

La nécessaire analyse des usages de l'Internet. Exemple d'analyse d'une pratique émergente de coopération méditerranéenne en matière d'enseignement supérieur agronomique en réseau »

*Par Estelle BIOLCHINI et Michel ELIE,
Observatoire des Usages de l'Internet*

De nombreux projets d'utilisation des nouvelles technologies dans le tiers secteur sont initiés. Ils suscitent auprès du public l'évolution d'usages existants ou des usages nouveaux, certains voulus et anticipés, d'autres spontanés, qui peuvent aller dans le sens ou non des résultats recherchés.

L'analyse et l'évaluation des usages de l'Internet résultant d'un projet permettent de mettre en évidence son efficacité réelle en terme d'usage par rapport aux objectifs annoncés initialement et de façon plus générale ; ils cherchent à répondre à des questions telles que :

- ✓ Les usages résultants du projet sont-ils ceux qui étaient initialement prévus ? Des usages imprévus se développent-ils, pourquoi et comment ?
- ✓ Vont-ils dans le sens des intentions du projet ?
- ✓ Peut-on déceler des facteurs moteurs ou freins à la diffusion des usages résultants non anticipés ?
- ✓ Leur diffusion à d'autres publics est-elle souhaitable ? Doit-elle être encouragée et organisée ?

Ce sont ces questions que posent l'Observatoire des Usages de l'Internet (OUI) à travers le projet AUSSI (Analyse des Usages Sociaux de l'Internet), lancé en juin 2002. Ce projet consiste à faire analyser les usages résultant de quelques projets récents d'utilisation sociale de l'Internet et des TIC par des étudiants de Sciences de la Communication dans le cadre de recherches conduisant à leur mémoire de diplôme, en concertation avec leurs enseignants, des membres bénévoles de l'OUI et les porteurs de projet retenus.

A travers ce projet, l'OUI a pour objectif de contribuer à promouvoir l'étude des usages de l'Internet à plus value sociale, afin d'en tirer des enseignements pour le futur et à acquérir une plus grande maîtrise du développement de ce type d'usages. Le Fondation France Télécom a apporté son soutien au projet à travers son axe mécénat « net solidaire ».

Cette communication rend compte des premiers résultats des l'analyse des usages de l'Internet résultants d'un projet d'enseignement en réseau mené en coopération par des établissements d'enseignement supérieur en agronomie du pourtour méditerranéen, appartenant à plusieurs pays du « Nord » et du « Sud » : France, Italie, Liban, Tunisie, Maroc, Algérie...

Le moteur de ce projet est l'Institut Agronomiques de Montpellier et plus particulièrement son directeur, « technophile » influencé par les expériences canadiennes en matière de formation à distance.

Les porteurs du projet font parti d'un « réseau préexistant de coopération en enseignement agronomique » sur le pourtour méditerranéen (Centre International de Hautes Etudes Agronomiques Méditerranéenne).

L'idée est qu'un réseau d'enseignants chercheurs s'appuie sur les Technologies de l'Information et de la Communication¹ pour renforcer leur coopération, pour produire et co-produire des cours multimédias. L'objectif de départ est de faire de l'enseignement en présentiel assisté par les TIC. L'objectif à terme est de proposer des formations à distance en agronomie, qui permettraient de répondre à une demande importante des pays méditerranéens en formations agronomiques, notamment au « Sud ». Cet objectif de long terme n'est pas clair pour tous les acteurs, notamment dans les modalités de sa mise en place, la stratégie des porteurs du projet étant d'avancer par étape.

¹ C'est-à-dire, si on schématise un peu, des technologies qui relèvent de l'informatique, qui sert à traiter de l'information, sous forme numérique et/ou multimédia, et des télécommunications, fournissant les tuyaux pour faire passer les contenus.

Les institutions partenaires sur ce projet se sont regroupées au sein d'un consortium. La première réalisation du consortium a été l'introduction de modules de cours hybrides à l'Institut Agronomiques de Montpellier, en 2002/2003.

Trois modules de cours, traditionnellement donnés dans une salle de classe, ont été construits au format numérique et multimédia (texte, son, images fixes et animées), puis mis en ligne sur une plateforme d'apprentissage. La plateforme utilisée est Learning Space, d'IBM. Plusieurs choix de plateformes étaient possible, les arguments en faveur de Learning Space étant liés à un souci de service après vente et parce que cette plateforme rencontre mieux les standards qui se mettent en place en matière de formation à distance.

