

RECIT DE VIE D'UNE ETUDIANTE DE FORMATION A DISTANCE

Barbara Szafrajzen,

Doctorante en Sciences de l'information - communication

szafrajzenb@voila.fr ,

Adresse professionnelle

Université Paul Valéry Montpellier III, Route de Mende, 34199 Montpellier Cedex 5

Résumé : Cet article a pour objectif de présenter un récit personnalisé, axé selon l'angle de vue d'une étudiante en formation à distance. Ce récit vivant a pour objectif de comparer et confronter les représentations ainsi que les actions d'un apprenant en formation à distance (comparaison entre « dispositif » et « situation » d'apprentissage).

Pour ce faire, nous évoquerons l'ensemble des éléments inhérents à ses vies personnelle, professionnelle et universitaire.

En plaçant l'apprenant au cœur de ce nouvel environnement d'apprentissage, il s'agit également de mettre en évidence les attentes, découvertes, tout comme les regrets et interrogations propres à ce parcours original.

Summary : The main goal of this article is to introduce a personalized story, oriented from a distance training student point of view. This living story has an objective to compare and confront the representations as well as the actions of a distance training learner (comparison between an apprenticeship "system" and an apprenticeship "situation").

In order to do so, we'll bring up together the whole elements which are inherent in the personal, professional and academic life of that person.

By placing the learner at the centre of this new apprenticeship environment, we will also highlight the requirements, the discoveries along with the regrets and interrogation peculiar to this original pathway.

Mots clés : Formation à distance, apprenant, dispositif d'apprentissage.

Keywords : distance Learning, student, Learning system

RÉCIT DE VIE D'UNE ÉTUDIANTE DE FORMATION À DISTANCE

Nous commençons cet article en présentant tout d'abord le récit de vie de Sarah, étudiante en formation à distance (foad). Ce récit expose l'ensemble des éléments inhérents aux vies personnelle, professionnelle et universitaire de cette étudiante. Nous poursuivons ensuite par une présentation détaillée du dispositif de formation, soit « l'offre éducative », selon Georges Le Meur. Enfin, le récit de Sarah nous offre l'opportunité de mettre en évidence ses regrets, critiques et interrogations ainsi que ses satisfactions.

1 – LE RÉCIT DE VIE DE SARAH : LA SITUATION D'APPRENTISSAGE

1.1 - Le profil de Sarah et les raisons ayant motivé sa reprise d'études

Sarah, 30 ans, est assistante de communication dans une entreprise de 200 salariés, dans le secteur industriel. Elle est entrée dans cette entreprise il y a 8 ans, après avoir obtenu un BTS en Communication des entreprises. Sa quatrième année dans l'entreprise fut fêtée par la naissance de sa fille Clara, aujourd'hui âgée de 3 ans. Sarah est séparée du père depuis peu et il n'est pas toujours facile de gérer l'éducation de sa fille ; entre l'école, la nourrice, les vacances scolaires, etc, Sarah a dû faire preuve de sacrifices et de beaucoup d'imagination pour assumer au mieux sa fille.

Sarah s'est très vite intégrée dans son entreprise ; elle entretient d'assez bonnes relations avec ses autres collègues et a le sentiment d'être respectée de sa hiérarchie. Néanmoins, elle n'est pas complètement épanouie dans son poste et désire évoluer. En outre, son entreprise lui a toujours fait comprendre que sa formation initiale était insuffisante, tout en la rassurant que cela ne l'empêcherait pas « d'obtenir une formation efficiente sur le tas ». Aujourd'hui, Sarah est consciente d'une certaine culpabilité de ne pas avoir été plus loin dans son cursus secondaire. Elle sait désormais qu'elle ne pourra pas évoluer dans son entreprise sans un niveau d'étude supérieur. Elle souhaite prouver à son

entreprise qu'elle est capable de faire autre chose et c'est la raison pour laquelle elle se décide à reprendre ses études et à se voir, peut-être, évoluer professionnellement.

