

---

*Les enjeux de la mise en place d'une plateforme de formation à distance  
dans un centre de formation en travail social*

---

Emmanuelle SUSINI, documentaliste  
Institut Régional du Travail Social Nord-Pas-de-Calais

**Résumé :**

Depuis quelques années, les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) prennent une place importante dans l'enseignement, et notamment dans l'enseignement supérieur.

On remarque notamment un développement du e-learning. Ce mode pédagogique joue un rôle considérable dans le développement durable, à plusieurs égards. Il permet, en effet, au plus grand nombre d'avoir accès à la formation, et à des apprenants de tous niveaux et de tous âges de se former. Il réduit les frais de déplacement, d'hébergement, et les frais liés à l'impression de supports pédagogiques.

Il convient donc d'engager une réflexion sur le lien qui existe entre le développement durable, la formation en travail social et les nouvelles technologies, mais également sur une approche plus économique pour l'apprenant de la formation tout au long de la vie.

En ce sens, la formation à distance est une piste qui mérite d'être explorée. Il importe alors de se demander comment la mise en place d'une plateforme de formation à distance peut être envisagée, et constituer un atout supplémentaire en termes de professionnalisation, dans les formations sociales, espace d'apprentissage singulier, ancré fortement dans un modèle d'interactions entre les apports théoriques et les expériences cliniques.

Pour répondre à cette interrogation, il est nécessaire de définir le contexte propre aux formations sociales.

Nous chercherons des éléments contextuels à travers l'histoire du travail social et son évolution, l'histoire des centres de formation en travail social, et en relatant les différentes expériences menées à l'IRTS Nord-Pas-de-Calais, ainsi que dans d'autres IRTS.

Après avoir développé la notion d'apprentissage de manière générale, et plus spécifiquement dans le champ du travail social, nous expliciterons ce qu'est la formation à distance, ses avantages, ses inconvénients, ainsi que les principaux concepts liés à ce dispositif pédagogique.

Suite à cette analyse contextuelle, nous chercherons à élaborer les enjeux (financiers, pédagogiques, culturels, organisationnels...) de la mise en place d'une plateforme de formation à distance dans un centre de formation en travail social.

Afin d'étayer le propos, nous nous appuierons sur une enquête de besoins menée auprès des étudiants et des formateurs de l'IRTS Nord-Pas-de-Calais. Puis, au regard des résultats obtenus, nous poserons les bases pour la mise en place d'une plateforme d'accompagnement à la formation, et préciseront les enjeux (techniques, pédagogiques, humains, etc...) de l'intégration d'un tel dispositif au sein de l'IRTS, ainsi que la place du Centre de Ressources dans ce nouvel espace pédagogique.

Si nous avons suffisamment d'éléments, nous pourrions conclure en apportant les premiers enseignements de la mise en place de l'expérience.

---

### **Le contexte :**

Les métiers du social se sont constitués au fil des années, et les diplômes institués à des périodes différentes (Ex : diplôme d'Assistantes Sociales en 1932, d'Educateurs Spécialisés en 1967, d'Aides Médico-Psychologiques en 1972...). Cela impacte les formations actuelles sur plusieurs aspects : les champs professionnels, les savoirs enseignés, la place des employeurs dans la formation, l'alternance, ou encore l'individualisation de la formation.

Dans les années 70, la complexité des métiers du social et l'élargissement de leur champ ont amené les pouvoirs publics à proposer la création d'un travailleur social unique de manière à répondre au mieux aux sollicitations des employeurs confrontés aux questions multiples d'un même usager.

Cette dynamique aboutit donc, en 1972, à la création des Instituts Régionaux de Formation des Travailleurs Sociaux (IRFTS), qui accueillent des formations.

Ces établissements vont, dès lors, préparer dans un même lieu, à l'exercice de différents métiers, et instaurer des tronc communs de formation pour tendre vers un modèle de « travailleur social unique ». Dans un souci d'uniformisation des formations, les IRFTS se

heurtent rapidement à l'obligation de prendre en compte la diversité des besoins, et c'est dans cette configuration que vont se créer les Instituts Régionaux du Travail Social (IRTS), par le décret du 22 août 1986<sup>1</sup>.

L'IRFITS Nord-Pas-de-Calais devient donc l'IRTS Nord-Pas-de-Calais. Il est l'un des quatorze IRTS de France, et a un statut de « service public de la formation ». Ses grands axes pédagogiques sont : l'alternance, la modularisation, la personnalisation, l'appui sur le groupe et le collectif, et enfin, l'ouverture sur le territoire. Il compte cinq sites implantés sur l'ensemble du territoire Nord-Pas-de-Calais, et fonctionne en réseau.

L'IRTS dispose d'outils qualitatifs en matière de formation (un centre de ressources multimédias en réseau ; un dispositif d'accompagnement à la Validation des Acquis de l'Expérience ; un projet d'accompagnement des parcours des étudiants grâce à une Plateforme d'Accompagnement des Parcours Professionnels Personnalisés : *APPAIDO...*), mais à la suite du changement de son interlocuteur régional (Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale), il se prépare à entrer dans un processus de contrôle et réfléchit à des méthodes d'évaluation de ses activités (Ex : accompagnement des étudiants, création et diffusion de productions pédagogiques...). De cette manière, l'IRTS s'adapte à un environnement de plus en plus concurrentiel.

C'est donc dans cette optique d'amélioration constante de la qualité de la formation, qu'un projet de mise en place d'une plateforme de formation à distance trouverait sa place. Il convient avant cela de connaître les modalités de l'apprentissage, afin de répondre au mieux aux réalités du secteur.

### **L'apprentissage en question :**

Avant de mettre en place un cursus ou des modules de formation à distance, et d'intégrer les nouvelles technologies dans les pratiques pédagogiques, il importe de comprendre les rouages de l'apprentissage.

