

## **Cas n°4**

### **Le dispositif de formation ouverte et à distance**

#### **DUSTIC : diplôme universitaire spécialisé dans les technologies de l'information et de la communication**

**Sandra Safourcade**

#### **Introduction**

*La mission – la démarche : Conduite, restructuration et développement du dispositif*

Dans le cadre d'une démarche visant à faire progresser la qualité de la formation et donc son efficacité, nous avons dans un premier temps pris en compte la cohérence et la qualité des choix techniques, pédagogiques et humains. Cette démarche d'ingénierie de formation a été conduite par le service de formation continue de l'université de Toulouse le Mirail dans un contexte où cette formation devait de toute urgence s'adapter à l'évolution des métiers du web et de la formation ouverte et à distance.

*Le plan*

Nous aborderons la présentation et l'organisation du dispositif, les obstacles à son développement et les processus de recherche d'efficacité.

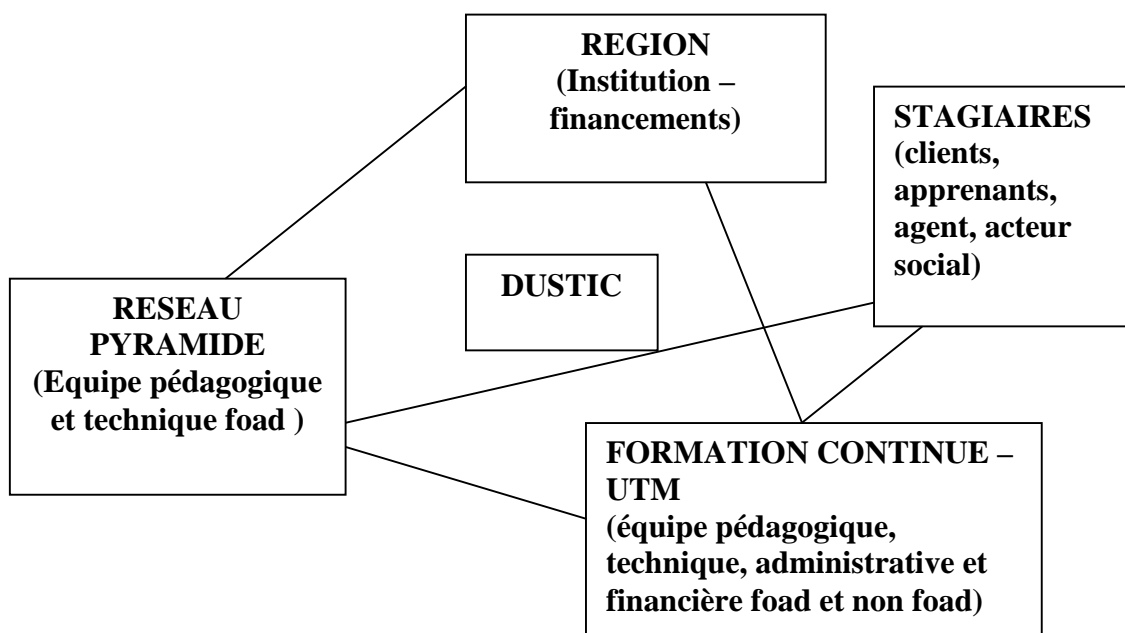
#### **Présentation et organisation du dispositif**

Le DUSTIC est un diplôme universitaire de niveau bac+2, spécialisé en Technologies de l'Information et de la Communication. En terme d'approche professionnelle, c'est une formation qualifiante niveau 3, reconnue dans le programme de qualification professionnelle de la région Midi-Pyrénées. Cette dernière vise l'acquisition de compétences et de connaissances dans la maîtrise des aspects technologiques, pédagogiques et organisationnels des T.I.C.

Le volume horaire de la formation est de 518 heures sur 10 mois dont 140 heures de présentiel 231 heures d'enseignement ouvert à distance et 147 heures de stage professionnel sur 4 semaines.

