

## **E. Learning, quel projet pédagogique pour l'enseignement en ligne de la communication?**

JAOUAD ZERRAD

Enseignant chercheur

L'Ecole Nationale de Commerce et de Gestion- Settat

### **INTRODUCTION**

Le contexte du progrès technologique est plus prégnant au XXème siècle et en ce début du XXIème. L'évolution technologique a facilité l'accès à l'information et le traitement de celle-ci. Elle se trouve donc facilement triée, classée et mise à la disposition des concernés. En l'espace de quelques années, est née une véritable technologie de l'éducation et de la formation qui fournit le cadre nécessaire d'une organisation pédagogique.

Actuellement l'intégration des nouvelles technologies de l'information et de la communication s'imposent dans les établissements universitaires. Les enseignants sont tenus, plus qu'avant, de suivre cette avancée et ce progrès. Un souci croissant d'efficacité dans le processus éducatif a conduit à l'exploitation de nouvelles méthodes et techniques d'enseignement dans le cadre d'une approche évolutive de l'éducation programmée.

L'intégration des nouvelles technologies dans l'enseignement fait penser immédiatement à une idée préconçue de l'informatisation des tâches pédagogiques, les logiciels et périphériques. Toutefois l'usage des NTIC ne devrait cependant pas être à caractère tendanciel dans le sens où elles ne sont qu'un fait de mode qui se concrétise par l'acquisition de nouveaux matériels ,ou logiciels ou même la conception de formation pour les acteurs pédagogiques sans un réel suivi ou des cours non encadrés. Les établissements devraient donc avancer vers la voie du changement. Il faut être au présent, se donner l'opportunité de prendre contact avec le nouvel environnement du système éducatif. Le changement est ainsi le résultat d'un besoin exprimé ou latent qui satisfait des exigences pédagogiques cohérentes avec les nouveaux défis.

Les élèves ou les étudiants sont les plus concernés par ces nouvelles technologies. Les modalités pédagogiques, avec l'avènement des NTIC, ont changé. La formation en salle s'est vue complétée et enrichie (parfois substituée) par la formation à distance. L'ingénierie pédagogique invente de nouveaux dispositifs d'apprentissage.

Historiquement, les nouvelles technologies ont été intégrées dans l'enseignement sous une forme simple et efficace : le PowerPoint pour la conception des cours. Ça permet de gagner du temps, de minimiser le coût de la

formation (paperasses, photocopie, etc.) et optimiser l'apprentissage grâce à une approche interactive.

Cependant les attentes des élèves et étudiants dépassent cette simple mise en scène des cours, ils réclament, comme ça s'impose, plus d'efficacité et d'économie du temps. C'est ainsi que quelques établissements universitaires ont lancé les projets de plate forme de l'e. Learning. Il permet un accès en ligne facile et interactif aux cours classiques et aux exercices pratiques. L'usage des NTIC s'étend même à l'encadrement des rapports de stage, des mémoires et autres travaux académiques. Les cours sont souvent organisés par modules et enrichis de commentaires des enseignants.

L'intégration efficace de cet outil révolutionné d'apprentissage repose essentiellement sur de nouvelles attitudes à développer, de nouvelles appréhensions pour plus d'implication et de motivation. Aussi bien utilisateurs que concepteurs ont besoin donc d'en maîtriser l'usage de manière à l'intégrer à bon escient dans des champs disciplinaires divers, entre autres la Communication. L'ouverture des NTIC à cette discipline ne devrait pas être appréhendée comme un fait de mode mais comme une vraie solution intelligente à valeur ajoutée indispensable à la compétitivité.

Parti de ce constat, notre contribution est une réflexion qui devrait aider à apprécier les choix dans l'enseignement de la matière Communication, à comprendre la prépondérance du présentiel ou du distanciel ainsi que l'importance de combiner les deux en fonction des contraintes du temps, de la faisabilité et du coût. Il s'agit de montrer comment, avec les nouveaux défis technologiques et pédagogiques, la performance des étudiants en Communication dépend d'une bonne gestion des deux approches.

## **1. E. Learning ou l'apprentissage autrement**

Le développement de l'internet conduit à parier lourdement sur les NTIC, cette évolution bouscule quelques habitudes, fait naître des espoirs et ouvre des perspectives de progrès. La compétitivité des organisations ou des institutions publiques et privées dépend de plus en plus de la maîtrise des flux d'informations et de communication. La dynamique des outils multimédias en ligne est profitable à tous les domaines entre autres l'enseignement. L'impact des nouvelles technologies sur l'enseignement est profond et durable. On développe une veille technologique considérable ; on crée des logiciels, on exploite des plateformes. On met en place de nouvelles ressources qui versent toutes dans la perspective d'un véritable processus du ré-engineering de l'éducation. Ainsi parle-on d'une pédagogie technologisée. Un nouveau mode de formation émerge : l'e. Learning.

Ce dernier est reconnu aujourd'hui comme une alternative à la pédagogie classique dispensée en présentiel. On intègre davantage l'e. Learning dans l'activité éducative parce qu'il permet non seulement de diffuser un contenu mais aussi de développer des compétences, de les mettre en valeur. Au-delà de sa portée informative, l'e. Learning contribue à instaurer un nouveau rapport entre l'enseignant et l'apprenant.