Pour cela, nous nous sommes référés à trois modèles théoriques existants : le modèle behavioriste, le modèle constructiviste, le modèle socio-constructiviste, ainsi qu'à la psychologie cognitive. Ces modèles sont issus d'une branche de la psychologie qui s'intéresse à l'apprentissage.

---

<sup>1</sup> Arrêté du 22 août 1986 portant création d'Instituts régionaux du travail social

- Le principe essentiel du *behaviorisme* est qu'il faut s'appuyer sur l'expérimentation et les choses observables (stimulus et résultat) afin de comprendre l'apprentissage qui est vu comme un mécanisme. Il met l'accent sur le rôle de l'enseignant et sur le contenu à transmettre.

- Le *modèle constructiviste* est issu des recherches de Piaget, fondées sur une conception de construction-acquisition des apprentissages. L'apprentissage se réalise donc nécessairement par l'action et cette théorie trouve son application en pédagogie dans le fait de proposer aux apprenants des activités qui les amènent à réfléchir, à développer leur pensée critique. Ainsi, il faut accepter de se tromper pour apprendre, et tirer les bénéfices des échecs surmontés pour progresser.

- Le *modèle socio-constructiviste* est développé par l'école russe de psychologie et les travaux de Vygotsky. Selon lui, les connaissances se construisent par l'activité, mais introduit une dimension nouvelle : on apprend mieux au contact des autres et en échangeant nos expériences avec eux. Ce modèle d'apprentissage rejoint le précédent, dans le sens où il amène les apprenants à l'autonomie par l'action. Toutefois, il développe davantage le « faire ensemble », et ouvre la voie à l'apprentissage collaboratif, parfois utilisé en formation à distance à travers les outils de communication à distance.

- La *psychologie cognitive* s'intéresse au fonctionnement du cerveau, aux processus du traitement de l'information. Actuellement, les sciences de l'éducation se basent sur ce courant pour savoir comment les élèves apprennent, et comment leur faciliter cet apprentissage. De plus, chaque étudiant/apprenant construit des systèmes de représentations qui intègrent ses savoirs, ses conceptions antérieures, mais également l'ensemble des informations qu'il reçoit lors des séquences de formation. Certains auteurs considèrent que l'enseignant doit tenir compte des représentations de l'apprenant. Il pourra ainsi le confronter à de nouvelles informations, et l'amener progressivement à changer de conceptions.

Aujourd'hui, les théories de l'apprentissage mettent l'accent sur deux dimensions : la participation active à des projets motivants et le travail collaboratif. Celles-ci constituent les deux éléments les plus importants des constructivistes : un fondement psychologique basé sur les écrits de Jean Piaget et une dimension psychosociale basée sur ceux de Vygotsky. L'approche cognitive du constructivisme et du socio-constructivisme est la plus adaptée à la formation à distance. En effet, ces deux courants donnent la priorité à l'activité de l'apprenant qui construit son système d'apprentissage dans des situations pédagogiques qui l'amènent à se poser des questions.

D'autre part, cette approche replace l'apprenant au centre du dispositif, comme c'est le cas en formation à distance. Et l'utilisation des Technologies de l'Information et de la

Communication (TIC) permet alors de rendre les enseignements plus attractifs, et accessibles à un plus grand nombre d'étudiants.

Toutefois, il importe de rappeler que l'introduction des TIC dans la formation n'est pas chose aisée, et cela remet souvent en question les méthodes d'enseignement, et oblige alors à modifier les pratiques professionnelles des enseignants/formateurs.

À l'IRTS, nous préparons les étudiants à exercer un métier dont les principales compétences sont la responsabilité et l'autonomie. L'acquisition de ces compétences se fait grâce à l'alternance, la modularisation de la formation, et la transversalité.

- L'alternance entre le terrain et l'école est l'une des caractéristiques de la formation des travailleurs sociaux. L'alternance permet aussi d'articuler l'enseignement, c'est-à-dire les savoirs, et la formation aux savoir-faire et savoir-être.

On peut rapprocher cette forme d'apprentissage du modèle socio-constructiviste que l'on a évoqué précédemment. En effet, il considère que l'apprenant construit son savoir et ses compétences en interaction avec les autres, en fonction des expériences et des savoirs déjà acquis, modifiant ainsi les schémas mentaux préalablement construits et en en construisant de nouveaux.

- À la suite des Accords de Bologne, l'architecture LMD (Licence-Master-Doctorat) s'est généralisée et imposée à l'ensemble des formations des pays membres. Le fonctionnement par semestres et la recherche de créditation des formations en ECTS amènent à concevoir une organisation modulaire de la formation, par ailleurs pertinente pour la réalisation de parcours partiels individualisés.

En pratique, la modularisation des parcours permet à l'IRTS d'offrir des « programmes personnalisés de formation », par le biais de plusieurs dispositifs, tels que les allègements de formation, les parcours VAE, la validation de certaines unités d'enseignement de la Licence en Sciences de l'Education de l'Université Lille 3, dans le cadre d'une convention avec l'IRTS.

- La transversalité, enfin, permet aux étudiants de formations différentes de travailler ensemble. Il ne s'agit pas, pour eux, de se trouver regroupés dans un même amphithéâtre pour aborder un thème commun aux formations, mais plutôt d'apprendre à connaître les métiers des uns et des autres.

Les périodes de formation en transversalité leur permettent de s'écouter, de confronter leurs points de vue, et de débattre sur leurs pratiques professionnelles, pour ainsi assimiler les

spécificités (professionnelles, institutionnelles, territoriales...) de chaque métier. Les formateurs s'accordent à dire qu'il est important que les étudiants de filière différente se rencontrent, au cours de leur parcours de formation, car ils sont voués à être des partenaires professionnels.

Muriel Lebarbier (2008), formatrice à l'IRTS de Basse-Normandie précise « *qu'il faut planter des graines d'habitudes partenariales dans les formations initiales, et pas seulement au sein des formations sociales* ». Par la transversalité, les étudiants peuvent construire une culture commune.

