, je sais pas si c'est IFAS, mais dans des lycées professionnels où il y a des IFAS, on ramasse les téléphones portables en entrant dans la salle, ils sont posés dans des corbeilles. J'ai vu ça moi, je t'avoue. Bon ça veut dire qu'on fait pas confiance aux gens d'une part, qu'on les éduque pas à un peu d'autonomie deuxièmement parce que ils ont une responsabilité vis-à-vis de leur portable et si ils sonnent ils ont je sais pas un avertissement moi je m'en fou, au moins qu'on règle ça, ils sont grands ils peuvent le faire. Et du coup je trouve que c'est une belle occasion qu'on perd. On les met dans la corbeille comme des petits quoi... Des gens de 50 ans, enfin je me dis attends... Des gens de 18 ans encore, et encore... Ce sont des adultes, prenons-les comme des adultes. Et du coup les modalités techniques d'accès en séance pour moi me semblent, alors en séance ou pas en séance, mais à disposition – à disposition ça c'est le mot que je garderais - qu'il y ait quatre PC ou accès dans le hall. Qu'est-ce qui empêcherait ça ? Et qu'on ramasse, enfin je veux dire qu'on débranche parce que le soir bah voilà. Mais qu'est-ce qui empêcherait ça ? Il y a quand même... Ou alors on a carrément une salle équipée et du coup, mais ça nécessite quand même d'être toujours dans la salle. Moi je serais plus pour un accès tu vois, un peu libre. Je me dis, mais enfin on est où quoi ? D'avoir un ordinateur et éventuellement quelqu'un ressource. Parce que du coup qui à l'IFSO, enfin sur le site, va se débrouiller quand on a un souci de connexion, quand on a un souci, voilà quoi. Nous on peut pas tout faire quoi. Donc derrière il y a, enfin je perçois bien il y a une exigence minimale de maintenance minimale. Donc voilà les modalités techniques sont importantes. Mais c'est plus l'accès et la disponibilité des postes. Parce que si on voulait décider d'acheter que des PC c'est pas ça. Le budget qui est énorme. C'est tout ce que ça englobe. C'est pas seulement les quatre PC. C'est « où on va les mettre ? Qui va s'en charger ? » enfin voilà c'est l'environnement humain qui va avec l'environnement matériel pour moi. Et ça reste à penser quoi. Et puis est-ce qu'on a accès des tablettes à hauteur debout, est-ce que c'est sur une table à disposition ? Enfin bon voilà, c'est les conditions pour apprendre.

Comment as-tu perçu ton engagement pendant les séances ?

Petite en durée (**rire**). À 100% quand j'y étais, voilà (**rire**). Mais voilà j'ai pas eu le sentiment d'être mobilisée beaucoup. Mais quand j'y étais, j'y étais. Les trois heures et demi qu'on a fait l'autre fois moi j'étais super contente, je me disais au moins là on défriche le terrain. Evidement on était posé, évidemment d'autres avaient déjà travaillé entre-temps.

C'est vrai que l'idéal pour moi aurait été de trouver un moment avec tout le monde. C'est dur de trouver un temps avec tout le monde, c'est normal

C'est sûr. Mais en même temps il y a un moment où il faut que ça se pose. Parce que du coup et puis il y a le besoin de réaliser parce que sinon il y a le découragement qui vient quoi. Et du coup moi je me suis bah heureusement que ça vient quoi. Et puis grâce à toi qui est évidemment avec cet objectif bah du coup là ça prend forme quoi. Mais il a fallut du temps quand même à mettre en place.

Entretien d'Alison

Avant les séances de conception, pensais-tu que le e-learning pouvait être utile pour les formations de l'IFSO ?

Avant les séances de conception, c'est-à-dire ? **Avant les séances où nous avons travaillé ensemble sur les modules e-learning.** Oui, oui bien sûr. Alors pourquoi ? Parce que je pense qu'on s'adresse à un public, notamment en formation initiale, qui majoritairement est à l'aise avec ces techniques d'apprentissage. Je pense que c'est pour ça, je pense que oui on peut utiliser le e-learning dans nos méthodes d'apprentissage. On peut l'inclure sans aucun problème. Alors après en formation continue, j'étais pas forcément persuadée, parce qu'on a n'a pas du tout les mêmes publics. Cependant, tu vois là les expérimentations que Natacha a fait, on peut se dire qu'on l'utiliser aussi, c'est un support pédagogique comme un autre quoi. J'ai envie de dire tout dépend de comment tu l'animes derrière, comment tu rebondis à partir de ce support là. Mais c'est aussi utilisable en formation continue. Peut-être que d'ailleurs en formation initiale on peut le voir comme quelque chose qui est utilisé vraiment à distance, enfin qui peut être utile à distance. En formation continue aussi peut-être. Mais en formation continue je le vois plutôt comme un support en fait, comme un support pour pouvoir derrière amener de la matière ou débriefer autour de ce support-là. Aujourd'hui je le vois comme ça, peut-être que je me trompe.

Après les séances penses-tu que le e-learning peut être utile pour les formations de l'IFSO ?

Oui. Et tu vois après la séance qu'on a envisagé la semaine dernière, autant au départ je me disais que le public c'était les élèves en formation initiale et à le faire ça m'a ouvert les yeux en me disant si j'avais eu ça en fait j'aurais pu l'utiliser quand j'accompagnais des ASH en formation, enfin je trouve que c'est super quoi. Franchement c'est super intéressant ! Des AS ou ASH quoi. Voilà c'est une autre façon d'appréhender les choses et c'est bien.

Serais-tu d'accord ou non pour participer à d'autres séances de conception de modules e-learning par la suite ?

Oui. Parce que c'est intéressant à la fois de décortiquer une séance ou une séquence et c'est intéressant aussi de... Ce que j'ai trouvé intéressant aussi dans la séance qu'on a commencé à envisager et que tu vas concevoir, c'est un petit peu de se dire « et comment on peut aboutir à ça » quoi, c'est aussi toute la face cachée de l'exercice. Je trouve ça intéressant en fait, c'est quelque chose de nouveau pour moi. Me dire que « bah tiens en fait pour aboutir à ça, bah voilà par où on va passer ». Je trouve ça intéressant de découvrir ça, que ça n'arrive pas comme ça. Tout le chemin qu'on va prendre pour arriver à notre fin.

À la question « quels sont selon vous les avantages du e-learning ? » du questionnaire envoyé en avril, les réponses les plus récurrentes ont été : *s'adapte aux nouvelles générations, c'est tendance, c'est ludique, permet les interactions, permet de faire varier les supports, permet l'autonomie, permet l'individualisation des apprentissages, permet de captiver l'attention des apprenants.* Que penses-tu de ces affirmations ?

« S'adapte aux nouvelles générations », oui. « Tendance, ludique » oui. Alors « permet les interactions », je ne trouve pas vraiment justement. Je trouve que ça permet absolument pas les interactions, c'est justement une des limites du dispositif. Je trouve qu'au contraire t'as pas la possibilité d'être dans l'interaction. Alors je me trompe peut-être hein. Permet de faire varier les supports oui. « Permet l'autonomie », oui. Oui ça autonomise effectivement les personnes dans leur apprentissage. « Permet l'individualisation », bah pas toujours du coup. Parce qu'on est plutôt sur quelque chose de type quoi et on n'est justement pas dans l'individualisation. Ça nous permet pas, par exemple aujourd'hui tel que c'est conçu, ça nous permet pas de se dire quel contrôle on peut avoir sur l'outil, mais je sais pas. J'imagine l'outil un peu comme ça, c'est-à-dire on donne une séance d'e-learning à faire à nos élèves et d'aller pouvoir contrôler les résultats des uns ou des autres. Peut-être que si on peut l'utiliser comme ça oui ça pourrait permettre une individualisation, c'est-à-dire de repérer quel élève est plutôt en difficulté, vers lequel il faut justement qu'on retourne et compléter en apport de connaissances. Après si on peut l'utiliser comme ça, oui ça peut permettre l'individualisation, mais autrement bah c'est pas très individualisé comme apprentissage quoi. Et puis « permet de captiver l'attention des apprenants », et bien oui. Alors il faut pas que ce soit trop long non plus mais si le module est bien conçu et si c'est pas trop long ça peut effectivement capter l'attention.

Je rebondis sur l'argument « permet les interactions ». Si je m'appuie sur la vidéo de Natacha...

Je ne l'ai pas vu...

C'est une vidéo sous forme d'étude de cas et Natacha s'appuyait sur cette vidéo pour échanger avec les apprenants vis-à-vis de leurs ressentis sur ce qu'ils ont vu à travers les différents cas.

D'accord, mais dans ce cas, les stagiaires n'utilisent pas ce support à distance, ils l'utilisent en présentiel. Alors si on l'utilise en présentiel effectivement c'est ce que je te disais au départ, tout dépend comment on utilise le support. Soit c'est un support qui nous permet de contextualiser des choses et de rebondir après. Donc là effectivement, là oui ça permet oui. Tu vois je l'imaginai plutôt par exemple comme le module e-learning pour le module 2 (*il s'agit d'un module de révision que à partir de plusieurs exercices que les élèves effectuaient chez eux*), là tel qu'il est conçu si tu veux, il ne favorise pas les interactions. Tu vois tout dépend comment il est conçu et comment tu l'utilises en fait. Mais après pourquoi pas, le module sur l'hygiène des mains on pourrait très bien l'utiliser en présentiel, se dire que là à la question 4 j'arrête et je demande « qu'est-ce que vous en pensez ? » là effectivement tu introduis du présentiel dans quelque chose qui est destiné pour de la distance.

À la question « quels sont selon vous les inconvénients du e-learning ? » du questionnaire envoyé en avril, les réponses les plus récurrentes ont été : *perte de la relation humaine, remplacement du formateur par le numérique, temps de conception long, manque de compétences.* Que penses-tu de ces affirmations ?

« Le remplacement du formateur par le numérique », bah oui mais à un moment le formateur est de toute façon présent pour la conception donc il est présent différemment. Alors le « temps de conception », effectivement, il peut être long. Donc heureusement, de toute façon il faut effectivement des compétences que l'on n'a pas. Toi tu es présente pour nous aider dans la conception et heureusement, sans toi on n'est pas en mesure aujourd'hui de concevoir quelques modules que ce soit quoi.

Donc voilà je suis assez d'accord avec ça quoi. Après j'ai un peu de mal à estimer le temps de conception. La conception, c'est ce qu'on a fait nous ? Donc ça fait une journée de travail en gros. Ce qui n'est pas énorme. Enfin moi je trouve. Tu sais si on retravaillait un cours avec un collègue formateur, on mettrait bien ça. Alors peut-être que par contre, quand on anime le cours en présentiel, on serait un peu plus dans l'explication, on développe davantage. Là ça nous oblige à aller à l'essentiel. Et c'est peut-être un peu la difficulté dans le travail de conception, c'est d'être très synthétique, je trouve hein pour l'avoir fait. On a envie d'en rajouter, on a envie d'en mettre plus, on a envie de se dire « ça c'est important quand même » et puis en fait on peut pas. En fait il faut vraiment que tu te centres sur l'objectif du module. Quel est l'objectif que tu veux atteindre quoi. **(silence)**

Et concernant « le manque de compétences » ?

Ah oui le manque de compétences, bah je l'ai dit. En fait les compétences pour la conception on les a du coup mais c'est les compétences pour le développement qu'on n'a pas quoi. Mais bon voilà on travaille ensemble et puis c'est ça qui est bien.

Comment as-tu vécu ces séances de conception ?

Bah écoutes ça s'est plutôt bien passée, si ce n'est comme je te disais ce qui m'a été un peu inconfortable au départ c'était le fait d'être très centré sur un objectif et de le dégager un petit peu de la séquence de cours classique qu'on a l'habitude d'animer sur trois heures et demi quoi. C'est de se dire qu'il faut se concentrer sur un seul objectif, donc il faut cibler les apports, être synthétique, voilà c'est peut-être ce qui a été difficile. Mais autrement c'était très très bien, c'était sympa, c'était agréable, c'était sympa aussi de travailler avec ses collègues. Dommage qu'on n'ait pas pu intégrer pour les séquences qui ont suivi, on avait commencé avec la formatrice de Nantes et c'est chouette de découvrir les supports des autres, c'est intéressant je trouve de travailler ensemble.

Tu as trouvé qu'il s'agissait d'une conception difficile ou bien s'est venu plutôt naturellement au final ?

Moi j'ai trouvé ça plutôt assez facile en fait. Je pensais que ça serait beaucoup plus difficile clairement. Je pensais que ça serait plus complexe, mais en fait j'ai trouvé ça facile. Alors à la fois je crois que moi j'ai intégré la deuxième séance de travail, mes collègues avaient pas mal dégrossi, enfin on avait aussi pas mal dégrossi la première fois. On avait fait une trame la dernière sur une journée TIC, que vous aviez repris la seconde fois. Et moi je suis arrivée presque à la fin où tout avait été, vous aviez bien tout calé, j'avais trouvé ça plutôt facile.

Tu saurais expliquer pourquoi ça a été facile, mis à part le fait qu'on ait dégrossi les choses ?

Je pense que c'était facile parce qu'on savait où on voulait aller quoi, on savait ce qu'on attendait de ce module. On savait que c'était quelque chose qui était introductif à une séquence de cours. On savait ce qu'on voulait en faire, donc c'est peut-être aussi ce qui a facilité la conception. Et puis aussi peut-être le fait qu'on soit plusieurs. Bon des fois ça peut faciliter mais ça peut aussi des fois la compliquer. En l'occurrence je pense que ça l'a faciliter aussi parce que ça nous conforte dans ce qu'on fait quoi.

Comment imaginais-tu la conception d'un module e-learning avant de participer aux séances de travail ?

J'imaginais pas **(rire)**. Je suis désolée, je ne l'imaginais pas du tout **(rire)**.

Non ne t'inquiètes pas ce n'est pas une mauvaise réponse !