1.2 - Le choix de la formation

Sarah s'est beaucoup interrogée sur le type de formation correspondant le plus à son profil et à ses attentes ; étant dans la vie active depuis maintenant 8 ans, elle s'imagine difficilement rejoindre à nouveau les bancs d'école. Par ailleurs, inutile de s'imaginer demander un congés sabbatique, elle perdrait son poste à coup sûr. Au regard de tout cela, elle sait qu'elle ne pourra pas suivre une formation en présentiel. Elle juge donc pertinent d'orienter ses recherches vers une « formation à distance ». En effet, ce type de formation lui offrira l'opportunité d'apprendre dans une institution, de pouvoir obtenir un diplôme d'Etat, sans avoir à se rendre sur le lieu de formation. En outre, elle n'aura pas à changer l'organisation, si difficilement mise en place depuis peu, concernant la garde de sa fille. Ainsi, tout en continuant son activité professionnelle, Sarah préparera un diplôme à son rythme, en fonction du temps libre qu'elle aura réussi à dégager de toutes ses responsabilités et obligations personnelles.

Reste désormais à choisir la formation susceptible de l'intéresser et de l'enrichir au point de prétendre à une évolution de poste. Après de longues recherches sur Internet, Sarah opte finalement pour une Licence 3^{ème} année en Sciences de l'Information et de la Communication (SIC). Au premier coup d'œil, la plaquette pédagogique décrit des enseignements qui lui semblent assez intéressants, incluant l'apprentissage de diverses connaissances techniques et théoriques (dont, pour beaucoup, elle ignorait jusqu'à aujourd'hui l'existence). En effet, cette formation est centrée tant sur la communication des organisations que sur le multimédia. Exactement ce qu'il lui faut.

Elle offre des connaissances théoriques et méthodologiques propres aux SIC, cumulées à un savoir sur l'anglais du multimédia, sur les

outils de la communication et sur la conception multimédia.

Tout à fait ce dont elle a besoin.

La formation se prépare sur deux années universitaires selon un dispositif pédagogique bien précis : des regroupements mensuels, un site pédagogique (permettant d'accéder à une plate-forme avec les cours, les exercices, les consignes, le forum de discussion,...), un tutorat téléphonique et des « chats ».

Ce sera parfait.

Un problème, et pas des moindres, s'impose à elle : Sarah sait qu'elle devra faire preuve de perspicacité et d'efficacité pour réussir à convaincre sa hiérarchie de lui payer la formation. Quoiqu'il en soit, elle n'a pas le choix ; elle doit faire cette formation et elle n'est pas en mesure de se la payer seule. Elle se met donc en quête d'une plaidoirie persuasive pour convaincre sa hiérarchie : développement de ses connaissances et de ses pratiques, envie d'être polyvalente afin d'acquérir une confiance nouvelle et ainsi de nouvelles responsabilités, désir de manifester sa motivation et son engagement dans l'accomplissement d'un projet.

« Dans la mesure où elle s'absente le moins possible et où cette formation ne perturbe pas son travail », son entreprise accepte de lui financer la formation.

1.3 - La formation : démarrage, déroulement et organisation du travail

Arrive le moment fatidique des inscriptions administratives ; Sarah est à l'aise et détendue, ce n'est pas la première fois qu'elle entreprend de telles démarches. Au fur et à mesure, son assurance et sa sérénité s'amenuisent laissant peu à peu place à l'impatience et l'anxiété : personne n'est en mesure de la renseigner correctement, elle est promené(e) d'un bureau à un autre. Elle ne cesse de patienter, d'attendre son tour dans les couloirs, devant les portes de multiples bureaux pour, finalement, se confronter à l'absence d'informations ou à des informations contradictoires entre l'administration et les professeurs, s'entendre dire qu'il lui faudra revenir tel jour ou tel autre jour, etc.

Il n'aura pas fallu beaucoup de temps pour que cette formation lui rappelle qu'elle est avant tout une formation universitaire, avec tous les

obstacles et toutes les difficultés que l'on peut rencontrer à l'université.

Une fois l'obstacle des démarches administratives surmonté, Sarah démarre la formation.