Il existe, dans les formations en travail social, ainsi que dans l'exercice du métier, une part très importante du « relationnel », et certains savoirs sont acquis par les actes.

Cette culture professionnelle des travailleurs sociaux est-elle un frein à la mise en place d'une plateforme de formation à distance ? L'alternance va-t-elle de pair avec un tel dispositif ? Une formation, basée principalement sur les interactions humaines et les expériences sur le terrain, peut-elle être dispensée à distance ? Après avoir développé le concept de « formation à distance », ce sont autant de questions que nous devons nous poser.

### **La Formation à Distance ou FAD :**

La formation ou l'enseignement à distance désigne des situations pédagogiques et des systèmes de formation pour lesquels la présence du formateur n'est pas nécessaire à l'activité d'apprentissage.

Ce mode pédagogique se positionne sur l'intégration des Technologies de l'Information et de la Communication, l'adaptation à l'individu et la modularité de la formation, et se caractérise par un dispositif de formation fondé sur une prise en compte des besoins des apprenants, articulant les contenus de formation à des services variés (tutorat, forum, exercices ou simulations...), libérant des contraintes de lieux et de moments.

Si ce type d'enseignement est caractérisé par une relation pédagogique particulière liée à une distance spatiale et temporelle, d'autres particularités sont à prendre en compte, comme :

- *La centration sur l'apprenant.* En effet, la formation à distance, construite par unité d'apprentissage (séquences, modules), est centrée sur l'apprenant. Grâce à des dynamiques d'apprentissage interactives, l'apprenant progresse à son rythme en suivant un parcours « à la carte », tout en restant intégré à un groupe. Il doit faire preuve d'autonomie,

dans un parcours individualisé et personnalisé. La FAD intègre les fondamentaux de l'ingénierie pédagogique, c'est-à-dire la modularisation de l'offre, la scénarisation des parcours, l'usage des ressources multimédias, et l'autoformation accompagnée. Et la souplesse des modules permet l'alternance entre mode présentiel et distant, collectif et individuel.

- *L'importance des ressources pédagogiques.* Elles sont indispensables dans un tel dispositif, et il faut veiller à les rendre interactives, ergonomiques, et toujours d'actualité. Elles doivent être autonomes (pouvoir être utilisées indépendamment des autres) et réutilisables (pouvoir être utilisées dans des contextes et dans des buts multiples).

- *L'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication.* Elles permettent une souplesse et une interactivité, et une individualisation des parcours. De plus, grâce aux différents outils proposés par les plateformes d'apprentissage en ligne comme la messagerie, les forums de discussions... les étudiants peuvent communiquer entre eux, ou avec les formateurs, et même réaliser des travaux en collaboration.

Si les TIC servent le dispositif de formation à distance, elles induisent cependant des changements importants dans les pratiques pédagogiques, en transformant les modalités de communication, de travail, et de formation.

L'évolution du métier de formateur a moins à voir avec les évolutions technologiques actuelles qu'avec la manière dont le formateur d'aujourd'hui appréhende les relations et les environnements de travail qui permettent de mobiliser des compétences et de les développer.

Outre la capacité à utiliser ces outils, il doit adapter son organisation et sa pédagogie aux conditions particulières de ce mode d'enseignement.

*Les atouts de la formation à distance :*

Ce mode d'enseignement permet un accès au savoir personnalisé et modulable. Il s'adapte à l'emploi du temps et au rythme de travail de chacun. Le mode d'acquisition des connaissances est individualisé, et il est possible de proposer à l'apprenant, selon son profil, des apports adaptés.

D'un point de vue pédagogique, on s'aperçoit que cela permet de réinterroger les fondamentaux de l'ingénierie de formation, comme la modularisation et la scénarisation des parcours, l'usage des ressources multimédias, l'autoformation accompagnée à distance ou au centre de ressources... Cette démarche est très représentative de l'individualisation des parcours.

Michel Lisowski explique<sup>2</sup> que : « *Individualiser, c'est gérer la singularité des individus, et donc répondre à cette demande singulière, en la positionnant, et en construisant des parcours adaptés. C'est en ce sens qu'il convient de communiquer sur la FOAD en mettant en évidence l'analyse de la demande, la flexibilité de l'offre susceptible d'y répondre, le lien possible avec la VAE, la diversité possible des parcours en termes de modalités, en fonction des contraintes de l'environnement individuel* ».

Il existe en effet de nombreuses correspondances entre la formation à distance et la VAE, telles que le recentrage sur l'apprenant, la flexibilité, la scénarisation de l'expérience, les échanges, la capitalisation...

La formation à distance permet également de réduire les coûts liés au transport, à l'hébergement, aux charges et procédures administratives. Même s'il faut relativiser ce propos, en tenant compte des frais de développement et de déploiement d'un tel dispositif pédagogique, le e-learning permet de diminuer les coûts de formation par apprenant.

*Les freins à la formation à distance :*

Si l'on peut apprendre quand on veut et où l'on veut, il est toutefois nécessaire de bénéficier d'un accès à Internet. D'autre part, la formation à distance requiert un minimum de compétences, liées à l'usage des outils technologiques (Internet, forum, wiki, téléchargements...), ainsi que des capacités organisationnelles (gestion du temps, autonomie, planification du travail).

Il est aussi important de considérer le facteur « *motivation* » dans le processus de formation à distance, car il est à l'origine de l'autonomie dans l'apprentissage.

L'autonomie considérée comme un atout, peut également représenter un frein. La formation à distance impose de fait l'autonomie comme condition de travail, mais celle-ci peut être une difficulté pour l'apprenant.

D'autre part, culturellement, certains pensent que les modalités de transmission de la formation, dans un dispositif de formation à distance, conduisent à une disparition du rôle du formateur, et à une modification des rôles, autant pour le formateur que pour l'apprenant. Toutefois, si le rôle du formateur évolue, il ne disparaît pas pour autant.

