Compétences explicites et implicites liées au numérique et ses usages

Si le numérique a… 30, 40 ans ? L'informatique connecté en a bientôt 25 (en France). Entendre parler aujourd'hui de révolution numérique peut sembler paradoxal alors que cette technologie s'est immiscée dans nos vies et imprègne nos usages sur une période si longue et ce n'est pas fini. Elle continue de générer des transformations, des questions, des dilemmes. En matière de formation, où est le numérique ? Que peut-on en faire ? Qu'allons-nous en faire ? Quelques réponses sont proposées dans la suite de cet article.

1- Où est le numérique en formation ?

Réponse : partout ! depuis la gestion de l'entreprise jusque l'ingénierie de formation et l'ingénierie pédagogique. Dans la gestion de son organisme de formation, outre la gestion client (CRM), la comptabilité (logiciels experts ou solution en ligne), la RH (idem) (classique pour toute entreprise), des solutions en ligne dédiées se sont développées pour la gestion et l'administration des sessions de formation, qui tiennent souvent compte des attendus du Référentiel National Qualité (Qualiopi). Parfois, elles intègrent un LMS qui permettent de construire des parcours pédagogiques en ligne (type Moodle) pour du *e-elarning*. Parfois, ces solutions intègrent en plus les outils de commercialisation de l'offre de formation, les outils de vente en ligne, ce sont finalement des assistants de formation numériques, clé en main. Plus de 40% des formations seraient aujourd'hui dispensées en mode hybride ou e-learning.

Côté vendeur, commanditaire, financeur, acheteur, tout se passe sur le net. Catalogue, indicateurs, présentation d'une offre de formation passent par les réseaux et plates-formes dédiés (EDOF la plate-forme de Pôle emploi, pages du Greff ou des OPCO…). La vente s'appuie sur un site marchand ou une *market-place.* Les appels d'offre et appels à projet sont en ligne. L'achat direct de formation par les salariés (CPF), les demandes de prise en charge, le dépôt des pièces justificatives passent par les plates-formes… Sans parler des processus de recrutement et de sélection de candidats stagiaires comme de sous-traitants intervenants : les admissions, correspondances, validations, évaluations… bref, le secteur de la formation s'organise avec le numérique et en consomme de plus en plus.

2- Que peut-on faire du numérique en pédagogie ?

Sur le plan de l'ingénierie pédagogique, utiliser et faire utiliser du numérique est incontournable. Et il y a matière à s'en saisir de plusieurs façons.

1) le numérique est une ressource pour construire du contenu. On trouve sur internet les banques de son, d'images, les logiciels de traitement, transfert et stockage de ces fichiers, les applications permettant de créer des contenus interactifs sont pléthore, comme les propositions de templates, esthétiques. Un portail de ressources comme l'Atelier du formateur, présente des applications et leurs usages en formation pour animer, produire et faire produire, avec parfois des cartographies d'applications numériques, par thématique (son, vidéo…), de quoi donner le vertige ! et se dire qu'il faudrait plus d'une vie pour tout essayer… justement, renoncer et se contenter d'une sélection d'outils efficaces est déjà une compétence.

2) le numérique est une ressource pour animer une session de formation. Un simple effet Whaouh ! via une vidéo, un quizz en ligne, peut présenter l'intérêt de créer un moment de surprise, de détente, pour regagner l'attention de ses stagiaires (élémentaire mon cher S. Dehaene) et favoriser l'engagement et la mémorisation. Le numérique est alors un moyen au service d'une intention pédagogique.

3) le numérique est une ressource pour construire des compétences inhérentes à son propre usage. Qu'il s'agisse d'apprendre à utiliser un équipement, une applications, des données… un quizz en ligne ou un métavers.

4) le numérique est une ressource pour construire des compétences via son usage. Prenons un exemple : ce lycée professionnel catholique rural du nord Finistère forme notamment de futurs intervenants auprès des personnes dépendantes. Depuis 4 ans, blg consulting a mis en place les Ateliers numériques consistant à initier les élèves de Premières aux différents usages du numérique dans leur futur métier (logiciels métier, domotique, robots sociaux…) puis à développer des compétences d'utilisateur du numérique et d'accompagnement de tiers vulnérables à son usage (Comment faire jouer une personne déficiente à des jeux sur tablette ?). Enfin, ces Ateliers font l'objet d'une production, par les Terminales, de mini-vidéos en 360°. Reste à présenter aux pensionnaires de l'EPHAD voisin une expérience de réalité immersive, car, ils ont aussi appris à accompagner un tiers à l'usage des casques de réalité virtuelle. Ces Ateliers numériques leur permettent de construire des compétences méthodologiques (travailler en mode projet), collaboratives (travailler en équipe sous contraintes), et techniques (production vidéo et audio visuelle).