## Les principaux acteurs de la formation

### Les relations entre les différents acteurs de la formation



### Les objectifs des principaux acteurs

- La région

Elle vise à une meilleure cohésion sociale et cohésion du territoire. Mais également au maintien d'un niveau de qualification (178 millions d'euros à la formation professionnelle et à l'apprentissage) et à favoriser les chances d'accès à la formation, la reprise d'études, le retour à l'emploi

- Le réseau pyramide

Il souhaite apporter une réponse de proximité aux besoins de formation et une offre de formation à distance accessible sur l'ensemble du territoire. 14 sites implantés sur le territoire de Midi-Pyrénées et tous sont équipés d'un dispositif commun.

- L'université

Elle vise à mener les stagiaires au niveau bac+2 (élever le niveau de culture générale, apporter des savoirs académiques). Mais également à professionnaliser les stagiaires (mettre en adéquation l'offre de formation aux besoins du marché de l'emploi) et construire des compétences.

## **Le déroulement de la formation**

La formation se déroule sur deux semestres incluant un tronc commun et deux options au choix

### *Le tronc commun*

Il vise à des connaissances larges dans le domaine des TIC.

*Les réseaux, les bases de données, internet, foad, communication, démarche de projet, techniques du multimédia, création et gestion d'un site web, droit et informatique*

### *L'option animateur web*

Elle vise les fonctions d'animateur local de site web. (*maîtrise des outils de développement web, graphisme d'un site web, intégration des médias, ergonomie d'un site, atelier de création d'un site, gestion d'un site, hébergement, nom de domaine et référencement, intranet et extranet outils de communication*)

### *L'option tuteur pédagogique*

Elle vise les fonctions de tutorat ou de correspondant pédagogique local dans les dispositifs de la formation en ligne (*la formation à distance, les situations pédagogiques, les ressources pédagogiques de la FOAD, les outils de développement multimédia, atelier de création d'un module multimédia de FOAD, approfondissement sur les situations pédagogiques, pratique des ressources pédagogiques de la FOAD au travers de la problématique de l'évaluation, atelier de conférence en ligne, approfondissement sur la communication*)

## **Les métiers visés**

Le DUSTIC répond aux besoins des entreprises, administrations et associations en personnel qualifié pour tenir un rôle de référent quant à l'introduction, le développement et la valorisation des technologies de l'information et de la communication. Cela recouvre

- La gestion des ressources matérielles et logicielles incluant la maintenance de premier niveau. Expertise internet développement /adaptation des ressources ; élaboration de cahier des charges ; suivi des prestations externes
- La gestion informatisée et valorisation de l'information spécifique au secteur d'activité : conception et réalisation de produits locaux (bases de données, site web, intranet, présentations multimédias,...)
- La promotion et valorisation des nouvelles technologies : formation du personnel et des usagers, animations, application des TICE à la formation.

## **L'accès au diplôme**

Les salariés peuvent accéder au diplôme dans le cadre d'un plan de formation ou d'un congé individuel de formation

Les demandeurs d'emploi dans le cadre de la politique de formation régionale.

### *Les pré-requis*

Bac ou diplôme d'accès aux études universitaires  
Compétences de base en informatique  
Culture de l'internet  
Visibilité d'un projet professionnel  
Autonomie et capacité à la prise en charge de ses projets

### **Organisation pédagogique**

Le DUSTIC est une formation de type hybride avec une alternance de cours en présentiel et en distanciel via la plate-forme pyramide.

Des regroupements d'une semaine par mois à l'université avec les formateurs.

#### *Les séances en distanciel*

5 modalités de séances en distanciel: les visio conférence (VIS), les téléprésentation (TLP), les télé-tutorat (TLT) (suivent les visio et les TLP), les autoformations tutorées (AFT), les autoformations simple (AFS).