Les freins peuvent venir, plus globalement, de la culture française de l'enseignement-apprentissage (très présent à l'IRTS) qui reste majoritairement basée sur l'échange avec un formateur.

---

<sup>2</sup> LISOWSKI, Michel (2009). Politiques de FOAD et innovation en formation professionnelle. *Actualité de la formation permanente*, n°220, pp. 17-25.

## **L'IRTS et la Formation à Distance :**

Selon Catherine Tourrilhes, dans son article *De l'innovation dans la formation en travail social*<sup>3</sup>, « parler d'innovation dans la formation en travail social, c'est parler des réformes, des nouveaux dispositifs de formation en lien avec l'évolution des besoins des publics mais aussi d'expérimentations pédagogiques qui ont émergé dans des espaces encore non programmés et qui se sont progressivement institutionnalisées. [...] »

*Parler d'innovation dans la formation des travailleurs sociaux c'est avant tout penser les situations pédagogiques comme des processus continus et dynamiques ; c'est questionner l'alternance et ce va-et-vient entre deux « mondes » avec l'invention « d'espaces intermédiaires » d'apprentissage collectif ; c'est s'inscrire dans des transversalités qui permettent à de futurs travailleurs sociaux de coopérer sur des projets communs ».*

Des expériences pédagogiques utilisant les Technologies de l'Information et de la Communication sont menées depuis plusieurs années à l'IRTS Nord-Pas-de-Calais (Projet multimédia à destination des formations de niveau V ; E-learning. Pour les aides-médico-psychologiques...).

Sur l'ensemble des IRTS de France, seuls six d'entre eux ont mis en place un dispositif de formation à distance (ou e-campus). L'ensemble de ces expériences prouvent que la mise en place d'une plateforme d'apprentissage en ligne est possible dans un IRTS.

## **Analyse des besoins au regard d'une analyse menée auprès des usagers :**

La première question que doit se poser le concepteur d'une formation à distance avant de se lancer dans un quelconque projet est d'estimer si la mise en place d'un dispositif se justifie vraiment.

Dans cette optique, une enquête a été menée auprès des étudiants et des formateurs de l'IRTS. Ce dispositif visant en premier lieu ces personnes, il nous semble important de connaître leurs besoins et leurs attentes quant à la mise en place d'une plateforme d'apprentissage en ligne.

L'enquête a été menée à l'Institut Régional du Travail Social Nord-Pas-de-Calais. La mise en place d'une plateforme d'apprentissage en ligne pouvant avoir un impact à la fois pédagogique, et administratif, nous avons réalisé deux enquêtes distinctes.

---

<sup>3</sup> TOURRILHES, Catherine (2007). De l'innovation dans la formation en travail social, In *L'année de l'action sociale 2007*, (pp. 223-226). Paris : Dunod

Tout d'abord nous avons utilisé les techniques quantitatives pour réaliser deux questionnaires : le premier à destination des étudiants, et le second à destination des formateurs. L'ensemble des formations était visé, du niveau I au niveau V. Cela représente un nombre d'environ 2000 étudiants et 70 formateurs (sur les cinq sites de l'IRTS : Site Métropole Lilloise, site Grand Littoral, site d'Artois, site Hainaut Cambrésis et site Côte d'Opale).

Nous avons pensé que ces entretiens nous permettraient de dégager une vue d'ensemble des besoins, mais également de souligner des particularités.

Dans un deuxième temps, nous avons utilisé des techniques qualitatives (entretien), en rencontrant les secrétaires pédagogiques de l'IRTS, afin de définir ensemble leurs besoins quant à cette plateforme.

D'autre part, nous avons également interviewé trois personnes en lien direct avec la direction générale de l'IRTS : le responsable du département de l'intervention sociale (DISE), la responsable du département de l'intervention socio-éducative (DISI), et le directeur des études. Ces trois entretiens ont permis de connaître et de mieux comprendre les enjeux (financiers, pédagogiques et techniques) de la mise en place d'une plateforme d'apprentissage en ligne à l'IRTS.

Afin de définir la faisabilité du projet et les besoins des usagers, nous nous sommes posé des questions essentielles :

- Utilisent-ils les outils multimédias et Internet régulièrement ?
- Disposent-ils d'un ordinateur ? (Personnel ou professionnel)
- Perçoivent-ils l'utilité de la formation à distance ? Sont-ils prêts ?
- Par quelles fonctionnalités seraient-ils intéressés si un espace d'apprentissage en ligne était mis à leur disposition ?
- Les formateurs accepteraient-ils de diffuser leurs contenus pédagogiques ? Les relevés de notes ? Les corrections des devoirs ?...
- Les étudiants accepteraient-ils de respecter la confidentialité des données et le droit d'auteur ?

#### *Les résultats obtenus :*

Nous avons noté une très faible participation des étudiants à cette enquête. Cela est certainement dû à la période de diffusion du questionnaire. En effet, au début du mois de juin, peu d'étudiants sont encore en formation, et pour ceux qui le sont encore, ils se trouvent en période d'examen ou en stage.

Toutefois, nous avons reçu 42 réponses. Rapporté aux 2000 envois (environ), cela donne un taux de réponse de 2,1%. Malgré ce pourcentage assez faible, nous avons étudié les résultats obtenus aux questions principales posées.

Nous notons donc que 63,41% des étudiants ont accès à un ordinateur à leur domicile et au travail, et qu'à 92,68% ils consultent Internet tous les jours.

Après leur avoir donné une définition de ce qu'est l'apprentissage en ligne, 90,24% d'entre eux pensent qu'il est intéressant de mettre en place un tel dispositif, en accompagnement de leur formation en présentiel.

De plus, tous acceptent de respecter la confidentialité et le droit d'auteur, notamment en ce qui concerne les ressources pédagogiques fournies par les formateurs.

