

Entre présence et distance

L'Enssib à l'ère de l'e-formation

L'École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques s'est investie dès 2000 dans les technologies de l'information et de la communication pour l'enseignement, à travers des projets relevant de l'enseignement à distance, ou de ses avatars, tour à tour nommés *e-learning*, NTE, FOAD, enseignement numérique, e-formation. Expérimentaux au départ, ces projets ont rapidement eu un impact sur l'ensemble des formations de l'école, y compris en présentiel¹.

Marianne Follet

École nationale supérieure
des sciences de l'information
et des bibliothèques
marianne.follet@enssib.fr

Cette valse terminologique, que l'on retrouve dans tous les établissements d'enseignement qui se sont lancés dans l'aventure, traduit bien les évolutions d'un champ en pleine définition. Il ne s'agira pas d'en rendre compte ici, mais d'essayer de relater comment l'Enssib a intégré cette question dans ses formations, et comment celles-ci s'en sont trouvées fertilisées.

Des formations « hybrides »

L'enseignement à distance a d'abord naturellement été expérimenté à l'Enssib par la formation continue, pour répondre aux besoins de ses publics éloignés, demandeurs de formules moins coûteuses en termes de déplacements. Mais, peu à peu, les formations initiales ont également bénéficié des apports des Tice, au sein de différents contextes où la question de la distance était moins prégnante.

Viviane Glikman, spécialiste de la FOAD, met l'accent sur cette « *imprégnation réciproque du présentiel et de la distance* [qui] *tend peu à peu*

*à constituer un continuum. [...] On peut ainsi imaginer qu'à terme [...] la distinction traditionnelle entre formation présentielle et formation à distance s'estompera au profit de nouvelles formes hybrides d'enseignement et d'apprentissage, faisant de plus en plus appel aux technologies de l'information et de la communication*² ».

C'est donc toute cette palette de formations dites mixtes ou hybride³ qu'embrassera cet article qui, après avoir traité de la question de la plus-value de ces dispositifs, présentera une typologie des réalisations de l'Enssib, pour souligner ensuite les questions que leur mise en œuvre a suscitées.

2. Viviane Glikman, *Des cours par correspondance au « e-learning » : panorama des formations ouvertes et à distance*, Paris, Puf, 2002, p. 58.

3. On retrouve cette notion d'hybridation au cœur de la définition de la FOAD : « *Hybridation entre des activités en présentiel et des activités à distance, basée sur une alternance de situations d'apprentissages complémentaires en termes de temps, de lieux, de médiations pédagogiques humaines et technologiques, et de ressources. Une formation ouverte et/ou à distance est un dispositif souple de formation organisé en fonction de besoins individuels ou collectifs (individus, entreprises, territoires). Elle comporte des apprentissages individualisés et l'accès à des ressources et compétences locales ou à distance. Elle n'est pas exécutée nécessairement sous le contrôle permanent d'un formateur.* » Définition de la circulaire DGEFP n° 2001/22 du 20-07-01. www.educnet.education.fr/bd/competice/superieur/competice/boite/glossaire_f.php [en ligne, consulté le 18 juillet 2007]

Lecture des sigles

EAD	enseignement à distance
FOAD	formation ouverte et à distance
NTE	nouvelles technologies éducatives
TIC	technologies de l'information et de la communication
Tice	technologies de l'information et de la communication pour l'enseignement

1. Le terme « présentiel » désigne le moment où les personnes qui suivent une formation sont réunies dans un même lieu avec un formateur, en opposition au « distanciel » où l'enseignement se déroule à distance.

Titulaire du diplôme de conservateur en tant qu'élève associée, **Marianne Follet**, après avoir occupé un poste de documentaliste dans le privé, a été chargée de formation au sein du service formation continue de l'Enssib, où elle est désormais responsable du service TIC. Elle a coécrit plusieurs articles, notamment pour la revue *Information Science for Decision Making*. Elle participe entre autres à l'équipe de recherche lyonnaise en information et communication ELICO.