- Les visio conférence et les téléprésentation ont lieu depuis le site central pyramide. Les apprenants sont sur les sites régionaux dans lesquels ils sont inscrits
- Les AFT et AFS ne nécessitent pas une présence sur les sites. Formateurs et apprenants peuvent conduire et suivre la séance depuis leur ordinateur connecté à internet.

La télé présentation utilise deux moyens de communication, la conférence téléphonique qui permet une libre expression entre les stagiaires et leur formateur et un logiciel de télé présentation qui permet la diffusion synchrone d'un cours à distance avec transmission de la voix et des diapositives du formateur.

Le télé tutorat et l'autoformation tutorées sont des dispositifs synchrones qui permettent aux formateurs de gérer l'interaction avec les apprenants sous forme de travaux dirigés à distance ou de mettre en interaction les apprenants entre eux ou avec un tuteur.

Le tutorat et autoformation tutorées sont des situations pédagogiques qui amènent chaque stagiaire à nouer une relation personnelle avec son formateur ou avec son tuteur. Les séances peuvent être soit collectives avec la gestion par le tuteur d'un débat, d'un échange entre les apprenants eux-mêmes soit individuelle avec la mise en place entre le tuteur et l'apprenant d'un contrat didactique spécifique.

### **La plate-forme**

Outil de communication, plate-forme de e-learning, elle permet le suivi des activités pédagogiques, l'accès aux ressources et à un espace dédié au stagiaire et au formateur par un identifiant et un mot de passe.

#### *Les rubriques de la plate-forme*

Actualités, agenda, guide en ligne, forum et annuaire

La plate-forme de l'université (iris) est serveur, une chaîne éditoriale permettant la création de ressources numérisée et facilitant le séquençage des cours et la protection des ressources.  
Les cours sont produits sur IRIS et versés sur la plate-forme pyramide.  
La plate-forme pyramide est « purgée » chaque année par pyramide.

## **Les obstacles à l'efficacité**

### *Analyse qualitative*

- Les métiers visés

#### *Les métiers du web*

Le marché de la formation aux différents métiers du web rencontre la concurrence des organismes de formation et des niveaux de formation de bac à bac +5

La spécificité et la grande étendue des champs possibles dans ces métiers fait qu'il est difficile de former dans tous les domaines.

L'évolution rapide du marché du travail entraîne une évolution des besoins en formation.

Nous sommes actuellement dans une période charnière entre des métiers d'animateur cyberbase qui tendent à disparaître et des métiers très spécifiques du web.

#### *Les métiers de la FOAD*

Ces métiers ne sont pas encore stabilisés. Un besoin réel est exprimé mais un mode d'organisation de ces métiers est non assumé où les missions ne sont pas assimilées à la création d'un poste.

## **Etude de la pertinence d'une formation ouverte et à distance dans le domaine des technologies de l'information et de la communication à l'université – Les obstacles**

### *Les formateurs enseignants de l'université*

- La formation des formateurs à la formation ouverte et à distance
- Les compétences spécifiques des formateurs aux TIC
- La vision du marché de l'emploi des TIC et l'adaptation des contenus
- La disponibilité
- Prise en considération de leur engagement dans le développement de compétences professionnelles.

### *Les formateurs professionnels*

- La formation à la foad
- Les exigences d'un diplôme universitaire (les méthodes pédagogiques, le niveau bac+2, l'évaluation)
- La disponibilité

La cohésion et le travail en équipe des formateurs

Les variations intra et interindividuelles des pratiques foad des formateurs

### *Les apprenants*

La gestion de l'hétérogénéité

### *Les pratiques de la FOAD*

Les pré-requis de l'entrée en formation  
La construction de leur projet professionnel  
L'organisation du rythme personnel de travail

*Les contenus : spécificité du champ des TIC*

Une évolution des contenus et une mise à jour régulière sont nécessaires.

