

Zoom sur l'avenir des applications de chat vidéo dans l'éducation des adultes à l'université

Par Benoît Raveleau (Maître de conférences à l'U.C.O., www.uco.fr).

COVID-19 a fermé de grands secteurs de l'économie, ainsi que des systèmes éducatifs entiers. Les estimations de l'UNESCO (<https://en.unesco.org/covid19/educationresponse>) montrent que fin 2020, environ 90% des élèves du monde n'étaient plus scolarisés en raison de la fermeture de leur établissement. Partout dans le monde, les campus universitaires et les amphithéâtres sont restés longtemps vides. L'enseignement et l'apprentissage se sont principalement déplacés en ligne et l'utilisation de la visioconférence à distance est devenue courante. Ces changements ont affecté les programmes d'éducation des adultes, dont une grande partie repose sur des activités en présentiel. Sans prétendre prédire l'avenir, nous réfléchissons ici à la manière dont cette situation pourrait évoluer pour les apprenants adultes. Précisément, à partir de notre expérience à l'université, nous explorons les développements potentiellement intéressants des applications de chat vidéo comme Zoom, Teams ou Discord dans l'éducation des adultes.

Une forte envie des adultes de se former pendant le confinement

Depuis de nombreuses années, je participe à l'organisation de programmes universitaires d'éducation pour adultes que ce soit dans le cadre de formations diplômantes, qualifiantes ou plus simplement pour des auditeurs libres qui souhaitent se cultiver. Lorsque le coronavirus a déferlé sur nous début 2020, nous avons été contraints (comme tous les établissements d'enseignement supérieur) de faire immédiatement des plans alternatifs pour la programmation que nous avions en place.

Certaines sessions de formation continue en présentiel que nous avions prévues ont dû être annulées ou reportées dans un premier temps. Cependant, nous avons pensé rapidement que nous pourrions être en mesure de continuer à offrir à distance ces formations pour adultes (y compris par des horaires décalés en fin de journée et le week-end). Pour cela, nous avons invité nos collègues universitaires à utiliser des applications de chat vidéo comme Zoom, Teams ou Discord (une technologie que nous n'avions que très peu utilisée avant mars 2020).

Nous ne savions pas à quoi nous attendre en termes de participation, et comment les publics adultes accepteraient l'idée d'apprendre et de suivre les formations en ligne. Or, nous avons été agréablement surpris. Les cours pour auditeurs libres qui avaient attiré 10 à 15 participants ont commencé à attirer 20 à 30 personnes en ligne. Des conférences spéciales avec des universitaires qui auraient pu attirer 25 à 50 personnes ont soudainement attiré 50 à 100 personnes en ligne.

Pourquoi cette augmentation ? En bref, les gens appréciaient la commodité de pouvoir suivre des cours à la maison. Et les plateformes Zoom, Discord et Teams que nous avons utilisées ont rendu extrêmement facile la navigation dans les programmes. Certes, la formation à distance n'est pas une solution miracle, applicable en toutes situations. Mais elle n'est pas, à l'inverse, qu'un enseignement dégradé qui, en cas de crise, permet juste de garder le lien et de progresser un peu. Car le « à distance depuis chez soi » offre à des personnes, par exemple plus réservées ou trop occupées par ailleurs, l'occasion d'une meilleure participation. Les jeunes parents n'avaient pas à payer de baby-sitter pour profiter ensemble d'un cours de coaching. Les professionnels qui souhaitaient assister à une conférence à 18h à l'université, n'étaient pas contraints de quitter précipitamment leur entreprise. Nos publics adultes cherchaient en fait d'autres activités pour se développer et se cultiver, sans que les films, le théâtre et autres spectacles n'entrent en concurrence avec les cours du soir et du week-

end. Comme si, avec le confinement et l'isolement, les personnes recherchaient davantage la référence scientifique et le développement personnel.

Les applications de chat vidéo au service d'un équilibre entre distanciel et présentiel

Maintenant que nous percevons enfin une lumière au bout du tunnel COVID-19, il est utile de comprendre si les cours utilisant les applications de chat vidéo (comme Zoom, Teams et Discord), continueront à faire partie de notre offre de formation quand viendra le temps de planifier à nouveau des programmes d'éducation des adultes après que le vaccin aura été distribué.

Nous verrons bien sûr le retour des programmes d'érudits en présentiel en journée, le soir et le week-end. Cependant, je fais l'hypothèse que nous pourrions voir les formations utilisant le chat vidéo continuer après le COVID19, non seulement en raison des intérêts pour les participants, mais aussi en raison des nombreux avantages qu'il offre aux formateurs, aux enseignants-chercheurs eux-mêmes.

En voici quelques-uns :

Les chercheurs n'ont pas à se rendre sur site pour animer leur formation. Ils peuvent diriger des cours directement de chez eux. Même si vous aimez voyager, et que vous appréciez les contacts directs avec les apprenants, vous réalisez également que les déplacements et le temps passé en mission ne sont pas toujours plus efficaces que ce qui se fait de chez vous aujourd'hui.