L'effet sur l'estime de soi est très positif ! Du côté de l'équipe pédagogique, un noyau très impliqué s'est fédéré et sensibilise les autres collègues (des cours de chimie ont maintenant lieu dans une salle immersive de type jumeau numérique). Ces 4 Fantastiques montent des dossiers pour répondre à des appels à projet, obtiennent des subventions pour acheter du matériel, avec un dossier propulsé au niveau national et, actuellement, l'attente de la nomination des Lauréats ! Ce lycée a fait évoluer son image, les partenaires locaux (mairie, équipements culturels) sont fiers de collaborer et de le mettre en valeur… Cette action d'apprentissage du numérique, via, avec et par le numérique (pour reprendre la formule de Sfez et Plantard) porte aussi des valeurs : en l'occurrence c'est un petit pas pour essayer d'améliorer l'attractivité d'une filière en tension, qui peine à former suffisamment d'aidants professionnels au regard des besoins d'une société vieillissante.
Le numérique agit comme un vecteur, un élément permettant d'agréger des acteurs, créer une synergie partenariale, alimenter une dynamique de territoire. comme moyen ou media

3- Qu'allons-nous faire du numérique ?
Chef de produit chez UBI soft dans les années 90, j'échangeais avec les développeurs du Studio, Hervé, Michel, Olivier, sur le fait qu'avec la sophistication des effets spéciaux, la distinction entre cinéma et jeu vidéo allait un jour s'estomper. Sur le plan de la qualité des décors et de l'action, c'est fait. Avec la Réalité immersive, la palette d'expériences et d'interactions sociales est telles que des limites ne sont pas imaginables aujourd'hui.

Quelles sont les compétences explicites liées à l'usage du numérique en formation ?

On pense d'abord aux compétences de veille, car le marché se développe et les usages évoluent, puis aux compétences techniques pour utiliser les applications elles-mêmes, puis aux compétences d'ingénierie, pour concevoir, scénariser, intégrer, enfin aux compétences d'animation, plus complexes qu'elles n'y paraissent, nous nous en expliquons plus loin.

A cela s'ajoutent des compétences de production : chef de projet, coordinateur d'équipes, gestionnaires si on part sur des parcours longs, hybrides, en distanciel ou se déroulant dans un espace de type jumeau numérique[1] nécessitant du développement. Lorsque j'interroge des formateurs sur leurs usages du numérique, la question qui revient est celle du temps à dédier et des possibilités de financement, à la fois pour se former et avoir accès à ces applications (souvent payantes mais avec des possibilités de version démo ou basique, parfois suffisantes d'ailleurs).

Quelles sont les compétences implicites liées au numérique ?

Elles sont beaucoup plus nombreuses qu'on ne le pense. Chez blg consulting nous avons développé une expertise et proposons des conférences, ateliers et formation d'acculturation au numérique, dédiés aux formateurs et aux accompagnants de tiers à l'usage du numérique. Quelles sont ces compétences implicites ?

1) Savoir que la confrontation au numérique n'est pas toujours simple ni évidente

Lorsque les salariés ont été renvoyés chez eux pour démarrer du télétravail en mars 2020, avec une première réunion Zoom le lendemain 9h, il y eut chez un certain nombre, un moment de questionnement, voire de panique. Changer d'équipement, d'interface, d'application, de version d'application, c'est se confronter à l'inconnu (aurai-je du réseau ? Est-ce que je vais savoir faire ?). C'est aussi se confronter au jugement d'autrui, car un niveau de compétence est immédiatement visible, quand il est ainsi exposé aux collègues qui savent si bien encourager "Mais si, tu n'as qu'à…là en bas, les trois points, c'est pas compliqué" Quand on sait faire ce n'est jamais compliqué. Et que d'aucun puisse avoir un réseau défaillant, un autre système d'exploitation (vous utilisez Linux ?), utiliser un autre navigateur, ou une version différente... est rarement pris en compte. L'implicite est que l'autre exploite le même environnement numérique que soi. Cet implicite est toujours à vérifier, car les tensions arrivent vite et générer du stress peut provoquer des réactions de fuite, de déni, voire d'agressivité… et du rejet.

2) Tenir les préjugés à distance

"La paresse générationnelle" caractériserait les seniors, les Millenials seraient naturellement à l'aise avec tous les outils numériques… c'est FAUX ! En partie au moins.

