

Formation professionnelle : Serious games et e-learning

Le Web 2.0 : la nouvelle donne des réseaux sociaux et des outils. Comment intégrer les outils de partage de connaissance aux cursus de formation ?

La question n'est pas tant : "qu'est-ce que le web 2.0 peut faire **pour** les cursus de formation", que : "qu'est-ce que le web 2.0 va faire **des** cursus de formation ?". Le web 2.0 en tant que phénomène social remet en effet fortement en question nos façons d'appréhender l'information, la connaissance et la formation.

1. Transmission des connaissances

"The ability to perceive or think differently is more important than the knowledge gained."
David Bohm, (1917-1992) American Philosopher

La problématique de la formation, depuis qu'existent des maîtres et des élèves, des experts et des débutants se résume trop souvent à ceci : une connaissance, généralement stable et formalisée, à transmettre d'une source à une cible. Et puisqu'on est dans l'ère de l'optimisation : à moindre coût, le plus rapidement possible et avec un coefficient de perte minimal. Bref, un problème de logistique.

Le mythe sous-jacent est celui d'un objet (de connaissance) à transmettre, alors que l'objectif est une transformation de la "cible" en personne capable de résoudre certains problèmes, d'effectuer certaines tâches ou de prendre des décisions. En ce sens la connaissance est un processus, et s'acquiert plutôt par l'interaction entre des informations et une personne avec sa culture, son expérience, son contexte et sa motivation.

2. Le web 2.0, cela signifie quoi ?

"In the beginner's mind there are many possibilities; in the expert's mind, there are few."
Suzuki Roshi, (1904 -1971) Zen master.

"Je paye le maître de mon fils, mais ce sont ses camarades qui l'éduquent." Ralph Waldo Emerson, essayiste et philosophe américain.

Le web 2.0 part de la base : la plupart des outils de web 2.0 (blogs, wikis, facebook, twitter, ...) ont été créés par des individus qui ont construit l'outil qui répondait à leur besoin et n'existait pas auparavant. La technologie est la plus simple possible : à développer, et à utiliser. Il n'y a pas de rôles clairement séparés : le développeur est en même temps l'utilisateur, les utilisateurs participent souvent aux développements.

Le web 2.0 est un connecteur social : ce qui compte dans les informations que l'on publie ou qu'on lit, c'est aussi la mise en contact. Le web 2.0 c'est l'apparition des réseaux sociaux sous les réseaux de connaissance, les deux réseaux se renvoyant l'un à l'autre : l'information est un medium entre des personnes (auteurs, lecteurs, commentateurs, ...), les personnes sont des vecteurs d'information.

Le web 2.0 est un accumulateur : d'informations voire d'intelligences par la trace que chacun laisse dans le système (voir Google trads par exemple), de liens virtuels qui peuvent se transformer en relations réelles ou les renforcent. Le web 2.0 rend plus bête et rend plus

intelligent : ça dépend de vous, pas de lui. Il est seulement une espace de renforcement de ces tendances, car tout y circule plus rapidement.

Le web 2.0 est imparfait et imprévisible : quand tout le monde a le droit de parler, quand il n'y a pas de contrôle a priori, quand la rapidité du réseau et la facilité des outils permettent une expression immédiate et personnelle, les erreurs sont inévitables. Mais parce que le web 2.0 est social, elles engendrent de la relation, de l'apprentissage, et de nouvelles connaissances.

Le web 2.0 bouleverse les hiérarchies : toutes les hiérarchies... Celles de la connaissance, quand les tags et les hyperliens écrits par tous au jour le jour s'ajoutent aux taxonomies pré-construites par quelques-uns et les bousculent ; celles des connaissances, quand on apprend plus volontiers du pair ou de l'ex-pair (celui qui vient de vivre la même situation) que de l'expert.

Le web 2.0 morcelle les contenus : de la page web à la note de blog au commentaire au *tweet* de 140 caractères, l'unité de contenu se réduit jusqu'à la bouchée (*bite*) d'information décrite par Jacques Derrida. Quel sens donner à la connaissance ainsi engendrée, et véhiculée ? L'apprentissage classique est un travail de mineur. Le web 2.0 requiert une âme de surfeur.

Le web 2.0 mélange tout : l'objectif et le subjectif, les disciplines entre elles, l'expert et le débutant, l'important et l'accessoire, le privé et le public, l'amateur et le professionnel, la formation et le travail, le jeu et le job. "*Don't bother me Mom - I'm learning.*" dit Marc Prensky en défense des *kids* avec leur Playstation.