Lorsque l'on s'attache aux fonctionnalités que proposerait la plateforme d'apprentissage en ligne, ils sont intéressés par :

- Un forum (68%)
- Des ressources documentaires (50%)
- Des supports pédagogiques (50%)
- Leur emploi du temps (50%)
- Les relevés de notes (50%)
- La possibilité d'échange et de partage de documents (61%)
- Des exercices d'auto-évaluation (63%)
- La possibilité de rendre des devoirs (50%)
- La correction des devoirs (66%)

Nous avons noté une participation un peu plus importante de la part des formateurs que de la part des étudiants à cette enquête. Nous avons effectivement reçu 28 réponses. Rapporté aux 70 envois, cela donne un taux de réponse de 40%. Notre analyse des résultats porte donc sur ces 40% obtenus.

Nous constatons que 92,59% des formateurs ont accès à un ordinateur à leur domicile et au travail, et qu'à 92,59% ils consultent Internet tous les jours.

Après leur avoir donné une définition de ce qu'est l'apprentissage en ligne, 92,59% d'entre eux pensent qu'il est intéressant de mettre en place un tel dispositif, en accompagnement à la formation en présentiel.

Concernant les contenus pédagogiques qu'ils utilisent pour réaliser leurs interventions (cours, powerpoint, documents annexes...), 81,48% acceptent de les diffuser. Ils acceptent également, à 81,48% de publier les consignes des devoirs en autoformation, et à 55,56% de publier la correction des devoirs sur la plateforme.

Toutefois, nous remarquons, à l'inverse des étudiants, que 51,85% des formateurs refusent de publier les relevés de notes, certainement pour une question de confidentialité.

Lorsque l'on s'attache aux fonctionnalités que proposerait la plateforme d'apprentissage en ligne, ils sont intéressés par :

- Un « chat » (51%)
- Des ressources documentaires (51%)
- Des supports pédagogiques (51%)
- Les relevés de notes (51%).
- La possibilité d'échange et de partage de documents (52%)
- La possibilité de rendre des devoirs (52%)
- La correction des devoirs (52%)

Après avoir attentivement écouté les secrétaires administratives et pédagogiques, il se dégage des entretiens que leurs besoins sont davantage en matière d'outils de communication.

Il importe donc de mettre à leur disposition, sur la plateforme d'apprentissage en ligne, des outils de communication leur permettant de déposer des documents (emploi du temps, feuillet vierge pour les bilans de stage, attestations de présence en stage, rappel des frais de scolarité, devis de formation, support de cours transmis par les formateurs).

De cette manière, cela évite les envois multiples par courrier, et réduit ainsi les frais postaux. La plateforme peut également permettre de garder un contact avec les anciens étudiants.

#### *Constats émanant de l'enquête :*

Il apparaît, suite à l'enquête menée, qu'une **formation mixte** serait la plus appropriée. C'est-à-dire que, tout en conservant le format actuel de la formation en travail social (en présentiel), on y ajoute une plateforme d'apprentissage en ligne.

Celle-ci permettant à l'ensemble des étudiants de trouver des ressources pédagogiques, documentaires, des outils de communication, en complément des cours. Sans être le cœur de l'apprentissage, cette plateforme servirait la formation, en y apportant des compléments pédagogiques.

Cette organisation de la formation permet, grâce à l'utilisation des nouvelles technologies, de gagner en souplesse

De manière générale, les étudiants, les formateurs, et les secrétaires, semblent prêts à « accueillir » une plateforme d'apprentissage en ligne, pour accompagner les apports pédagogiques dispensés en présentiel.

## **Les enjeux de la formation à distance à l'IRTS :**

La formation à distance est composée d'un ensemble de ressources matérielles, techniques, humaines et pédagogiques mis en place pour fournir un enseignement à des étudiants éloignés. Il est important de maîtriser l'ensemble des contraintes liées au dispositif pour en retirer tous les bénéfices.

### *Enjeux financiers :*

Le coût d'un système d'information et de communication (dans notre cas, une plateforme d'apprentissage en ligne) n'est pas uniquement lié aux matériels installés (ordinateurs, logiciels...), mais d'autres dépenses sont à prévoir.

Il est, en effet, important de prendre en compte le coût du concepteur qui apporte son expertise (informatique, organisationnelle, comptable) ; le coût de la formation du personnel (les formateurs doivent bénéficier d'une formation ou d'une remise à niveau pour l'utilisation de la plateforme) ; le coût de l'équipement et de la maintenance du matériel mais également de la plateforme (cette dernière doit toujours être actualisée et enrichie avec de nouvelles ressources).

Pour une estimation budgétaire de la mise en place d'un projet de formation à distance, Marie Prat<sup>4</sup> regroupe l'ensemble de ces points dans trois grands blocs : coût de développement, coût de diffusion, et coût de maintenance

À l'ensemble de ces coûts, le Directeur des Etudes de l'IRTS ajoute le coût des interventions pédagogiques : *« aujourd'hui, lorsqu'un formateur ne peut pas faire lui-même une intervention, il fait appel à un intervenant occasionnel (I.O.). Mais cela revient plus cher. Pour que cette enveloppe budgétaire rétrécisse, il faut que les formateurs interviennent davantage, ou que l'on revoie notre pédagogie. Les étudiants pourraient alors être acteurs de leur formation, et on instaurerait une co-construction de la formation. Et cela coûterait moins cher. La formation à distance permettrait cette méthode active de co-construction ».*

Nous l'avons montré, il existe un coût financier pour ce projet, mais il existe également un gain financier. Si ce gain n'est pas quantifiable, il est toutefois à prendre en compte en termes de plus-value pour la formation. Cette plateforme d'accompagnement à la formation permettra de compléter les cours théoriques reçus en présentiel, par des ressources pédagogiques mises à disposition à distance.

