



Cours E-Services

Chapitre 3 : E-Learning (Partie2)

Faïçal Felhi

felhi_fayssal@yahoo.fr

Quand choisir l'e-learning ?

Face au développement de ce nouveau mode d'apprentissage, l'idée n'est pas de se dire si l'on est 'pro' ou 'anti' e-learning. Il s'agit surtout de pouvoir choisir ce mode de formation quand il est opportun en fonction des caractéristiques de la formation à donner et des activités que vous souhaitez proposer aux apprenants.

- × **Un grand nombre d'employés à former**
- × **Des apprenants dispersés géographiquement**
- × **Des apprenants qui ont des niveaux de compétences très hétérogènes**
- × **Des apprenants peu disponibles à des créneaux horaires fixes**
- × **Vous souhaitez former chaque nouveau collaborateur de votre entreprise**
- × **Peu de formateurs disponibles dans le domaine**

Conception d'un e-learning.

Dans l'optique de concevoir un cours e-learning, voici les étapes à suivre et à formaliser dans un cahier des charges :

1. **L'analyse des besoins**
2. **La définition des objectifs pédagogiques**
3. **Le choix des modalités de la formation à mettre en place**
4. **Le choix des méthodes pédagogiques à mettre en place**
5. **Le choix des activités pédagogiques**
6. **Le choix des orientations techniques** (Ces choix ne sont en général pas uniquement du ressort du formateur. Ils doivent se faire en accord avec toute l'équipe de formation, en fonction des choix faits dans la conception pédagogique, et avec l'équipe informatique)
7. **Le suivi de la formation**

Les causes d'échec du e-learning

- **Ne pas penser la scénarisation pédagogique du cours avant la réalisation technique.** Vous risqueriez ainsi de créer des contenus ne visant pas d'objectifs pédagogiques définis et pas cohérents vis-à-vis des objectifs de formation.
- **Ne pas prendre en compte les différents acteurs de la formation dès sa conception.**
- **Ne pas instaurer de suivi des apprenants.** Le fait de se sentir soutenu est l'un des éléments principaux de la motivation des apprenants. S'ils se sentent seuls et ne savent pas où trouver les réponses à leurs questions, ils risquent d'abandonner leur formation.

Les causes d'échec du e-learning

- **Choisir le e-learning pour le seul motif que c'est à la mode.** Si l'effet de mode est le seul argument qui vous motive et que vous n'avez pas évalué l'implication que cela demande, il y a de grandes chances pour que la formation n'aboutisse pas à ce dont vous aviez rêvé.
- **Pour la première formation que vous allez concevoir, voir trop grand et risquer d'être maîtrisé par un projet de trop grande ouverture.** Mieux vaut mettre en place une formation peut être moins ambitieuse (médias, contenus...).
- **Mettre en place une solution technique trop complexe :** c'est la solution qui doit s'adapter (au mieux) au niveau d'utilisation de l'outil informatique de l'apprenant et non l'inverse

La relation « enseigner/apprendre »

- **L'interrogation qui revient souvent chez les formateurs est « comment être sûr que le message passe bien ? que l'on dit tout ce qu'il faut, afin qu'il n'y ait pas d'incompréhension ? »**
A ces questions, le principal conseil que nous pouvons vous donner est de bien formaliser la formation avant de commencer sa médiatisation. Il s'agit d'analyser le contexte, le public et de définir les objectifs de chaque module.
- De plus, ces objectifs explicités directement dans le cours permettent aux apprenants de bien cibler les compétences qu'ils acquerront grâce à la formation.

La relation « enseigner/apprendre »

- La relation formateur-apprenant est différente en e-learning. Le formateur doit structurer des séquences de formation afin de donner à l'apprenant une idée du chemin à parcourir et il doit anticiper les réactions et les stratégies d'acquisition des savoirs par l'apprenant.
- Pour l'apprenant, il s'agit de bien définir avec lui les règles dès le début de la formation et de bien préciser qu'il peut compter sur un tuteur.