Les Tice, pour quelle plus-value ?

Effet de mode, supplément d'âme ou réelle valeur ajoutée... que peuvent donc bien apporter à l'enseignement les technologies de l'information et de la communication ?

Flexibilité spatiale et temporelle

Dans le cas des publics distants ou empêchés, la réponse est simple : les Tice leur permettent de suivre une formation en s'affranchissant des contraintes spatiales et temporelles, reprenant ainsi le flambeau cours par correspondance.

C'est ce qui motive l'Enssib à proposer des formules à distance pour ses publics de formation continue : les professionnels en poste ont de plus en plus de mal à s'absenter de leur établissement plus de trois ou quatre jours consécutifs, ce qui n'est pas toujours suffisant lorsqu'il s'agit d'atteindre un objectif pédagogique complexe. Dans ce cas, la mise à distance d'une partie de la formation permet d'en augmenter la durée sans allonger les temps de déplacement.

Cette flexibilité présente aussi un intérêt certain pour les étudiants en formation initiale, en leur offrant la possibilité d'accéder à des ressources en ligne lorsqu'ils sont éloignés de l'Enssib, dans le cadre de l'alternance ou des stages.

Vers des méthodes pédagogiques actives

Mais ces technologies viennent aussi enrichir le dispositif de forma-

tion. Si les temps où l'enseignant et l'apprenant⁴ sont rassemblés en un même lieu constituent les moments-clés de la formation, la mise en ligne d'une partie de celle-ci « doit s'inscrire dans une logique de complément ou d'optimisation des phases de formation en face-à-face pédagogique classique⁵. »

Centrale pour l'Enssib qui enseigne aussi bien des savoirs que des savoir-être, dans une logique d'appropriation de compétences professionnelles, cette

Tour à tour casier
et panneau d'affichage,
l'intranet pédagogique
a très vite été amené
à jouer un rôle
de « passerelle » entre
les temps de formation
en présentiel et leur
prolongement à distance,
en amont et en aval
du face-à-face

question peut s'aborder de différentes manières en fonction du scénario retenu : soit le face-à-face est réservé à une transmission de savoirs, dont la mise en application par les apprenants se fait ensuite à distance ; soit, au contraire, les apprenants arrivent en cours en ayant assimilé en amont les notions théoriques indispensables et peuvent directement passer à des

4. Apprenant : terme générique utilisé pour désigner toute personne en situation d'apprentissage, que ce soit un « étudiant » ou « élève » en formation initiale ou un « stagiaire » en formation continue.

5. Sandrine Beaujolin, Gilles Heude, *Mettre en œuvre un dispositif de formation ouverte et à distance : expérimentation « campus numérique » financée par le ministère de la Fonction publique*, INTEPF, mai 2005.

travaux pratiques ou à des mises en situation. Dans un cas comme dans l'autre, le dispositif de FOAD aura permis à l'apprenant d'être plus actif. Tout porte à croire qu'on y aura alors gagné sur le plan de l'efficacité pédagogique, mais aussi sur celui de l'efficacité - car tout organisme de formation est obligé de faire en fonction de ses moyens, et c'est bien souvent ce qui oblige à privilégier des cours en amph!

Des formations plus individualisées

Autre avantage à porter au crédit de la FOAD : elle permet de personnaliser les parcours en les adaptant aux besoins spécifiques des apprenants.

Cette individualisation peut s'appuyer sur une médiation humaine : dans ce cas, un tuteur fait en ligne à chacun des retours personnalisés, ce qui est particulièrement pertinent dans le cadre d'une formation-action qui vient s'ancrer dans une situation de terrain précise. Mais le parcours individualisé peut aussi résulter de la granularité des contenus en ligne : le cours est préalablement découpé en unités fines, et un test de positionnement permet de renvoyer automatiquement l'apprenant aux points du cours qu'il doit approfondir. Ceci est particulièrement utile dans le cas de groupes hétérogènes ou lorsque l'acquisition de prérequis est nécessaire au bon déroulement de la formation.