Actuellement l'art et le savoir faire de l'enseignant sont à appréhender dans une approche plus systématique : éduquer et former par le présentiel, informer et déléguer par l'e. Learning. L'activité pédagogique est donc sujette à une double approche ; une essentiellement techniciste et l'autre essentiellement intellectuelle. La première met en évidence les auxiliaires éducatifs notamment les accessoires associés à l'activité pédagogique (internet, vidéo projecteurs...). La seconde est directement liée à l'activité comportementale à la fois du professeur et de l'étudiant. Si l'approche mécaniste puise sa valeur dans le développement des systèmes d'informations et de la technologie, l'approche intellectuelle est ancrée dans les sciences humaines telles le behaviorisme, la psychologie, la pédagogie, etc. Les variables étudiant, professeur, institution et la tâche d'enseignement ne sont pas prises en compte de la même manière dans les deux approches. Toutefois, notre méthodologie ne consiste nullement à comparer ou à opposer ces deux approches. Nous sommes convaincus qu'elles sont fonctionnellement liées, elles devraient être conciliées par le savoir faire de l'enseignant. Ainsi nous apprécierons la valeur de l'approche combinée. Or est ce que toutes les matières enseignées peuvent bénéficier de cette approche combinée ?

L'utilisation d'Internet à des fins d'enseignement sous de multiples formes se développe actuellement dans tous les secteurs de l'éducation et particulièrement dans le monde universitaire. Cette nouvelle modalité d'enseignement offre des avantages dont celui notamment de faciliter l'enseignement à distance. Il utilise des supports multimédias du type texte, des graphismes, du son, de l'image de synthèse, de l'animation et même de la vidéo. Ces supports s'inscrivent dans une nouvelle approche pédagogique plus attrayante et interactive. L'avantage que procure l'e. Learning est qu'il permet à l'apprenant de s'informer, de se former à son rythme, en fonction de ses besoins et de sa disponibilité.

L'évolution rapide de la technologie a accéléré la transformation des méthodes classiques de l'enseignement devenue obsolètes dans certaines situations d'apprentissage. Une nouvelle ressource émerge donc au service de l'enseignant et de l'étudiant.

L'enseignant peut également décider de mettre à disposition un certain nombre de ressources dont un cours électronique téléchargeable. De même, il peut proposer de faire des réunions en ligne via un CHAT pour éclaircir certains

concepts. Enfin, les étudiants ont le temps de la réflexion car ils posent ponctuellement des questions sur le cours, l'organisation de l'enseignement, les modalités de contrôle sur un forum de discussion.

La définition de l'apprentissage en ligne s'applique à l'e. Learning : il s'agit de l'utilisation d'Internet pour accéder à des ressources pédagogiques dans l'objectif d'acquérir des compétences cognitives spécifiques. L'utilisation d'Internet permet non seulement de télécharger des ressources qui peuvent éventuellement être des didacticiels mais surtout il rend possible les dialogues étudiants/étudiants et étudiants/enseignants à distance ce qui est relativement nouveau.

Le e. Learning a modifié les habitudes d'accès à l'information et à des documents de nature variée, par voie de conséquence de modifier les interactions entre les personnes qui créent ces documents et celles qui les consultent. Afin d'optimiser son utilisation, il requiert trois aspects fondamentaux :

- 1- Un aspect fonctionnel, relatif à la navigation sur la plateforme
- 2- Un aspect financier, qui regroupe à la fois le coût financier de la conception de la plate-forme et de son hébergement
- 3- Un aspect technique qui a trait aux connaissances que le concepteur devrait avoir ainsi que la maîtrise des limites de ces outils
- 4- Des aspects esthétiques qui renvoient à l'apparence du contenu offert aux utilisateurs (exemple ; conception et jeu des couleurs)

En somme, les NTIC versent dans la recherche de nouvelles formes d'organisation du savoir fondée sur la maîtrise de l'information et la capitalisation du savoir avec une visée d'efficacité et de moindre coût, utile à la gestion des apprenants, des contenus pédagogiques et des formations au sens large. Il n'existe pas de bonnes ou de mauvaises technologies en enseignement mais de plus ou moins bonnes pédagogies utilisant les technologies.

Toutefois, au-delà des conceptions sur l'impact des technologies, la question de l'efficacité du e-Learning demeure problématique. Il introduit des interrogations constamment renouvelées autour des notions telles la motivation pour les usagers, la dynamique de groupe, l'interaction et l'animation etc.

## 2. NTIC, intégrer le changement dans la pédagogie

Le monde des NTIC se développe et évolue constamment au même rythme que les apprenants deviennent de plus en plus exigeants. On privilégie davantage la réactivité et l'innovation. De nouvelles stratégies d'apprentissage émergent selon les profils et les besoins pédagogiques qui s'accordent avec les impératifs de l'autonomie et de la distance. Les institutions universitaires ne peuvent rester dans des prestations statiques (cours selon un emploi du temps figé, photocopiés, etc.); la plupart entre dans une logique d'innovation dont la performance dépend des apprenants, des enseignants et de l'outil des prestations offertes. L'intégration des nouvelles technologies a contribué au changement de la fonction Enseignant et s'est étendue à divers champs disciplinaires. La question afférente est de savoir si les NTIC peuvent produire les mêmes gains d'apprentissage pour toutes les matières et les disciplines. Nous pensons plus particulièrement à l'enseignement de la communication.

La communication « technologisée » requiert des circuits, des personnes qui cherchent à communiquer, à se faire part de quelque chose, à partager, à échanger l'information, le contenu et le message. La dynamique de la communication change d'un contexte à un autre. Elle a certainement un cadre particulier et un environnement spécifique qui déterminent son sens, son champ d'étude, et ses méthodes d'analyse. Ceci explique en grande partie la diversité du contenu et la variété des processus, des dispositifs mis en œuvre dans les institutions universitaires. Elle devient un champ disciplinaire à part entière. Le cursus universitaire s'est doté de module qui l'intègre comme élément de module. Quelque soit la vocation de l'établissement universitaire (enseignement scientifique, économique, juridique, littéraire ou économique), la matière « communication » est présente avec acuité.

Toutefois, l'introduction de la communication dans le cursus universitaire doit être menée avec prudence en raison de l'étendue de ce concept. L'ouverture des programmes sur cette discipline n'exclut pas les limites de sa mise en œuvre, des méthodes et de la motivation chez les apprenants. Étudier la communication suppose donc une préoccupation majeure pour l'ensemble des composants de ce système complexe, multiforme et multiple plus particulièrement la variable humaine.