---

<sup>4</sup> Marie PRAT (2008). *E-learning-Réussir un projet : pédagogie, méthodes et outils de conception, déploiement, évaluation*. Saint-Herblain : Editions ENI.

### *Enjeux techniques :*

Il s'agit actuellement, pour le Directeur des Etudes de l'IRTS, de « *l'obstacle principal à la mise en place de la FOAD à l'IRTS* ». Il s'agit de former les formateurs et les étudiants pour qu'ils s'approprient ces nouveaux outils de formation, et d'apprentissage.

De plus, il y a un aspect à ne pas négliger : celui des équipements domestiques français en matière d'ordinateur et de connexion Internet. Les chiffres de l'INSEE<sup>5</sup> montrent qu'en 2004, 45% des foyers français disposent d'un ordinateur à leur domicile (c'est-à-dire trois fois plus qu'en 1996), nous pouvons donc en déduire que ce chiffre a encore augmenté jusqu'en 2010. En effet, une étude Médiamétrie montre qu'en 2006 54,6% des foyers français étaient équipés d'un ordinateur.

Il est donc important de tenir compte de cet aspect lié à l'équipement informatique, dans le projet de mise en place d'une plateforme d'apprentissage en ligne. Il est essentiel de faire en sorte que les étudiants ne bénéficiant pas du matériel nécessaire à leur domicile, puissent en disposer librement à l'IRTS.

Il ressort donc, de ce constat, qu'un dispositif trop technologique peut rendre l'apprentissage difficile, et nécessite un accompagnement plus important.

### *Enjeux culturels :*

Les formateurs des centres de formation rencontrent de plus en plus d'étudiants maîtrisant ses nouveaux outils. Même s'ils utilisent les nouveaux modes de communication, d'échange de documents... certains d'entre eux peuvent éprouver quelques craintes quant à l'utilisation des NTIC et leur intégration dans leurs pratiques pédagogiques. Une mise à niveau, ou une courte formation pourrait résoudre cet obstacle.

Selon le responsable du Département de l'Intervention Sociale : « *il y a un décalage entre les étudiants et les formateurs quant à l'utilisation des nouveaux médias sociaux, des forums. [...] Il y a un problème générationnel, les jeunes générations gèrent mieux la communication à distance.* »

Par ailleurs, les formateurs ne communiquent pas sur ce qu'ils font : leurs interventions pédagogiques. Or, en formation à distance, il faut dire, mais surtout montrer ce que l'on fait. En effet, les cours sont mutualisés dans une plateforme.

Même si elle se développe depuis peu, cette pratique n'est pas habituelle pour les formateurs en travail social. Mettre en commun des savoirs sur une plateforme de formation est une révolution culturelle pour beaucoup de formateurs, et une attention particulière devra être portée à ce niveau pour que le dispositif soit accepté et utilisé. Il sera donc nécessaire de développer des stratégies pour pallier aux résistances dont pourrait faire l'objet ce projet.

---

<sup>5</sup> FRYDEL, Yves (Mars 2005). Un ménage sur deux possède un micro-ordinateur, un sur trois a accès à Internet. *INSEE PREMIERE*, n°1011, 4 p.

### *Enjeux pédagogiques :*

Dans le cadre d'une formation à distance, l'évolution pédagogique la plus significative est la transformation du rôle du formateur. En effet, ce dernier n'est plus le seul détenteur du savoir, il devient un guide pour les apprenants, leur permettant de s'orienter dans les multiples possibilités d'accès aux connaissances et aux ressources.

Il est important de souligner que la formation à distance ne supprime pas la fonction enseignante, mais elle la modifie en faisant appel à des modes pédagogiques différents de ceux utilisés en présentiel.

D'autre part, il est aussi important de tenir compte de la professionnalisation des formateurs. Les formateurs doivent se former aux nouvelles technologies, pour qu'ils soient familiers à leur usage.

L'ensemble de la société évolue (la nouvelle société de l'information) et les formateurs évoluent aussi et modifient leurs pratiques pédagogiques.

### *Enjeux humains et organisationnels :*

L'installation d'une plateforme d'apprentissage est un projet qui nécessite des compétences et des moyens humains en pédagogie et en ingénierie.

S'il est possible d'installer des applications pour créer des contenus en ligne, administrer et gérer des groupes d'apprenants, ou encore programmer des profils d'accès spécifiques pour les différents utilisateurs (formateurs, apprenants, concepteur...), la partie technique ne dispense pas de s'appuyer sur des collègues compétents dans le domaine de la pédagogie et de l'ingénierie.

### **Les avantages de la formation à distance à l'IRTS :**

Dans beaucoup d'établissements, l'introduction des nouvelles technologies de l'information et de la communication induit un bouleversement. Ce dernier peut être l'occasion d'une redynamisation de l'institution et de ses acteurs.

Les outils multimédias développés peuvent servir les formations en travail social (formations particulières, discontinues) car lors des périodes de stage, cela peut permettre d'assurer un lien, un fil permanent entre le centre de formation et le stagiaire.

- Les outils multimédias développés peuvent servir les formations en travail social (formations particulières, discontinues) car lors des périodes de stage, cela peut permettre de **maintenir un lien**, un fil permanent entre le centre de formation et le stagiaire. Il s'agit

d'assurer à la fois une complémentarité entre les savoirs acquis sur le terrain de stage et dans le centre de formation, et une communication entre les structures.

Une plateforme d'accompagnement à la formation présentielle permettrait d'assurer une permanence, de garder le contact avec les étudiants en stage (en France ou à l'étranger), en arrêt maladie ...

- **L'autoformation ouverte** peut être mise en place à l'IRTS, car les promotions d'étudiants sont souvent divisées pour des travaux de groupes plus petits. Ainsi, un formateur peut utiliser la plateforme pour y déposer des consignes d'autoformation. L'étudiant consulte ensuite ses consignes lors d'un temps d'autoformation, et réalise le devoir demandé par son enseignant. Il peut alors, soit le déposer sur la plateforme, soit l'imprimer et le rendre au formateur.