Très rapidement, elle regrette que la rentrée n'ait pas été organisée sur deux ou trois jours ; les étudiants auraient ainsi pu apprendre à se connaître, à s'identifier et à se situer les uns par rapport aux autres. En effet, durant les premières semaines de la formation, les échanges sur la plate-forme ne sont ni particulièrement riches, ni complets. Bien souvent, elle n'arrive pas à identifier qui écrit. Elle est donc réticente à répondre, par peur de froisser, la majeure partie du temps. Elle reste persuadée que de se connaître dès les premiers jours aurait permis des échanges plus riches et une complicité imminente.

Néanmoins, le temps s'est très rapidement chargé de souder le groupe, entièrement constitué de filles : les regroupements mensuels sont fondamentaux pour elles car ils leur permettent de se retrouver, de partager leurs expériences et leurs difficultés (communes, la plupart du temps), de s'encourager,... Le groupe est très vite solidaire, dépassant les simples relations universitaires puisque Sarah reste en contact régulier sur MSN Messenger avec deux autres collègues. Venant de domaines d'activités complètement différents (de la journaliste, à l'assistante de communication, en passant par la responsable administrative), cette mixité rend leurs échanges intéressants et dégage de toute compétitivité. Seule la distance géographique, ajoutée à leurs obligations professionnelles et familiales, les empêche de pouvoir étudier, préparer leurs dossiers, ou même réviser les examens ensemble. Regret unanime, selon les échanges que Sarah a pu avoir sur le forum.

En choisissant ce type de formation autonome et souple, Sarah n'ignorait pas qu'il lui faudrait faire preuve d'une organisation rigoureuse dans son travail. Pour ce faire, et vu l'engagement pris auprès de son entreprise de ne pas laisser la formation empiéter sur ses activités professionnelles, elle choisit d'instaurer dès le début un planning bien précis, convaincue de s'y tenir.

Après sa journée de travail, elle s'occupe en priorité de sa fille. En bas-âge, Clara n'a heureusement pas encore de devoirs à faire à la maison. Il n'en demeure pas moins que Sarah ne souhaite pas pour autant la délaissier ; pas plus sa fille que les responsabilités de la maison, au demeurant. C'est donc après avoir couché Clara et après avoir accompli toutes ses tâches ménagères que Sarah envisage de prendre un peu de temps pour étudier.

Les jours passent, les semaines passent et, tous les soirs, Sarah repousse ses révisions au lendemain, se trouvant sans cesse de nouvelles excuses : des papiers en retard à s'occuper en urgence, les comptes à faire, l'organisation du planning du mois de la nourrice de Clara, deux semaines de repassage en retard, un reportage inédit et fort intéressant à la télévision, la fatigue du travail,... La date du premier devoir à rendre arrive à grands pas et Sarah n'a pas même entamé un seul des ouvrages de la bibliographie conseillée.

Aujourd'hui, Sarah a quitté le travail une heure plus tôt pour récupérer Clara à l'école et la donner à garder à la nourrice jusqu'au lendemain soir. Hier, son chef de service lui a demandé comment se passait sa formation. Incapable de répondre autre chose que « *Très bien, merci !* », elle s'est sentie très gênée et a décréé banaliser sa soirée du lendemain pour commencer à étudier, enfin.

2 – LA FORMATION A DISTANCE : LE DISPOSITIF D'APPRENTISSAGE

Il convient de définir clairement ce que nous appelons dispositif d'apprentissage. Pour ce faire, reprenons la définition que fait Georges Le Meur de ce qu'il nomme l'« offre éducative » :

« Un dispositif de formation peut être défini comme un ensemble de prestations, organisé dans le temps et dans l'espace, pour permettre à des apprenants de réaliser un apprentissage. Les prestations traditionnelles se traduisent par des cours, des stages, l'accès à des ressources matérielles et humaines, des instances de régulation et d'évaluation. » [Le Meur, 2002 : p. 185].