Je sais pas. Je l'imaginais pas du tout. Je savais pas, je sais pas. De toute façon la conception que j'avais un petit peu de e-learning c'était exclusivement, c'était plutôt centré sur contrôle de connaissances tu vois, c'est-à-dire un petit peu le quiz contrôle de connaissance. Je le voyais un peu comme ça. Je le voyais pas trop comme un outil qui permettait d'apprendre, c'était plutôt un outil qui permettait de contrôler des connaissances. Si on m'avait demandé « à quoi ça sert le e-learning », je voyais le quiz contrôle de connaissances à l'issue d'une séquence. En gros tu vois tu transformes ton quiz papier en quiz numérique quoi. Je le voyais pas comme quelque chose d'assez varié, puis voilà comme quelques chose qui permettait de progresser et d'apprendre quoi. Je le voyais pas comme ça.

Certains d'entre vous estimaient que le temps de conception d'un module e-learning était long. Es-tu de cet avis ?

Bah en fait non, j'ai trouvé ça plutôt rapide. Mais je pense que quand on disait « temps de conception » je pense qu'on pensait aussi développement. Tu vois, pour nous, enfin pour moi la conception c'était à la fois penser le contenu, la matière et le mettre en forme quoi donc le développement. Mais effectivement le temps de conception était plutôt, enfin je l'ai trouvé très rapide en fait hein. Enfin moi j'imaginais qu'on travaillerait beaucoup plus. Et on a été super efficace en fait.

Avant ces séances de conception étais-tu prête à utiliser des modules e-learning pour tes formations ?

Bah oui mais je le voyais plus comme je disais comme contrôle de connaissances quoi. Moi j'allais des fois sur des sites dans lesquels tu pouvais contrôler tes connaissances sur l'anat phisio. Je te l'avais envoyé, *Ehpad soignant* un truc comme ça, où tu pouvais aller contrôler tes connaissances sur le cœur, la physio, l'anat, etc. Mais c'est vrai que je pensais pas les utiliser réellement en formation. Je disais des fois aux élèves d'aller voir, d'aller s'entraîner, mais bon je pensais pas vraiment les utiliser quoi.

Et maintenant ? (en référence à la question : Après les séances de conception, es-tu prête à utiliser le e-learning dans tes formations ?)

Aujourd'hui oui on va pouvoir les utiliser, celle qui sont en place notamment sur l'hygiène des mains, toutes celles sur l'anat physio. C'est super intéressant quoi. Se dire après chaque appareil, après ou même avant ça peut être aussi en amont quoi. Ça pourrait être en amont, en début de cours de mobiliser, ça pourrait permettre aux élèves de rentrer dans la thématique, de mobiliser des connaissances, de leur permettre d'identifier ce qu'ils ne connaissent pas. On pourra aussi l'utiliser, on va l'utiliser dans l'enseignement du module 2 c'est certain hein. En plus c'est bien fait, c'est appareil par appareil, c'est facilitant pour nous dans l'utilisation qu'on peut en faire. Et puis tu vois dans l'utilisation qu'on peut en faire c'est quelque part bien le fait qu'il n'y ait pas de calcul de score qui se fasse. Parce que du coup tu peux l'utiliser en début de cours. Parce que si en début de cours tu arrives avec un score, j'sais pas moi, de 5% c'est un peu décourageant. Tandis que là il n'y a pas de calcul de score donc tu pourrais aussi l'utiliser en début de cours et de dire bon bah là on va revenir sur certains éléments

Et c'est bien ça. Quelque part les élèves disaient c'est dommage qu'il n'y ait pas de calcul de score, mais au final ça peut être bien.

Après les séances de conception, penses-tu qu'adopter le e-learning au sein de l'IFSO est une bonne idée ?

Oui. Oh bah oui. Alors pourquoi c'est une bonne idée. Bah pare que c'est une pédagogie un peu nouvelle, un peu innovante, voilà ça change. Et ça c'est bien et puis ça permet de s'adapter un peu plus au public quoi. D'être un peu moins, enfin on n'y est plus, mais dans des transmissions très verticale. On est plutôt dans la transmission, on est à certain moment dans la transmission verticale, mais ça paraît moins quoi. Voilà on est sur des méthodes d'apprentissage qui sont très différentes et c'est chouette je trouve. Voilà oui c'est une bonne idée.

Pour la question « pensez-vous qu'adopter le e-learning au sein de l'IFSO soit une bonne idée » du questionnaire envoyé en avril, ceux qui ont répondu « oui » ont donné les arguments suivants : *peut faciliter les interactions, ludique et attractif, pour que l'IFSO s'adapte aux nouvelles générations et aux nouvelles manières d'apprendre, pour encourager la mutualisation des séquences entre chaque centre, pour faire varier les supports et outils d'apprentissage. Que penses-tu de ces affirmations ?*

Je pense que effectivement, alors je suis d'accord avec toutes hein. Mais est-ce qu'on peut encore plus, ce qu'on doit travailler au travers de ça c'est la mutualisation des séquences quoi entre chaque centre. Je pense que ça va nous faciliter à mutualiser, ça va être un prétexte supplémentaire pour mutualiser. Parce qu'on a gagné à mutualiser nos séquences. D'ailleurs c'est le travail qu'a été engagé dans le cadre du module 6, enfin je veux dire notre séquence e-learning module 6 va complètement s'intégrer dans tout ça quoi. Et ça c'est bien en fait. Parce que je pense qu'on gagne du temps à mutualiser, on optimise. Enfin voilà on va revenir là-dessus on gagne du temps à le faire effectivement. Faut vraiment qu'on, faut qu'on soit là-dedans maintenant. Oui je sais pas, ce qui nous frêne dans la mutualisation c'est peut-être la distance, l'éloignement, le fait de pas se voir, de pas pouvoir se poser pour se dire « on balaye tout le module 2, voir quels supports il existe chez vous ». Voilà on sait même pas comment les collègues des autres centres fonctionnent. On a entendu parlé du module 2 récemment et certains centres ne donnent plus du tout de livret d'anat physio mais on sait pas, ni pourquoi, peut-être qu'ils donnent autre chose à la place. Et c'est vrai qu'on n'a pas tellement d'occasion, on prend pas tellement le temps aussi. Parce qu'on pourrait très bien s'appeler, échanger sur la pédagogie quoi. C'est vrai que... Tu vois pendant les journées institutionnelles j'entendais une équipe dire qu'ils avaient mis en place une séquence sur les intelligences multiples, une séquence toute entière j'ai l'impression – on aura l'occasion de faire le point par rapport à la formation sur les neurosciences – enfin voilà j'me disais j'ai entendu ça mais j'ai pas pris le temps après de revoir les collègues aller leur dire « bah alors en quoi ça consiste, qu'est-ce que vous avez fait exactement ? ». Voilà c'est sûrement très intéressant, mais c'est vrai qu'on n'a pas toujours le temps d'échanger. Alors c'est vrai que ça pourrait être l'occasion quand on est en formation en fin d'année. Ou peut-être qu'on pourrait rajouter une journée pour travailler sur un point particulier quoi. Mais peut-être qu'aussi le nouveau référentiel nous obligera peut-être à, quand on va retravailler sur le nouveau référentiel, peut-être se dire bah tiens on revisite le séquençage de chacun des modules. Mais peut-être qu'au lieu de le revisiter dans chacun des centres, peut-être qu'on pourrait se regrouper entre centre et se dire que le module 1 on le revisite avec un formateur d'Angers, un de Nantes, etc. Et ça pourrait être très bien, ça nous permettrait de mutualiser. Peut-être que c'est un travail que l'on pourra engager quand il y aura le nouveau référentiel.

Pour la question « pensez-vous qu'adopter le e-learning au sein de l'IFSO soit une bonne idée » du questionnaire envoyé en avril, ceux qui ont répondu « non » ont donné les arguments suivants : *car il y a une disparité des moyens et niveaux informatiques. Que penses-tu de ces affirmations ?*

Ah oui. Ben en fait oui je pense qu'ils parlaient des moyens et des niveaux informatiques des stagiaires, des usagers. Je verrais ça comme ça. Ces personnes qui ont répondu non évoquaient le fait que certains usagers de la formation, nos stagiaires en formation initiale et continue n'avaient pas forcément les moyens d'avoir une connexion internet, d'avoir du matériel informatique, etc, etc. Euh je sais pas aujourd'hui si c'est toujours le cas quand même, probablement, mais ça reste des cas isolés. Peut-être qu'effectivement certaines personnes n'ont pas les moyens d'avoir un ordinateur, mais peut-être qu'ils ont une tablette, peut-être qu'ils ont un téléphone, enfin je sais pas après ça reste quand même des situations assez isolées. Je sais quand même que certains de nos stagiaires cette année, notamment je pense à une personne qui m'a dit « oh là là moi la clé je la donnais à ma fille, c'est ma fille qui l'a mettait dans l'ordinateur et qui ouvrait parce que je sais pas faire quoi ». Mais bon ils arrivent à trouver des ressources quoi autour d'eux (**rire**). Bon bah après les moyens, c'est sûr que si on les a pas bon on les invente pas. Peut-être que l'IFSO pourrait mettre à disposition pour ceux qui n'auraient pas les moyens matériels d'avoir un ordinateur, bah au moins d'avoir des postes sur place quoi. Ça c'est des choses qui vont être sûrement repensées, j pense que ce serait évident quoi, ce serait logique. Les salles qui ont des ordinateurs, les élèves ne sont pas autorisés à aller dessus le midi. Alors il faudrait qu'on rediscute de ça. A priori non quoi.

Comment as-tu perçu ton engagement pendant les séances ?

Oh bah j'ai trouvé que j'étais relativement bien engagée. Un engagement, si je peux le qualifier avec un adjectif qualificatif (**rire**), un engagement (**silence**), c'est pas facile de qualifier en fait ! Faible, moyen, fort, j'ai du mal à trouver, ça va pas. Satisfaisant ça va pas convenir non plus.

Ce qui me convient c'est ce que tu ressens.

Bah je me suis trouvée engagée quoi, motivée, bah j'avais envie quoi, j'avais envie. Et je te dis j'avais un peu peur parce que j'avais pas participé à la deuxième séance, donc je me suis dit que j'allais être un peu décalée, un peu pas dans le truc. Alors au début un petit peu, je me sentais un petit peu, voilà j'ai eu besoin de me recalculer par rapport aux objectifs, par rapport à tout ça. Puis rapidement, j'ai trouvé que c'était bien. Et puis ce que j'ai trouvé bien aussi c'est que ça a permis d'être, bah j'ai trouvé qu'on était efficace quoi, on était dans du contenu donc le contenu ça nous parle quoi. C'est aussi plus facile effectivement de concevoir un module quand tu maîtrises le contenu, c'est évident.

Entretien de Zoé

Avant les séances de conception, pensais-tu que le e-learning pouvait être utile pour les formations de l'IFSO ?

Pas trop en fait, j'en savais rien du tout parce que d'abord je ne m'étais pas trop posé la question d'une part. Et deuxièmement je savais pas trop ce qu'on mettait derrière le mot e-learning en fait. Je connaissais pas, j'en avais déjà entendu parlé, j'étais formatrice en formation continue dans une autre entreprise avant et il y avait une personne qui faisait un DU e-learning et puis voilà. Je comprenais pas où elle allait avec ça. Donc avant non. Je ne voyais pas le e-learning en présentiel déjà et le développement des MOOC je voyais ça un petit peu comme quelque chose de pas très sérieux si tu veux finalement.

Après les séances penses-tu que le e-learning peut être utile pour les formations de l'IFSO ?

Maintenant oui. On a pu le voir, nous on l'a utilisé en présentiel c'est vrai, on l'a utilisé aussi après formation avec le module 2. Et on a pu le constater, ils nous l'ont encore dit hier les élèves, c'est ce qui les avait le plus aidé quoi. Il y avait aussi d'autres choses qui les avaient aidé hein, comme notre tronc anatomique, mais quand même ça ça les a beaucoup aidé.

Serais-tu d'accord ou non pour participer à d'autres séances de conception de modules e-learning par la suite ?

Oui. Je pense que c'est vraiment un outil qu'il faut qu'on utilise, qu'on développe. Et je dis ça parce que c'est une élève hier, on faisait le bilan de l'année, et qui a dit « mais j'aimerais bien moi qu'on fasse plus de cours avec des vidéos, avec des films, des voilà ». Et je pense que les élèves de l'année prochaine, de demain, de plus tard, c'est des élèves qui sont jeunes, de toute manière on a de plus en plus de jeunes, et elles sont, elles vivent avec les outils informatiques. Elles sont pas dans les bouquins comme nous. Ça sert à rien les bouquins pour eux et elles y vont pas. En plus c'est pas un public, en général hein, qui lit beaucoup, qui va aller vers les documents et il faut que ça soit, je pense que le consommable est important.

À la question « quels sont selon vous les avantages du e-learning ? » du questionnaire envoyé en avril, les réponses les plus récurrentes ont été : *s'adapte aux nouvelles générations, c'est tendance, c'est ludique, permet les interactions, permet de faire varier les supports, permet l'autonomie, permet l'individualisation des apprentissages, permet de captiver l'attention des apprenants. Que penses-tu de ces affirmations ?*

Je pense qu'elles sont vraies. Je pense que c'est vrai, il y a peut-être juste une limite dans le côté dans le côté négatif, c'est euh on a de plus en plus de jeunes, mais on a quelques – ils sont de plus en plus minoritaires, mais on a des gens plus âgés. Et ma question est, alors peut-être que je me trompe, est-ce qu'elles vont réussir aussi à s'approprier ces outils là ? Et comment elles vont se les approprier ? Alors peut-être qu'elles vont trouver ça génial et que ça va être très très bien. C'est pas une crainte, c'est un questionnement. On peut aussi se trouver en face de gens, même si ils ne sont pas âgés, qui sont éloignés de l'informatique. Ça arrive. Bon après on peut aussi trouver le yéti, mais c'est plus rare quoi. Non mais c'est vrai ça peut arriver (**rire**). Du coup il va bien falloir qu'on s'adapte aussi, ou alors qu'on fasse une formation sur la manipulation des clés USB et de l'ordinateur.

