

Professions et méthodologies de l'e-Learning: profil évolutif et étude des cas récents

Finalités

Ce projet de recherche répond à deux finalités fondamentales. En effet, enregistrer avec le plus de soin possible le nombre de nouvelles et anciennes professions dans le domaine de l'éducation managérielle, qui sont nées ou se sont transformées à la suite de l'évolution de e-Learning, représentait une première nécessité. La tentative de systématisation est allée au pair avec la tentative de comprendre, avec le plus de précision possible, la nature effective des nouveaux rôles émergents (liés fondamentalement aux nouvelles formes de tutoring, aux nouvelles nécessités méthodologiques imposées par des systèmes et – évidemment – aux nouvelles technologies). Cette finalité générale a mis aussi en lumière plusieurs transformations substantielles à l'encontre desquelles s'orientent les rôles traditionnels qui, de différente façon, opèrent dans le domaine de la formation managérielle: professeurs, "projeteurs" référents des ressources humaines et du développement, consultants, etc.

Outre à cette première finalité, le projet de recherche avait pour but de sonder les transformations que e-Learning a provoqué dans les processus de formation et dans les méthodes de projet concernant son apprentissage. Ce sondage est aujourd'hui plus que jamais objet d'attention car la maturité des technologies et l'expérience acquise en raison de leur utilisation par les entreprises sont en train de créer une unification progressive et une standardisation des systèmes de e-learning design.

Structure

Sous la poussée de ces deux finalités, le projet s'est articulé et structuré autour de trois formes d'étude et d'analyse:

- L' "histoire", c'est-à-dire une reconstruction de l'évolution de la Formation à Distance et de e-Learning,
- Les "histoires", c'est-à-dire le rapport détaillé et documenté de deux projets récents de e-Learning auprès de grandes organisations italiennes,
- Les "gloses", c'est-à-dire une série d'idées sur l'interprétation ressortant des histoires reportées.

L'histoire. Le parcours historique proposé est un essai de lecture de synthèse du processus évolutif qui représente une prémisse inévitable au panorama actuel: nous pensons en effet que l'on ne peut parler de e-Learning qu'à condition d'en connaître les expériences et le parcours des essais qui ont porté des expériences rudimentaires (tout du moins aux yeux d'aujourd'hui) de Formation à Distance et d'autoformation dans l'entrée tumultueuse des technologies de l'information et de la communication. Nous ne pouvons parler de e-Learning sans nous arrêter, même brièvement, sur les modèles psychologiques et d'apprentissage relatif à ces expériences.

Les histoires. La narration peut être une façon de savoir et un mode de communication et, dans ce sens, une approche narrative peut être en mesure d'offrir des "métaphores complexes pour des phénomènes complexes", sans avoir la prétention d'être en compétition avec l'approche logico

scientifique, mais au contraire avec l'espoir de raconter une "bonne histoire"¹⁴. La narration d'une histoire peut ainsi nous aider à comprendre la complexité des événements et du phénomène que nous désirons étudier: le choix des histoires et les modalités de leur narration font ressortir la prise de position de l'auteur et on y retrouve déjà – implicites ou explicites – les gloses et les commentaires, les interprétations et les opinions, trahissant ainsi l'esprit d'une approche narrative. Mais sont aussi souvent à disposition du lecteur les artefacts d'origine dans lesquels on peut relever et évaluer de façon autonome la donnée d'origine.

Les apostilles. Avant tout, l'expression plus correcte serait "glose", mais ce mot a supporté aujourd'hui – surtout dans son dérivé glossaire – une acception un peu différente de l'original car il indique en fait un simple recueil de définitions de mots complexes. Comme on le sait, la glose – ou apostille est à l'origine une annotation interlinéaire ou en marge d'un manuscrit pour illustrer et commenter son contenu. Une forme d'exégèse qui a eu un développement maximum avec les juristes bolonais du XII^{ème} et XIII^{ème} siècle: partant de la simple explication d'un mot jusqu'à l'interprétation critique d'un texte de loi entier, les gloses des glossaires bolonais ont révolutionné le droit et le système des sources juridiques de l'Europe en ce qui a été défini une *Renaissance juridique*. Ces pages ont donc pour objectif de "gloser" certaines histoires de e-Learning en associant à la lecture de documents originaux concernant des projets de e-Learning, des annotations courtes mais aussi des petits "traités" en guise de commentaire et interprétation du texte. Ceci dans l'espoir – ambitieux – de contribuer avec ces gloses à une Renaissance de e-Learning.

Résultats

Les évidences ressortant de l'étude longitudinale de deux "histoires" récentes de projet e-Learning contribuent effectivement à l'enrichissement des taxonomies désormais consolidées en littérature sur les profils et les méthodes de formation dues aux nouvelles technologies, mais font surtout apparaître plusieurs difficultés qui n'ont pas encore été résolues par les modèles d'adoption actuels.

On relève, en particulier, dans une situation critique, le déséquilibre actuel d'un modèle "technology-driven" (la plate-forme technologique détermine tout le cycle de durée de la formation on line, méthodes et objectifs de formation compris) au détriment de formules plus attentives envers l'apprentissage et la capacité de ré-élaboration pragmatique. Ce déséquilibre sera d'autant plus dangereux que ces plates-formes s'attribueront des parcours de formation managérielle et non seulement de technique et de formation.

Cette même technologie se révèle extrêmement coûteuse et les entreprises cherchent souvent, pour cette raison, de trouver des niveaux d'efficacité et de standardisation qui pèsent lourdement sur ces objectifs de formation pour lesquels l'investissement technologique était justifié.

Même la convergence des systèmes LMS (Learning Management System) envers l'atomisation des compétences, la définition de standards de projets communs et l'emphase sur le concept de "modularité" et réutilisation apparaît, dans les cas pris en considération, comme extrêmement compliquée du point de vue pratique et pas aussi efficace que prévu.

La prolifération de nouveaux rôles, à la limite entre formation, méthodologie de l'apprentissage et technologie, crée en outre de nombreuses difficultés dans la compréhension et dans leur correspondance dans les langages respectifs.

¹⁴ L'introduction de Silvia Gherardi à Barbara Czarniawska, *Narrare l'organizzazione*, Edizioni di Comunità, 2000: pages 3-12

L'analyse de la modalité d'utilisation a été particulièrement intéressante car on y relève l'hiatus peut être le plus grand dans la plus grande partie de e-Learning aujourd'hui disponible sur le marché et les attentes de ses utilisateurs. Si en effet d'une part l'entremise des technologies offre à l'utilisateur une plus grande liberté et un espace de manœuvre meilleur par rapport à l'acte de formation traditionnel, de l'autre les systèmes actuels semblent prévus justement pour diminuer le plus possible cet espace discrétionnaire, en sacrifiant l'étude effective des besoins de formation aux obligations méthodologiques impératives des plates-formes. Il en dérive une difficulté substantielle de garantir la participation et – si cela se vérifie de façon constante – d'en mesurer l'apprentissage effectif.

Enfin, les cas démontrent que l'élargissement des figures professionnelles intéressées aux processus de formation à la suite de l'introduction du médium technologique comporte un double défi à la formation traditionnelle: d'une part la nécessité de contraster la réduction à une simple fonction de "content development", ce qui signifie l'antichambre de l'épuisement définitif du rôle s'impose et de l'autre se confirme le besoin de se confronter avec plus de compétence et de capacité d'intégration avec les nouvelles formules et formats technologiques d'apprentissage: une compétence essentielle pour réassurer l'équilibre entre formation "technology driven" et "learning driven".