Si en prenant de l'âge on retient plus lentement, et on change d'habitudes bien ancrées moins facilement, cela veut dire pour soi et pour autrui... patience et réassurance. Chez Cybernanette on apprend aux seniors à utiliser Whatsapp, ils sont hyper demandeurs ! pour rester dans le coup et surtout échanger avec les petits-enfants. Vieux peut-être, largués non ! Les papys font de la résistance grâce au numérique. Par ailleurs, un influenceur Tik Tok ou Insta… peut très bien se retrouver en difficulté devant une demande de prof ou d'employeur de créer

1 Reproduction en virtuel d'un environnement réel : un laboratoire de chimie, une chambre d'hôpital, un atelier de carrosserie-peinture...

un tableau Excel à deux entrées… ou pour mettre en page une lettre de motivation.C’est pourtant si simple ! (quand on sait). Là encore, bienveillance et accompagnement sont de mise.

3) Etre en veille sur la question des usages

Sur un plan sociologique, le numérique est en train de s’inscrire comme un marqueur social : “Dis-moi quel équipement tu as et je te dirai qui tu es”. Posséder un ordinateur et une imprimante à la maison est un marqueur de classe moyenne, les classes dites populaires fonctionnent “au smartphone” (cf les travaux de Dominique Pasquier, Fabien Granjon, Pascal Plantard entre autres).

Sur le plan de la santé, l’expérience de “l’internet en 3D” encore appelé Metavers, peut construire de belles compétences techniques ou sociales mais à l’inverse peut aussi déclencher des effets délétères voire des risques d’addictions ou d’anxiété, parfois à l‘issue de la séance. Sylvie Moullec, psychologue qui traite les phobies depuis 2014 via la réalité immersive, et Domitile Lourdeaux, enseignante-chercheuse à l’université de Compiègne, recommandent ainsi d’attendre 12 ans avant de donner les clés du monde virtuel aux ados, de limiter la durée d’exposition, et d’être vigilants quant aux expériences choisies, car elles peuvent impacter durablement notre psychisme.

Sur le plan économique, la RI, par exemple, est un produit de marché, marketé pour une consommation de masse, adossé à une économie dont nous connaissons les dérives et leurs conséquences. Tout produit ou objet numérique connecté soulève des questions liées aux flux des données, à leur vente, leur propriété, et peut renvoyer au droit privé, voire à la souveraineté nationale, etc.

Le numérique soulève enfin des questions éthiques liées à l’accès, l’usage, la régulation, la protection des individus (dans le Metavers, quid des droits des avatars ?)

Travailler avec le numérique c’est accepter les paradoxes : la Réalité immersive, si ce n'est pas encore une nouvelle modalité pédagogique, est une ressource offrant beaucoup, énormément, de possibilités d'entraînement, d’essais-erreurs sans conséquence, de création de situations non-reproductibles dans la réalité, qui permettent de grosses économies de matériel et de déplacement, moins de pollution, moins de risques, suivant les cas. Cependant, elle consomme, use, crée, contribue à une économie… donc elle alimente les défauts de cette économie, en attendant de créer des casques en chanvre recyclé fonctionnant à l’éolien ?

4) Manager la dimension émotionnelle dans le rapport au numérique

Utiliser du numérique en formation c'est potentiellement se confronter à des croyances (le numérique va remplacer la réalité, le numérique fait travailler des enfants-esclaves, notre cerveau se transforme...), et des postures (accro, prosélythe, méfiant, anti-) qui peuvent aussi bien indiquer une méconnaissance du sujet, un amalgame, une ignorance, qu’illustrer une stratégie de fuite par peur d’exposer son manque de compétences, réel ou supposé.

Tout formateur peut ainsi être amené à réguler des postures, canaliser les émotions et refuser le débat quand il s’agissait juste de proposer une petite animation interactive via Kahoot !

Il me semble qu’aborder tous les angles de vue et tenter de développer un esprit critique sur le sujet relève d’une éthique professionnelle. Cela peut-être un exercice délicat. Comme en montagne, le plus difficile à tenir

est la ligne de crête, un juste milieu à chercher entre les extrêmes, une piste permettant d'avancer et d'évoluer, qui soit tenable à la fois pour les personnes, le développement de compétences en lien avec un secteur et un emploi, et la planète.[2] Rendez-vous dans nos Ateliers et formations pour aller plus loin !

Béatrice Le Galès-Garnett
blg consulting
www.blgconsulting.fr

2 * Sylvie le Moullec et Domitile Lourdeaux intervenaients lors des Journées Nationales organisées par le Syndicat des Consultants formateurs indépendants, les 23 et 24 juin 2022 au Laval Virtual Center.