Tu as été d'accord avec toutes les affirmations que je t'ai donné ?

Oui, franchement. C'est ludique, je trouve qu'on apprend mieux par le jeu. Ça favorise l'apprentissage, notamment des adultes, mais à mon avis des enfants aussi sauf qu'on ne l'utilise pas. Le jeu c'est super. De plus en plus je tourne mes formations vers le jeu. Je trouve que c'est intéressant, ça permet de bien réfléchir et de réfléchir sans s'ennuyer. Euh ça permet les... ?

Les interactions

Alors les interactions ça va peut-être dépendre de ce qu'on fait en e-learning. Parce que quand t'es tout seul sur le module 2 t'interagis avec personne. T'es tout seul, bon t'as de l'interaction avec la machine d'accord, mais j'vois pas trop l'intérêt à part « t'as gagné, t'as perdu » bon d'accord mais voilà. C'est pas très riche au niveau interaction. Alors après il y peut-être d'autres choses qu'on peut faire en e-learning où les interactions sont plus importantes. Bon par contre ça fait des interactions entre les gens quand on fait l'animation, par exemple là ça fait interagir les gens. Ça dépend de l'outil. Tu avais mis quoi d'autres ? Interactions et permet de ?

Faire varier les supports

Oui. Et puis ça c'est important, c'est important surtout avec, oh avec tout le monde, il faut varier les supports. Si tu veux pas fatiguer tes auditeurs.

Ca permet l'autonomie

Oui. Ça facilite l'autonomie. Effectivement.

Individualisation des apprentissages

Individualisation des apprentissages euh fff... Oui parce que chacun va choisir, les gens peuvent aller picorer, aller choisir ce dont ils ont besoin effectivement. Une séance qu'ils connaissent bien ils vont peut-être pas y retourner et au contraire ils peuvent retourner plusieurs fois sur une séance qu'ils ont pas bien intégrée.

Captiver l'attention des apprenants

Ouais l'écran ça captive l'attention. Euh oui. Je pense que ça..., effectivement. Bah le fait que ça soit ludique ça va captiver l'attention.

Et tu aurais d'autres avantages à donner au e-learning ?

Je pense que dans le e-learning, mais là je parle peut-être du concepteur par contre, c'est que ça développe l'imagination en fait. Ça ouvre des possibilités qu'on avait pas avant quoi. C'est pas mal. Ça c'est pas forcément pour les auditeurs, mais voilà. Parce que tu vois on peut faire beaucoup de choses finalement.

À la question « quels sont selon vous les inconvénients du e-learning ? » du questionnaire envoyé en avril, les réponses les plus récurrentes ont été : *perte de la relation humaine, remplacement du formateur par le numérique, temps de conception long, manque de compétences. Que penses-tu de ces affirmations ?*

Alors pour la perte de relation humaine, bah tout dépend de comment on l'utilise. Si on l'utilise en présentiel non, si on l'utilise

j'imagine pas tellement une, mais ça existe je sais bien il y en a qui le font, enfin peut-être qu'ils y arrivent bien, mais moi je m'imagine pas recevoir une formation que e-learning si tu veux, que devant mon ordi quoi. Ça me fatiguerait vite. Si j'avais pas l'interaction avec quelqu'un d'autre je crois pas que j'irais au bout. Après j'ai jamais essayé, je dis ça j'en sais rien. Mais j'ai pas une envie d'y aller en tout cas. On me dirait « tu vas t'inscrire sur cette formation en e-learning » rooh fff. Je serais pas motivée pour le faire. Bon après peut-être qu'il y a d'autres gens, enfin je sais que Jean-Charles a fait une formation sur le développement durable en e-learning, il l'a fait, il avait l'air content donc peut-être que c'est bien aussi, je sais pas.

Donc là tu étais sur la perte de la relation humaine ?

Oui.

Et pour le remplacement du formateur par le numérique ?

J'y crois pas trop moi. Je pense pas qu'on puisse faire que des formations en e-learning. En tout cas si y'a une formation e-learning à un moment donné il y aura besoin du formateur pour faire une synthèse de ce qui a été appris, pour faire une évaluation, pour faire..., enfin il y aura besoin d'un retour.

Tu parles d'un retour du formateur par l'intermédiaire de l'ordinateur ou un retour fait en présentiel ?

Je sais pas. Je pense qu'il faudrait qu'il soit fait en présentiel. Je crois qu'il faut qu'il soit en présentiel, parce que du coup pour que le formé il puisse être en capacité d'aller apporter ses difficultés, d'aller apporter ses questionnements, enfin d'avoir un soutien quand même, parce que sinon quelle solitude du formé quoi, je trouve...

Tu as d'autres arguments ?

Euh non. Et pour finir c'était ?

Le temps de conception long.

Oui alors ça je pense que c'est vrai, mais toi tu dois le savoir mieux que nous. Mais je pense que c'est vrai.

Alors par contre, quand on parle de conception on met de côté le développement. La conception c'est le moment où je travaille avec vous.

La création avec nous qui. Et bah on l'a vu l'autre jour, on a fait quand même un travail sur l'hygiène des mains, ce qui quand même n'est pas énorme hein c'est trois heures de cours, et on a passé un sacré bout de temps quand même. Mais par contre c'était intéressant dans le sens que, ce que j'ai trouvé super intéressant c'est qu'on a réfléchi sur les objectifs de façon beaucoup plus carré, beaucoup plus approfondi que lorsqu'on fait nos fiches pédagogiques où hop hop on torche ça, enfin on torche ça... plutôt on applique les choses, les recettes qui fonctionnent, enfin c'est assez habituel. Et là on a été obligé de réfléchir beaucoup plus sur ce qu'on voulait, l'objectif qu'on voulait atteindre, et ça j'ai trouvé que c'était très intéressant, c'est plus précis quoi. C'est plus précis, c'est plus ciblé je dirais.

Et vis-à-vis de l'argument parlant du manque de compétences ? Alors ça été un argument assez récurrent mais je n'ai pas eu plus de détails sur celui-ci. Donc il peut être vu de différents points de vues, je te laisse l'interpréter comme tu le souhaites.

Ben oui parce que là je comprends pas trop moi.

Ca peut être le manque de compétences des formateurs pour participer à la création d'un module e-learning ou le manque de compétences des apprenants.

Si c'est le manque de compétences des élèves je pense qu'effectivement si t'as une formation qui est trop complexe pour eux ils vont abandonner vite fait. C'est comme si tu mettais un sudoku super difficile, tu mets trois chiffres et puis après t'arrêtes quoi. (silence). Si c'est le manque de compétences du formateur, je vois pas, puisque comme tu disais on ne demande pas de faire de la conception, on demande juste de réfléchir, c'est ce qu'on fait par écrit donc c'est pareil. Donc les compétences là-dessus on les a forcément, on les a par écrit donc je vois pas... C'était une mauvaise compréhension, car moi aussi j'avais compris ça au début, qu'on allait faire du e-learning, c'est-à-dire qu'on allait tout créer. On s'est dit hop hop. Et on a tous dit « faudra d'abord nous faire une formation en informatique » (rire). Déjà on n'est pas capable de faire un tableau Excel, alors...

(rire).

Vous étiez réticents ?

Bien sûr car on n'avait pas saisi. Et puis peur que le formateur disparaisse. Je crois qu'on avait pas compris. On s'disait voilà il y aura un formateur à Angers et puis comme en fac de médecine il y aura des écrans partout.

Comment as-tu vécu ces séances de conception ?

Bien. Alors bien... Au début un peu stressée car j'étais dans les dossiers de DRJSCS et je voyais que ça avançait pas et j'me disais aïe aïe ! Bon mais ça c'est pas grave, on a bien fait de le faire parce qu'après tout il n'y a pas que la DRJSCS dans la vie. Et je trouve qu'on a bien fait de le faire. Alors bien parce que ça m'a fait une petite matinée récréative (rire) et bien parce que j'ai trouvé ça très intéressant. Et j'ai bien aimé en plus parce qu'on a fait deux matinées, enfin moi j'ai fait deux matinées et j'ai fait deux matinées avec des personnes différentes. La première fois il y a eu Marguerite je crois et après Melinda et Alison. Ce qui avait d'intéressant c'est qu'on avait justement des gens différents qui réfléchissent pas pareil, qu'on pas la même vision des choses et ça nous a fait bien avancer. Je trouve qu'on a été efficace. Mais ça nous a fait bien réfléchir et bien avancer. Parce qu'au début, bon alors moi au niveau des TIC ce qu'on a fait pendant les TIC, il y a eu plein de moments où je suis pas venue donc j'ai repris des bouts par-ci par-là. Et comme il y a des moments où j'étais pas venue, j'arrivais pas à me mobiliser sur l'histoire et je comprenais plus rien et voilà. Donc je me suis remobilisée que sur cette histoire. Et au début je me suis dit « bon bah en fait c'est pas très clair là où on veut aller ». Je pense que c'est ce qu'on s'est tous dit d'ailleurs, il faut qu'on précise les objectifs. Ce qu'on a réussi à faire et c'était bien. C'était bien aussi les documents que tu nous avais emmené en aval, les articles, ça a permis de voir un petit peu, poser les choses. Pour moi ça a été très utile parce que d'autant plus que j'avais vraiment rien suivi sur les TIC. Je savais pas du tout ce qu'on allait faire en fait tu vois. Ça m'a quand même drôlement, ça a posé les choses quoi.

Ces séances de conception t'ont parues faciles ou difficiles ?

Et bien moi j'ai trouvé que c'était quand même pas, enfin c'est pas difficile, c'est pas le mot, c'est que c'est quand même un petit peu complexe dans le sens que chacun a sa façon de concevoir un objectif ou un déroulé pédagogique. On a tous des représentations c'est normal et tous une façon de voir les choses. Et il faut qu'on se mette d'accord d'abord sur le vocabulaire

qu'on emploie, sur les objectifs, - alors d'ailleurs j pense que très souvent on était d'accord mais comme on le disait pas de la même manière on devait perdre beaucoup de temps – et ça peut être un peu chronophage. Par contre c'est intéressant hein. Je pense que c'est un truc qu'on devrait essayer de faire sur les séances dont on a du mal à, qui nous posent des problèmes. Et bin on devrait faire ça, ça serait très long (**rire**), mais très utile. Mais en plus ce qu'on a fait c'est la démarche qu'on doit faire nous formateurs en fait hein. Sauf que dans la démarche du formateur quand tu le fais de façon écrite et bah tu peux être plus flou, que là tu peux pas. T'es obligé d'être précis. Tu peux faire des trucs globaux, que là non tu peux pas être global.

Finalement, tu dis que tu as trouvé la conception à la fois facile et complexe. Peux-tu m'en dire plus ? Qu'est-ce qui t'a permis de concevoir le module aisément et inversement qu'est-ce qui t'a freiné ?

En fait j'ai trouvé ça laborieux. Mais alors est-ce que c'est facile ou difficile ?

Tu peux dire les deux, si tu as des arguments pour chacun.

Alors ça peut être facile. Alors ce que j'ai trouvé facile et ce qui est facile en général c'est ce que tu aimes bien faire. Ce que j'ai trouvé facile, ce que j'aime bien faire c'est être dans la création, imaginer des choses, des animations, imaginer comment tu peux amener l'information, ce que tu vas mettre dans tes vignettes. Ça pour moi j'ai trouvé ça facile. Ce que j'ai trouvé difficile, c'est ce que t'aimes pas faire, où que t'as plus de mal, c'est se torturer l'esprit pour se dire que c'est vers là qu'on va ou pas vers là, voilà mais je pense que chacun selon son caractère va plus ou moins aller... C'est de réfléchir et de se poser et se reposer la question de comment on va mettre en place telle chose ou telle chose et est-ce que c'est pertinent, est-ce que c'est pas pertinent. C'est réfléchir à la pertinence de l'information qu'on va mettre. Parce qu'on a envie, bah je trouve que quand tu créer, j'sais pas comment on dit, la vignette ?

L'écran

L'écran, bah tu pars sur quelque chose de chouette, enfin qui te plaît, qui est motivant. Après il faut que ce soit adapté quoi selon le public. C'est bien d'avoir des Melinda qui sont plus, Melinda elle est plus carré, elle suit l'objectif, si on a mis ça dans l'objectif au début, à l'arrivée avec Melinda on a l'objectif. C'est drôlement important. Parce que sinon tu me mets ça en objectif et à l'arrivée tu as « ah ouais, ah merde » (**rire**) « mais ouais, mais c'était rigolo ! » « ouais, mais non » (**rire**).

Ton imagination te perd ! (rire)

(**rire**) C'est vrai que c'est bien de travailler à plusieurs là-dessus. Mais du coup le deuxième jour à un moment donné ça m'a fatigué ça. Donc c'est pour ça que je me suis mis à construire les mots croisés. Voilà, je sentais que je ne pouvais rien apporter à la chose, donc ce n'était pas utile.

C'est vrai qu'on n'avait pas fait de pause en plus pour se reposer l'esprit. J'aurais dû y penser. J'étais dedans et du coup j'ai zappé... J'en n'ai pas pris conscience à ce moment là.

On n'avait pas fait de pause, et j'étais fatiguée aussi de mes journées d'avant. Donc il devait y avoir ça aussi. Mais aussi parce que je trouvais que les, c'était Melinda et Alison, elles travaillaient bien entre elles et que ça marchait bien ce qu'elles disaient et que moi j'apportais rien du tout là-dedans, c'était inutile, fallait mieux que j'avance sur l'autre truc, c'était plus efficace.

Comment imaginais-tu la conception d'un module e-learning avant de participer aux séances de travail ?

Bah j'imaginai pas trop (**rire**) en fait. Dans ce que je voyais dans les TIC où je suis allée en pointillée, je trouvais ça nébuleux et jusqu'à ce que tu aies fait le module 2 je voyais pas du tout le but, l'intérêt, je voyais pas. Donc ça m'intéressait pas trop. Il fallait que je puisse palper la chose.