2.1 – Les informations administratives

Deux niveaux de formation sont proposés au sein de cette FOAD : la troisième année de

Licence et la première année du Master. Chacune des formations s'effectue en deux ans (les enseignements sont les mêmes qu'en formation présentielle), contre une seule année en présentiel, afin de permettre aux étudiants de mener de front vie étudiante et vie professionnelle.

Un contrat pédagogique est signé entre apprenants et enseignants. Ce contrat désigne les engagements de l'équipe des formateurs ainsi que ceux des stagiaires¹. En signant ce contrat, ils connaissent tous les éléments composant le dispositif de formation ; ils sont donc entièrement guidés, dès leur entrée dans la formation, dans le sens où ils ont une vision globale de l'ensemble des composantes du dispositif d'apprentissage.

Pour intégrer la formation, différentes conditions sont requises (être salarié d'entreprise titulaire d'un DEUG ou d'une qualification professionnelle dans le domaine de la communication, être salarié d'entreprise titulaire d'un diplôme de BAC +2 et de plusieurs années professionnelles liées à la communication,...).

La formation est payante et peut être financée de deux principales manières : les étudiants salariés sont subventionnés par leur entreprise ou ils bénéficient d'aide de l'état (certains n'ont aucune aide et sont en auto-financement).

2.2 – Les composantes du dispositif

La formation à distance souhaite offrir un apprentissage individuel et autonome² par le biais de multiples ressources qui sont les suivantes :

¹ Le préambule au contrat est le suivant : « Le postulant à l'inscription au diplôme doit signer ce contrat pédagogique. La Licence 3 à distance en sciences de l'information et de la communication se déroule à distance. L'enseignement à distance met les stagiaires dans une situation de formation qui comporte des difficultés. Les difficultés peuvent espérer être surmontées si les formateurs et les formés respectent un certain nombre d'engagements. »

² Nous nous référons ici à la dernière phrase du contrat signé entre apprenants et enseignants pour affirmer cela « C'est en respectant les conditions de cet engagement que les stagiaires construiront les conditions d'un apprentissage le plus autonome possible. ».

- Des regroupements mensuels en présentiel : tous les mois, selon un planning fixé en début d'année universitaire (de Novembre à Mai), les étudiants devront se rendre sur le lieu de formation pour se retrouver entre étudiants (discuter, partager leurs expériences, se soutenir mutuellement,...) et pour rencontrer leurs professeurs (leur parler des problèmes et difficultés rencontrées, rendre ou récupérer des devoirs,...). Les stagiaires doivent inéluctablement être présents auquel cas ils doivent justifier leur absence. A l'évidence, ces regroupements ont une importance majeure, comme nous le rappelle Christian Battaglia :

« (...), on souhaite ardemment les regroupements en présentiel à l'appui de l'EAD, qui ponctuent l'année : pouvoir se rencontrer, discuter, échanger... Le groupe uni autour de préoccupations communes est un élément fédérateur, même et surtout si l'on est amené à apprendre seul chez soi. On y trouve des repères, un moyen de confronter son histoire de vie à celle d'autrui, de nouer des contacts. Parfois on y apprend à travailler ensemble, afin de rompre l'isolement. Bref, on n'est pas prêt à admettre l'enseignement virtuel et l'échange qui se limiterait à la communication en ligne...

Quant au contenu des regroupements, le public le considère comme approfondissement des apprentissages comme cours à part entière. De fait, conçues initialement comme séances de régulation, ces sessions de travail sont désormais centrées sur des contenus et des méthodes, préparées par des tâches précises à effectuer. On vient parfaire son apprentissage et non simplement discuter : depuis que nous avons pris en considération cette aspiration, le succès est grand. Le public concerné fait parfois un long trajet pour venir en centre régulièrement. » [Battaglia, 1999 : p. 427-428].

