

Langues en ligne

Marie-Noëlle Lamy

OPEN UNIVERSITY

Le télé-enseignement en ligne se pratique à l'Open University de Londres, toutes disciplines confondues, depuis une décennie. Les leçons de l'expérience sont valables pour tout dispositif en ligne relatif à l'apprentissage des langues.

Soucieuse d'interagir avec sa centaine de milliers de télé-apprenants, l'Open University s'est donné dès les années 90 les moyens d'expérimenter avec les TIC et de constituer un corpus d'évaluation. Elle exploite principalement les messageries textuelles asynchrones (*FirstClass*) et un système dont nous reparlerons plus bas (*Lyceum*). Ne serait-ce que pour *FirstClass*, elle compte aujourd'hui quelque 110 000 utilisateurs réguliers, totalisant 51 000 connexions quotidiennes, sur 16 000 forums différents. On saisit la nécessité pour l'Open University de reprendre son souffle pour tirer les leçons de son expérience.

Les grandes leçons de l'expérience

Il y en a trois, qui concernent l'intégration des systèmes, la charge de travail des participants et l'infrastructure.

Intégration des systèmes

Les apprenants utilisent d'autant plus volontiers l'informatique que tous les outils sont rangés dans la même boîte, c'est-à-dire accessibles à partir du même écran. L'ergonomie des clics doit permettre l'accès le plus commode possible au calendrier du module, au Guide de l'étudiant, au courriel du professeur, au forum de discussion, au *chat*, aux textes du cours et aux ressources annexes, glossaires, cartes, anthologies, portails et sites captés ou non. C'est le principe de la *one-stop-shop*, la boutique où vous faites toutes vos courses d'un seul coup.

Charge de travail

Pour les apprenants et les enseignants, la charge de travail s'alourdit lorsque entrent en jeu les TIC. Même en supposant une grande pratique de l'outil par tous

les acteurs concernés, ce qui est loin d'être le cas, l'Open University a calculé qu'en manipulations, pannes, lenteurs de connexion, temps passé à imprimer (54 % des messages se retrouvent sur l'imprimante et sont lus sur papier), chacun consacre 30 % à 50 % de temps en plus à l'enseignement-apprentissage par le biais des TIC qu'en mode traditionnel.

Créer l'infrastructure et assurer les services

De l'inscription – électronique, selon le principe de la *one-stop-shop* prôné plus haut – à la remise des devoirs corrigés, le parcours entier de l'apprenant est pris en charge par l'institution. Il est hors de question que la capacité d'accueil des serveurs soit prise en défaut ou que soit abandonné un apprenant qui demande du soutien technique, fût-il 11 heures du soir. Pour minimiser les couacs, quatre grandes lignes d'action : prévoir le volume de la demande (un sinon deux ans à l'avance), uniformiser les plates-formes technologiques, automatiser toute une partie du soutien technique et assurer une permanence téléphonique d'assistance.

C'est dans ce cadre générique que les linguistes de l'Open University ont commencé à réfléchir sur la meilleure façon d'amener leurs quelque 5 000 apprenants de FLE, d'allemand et d'espagnol vers le travail en ligne.

Six ans de langues en ligne

Les apprenants de l'Open University peuvent s'ils le veulent assister à des classes en présentiel. Mais beaucoup sont par définition empêchés – raison pour laquelle ils ont choisi le télé-apprentissage. L'ouverture d'une unité de langues vivantes a apporté à l'Open University une interrogation supplémentaire : comment tirer profit des TIC pour s'attaquer au problème de l'interactivité orale entre apprenants, enseignants et locuteurs natifs qui ne se connaissent pas et ne se rencontreront jamais, sauf coïncidence ? Nos premières expériences, en 1995, ont pris la forme de conférences téléphoniques, puis elles ont allié le téléphone et les messageries textuelles. Depuis 1998, nous utilisons un dispositif intégrant l'oral et le *chat* en temps réel avec des outils graphiques (tableau blanc, organigramme et capteur d'écran). Réalisé à



Lyceum. À gauche, les noms de ceux qui sont en ligne ; c'est Maggie qui parle. À droite, le groupe se repère d'après une carte de l'Allemagne.

L'Open University sous le nom de *Lyceum* (à ne pas confondre avec l'outil Microsoft du même nom), cet environnement intégral permet de créer et de matérialiser à l'écran des groupes et sous-groupes qui se parlent, s'entendent et se livrent ensemble à des manipulations visibles de tous en temps réel.