Certains d'entre vous estimaient que le temps de conception d'un module e-learning était long. Es-tu de cet avis ?

Je pense que si on le fait bien, oui ça peut être long. Je sais pas si pour les transmissions ciblées ils trouvent ça long ou pas. Moi j'ai trouvé que c'était quand même assez long pour une séance qui ne dure même pas trois heures et demi parce que c'est une demi séance. Donc c'est une séance qui fait une heure quarante-cinq. Bah ça fait quand même pas mal de temps passé quoi. Bon après on va pouvoir aussi l'utiliser, on va pas l'utiliser que pour cette séance d'une heure un quart. On va l'utiliser aussi après en amont, enfin on peut l'utiliser de différentes manières. Donc c'est du temps de passé, c'est pas du temps de perdu par contre.

Avant ces séances de conception étais-tu prêt(e) à utiliser des modules e-learning pour tes formations ?

Non. Non enfin j'y aurais même pas pensé. Non, non.

Pourquoi ?

Parce que j'en n'avais pas à disposition d'une part donc j pouvais pas en utiliser. D'autre part, c'est aussi parce qu'on n'y pensait pas, c'est aussi parce qu'on n'était pas là-dedans quoi. C'est ça en fait. Je pense qu'on n'est pas du tout réfractaire à utiliser des nouveautés, au contraire. Mais on était trop loin de ça. C'est aussi parce qu'on est, tous les formateurs on est pas non plus, on n'est pas très jeunes, donc on est peut-être moins attiré par tous ces façons d'apprendre hein. C'est pas qu'on est contre, c'est qu'on va peut-être moins avoir instinctivement... Donc voilà, peut-être je sais pas, je dis ça.

Et après les séances de conception, est-ce que tu serais prête à utiliser le e-learning dans tes formations ?

Bah oui oui oui, tout à fait, j'espère qu'on va développer le concept et qu'on va créer d'autres modules en e-learning. Je vois ça c'est vrai pour la formation initiale okay, mais pour la formation continue je pense qu'on va pouvoir faire mal de choses qui seraient intéressantes quoi. Après il faut qu'on imagine mais je pense qu'il faut qu'on trouve des trucs, ça va être chouette. Ça permet aussi à tout le monde d'être plus créatif si tu veux. C'est ça qui est intéressant quoi. Nous, excuses-moi mais nous on s'en fout c'est pas nous faisons la conception (**rire**), donc après tout on peut imaginer beaucoup de choses. Après quand on arrive pour la conception on se rend compte que ah oui quand même il y a des règles et que c'est pas possible de tout faire. Mais n'empêche qu'on peut quand même rêver sur plein de trucs quoi, et c'est bien ça. Et tout le monde en fait. C'est intéressant. On peut développer ça. Par contre il faut, après il faut y réfléchir il faut essayer de trouver des... Il faut qu'on arrive nous à se former là-dessus. Mais je pense que ouais ça va venir, à mon avis on va développer. Et puis il faut parce que c'est aussi un besoin actuel. Voilà il faut se mettre au goût du jour c'est normal. Je pense qu'il faudrait d'ailleurs, il faut absolument qu'on développe un truc sur l'orthographe. Je pense qu'il va falloir qu'on développe quelque chose. Parce que

quand même les aides-soignantes on leur demande de faire des transmissions et d'écrire quoi. Alors on leur demande pas de faire des romans mais il y a un minimum de choses à maîtriser, il va falloir quand même qu'on fasse quelque chose là-dessus. Et j'ai regardé qu'est-ce qu'il y a sur internet, mais il faut qu'on trouve quelque chose de plus ludique que ça, c'est pas forcément très ludique.

Après les séances de conception, penses-tu qu'adopter le e-learning au sein de l'IFSO est une bonne idée ?

Oui. Une très bonne idée. Je vote pour (**rire**). Et juste un petit bémol c'est que il faudrait qu'on nous donne du temps si on est amené à participer, ce que je pense, il faudra prévoir du temps. On l'a bien vu.

Pour la question « pensez-vous qu'adopter le e-learning au sein de l'IFSO soit une bonne idée » du questionnaire envoyé en avril, ceux qui ont répondu « oui » ont donné les arguments suivants : *peut faciliter les interactions, ludique et attractif, pour que l'IFSO s'adapte aux nouvelles générations et aux nouvelles manières d'apprendre, pour encourager la mutualisation des séquences entre chaque centre, pour faire varier les supports et outils d'apprentissage. Que penses-tu de ces affirmations ?*

Alors varier les supports et outils d'apprentissage oui et ça me semble très important. Pour que on puisse avoir les mêmes outils entre chaque centre et effectivement ça nous permettrait aussi que chacun travaille sur des sessions différentes et là par contre ça serait bien. Du coup on peut utiliser les mêmes outils, ça c'est intéressant. Pour s'adapter aux nouvelles générations, bah oui c'est logique c'est normal, on est tous d'accord là-dessus. Il y avait quoi d'autres ?

Ça permet les interactions et c'est ludique et attractif.

Oui je suis d'accord, ludique et attractif tout à fait. Les interactions bah tout dépend comment on l'utilise.

Tu en aurais d'autres à ajouter ?

Je pense que ça peut permettre aussi le développement de l'IFSO a une plus grande, ça peut permettre de développer la formation continue la connaissance de l'IFSO de manière plus importante.

Pour la question « pensez-vous qu'adopter le e-learning au sein de l'IFSO soit une bonne idée » du questionnaire envoyé en avril, ceux qui ont répondu « non » ont donné les arguments suivants : *car il y a une disparité des moyens et niveaux informatiques. Que penses-tu de ces affirmations ?*

(**rire**) que les gens pensent cette affirmation depuis que j'suis là (**rire**). Donc ça doit être vrai. Et puis je suis allée au Mans l'autre jour et j'avais oublié mon ordinateur donc on m'a trouvé un ordinateur qui datait de Mathusalem donc effectivement il doit y avoir une disparité des moyens informatiques. Oui je pense qu'effectivement bah oui tu peux pas développer du e-learning si t'as pas les moyens techniques pour le faire. Si on met de l'argent dans un poste comme le tien et qu'on développe ça, c'est comme si t'achetais une Rolls Royce mais que tu ne prenais pas les roues quoi. Ça sert à rien quand même. Et puis des connexions internet dignes de ce nom. Voilà tu vois des centres comme Laval flambant neuf qui n'ont pas la connexion internet, c'est délirant quoi. Bon après je pense qu'à Rennes ils ont déménagés donc ils doivent être mieux équipés j'imagine ça doit aller. Donc c'est peut-être pas un si gros problème que ça.

Comment as-tu perçu ton engagement pendant les séances ?

Le premier jour bien pare que je me sentais bien. Le deuxième jour aussi, je pense que c'était la dernière heure moins, enfin moins ouais j'étais fatiguée je crois. Après il y a aussi un truc quand même, c'est qu'on est habitué en tant que formateur à créer un truc nous-mêmes. Alors quelques fois on se met à deux pour discuter pour une fiche pédagogique, mais on fait un petit peu à notre sauce. Là on est obligé de tenir compte de l'avis de tout le monde et c'est plus compliqué.

Toutes les conceptions ne vont pas toujours réunir autant de personnes.

En même temps c'était plutôt riche qu'on soit plusieurs. C'est beaucoup plus intéressant aussi quoi.

Oui oui, après par exemple pour l'animation qu'on a réalisée, il n'y avait que toi et moi pour la conception.

Oui oui tout à fait. C'était quoi ta question déjà ?

Comment as-tu perçu ton engagement pendant les séances ?

Ah oui c'est ça. Oui non c'était bien, j'étais contente. Ça m'a bien intéressé si tu veux. Voilà.

Entretien de Laura

Avant les séances de conception, pensais-tu que le e-learning pouvait être utile pour les formations de l'IFSO ?

Oui. Bah oui comme tous types d'organismes de formation on est en recherche de méthodes un peu innovantes, adaptées au public. Donc après, comment, quoi, les modalités, je les voyais pas, mais le principe me semblait intéressant.

Après les séances de conception es-tu toujours de cet avis ? Est-ce que ton avis a changé, a évolué ?

Je dirais qu'il est encore plus positif qu'au début. Parce que quand on met les mains dans le cambouis on se rend compte que effectivement on peut faire des choses très créatives, très intéressantes, adaptées à un public, voilà, et puis que le formateur reste le chef d'orchestre sur un certain nombre de choses. Et puis comme on est rentré vraiment dans le concret, là t'arrives vraiment à dessiner un peu ce que ça peut donner. Donc ça c'est intéressant. Donc tu passes du principe qui te semble adapté, à des éléments concrets que tu déclines même si après c'est pas si simple que ça mais euh, voilà, et puis tu vois le résultat de ce que tu as conçu.

Serais-tu d'accord ou non pour participer à d'autres séances de conception de modules e-learning par la suite ?

Oui. Parce que je mesure que ce qu'on a élaboré sur les transmissions ciblées peuvent être justement déployés au public de formation continue. Donc ça c'est tout à fait intéressant. Voilà le fait que les transferts soient possibles. Donc sur d'autres thématiques oui. Peut-être par rapport à des thématiques un peu phares et récurrentes en formations continues par exemple. Mais qui peuvent être utilisées dans le contexte de la formation initiale.

À la question « quels sont selon vous les avantages du e-learning ? » du questionnaire envoyé en avril, les réponses les plus récurrentes ont été : *s'adapte aux nouvelles générations, c'est tendance, c'est ludique, permet les interactions, permet de faire varier les supports, permet l'autonomie, permet l'individualisation des apprentissages, permet de captiver l'attention des apprenants. Que penses-tu de ces affirmations ?*

Je suis assez d'accord dans la créativité, dans le ludique, dans l'interactif. Après l'autonomie, c'est là-dessus que je mettrais un petit peu plus de réserve. Parce que en tout cas la session à laquelle j'ai assisté, je pense que c'est pas utilisable en l'état pour un individu qui apprend tout seul. Enfin moi c'est mon sentiment. Et je trouvais intéressant justement qu'on puisse élaborer quelque chose qui puisse garder aussi le face-à-face et l'intervention du formateur avec, justement là, la liberté qu'il pourrait avoir, lui, à utiliser l'outil de telle ou telle façon. Mais moi la difficulté que j'ai c'est voir comment l'apprenant peut apprendre tout seul avec ça. Je suis assez interrogative.

Là tu te bases juste sur ce qu'on a fait sur les transmissions ciblées ou en général ?

Alors juste sur les transmissions ciblées. Après de manière générale, je pense que ça s'adapte pas à tous les public.

Comment ça ?

Par exemple, moi j'interviens en tant que formatrice pour un autre organisme. Les personnes que je rencontre dans le contexte de ces formations sont des personnes qui n'ont pas forcément les compétences par rapport à l'outil et qui n'ont pas forcément l'outil. Donc pour moi ce n'est pas forcément toujours adaptable en l'état dans l'autonomie. Après pour moi ça s'adapte plus à un public, par exemple les DU, on pourrait imaginer sur un certain nombre d'apports, d'ailleurs pourquoi pas ça s'y réfléchirait, notamment sur tout le contexte environnement professionnel, sur le contexte réglementaire, ect, les aspects comme ça, ou d'autres, pourquoi pas qu'ils puissent apprendre, qu'ils puissent utiliser ces outils là. Sur les CU je vois pas du tout comment ça peut être mis en œuvre. Parce que c'est un public d'abord très hétérogène en matière de niveau de connaissances et puis voilà qui a besoin d'un accompagnement de proximité. Donc je pense que ça peut pas être utilisé de la même façon avec tous les publics, voilà c'est ça que j'ai envie de dire. Autrement sur le reste, attractivité, support visuel, jeu, variété, diversité, interactivité, moi je suis d'accord.

Est-ce que tu en aurais d'autres à rajouter ?

Non j'en aurais pas forcément d'autres à ajouter.

À la question « quels sont selon vous les inconvénients du e-learning ? » du questionnaire envoyé en avril, les réponses les plus récurrentes ont été : *perte de la relation humaine, remplacement du formateur par le numérique, temps de conception long, manque de compétences. Que penses-tu de ces affirmations ?*

Alors manque de compétences, c'était des apprenants ?

Personne n'a précisé donc je te propose de voir ça sous l'angle des formateurs et des apprenants.

Ah oui. Alors les deux c'est important. Manque de compétences des apprenants on en a déjà parlé. Par rapport à l'outil hein ?

Oui.

Et puis manque de compétences du formateur c'est vrai que ça implique que le formateur il maîtrise aussi bien l'outil. Moi je vois bien, l'autre organisme dans lequel je travaille, ils ont une salle de co-conception super équipée, enfin bon, on peut travailler avec les Smartphones, il y a plein de logiciels de conduite de projet machin, moi honnêtement ils ont fait une sensibilisation, j'ai trouvé ça génial hein. Mais par contre, moi ça impliquerait pour moi dans l'utilisation de me former un peu plus, de vérifier le matos, ça implique quand même ça, parce que sinon ça peut faire vraiment flop et comment tu rebondis toi en tant que formateur tu vois. Donc ça c'est sûr, compétences impliquent compétences du formateur et compétences des apprenants. Après sur le temps de conception, alors vraiment, moi j'ai mesuré que c'était extrêmement chronophage. Parce que tu vois le nombre de séances qu'on a eu pour parvenir à, etc, c'est énorme en temps, je trouve. Après, bah une fois que c'est fait, j'imagine, enfin je l'ai pas vu mis en musique, mais c'est génial. Mais la séance qu'on a commencé à élaborer, on peut dire que c'est une mini séquence, je sais pas comment tu l'as appelé, ça m'a paru, c'est énorme en terme de conception, ça c'est sûr. Tu vois aller rechercher des définitions, on peut se dire là-dessus bah chacun prépare son cours, ses définitions, ça c'est okay, mais le poids des mots n'était pas forcément en phase. Ce que ça implique, surtout

quand on est plusieurs, mais moi ça me paraît, mais après il y a tout ton temps à toi, comment on décline ça, mais moi ça m'a paru vraiment énorme.