Le système –université– a toujours suscité des hésitations quant à son application. Avec les NTIC, l'enseignant devrait créer une réalité communicationnelle parfaitement adaptée à ses besoins ainsi qu'aux attentes des récepteurs.

Le programme élaboré en communication, une fois identifié selon les besoins, l'enseignant peut voir comment y répondre. Deux canaux de transmissions sont possibles : présentiel et /ou distanciel. Décider du meilleur canal est tributaire des objectifs ainsi que des thèmes dispensés. Le présentiel, par exemple, est indispensable lorsque le travail est plus complexe et engage les dimensions psychosociologiques de l'apprenant tandis que le distanciel répond à la simple exigence de collecte d'informations. En d'autres termes, le premier est adapté à un apprentissage complexe, créatif et innovant alors que le second correspond à un enseignement relativement simple, stable qui n'est pas soumis à des impératifs de temps. On met un contenu à la disposition des usagers sans se soucier des conditions de réception.

## **2.1. L'enseignement de la communication en distanciel**

L'e.Learning de la communication abandonne des fonctions classiques de l'enseignant tels l'animation et l'accompagnement personnalisé. Le modèle émetteur/ récepteur retrouve sa définition techniciste : une source de message et un point d'arrivée. La communication professionnelle, enrichie et développée par l'intégration de la psychologie sociale, nécessite une adaptation chez les enseignants afin de conserver leurs fonctions classiques : l'animation et l'interactivité. Les situations de face à face sont relativement abandonnées avec l'émergence des NTIC. Il faudrait cependant préciser qu'il ne s'agit pas d'une déresponsabilisation de la part des enseignants mais plutôt d'une évolution imposée par les nouvelles stratégies éducatives du XXI siècle. La relation étudiant/enseignant est substituée et/ ou complétée par la relation étudiant/internet. L'enseignant est donc amené plus qu'avant à combiner le présentiel et le distanciel ce qu'on appelle communément le blend-Learning.

### **2.1.1. Le contenu du cours de communication en ligne**

Introduit dans les programmes universitaires sous le nom de Techniques d'Expression et de Communication, le cours est centré sur la maîtrise de la communication orale et écrite. Les thèmes afférents sont variés :

- Les techniques de rédaction de synthèse
- Les techniques de rédaction d'un mémoire de fin d'étude
- L'écrit professionnel (lettre de motivation, le CV, lettres d'affaire –commande réclamation, etc.)
- L'argumentation
- La prise de parole en public (Les techniques de l'exposé)
- L'entretien d'embauche, etc.

- Les outils de développement humain tels la programmation neurolinguistique, l'analyse transactionnelle...

Nous remarquons d'emblée que le cours de Communication s'articule autour de deux volets fondamentaux : humain et technique. On ne distingue pas les deux qualifications chez les étudiants.

Parallèlement l'on peut s'interroger sur l'efficacité de l'intégration des NTIC dans le volet humain qui nécessite des mises en situation de face à face. Cet aspect limitatif serait particulièrement important car il obligerait inéluctablement l'enseignant à prendre position sur le maintien de ces chapitres ou non en distanciel. La dimension humaine des TEC révèle des concepts nouveaux jusque là inexploités dans le cursus universitaire, entre autres la motivation, le charisme, la personnalité, la présence, l'impact sur les autres, la personnalité, l'approche relationnelle, etc. Ce savoir être rattaché à des contextes spécifiques ne s'apprend pas et ne se développe pas sans l'accompagnement personnalisé d'un enseignant. L'acquisition de ces nouvelles compétences ne se fait pas de manière volontariste ni en dehors d'une réflexion sur les modalités d'adaptation en ligne. En somme il y aurait un mode d'intégration des NTIC pour enseigner la Communication.

### **2.1.2. La communication « technologisée » de la dynamique humaine à la dynamique instrumentale**

Conscient de vivre actuellement en pleine évolution technologique, on se préoccupe de plus en plus de ce qu'elle implique au niveau de l'individu et de ses répercussions sur les interactions dans une situation d'apprentissage. Les promesses de la révolution technologique pour enseigner la communication côtoient les menaces à celle-ci. La focalisation sur les compétences techniques n'empêche pas que l'on s'intéresse aux comportements des individus, à leurs attitudes dans des situations de communication diverses. Avec l'avènement des NTIC, on pourrait imaginer que l'enseignement s'est défait de son rôle humain : l'art de communiquer, la présence et l'impact sur les autres ne s'apprennent pas à distance. Ces compétences se révèlent donc particulières parce qu'elles ne semblent pas pouvoir se développer chez les étudiants via les NTIC.

Les compétences comportementales et attitudeles constituent une partie importante de la formation en communication. Les enseignants cherchent à faire évoluer les comportements et le savoir être chez les étudiants de manière à ce qu'ils répondent à leurs besoins spécifiques. On insiste davantage sur l'importance de la communication dans le cursus universitaire, fondamentalement moderne et qui correspond aux métiers futurs. Par ailleurs, le métier de l'enseignant a été

révolutionné par l'intégration des NTIC en ce sens qu'il remet en cause des concepts ancrés dans la pédagogie classique notamment l'interaction, l'animation et plus spécifiquement le feed-back.