La motivation des apprenants

- ✘ Afin de motiver les apprenants dans leur formation, il faut qu'ils se sentent soutenus, guidés et aidés en cas de difficulté, et qu'en cas de question, ils aient rapidement une réponse.
- ✘ **Ils ne doivent pas se sentir seul face à leur formation !** En effet, même si c'est physiquement le cas (l'apprenant est seul devant son ordinateur), les apprenants doivent savoir que quelqu'un est disponible en cas de besoin. S'ils ne comprennent pas un contenu et que personne ne peut leur apporter de réponse, alors il y a un risque de démotivation pour la suite de la formation, pouvant aller jusqu'à son abandon.

La motivation des apprenants

- ✘ **Le risque d'abandon (par découragement) est un risque réel dans les formations à distance.** Pour le freiner, l'aspect motivationnel est un facteur essentiel à prendre en compte dans la mise en place du dispositif de votre formation.
- ✘ **Aussi, selon le profil de vos apprenants, vous devrez adapter votre suivi.** Par exemple, si les apprenants suivent pour la première fois une formation en ligne, vous devrez être plus présent au départ afin de leur donner les bonnes pratiques de formation.

Les règles d'or du e-formateur

- ✘ Elaborez une stratégie de formation et faire un plan de votre enseignement.
- ✘ Scénarisez le processus d'apprentissage et détaillez les objectifs de formation.
- ✘ Formalisez au maximum tous vos contenus de cours et adaptez les supports de votre formation pour la formation en ligne.

Les règles d'or du e-formateur

- ✘ Placez l'apprenant et non les technologies au centre du processus ; c'est l'application qui doit se mettre au niveau des utilisateurs et non l'inverse.
- ✘ Granularisez les contenus.
- ✘ Profitez des possibilités du e-learning et du multimédia (interaction, animation, variation des médias...) pour ajouter une plus-value à votre formation.
- ✘ Pensez au suivi des apprenants et soyez à leur écoute.

Comment apprendre en ligne

Une formation suivie à distance n'est pas comparable à une formation suivie en présentiel. **A distance, vous êtes maître de votre apprentissage et autonome.**

Les éléments suivants sont déterminants pour la bonne réussite d'une formation en e-learning:

- **La planification de la formation**
 - Libérez-vous du temps et bloquez-vous des dates et heures dans votre agenda.
 - Préférez des moments où vous êtes peu sollicité.
- **Préparez votre agenda d'apprentissage à distance dès le début de votre formation.**
 - Réservez-vous 15 minutes chaque jour pour consulter les messages éventuels lorsque des outils de travail collaboratif sont utilisés.

Comment apprendre en ligne

- **L'organisation de votre environnement**
 - La formation en ligne demande, de façon générale, un niveau de concentration supérieur à la formation présentielle.
 - Prévenez votre entourage pour ne pas être interrompu lors d'une séance de formation.
- **Ne faites pas durer vos séquences de formation plus d'une heure.** Au-delà, vous ne serez plus concentré et vous ne retiendrez pas ce que vous aurez vu.
- **Prenez des notes** si vous le souhaitez, après avoir imprimé les contenus, comme pour un cours en présentiel. En effet, la lecture sur écran fatigue vite les yeux.

Comment apprendre en ligne

- **Faites une fiche de synthèse à la fin de chaque unité d'apprentissage.** Cela vous permet de revoir ce que vous avez appris et d'identifier les points que vous n'auriez pas compris.
- **Utilisez des aides visuelles si la formation comporte beaucoup de texte.** Si c'est possible schématisez ce que vous lisez, cela peut vous aider à mieux mémoriser qu'en lisant simplement du texte.
- **La prise d'engagement, soyez actif, travaillez régulièrement** et ayez une certaine auto-discipline.
- Ne ratez pas les séances en salle ou synchrones à distance, le cas échéant.

Les facteurs d'échec de l'apprentissage

- **Des séquences de formation trop longues**
 - Ne restez pas connecté plusieurs heures consécutives
 - Ne réalisez pas toutes les activités en une fois
 - Ne lisez pas tout le contenu de formation en une seule journée
 - En effet, cela ne vous donne pas le recul nécessaire pour réfléchir à votre apprentissage. Apprendre demande du temps. Prenez-le et organisez-le !