Là quand je parle de conception, je prends en compte ce qu'on a fait ensemble, pas le temps de développement qu'il y a derrière.

Oui, mais même ça. Après sur les autres propositions, qu'est-ce qui avait ?

Perte de la relation humaine et remplacement du formateur par le numérique.

Alors là moi je dis non. Parce que les choses qu'on a élaboré, ce que tu as pu proposer, au contraire ça ne nie pas cette relation là puisque le formateur est présent et justement il peut l'utiliser de différentes façons. Mais je parle pas de l'outil où l'individu est tout seul, mais ce qu'on a fait pour les transmissions ciblées. Je peux l'utiliser en séance, et du coup justement ça favorise l'interactivité, les débats contradictoires sur un certain nombre de choses, on peut travailler sur les représentations. Donc ça peut au contraire enrichir et favoriser les échanges. Mais je parle pas de l'outil où le gars il apprend tout seul, voilà. Pour moi c'est autre chose ça.

Comment as-tu vécu ces séances de conception ?

Bah j'ai trouvé ça très intéressant d'avoir justement des personnes travaillant dans des univers différents, à la fois la formation initiale et la formation continue. Donc avec des approches un peu différentes. J'ai trouvé intéressant aussi le mixage au niveau des gens experts et des candides. Parce que le thème des transmissions ciblées moi je le maîtrise pas par exemple. Bon après le sujet candide va peut-être apporter un questionnement auquel les autres n'aurait pas pensé. Enfin tu vois j'ai trouvé ça vraiment intéressant. La limite que j'y ai vu moi, c'est le travail distanciel, je trouve ça toujours compliqué de travailler avec Skype. Je trouve qu'on perd – d'abord je trouve que ça nécessite beaucoup de concentration – et puis on perd de part et d'autre, comment dire, la relation de face-à-face quoi. Mais la mutualisation était intéressante. En plus moi ça m'a donné des billes n'étant pas experte sur le thème, justement pour écrire des projets en ingénierie, ou voilà il y a des éléments qui me semblent beaucoup plus claires que je creuse pas forcément, voilà, quand j'écris un projet de formation.

Et est-ce que la conception t'a paru compliquée ou facile ?

Compliquée non. Bon après on voit bien que... Il y a des moments quand on devait définir les termes, j'ai trouvé ça plus difficile parce que d'abord moi je les maîtrise pas donc je peux pas donner mon opinion sur ce qu'est une cible, ect. Et ce que j'ai trouvé délicat, mais je l'ai déjà vécu dans d'autres expériences ici pour d'autres choses complètement différentes, c'est les mots qu'on utilise, le poids des mots, le sens des mots, l'importance des mots et comment ça peut générer des échanges des fois longs, voilà, on a des postures qui ne sont pas les mêmes. Là-dessus je me rappelle qu'une fois on était resté par rapport à la fiche de poste quand on a travaillé sur la fiche de poste du formateur. On était resté extrêmement longtemps sur « est-ce qu'on met infirmier-formateur, formateur tout seul ? » et où on y a passé plusieurs séances pour être d'accord sur le mot et ce qu'on met derrière quoi. Voilà, avec toute l'importance de citer les sources. Et ça je l'ai bien, j'avais pas forcément la mesure de ça mais de me dire que parfois, bah voilà, on met des définitions mais en ne citant pas les sources finalement, bah les autres, parce que, bah comment je peux donner du poids à ce que je dis et puis c'est important vis-à-vis des apprenants. Et si je les cite pas, est-ce que c'est de mon invention, est-ce que je peux reprendre ça ou pas ? Ça j'ai trouvé ça plus délicat, voilà, mais en même temps ça fait partie du truc quoi.

Qu'est-ce qui selon toi t'a aidé à concevoir un peu plus facilement ce petit module, ou inversement ce qui t'a empêché de concevoir facilement ?

Bah y'a toute une phase où il faut qu'on se mette d'accord. C'est peut-être cette phase-là qui est la plus longue. Après une fois qu'on est d'accord, bah tu vois l'idée du film, le scénario, en se répartissant le travail, enfin j'ai regardé, j'ai pas réagi par rapport à ce qui a été écrit, mais je trouve intéressant. Mais cette toute cette phase où on doit se mettre d'accord sur le fond, la forme. Mais je trouve que c'est intéressant. Bon après c'est vrai que c'est du temps, moi j'avoue ne pas, enfin, je pourrais pas comme ça y accorder autant de temps. Mais voilà. L'hétérogénéité ça peut être à la fois un frein et un atout tu vois. Mais c'est aussi un atout.

Comment imaginais-tu la conception d'un module e-learning avant de participer aux séances de travail ?

J'imaginai rien du tout. J'pensais pas que c'était aussi précis. J'pensais pas qu'il fallait passer par autant d'étapes. Mais j'avais pas forcément d'idée.

Certains d'entre vous estimaient que le temps de conception d'un module e-learning était long. Es-tu de cet avis ?

Oui. Parce qu'à la limite moi j'aurais pu imaginer, mais c'est complètement ridicule, que le concepteur, c'est-à-dire toi t'aurais pu faire quasiment tout toute seule. Enfin tu vois qu'il y ait quelques éléments qui soient posés en amont et qu'après tu déroules ça quasiment seule. Et en fait c'est une grosse erreur et c'est tant mieux parce que tu peux pas inventer déjà des choses que tu connais pas. Mais tu vois j'pensais pas qu'il fallait autant être parti prenante nous de notre place. Puis moi j'me disais bon bah voilà il y a l'aspect technique, mais en fait c'est pas que. C'est aussi du pédagogique. Parce que dire que dire, interpellé en disant que bah là si on fait comme ça on est plus dans le transmissif - donc ça c'est intéressant - si on fait un film avec des personnages virtuels le risque c'est que les aides-soignantes s'y retrouvent pas. Enfin tu vois. Je trouve que ça apporte, ça interpelle sur des choses auxquelles nous on pense pas forcément quoi.

Avant ces séances de conception étais-tu prête à utiliser des modules e-learning pour tes formations ?

Oui. Après comment, je sais pas du tout. Alors quand on dit « j'étais prête », moi ce qui me fait un peu peur c'est tout l'aspect matériel. Tu vois dans l'autre organisme dans lequel je travaille par exemple, je pourrais avoir accès à la salle de co-conception. Quand j'avais fait la sensibilisation on a travaillé avec nos Smartphones, brainstorming, t'envoies un post ça arrive sur le tableau, tu déplaces les post-it, sur la conduite de projet tu peux faire – enfin c'est génial ce qu'ils nous ont montré à laquelle on a été associé en tant qu'acteurs, enfin tout petit acteur – j'ai trouvé ça génial. Sauf que déjà le formateur qui faisait la démo, il y a des moments où il était en insécurité et puis moi je ne suis pas une pro et ça ça me fait un peu peur.

J'étais prête, parce que je trouve ça intéressant. Mais après il va falloir que je m'entoure, si j'en utilise, d'un certain nombre de garanties pour être en totale sécurité. Parce que je pense que mal utilisé ou mal appréhendé, ça peut être pire que tout quoi. **Tu aimerais une petite initiation à l'outil ou à l'ensemble des moyens à mettre en œuvre pour l'utiliser comme le vidéoprojecteur, l'ordinateur, etc. ?**

Ah non ça va ces aspects-là, mais tu vois j'ai toujours l'exemple de mon autre organisme, avec leur système d'appli où chaque stagiaire télécharge, enfin déjà moi c'est pas forcément quelque chose gnagna, donc si je suis formateur il va falloir que j'accompagne les stagiaires là-dedans. Après donc l'utilisation alors tu vois y'a des moments où un glisser ça marche parce que le formateur il a pas appuyé sur le machin. C'est ces aspects-là moi. C'est vrai que faire un brainstorming papier-crayon ça me pose pas trop de souci. Je me dis qu'avec la technique ça peut être hyper intéressant, beaucoup plus ludique, tu peux faire participer les stagiaires. Mais après moi il faut que je sois en sécurité sinon c'est paniquant. Puis après c'est ta crédibilité en tant que formateur. Alors après ça dépend ce que tu utilises c'est toujours pareil.

Et après les séances de conception, est-ce que tu serais prête à utiliser le e-learning dans tes formations ?

Alors après il faut voir comment ça pourrait se décliner dans les miennes. Mais je pense que pour le DU ça serait intéressant. Après ça peut être sur le mémoire. Tu vois moi je pense qu'il y a des choses qui peuvent être intéressantes, soit sur les aspects réglementaires, contextuels, sur le mémoire, sur la structuration du mémoire il peut y avoir des choses à faire. Moi je pense que, alors l'université je ne sais pas où ils en sont, vraisemblablement pas très loin, mais je pense que tout le monde serait preneur de ce truc là : à la fois les stagiaires, nous en tant que responsables pédagogiques, en tant que référents mémoire, je pense que ce serait intéressant. Après je pense, mais je ne me suis jamais trop intéressée à la question que l'université a peut-être des moyens, je ne sais pas lesquels, est-ce qu'ils ont des outils déjà. Parce que le mémoire c'est toujours un aspect problématique, parce qu'elles ont besoin d'être accompagnées, elles estiment ne pas avoir suffisamment d'éléments sur la structuration, l'intervenante d'université elle s'adresse à des étudiants, enfin tu vois on n'a pas affaire au même type de public. Ce sont pas des étudiants, ce sont des professionnels, c'est une autre approche. Et je pense qu'à la fois dans ce qui est apporté, les éléments méthodo, ça convient pas tout à fait, ils s'y retrouvent pas, j'ai l'impression de répéter toujours les mêmes choses. Le référent, le tuteur il est pas suffisant. Je pense qu'il y a des choses à faire par rapport au distanciel, enfin je pense que là-dessus il y aurait un chantier intéressant. Et utile. Ça permettrait peut-être d'avoir une approche un peu plus individualisée je sais pas. Je sais pas, mais il y a des choses je pense là-dessus à faire. Après dans les autres formations, moi j'interviens principalement dans le management et la communication. Peut-être il y aurait des choses intéressantes à faire. Et puis au niveau du certificat d'université c'est un public qui est loin. On est sur, tu sais, les encadrants, les responsables de ..., alors il y en a qui sont pas loin, il y a des groupes très hétérogènes, et l'informaticien qui intervient dans le cadre du parcours il fait le grand écart je peux te dire. Quand il intervient il est dans l'individualisation parce qu'on peut pas imaginer la même chose pour tout le monde. Je pense que serait plus compliqué à intégrer dans ce genre de cursus. Ce que j'y vois aussi comme intérêt même si on travaille sur des thématiques pour lesquelles moi j'interviens pas, par exemple, les transmissions ciblées, ce que j'y vois c'est aussi la possibilité, et là je me place du côté de l'ingénieur conseil, la possibilité d'intégrer ça dans les réponses aux appels d'offre. D'intégrer, de dire bah en terme de méthode voilà ce qu'on utilise. Alors pas joindre le produit, il n'est pas question de ça, mais de dire comment on imagine les choses, enfin tu vois d'enrichir un peu l'approche, la méthode, pourquoi pas l'évaluation. Je trouve que ça peut apporter un plus aux réponses à projet. Donc ça c'est un plus.

Après les séances de conception, penses-tu qu'adopter le e-learning au sein de l'IFSO est une bonne idée ?

Oh bah oui. Bah oui, je suis pas formateur en IFAS, mais pour les formateurs après faudra voir comment les formateurs occasionnels peuvent monter dans le train à un moment donné. Est-ce que ça ça serait intéressant sur des thématiques un peu phares. Je pense que les formateurs, certains en tout cas, peuvent pressentir comme ça, seraient partants. Donc moi je trouve que c'est une bonne idée qui mériterait d'être plus, euh comment dire euh voilà de le faire sur une plus grande échelle, en impliquant les formateurs occasionnels.

Pour la question « pensez-vous qu'adopter le e-learning au sein de l'IFSO soit une bonne idée » du questionnaire envoyé en avril, ceux qui ont répondu « oui » ont donné les arguments suivants : *peut faciliter les interactions, ludique et attractif, pour que l'IFSO s'adapte aux nouvelles générations et aux nouvelles manières d'apprendre, pour encourager la mutualisation des séquences entre chaque centre, pour faire varier les supports et outils d'apprentissage. Que penses-tu de ces affirmations ?*

Alors je suis complètement d'accord avec tout ça. La mutualisation c'est vrai que ça permet effectivement aux acteurs de l'IFSO de se rencontrer, d'échanger sur leurs pratiques quelque part. D'être dans la créativité ensemble et ça c'est important je trouve. Ça favorise un peu l'harmonisation. Pour l'adaptation au public, oui. Aux nouvelles générations, c'est clair. Aux nouvelles façons d'apprendre. L'innovation, variété des supports et interactivité, après l'interactivité ça dépend comment c'est utilisé. La façon dont on a conçu les transmissions ciblées, j pense que ça peut être intéressant, tout dépend comment le formateur l'utilise mais du coup si il l'utilise en séance, de la façon dont on l'a prévu, ça peut être tout à fait intéressant et favoriser les débats. Et puis peut-être l'autre intérêt c'est que ça évite la routine du formateur. Ça lui permet justement, parce que là les transmissions ciblées au-delà de ça c'est pas anodin ça permet quand même de ré interpellé des définitions. D'ailleurs je me réinterroge sur ce que je suis en train de raconter aux stagiaires en me disant « bah oui finalement peut-être cette définition là elle est un peu compliquée, peut-être qu'on peut l'alléger, puis d'où elle vient cette définition ? Bah je sais pas » enfin tu vois. Au-delà de l'outil ça permet vraiment de ré interpellé des pratiques de formateurs, de se re questionner et d'éviter d'être dans « bah voilà j'ai l'habitude de faire mon cours comme ça, je réajuste sur le fond, mais sur la forme je ré interpelle rien, j' fais un brainstorming papier ect. Donc ça permet vraiment d'être dans le mouvement. C'est une sorte de réflexivité et puis ça te pousse, parce que quand t'es dans la routine tu te poses plus de questions. Donc là à la fois tu te poses

des questions de fond, mais aussi des questions de forme. C'est de dire « bah finalement je peux peut-être faire autrement. Voilà le brainstorming papier-crayon bon je peux peut-être faire autrement ».