## **2.2. Le processus d'interaction, quelle perspective avec les NTIC ?**

### **2.2.1. La notion d'interaction**

Nait de la psychologie sociale, le terme interaction est défini comme « **la force interne de l'action collective vue du côté de ceux qui y participent** »<sup>1</sup> D'emblée, le concept introduit une définition opérationnelle parce qu'il renvoie à l'idée du processus. L'interaction se produit entre deux personnes et plus dans une situation de face à face. « **Tout au long du déroulement d'un échange communicatif quelconque, les différents participants [...] exercent les uns sur les autres un réseau d'influence mutuelle, parler c'est échanger, et c'est changer en échangeant** »<sup>2</sup> Il y a interaction chaque fois qu'un individu transmet un message suscitant la réaction de l'autre. La façon la plus élémentaire d'aborder l'interaction est le schéma techniciste de la communication notamment celui de LASWELL : qui ? dit quoi ? Par quel canal ? À qui ? Avec quel moyen ? Ce qui caractérise l'interaction c'est qu'elle est un produit collectif, un construit commun dont les composants sont : un cadre spatio-temporel, une finalité de l'interaction, les participants et la connaissance partagée telles l'ensemble des signes- code-facilitant l'échange.

Avec le développement technologique ; les étudiants et les enseignants interagissent à distance. Une nouvelle approche de l'interaction émerge en l'occurrence, homme machine où les acteurs ne sont que des intermédiaires.

L'on arrive à interagir de moins en moins avec l'intégration des NTIC. Lorsqu'on communique avec des personnes en classe, ceci relève de l'éventail de la perception. L'échange en situation d'apprentissage est avant tout un échange culturel, émotionnel ce qui n'est pas permis par les NTIC. Un forum de discussion, par exemple est axé sur un contenu varié certes mais qui ne donne pas d'importance au sous-bassement de ces contenus tels les angoisses, les émotions et les affects... Ceci relève plutôt des approches cliniques, sociométriques ou

---

<sup>1</sup> - Eubanck, cité par : Maisonneuve in : La dynamique des groupes, Collection Q.S.J, PUF, 1968, P51

<sup>2</sup> - Orecchioni C, Les interactions verbales, Tome I ; Armond Collin, Paris, 1990, P17

psychanalytiques. Les NTIC creusent la distance entre apprenants et enseignants plutôt qu'elles la réduisent.

On communique, au travers les NTIC, des informations et non des attitudes et des comportements. L'information est une logique, purement formelle, impersonnelle plutôt qu'interpersonnelle. Sur le NET, on peut enseigner à un étudiant comment rédiger une lettre de commande, un CV, une lettre de motivation mais très difficilement comment mener un entretien d'embauche dans sa dimension humaine, attitudinale, comportementale et psychologique. L'enseignant ne peut être utile à l'étudiant dans des thèmes spécifiques pareils que partiellement. Il lui faut de l'expérimentation par des jeux de rôles ou des simulations ce qui n'est pas facile via les NTIC. Communiquer est d'abord mettre celui qui reçoit en état de communication ; un paternalisme pédagogique est créé entre les acteurs.

Les NTIC on « libéré », a fortiori, l'enseignement des composantes humaines telles que les émotions et les perceptions. Bien entendu, écouter est une condition fondamentale de la communication. L'enseignant peut écouter l'étudiant via Skype ou MSN mais l'objectif serait-il atteint de la même manière qu'en présentiel ? En plus, on écoute sans observer ni proposer des rectifications. Tout ce que les NTIC peuvent offrir ce sont que des données. Son rôle se limite à aider les usagers à s'affranchir du problème de l'information grâce à sa disponibilité et sa richesse.

Un concept corollaire à l'interaction est aussi remis en cause ; la notion de groupe. Enseigner la communication en présentiel c'est exploiter le travail de groupe, promouvoir l'action et l'intelligence collective. L'espace classe est avant tout une entité sociale avec toutes ses péripéties et ses spécificités humaines. L'interrogation que suscite la notion de dynamique de groupe tient à la nature de l'activité et des individus positionnés dans une situation d'apprentissage. Les NTIC ont, en quelque sorte, individualisé l'apprentissage sans s'investir dans le développement des groupes. Dans son acception psychosociologique, le groupe implique l'existence d'une interaction entre les membres du groupe. L'action d'un membre sert de stimulus au comportement de l'autre. Cette relation de cause à effet est moins présente dans l'espace virtuel. Les NTIC ne permettent pas de se rendre compte des forces et des processus psychiques inhérents aux interactions qui animent les membres d'une structure groupe. Enseigner la communication c'est agir dans cette dimension d'influences possibles. L'enseignant et l'étudiant sont en état d'interdépendance non seulement fonctionnelle par l'activité qui les lie mais aussi psychologique. Un tel rapport se traduit par le comportement interactif, même les leçons techniques se transmettent

dans cet esprit d'échange qui conditionne substantiellement la compréhension et les relations interpersonnelles. Nous estimons que la communication, champ disciplinaire émergent dans les institutions universitaires, s'inscrit dans une organisation sociale qu'est la classe (ou amphi) qui n'est en aucun cas servie au travers les NTIC. Celles-ci jouent un rôle d'auxiliaire dans lequel on capitalise sur les informations plus qu'on les appréhende dans un réseau social.<sup>3</sup>

## 2.2.2. Problématique de l'animation

### a) Définition de l'animation

L'animation des groupes est une partie prenante de la tâche pédagogique, elle engage constamment les rapports interpersonnels. L'une des acceptions de ce concept stipule que « **le terme "animer" est évocation de relations humaines, voire de chaleur, animer ne signifie-t-il pas donner la vie, l'anima, le souffle vital ?** »<sup>4</sup> L'animation renvoie à toute action susceptible de servir et de développer la communication entre les membres d'un groupe. Elle est une méthode qui facilite l'intégration et la participation. Les acteurs, dans le système éducatif en termes de contraintes et d'opportunités jouent des rôles déterminants dans l'aboutissement d'une animation de cours. Celle-ci peut correspondre à l'application de l'un des modèles suivants :

- Unipolaire qui s'établit à partir d'un cours magistral animé par des illustrations sans interactivité avec les participants
- Bipolaire qui se développe essentiellement sur un modèle relationnel, interactif entre l'enseignant et l'étudiant. Les travaux dirigés, la scénarisation des cours, les jeux de rôles sont les principales contributions de ce modèle. Un accompagnement personnalisé est prévu pour chaque acteur
- Tripolaire, basé sur un schéma triadique : le professeur, l'espace et tous les participants

La nature de l'animation est que l'on passe d'une situation où l'on est seul à une situation où l'on est à deux ou à plusieurs. L'étudiant est à la fois le seul maître de son fonctionnement et « relationnellement » interdépendant. La proximité est vécue positivement parce qu'elle génère assistance et orientation.

