



Apprentissage mixte (blended learning) pour les langues ciblées métiers. (Bruxelles Formation)

Synerjob est la fédération des services publics de l'emploi et de la formation
Synerjob is de federatie van de publieke bemiddelings- en opleidingsdiensten
Synerjob ist der Verband der öffentlichen Dienste für Beschäftigung und Ausbildung



Apprentissage mixte (blended learning) pour les langues ciblées métiers.

Préambule.

Le texte qui suit a pour objectif de recevoir des réponses issues des pratiques de formateurs. Ces réponses ne doivent pas nécessairement requérir l'accord de chacun, elles peuvent être divergentes, voire opposées. Leur caractéristique commune première est d'être des "retours" d'expériences concrètes.

Il ne s'agit donc pas d'ouvrir des débats d'idées. Il ne s'agit pas non plus de s'appesantir sur des définitions.

Le produit, qui est le titre et l'objet des réflexions ci-après, sera décrit par ses composantes.

Le blended learning à Bruxelles Formation Langues.

Bruxelles Formation Langues a intégré dans le dispositif de formation linguistique qu'il appelle le blended learning, les pratiques pédagogiques suivantes : les formations de groupe en présentiel, l'autoformation assistée, les tables de conversation, les ateliers, les immersions. Nous décrivons brièvement ci-après le dispositif et chacune des pratiques qui vous sont connues.

Le dispositif: Chaque groupe est constitué de 15 à 25 stagiaires¹. Les stagiaires entrent et sortent de formation en flux continu. Le niveau de connaissance linguistique en néerlandais et en anglais pour y accéder est le A2². Le niveau de compétence linguistique final visé dépend de la profession exercée; il est au moins le B2 dans ces deux langues. En allemand et en espagnol le minimum requis au départ est le B1 pour atteindre au moins le C1. Ajoutons que la formation est courte et intensive, au maximum 240 heures à raison de 4 heures par jour, 5 jours par semaine. Les activités pédagogiques de groupe décrites ci-dessous se font selon les caractéristiques des stagiaires: leur objectif professionnel, leur niveau du moment et leurs aptitudes pédagogiques.

Les formations de groupe en présentiel face-to-face: leur **objectif** est d'augmenter les connaissances du stagiaire en sémantique du métier, en syntaxe et en transaction³. La **méthodologie**: l'acquisition se fait en groupe, en présence du formateur avec des moyens didactiques comme l'exposé, la vidéo, des textes audio. La première fixation assistée et corrigée se fait toujours en présence du formateur avec des méthodologies dynamiques comme la dramatisation, le jeu de rôle, les duos, etc.

L'autoformation assistée : plusieurs **objectifs** peuvent être poursuivis par ce dispositif :
- soit l'acquisition en suivant des cours sur des didacticiels. Le programme est établi par le formateur en fonction des visées du stagiaire, de ses acquis

¹ Stagiaires : élèves ou apprenants. Il s'agit d'adultes demandeurs d'emploi inscrits à l'Orbem, au VDAB ou au Forem. Ils peuvent n'avoir aucune compétence linguistique. Ils doivent avoir des compétences pour exercer un métier, être dans un processus de formation professionnelle ou se préparer à y entrer.

² Les niveaux sont traduits en normes du cadre européen commun de référence. Il s'agit toujours du niveau accompli.

³ "En transaction" que le cadre commun européen de référence appelle "situation" cela peut être l'enquête qui requiert un mode interrogatif, la négociation qui se fait sur un mode argumentaire et conditionnel, l'exposé sur ordre présent ou passé, etc.

antérieurs et de ses capacités d'apprentissage. La consultation de documents comme des dictionnaires ou des grammaires participent à cet objectif.

- soit l'automatisation d'acquis, principalement écrits, en réalisant des exercices prévus par le formateur.

Ce dispositif peut se faire sur le poste ("en local"), en réseau local ou sur Internet.

La **méthodologie** comprend l'élaboration du programme en tenant compte de la profession et des acquis antérieurs du stagiaire, l'aide en vis-à-vis ou à distance, l'évaluation des acquis.

Les tables de conversation ont pour **objectif** d'accroître la fluidité verbale du stagiaires.