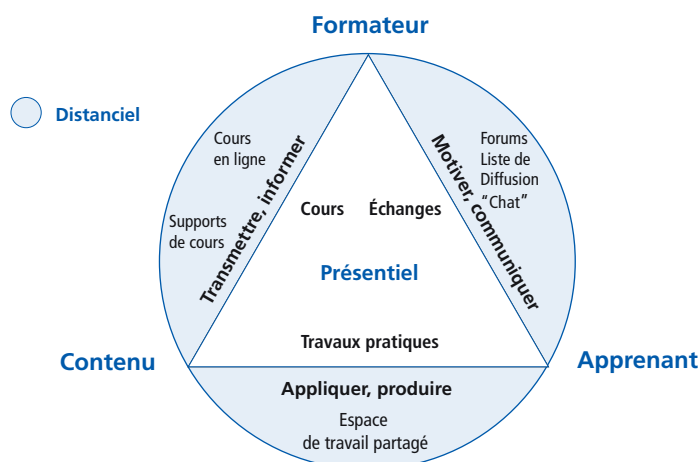
Zoom sur les réalisations de l'Enssib

De la théorie à la pratique : après ce très rapide panorama des avantages de la FOAD, voyons maintenant de quelle manière l'Enssib en a tiré parti.

Un point d'entrée unique : l'intranet pédagogique

L'école s'est d'abord attelée à la mise en place de portails permettant d'accéder à un ensemble d'informa-

Modalités pédagogiques en présentiel et à distance



* D'après M. Follet, F. Muet, M.-F. Peyrelong, Communication au congrès satellite de l'Ifla, juillet 2003.

tions structurées relatives à chacune de ses formations. Baptisé « Passerelle », cet intranet pédagogique est un point d'entrée, pour les étudiants comme pour les personnels : on y trouve une description des formations et unités d'enseignement⁶, des informations générales (actualités, programmes, calendriers...), des ressources pédagogiques et des liens vers les listes de diffusion et espaces collaboratifs propres à chacune des formations.

Tour à tour casier et panneau d'affichage, cet outil a très vite été amené, comme son nom l'indique, à jouer un rôle de « passerelle » entre les temps de formation en présentiel et leur prolongement à distance, en amont et en aval du face-à-face.

Les ressources pédagogiques

Une fois ce contenant mis en place, les enseignants de l'école et les intervenants extérieurs s'en sont saisis pour y déposer leurs contenus. Il s'agit, pour une grande part, de ressources classiques, réalisées par les

6. Depuis 2007, l'Enssib a choisi le standard international Course Description Metadata (CDM) pour la description de son offre de formation.

enseignants de manière autonome : bibliographies commentées, diaporamas, supports de cours rédigés, exercices, études de cas...

Certaines ressources, plus complexes, ont nécessité de conjuguer les compétences des enseignants et celles du service Tice : il en est ainsi des évaluations automatisées⁷, des études de cas filmées⁸, des cours en ligne.

Enfin, dans les domaines où il existe une offre intéressante, l'Enssib n'a pas hésité à recourir à des produits commerciaux ou à des ressources mutualisées accessibles librement, qui sont utilisés principalement en autoformation⁹.

7. Elles sont utilisées par exemple pour évaluer dès leur arrivée les élèves bibliothécaires dans les matières bibliothéconomiques et en bureautique afin de déterminer ceux qui auront besoin d'une session de mise à niveau.

8. Un film sur l'entretien d'évaluation en bibliothèque est ainsi en cours de réalisation pour venir en appui des enseignements de management et permettre de travailler sur une mise en situation, dans un domaine où le cours théorique seul n'est pas suffisant.

