



**HAL**  
open science

# Comment rendre un apprenant qui suit une formation à distance autonome? Le cas du CNED

Charikleia Kornilaki

## ► To cite this version:

Charikleia Kornilaki. Comment rendre un apprenant qui suit une formation à distance autonome? Le cas du CNED. Sciences de l'Homme et Société. 2015. dumas-01177827

**HAL Id: dumas-01177827**

**<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01177827>**

Submitted on 17 Jul 2015

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



# **Comment rendre un apprenant qui suit une formation à distance autonome ? Le cas du CNED**

**Nom : KORNILAKI  
Prénom : Charikleia**

Sous la direction de Elke NISSEN

UFR SCIENCES DU LANGAGE

---

Mémoire de stage de Master 1 Professionnel -  
Spécialité : Didactique des Langues et Ingénierie Pédagogique Multimédia

Année universitaire 2014-2015





# **Comment rendre un apprenant qui suit une formation à distance autonome ? Le cas du CNED**

**Nom : KORNILAKI  
Prénom : Charikleia**

Sous la direction de Elke NISSEN

UFR SCIENCES DU LANGAGE

---

Mémoire de stage de Master 1 Professionnel -

Spécialité : Didactique des Langues et Ingénierie Pédagogique Multimédia

Année universitaire 2014-2015

## Remerciements

Je tiens à remercier au premier chef ma directrice de stage, Elke Nissen, pour son aide précieuse, ses conseils ainsi que pour l'inspiration à propos du sujet de ce mémoire qui est née à travers ses cours et ses travaux scientifiques depuis longtemps.

Je veux remercier également ma responsable de stage au CNED de Grenoble, Helen Rossi, Responsable aussi du CAP Esthétique, pour son accueil chaleureux et son suivi permanent. J'ai autant aimé nos discussions qui étaient très enrichissantes et constructives.

Mes remerciements également à Laurence Nicolas, à Elodie Gallay, et à Christine Carré du service *Ingénierie Pédagogique* du CNED pour les discussions que nous avons eues et qu'elles ont nourri davantage ma réflexion.

Je remercie Florence Auger, Responsable du BTS Tourisme, pour la discussion que nous avons eue me permettant d'avancer ma recherche.

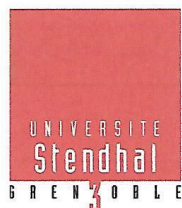
Je remercie Françoise Desmaison, la Responsable d'Etudes de la Direction générale du CNED pour ses conseils et la mise en ligne du questionnaire ainsi que pour les résultats obtenus.

Un grand merci au directeur du site et à tout le personnel du CNED pour son accueil chaleureux et sa gentillesse.

Un grand merci aussi, à Xavier Agati, mon collègue, Professeur de lettres classiques à la Cité Internationale de Grenoble, pour les relectures et les nombreuses encouragements.

Un remerciement spécial à Julie Darnand de la Bibliothèque du Département des Sciences du Langage pour sa disponibilité et son aide précieuse pour la réalisation de ce mémoire.

Enfin, je voudrais remercier ma famille pour le soutien et le courage qu'ils m'ont donnés pendant les moments difficiles.



Déclaration anti-plagiat  
Document à **scanner** après signature  
et à **intégrer** au mémoire électronique

### DÉCLARATION

1. Ce travail est le fruit d'un travail personnel et constitue un document original.
2. Je sais que prétendre être l'auteur d'un travail écrit par une autre personne est une pratique sévèrement sanctionnée par la loi.
3. Personne d'autre que moi n'a le droit de faire valoir ce travail, en totalité ou en partie, comme le sien.
4. Les propos repris mot à mot à d'autres auteurs figurent entre guillemets (citations).
5. Les écrits sur lesquels je m'appuie dans ce mémoire sont systématiquement référencés selon un système de renvoi bibliographique clair et précis.

NOM : KORNILAKI.....