*Niveau des contenus*

Redondance et ampleur des contenus

*Les regroupements*

- Sécurisants
- Rompre l'isolement
- Développer les relations de groupe

### **Difficultés générales et autres difficultés**

- Absence de participants (non participation)
- Bug technique
- Un cours inadapté ou avec des erreurs
- Des participants novices, pas familiers avec l'ordinateur
- Hétérogénéité des niveaux
- Contexte de résistance au changement
- Monopolisation de la parole par un participant
- Agressivité
- La solitude du tuteur
- Suractivité du groupe
- La plate-forme indisponible

### **Processus de recherche d'efficacité: Démarches qualité mises en œuvre dans le cadre de la formation**

- Les formateurs
  - La formation des formateurs à la foad
  - Les pratiques tutorales
  - Les pratiques collaboratives
  - Le recrutement de formateurs spécialisés foad et TIC

- Les apprenants

Mise en place du suivi individualisé

Le niveau hétérogène en cours de formation peut être géré par la structuration de la formation autour d'un projet professionnel personnel pour chaque stagiaire. Ce dernier met la barre à la hauteur qu'il le souhaite et le tuteur en formation valide la teneur et les objectifs du projet. Une fois ce projet validé il sert de squelette et de fil conducteur tout au long de la formation.

Accompagnement au projet professionnel par une équipe (tuteurs spécialisés dans les contenus, conseillers d'insertion professionnelle)

Approche méthodologique de la foad en début de cursus

## Développement du module professionnalisation

Alternance plus fréquente des approches théoriques et culturelles et des habiletés techniques

- Contenus

Impression des cours (lecture écran difficile)

Analyse des contenus des cours

- Analyse des pratiques tutorales

### *Mission de communication avec les apprenants*

Dans sa mission d'échange synchrone avec les stagiaires et les formateurs, ce dernier informe collectivement les différents acteurs des éléments favorisant le bon déroulement de la formation.

Dans sa mission d'échange asynchrone, il échange de manière individuelle avec les différents acteurs afin de répondre à des problématiques personnelles.

Ce qui nécessite

- Activer et maintenir de façon permanente la communication auprès de l'ensemble du réseau d'acteurs afin que les informations soient mises en lien, accessibles et compréhensives par tous.
- Formaliser les écrits de façon objective afin qu'il n'y ait pas d'interprétation erronée de l'information.
- Connaître et anticiper les périodes difficiles de formation afin d'affronter les aspects psychologiques de la formation des stagiaires et les comportements de ces derniers. Il doit rassurer et resserrer le lien avec les acteurs tout en restant objectif, clair et rigoureux.

### *Mission « favoriser le processus enseignement-apprentissage »*

#### Accompagner les formateurs dans le processus enseignement

dans

- la revisite des contenus et de leur découpage, les modalités d'enseignement à distance
- La prise de conscience aux formateurs que la gestion de l'activité pédagogique et relationnelle à distance est différente de celle en présentiel

#### Accompagner les stagiaires dans le processus d'apprentissage

L'enseignement à distance suppose que les ressources pédagogiques sont installées sur une plate-forme et accessibles de façon permanente. Des difficultés relatives à l'équité de l'apprentissage, à la lecture écran des cours mises en ligne, aux problèmes de connexion et à l'absence d'ADSL dans certaines zones peuvent surgir. Tous les stagiaires ne peuvent pas exploiter les ressources de la même manière. Certains les imprimeront et d'autres n'en n'auront pas la possibilité. La lecture écran devient rapidement fatigante et le temps consacré à l'acquisition de ces connaissances risque d'être réduit. Le tuteur reste également impuissant face aux problèmes de connexion internet et aux zones non équipées d'ADSL. De ce fait, le tuteur doit fournir aux stagiaires les supports papier des ressources de la plate-forme.