La plateforme permettrait d'instaurer une **permanence pédagogique** ; ce serait une valeur ajoutée à la formation.

- Il apparaît évident que la e-formation peut permettre la mise en commun de certaines ressources et ainsi de **mutualiser les savoirs**. On a pu le voir précédemment, la formation en travail social est caractérisée par la transversalité. Ceci constitue un atout considérable, dès lors qu'il est exploité de manière optimale. En effet, lorsqu'un module est préparé, en transversalité, plusieurs formateurs sont alors mobilisés pour son élaboration. Une plateforme permettrait de mettre en commun les différentes ressources de chacun, et ainsi de construire le module plus efficacement et plus rapidement.

L'IRTS est implanté géographiquement sur cinq sites distants dans le Nord-Pas-de-Calais. La **mutualisation des ressources** et leur mise à disposition sur une plateforme permettraient un gain de temps considérable pour l'ensemble des formateurs de l'IRTS. De plus, la mise en commun de certaines ressources permet de réduire les actions redondantes, et ainsi d'en baisser le coût.

- La **qualité pédagogique** est primordiale. Et ce qui constitue la valeur d'un dispositif pédagogique (intégrant le multimédia ou non), c'est son contenu, et la manière dont il est scénarisé. En effet, interagir et s'impliquer sont les critères les plus importants pour juger de la qualité pédagogique d'une formation, quelle que soit la manière d'organiser cette formation

Le Ministère de l'Emploi, de la Cohésion sociale et du Logement, dans son rapport<sup>6</sup> de 2007 explique que : « *Les pratiques pédagogiques et outils ont évolué : aménagement ou individualisation des parcours, transversalités, autoformation, formations ouvertes à distance, TIC. Les apports et limites de ces différentes modalités de formation nécessitent une réflexion approfondie de la part de tous les acteurs et devront être examinés dans une perspective de capitalisation et de diffusion des réflexions, innovations et expérimentations* ».

À l'heure actuelle, la formation à l'IRTS a déjà développé et optimisé ses pratiques pédagogiques et ses outils, comme le précisait le Ministère de l'Emploi, de la Cohésion sociale et du Logement.

Pourtant, il reste un aspect à mettre en place et à développer : il s'agit de la formation ouverte et à distance. Nous avons pu le constater précédemment, la mise en place de la FOAD n'est pas évidente à l'IRTS (à cause des nombreuses particularités de ses formations), toutefois, il existe une possibilité pour développer l'apprentissage en ligne : la mise en place d'une plateforme d'accompagnement à la formation présentielle en est une étape.

Pour que la **qualité pédagogique** soit identique à celle de la formation traditionnelle, la conception des ressources, les situations pédagogiques et l'architecture technique sont déterminantes.

Une plateforme d'apprentissage en ligne est un outil pour l'alternance, en lien avec la **démarche qualité**. La qualité de la formation est très importante, car c'est cela qui nous permet de rester compétitif.

Pour que le projet soit réellement de qualité et aller au-delà du simple développement de la compétence de l'apprenant, il ne suffit pas de déposer des ressources pédagogiques sur une plateforme. Il est important d'avoir une approche pédagogique globale intégrant différentes modalités d'apprentissage. La question de la qualité porte alors sur l'ensemble du dispositif de formation

### **FOAD ou Accompagnement à la formation à l'IRTS ?**

Actuellement, la réflexion autour de l'apprentissage en ligne à l'IRTS Nord-Pas-de-Calais porte sur la mise en place possible d'une plateforme d'accompagnement à la formation.

---

<sup>6</sup> Orientations pour les formations sociales 2007-2009 : [http://www.travail-solidarite.gouv.fr/IMG/pdf/orientations\\_form\\_soc\\_def.pdf](http://www.travail-solidarite.gouv.fr/IMG/pdf/orientations_form_soc_def.pdf)

La FOAD est un dispositif beaucoup plus complet et complexe, notamment au niveau pédagogique, financier et organisationnel, qu'un dispositif mixte alliant travail en présentiel et travail à distance dont la plateforme d'accompagnement à la formation serait l'outil principal. Si l'objectif actuel n'est pas de faire de la FOAD « pure », mais plutôt de proposer un espace numérique offrant des ressources multiples aux étudiants, le projet n'est toutefois pas à abandonner.

## **Conclusion**

En France, et notamment dans les formations en travail social, les habitudes de formation conduisent à privilégier des modes d'apprentissage centrés davantage sur l'expérience et la pratique, que sur la diffusion des savoirs et l'assimilation des connaissances.

Pourtant, si l'on en croit le rapport du Conseil Supérieur en Travail Social<sup>7</sup>, il devient urgent que les centres de formation en travail social se positionnent en faveur de nouveaux modes d'apprentissage :

Cette urgence est liée aux nouvelles orientations ministérielles favorisant les alternatives au présentiel ; au fait que les DRTEFP<sup>8</sup> doivent mettre en place, dans les régions, des dispositifs de formations ouvertes (Programme FORE<sup>9</sup>) ; mais également au financement, par l'Europe, de nombreux programmes favorisant les possibilités d'éducation tout au long de la vie, l'autoformation et les formations en alternance.

Politiquement, on attend des centres de formation en travail social une réelle ouverture à de nouveaux modes pédagogiques, et plus précisément à la formation à distance.

À travers notre étude, nous avons cherché à mettre en évidence les enjeux de la mise en place d'une plateforme d'accompagnement à la formation présentielle dans un centre de formation en travail social.

Cette recherche va dans le sens de la qualité des enseignements dispensés, préconisé par le Ministère du Travail, des Relations Sociales, de la Famille, de la Solidarité et de la Ville dans la circulaire DGAS/PSTS/4A n°2009-71 du 5 mars 2009<sup>10</sup>.