Pour la question « pensez-vous qu'adopter le e-learning au sein de l'IFSO soit une bonne idée » du questionnaire envoyé en avril, ceux qui ont répondu « non » ont donné les arguments suivants : car il y a une disparité des moyens et niveaux informatiques. Que penses-tu de ces affirmations ?

Après moi je les connais pas. C'était plus des formateurs qui disaient « mais nous on n'est pas équipés d'ordi déjà rien que ça, les stagiaires il y a pas de salles équipées, etc » ?

C'étaient des réponses ouvertes et ils n'ont pas précisés davantage. Donc on peut partir du principe que oui.

Moi je, effectivement ça peut être un frein, l'autre élément moi que j'y vois aussi c'est, après ça suppose des moyens que j'imaginai peut-être pas forcément au départ. Le déploiement, le LMS, tout ça, tout ces outils, moi ça me paraît énorme en terme de coût, en terme de matériel, en terme. C'est le coût qui me semble important. Ça me choque pas forcément mais je mesure que finalement ça demande du matériel et des moyens, mais au-delà de ce qui avait été pointé. C'est-à-dire l'ordinateur quoi. Moi il me manque un ordinateur, certes. Mais au-delà de l'ordinateur c'est tout ce que Kosmos va déployer, etc. C'est au-delà d'un PC portable, c'est autre chose : du matériel, de la technique, des réseaux de chez-pas-quoi moi j'y connais rien. Et c'est ça qui me semble énormissime. Et ça j'en avais pas parce que, les formateurs peut-être non plus, c'est dire « bah oui mais nous on peut pas parce que les stagiaires elles n'ont pas d'ordinateurs ». Okay mais même si elles avaient un ordinateurs ça supposerait autre chose qu'on n'a pas et qui suppose là aussi un coût. Donc ça c'est quelque chose, je sais pas si on peut appeler ça un frein, mais quelque chose que je mesure aujourd'hui finalement. Alors après c'est peut-être moins pour les stagiaires que pour l'institution finalement.

As-tu autre chose à rajouter en terme de frein ?

Ça c'est pas forcément un point négatif, mais ça veut dire qu'avant de partir il faut avoir mesuré tout ça.

Comment as-tu perçu ton engagement pendant les séances ?

Comment j'ai perçu mon engagement ? Au début je me demandais ce que je faisais là. La première séance d'ailleurs je l'avais exprimé en journée TIC. Je voyais pas ce que je faisais là. Après j'ai trouvé les échanges intéressants avec les formateurs comme je te disais tout à l'heure. Le fait aussi d'être ensemble parce que souvent il y a la formation initiale et la formation continue. Donc ça permet vraiment, mais j'avais ressenti la même chose quand on avait travaillé sur le projet pédagogique. Donc peut-être qu'au début, alors au début j'étais un peu en observation, même un petit peu sceptique on va dire. Et puis j'ai trouvé intéressant que dès la première séance avec Anne qui avait donné son scénario tout ça, c'était l'occasion d'un débat intéressant. Après j'ai mesuré qu'il y aurait d'autres séances et que ça allait être long et ect, donc ça m'a fait un peu peur par rapport à l'investissement que ça pouvait demander, parce que moi je travaille que trois jours par semaine ici. Donc avec une charge assez importante, des cahiers des charges, des délais, donc c'est un peu compliqué. Donc ça j'ai mesuré assez vite. Mais j'ai trouvé très intéressant, c'est-à-dire qu'après la phase d'observation, alors après j'étais pas forcément acteur, enfin j'avais plus un rôle de questionneur ou ma place par rapport à la formation continue, parce que le thème des transmissions ciblées je le connais pas. Mais voilà, donc je trouve qu'on a bien réussi, enfin moi je me suis sentie acceptée, entendu. Bon après sur les définitions je m'y suis un peu moins retrouvée parce que je peux pas donner mon point de vue. Moi je sais pas ça me parle pas. J'ai trouvé ça intéressant, parce qu'effectivement le candide quand les autres déroulent quelque chose effectivement la définition on me la donne, j'y comprends rien quoi. Tu vois c'est trop complexe, ou ça nécessite d'avoir défini autre chose avant. Enfin voilà, moi je pense qu'il faut garder ça, cette hétérogénéité initiale continue et ce regard un peu expert et candide. Parce que moi j'en écris des projets sur les transmissions ciblées, mais je vais m'entourer de l'expertise du formateur. Je trouve ça intéressant. Parce qu'on se met dans la peau des apprenants quelque part. Plus facilement que l'expert pour qui c'est évident.

Entretien de Melinda

Avant les séances de conception, pensais-tu que le e-learning pouvait être utile pour les formations de l'IFSO ?

(silence) Pas spécialement non. Non, non.

Pourquoi ?

Parce que je connaissais pas en fait. C'était un manque de connaissances de ce qui pouvait se faire. Moi j'utilise déjà, mais c'est pas du e-learning, les vidéos, des choses comme ça. Mais on est encore beaucoup dans le papier. Après non j'avais pas percuté qu'on pouvait utiliser tout ça.

Après nos séances de conception est-ce que tu penses que c'est utile ?

Je pense que c'est utile, c'est complémentaire. Ça peut aider certains stagiaires qui sont dans une autre intelligence, puisqu'on parle des intelligences multiples. Et puis que ça peut débloquent certaines situations, que ce soit plus ludique et plus dans l'air du temps. Plus dans ce qui peut se faire et ce qui peut se trouver partout, mais plus ciblé avec les besoins de la formation – parce que sinon il y en a beaucoup, on peut en trouver tout plein, mais là c'est vraiment spécifique. Donc oui je pense.

Serais-tu d'accord ou non pour participer à d'autres séances de conception de modules e-learning par la suite ?

Oui. Oui, oui, j'ai trouvé ça intéressant. Après on n'a fait que en vu de révisions. Après je serais plus en difficulté sur, par exemple, pour une animation de cours. Là j'aurais plus de, là on est encore très, en fait on a pris de l'écrit qu'on a mis sous forme de e-learning. Mais après la logique de créer le e-learning, de comment je fais un cours sur l'AVC, là je me sens encore en difficulté. Je pense que c'est un manque, on est encore dans le réflexe, enfin moi j'utilise encore beaucoup des vidéos, des jeux, des mots croisés. Donc je pense peut-être j'aurais, j'y penserais à transposer ces mots croisés par exemple plus sous forme. Mais penser, comme à fait Zoé pour la formation continue, penser à se dire « tien je pourrais faire un script avec un patient, ect, ça ça me permettrait de... » c'est ça encore que j'ai pas encore intégré. La gymnastique. Mais oui oui ça m'intéresserait, j'ai trouvé ça intéressant. Même si je pense qu'on a, qu'on est dans une partie du e-learning mais que c'est pas encore ça. En fait on a beaucoup repris des choses qu'on a mis de façon plus rigolote, ect. Mais on n'a pas, enfin j'sais pas si tu vois ce que je veux dire.

Si si je vois très bien ce que tu veux dire.

Être créatif en fait. En fait là on reproduit des choses de façon plus ludique, etc. Mais on n'est pas dans la création. (silence) J'ai regardé ta formation pour formateurs occasionnels aux balbutiements, il faudrait que je re-revois. Parce que tu sais t'avais fait un sondage pour savoir ce qu'on en pensait tout ça, et moi après ça j'y suis pas retourné. Donc tu vois ça date un petit peu. Et puis les TIC où t'avais montré, on avait regardé, mais ça a rebougé j'imagine entre temps. (silence) Et donc en fait je serais capable de dire, bah voilà je fais un cours sur, je sais pas, la responsabilité, voilà je fais un cours sur la responsabilité. Je leur passe beaucoup de vidéos. Bah autre chose, bah j'verrais pas comment tu vois le mettre en scène quoi.

À la question « quels sont selon vous les avantages du e-learning ? » du questionnaire envoyé en avril, les réponses les plus récurrentes ont été : *s'adapte aux nouvelles générations, c'est tendance, c'est ludique, permet les interactions, permet de faire varier les supports, permet l'autonomie, permet l'individualisation des apprentissages, permet de captiver l'attention des apprenants. Que penses-tu de ces affirmations ?*

Je suis d'accord, ça rejoint ce que je disais tout à l'heure par rapport à l'aspect ludique. Oui et puis d'aborder peut-être des choses qu'ils n'ont pas été comprises d'une autre forme. Donc ça peut apporter un plus aussi. Certains stagiaires se bloquent sur des trucs, je sais pas je pense à l'appareil urinaire il y en a une elle était bloquée, j'avais beau lui expliquer avec une vidéo et tout. Donc ça pourrait être un outil en plus pour débloquent, certaines situations verrouillées où on sent que la personne est verrouillée quoi. Ça pourrait être une autre approche. Donc oui toutes les raisons que tu as évoquées plus éventuellement ça.

Est-ce que tu en aurais d'autres à ajouter ?

Au niveau des grands thèmes ?

Au niveau des avantages du e-learning.

Ah. Euh, bah oui l'autonomie. Ouais non je pense qu'ils ont tous été évoqués.

À la question « quels sont selon vous les inconvénients du e-learning ? » du questionnaire envoyé en avril, les réponses les plus récurrentes ont été : *perte de la relation humaine, remplacement du formateur par le numérique, temps de conception long, manque de compétences. Que penses-tu de ces affirmations ?*

Ouais. Si je devais les prioriser, j'aurais mis manque de compétences et de moyens au début. Et de temps, enfin compétence temps en fait. Les autres arguments, la crainte que ce soit remplacé, ect, pas forcément pour moi si on se dit que c'est complémentaire. Mais effectivement ça peut être un des risques. Avec, on le voit sur certaines formations, tout ce fait du coup maintenant en e-learning, mais bon je suis d'accord que ça peut pas s'adapter sur des formations comme la nôtre. Ça peut sur des formations très techniques, j'crois qu'on en avait parlé l'autre fois. Y'a des formations en informatique bah oui pourquoi pas, si c'est juste ils cliquent et encore, et encore. Et il faut un certain niveau quand même intellectuel et d'autonomie.

Quand tu dis « intellectuel » tu penses quoi ?

Bah je pense à notre population de stagiaires où on peut avoir de plus en plus de personne étrangères, on voit bien le français ça coince, la méthodologie ça coince. Il faut que le e-learning il soit, enfin il faut un petit peu de discipline, un petit peu de tu vois. Et même si c'est une formation adulte, on a encore des comportements assez puérils, dans le sens enfantin quoi, il faut être derrière avec des notes, etc. Donc là ils l'ont investi le e-learning que tu as fait, parce que au bout il y avait un rattrapage. A voir après, voilà il faut pas que ça bascule complètement là-dedans. Je pense de toute façon même si c'est une formation adulte, toujours un formateur pour régenter parce que je pense qu'ils auront pas la rigueur nécessaire, on n'est pas sur des BAC+ j'sais pas quoi. Mais quand même le sont des personnes qui ont pas eu un parcours scolaire si important. Et quand je dis tout au début « manque de moyens » c'est aussi manque de moyens dans les salles quoi. Si on veut faire un exercice, si veux

travail perso à la maison dans le cadre de révisions, mais dans des séances, c'est même pas, enfin c'est impossible, sinon on projette, mais du coup c'est plus vraiment du e-learning, c'est une projection plus chouette mais pour moi c'est pas vraiment du e-learning, enfin je sais pas je me trompe peut-être. C'est pas le même quoi. Donc là e-learning éventuellement à projeter à tout le monde comme à fait Zoé sur sa formation continue ça marche, sur des petits modules ou des exercices que tu tests, prr... Donc on restera à faire des questionnaires, des trucs comme ça. On sera obligé de continuer, tu vois, des petits questionnaires, des quiz ou autres, bah on sera quand même obligé de continuer à faire papier pendant le cours et ensuite on corrige ensemble et on en discute. Parce que sinon si on fait projection c'est le même topo qu'un Power Point, c'est-à-dire il y en a quatre qui vont s'investir et les autres... Donc euh ouais. Bah sinon ce sera qu'une partie de e-learning et pas le e-learning. Parce que sinon on peut déjà faire des belles choses avec un simple Power Point quoi. Je veux dire si c'est juste de faire un simple truc plus animé, etc. Mais à la base c'est pas trop ça, le but c'est qu'ils s'investissent, que ce soit eux qui cliquent, qui bougent la souris, qu'ils réfléchissent. Le but c'est pas de projeter, parce que ça on sait faire déjà hein.

Comment as-tu vécu ces séances de conception ?

Ça a été, d'autant plus que j'ai eu le temps avant de mis pencher, donc c'était encore plus intéressant, parce que ça avait été bossé aux TIC. Mais en surveillance de devoir, comme ils étaient très peu en rattrapage, j'ai pu m'y pencher. Donc c'était encore plus intéressant et puis en plus ça se recoupait, parce qu'elles avaient déjà réfléchies en TIC, moi j'étais pas là. Donc du coup c'était bien, parce qu'on se dit qu'on allait dans le même sens, que le but il était bien défini. Donc oui l'importance que l'objectif soit bien défini dès le début, est-ce que c'est un module de révision, est-ce que c'est un module de découverte, est-ce que, enfin c'est ce qu'on se disait l'autre fois. Donc j'ai bien vécu, mais c'est important d'y avoir pensé avant. Parce que si on arrive comme ça, non seulement c'est pas efficace c'est certain, mais j pense qu'on peut vite partir dans la mauvaise direction. Donc tout le travail préparatoire il est capital je pense. Et c'était efficace d'ailleurs, c'était assez efficace.