PRENOM : Charikleia.....

DATE : 10 juin 2015.....

SIGNATURE :



# Sommaire

Introduction .....	6
<b>CHAPITRE 1. PRESENTATION DE L'ORGANISME D'ACCUEIL .....</b>	<b>8</b>
1.1. LE CENTRE NATIONAL DE L'ENSEIGNEMENT A DISTANCE .....	8
1.2. LE CNED A L'INTERNATIONAL –MISSION DE COOPERATION .....	8
1.3. PRESENTATION DU SITE DE GRENOBLE.....	9
1.4. LE CAP ESTHETIQUE .....	11
1.5. LE BTS TOURISME .....	12
1.6. LA PLACE DES LANGUES VIVANTES ETRANGERES (LVE) .....	13
1.7. ANALYSE DU CONTEXTE DE L'OBSERVATION .....	14
<b>CHAPITRE 2. CADRE THEORIQUE .....</b>	<b>18</b>
2.1. LA FORMATION A DISTANCE (FAD) : QU'EST-CE QUE C'EST ? .....	18
2.2. SCENARIO PEDAGOGIQUE : DEFINITION.....	19
2.3. STRUCTURE D'UN COURS DU CNED.....	20
2.4. L'AUTONOMIE : DEFINITION.....	25
<b>CHAPITRE 3. METHODOLOGIE DE RECHERCHE.....</b>	<b>29</b>
3.1. LE RECUEIL DE DONNEES .....	29
3.2. LE CAP ESTHETIQUE .....	34
3.3. LE BTS TOURISME .....	38
3.4. L'AUTONOMIE : UN PRESUPPOSE OU UN OBJECTIF ?.....	40
3.5. L'AUTONOMIE DE L'APPRENANT DANS LA FAD .....	41
3.6. ELEMENTS DU SCENARIO PEDAGOGIQUE FAVORISANT L'AUTONOMIE .....	42
3.7. AUTONOMIE ET ACCOMPAGNEMENT : QUELLES AIDES SONT PROPOSEES A L'APPRENANT POUR DEVELOPPER SON AUTONOMIE DANS UNE FORMATION A DISTANCE?.....	43
Conclusion.....	51

## Introduction

Learning is a life-long process. No school, or even university, can provide its pupils or students with all the knowledge and the skills they will need in their active adult lives. [...]. It is more important for a young person to have an understanding of himself or herself, an awareness of the environment and its workings, and to have learned how to think and how to learn. (Trim, 1988, p.3, cité par Dam, 2012)

Reprenons la pensée de Trim pour introduire notre question de départ qui est de savoir comment rendre autonome un apprenant dans une formation à distance. Comme l'explique Trim, « il est plus important pour une jeune personne d'avoir une connaissance d'elle-même, une conscience de l'environnement et de ses mécanismes et d'avoir appris comment réfléchir et comment apprendre.<sup>1</sup> » (Trim, 1988, p.3, cité par Dam, 2012). C'est ici que l'on trouve la base de notre réflexion portant sur l'autonomie puisque *devenir autonome*, c'est un des objectifs de l'éducation. Mais, de l'autre côté, il faut prendre en compte qu'aucune institution n'est en mesure d'équiper les élèves avec toutes les connaissances et toutes les compétences nécessaires pour la vie active. (Trim, 1988, p.3, cité par Dam, 2012). Mais, comment aider les apprenants à réfléchir et à apprendre ? Comment les aider à devenir autonomes et à participer activement à la construction de leurs savoirs ? Et surtout quand il s'agit d'un enseignement à distance ?

Ces questions s'inscrivent dans notre **problématique** qui est donc la suivante : Comment la conception et la mise en place des scénarios pédagogiques appropriés peuvent-elles favoriser l'autonomie de l'apprenant qui suit une formation à distance et le responsabiliser dans son apprentissage ? Cette problématique sera abordée à travers les trois questionnements suivants :

- Quels sont les éléments d'un scénario pédagogique approprié qui favorisent l'autonomie dans une formation à distance ?
- Quelles aides sont proposées à l'apprenant pour développer son autonomie dans une formation à distance ?