Enseigner la communication c'est naturellement conserver son rôle de professeur-animateur. Elle exige échange et dialogue. L'animation crée des

---

<sup>3</sup> Dans le sens qui a été évoqué par la psychologie sociale et non le sens moderne du terme qui renvoie à l'espace d'interaction virtuelle comme le facebook ou twitter

<sup>4</sup> - Delorme C, de l'animation pédagogique à la recherche- action, chronique sociale, 1982, pp 39 et suite

situations de communication qui supposent indéniablement des relations affectives entre apprenants et enseignants. Elle consiste à générer une dynamique de l'apprentissage dans laquelle les parties prenantes appréhendent amplement leurs rôles respectifs ; émetteur- récepteur dont le vecteur principal est l'écoute. Ceci rend l'apprenant un agent actif et non un récepteur passif des messages. En effet, l'écoute est l'un des points problématiques de l'enseignement de la communication via les NTIC. Les attitudes résultant de l'écoute sont conditionnées par plusieurs paramètres tels la perception ; le cadre de références ; l'implication dans la situation de communication, etc.

Le professeur se voit attribuer le rôle du team leader. Ceci nous amène à une interrogation fondamentale : si les NTIC jouent un rôle prééminent dans le processus éducatif par la transmission du savoir, peut-on néanmoins affirmer qu'ils sont efficaces dans l'animation d'un cours sur la communication en tenant compte des facteurs de contingence humaine ? Les dispositifs d'animation en distanciel conduisent de facto à contrôler des facteurs de contingences telle la technologie mais difficilement l'adoption de comportements humains subséquents. Le lien entre les NTIC et l'animation serait de nature adaptative : l'animation sur le Net serait adaptée à un certain type de contenu et inadaptée à d'autres entre autres la communication. Il revient donc aux utilisateurs d'identifier le meilleur moyen d'optimisation de la technologie dans le processus éducatif et d'apporter les modifications nécessaires à son fonctionnement. La dynamique de l'animation sur une plateforme dépend de la pertinence des stratégies choisies et de leur pilotage. Le substrat de cet outil technologique d'animation est la concrétisation de la cohérence entre les impératifs de la communication humaine et la résistance des NTIC à cette composante. L'animation évite à l'enseignant la dissolution du collectif interactionnel. Le souci est plus de comprendre le pourquoi et le comment des comportements plutôt que d'offrir des recettes de réactions à des situations de communication. Le cœur de l'animation dans une classe n'est pas la simple description de ce qu'il faut faire dans un écrit ou dans une situation orale mais aussi le développement du savoir être pour agir.

La richesse des contenus en communication (CV, lettres de motivation, correspondance professionnelle et même les outils de développement personnel...) explique le recours à des techniques d'animation variées et appropriées à ce genre d'enseignement. L'animation est un véritable catalyseur des idées ce qui n'est pas permis même dans un forum de discussion parce qu'il lui manque un élément indispensable qui est le feedback.

## **b) La plateforme, un lieu d'animation alternatif**

L'enjeu majeur d'une plateforme pédagogique consiste à pouvoir disposer des contenus pédagogiques indépendants du système d'exploitation, du logiciel, du matériel, du contexte, de la présentation. Aussi la recherche de nouvelles formes d'organisation du savoir fondée sur la maîtrise de l'information et la capitalisation du savoir avec une visée d'efficacité et de moindre coût, utile à la gestion des apprenants, des contenus pédagogiques et des formations au sens large. C'est un logiciel libre mis à la disposition des enseignants. Pour optimiser son utilisation, il requiert trois aspects fondamentaux :

- 1- Un aspect fonctionnel, relatif à la navigation sur la plateforme
- 2- Un aspect financier, qui regroupe à la fois le coût financier de la conception de la plate-forme et de son hébergement
- 3- Un aspect technique qui a trait aux connaissances que le concepteur devrait avoir ainsi que la maîtrise des limites de ces outils
- 4- Des aspects esthétiques qui renvoient à l'apparence du contenu offert aux utilisateurs (exemple ; conception et jeu des couleurs)

Moodle est un logiciel permettant la mise en place de cours en ligne et des liens de recherche. Il offre des outils adaptés aux objectifs de chaque enseignant ou institution :

- Transfert d'information, c'est un moyen pour mettre de l'information à la disposition des utilisateurs. Seuls les enseignants peuvent déposer des fichiers. C'est un outil à sens unique sans interactivité

- Évaluation a posteriori, rarement à chaud

- Co-création de contenu, créer des contenus avec la contribution et la collaboration d'autres professeurs

Les enseignants y hébergent leurs cours comme une simple pièce jointe, il est aussi à multiple utilisations par l'enseignant :

- ajouter une ressource, déposer un fichier à partir de son ordinateur, c'est une tâche facile exécutée de la même façon qu'une pièce jointe. Encore faut-il que le contenu ajouté ait un sens à lui seul sans renvoi ni rattache.

- ajouter une ressource, lien vers une page web. C'est un moyen facile pour guider les étudiants vers l'information complémentaire et non contenue sur la plateforme.