Les objectifs pédagogiques et les tâches

Pour maximiser le contact d'un télé-apprenant avec une langue qui n'est pas parlée dans son environnement réel, notre pédagogie s'attache à intégrer les tâches et à recycler les apports linguistiques tout en les contextualisant. Il s'agit de participer à une macro-tâche – qui peut ressembler à une simulation globale – dont les sous-composantes sont toutes orientées vers le même but. Ainsi, pour améliorer ses connaissances linguistico-culturelles, il va falloir activer des acquis, découvrir des éléments nouveaux, les investir, les ré-investir. Pour se créer des compétences élargies – par exemple, naviguer sur Internet, négocier un consensus, ou expliciter ses propres stratégies d'apprentissage, le tout en langue seconde –, il faudra devenir réflexif, s'impliquer dans le groupe, collaborer. Une macro-tâche satisfaisant tous ces objectifs aura d'autant plus de chances de réussite que ses concepteurs auront utilisé l'instrument à bon escient. Trois exemples :

- Les tâches d'échauffement s'effectuent mieux en binômes ou en trinômes, et par courriel.
- Les débats oraux ont de meilleures chances de réussite si l'utilitaire de groupement de Lyceum est exploité correctement, soit : écoute-discussion de la consigne en « salle plénière », préparation des arguments en trinômes, mise en commun par deux ou trois trinômes travaillant ensemble, et retour en plénière pour le bilan.
- Le travail sur tableau blanc trouve sa meilleure utilisation avec des apprenants de faible niveau (ils pourront ensemble tracer et légènder des cartes, tout en commentant leurs actions), tandis que la fonction organigramme sera utile à des apprenants plus avancés travaillant sur des concepts (champs sémantiques, relations syntaxiques, etc.).

Redéfinition du rôle des enseignants

De nombreuses études montrent, et notre expérience le confirme, que le rôle de l'enseignant n'est plus le même en ligne que dans le présentiel. Certes, les trois composantes principales du rôle – socialiser le groupe, administrer le programme, médiatiser la connaissance – étaient déjà là quand le professeur officiait en classe, mais ce qui change, en ligne, c'est la proportion, les deux dernières fonctions devant rester minoritaires. L'enseignant aura intérêt à tout faire pour encourager le groupe à mieux se connaître (y compris s'investir personnellement du début à la fin de la tâche), car le découragement et les inhibitions, déjà nuisibles en mode présentiel, sont rédhitoires en téléconférence. En tant qu'animateur de la téléconférence, il apprendra à n'en faire ni trop ni trop peu, à doser ses interventions, à faire sortir les uns de leur coquille, à rabattre le caquet aux autres, à manier l'humour avec grande précaution – car dans un forum textuel les traces et les maladresses demeurent. En tant que médiateur de la connaissance, il lui faudra développer des techniques appropriées (par exemple, maîtriser la recherche documentaire par Internet – quitte à parfois se laisser guider par des élèves dont la planète Internet est l'habitat naturel). En tant qu'administrateur du programme, il devra apprendre les rouages de l'outil et préparer des stratégies de substitution pour le jour où le serveur connaîtra une avanie.

Aiguillonnés par des directives institutionnelles qui prévoient la mise en ligne de tous les apprenants de l'Open University d'ici à 2004, nous développons actuellement un modèle de formation des formateurs qui privilégiera deux approches : la formation 100 % en ligne et la livraison de tâches clés en main. La première permettra aux futurs télé-enseignants de comprendre intimement les besoins de quelqu'un qui apprend en ligne. La seconde les libérera de la corvée de préparation de matériaux et leur donnera le temps, dont ils auront grand besoin, de faciliter les interactions. Que ces facilitateurs soient dans la pratique invités par les concepteurs à contribuer à l'élaboration des tâches ne change rien à la différenciation croissante entre les deux fonctions.

Enfin, nous n'enfonçons pas les portes ouvertes en réclamant une bonne ergonomie de travail, un interface et une navigation instinctifs, la sobriété et la cohérence dans l'architecture de l'environnement virtuel (pas trop de niveaux d'accès, ni trop de forums). Cela va sans dire, et encore mieux en le disant lorsque les apprenants sont des non-natifs. Mais la conséquence de telles décisions est lourde, puisqu'il faut adjoindre aux concepteurs de cours des équipes de programmeurs, graphistes, relecteurs et spécialistes de l'ingénierie pédagogique pour assurer ce bel ensemble.

Si l'informatique continue son avancée dans tous les secteurs de l'enseignement, ces évolutions auront un important impact sur notre profession. ●