Le web 2.0 est une expérience : avant tout pour le comprendre il faut le vivre, et s'y "mouiller". De plus sa valeur n'est pas tellement dans la technologie ni même les contenus. Ce sont les utilisateurs et surtout "ce qui s'y passe" qui donnent sa valeur à l'outil et aux informations qu'il contient, pas sa technologie, dont la plus grande qualité sera la transparence. Le web 2.0 est un support et un accélérateur : d'informations, de personnes, de relations, d'expériences, de connaissances implicites autant qu'explicites.

Le web 2.0 est mobile : les terminaux mobiles (smartphones, consoles de jeux, netbooks) sont de plus en plus puissants et surtout reliés plus intimement à leur utilisateur. Ils vont devenir le point d'accès privilégié au web, au fur et à mesure que se développe l'importance des variables d'espace et de temps dans les applications : c'est à travers eux que le virtuel rencontre le réel.

Le web 2.0 est un levier de création de valeur : pour les entreprises utilisatrices, mais aussi pour ses acteurs, dont les plus dynamiques sont petits (PME innovantes, auto-entrepreneurs) et fragiles.

Le web 2.0 est un nouveau modèle économique : la création de valeur se déplace des produits aux services. Les coûts dits de fonctionnement (formation, accompagnement pour l'appropriation des usages) sont plus importants que les investissements (matériels et logiciels).

3. Quelles conséquences pour le e-learning et plus généralement la formation ?

"Knowledge cannot be managed, only the space in which it is created."

Ikujiro Nonaka, KM expert

"La connaissance s'acquiert par l'expérience, tout le reste n'est que de l'information" Albert Einstein

On cite souvent le MIT qui a mis des milliers de cours en ligne, gratuitement, sans inscription (= sans suivi des apprenants, qui est la colonne vertébrale de tout système de e-learning). Paristech qui regroupe 12 Grandes Ecoles parisiennes a suivi cet exemple avec le projet "Libres Savoirs". Les supports pédagogiques sont autoporteurs, souvent multimédia. On peut télécharger les contenus et communiquer avec les auteurs. Est-ce du web 2.0 ?

Est-ce du e-learning ? Non et non. Mais il faut prendre conscience du matériel fantastique mis en ligne par les universités mais aussi Google ou TED avec leurs conférences vidéo de grande qualité, pour trouver, par différence, le rôle du web 2.0 dans la formation aujourd'hui.

En un mot, le web 2.0 introduit la conversation dans le e-learning. Pas seulement la discussion, les questions-réponses entre apprenants et tuteurs, mais la prise de parole des "apprenants" entre eux, qui complètent voire questionnent la formation top-down par un partage de l'expérience d'apprentissage, en contexte, qui permet la mise en situation et génère de nouvelles connaissances.

Toute formation est un mélange de *teaching* (initiative et dynamique venant du haut) et de *learning* (motivation venant de la base, dynamiques transversale et vers le haut). Le web 2.0 rééquilibre la formation vers la base, crée des réseaux voire des communautés d'apprentissage et de pratique qui dureront au-delà de la formation, accumule une connaissance contextuelle, porteuse d'expertise, donne un rôle positif et formateur à l'erreur, remet en cause les hiérarchies du savoir en favorisant ainsi de nouvelles connaissances, éparpille d'innombrables micro-informations qui sont autant de constructeurs de liens et met la formation au cœur de l'activité et des personnes. Le micro Learning, l'apprentissage sur le poste de travail et en situation de problèmes en sont des exemples, le terminal dans la poche et les *serious games* un développement naturel.

Le web 2.0 change profondément le rôle du formateur, plus que jamais nécessaire, à la fois référent, animateur, modérateur, facilitateur, planificateur, modèle, communicateur, et lui aussi apprenant dans le processus de formation et de construction d'une dynamique d'efficacité collective. Ces nouveaux rôles sont en questionnement aujourd'hui et doivent être abordés ensemble : les formateurs ne peuvent rester isolés en face de ces nouveaux défis et doivent eux-mêmes acquérir de nouvelles compétences.

Enfin, les apprenants eux-mêmes doivent apprendre leur métier d'e-apprenants, non plus seulement receveurs d'informations, mais cueilleurs, sélectionneurs, questionneurs, mélangeurs et partageurs de connaissances.

Marc de Fouchécour