Les facteurs d'échec de l'apprentissage

- **Une mauvaise organisation de votre travail**
 - N'attendez pas la veille d'une séance en salle (s'il y en a une de prévue dans votre formation) pour consulter vos messages ou réaliser les activités qui vous sont demandées
 - Ne reportez les choses au lendemain, car elles s'accumuleront et cela contribuera à vous démotiver.
- **Un manque de motivation**
 - Motivez-vous. Pourquoi voulez-vous apprendre ? Que voulez-vous réussir grâce à votre apprentissage ? Si vous ne savez pas pourquoi vous voulez apprendre, vous vous laisserez plus facilement distraire
 - N'abandonnez pas dès que vous êtes face à une tâche difficile.
 - Tout le monde est capable d'apprendre les mêmes choses.

Les facteurs d'échec de l'apprentissage

- **La mise de côté des concepts non compris**

- Posez des questions lorsque vous avez des soucis de compréhension
- N'attendez pas la séance en salle pour clarifier certains points.
- Cela risque de freiner l'apprentissage des concepts suivants. Lors d'une formation en présentiel, on peut poser directement la question. En e-learning, la réponse peut être différée, d'où le risque de ne pas la poser ou d'attendre la séance en salle, s'il y en a une de prévu. Vous pouvez aussi vérifier sur le forum (s'il y en a un) si une réponse n'a pas déjà été apportée.

- **Le manque de communication**

- Posez des questions à votre tuteur
- Echangez avec les autres apprenants.
- Une formation en e-learning ne signifie pas que vous êtes seul face à votre ordinateur. En principe, vous avez un tuteur qui est là pour vous soutenir et selon le cas vous pouvez aussi échanger avec d'autres apprenants et travailler de manière collaborative.

Les outils du e-learning

- ✗ **Le mode synchrone** permet de communiquer en temps réel avec votre tuteur et/ou les autres participants de la formation. Pour cela, il est possible d'utiliser entre autres, les éléments suivants :
 - **Chat** : outil de communication instantanée, via la plate- forme de formation ou avec un autre système de chat, comme par exemple MSN Messenger.
 - **Webcam** : caméra vous permettant de voir vos interlocuteurs et d'être vu, lorsque vous communiquez sur Internet.
 - **Micro** : outil vous donnant la possibilité de parler avec vos interlocuteurs, à distance, via votre ordinateur.
 - **Partage d'applications** : outil grâce auquel vos interlocuteurs voient ce qui apparaît sur votre écran d'ordinateur et vice-versa.
 - **Fonctionnalités de prise en main à distance** : outil de prise de contrôle d'un ordinateur à distance.
 - **Tableau blanc** : tableau qui est représenté sur votre écran d'ordinateur et que vous pouvez partager avec vos interlocuteurs.
 - **Téléphone** : ce n'est peut-être pas l'outil auquel on pense le plus pour une formation en e-learning, mais cela peut aussi être utilisé pour communiquer

Les outils du e-learning

- ✘ **Le mode asynchrone** permet de communiquer en temps différé avec votre tuteur et/ou les autres participants de la formation. Pour cela, il est possible d'utiliser entre autres, les éléments suivants :
 - **Forum** : permet d'échanger des messages ou des questions avec le(s) tuteur(s) et les autres participants à la formation. Ce que vous écrirez sur le forum est visible par tous:
 - **E-mail** : permet de communiquer avec une ou plusieurs personnes. Pour communiquer avec plusieurs personnes, il est d'ailleurs possible de créer des listes de diffusion.
 - **Partage de documents** : permet de mettre des documents à disposition de tous les participants de la formation. Cela leur permet aussi lors de travaux en commun d'avoir un endroit où mettre leurs fichiers partagés sur lesquels ils travaillent.
 - **SMS** : permet d'échanger des messages ou des questions avec le(s) tuteur(s) et les autres participants à la formation.

Les règles d'or de l'e-apprenants

- Maintenez votre motivation.
- Fixez-vous des objectifs précis.
- Communiquez avec vos pairs.
- Planifiez votre travail.
- Connectez-vous régulièrement à la plate-forme.
- Posez des questions à votre tuteur.
- Soyez courageux face aux aspects techniques.