Même si, dans leur pratique, des acquis nouveaux surviennent, il s'agit principalement de miser sur le développement de la langue d'usage, sur la capacité du stagiaire à se faire comprendre. Le mécanisme pédagogique mis en œuvre est de déstabiliser la personne afin qu'elle ne puisse plus "exprimer les acquis qu'elle a préparés mentalement sous bonne forme" mais qu'elle doive exprimer ses idées avec l'ensemble de ses ressources de communication, dépassant la "bonne forme" pour atteindre "la bonne information".

Elles visent également à atténuer la peur de s'exprimer. La durée est de 60 minutes.

La **méthodologie** mise en œuvre par le formateur est de lancer un thème, de veiller à ce que chacun s'exprime, d'encourager les craintifs, de ralentir les fonceurs, d'aider l'expression mais le moins possible, de recadrer la discussion, de la relancer lorsqu'elle s'essouffle. Il convient également qu'il repère au maximum deux fautes caractéristiques de chaque participant. Dans les dix dernières minutes, en groupe il indique à chacun ces deux fautes. Parfois, lorsque ça s'avère nécessaire ?) il peut faire un bref exposé sur un point plus commun de sémantique ou de syntaxe.

Les ateliers à thème ont deux **objectifs** : augmenter les acquis spécifiques à un métier ou à un groupe de métiers (sémantique) et fluidifier la compréhension et l'expression verbales, ainsi que la lecture de documents tels que les consignes de sécurité. Les **méthodologies** sont les mises en situation, les jeux de rôle, les dramatisations, les présentations d'entreprises, etc. L'**organisation** est un peu complexe : il s'agit de répartir, une demi journée deux ou trois fois par session de 6 semaines, dans des ateliers, l'ensemble des stagiaires simultanément en cours de formation ; ce quels que soient leur niveau de connaissance linguistique dans une certaine fourchette et leur groupe. Chaque stagiaire fréquente l'atelier qui répond le plus à son projet professionnel. Quelques types d'ateliers : correspondance commerciale axée sur une commande, présentation à l'employeur, l'accueil physique, l'accueil téléphonique, atelier taxi "prise en charge d'un client" etc.

Les immersions professionnelles ont pour **objectif** de permettre aux personnes d'automatiser leurs acquis linguistiques dans le cadre réel d'activités professionnelles ou d'apprentissage. Plusieurs **dispositifs** sont disponibles et utilisés à des fréquences variables : l'apprentissage d'une technologie dans la langues apprise, comme un traitement de texte, les échanges linguistiques avec des organismes tiers, se présenter auprès d'un organisme de placement en réponse à une annonce, effectuer un stage d'immersion dans une entreprise,

participer à un stage de formation en néerlandais organisé par l'Orbem - BGDA etc.

L'enjeu de l'e- learning sur Internet

Dans la littérature pédagogique, le terme "e- learning" inclut souvent l'autoformation dans des centres ouverts et à distance. Afin d'éviter toute confusion, nous spécifions "sur Internet". Nous ferons aussi, dans ce document cette distinction car l'e- learning pratiqué dans le cadre d'un blended learning ne pose pas de problème de coaching, celui-ci étant compris de facto dans le suivi et l'accompagnement du blended learning.

Pourquoi poursuivre la course des services publics à ce dispositif de formation qu'est l'e – learning ? Nous trouvons la réponse clairement énoncée dans un article de Louise Marchand⁴, professeure au département de gestion à la formation de l'université de Sherbrooke; elle dirige un groupe de recherche sur l'apprentissage à vie avec les technologies :

Nous avons pu constater, à travers nos études, que la formation en entreprise concerne avant tout le personnel cadre et les professionnels des grandes entreprises. Les employés subalternes n'ont qu'une formation de courte durée au poste de travail, liée à l'adaptation à la tâche et souvent non reconnue. Cependant, dans un contexte où le travail devient plus complexe, plus polyvalent, fait appel à la coopération, au travail d'équipe et souvent exige des savoirs informatiques, la formation au poste de travail ne devrait plus suffire. L'implantation massive des TIC dans les milieux de travail pourrait devenir un moteur pour l'apprentissage virtuel.