- créer un forum de discussion ou de nouvelles. Le premier est réservé à l'échange de courriers électroniques relatifs aux thématiques présentées par l'enseignant ; lieu d'échange et de discussion entre étudiants s'expliquant entre eux. On ne peut pas appeler cet échange une interaction dans le sens psychosocial. Le second est lancé pour transmettre les annonces du cours. Le forum des nouvelles est limité, les usagers ne peuvent pas lancer des discussions. Il ne peut être défini comme une source d'apprentissage. Le forum ne doit être utilisé que pour des discussions de fond, publication des rapports hebdomadaires, commentaires de ressources et analyse, etc. Il ne sert pas de réceptacle d'encadrement des étudiants sur le plan attitudinal et comportemental. Un cours sur l'analyse transactionnelle y est disponible mais sans valeur ajoutée s'il n'est pas complétée par des interventions en présentiel.

- concevoir des tests pour évaluer de façon sommative ou formative. C'est une tâche délicate qui prend du temps. Pour le besoin de l'adaptation, on crée le test puis les questions en utilisant les catégories. Les tests peuvent être sécurisés et limités dans le temps. Là aussi, l'échange est réduit en ce sens que la plateforme ne favorise pas les interactions correctives à chaud

- mettre des leçons à la disposition des étudiants, c'est un excellent moyen pour présenter des informations sous la forme d'un parcours guidé. Par extension, ceci permet l'évaluation sous forme de scénario, étude de cas ou jeux de rôles individuels et non de groupe. On fait de l'animation à distance qui rend la définition psychosocial du groupe obsolète. La présence sur un même lieu, comme élément définitionnel du groupe fait défaut. La notion de groupe est redéfinie en fonction de l'évolution technologique. La donne du virtuel conditionne l'extension de la définition du groupe

La gestion opérationnelle des contenus sur Moodle vise à garantir l'efficacité et la rentabilité des tâches spécifiques à l'exploitation. Il faut préparer une bonne utilisation des ressources afin de satisfaire les objectifs pédagogiques assignés à cet outil. L'enseignant « abandonne » la relation de face à face pour jouer un nouveau rôle celui du médiateur, l'étudiant devient de plus en plus autonome quant à l'acquisition du savoir.

L'une des évolutions de fond concerne la scénarisation des cours sous une forme plus attrayante en intégrant multimédia, sons, images, vidéos, etc. La

dimension animation prend toute son ampleur de façon art factuelle. L'accès à la plateforme nécessite un identifiant et un mot de passe pour la sécurité du contenu étant, pour la plupart, en accès restreint. Seul l'enseignant détient la clé d'accès qu'il communique aux étudiants. Toute question révélée au moment de la consultation demeure en instance en attendant la connexion du professeur. Une telle limite rend la plateforme peut opérationnelle en raison de son caractère statique, moins animé pour répondre aux questions résultant de la consultation d'un cours. Encore plus difficile quand il s'agit d'un cours de communication qui nécessite une ou plusieurs expérimentations.

Grâce à des fichiers ajoutés, entretenus et organisés de manière adéquate, les enseignants arrivent à stocker les données dont les utilisateurs ont besoins pour consultation. Parmi les blocs de la plateforme qui présentent une affinité avec l'animation on trouve le chat et le forum.

En effet, deux sortes de forum alimentent une plateforme pédagogique, ceux réservés à la transmission des annonces de cours et ceux réservés aux discussions entre utilisateurs. Nous retenons le schéma unipolaire dans le premier cas et bipolaire qui n'engage pas l'enseignant dans le second cas. Un forum peut se présenter de la manière suivante :

<p><u>FORUM</u>: Importance de la programmation neurolinguistique pour l'entreprise</p>	<p>Dans ce forum nous vous invitons à discuter l'importance de la PNL en tant que moteur de fonctionnement des entreprises</p>
---	--

<p><u>FORUM</u>: Discussion sur les principes directeurs pour fixer des objectifs de la communication interne</p>	<p>Dans ce forum nous vous invitons à discuter les principes directeurs pour un gestionnaire afin d'identifier ses objectifs et les mettre en œuvre.</p>
---	--

La discussion proposée ne s'apparente en aucun cas à celle établie en présentiel. Ce sont des avis soumis et postés pour discussion qui n'engagent pas une réelle interaction de la part de l'enseignant. Il peut même ne pas être présent sur le forum au moment de la discussion. Les avis sont consultés a posteriori et non de façon instantanée.

Le chat est conçu spécialement au service des étudiants afin d'engager une interactivité en temps réel ; ils peuvent discuter, entrer en relation afin d'échanger les informations et les appréciations. Les échanges ont un caractère ouvert et libre sans incidence sur le contenu de la plateforme pédagogique. Il est un espace animé exclusivement par les étudiants. Le professeur peut accepter ou non de l'animer. Paradoxalement, c'est un outil de communication qui ne sert pas le cours de communication.

Par ailleurs, le professeur de communication propose des lectures préparatoires sur un chapitre de cours, accompagnées d'une liste de questions et de devoirs à traiter avant de soumettre son cours. L'idée étant de maintenir le contact permanent entre l'enseignant et l'étudiant. Il est donc essentiel de prévoir un accompagnement des apprenants afin de s'assurer de leur niveau d'assimilation et d'implication. Ceci implique l'évaluation des apprenants afin de visualiser clairement leur progrès. L'enseignant peut concevoir des quiz et exercices divers. Le taux d'erreurs est un indicateur d'efficacité pédagogique et du degré d'assimilation des cours. L'apprenant n'est donc pas livré à lui-même.

Nous pouvons constater que l'animation est donc associée à des performances technologiques et non humaines. Le cours de communication mis en ligne est d'ores et déjà dépourvu de cette dimension. Les simulations d'entretien d'embauche par exemple ne sont pas probantes en ligne. Le Savoir être dans une situation d'entretien d'embauche ne s'apprend pas via l'internet. Les NTIC permettent au contraire la bonne gestion de l'information et sa bonne circulation. Mais l'enseignant ne dispose pas des outils nécessaires pour s'assurer de sa bonne utilisation. Il peut diffuser un contenu sur une technique de communication orale ou écrite (l'argumentation, technique de rédaction d'un rapport ou d'une synthèse, lettre de réclamation, prendre la parole en public...) mais il lui faut un suivi personnalisé en présentiel afin de s'assurer de la maîtrise de ces techniques et celles de la communication orale.