9. L'Enssib utilise *Tell me more* pour l'autoformation en langues et Mediaplus pour la bureautique. Elle s'appuie aussi sur les ressources mutualisées de C2lmes (C2l mutualisé pour l'enseignement supérieur) pour les mises à niveau au C2l (certification informatique et internet) : <http://w2.c2imes.org> et ponctuellement sur des ressources libres développées par exemple par d'autres établissements publics.

Les espaces de travail collaboratifs

Mais cet intranet pédagogique est loin de se limiter à une information descendante de l'enseignant vers ses étudiants. Car les équipes pédagogiques de l'Enssib ont fortement investi la possibilité qui leur était offerte d'appuyer les travaux de groupe sur des espaces de travail collaboratifs : c'est alors au tour des apprenants de devenir des contributeurs¹⁰ !

En fonction des besoins, ces espaces peuvent comporter des fonctionnalités de communication (listes de diffusion, forums, chats), d'organisation du travail (agenda partagé, gestion des tâches et des contacts) et de production collective (partage de documents, wiki). S'ils se limitent parfois à une fonction de rendu de travaux sous forme électronique, ils jouent dans certains cas un rôle plus central, en particulier dans les enseignements où l'apprentissage du travail collaboratif est inclus dans les objectifs pédagogiques¹¹.

En question

Chemin faisant, l'Enssib s'est trouvée confrontée à un certain nombre de problématiques, tant il est vrai que ce type de démarche, innovante et transversale, touche à des domaines très divers. On sait aussi qu'un passage par l'outil a toujours pour effet de mettre en lumière des questions latentes.

10. En effet, si l'on en croit les courants de la pédagogie socioconstructiviste, tout porte à croire qu'on apprend mieux en construisant ses connaissances en interaction avec d'autres apprenants (voir par exemple dans ce domaine les travaux de Lev Vygotski).

11. Pour une analyse plus poussée de l'utilisation de ces espaces de travail collaboratifs, voir : Marianne Follet, Marie-France Peyrelong (2006), *Des souris et des groupes : évaluer le travail collaboratif à l'aune de l'utilisation de l'outil ?* Disponible sur ISDM (Information Science for Decision Making/Information, savoirs, décisions et médiations) : http://isdms.univ-tln.fr/PDF/isdms25/FolletPeyrelong_TICE2006.pdf

Questions de scénarios

Les premières interrogations sont de nature pédagogique: il ne suffit pas de décider d'introduire dans un dispositif de formation un wiki, un quizz ou un cours en ligne. Encore faut-il se demander à quel moment ils entrent en scène, dans quel ordre, et ce que l'apprenant devra en faire...

C'est là qu'intervient la scénarisation, qui consiste à déterminer objectifs pédagogiques et activités d'apprentissage, et à les organiser dans le temps. Dans le cadre d'un enseignement classique, l'enseignant se demande aussi comment il va « faire passer » telle notion ou tel savoir-faire. Mais cette question peut rester subliminale, d'autant que le face-à-face permet de réajuster le discours en fonction des réactions de l'auditoire. À distance, le cadre doit absolument être explicite et formalisé, non seulement pour l'enseignant, mais encore plus pour l'apprenant, qui doit pouvoir s'appuyer sur un séquençage bien défini. Pour les dispositifs complets de FOAD que l'Enssib met en place, les enseignants et l'ingénieur Tice travaillent le plus souvent ensemble à cette formalisation du scénario.

Questions d'acteurs

Parler d'enseignant est d'ailleurs réducteur, car la mise en œuvre d'un dispositif de FOAD conduit presque inévitablement à l'émergence de nouveaux rôles.