Est-ce qu'il a été difficile ou facile pour toi d'imaginer et d'échanger sur la conception du module ? Te sentais-tu capable de participer à ce genre de travail ?

Oui, oui. Avec la limite comme je te disais tout à l'heure d'inventivité, créativité que j'ai pas. Donc se dire « bah tien des mots croisés ça serait bien », mais c'est du vu quoi. Enfin c'est ça ma... Bon après c'est aussi ta valeur ajoutée à toi hein, de te dire, enfin on vient « voilà moi je voudrais parler de ça dans telle séance, qu'est-ce que tu penses que », enfin voilà j pense qu'on a chacun nos compétences complémentaires.

Après ces séances, tu te sens capable de participer de nouveau à une séance de conception e-learning ?

Oui, oui.

Enfin la conception t'a paru plus facile ou plus difficile ?

Plutôt facile.

Selon toi, qu'est-ce qui t'a permis, qu'est-ce qui t'a aidé ?

D'avoir déjà vécu la séance, d'avoir animer. Là c'était tout ce qui est hygiène des mains. D'avoir oui, déjà animée une séance, de connaître le public. De connaître les objectifs de la formation en terme d'évaluation, qu'est-ce qu'on attend d'eux, jusqu'où on va dans le niveau, parce que tu as bien vu hein on peut aller très très très loin. Et le niveau en terme de vocabulaire aussi, on voit bien, faire le tri, parce que sinon... Donc ça ça m'a aidé. Bah d'avoir vu ce qui a déjà été fait pour le module 2, ce qui avait été pensé. (silence) Euh donc je dirais tout ça.

Comment imaginais-tu la conception d'un module e-learning avant de participer à ces séances ?

J'y avais pas trop réfléchi en fait, je me suis un peu laissé porter. Si ce n'est que j'avais collectée du coup un peu de choses, parce que je savais pas si je pourrais être là. Bah j'avais pas non plus notion qu'il y avait déjà tout un travail de préparation. Donc je m'imaginai bien qu'on allait devoir définir à qui on s'adressait, pourquoi on s'y adressait. Et après bah je savais pas trop en fait hein. Le contenu, si, je savais qu'il faudrait qu'on aborde ça, ça, ça, ça, ça. Et après sous quelle forme...

Certains d'entre vous estimaient que le temps de conception d'un module e-learning était long. Es-tu de cet avis ?

Je pense oui. Parce que là c'est, entre guillemet facile, le sujet est entre guillemets facile. L'hygiène des mains. On est resté sur des choses un peu similaires à tout ce qu'on a fait en transposant, donc tout le boulot il se déporte sur toi. Mais si on repense à ce qu'a construit Zoé, avec le script que vous deviez écrire, etc, là c'est un autre boulot. Donc oui je pense que ça peut être extrêmement chronophage. Après tout dépend sur quoi on est. Mais si on veut être dans la créativité, etc, déjà il faut le temps que ça décante, que les idées viennent, le temps d'expérimenter. Parce que quand elle me l'a montré, comme elle a dit bah « j'ai pensé à la forme, j'ai trouvé ça épatant mais le contenu », enfin voilà et je pense que oui ça peut prendre beaucoup de temps.

Avant ces séances de conception étais-tu prête à utiliser des modules e-learning pour tes formations ?

Bah je suis un peu partagée. Je suis un peu réfractaire à tout ce qui est technologie. Bah j pense que c'est un manque de connaissances, de maîtrise des outils plus qu'autre chose. Donc je pense qu'il faudrait de toute façon en passer par une mise à niveau de chacun sur l'utilisation des bases on va dire.

Quand tu parles d'utilisation c'est savoir naviguer dans l'outil ou de manière plus générale comment y accède-on sur l'ordinateur ?

Oui c'est un peu tout.

Donc quand je créer un outil que je vous propose et que je vous propose avant que vous l'utilisiez de vous montrer comment il s'utilise...

...Voilà, bah il faudra. De toute façon il faut passer par là. Oui.

Et après les séances de conception, est-ce que tu serais prête à utiliser le e-learning dans tes formations ?

Oui, mais ça va pas se faire, enfin ça va se faire petit à petit. Parce qu'on est encore dans, bien ancrés dans le fonctionnement, bah différent on va dire. Et j'ai des appréhensions quand même par rapport au public concerné. Comme je disais tout à l'heure

c'est-à-dire les mettre sur, oui pourquoi du e-learning en groupe et s'occuper d'autres groupes en attendant, je sais pas si. Enfin ce qu'on a vu, on voit bien, comme je te disais on est tout le temps, enfin souvent en train de faire de la discipline quand même, comme on pourrait en faire en primaire. Donc j'ai, je, enfin voilà, nous il va falloir qu'on s'adapte, mais eux aussi. Là par exemple dans une séance, t'as ton groupe, t'en mets une partie sur du e-learning, je sais pas, mais on voit bien que c'est pas toujours facile de capter leur attention et on est souvent en train d'aller les chercher et donc ça va être un autre apprentissage pour eux d'aborder ça comme un système, c'est pas un système FAC pas du tout mais beaucoup plus grand groupe avec moins de, ça va être un changement. Et je me questionne sur le public ouais.

Et si ce sont, par exemple, des petites vidéos à visualiser avant de venir en cours ?

Ouais je sais pas si ils le feront, mais il faut essayer, il faut essayer. De toute façon il faut essayer avant de dire c'est pas possible. Mais on a bien vu que, là on a essayé de mettre un, ça fait même plusieurs années qu'ils ont, c'est autre chose hein, mais qu'on leur dit « l'anatomie on vous donne ce livret, c'est celui-là ou un autre » et ils ont pas lu. Il y en a qui n'ont jamais ouvert. Il va falloir passer par une phase de responsabilisation. Parce que du coup après c'est compliqué pour eux quoi. Bon les donnes changeront sûrement, la formation pour beaucoup elle était gratuite, ils étaient là – on va pas dire par hasard – mais un peu poussé par la vie ou par l'aspect financière. Là les choses vont changer, peut-être que les gens qui seront là dans les années à venir seront des gens qui auront vraiment envie d'être là, qui seront peut-être moins là par hasard. Donc peut-être qu'ils auront, il y aura plus d'enjeux déjà parce que si financièrement c'est eux qui payent ou une partie ou autre, ils vont peut-être, voilà peut-être que ça aura ce côté positif l'aspect plus négatif du financement. Donc ça responsabilisera sans doute, mais par contre on aura une population quand même avec sans doute pas plus, mais au moins autant de difficultés au niveau scolaire. Donc il faut vraiment adapter. Donc voilà, mais c'est, pff ça veut pas dire qu'il faut rien faire. C'est qu'il faut tenter et puis pas se tromper de, bah de cible quoi, commencer petitement et voir. Avec comme tu dis sur des modules avant de venir, avec des modules pendant, sur des modules après de révisions. Et voir si ils s'investissent comme tu dis autant pour les avant ou les autres. Tu peux pas toucher tout le monde bien sûr, évidemment. C'est sûr.

Après les séances de conception, penses-tu qu'adopter le e-learning au sein de l'IFSO soit une bonne idée ?

Si c'est bien cadré et pensé.

Tu as d'autres arguments à ajouter ?

Ouais d'encadrer, de bien cadrer, penser et limiter. Faut pas non plus le décalquer à tout et dans l'idée comme ça été dit avant, qu'il n'y ait plus que ça quoi. Parce que je pense que ça pour une formation qui est vraiment sur de l'humain là serait une catastrophe en terme de résultats.

Pour la question « pensez-vous qu'adopter le e-learning au sein de l'IFSO soit une bonne idée » du questionnaire envoyé en avril, ceux qui ont répondu « oui » ont donné les arguments suivants : *peut faciliter les interactions, ludique et attractif, pour que l'IFSO s'adapte aux nouvelles générations et aux nouvelles manières d'apprendre, pour encourager la mutualisation des séquences entre chaque centre, pour faire varier les supports et outils d'apprentissage. Que penses-tu de ces affirmations ?*

Oui s'adapter aux générations actuelles et à l'avenir et à l'utilisation plus largement de, même dans leur profession, de l'informatique même si ils se débrouillent mais voilà l'intégrer encore plus dans, parce qu'on voit bien qu'ils utilisent internet pour les réseaux mais pour les recherches pour des choses comme ça c'est pas si acquis que ça. Donc y'aurait peut-être des choses à faire là-dessus quoi. Peut-être que ça serait une porte d'entrée pour rattraper certains qui ont décroché au niveau du scolaire en fait, d'en récupérer certains ouais sous une forme différente ouais. On avait, Zoé a fait une expérience comme ça, où c'était juste des définitions à chercher sur Google. C'était vraiment compliqué, ils savaient pas comment faire.

Pour aller sur le moteur de recherche ?

Non, ils étaient sur le moteur de recherche et en fait elle leur avait dit « bah vous devez chercher des infos sur ça ». Bah arriver à trouver le mot-clé, prr, ils allaient chercher un peu, donc ils étaient noyés sur la toile, de trouver en fait de trouver les idées quoi. C'était vraiment l'histoire des mots-clés où ils cherchaient pas les bons trucs. Le niveau il peut être parfois faible de façon très très surprenante. Donc faut apprendre, c'est pas non plus qu'c'est, mais voilà faut s'dire on a un public très... Il y en a où ça va être très facile pour eux puis y'en a où voilà quoi.

Pour la question « pensez-vous qu'adopter le e-learning au sein de l'IFSO soit une bonne idée » du questionnaire envoyé en avril, ceux qui ont répondu « non » ont donné les arguments suivants : *car il y a une disparité des moyens et niveaux informatiques. Que penses-tu de ces affirmations ?*

Ouais bah ça c'est sûr, c'est certain. Et puis bah ce que je viens d'dire, est-ce que c'est, après tout dépend comment c'est adapté, mais attention on n'est pas avec des gens avec BAC+ voilà. Et surtout il faut les moyens. Les moyens en temps pour le formateur, en temps pendant la séance parce que mine de rien on a les fiches pédagogiques pour chaque cours qui nous guide avec tout le contenu. Parfois le contenu il est quand même assez dense. Donc comment on, voilà, comment on fait pour intégrer le e-learning là-dedans sans que ça, parce qu'on voit bien que des fois on cavale un peu. Donc bah c'est à adapter quoi.

Comment as-tu perçu ton engagement pendant les séances ?

Bah bien, il y avait de l'échange et on a réussi à avancer. Mais le sujet était, enfin pour moi, pas trop compliqué. Assez restreint quand même. C'était pas, par exemple, on aurait eu un module entier à faire sur l'hygiène ça aurait été plus compliqué. Là on a, donc le sujet était bien ciblé, donc effectivement il faut sans doute fonctionner sur des modules très ciblés. Donc du coup dès lors que les choses étaient cadrées on perd moins de temps à faire des suppositions et tout ça et mettre des hypothèses. On est plus efficaces.

Entretien de Tatianna

Avant les séances de conception, pensais-tu que le e-learning pouvait être utile pour les formations de l'IFSO ?

Oui. Parce que c'est un autre moyen, un autre outil pédagogique et que de ce fait dans ce sens-là, j'aurais, enfin a priori tout est bon à prendre.

Après les séances de conception es-tu toujours de cet avis ? Est-ce que ton avis a changé, a évolué ?

Oui. Alors j'en reste à nouveau persuadée. Alors il est vrai qu'on est peut-être pas encore arrivé, que toutes nos séances de conception ne sont pas encore abouties et on n'a pas pu les mettre en pratique, enfin en tout cas les appliquer, les utiliser. Mais je pense que oui, parce que c'est un, toujours la même chose hein, c'est un outil pédagogique différent et qui peut mieux correspondre à la partie de nos plus jeunes élèves.

Serais-tu d'accord ou non pour participer à d'autres séances de conception de modules e-learning par la suite ?

Oui. Parce que d'abord parce que c'est nouveau, parce que ça change, parce que ça fait travailler différemment. Parce que ça permet aussi d'échanger avec d'autres collègues, d'autres formateurs, d'autres lieux. Et que ça participe réellement à un enrichissement, enfin en tout cas pour moi, à un enrichissement de connaissances, de partage, d'expérience. Et que ça permet d'être sur de la nouveauté. Et, moi j'aime bien la nouveauté (**rire**). Et de voir les choses autrement aussi et de pouvoir les proposer autrement, parce que comme du coup on est sur voilà du e-learning ou des séquences comme ça numériques, c'est quand même de proposer des choses autrement.

À la question « quels sont selon vous les avantages du e-learning ? » du questionnaire envoyé en avril, les réponses les plus récurrentes ont été : *s'adapte aux nouvelles générations, c'est tendance, c'est ludique, permet les interactions, permet de faire varier les supports, permet l'autonomie, permet l'individualisation des apprentissages, permet de captiver l'attention des apprenants. Que penses-tu de ces affirmations ?*

Alors il y en a une belle liste (**rire**). Mais en gros je suis d'accord, enfin c'est pas en gros, oui je suis d'accord avec tout. Parce que certes, en effet par exemple par rapport aux jeunes générations on dit que ça peu mieux coller. Bon pour une partie. Mais il n'empêche même des personnes plus âgées ça leur permet peut-être voilà l'individualisation de la formation comme disait Marine ce matin, la différenciation en fait hein de la formation. On peut capter aussi l'attention autrement grâce à ces outils numériques. Parce qu'en général c'est relativement court, que ça casse un rythme. Quand on dit « c'est tendance », enfin le mot tendance, c'est vrai. C'est vrai c'est tendance, mais c'est tendance au niveau de la société elle-même. Tendance ça voudrait dire mode alors j'suis, j'trouve que c'est pas tout à fait ça. Mais en effet ça va avec l'évolution dans notre société. Et qu'on peut sembler un peu passéiste quand on n'adopte pas ces nouveaux modes. On n'est pas n'est pas obligé de passer au tout numérique non plus hein (**rire**).