Selon le célèbre économiste et analyste de gestion, Peter. F. Drucker, la révolution Internet provoque un bouleversement social parce qu'elle est d'abord liée à l'apprentissage, et si l'on considère que, dans une société cognitive, l'apprentissage à vie est amené à se généraliser, selon lui, tout citoyen actif est, ou sera, en demande d'apprentissage. L'apprentissage virtuel ne constitue pas une solution sans risque, mais malgré les difficultés, il n'existe pas de réelle alternative. Les besoins de formation continue sont tels que l'entreprise moderne doit mettre en œuvre tous les moyens pour favoriser l'accès à la formation du plus grand nombre d'employés.

L'e - learning à Bruxelles Formation

Bruxelles Formation Entreprise qui s'adresse aux entreprises et aux travailleurs, pratique, depuis plusieurs années, l'e- learning en utilisant des plates-formes commerciales. La gamme des produits proposés comprend les langues, la bureautique, la gestion et la communication - management. Les stagiaires peuvent apprendre de façon autonome.

A toute personne suivant une formation en e- learning Internet, il est proposé un coaching. Il prend plusieurs formes : l'aide au démarrage, les transactions d'aide par courriel et le contact téléphonique dans la langue apprise une fois par semaine. En ce qui concerne les transactions, elles se limitent actuellement à répondre aux sollicitations des stagiaires. En effet, peu de stagiaires répondent aux sollicitations préventives des formateurs.

⁴ Des extraits repris émanent de son texte publié dans la revue Éducation permanente dossier "pédagogie et numérique" décembre 2006 n° 169 pp 41 - 50. Des extraits vous en sont proposés ci-après avec l'aimable autorisation de l'éditeur.

Des limites à l'e – learning : l'avocat du diable : un versant de la réalité.

Partons de trois lieux commun :

- dans toute chose, il y a de l'excellent et de l'exécrable ,
- pour toute chose, l'abus est nuisible ;
- la démolition est souvent plus facile que la construction.

Nous vous proposons, ci-après, une série d'aspects négatifs ou de difficultés rencontrées à la pratique de l'e - learning. Nous vous proposons d'en débattre pour remédier aux difficultés soulevées et pour laisser à l'e – learning une chance de vivre.

Les inconvénients de l'e- learning sur Internet dans le cadre d'un apprentissage linguistique sont de deux ordres : les uns tiennent à la pédagogie indépendamment du contenu, les autres, à la pédagogie de l'e- learning spécifique pour les langues.

Le premier ordre de critiques ou de difficultés sont énoncées par Louise Marchand. Elle donne, à chaque difficulté une série de remèdes

Tableau-synthèse des difficultés rencontrées et des solutions possibles lors d'un apprentissage virtuel en entreprise.

Difficultés	Solutions
Connaissance limitée de l'apprentissage virtuel chez le formateur, le concepteur.	Développer une culture de l'apprentissage virtuel. Avoir accès à des guides (webographie, médiographie). S'associer à un partenaire fournisseur expérimenté.
Compréhension différentes de l'apprentissage virtuel par le concepteur et par ses partenaires.	Réaliser les étapes d'analyse et de conception avant de se lancer dans la production. Stabiliser le contenu avant d'entrer en production. Évaluer le temps requis par la validation. Assumer le leadership du projet. Mettre en place une démarche sur la détermination et la structuration du contenu par un nombre limité (technopédagogue, experts de contenu, formateur).
Surestimation de la capacité pédagogique du dispositif	Planifier à l'avance, prévoir les étapes de contrôle, assurer le suivi. Prévoir un processus de production en boucle, incluant la validation. S'assurer d'un niveau élevé de compétences du chef de projet en apprentissage virtuel.