---

<sup>7</sup> Conseil Supérieur du Travail Social (2001). *Nouvelles technologies de l'information et de la communication et travail social*. Rennes : Editions EHESP.

<sup>8</sup> Il s'agit des Directions Régionales du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle

<sup>9</sup> Le programme FORE, créé en 1992 par la DGEFP (Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle), soutient les initiatives qui, grâce à de nouvelles organisations administratives et pédagogiques appuyées sur les possibilités de formation à distance, facilitent l'entrée des publics en formation.

<sup>10</sup> Cette circulaire est relative au guide méthodologique pour le contrôle de la qualité des enseignements dispensés par les établissements de formation préparant aux diplômes de travail social.

La formation à distance nous semble adaptable dans un IRTS. Toutefois, la solution de la formation mixte est la plus adaptée au fonctionnement et aux particularités de la formation des travailleurs sociaux, car elle permet d'utiliser la formation en ligne en complément d'actions plus traditionnelles.

Dans le cadre d'une formation mixte, les ressources en ligne sont en effet utilisées pour préparer un travail de groupe, pour accompagner l'apprenant lors de son stage, et lui permettre de garder le contact avec son établissement, pour fournir un complément aux apports théoriques reçus en présentiel...

Comme l'explique Jean-Claude Lewandowski<sup>11</sup>, « *l'expérience a montré que la formation « tout distance » donne des résultats décevants [...]. Résultat, la plupart des acteurs s'orientent aujourd'hui vers des solutions « mixtes » (« blended learning », comme disent les Anglo-Saxons), associant enseignement présentiel et formation à distance, dans des proportions variables* ».

Il apparaît donc nécessaire, pour qu'une formation à distance soit efficace, de garder une partie en présentiel.

Toutefois, cela nécessite une mobilisation de l'ensemble du personnel (secrétaires, formateurs, documentalistes, informaticiens, dirigeants...). En effet, les technologies multimédias n'apportent une plus-value à la formation que si elles sont ancrées dans un projet institutionnel global, intégrant l'ensemble des équipes pédagogiques.

La mise en œuvre d'un tel projet peut donc être supporté techniquement par le centre de ressources documentaires, mais sa réussite nécessite qu'elle soit inscrite dans un projet managérial global porté par une orientation politique et stratégique de l'association gestionnaire de l'IRTS, de sorte à assumer les divers enjeux que nous avons pu repérer.

---

<sup>11</sup> LEWANDOWSKI, Jean-Claude (2003). *Les nouvelles façons de former : e-learning, enjeux et outils*. Paris : Editions d'Organisation.

## **Bibliographie :**

### **• Ouvrages**

AUTES, Michel (2004). *Les paradoxes du travail social*. Paris : Dunod.

Conseil Supérieur du Travail Social (2009). *Le travail social aujourd'hui et demain*. Rennes : Editions EHESP.

GLIKMAN, Viviane (2002). *Des cours par correspondance au « E-learning »*. Paris : Presses Universitaires de France.

LETELLIER, F., COMTE, G. (1997). *L'alternance comme système partenarial de formation*. Paris : Organisation Nationale des Formations au Travail Social.

ROMIER, Guy (2001). *Nouvelles technologies de l'information et de la communication et travail social*. Paris : Editions ENSP.

SIDAMBAROMPOULLE, Dolize (2007). *Instruments et pédagogies de l'alternance pour la formation au travail social : articuler travail social et pédagogie de l'action sociale*. Belgique : E.M.E. & InterCommunications.

TARDIF, Jacques (1998). *Intégrer les nouvelles technologies de l'information : quel cadre pédagogique?*. Paris : Editions ESF.

TOURRILHES, Catherine (2007). De l'innovation dans la formation en travail social, In *L'année de l'action sociale 2007*, (pp. 223-226). Paris : Dunod

### **• Revues**

AUGE, Dominique, BOURGUIGNON, Jean-Marie, BROUSSAUD, Marie-José (Octobre-Décembre 2008). L'innovation pédagogique. *LES DOSSIERS DE L'INGENIERIE EDUCATIVE*, n°63-64, 103 p.

BENAYED, Miloud, BOISSIERE, Joël, BOYRIES, Pascal (Décembre 2007). L'ENT et l'école étendue. *LES DOSSIERS DE L'INGENIERIE EDUCATIVE*, n°60, 73 p.

LISOWSKI, Michel (Mai-Juin 2009). Panorama de la FOAD. *ACTUALITÉS DE LA FORMATION PERMANENTE*, n°220, 80 p.

PASQUET, Guy-Noël, POTIER, Chantal (Décembre 2007). Les innovations pédagogiques dans les instituts de formation des travailleurs sociaux. Deuxième Biennale du GNI (Marseille, 6-7 juillet 2006). *LE SOCIOGRAPHE*, Congrès & colloques n°1, 112 p.

SUSINI, Dominique, KLEIN, Albert, DAMIEN, Robert (Janvier 2006). Qu'est-ce qu'apprendre par alternance ?. *LES CAHIERS DU TRAVAIL SOCIAL*, n°Hors-série, 189 p.

VIGAN, Emmanuelle (Avril 2008). Comment réformer les formations sociales?. *LE JOURNAL DE L'ACTION SOCIALE*, n° 126, pp. 10-13

### **• Articles en ligne**

PERAYA, Daniel. Le cyberespace : un dispositif de communication et de formation médiatisés. *TECFA Education & Technologies*, [En ligne].

<http://tecfa.unige.ch/tecfa/publicat/peraya-papers/toulouse-ref98f.rtf> (Page consultée le 22 juin 2010).

LINARD, Monique. L'autonomie de l'apprenant et les TIC. [En ligne]. <http://www.ien-bondy.ac-creteil.fr/.../tic%20et%20autonomie%20linard.pdf> (Page consultée le 17 août 2010).