Les enseignants responsables de chacun des trois modules ont articulé comme ils le souhaitaient le travail en classe et le travail en autonomie. Les étudiants pouvaient donc être le matin en classe et libre l'après midi, ou en autonomie complète avec juste un regroupement dans la semaine...

Seuls les étudiants basés sur le campus de Montpellier ont utilisé ce dispositif expérimental, ces derniers venant de différents pays du pourtour méditerranéen (surtout Maghreb) pour suivre une formation de type « master ».

Notre enquête a donné lieu à des entretiens, des questionnaires directifs et semi-directifs, des observations du mode de vie des étudiants sur le campus, des observations en classe, en salle informatique et du dispositif lui-même et nous avons récolté principalement des éléments qualitatifs.

Nous nous sommes focalisés sur les usages des TIC résultants des cours hybrides donnés à Montpellier et nous avons cherché à comprendre en quoi la volonté d'utiliser les TIC dans ce type de formation se heurtent à des difficultés ou donne des résultats encourageants. Et plus que de bouleversements, il s'agit d'évolution des pratiques dans un secteur spécifique comme l'enseignement.

Voici les trois phénomènes les plus marquants sur lesquels nous reviendrons :

1. Les innovations pédagogiques mettent du temps à se diffuser chez les étudiants. Le format papier a été concomitant au format numérique pour eux.
2. Il y a difficulté à communiquer entre enseignants et personnel technique.
3. Les coûts réels relatifs au projet sont supérieurs aux coûts prévus (idée de la fusée qui demande le plus de ressource à son lancement ?).

Les étudiants et le dispositif

Les étudiants ont été de gros consommateurs de papier dans cette expérience. La majeure partie du contenu de la plateforme a été distribuée sous forme de photocopies.

Il y a eu de nombreux travaux faits sur la diffusion des innovations et ils ont montré d'une part que ce n'est pas un processus linéaire mais très complexe qui fait se rencontrer la sphère sociale et la sphère technique, et d'autre part que l'éducation a toujours été un secteur privilégié pour essayer de développer les technologies mais que cela a rarement été convaincant. L'enquête ne permet pas de confirmer ou d'infirmer ces travaux, cela étant elle confirme la lenteur des évolutions des pratiques d'enseignement et d'apprentissage. Le papier a été préféré au numérique chez les étudiants. Alors que les évaluations faites par les enseignants auprès des étudiants sur leur cours hybride étaient très positives, les discours étaient plus mitigés lors de nos entretiens. Ce que l'enseignant ne faisait pas en présentiel n'était pas forcément vu en autonomie, et les photocopies, bien que très utiles étaient très denses donc difficiles à exploiter.

Voici certaines remarques relevées dans les questionnaires et les entretiens qui peuvent expliquer leur désintérêt :

- ✓ Certains étudiants ne se sentaient pas guidés en fonction de leur niveau dans le domaine du cours. Il n'y avait pas plusieurs parcours possibles en fonction du profil de l'utilisateur. Certains étaient noyés sous les informations.
- ✓ Ils ont fait un seul exercice sur la plateforme, le reste étant majoritairement des documents au format PDF à lire, sans audio ni vidéo et un problème technique rendait les liens Web inactifs.

Voici ensuite ce que l'on peut relever de leur utilisation de la plate-forme. Ils suivent pour la plupart la chronologie du cours, même si certains aiment braconner dans tout le contenu de la plate-forme. Et

travaillant souvent ensemble en salle informatique, ils avaient presque tous besoin de communiquer avec leurs collègues, sur des sujets relatifs au cours ou à l'informatique.

Si on élargit l'angle de vision et qu'on ne s'intéresse pas qu'à la plateforme Learning Space on s'aperçoit que les étudiants se servent quotidiennement des TIC, ordinateurs, Internet et téléphonie mobile, dans le cadre de recherche et travaux à rendre qui leur prenaient le plus de temps... La question est de savoir ce qu'apporte le dispositif Learning Space pour eux, et si leur autonomie ne se fait pas au détriment de l'approfondissement du cours. Il est certain que la pratique des TIC est positive vis-à-vis du monde professionnel, tout autant que la capacité à être autonome. Mais se pose la question du scénario pédagogique que vont suivre les enseignants, comment ils vont lier TIC et présentiel, quelle valeur ajoutée ils y trouvent pour transmettre leur savoir.