Confusion entre les exigences du face-à-face et l'apprentissage virtuel.	Former des experts de contenu à devenir rédacteur, formateur, tuteur. Prévoir l'ingénierie en mode virtuel de la formation existante.
Disponibilité et ouverture des experts de contenu.	Associer un technopédagogue à un expert de contenu Assurer l'encadrement des experts.
Niveau de langage, matériel produit.	Valider le matériel en cours de production auprès de la clientèle visée.
Soutien pédagogique peu sollicité.	Faire une promotion du service, faire des rappels. Identifier une personne-clé au sein de l'entreprise pour le soutien.
Manque de temps des apprenants pour la formation.	Évaluer avec justesse le temps requis pour les activités. Revoir la pertinence du contenu. Ajouter des moments de relâche, si nécessaire.
Stabilisation du contenu avant la production.	Mettre à jour le contenu
Intérêt limité pour l'évaluation et le suivi postformation.	Faire valoir ses avantages Prévoir les suivis dans les ententes de participation.
Sous-estimation des attentes des apprenants.	Prendre en compte le désir de réseautage. Distinguer entre une communauté d'apprentissage et une communauté pratique. Offrir l'animation pour la participation. Offrir des possibilité techniques : offrir du temps.

Le second lot de critiques tient à la pédagogie de l'e- learning spécifique pour les langues.

Première critique : L'e- learning ne serait-il pas le dernier des moyens pour apprendre une langue ? Si nous, pédagogues, devions effectuer un classement des moyens pédagogiques par ordre décroissant d'efficacité, nous placerions l'apprentissage des langues par l'e – learning en dernier lieu après l'ensemble des autres comme :

- Les pédagogies verbales actives de communication : les apprentissages sur le tas dans l'autre communauté linguistique, les apprentissages par immersion, etc.
- Les pédagogies verbales actives d'information : cours de langue en groupe, en face à face avec un professeur utilisant des mises en situation, jeux de rôles, duos, etc.
- Les pédagogies passives informatives : cours en immersion (matière non linguistiques données dans la langue apprise), cours en groupe ou suivi isolément par techniques auditives ou audiovisuelles, etc.,
- Les pédagogies passives écrites : lecture de cours écrits, de livres écrits dans la langue apprise, etc.
- L'e - learning

Dès le troisième groupe nous entrons dans la catégorie des langues, outils de communication, apprises en dehors de toute transaction verbale !

Deuxième critique : Les langues d'usage.

Deux grandes thèses co-existent dans l'apprentissage des langues : celle de la langue pour sa correction, l'autre la langue pour son usage. La première place la formation de la langue d'usage pour le métier après l'acquisition d'un niveau de maîtrise suffisant de la langue pour elle-même, que nous appelons langue généraliste. Exemples l'anglais commercial, le néerlandais des affaires. Pouvons-nous proposer une telle structure d'apprentissage linguistique à des maçons, des taximen, des chauffagistes ?

A supposer que des didacticiels soient créés comme par exemple le néerlandais et l'anglais pour l'horeca, pouvons-nous utiliser l'e – learning comme méthode d'apprentissage pour des personnes qui ont un niveau scolaire égal ou inférieur à l'enseignement secondaire inférieur ? Or 60 % au moins des demandeurs d'emploi bruxellois ont ce niveau d'étude.

Troisième critique : Les langues apprises d'une façon générale.

L'e – learning consiste dans le meilleur des cas en un dispositif informatique appelé plate-forme à laquelle est "accrochée" une série de didacticiels ainsi qu'un système automatique d'informations utiles (?) (le learning management system). Les producteurs de didacticiels ne sont pas (tous) des philanthropes. Une heure d'un "bon" didacticiel coûte au bas mot 500.000 euros. Combien de licences de didacticiel un producteur doit-il vendre pour en vivre et en tirer un bénéfice ?

Aucune de ses études de marché ne le poussera à créer un didacticiel spécifique pour les chauffeurs de taxi; pour les travailleurs de chantier, pour les maçons, ... En effet, aucun de ces cours ne passe le critère du "retour sur investissement".

Les organismes de formation professionnelle ont-ils dans leurs objectifs l'apprentissage de la langue "généraliste". Ne serait-ce pas l'apanage de l'institution éducative ?

