

# Cadre de bonnes pratiques pour l'e-learning



## Grundtvig 2 - ESOFEL Stratégies pour un apprentissage ouvert et flexible

Un projet de partenariat européen  
West Lothian College, Royaume-Uni  
Greta du Velay, France  
École Environnementale de Cesis, Lettonie

*"Edité avec le soutien financier de la Commission européenne. Le contenu de cette publication et l'usage qui pourrait en être fait n'engagent pas la responsabilité de la Commission européenne."*

Ce cadre en 11 points s'applique à différentes modalités d'accompagnement en ligne. Les rôles des accompagnateurs sont dépendants des objectifs de la formation. Pour faciliter l'apprentissage en ligne, le formateur peut faire appel à une variété de matériel et d'outils logiciels.

E-learning réfère ici à une méthode pédagogique qui implique la délivrance d'une formation dans un environnement numérique avec une certaine interactivité. Il y a Les formateurs et les apprenants interagissent via des plates-formes en ligne. L'e-learning peut être considéré comme une méthode mixte avec du face à face et de la distance. Il implique le développement d'une communauté digitale qui exige la participation de ses membres.

En plus des composants essentiels pour faciliter l'étude en ligne, l'accompagnateur possède des compétences dans les domaines suivants :

- le thème de la formation ;
- la pédagogie ;
- les technologies de l'information et de la communication.

## 1. Planification

Il faut d'abord déterminer comment l'accompagnement en ligne peut le mieux ajouter une valeur à l'expérience pédagogique. Pourquoi un cours doit être délivré par une méthode d'e-learning ? La méthode choisie doit être appropriée aux besoins de l'apprenant et lui fournir un environnement dans lequel il peut interagir avec le contenu pour construire des compétences.

Dans l'équipe de planification, lors de la conception, le spécialiste technique aide à choisir les outils les plus appropriés et des méthodes pour l'accompagnement en ligne en prenant en compte :

- le matériel, le logiciel et la largeur de bande du réseau disponible tant pour le centre de formation que chez les apprenants individuels, partout où ils auront accès au cours ;
- l'objectif d'apprentissage ;
- les préférences des apprenants.

Le budget d'accompagnement tient compte de :

- le temps du formateur impliqué ;
- le matériel, le logiciel, le coût de la connexion et l'assistance technique nécessaire ;
- des questions commerciales et du coût pouvant être supporté par l'apprenant.

## 2. Environnement virtuel

L'e-learning doit identifier des environnements virtuels appropriés en tenant compte de la capacité technique, de la politique et des procédures de l'organisation. En fonction des situations l'environnement peut comporter :

- un logiciel pour gérer le courrier électronique, les discussions et l'e-les conférences ;
- un nom de domaine propre ou emplacement identifié dans un domaine existant ;
- des possibilités d'hébergement sur le web ;
- des salles de classe virtuelles ;
- une assistance technique pour maintenir le dispositif.

L'environnement regroupe l'information sur les formations et notamment :

- l'information sur les cours pour les apprenants ;
- les détails du programme ;
- le calendrier d'événements ;

- des liens web et des bibliographies ;
- l'accès à des matériels d'étude en ligne.

### **3. Matériels pour l'apprentissage en ligne**

Les matériels qui sont fonctionnels dans des salles de classe réelles, ne se transposent pas aisément aux environnements d'étude virtuels. Il est essentiel de considérer la façon dont les apprenants comprendront l'information et les activités à distance. Sans l'urgence d'une interaction face à face, des lectures trop longues ou les activités qui ennuient les apprenants vont probablement créer une barrière à la progression. Le développement du contenu en ligne doit envisager les points suivants :

- l'information devrait être créée dans un format qui peut être aisément téléchargé et-ou imprimé ;
- tous les objets d'étude doivent être créés dans un format qui exige le temps minimum de téléchargements et le minimum de logiciels complémentaires ou de branchement additionnels ;
- vérifier la largeur de bande du réseau Internet utilisé tant par le serveur que par les apprenants ;
- l'écriture doit être dans un style que l'apprenant pourra lire seul ;
- chaque partie de contenu devrait avoir une activité liée, pour permettre aux apprenants de mettre leur connaissance en pratique.