*Mission « favoriser l'utilisation optimale des plates-formes techniques »*

Elles sont pour le tuteur le moyen d'avoir une vision de la formation et de son déroulement. En effet, par l'intermédiaire de ces dernières le tuteur peut avoir accès à une quantité d'informations lui permettant de savoir comment se porte la formation et ses acteurs. L'accès au planning, aux ressources, aux échanges entre les formateurs et les stagiaires et entre ces derniers, les données statistiques relatives aux temps de connexion des stagiaires et des formateurs, à la mise en ligne de nouvelles ressources, à la refonte et à l'actualisation de ces dernières. Il est difficile dans le cadre d'une formation à distance pour le tuteur d'avoir une vision directe de la formation et l'ensemble des indices qu'il pourra prélever lui permettra d'appréhender et d'anticiper des effets néfastes au bon déroulement de la formation et à l'acquisition des connaissances et des compétences des stagiaires.

*Mission « favoriser la maîtrise des contenus »*

Lorsque le tuteur n'a pas la compétence de maîtrise des contenus de formation, il est cependant le seul à maîtriser l'articulation logique des contenus et les grands axes de ces derniers. Il connaît le poids des connaissances enseignées dans l'acquisition des compétences professionnelles visées. Il favorise la prise de distance des stagiaires dans la compréhension du métier visé en lien avec les contenus de formation apportés. Le tuteur accompagne les stagiaires tout au long de leur recherche de stage et de l'effectuation de ce dernier. Il sert d'interface entre l'organisme de formation et l'entreprise d'accueil des stagiaires et se situe dans une visée explicative des écarts existants entre les compétences acquises en fin de formation et les compétences requises par l'emploi. Il favorise l'adaptation au terrain en mettant en exergue les contenus de formation liés aux missions de stage.

*Mission « gérer les conditions psycho affectives et sociales de l'apprentissage »*

Tout en faisant preuve de rigueur et d'objectivité, le tuteur de formation doit favoriser le développement de conditions psycho affectives sereines des stagiaires. En effet, les stagiaires de la formation sont généralement des adultes en reprise d'étude et la période de formation peut être vécue difficilement sur ce point de vue. Le temps d'adaptation à la formation, la reprise de l'activité intellectuelle, le travail de distanciation et de remise en cause, la période des examens et la recherche de stage sont des temps forts de la formation lors desquels les réactions des stagiaires peuvent varier. Le tuteur doit alors faire preuve d'objectivité affective et avoir une relation d'empathie envers les stagiaires tout en faisant prendre conscience aux stagiaires que ces périodes favoriseront l'acquisition de compétences transversales et comportementales personnelles et professionnelles.

Nous retrouvons ainsi quatre champs :

Le cognitif qui renvoie au contenu disciplinaire, au soutien méthodologique des apprenants qui vise à leur faciliter la mise en œuvre de stratégies d'apprentissage.

Le socio-affectif qui regroupe les interventions du tuteur visant à lutter contre le sentiment d'isolement de l'apprenant.

Le motivationnel qui vise à encourager la persévérance à la formation et à prévenir l'abandon.

Le métacognitif qui renvoie à l'ensemble des activités que l'apprenant devrait réaliser pour avoir un regard distancié sur sa formation.



Le tuteur active et mobilise, à son tour, un ensemble de ressources qui relèvent de compétences acquises tout au long de son expérience personnelle et professionnelle et de son parcours de formation.

### **Les démarches qualitatives futures et les processus d'efficacité en perspective**

- Le recrutement

Mise en place de questionnaires et d'entretiens de pré-requis à la formation concernant les compétences en TIC et le profil d'apprentissage des futurs stagiaires (auto diagnostic)

#### *Avant le début de la formation*

- Acquisition de savoir faire dans l'utilisation des ressources médiatisées
- Aide à l'équipement technologique individuel (même standards de qualité – réduire les disparités en terme d'équipements)

#### *Durant la formation*

- Grilles d'observation des stagiaires en présentiel
- Enregistrements des échanges asynchrones et synchrones avec les formateurs, les tuteurs, les pairs
- Journaux de bord tenus par les apprenants et portfolio compétence
- Travail effectué en ligne
- Introduction d'ateliers de pratiques (réalisation d'un projet d'année – inscription des stagiaires à un projet sur l'année et aide d'intervenants spécialisés).