Responsable d'un dispositif de formation, auteur/concepteur de contenus, coordinateur pédagogique, tuteur en ligne: selon les cas, ces différentes casquettes peuvent être cumulées par une seule personne ou réparties entre plusieurs. L'enseignant est en outre amené à dialoguer avec des acteurs nouveaux que sont l'ingénieur Tice et l'administrateur technique. Il doit enfin réévaluer la place des apprenants, qui dans le cadre d'un dispositif de FOAD, peuvent être amenés à participer à la for-

La e-formation à l'Enssib Quelques chiffres

- Une dizaine de portails de formation et une centaine de sites d'unités d'enseignement, stages ou modules ont été réalisés.
- 250 ressources pédagogiques environ, toutes formations confondues, ont été mises à la disposition des étudiants au sein de ces portails.
- Près de 120 espaces de travail étudiants ont été créés, et une dizaine d'espaces enseignants.
- Près de 50 heures de formation ont été dispensées tant aux enseignants qu'aux élèves pour faciliter leur appropriation des outils.

mation de leurs pairs sur les points où ils ont des compétences spécifiques: on voit ainsi souvent des étudiants répondre avant l'enseignant à une question posée sur un forum.

L'Enssib a adapté son organisation à cette nouvelle donne, et tenté d'accompagner les enseignants de l'école¹² dans cette mutation de leur rôle, en leur proposant des formations, par exemple au tutorat en ligne.

Questions administratives et juridiques

Mais l'émergence de ces « nouveaux rôles » nécessite aussi d'adapter le cadre administratif et juridique.

Quand un enseignant consacre du temps à l'élaboration d'un cours en ligne, comment le prendre en compte dans son service? Faut-il établir un contrat de cession de droits d'auteur pour des ressources pédagogiques?

12. L'une des difficultés rencontrées est la participation importante d'enseignants extérieurs aux formations de l'Enssib. S'il n'est déjà pas évident pour les enseignants de l'école de trouver du temps pour se former et s'adapter à de nouveaux outils, que dire des professionnels qui interviennent ponctuellement dans les formations? C'est alors souvent les coordinateurs et gestionnaires de formations qui prennent le relais, notamment pour le dépôt de leurs ressources sur l'intranet pédagogique.

Comment évalue-t-on la charge de travail liée à une action de tutorat?

Quand une ressource pédagogique est mise en ligne sur l'intranet, faut-il en restreindre l'accès aux seuls étudiants concernés ou l'ouvrir à l'ensemble des étudiants et équipes pédagogiques? L'Enssib est en train de résoudre ces questions – la principale difficulté résidant dans le fait que la législation sur le service statutaire des enseignants n'est pas adaptée à ces formes nouvelles d'enseignement.

Cette formalisation est aussi nécessaire du côté des apprenants. Car, avec eux également, le contrat doit être clair: comment évalue-t-on la durée de la formation quand elle a lieu à distance? Cette donnée est particulièrement sensible pour les publics en formation continue, puisqu'elle doit apparaître sur l'attestation de formation.

Questions techniques

La question du dispositif technique est tout aussi prégnante – l'outil étant souvent perçu en amont, comme la solution magique à tous les problèmes, et corollairement, en aval, comme la source de tous les maux... L'enjeu consistait à proposer des solutions accessibles par internet, souples et interopérables, faciles d'utilisation et permettant une gestion fine des droits en fonction des profils.

L'Enssib a mis en œuvre un outil de portail et de travail collaboratif, qui sous-tend l'intranet pédagogique¹³. Il s'agit d'un logiciel propriétaire qui rencontre aujourd'hui ses limites en termes d'interopérabilité et qui, pour cette raison, est remis en cause par certains utilisateurs, enseignants et étudiants. L'école expérimente actuellement deux plates-formes péda-

13. L'outil de portail et de travail collaboratif utilisé jusqu'ici est Microsoft Sharepoint Portal Server 2003. Les plates-formes pédagogiques en test sont Moodle et Claroline. Précisons aussi que l'Enssib utilise le bureau virtuel de la région Rhône-Alpes pour la messagerie et les espaces personnels étudiants.

gogiques *open source* et se prépare à mettre en place un environnement numérique de travail. Le périmètre fonctionnel de chacun de ces outils est encore à l'étude.