### **4. Établissement des relations avec les apprenants**

L'accompagnateur essaye d'établir des relations avec les e-apprenants de la même façon que dans un traditionnel face à face. Dans la constitution de l'environnement d'apprentissage, le formateur et l'apprenant doivent acquérir une compréhension de leur rôles et de la dynamique du processus d'apprentissage. Le formateur devrait gérer le profil individuel des nouveaux apprenants, pour mieux les comprendre et connaître leurs besoins :

- caractéristiques classiques, nom, âge, genre ;
- contexte éducatif et professionnel ;
- connaissances antérieures et compréhension du sujet du cours ;
- contraintes personnelles et sociales, famille, travail, santé, situation ;
- objectifs personnels ;
- compétences en TIC ;
- styles d'apprentissage préférés ;
- durée prévue de réalisation du programme ;
- planification des temps pour étude ;
- le niveau d'appui exigé.

Le formateur devrait aussi fournir aux nouveaux apprenants quelques détails personnels le concernant :

- lui-même mais aussi le contexte de la formation et son expérience pour ajouter une dimension humaine à la relation à distance ;
- la description du rôle d'appui proposé ;
- les détails en ligne ou hors ligne.

Établir un contrat avec des nouveaux apprenants permet de clarifier ce que chacun peut raisonnablement attendre de l'autre :

- le temps prévu et effort exigé par l'apprenant pour le cours ;
- la contribution des apprenants aux activités de groupe et aux évaluations ;
- quel appui l'apprenant peut espérer du formateur ;
- les méthodes qui seront utilisées pour la communication ;

- les règles de communication – à quel moment de la journée, à quelle fréquence, temps de réponse ;
- comment les problèmes techniques sont résolus ;
- comment la progression de l'apprenant est évaluée ;
- les procédures en cas d'absence, de maladie ou d'autres événements imprévus ;
- les conséquences du non respect du contrat pédagogique ;
- les procédures de plaintes et ce que peut faire un apprenant peu satisfait.

## 5. Utilisation du courrier électronique

Les e-mails sont le moyen le plus approprié pour la communication privée entre le formateur et l'apprenant. Les formateurs doivent conserver les adresses électroniques de tous les apprenants et les organiser dans un carnet d'adresses. Des dossiers permettent de ranger les mails envoyés aux apprenants. Il est faisable de développer des réponses types pour les questions qui reviennent le plus souvent. Cependant celles-ci doivent être adaptables pour assurer que chaque apprenant obtient une réponse individualisée. Le formateur suit la netiquette et aide les apprenants à faire de même. Il répond aux emails dans le délai identifié dans le contrat apprenant. Si les délais sont difficiles à tenir, il faut en discuter pour en connaître les raisons.

## 6. Communication avec apprenants

Créer une communauté virtuelle, permettant une communication efficace entre le formateur et les apprenants est crucial. Le dialogue est l'élément essentiel du processus d'étude. C'est par l'interaction avec d'autres que l'apprentissage se déroule. Sans communication efficace, le cours est simplement électronique et l'enseignement à distance. L'isolement de l'apprenant doit être évité. La communication efficace entre le formateur et les apprenants prend en compte les éléments suivants :

- une langue claire et concise, évitant les abus de terminologie et de jargon ;
- en évitant le sexisme, le racisme, et tous les comportements discriminatoires ;
- avec empathie, utilisant un ton amical.

Dans les discussions de groupe asynchrones, les groupes de discussion, les blogs, le formateur :

- amorce des sujets pour stimuler le dialogue ;
- établit les règles de communication, y compris la procédure pour contribuer ;
- encourage les apprenants à discuter entre eux ;
- gère les discussions qui dévient du sujet ;
- agit immédiatement contre des usages inconvenants (intimidation, commérage, annonces personnelles, etc.) ;
- visite les plates-formes de discussion régulièrement et arrête les dialogues inopportuns ;
- récapitule des résultats à chaque étape de la discussion.