#### *Les projets*

- Création d'un cursus licence 'concepteur médiatique'
- Master ingénierie de la formation FOAD
- Rattachement du DUSTIC aux sciences de l'éducation
- Développement des partenariats professionnels

### **Conclusion**

En dépit des efforts mis en place pour améliorer l'efficacité de la formation, cette dernière se trouve au croisement d'une demande institutionnelle visant l'efficience et une recherche action des enseignants et des tuteurs visant la consolidation des innovations. Le suivi personnalisé des stagiaires et l'accompagnement dans la construction de leur projet professionnel respectif nécessitent un investissement lourd de la part du tuteur. Ce suivi ne peut concerner plus d'une vingtaine de stagiaires pour chaque promotion. Le rapport entre le temps passé dans ce suivi et le nombre de stagiaire nécessite de la part de l'institution une reconnaissance du poste et de la fonction de tuteur. L'atteinte des objectifs visés par une formation d'adultes conduite par plusieurs acteurs institutionnels remet en cause le choix de ces objectifs. Visent-ils l'employabilité, l'acquisition de compétences, le développement de ces dernières, l'accès à la formation pour tous ? L'efficacité d'un dispositif passe alors par le choix d'objectifs communs et un mode de recrutement adapté aux objectifs visés.

Le terme dispositif recouvre aussi bien le dispositif technique en lui-même que les acteurs qui dépendent de ce dernier. L'efficacité passe alors par une prise en compte des différentes interactions qui composent le système d'enseignement-apprentissage dans le cadre d'une formation ouverte et à distance. Ce dernier doit fondamentalement considérer le contexte dans

lequel se déroule la formation comme un élément essentiel de l'atteinte de cette efficacité. Ce contexte met en exergue plusieurs variables avec lesquelles apprenants, formateurs, techniciens et responsables pédagogiques doivent en mesurer les effets.

## **Bibliographie**

- ALAVA, S. (1999). Pratiques étudiantes médiatisées : entre autoformation et laisser-faire In : GLIKMAN, V. *Médias et formations ouvertes : recherches sur le point de vue des usages*. Paris : INRP.
- ALAVA, S. & SAFOURCADE, S. (2008). Approche qualitative du rôle du tuteur de formation ouverte et à distance dans l'enseignement supérieur. In Charnet, C., Gherzi, C., Monino, J-L. (Ed), *Actes du 25<sup>e</sup> congrès de l'AIPU « Le défi de la qualité dans l'enseignement supérieur » Vers un changement de paradigme*. Montpellier.
- ANNOOT, E. & POTEAUX, N. & MARCHAT, J.F. (2003). Regards de tuteurs. *Recherche et formation*, 43, 47-63.
- BRU, M. & MAURICE J.-J. (2001). *Les pratiques enseignantes : contributions plurielles*. Toulouse : Presses universitaires du Mirail.
- BRU, M. (1991). *Les variations didactiques dans l'organisation des conditions d'apprentissage*. Toulouse : Editions Universitaires du Sud.
- DENIS, B. (2003). Quels rôles et quelle formation pour les tuteurs intervenant dans des dispositifs de formation à distance ? *Revue Savoirs et distances*, 1, 16-24.
- FREDY-PLANCHOT, A. (2007). Reconnaître le tutorat en entreprise. *Revue CAIRN*, 175.
- PERAYA, D. (mai-juin 1993). Les formes de la communication pédagogique médiatisée : le socio-éducatif et le didactique. *Journal de l'enseignement primaire*.
- PERAYA, D. (1994). Formation à distance et communication médiatisée. *Recherches en Communication*, 1, 147-157.
- RODET, J. (2007). *Tuteur à distance entre fonction et métier*. Centre INFFO : <http://www.centre-inffo.fr/Tuteur-a-distance-entre-fonction.html>