Et est-ce que toi tu verrais d'autres avantages à côté de ça ?

Alors il faudrait que tu me les relises quand même.

Alors ça s'adapte aux nouvelles générations, c'est tendance, c'est ludique, ça permet les interactions, de faire varier les supports, l'autonomie, l'individualisation des apprentissages et de captiver l'attention des apprenants.

(**silence**) Oui j'en vois pas forcément d'autres. Eventuellement notamment si on utilise l'outil à distance comme en e-learning c'est justement aussi de, comment dire, je trouve pas le verbe que je cherche, c'est-à-dire que l'apprentissage n'est pas forcément pendant les heures de cours, qu'on peut et on peut se dire que ça permet de choisir le temps où on peut être disponible aussi – même si on a vu quelque chose en cours, on peut le reprendre chez soi.

À la question « quels sont selon vous les inconvénients du e-learning ? » du questionnaire envoyé en avril, les réponses les plus récurrentes ont été : *perte de la relation humaine, remplacement du formateur par le numérique, temps de conception long, manque de compétences. Que penses-tu de ces affirmations ?*

Alors pour moi il n'y a pas forcément de remplacement du formateur. Alors certes peut-être sur certaines séquences si ça peut favoriser des formations à distance là on peut se dire que. Mais il y a toujours quand même au moins un formateur qui souvent est référent. Le manque de relation humaine certes, mais à nouveau c'est seulement si on est à distance. Parce que le formateur il est présent quand on utilise des outils e-learning en présentiel. Et finalement c'est le formateur qui choisit. Donc même si le formateur n'est pas en scène lui-même si je puis dire, c'est lui qui a choisit. Donc pour moi il y a toujours la présence du formateur parce qu'il impacte forcément. Et puis, je me souviens plus...

Il y avait aussi le temps de conception et manque de compétence.

Le temps de conception oui. Alors oui si effectivement on veut le faire tout seul dans son coin et que là c'est compliqué, enfin quand on n'a pas les compétences en tout cas. Oui quand même parce que là on voit bien qu'on a quand même juste pour le travail qu'on fait sur le groupe des transmissions ciblées certes on s'est réunis et ça demande du temps. Le manque de compétences, bah aujourd'hui on est assisté justement par toi (**rire**). Bon jusque-là je me sens pas en difficulté (**rire**). Effectivement sinon il y aurait des difficultés bien sûr. Et, alors oui le temps de conception c'est vrai, il me semble que aujourd'hui on va pas se mentir. C'est aussi des choses qui sont différentes, dont on n'a pas l'habitude. Et je pense en fait que la question de l'investissement ne pourra être mesuré qu'au moment où on pourra réellement évaluer et que si on a des résultats qui sont au moins équivalents en terme d'évaluation finalement de satisfaction, on va se dire bon bah ça demande un investissement trop important. Maintenant si les résultats maintenant sont supérieurs à ce qu'on pourrait attendre avec d'autres méthodes alors je me dis que l'enjeu finalement, le jeu en vaut la chandelle. Et je pense que ça, ce temps-là, on pourra le mesurer finalement que après.

Est-ce que tu verrais d'autres inconvénients ?

Non.

(silence)

Est-ce que ça a été difficile pour toi ?

Non

Est-ce que tu te sentais capable de participer à ce genre de séance ?

De prime abord, on se demande toujours un peu comment ça va se passer puisque c'est la première fois. Ensuite je me suis pas sentie dans l'incapacité de participer. J'ai trouvé ça justement enrichissement jusque-là. Et j'apprécie justement le fait qu'on puisse être, qu'on puisse travailler à plusieurs. Finalement je sais pas si c'est le e-learning qui favorise ça, enfin c'est ce travail de conception qui le favorise. Pour le coup est-ce que même si on n'était pas sur du numérique et des choses, j'apprécierais forcément quand même. Là moi ce que j'attends c'est aussi de voir le, bah l'objet fini. Et de l'utiliser bien sûr. Mais sur le principe ça me plaît de participer à quelque chose de novateur. Et d'être un peu on va dire au goût du jour ce qui permet aussi de pas se sentir, enfin, ou de ne pas risquer de se sentir un peu à la traîne après.

Selon toi, qu'est-ce qui t'a aidé à concevoir assez facilement le module ?

Bah une bonne préparation et ça c'est grâce à toi. Clairement. Avec l'organisation que tu proposes en terme de travail. Et là parce qu'on sait où on va, on sait comment ça va se passer. D'être effectivement guidée, par toi. D'avoir des articles en amont qui permettent effectivement de préciser si on est sur tel type ou sur tel autre type de séquence en fait. Et puis évidemment aussi, en l'occurrence c'est toi à nouveau, mais d'avoir quelqu'un qui connaît l'utilisation du logiciel et qui peut aussi du coup être garant que ce qu'on est en train d'imaginer ou de créer puisse être applicable et comment, et puis éventuellement quelles sont les limites. Parce que, bah parce que moi je n'ai pas cette connaissance et donc en fait on peut partir un petit peu dans tous les sens et on a besoin d'avoir quelqu'un qui puisse nous dire ça oui, ça non. Eh ouais. Parce que nous les formateurs sans quelqu'un qui connaisse les logiciels on va nul part. On peut travailler sur quelque chose, mais on n'ira pas là-dessus en fait. On n'est pas capable de le faire.

Comment imaginais-tu la conception d'un module e-learning avant de participer aux séances de travail ?

Complicée (**rire**). C'est-à-dire qu'en fait j'imaginais que peut-être, alors c'est un petit peu dans les représentations, mais que j'aurais peut-être à être plus sur le logiciel et qu'on allait me demander de travailler davantage sur un logiciel, du coup qui demande à être appris, découvert, expérimenté, etc, etc.

Certains d'entre vous estimaient que le temps de conception d'un module e-learning était long. Es-tu de cet avis ?

Je reconnais que ça demande du temps. Pour autant j'ai pas envie de dire que ce soit long (**rire**), je veux être compliquée, ça va être facile pour tes données ! (**rire**) Mais parce que c'est nouveau, parce qu'il faut se l'approprier, parce que c'est une autre démarche. Et de fait bah oui forcément ça demande du temps. Mais quand, alors, moi j'ai ma représentation en fait, c'est quelque chose de lent, ce serait quelque chose qui traîne, quelque chose qui n'avance pas et ce serait quelque chose où à la limite je pourrais avoir même des temps d'ennuis. Donc en fait je me suis pas ennuyée, ça n'a pas traîné, ça a avancé même beaucoup plus rapidement pour moi que ce que je pouvais m'imaginer. Donc pour moi ça n'était pas long. Voilà. Long en fait c'est un concept (**rire**). On y met quoi ? C'est un concept. (**rire**)

Avant ces séances de conception étais-tu prête à utiliser des modules e-learning pour tes formations ?

Euh non. Par manque simplement de connaissances. Par manque, par défaut de, comment dire, oui un défaut de connaissances, c'est-à-dire où est-ce que je peux les trouver ? Est-ce que c'est assez sûr ? Est-ce que c'est libre ? Est-ce que ect. Et donc un manque d'accès en fait.

Et après les séances de conception, est-ce que tu serais prête à utiliser le e-learning dans tes formations ?

Ben ça me rend plus alerte effectivement. Et je sais que dans le courant de l'année il y a même quelque chose que j'aurais voulu utiliser, qui est sur le site d'ailleurs de *France Parkinson*, et que j'ai pas pu utiliser en raison du logiciel, enfin du, oui enfin on va dire d'un certain type de logiciel qu'il faut avoir et voilà que j'n'avais pas. Et puis c'était quand même compliqué à mettre en place parce que du coup il aurait fallu plus de PC. Bon voilà j'savais pas trop comment le mettre en œuvre, mais ça me faisait vraiment envie, je me suis sentie carrément frustrée d'ailleurs constatant que je pourrais pas l'utiliser.

Le module qu'on fait sur les transmissions ciblées, tu te vois l'utiliser ?

Ah oui ! Oui je l'utiliserai et en plus en général je fais ce cours-là, j'me sens d'autant plus concernée ouais.

Après les séances de conception, penses-tu qu'adopter le e-learning au sein de l'IFSO est une bonne idée ?

Oui. Oui. Evidemment que ça doit pas être le seul moyen d'apprentissage, mais oui. C'est possible que ça en fasse partie comme les cours magistraux, comme d'autres choses. Oui.

Pour la question « pensez-vous qu'adopter le e-learning au sein de l'IFSO soit une bonne idée » du questionnaire envoyé en avril, ceux qui ont répondu « oui » ont donné les arguments suivants : peut faciliter les interactions, ludique et attractif, pour que l'IFSO s'adapte aux nouvelles générations et aux nouvelles manières d'apprendre, pour encourager la mutualisation des séquences entre chaque centre, pour faire varier les supports et outils d'apprentissage. Que penses-tu de ces affirmations ?

Donc qu'est-ce que j'en pense ?

Oui

Je suis d'accord déjà avec la dernière phrase, ça permet de varier les outils, les séquences. C'est intéressant, je pense que c'est intéressant de mutualiser aussi entre IFAS. En tout cas certains outils, puisque c'est un gain pour tout le monde. Et puis, je suis d'accord, enfin forcément ça reprend ce qu'on a, ce qui était dit avant, mais oui ça peut s'adapter aux jeunes générations, mais euh on aura peut-être le handicap des moins jeunes qui vont peut-être moins bien adhérer donc j'attends aussi de voir ce que ça peut, ce que ça peut amener chez les plus âgés. Et puis, il y avait, oui, puis c'est ludique, mais bien sûr. Là je suis d'accord avec l'aspect ludique et que ouais c'est quelque chose aussi qui m'plait, qui m'éduite

Est-ce que tu vois d'autres avantages pour l'IFSO ?

Je pense qu'en terme d'image, ça peut être que positif. En tout cas aujourd'hui. Dans 20 ans on reviendra peut-être des TIC ect donc on verra bien, mais euh, mais euh je pense que c'est un impact positif. Qui est quand même adapté à la société d'aujourd'hui. Parce que c'est essentiel. Alors au niveau de l'institution effectivement c'est l'essentiel de survie hein.

Pour la question « pensez-vous qu'adopter le e-learning au sein de l'IFSO soit une bonne idée » du questionnaire envoyé en avril, ceux qui ont répondu « non » ont donné les arguments suivants : *car il y a une disparité des moyens et niveaux informatiques*. Que penses-tu de ces affirmations ?

Bah ça j'en pense que ça peut se corriger. Donc c'est qu'une question de moyens effectivement là des dirigeants de l'institution.

Comment as-tu perçu ton engagement pendant les séances ?

Pendant les séances de conception ?

Oui

Euh bah je dirais bien moi (**rire**). Voilà après à la mesure de mes capacités, du fait de la découverte aussi. Et puis euh, j'me dis que je n'suis peut-être pas aussi créative que certains qui ont une petite part déjà sur des scénarii, qui arrivent à imaginer bah là ça serait plutôt ça ou plutôt ça. En revanche j'arrive à suivre et puis pour le coup j'ai l'impression que pour le moment j'étais plus sur le contenu, voilà, enfin je me suis plus concernée, enfin pas concernée mais plus active par la question plus des contenus ect. Il m'a semblé être force de propositions. Donc en tout cas il m'a semblé être active et puis bien évidemment (**rire**).

Intention d'usage des TICE en formation

L'implication des formateurs permanents dans la conception d'outils e-learning

Anne-Laure Roger
Sous la direction de Bruno Devauchelle

Résumé

À l'ère du numérique, les TIC font de plus en plus partie des pratiques professionnelles quotidiennes ainsi que des pratiques pédagogiques. Les réformes de la santé (2016) et de la formation professionnelle (2014) entraînent le développement de ces moyens numériques au sein des métiers et des formations du domaine de la santé. Les établissements de formation doivent donc s'ajuster face à ce contexte. C'est le cas de l'IFSO, Institut de Formation en Santé de l'Ouest, organisme de formation dans le domaine sanitaire et médico-social.

Dans ce mémoire nous intéressons à l'attitude face à l'introduction du e-learning dans les pratiques pédagogiques des formateurs permanents d'un organisme encore peu touché par le numérique dans ses formations. Plus précisément, nous souhaitons étudier l'évolution de l'intention d'utiliser ce type d'outils à travers l'implication des formateurs dans la conception e-learning. En nous appuyant sur le modèle TAM de Davis (1989) et ses facteurs de facilité d'utilisation perçue et d'utilité perçue, les résultats ont montré que les formateurs sont prêts à utiliser les outils e-learning dans leurs formations. À condition, toutefois, d'être initiés à leur utilisation, d'adapter ces outils aux apprenants et d'acquérir les moyens matériels nécessaires pour le développement de cette démarche à l'IFSO. Cette étude nous a permis de tirer les facteurs, propres à l'institut, qui ont influencé l'intention d'usage, mais également les freins et les conditions.

Mots-clés : Formation, TIC, conception e-learning, appropriation, attitude, intention d'usage.

Summary

In the Digital era, ICT are taking a big part of the common professional and educational practices. Health reform (2016) and Professional training reform (2014) carry the digital means' development in the domain of Health. Training institutions must adapt to these changes. This is the case of IFSO ("Institut de Formation en Santé de l'Ouest"), a training institution working in the medico-social area.

This dissertation is about attitude as for the introducing of e-learning of the trainer's educational practices in an organization which doesn't use digitals in its trainings. More precisely, it is about the evolution of the behavioral intention to use this kind of tools within the formers' implication in e-learning design. Relying on the TAM (Technology Acceptance Model), an information system theory by Davis (1989) and its perceived usefulness and perceived ease-of-use factors, results show that trainers are ready to use e-learning tools in their trainings. However there are three conditions: They want training on the use of these new tools, they ask that these tools need to be adapted to the learners and they ask for more material resources so e-learning could be implemented at IFSO. This study highlights the factors that have influenced the behavioral intention to use and also the obstacles and conditions.

Keywords : Training, ICT, e-learning design, appropriation, attitude, behavioral intention to use.