Quatrième critique : les langues apprises sans feed-back vocal

Il est vrai que les meilleurs didacticiels proposent des systèmes de correction vocale. Sont-il suffisamment développés que pour corriger la "chanson" que constitue chaque phrase exprimée dans quelque langue que se soit ? Un didacticiel avec reconnaissance vocale peut-il apprendre à un français qui débarque dans l'un des aéroports de New York à demander au

chauffeur de bus "At what time do you go to Manhattan, sir, please ?" de manière suffisamment correcte pour que celui-ci le prenne en charge ? Il coûte à celui qui ne peut le faire \$ 50 au lieu de \$ 5.

Cinquième critique : le coaching réduit à un Learning Management System (LMS) qui n'est autre qu'un indicateur statistique.

Les plates-formes qui supportent des didacticiels proposent pour la plupart des LMS. Il est composé de statistiques, d'aide à l'élaboration d'un parcours d'apprentissage et des programmes de tests avec leurs correctifs. Quelle est l'utilité d'un tel système ? Est-ce que l'on peut estimer que ces dispositifs sont de la gestion de l'apprentissage !?

Sixième critique : les taux d'abandons.

L'e- learning partage avec tous les autres dispositifs d'apprentissage à distance le triste record des taux d'abandons les plus élevé de l'ensemble des méthodologies de formation 80 % des personnes abandonnent un dispositif de formation individuel à distance.

Le public.

Depuis 1978, nos organismes respectifs réunis dans le seul ONEm voyaient leur public prioritaire se modifier . Les demandeurs d'emploi devenaient prioritaires par rapport aux travailleurs d'entreprise. Au cours des années, l'usage des langues s'est étendu aux professions de service. Celles-ci comptent un grand nombre de personnes peu scolarisées. Les statistiques mettent en évidence que notre public, principalement celui de Bruxelles et des grandes villes a dans plus de 60 % des cas au plus, un certificat scolaire d'enseignement moyen inférieur. Une partie de ce public 30 % au moins a été dans une situation de décrochage scolaire : aucun certificat, même pas celui du fondamental.

Pensons-nous que ces personnes soient capables de suivre une formation de longue haleine à distance avec pour média les technologies ?

A propos du public, citons encore Louise Marchand :

Les apprenants-employés rencontrés sont majoritairement favorables à l'apprentissage virtuel. Les formateurs rencontrés ont insisté sur le fait que l'apprentissage en ligne est un moyen de formation qui s'inscrit dans une stratégie plus globale de développement des compétences et qui n'implique en rien la disparition du formateur. Ce que l'apprentissage virtuel apporte, c'est un soutien aux interventions du formateur. Les apprenants et les formateurs voient l'informatique comme un support ou un outil, mais ne souhaitent pas que toute la formation soit présentée sur ordinateur. La relation humaine qui s'établit avec le formateur reste fondamentale dans le processus d'apprentissage et personne n'envisage l'autoformation comme généralisable. Pour cette raison, plusieurs entreprises étudiées ont opté pour des solutions mixtes (blended learning⁵) en présences d'un formateur, d'employés et à l'aide des TIC .

Les réactions face à l'apprentissage virtuel peuvent varier selon les apprenants, leur métier et les groupes d'âge. Les jeunes générations sont habituellement plus familières avec l'outil informatique. Cependant, d'autres résistances peuvent être dues aux styles d'apprentissage et aux comportements mis en place pour s'approprier un nouveau savoir. Ainsi, dans ces

⁵ Blended learning : apprentissage hybride, en face-à-face et à distance.

métiers de production, certains employés utilisent davantage le toucher que le visuel. Ils seront alors plus à l'aise avec des activités d'apprentissage virtuel plus concrètes impliquant une certaine manipulation, comme la cuve virtuelle, sur laquelle nous reviendrons plus loin. Il faut toutefois ajouter que le processus de sélection de personnels inclut de plus en plus de critères de compétences en informatique, pour éviter aux entreprises de se retrouver avec les employés inconfortables avec cet outil. L'optimisation des TIC accessibles au travail, avec lesquelles les employés sont déjà familiarisés, assure un démarrage de formation plus certain.

La reconstruction

La reconstruction vous appartient. Peut-être pouvons-nous la faire ensemble. [Contactez-nous](#)



Roberte Van Ranst : r.vanranst@bruxellesformation.be

André Baise : a.baise@bruxellesformation.be