Dans discussions de groupe synchrones, les chat-rooms, l'organisation des téléconférences, le formateur :

- établit un calendrier des discussions, propose des temps de travaux dirigés en ligne facultatifs ;
- identifie des objectifs pour la discussion ;
- établit le protocole de communication, pour l'utilisation messagerie personnelle et pour faire une contribution ;
- conserve le contrôle des discussions pendant les travaux dirigés ;
- encourage tous les apprenants à contribuer à la discussion ;
- encourage les apprenants enthousiastes à ne pas dominer la discussion ;
- empêche la discussion de dévier ;
- empêche les apprenants de transgresser les règles ;
- récapitule les résultats à chaque étape de la discussion.

## **7. Encourager les activités des apprenants**

Il s'agit maintenant d'établir un programme d'étude qui intègre tous les composants du cours (de l'auto-formation, des recherches, des évaluations, des activités de groupe, etc.) et qui soit assez flexible pour intégrer les différents styles d'apprentissage. Les formateurs devraient fixer des objectifs motivants mais réalisables pour l'achèvement et la qualité de la formation. Ils répondent avec souplesse et de façon opportune aux besoins émergents des apprenants et :

- introduisent des sujets de discussion ;
- organisent des activités de groupe ;
- fixent des tâches à réaliser
- fournissent des matériels d'étude complémentaires ou d'autres sources d'expertise ;
- promeuvent la confiance des apprenants en leurs capacités en soulignant les résultats positifs et en les encourageant ;
- relancent les apprenants qui sont en retard dans la réalisation des activités ;
- quand les apprenants sont en difficulté, offrent l'aide et si nécessaire, révisent leurs plans pour achever le cours ;
- reconnaissent et valorisent les travaux accomplis par les apprenants.

## **8. Évaluation de l'apprentissage**

L'évaluation est dépendante de la nature et de la complexité du cours. Le formateur doit choisir des méthodes d'évaluation comme des tests, des simulations et des tâches qui permettent de montrer que les objectifs sont atteints. Le principal avantage de l'évaluation en ligne est la flexibilité. Plutôt que d'attendre une date prédéterminée pour se joindre à d'autres candidats, les apprenants peuvent faire s'évaluer en ligne dès qu'ils se sentent prêts. Basés sur des questionnaires à choix multiple, les résultats peuvent être retransmis immédiatement et permettre aux apprenants de voir leurs forces et faiblesses. Une fois le test passé, il faut rapidement leur fournir un retour sur leur performance.

## **9. Appui administratif**

La mise en place d'e-learning exige une administration efficace, pour fournir un appui à la formation. Les formateurs et les apprenants doivent avoir accès à données telles que :

- l'enregistrement de nouveaux apprenants, leurs coordonnées pour les contacter ;
- les rapports des évaluations, les conditions de sécurité ;
- les événements synchrones et les travaux dirigés ;
- un espace pour leur e-portfolio.

## **10. Assistance technique**

La plus grande faiblesse de l'e-learning est sa dépendance complète de la technique. S'il y a une panne de matériel ou de logiciel, l'apprenant est privé d'accès au cours et ne peut plus avancer. L'assistance technique doit être disponible pour assurer un apprentissage efficace. Il s'agit de :

- résoudre les questions techniques rapidement et efficacement ;
- réduire au minimum le besoin d'assistance technique individualisée en développant les listes de réponses aux questions fréquemment posées ;
- proposer des leçons en temps réel, en ligne sur utilisation des logiciels mis en place ;
- apporter des réponses directes aux questions ;
- guider les apprenants vers les matériels en ligne existants, vers des livres, des sites Web et d'autres sources et aidez-les à développer les compétences pour retrouver eux-mêmes l'information.

## **11. Évaluer l'apprentissage**

Comme toutes les formations, l'e-learning doit être évalué. Les réactions des apprenants sur le tutorat en ligne devraient être reçues et analysées. Les formateurs notamment devraient passer en revue les retours d'expérience des apprenants pour déterminer où le tutorat en ligne marche bien et où des améliorations sont nécessaires. Un formulaire d'évaluation en ligne peut être conçu. Au delà d'un questionnaire avec des cases à cocher, il est important de laisser une place pour les commentaires personnels et des suggestions.

Le temps passé au tutorat peut être enregistré pour évaluer le coût de la formation et les développeurs de programmes devraient analyser des données d'évaluation et participer à la planification et aux activités de développement pédagogiques et techniques.