Questions d'appropriation

Mais quelles que soient les solutions techniques, il y a toujours un temps d'appropriation : pour réduire les difficultés de prise en main, une politique de formation systématique des étudiants a été mise en place. Les personnels, et en particulier les enseignants et tous les acteurs impliqués dans la scolarité et les études, sont aussi formés et accompagnés en fonction de leurs besoins. Une assistance technique est proposée à l'ensemble des acteurs.

Questions bibliothéconomiques

Autre question, celle de l'intégration d'une partie des ressources pédagogiques à la bibliothèque numérique de l'Enssib, qui est en cours de constitution. En attendant que ce dernier chantier aboutisse, l'Enssib s'est penchée sur la question des normes et standards¹⁴ permettant d'indexer les ressources pédagogiques, et a choisi pour l'instant une description minimale en Dublin Core.

14. En attendant d'adopter sans doute à terme le profil français LOM-FR (Learning Object Metadata). Précisons que l'Enssib a fait partie du groupe Afnor chargé de l'établissement de cette norme expérimentale : Afnor XP Z76-040 (2005). *Technologies de l'information pour l'éducation et l'apprentissage. Profil français d'application du LOM (LOM-FR). Méta-données pour l'enseignement.*

Bilan... et perspectives

L'Enssib s'est donc engagée résolument mais pragmatiquement dans la voie de l'e-formation. L'école a été bien soutenue dans ce domaine sur le plan financier, que ce soit par l'État à travers les contrats quadriennaux, ou par la Région Rhône-Alpes, qui mène une politique volontariste en matière de Tice. Elle a sans doute gagné en rayonnement, en s'investissant dans ce type de projets, et a noué en chemin un certain nombre de partenariats. Elle a également intégré cette dimension dans son activité de recherche à travers un groupe transversal baptisé e-diadem (Évaluation des dispositifs d'apprentissage et d'enseignement médiatisés)¹⁵.

Du côté des enseignants, nombre d'entre eux adhèrent à cette démarche et déposent leurs supports de cours sur l'intranet, appréciant de bénéficier de la vision transversale que leur apporte Passerelle, au moment où les formations de l'Enssib se décroissent. Mais beaucoup manquent de temps pour s'investir dans des projets plus lourds de production de ressources pédagogiques ou de scénarios complexes. Il faut dire que les équipes pédagogiques de l'école ont été fortement sollicitées ces dernières années par la mise en place du LMD (licence-master-doctorat), l'habilitation de nouveaux masters et la refonte du diplôme de conservateur.

15. Ce groupe s'est fixé pour objectifs d'observer, de décrire et d'évaluer des dispositifs d'apprentissage intégrant les Tice et d'analyser les pratiques de leurs utilisateurs.

Les élèves, qui sont quant à eux les premiers bénéficiaires de ces dispositifs, en sont de bons promoteurs : ils perçoivent assez vite le profit qu'ils peuvent tirer d'un accès distant aux informations et ressources pédagogiques, se prennent généralement au jeu du travail collaboratif et louent la diversification des méthodes pédagogiques, appréciant tout particulièrement l'offre d'autoformation. Mais ceux qui sont le plus en avance dans le domaine de la culture numérique souhaiteraient que l'Enssib aille plus vite et soit plus innovante en la matière.

Restent les non-publics, ceux qui, pour différentes raisons, ne peuvent venir se former sur place : ils sont nombreux à s'adresser à l'Enssib pour s'enquérir de l'existence de diplômes accessibles à distance. Si l'école ne peut, pour l'instant, répondre favorablement à ces demandes, le projet d'établissement 2007-2010¹⁶ prévoit la mise en ligne complète de trois unités d'enseignement et le développement d'une offre de formation continue diplômante à distance. Dans la perspective éventuelle de proposer un master complet en ligne au cours du contrat suivant. Rendez-vous donc en 2011 pour la suite de ce panorama!

Août 2007

16. Cf. *Une dynamique de l'excellence : l'Enssib en 2010. Projet d'établissement 2007-2010*, Enssib, mars 2006, document interne, 45 p.