- Une plate-forme technologique : il s'agit d'une plate-forme canadienne WebCT fournie par l'université (une plate-forme est un logiciel offrant la possibilité de mettre en ligne des contenus et de rentrer en interaction avec d'autres apprenants par le biais de différents outils). L'accès à cette plate-forme est sécurisé et nécessite un identifiant numérique (un « login » disponible sur la carte d'étudiant) ainsi qu'un mot de passe. Cette plate-forme propose une organisation des activités (comme un planning prévisionnel sans pour autant

l'obligation de suivi), un accès aux ressources en ligne (chaque étudiant télécharge ses cours et les imprime de chez lui), un accès aux activités (la plate-forme offre des exercices téléchargeables en ligne), un espace de stockage personnel ou collectif, une auto-évaluation en ligne (qui permet à l'étudiant de faire instantanément le point sur l'acquisition de ses connaissances), l'accès à un forum de discussion (tel un débat public, le forum permet d'organiser et de mémoriser des échanges -mode asynchrone : en temps différé- entre différents intervenants autour de thématiques de discussion ; chacun peut ainsi intervenir pour faire des remarques, poser ou répondre à des questions,...), un accès à une messagerie électronique (les étudiants peuvent communiquer entre eux ou avec les professeurs par écrit de manière asynchrone. Les messages peuvent être accompagnés de pièces ou de fichiers joints de tout type : texte, image, son,...).

- Des tutorats téléphoniques et la présence de tuteurs : selon des plages horaires bien spécifiées, les étudiants ont la possibilité de rentrer en contact téléphonique avec des tuteurs (mode synchrone). Ils peuvent alors poser en direct toutes les questions qui les bloquent dans l'avancée de leur travail, demander des conseils,...

3 – LE BILAN DE LA FORMATION DE SARAH

3.1 L'objet de ses regrets, critiques et interrogations

Un soir, Sarah reprend un cours téléchargé et imprimé sur la plate-forme deux semaines auparavant. Quand elle y repense... Cinq jours lui ont été nécessaires pour réussir à entrer dans la plate-forme. C'est la plate-forme qui était défectueuse, lui a-t-on dit.

Ce qui s'avère être également le cas du personnel administratif ; ses collègues et elles ont toujours été unanimes sur la question. Quand elles arrivent à entrer en contact avec le personnel administratif (ce qui est loin d'être toujours le cas au regard de la faible amplitude horaire d'ouverture des bureaux), leurs échanges sont sommaires, normatifs et purement fonctionnels. Malgré une gentillesse notoire pour une grande partie d'entre eux, le personnel n'en demeure pas moins peu efficace, selon ces étudiants.

Les mois passant, Sarah s'astreint à maintenir une régularité rigoureuse dans l'apprentissage de sa formation. Les quelques mois de retard pris aux prémisses de sa formation lui ont permis de comprendre que les clés de la réussite, dans une formation à distance de ce type, résident dans le volontariat, l'autonomie et la persévérance. Bien évidemment, certaines difficultés peuvent parfois se manifester, ralentissant ainsi l'apprentissage ; difficultés inhérentes aux dysfonctionnements et aux problèmes engendrés par la formation elle-même (difficultés techniques : configuration des appareils, plate-forme défectueuse,...), difficultés pédagogiques : rétroactions parfois lentes et peu approfondies de la part des enseignants, mauvaise répartition du travail à rendre, cours non mis en ligne aux dates fixées, difficultés matérielles : coût élevé des logiciels ainsi que de la formation,...), difficulté à tenir une régularité dans le travail que requiert la formation, difficulté sommaire à vivre le sentiment partiel de solitude dans la formation (pour certains, l'outil technologique a parfois tendance à isoler les apprenants), défaillances organisationnelles (les stagiaires ne savent pas toujours à qui s'adresser et passent ipso facto par le webmaster ou les tuteurs). Enfin, le coût financier de la formation peut également représenter une difficulté matérielle (précisons que même si la formation est financée par l'entreprise, ce qui est majoritairement le cas, les étudiants se sentent redevables et c'est pourquoi ils sont en demande d'un service dont la qualité justifie ce coût).