L'animation s'inscrit dans ce contexte socioculturel qui n'est pas offert par le virtuel. Ce dernier ne développe pas cet esprit de libération intellectuelle qui instaure un échange avec feedback dont le vecteur principal est l'écoute. L'enseignant écoute tout ; les mots, les gestes et même le silence des apprenants. Tout est significatif.

Notons que les cours sur la communication foisonnent en ligne ; les étudiants les consultent régulièrement sans se soucier de la consolidation de ces acquis par des travaux dirigés. Les maîtriser et les investir est du ressort de l'enseignant en situation de face à face. Encore faut-il se poser des questions sur le

lectorat de cette information. Le professeur ne dispose pas d'outils de mesure de la consultation de l'information diffusée sur la plateforme sauf s'il l'assortit de test en présentiel. L'enseignement à distance ne permet pas à l'enseignant d'exploiter le potentiel de tout un chacun, de le gérer de façon dynamique et optimale. La distance réduit la mobilisation affective et émotionnelle des deux partenaires : professeur et apprenant. Ils en ont besoin pour la mobilisation et la fédération des énergies. Les NTIC passent à côté des faits générateurs de la motivation pour un savoir quelconque entre autres celui relatif à la communication.

L'absence d'un animateur en ligne est un handicap ; pour des raisons de disponibilité ou d'éthique (un professeur qui chatte avec ses étudiants serait peut être mal perçu.) L'animation que propose le professeur en présentiel investit et exploite amplement les paramètres fondamentaux d'un cours sur/au travers la communication : l'écoute, le questionnement, la reformulation ainsi que le langage du corps avec ses expressions et les manifestations qu'il déploie.

Actuellement, avec l'intégration des NTIC dans le processus éducatif, l'écoute commence à se détériorer. L'étudiant, quand il consulte un contenu sur la page web ou la plateforme de l'institution universitaire d'appartenance, il est à l'écoute de soi-même, de ses propres interprétations non encadrées. Les messages qui lui sont transmis ne retentissent pas en signification développées. Le présentiel permet de s'exprimer, de prendre la parole ; d'explorer pour le mieux ses compétences para verbales. Cette volonté naît de son besoin de s'affirmer en communicant.

En effet, il est risqué de dissocier l'activité d'enseignement de l'animation encore moins quand il s'agit d'un cours de communication. La coresponsabilité rend les partenaires dans une situation de communication conscients des influences des uns sur les autres. Cette interdépendance est un stimulant puissant des gratifications réciproques communément admises sous le nom de feedback.

### **3. Le Feedback, vers une nouvelle appréhension avec les NTIC**

#### **3.1. Autour du feedback**

Le feedback peut être défini comme « **de l'information sur la performance [entre autres le produit de l'étudiant], un construit de nature assez subjective, son contenu varie quand à la pertinence par rapport à la**

**performance de l'individu** »<sup>5</sup> Le feedback procède par la régulation constante des performances au lieu de pénaliser les récepteurs. Il s'agit de provoquer des stimulations individuelles susceptibles de multiplier les chances de réussite du processus éducatif. Le concept feedback révèle la notion de partage dans la particularité. Le récepteur conserve une zone d'autonomie qui lui assure sa responsabilité dans l'acte de communication, et une zone partagée avec l'animateur. Le fonctionnement individuel est corroboré par le fonctionnement collectif qui répond à un besoin d'ajustement chez les deux parties ; émetteur et récepteur.

### **3.2. La dynamique du feedback dans le processus pédagogique**

Le feedback est une réalité incontournable de l'activité pédagogique. Ce processus complexe est déterminant dans la performance des étudiants. Il contribue au développement de la confiance en soi. Au terme de chaque échange, les acteurs ont besoin d'une réaction qui renseigne l'autre sur l'effet que le processus communication a eu sur son partenaire. Le feedback, de la plus simple expression à la plus complexe des gratifications, est une occasion inépuisable de ressourcement. Il crée un climat de réception participatif servi par des qualités sociales inhérentes aux interactions humaines du type contentement, satisfaction, respect, bienséance... Le feedback évite aux étudiants de s'égarer. Ils sont placés et replacés continuellement face aux enjeux de la communication, appréhendent clairement les techniques de la communication écrite et orale. La rétroaction génère de la motivation, de la dynamique chez les apprenants et de l'assurance pour l'enseignant qui déploie toutes ses capacités à affiner et à développer leur potentiel communicatif.

Pour l'ergonome, le feedback est un élément formel non quantifiable, mais dans la tradition « humaniste », il produit un élan interne chez le récepteur. Ce dernier ne se contente pas d'utiliser ses compétences mais attend une évaluation en retour à ses performances. C'est la clé qui ouvre des portes jusque là infranchissables. Il s'agit d'un levier de changement et d'amélioration basé sur la communication et les interactions qui véhicule un contenu utile pour le récipiendaire parce qu'il produit un changement cognitif, comportemental et attitudinal. L'opérationnel –c'est-à-dire la maîtrise des techniques de communication écrite et orale- est relégué au rang de moyen. Il est considéré comme un outil de gestion des interactions interpersonnelles dans une situation de

---

<sup>5</sup> - collectif, gestion de performances au travail, bilan des connaissances, sous la direction de : Sylvie Saint-Onge et Victor Haines, de boeck, Bruxelles, 2007, p306

communication donnée. L'environnement technologique dans lequel se produit le feedback est isolé des acteurs de communication. Il est associé à une source distante qui trouve des difficultés d'évaluation de l'impact de l'interaction sur l'autre.