Les honoraires que les auditeurs libres versent aux universités seront moins élevés, ce qui peut permettre aux stagiaires d'économiser de l'argent dans leurs budgets d'éducation. Nous avons constaté que des chercheurs invités étaient prêts à prendre environ la moitié de leurs frais habituels s'ils pouvaient présenter leurs cours via Zoom depuis leur domicile.

Il y a tout un groupe d'enseignants talentueux vivant en France ou ailleurs qui devient soudainement plus accessible pour donner des cours à distance. Oui, le décalage horaire limite probablement les créneaux horaires disponibles en soirée et week-end. Mais être en mesure d'offrir un cours enseigné par l'un des nombreux enseignants-chercheurs en France sans se soucier du voyage est un énorme avantage.

Zoom ou Teams vous offrent la possibilité d'enregistrer une conférence, puis de la publier sur YouTube pour la postérité sur votre propre chaîne vidéo personnelle. Cela permet aux publics adultes de se connecter et de la regarder plus tard. Avec ces applications, vous pouvez facilement enregistrer une vidéo d'un groupe entier et la publier pour une utilisation future.

Les applications de chat vidéo Zoom offrent un moyen simple et efficace de modérer les questions et de s'assurer qu'elles conviennent à un cours. Nous avons parfois coupé le son des participants aux programmes que nous avons proposés via Zoom et avons demandé à tous les participants qui avaient des questions de publier leurs questions dans la fonction de chat. Un modérateur filtrait ensuite les questions et ne posait que celles qui étaient les plus appropriées. Cela évite la pratique courante des questionneurs de faire des discours longs et décousus plutôt que de poser une question, et vous permet de rationaliser le programme et de le rendre plus agréable pour tous les participants.

Le temps nous dira ce qui se passera avec les groupes de formation virtuels une fois que nous aurons tourné la page du coronavirus. Notre projet à l'université est de développer l'apprentissage mixte qui combine l'apprentissage en ligne et les formes traditionnelles d'enseignement. De nombreux organismes de formation s'orientent dans cette direction. Car si le savoir est maintenant disponible en ligne, pour passer de la théorie à la pratique, on ne peut se contenter exclusivement de support vidéo.

Nous devons essayer de trouver une sorte d'équilibre en combinant la formation en présentiel et l'apprentissage en ligne.

Se construire une culture du numérique, à la fois pragmatique et critique

Si la situation actuelle présente des opportunités, elle comporte aussi sa part de risques. Nous vivons dans une société avec une fracture numérique pernicieuse, et bien que la technologie soit un moyen approprié de faciliter l'apprentissage des adultes dans certaines circonstances, tout le monde n'a pas un accès fiable à une connexion Internet ni les compétences numériques pour s'engager dans un apprentissage autonome. L'e-learning peut en outre désavantager les groupes les plus vulnérables de la société. Bien sûr des plates-formes de formation comme *Coursera* (<https://fr.coursera.org/>) ont rendu les modules e-learning gratuits pendant le confinement, ou encore de nombreux organismes proposent des formations gratuites pour faire de cette période de pandémie un moment de formation, d'apprentissage, de développement personnel, intellectuel et professionnel. Par exemple, le Collège de France met gratuitement à disposition plus de 10 000 prestigieux cours sur son campus en ligne : <https://www.college-de-france.fr/site/audio-video/index.htm>. Mais, il y a un risque que cette disponibilité conduise à un « Effet Matthieu », où l'éducation sert souvent les adultes déjà très instruits.

Il est fascinant de voir à quel point l'apprentissage et le travail évoluent rapidement vers les modes en ligne et à distance. À l'issue de cette pandémie, dans quel état trouverons-nous nos universités et nos centres de formation pour adultes ? Vont-ils offrir plus de cours en ligne dans le cadre de leurs programmes d'apprentissage ? Quelle sera la place de l'éducation des adultes face à la transformation digitale massive des emplois ? Comment les formateurs d'adultes eux-mêmes réagissent-ils et font-ils face à cette situation ? Les formateurs indépendants sont-ils bien protégés ? Avec de nombreux adultes qui risquent de perdre leur emploi, la nécessité de se perfectionner et de se requalifier tout au long de la vie devient douloureusement évidente. L'éducation des adultes doit être au premier plan pour donner à chacun une chance équitable de développer ses capacités et de les mettre à profit. Cela peut être fait à la fois dans les organismes de formation et sur le lieu de travail, et doit être soutenu par les gouvernements du monde entier pour tenter de guérir les blessures économiques et sociales.

Alors que bon nombre d'établissements d'enseignement supérieur perdent des frais de scolarité en raison des restrictions de voyage, les universités et les écoles pourraient avoir besoin de développer des moyens alternatifs pour servir les communautés de leur territoire d'implantation. Cela peut passer par un développement professionnel continu, des cours du soir et des programmes en ligne plus nombreux. Nous espérons que pendant cette période délicate, l'éducation pour adultes pourra être une force pour connecter des personnes qui, après des mois d'isolement et de distanciation physique, ont besoin plus que jamais des réseaux de soutien et de solidarité entre les membres de la société. Autrement dit : au-delà d'un apprentissage de l'ordre de l'usage, les acteurs de la formation doivent se construire une culture du numérique, à la fois pragmatique et critique, et surtout pensée au regard du sens et des exigences propres à leurs missions d'accompagnement des adultes fragilisées.