3.2 L'objet de ses satisfactions

Grâce au temps et à l'accumulation des regroupements mensuels, les relations avec les professeurs se personnalisent et s'individualisent. Bien entendu, Sarah n'entretient pas les mêmes relations avec tous les professeurs : certains sont distants et se montrent toujours plus que surchargés. Néanmoins, les quelques autres professeurs qui se montrent à l'écoute de leurs besoins leur suffisent à penser qu'ils ont pleinement conscience de leurs difficultés personnelles et professionnelles. Au demeurant, Sarah se surprend parfois à penser que certains professeurs auraient tendance à manifester de la compassion se traduisant par une largesse notoire dans leur barème de notation. Suspicion non fondée, bien entendu, d'autant qu'il faut avouer que le rôle alloué à

l'enseignant en formation à distance est très particulier. Certaines des collègues de Sarah l'identifient davantage à un tuteur, un guide et un accompagnateur, rendant ses échanges et ses contacts avec l'étudiant plus nombreux, plus adaptés, plus précis et plus personnalisés.

Malgré toutes les difficultés évoquées, Sarah est satisfaite de sa formation ; à son arrivée, elle était à l'aise et détendue, avide d'enrichissement personnel et professionnel. Au fur et à mesure, la formation s'est chargée de lui rappeler qu'elle était avant tout une formation universitaire, avec tous ces problèmes et inconvénients.

Alors que la formation s'achève, Sarah espère pouvoir exploiter ses connaissances théoriques et pratiques dans son travail, d'autant qu'elle ne s'était pas trompée en choisissant cette formation : elle est vraiment très riche en contenu. En outre, elle estime adhérer complètement au positionnement théorique du département, ainsi que de ses professeurs.

Désormais, Sarah aspire à ce que son entreprise reconnaisse tous les efforts entrepris ces deux dernières années ; reste désormais pour elle à faire valoir ses nouveaux atouts en vue d'un développement, ou même d'une transformation professionnelle...

4 - CONCLUSION

L'intérêt de ce récit personnalisé repose sur sa capacité à être transposable à d'autres étudiants de formation à distance. En effet, notre recherche de Doctorat a pour terrain d'étude une formation en distance en Sciences de l'information et de la communication. Nous nous sommes donc grandement inspiré de cette recherche, et par là-même de l'ensemble des propos recueillis auprès de ces étudiants, pour rédiger ce récit, récit que nous pouvons aisément considérer comme représentatif du parcours d'un grand nombre de ces étudiants de formation à distance.

Par ailleurs, malgré les difficultés évoquées, mais aussi celles induites par le dispositif en lui-même, cette formation à distance s'attache à fonder sa performance sur l'encadrement qu'elle met à la disposition de ses apprenants, mais aussi et surtout sur sa volonté d'offrir un dispositif largement clair et lisible, de façon à accompagner et à soutenir l'apprenant tout au long de sa formation.

L'apprenant est donc placé au cœur de ce dispositif d'apprentissage et il semblerait, selon le récit de vie de Sarah, que la réussite de cette formation repose grandement sur la connaissance, l'appropriation et l'exploitation faite de l'ensemble des composantes du dispositif d'apprentissage.

BIBLIOGRAPHIE

BATTAGLIA C. (1999). "Regards d'usagers sur l'enseignement à distance : à propos d'un DAEU", in : V. GLIKMAN, éd., Médias et formations ouvertes : recherches sur le point de vue des usagers. Journée d'étude du 28 novembre 1997. Paris, INRP, pp. 51-58.

GLIKMAN, V., 2002 : *Des cours par correspondance au « e-learning », panorama des formations ouvertes et à distance*. Paris : PUF, 304 pages.

HIRSCHSPRUNG, N., 2005 : *Apprendre et enseigner avec le multimédia*. Paris : Hachette, 127 pages.

LE MEUR, G., 2002 : *Université ouverte, formation virtuelle et apprentissage, communications francophones du cinquième colloque Européen sur l'autoformation*. Barcelone : l'Harmattan, 494 pages.

MARQUET, P., NISSEN, E., 2006 : *La distance en formation aux langues par visioconférence : dimensions, mesures, conséquences*. http://alsic.u-strasbg.fr/Num11/marquet/alsic_n11-rec1.htm