Les enseignants et le dispositif

S'il est arrivé de parler d'industrialisation de la formation avec le personnel technique, les enseignants ont insisté sur leur spécificité, même quand ils traitent des thèmes identiques. Et si l'idée à terme est de construire des briques de cours disponibles sur le Web pour n'importe quel enseignant du consortium, les modalités pour le faire restent à déterminer et à confronter aux pratiques des enseignants. Il y a deux logiques, plus ou moins concordantes, dans l'utilisation des TIC dans l'enseignement : d'une part elles peuvent être moyen d'améliorer la qualité du cours/de la formation. D'autre part, elles peuvent servir à démultiplier les capacités de formation. C'est dans ce cas un processus d'industrialisation, que les chercheurs du GRESEC² définissent comme la production en série de produits reproductibles matériels (livres scolaires, CD ROM) ou immatériels (accès en ligne), exploités selon un modèle industriel particulier, qu'on peut définir en terme d'organisation du travail et de valorisation des capitaux. Et Bernard Miège rappelle *que le secteur de l'éducation est potentiellement l'un des secteurs majeurs du déploiement des TIC, aussi bien des matériels et des outils (pour la formation à distance ou en présentiel) que des contenus*. Cela ne manque pas d'interroger sur l'interrelation croissante entre capitaux privés et publics et sur la provenance (parfois impérialiste ?) des contenus de formation.

Pour revenir aux pratiques des acteurs, voici concrètement ce qui a été demandé aux enseignants et ce qui fait qu'il est difficile de penser en terme d'industrialisation. .

En théorie le processus de la conception d'un cours en ligne est le suivant ; Les enseignants changent de supports de cours. Les diverses (re)sources qu'il utilise habituellement pour faire son cours sont travaillées pour obtenir un document numérique que l'étudiant doit pouvoir utiliser seul. Quant aux mesures institutionnelles, les voici ; Seuls les enseignants volontaires ont participé au projet. Ils ont été libérés l'année précédente cette expérimentation des cours en classe, soit 20% de leur temps de travail. Ils ont eu un budget pour la conception multimédia de leur cours. Quant aux compétences humaines en matière de technologies éducatives, ils avaient un centre de ressources scientifiques et pédagogiques (CRSP) à leur disposition, mais qu'ils devaient rémunérer sur leur budget.

Pour autant, ils ont eu du mal à dédier le temps libéré à la conception des cours et dans plusieurs cas, la conception s'est faite à la dernière minute. Les compétences du CRSP ont été peu utilisées, et finalement les enseignants ont utilisés des feuilles de style sous Word pour structurer leur cours, documents transformés ensuite en format PDF et mis sur la plate-forme.

Au terme de cette première année d'expérimentation, les enseignants reconnaissent avoir eu un énorme travail de restructuration de leur cours, sans même parler de conception technologique, et que cette restructuration a désormais des incidences sur leur cours classiques en présentiel.

L'idée de travailler en équipe, sur les programmes et les scénarios de cours, avec utilisation de compétences en pédagogie, en écriture multimédia fait son chemin, même si les services restent assez cloisonnés.

Ouverture au reste de la méditerranée

² Laboratoire de recherche en Sciences de la Communication de l'Université Grenoble 3.

Une enquête interne réalisée par Maïlys Luye, du centre de ressources scientifiques et pédagogiques de l'Institut Agronomique de Montpellier met en évidence les points suivants : les enseignants du « sud » qu'elle a rencontré ne veulent pas de cours clés en main sur Internet venant du Nord. Ils veulent améliorer la formation de leurs étudiants, les TIC permettant d'augmenter l'autonomie, de communiquer, de trouver des ressources. Dans leurs pratiques de cours, ils utilisent principalement powerpoint, l'e-mail et Internet. Ils ne sont pas soutenus par leur institution et s'impliquent d'eux-mêmes. Enfin, il arrive qu'ils subissent la pression des étudiants pour utiliser les TIC.

En juin dernier, des enseignants du pourtour méditerranéen sont venus assister à un séminaire proposé par le centre de ressources scientifiques et pédagogiques de l'Institut Agronomique de Montpellier, dans le but de commencer la co-production de cours qui feront partie de la banque de données du consortium. Le projet semble à présent prendre une dimension plus large, avec le soutien du Languedoc Roussillon et la participation accrue des enseignants du « sud ». Reste à continuer l'analyse des usages qui va en découler, les difficultés et les moteurs n'étant pas forcément les mêmes que ceux qu'a connu Montpellier cette année.