L'observation des comportements dans l'espace classe est un facteur clé contribuant à l'atteinte des objectifs communicatifs recherchés tant par l'étudiant que par l'enseignant. Des actions de consolidation ou d'amélioration sont menées sans relâche. En situation d'apprentissage sur la toile, les efforts de l'enseignant pour optimiser le feedback résultant d'un contact sur Net restent peu ambitieux. Un climat d'ambivalence règne ; on est partagé entre l'utilité du feedback suite à une interaction « technologisée » et la prédisposition à agir en aval. L'enseignant s'intègre dans une tentative d'aplanissement des difficultés que présente le feedback au travers les NTIC. Par contre le présentiel facilite l'évaluation de la perception de la méthode du cours, de l'information transmise, la crédibilité de la source du feedback et la qualité de celui-ci. Les plateformes offrent pour l'enseignant un espace d'interaction incertain. L'étudiant est en quête permanente du feedback actif qui lui rappelle constamment le professeur-animateur avec qui il partage des valeurs, qui lui crée les perspectives d'évolution en les expérimentant (jeux de rôles, simulation...) Il préfère se retrouver dans des échanges réguliers et structurés. L'observation des comportements en présentiel implique une pro-activité qui tient de l'initiative et de l'anticipation afin de maintenir le récepteur hautement motivé et le hisser au plus haut niveau de sa performance.

Le feedback ne se fonde pas sur le retour d'un message suite à une question posée sur un forum ou un chat, il résulte plutôt d'un processus subjectif qui engage les sentiments respectifs de l'enseignant et de l'étudiant passant par les attitudes et les comportements. Comment peut-on, par exemple, apprendre à un étudiant les postulats de la programmation neurolinguistique ou de l'analyse transactionnelle fondé principalement sur les attitudes et les comportements et agir en dehors de leurs préceptes ? On ne peut non plus mesurer l'écart entre les compréhensions et la transmission. Les NTIC ne génèrent pas cette perception parce que le feedback consiste fondamentalement à prendre sa part dans le soutien des étudiants, les encourager, les confronter à leur défaut, favoriser l'initiative, en bref, créer un état d'esprit dans l'échange en le rendant plus communicatif. L'étudiant devient acteur et sujet de feedback. En l'absence de celui-ci on risque la désintégration des apprenants. Le rôle de l'enseignant se rapproche de celui d'un mentor qui oriente, accompagne et crée un contexte de communication axée sur l'amélioration continue.

## Conclusion

La communication n'est pas une matière ornementale dans les programmes universitaires. Elle se compose d'activités complexes partagées entre ce qui est technique et ce qui est humain. Son enseignement est en perpétuelle évolution quant à ses objectifs (adéquation avec le besoin du marché de travail), ses méthodes (participation, animation, et intégration des NTIC)

L'ensemble des remarques passées en revue dans notre contribution confère au présentiel un rôle prépondérant complété par le distanciel. Le face à face demeure la seule pratique de conduite des étudiants qui repose sur des aspects qui concourent à la mobilisation ainsi que la motivation des récepteurs produisant des effets de système. La communication agit dans cette dimension systémique en ce sens qu'elle vise l'exploitation des talents communicationnels, l'amélioration des performances techniques ou opérationnelles –telles la maîtrise des outils de rédaction- et humaines-telles le développement personnel. Les institutions universitaires ont été nombreuses à relever le défi du changement en intégrant les NTIC comme outil d'aide à la transmission du savoir bien que l'usage des technologies se heurte à des limites quand à son intégration dans l'enseignement de certaines matières en l'occurrence la communication. Nous avons essayé d'en déterminer quelques-unes. Les limites peuvent s'organiser autour de quelques concepts inhérents à l'enseignement en présentiel : l'interaction l'animation, et le feedback. Une autre limite rencontrée par la plateforme est le maintien de l'intérêt des apprenants. Soit on commence à revoir l'utilité des cours de communication disponibles sur la plateforme étant convaincus que le présentiel répond largement aux attentes et aux besoins ; la connexion est de moins en moins régulière. Soit qu'on juge le distanciel comme largement suffisant. Les apprenants ne s'impliquent plus en présentiel. Dans les deux cas de figure, il faut développer le tutorat dans une démarche proactive : réalisation de travaux notés et discutés en classe. Les étudiants devraient donc être mis dans un état d'esprit d'apprentissage continu favorisé par le blend-Learning.

Toutefois la réflexion sur le positionnement des NTIC révèle clairement qu'elles sont incontournables quelque soit la matière enseignée. D'où la nécessité d'engager à la fois une perspective instrumentale en profitant de l'évolution technologique et une perspective humaine axée sur la quête d'une plus grande efficacité comportementale qui tient compte exclusivement des mécanismes psychologiques et psychosociologiques inhérents à une situation de communication humaine.

## BOBLIOGRAPHIE

**AMADO G. ET GUITTET A.** Dynamique des communications dans les groupes, Armond Collin, Paris

**ANNIE JEZEGOU.** La formation à distance : enjeux, perspectives et limites de l'individualisation Paris, Ed. L'Harmattan – 1998

**CHARLE R. ET WILLIAME C.** La communication orale, Nathan, Paris, 1988

**CORMIER, S.** Le feedback dans la communication et la gestion, Sa inte-Foy : Presses de l'Université du Quebec, 1995

**GOFFMAN E,** Les rites d'interaction, Editions de Minuit, Paris, 1974

**MAISONNEUVE, J.** La dynamique des groupes, Collection Q.S.J, PUF, 1968

**NICOLE LEBRUN ET SERGE BERTHELOT.** Approche multimédiatique de l'enseignement - Editions Nouvelles - Montréal – 1996

**ORECCHIONI C,** Les interactions verbales, Tome I ; Armond Collin, Paris, 1990

**TORAILLER. R.** l'animation pédagogique, éd E.S.F. Paris, 1977

Ecrit, Image, Oral et Nouvelles Technologies - Actes du séminaire 1994-1995 - Publications de l'Université PARIS 7