---

<sup>1</sup> Traduction faite par nos propres soins.



- Est-ce que ces aides contribuent à l'autonomisation des apprenants ?

Ce mémoire s'inscrit dans le cadre d'un stage d'observation qui est effectué au Centre National d'Enseignement à Distance de Grenoble. Notre recherche a pour objectif d'étudier la scénarisation de deux parcours de formation professionnelle en lien avec le développement de l'autonomie de l'apprenant et l'enseignement d'une langue étrangère à distance qui fait partie des formations professionnelles en question. De même, ce qui nous intéresse, c'est de voir comment le scénario pédagogique en lien avec les outils d'accompagnement des apprenants favorisent leur autonomie, car celle-ci n'est pas « seulement un objectif à atteindre à l'issue d'une formation. Nous la désignons aussi en termes de compétences dont l'apprenant doit faire preuve au cours de sa formation s'il veut la réussir » (Nissen, 2012, p.19, citée par Jouannaud & Payre-Ficout, 2013, p.44).

Dans le premier chapitre, nous présenterons le Centre National d'Enseignement à Distance (CNED). Puis, nous allons présenter les deux formations observées, à savoir le CAP Esthétique et le BTS Tourisme ainsi que le contexte de notre recherche. En tant qu'enseignante en langues, et comme le master Dilipem est avant tout orienté vers l'ingénierie et la scénarisation en langues une partie du présent mémoire sera consacré à l'enseignement des langues à distance dans un contexte professionnel.

Dans le second chapitre, nous définirons la notion de FAD, la notion de scénario pédagogique, en présentant aussi le modèle de scénarisation du CNED, et la notion de l'autonomie.

Dans le troisième chapitre, nous décrirons la méthodologie de recueil des données et justifierons le choix de celle-ci. Nous présenterons, ensuite, les résultats obtenus et examinerons en quelle mesure notre recherche a permis de répondre aux questions liées à notre problématique.

Dans la conclusion, nous cherchons à dessiner le lien entre la scénarisation et l'autonomisation dans le cadre des deux formations professionnelles en ligne et à distance observées. Nous proposerons, par ailleurs, des pistes pour des outils d'aide à l'autonomisation et pour la responsabilisation des apprenants dans les formations en question.

## **Chapitre 1. Présentation de l'Organisme d'accueil**

### ***1.1. Le Centre National de l'Enseignement à Distance***

Héritier de l'enseignement à distance, créé en 1939 pour l'éducation des enfants ne pouvant aller à l'école à cause de la guerre, le Centre National de l'Enseignement à Distance désormais CNED est le premier opérateur de la formation à distance en Europe et dans le monde francophone. Il s'adresse à tout public résidant en France et à l'étranger de toute nationalité. Durant les décennies, plusieurs noms lui ont été attribué, jusqu'en 1986 quand il a reçu son nom actuel et ce n'est qu'en 1997 qu'il est devenu visible sur Internet en proposant des formations et des services en ligne.

Par ailleurs, le CNED est un établissement public à caractère administratif placé sous la tutelle du Ministère de l'Education Nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche, et il est spécialisé dans l'enseignement à distance tout au long de la vie. Le CNED a une mission publique d'enseignement initial allant du primaire au supérieur en passant par le Bac, le Bac Pro et le BTS tout en proposant, également, des formations professionnelles, supérieures et continues. 200 000 étudiants sont inscrits par an, en France, dans les DOM –TOM et à l'étranger, sous statut scolaire, individuel et en formation professionnelle continue.

Quant à la Direction Générale et les services communs (service audiovisuel, école de formation, télé accueil), ils sont situés à Poitiers. De plus, le CNED dispose de 8 autres sites sur le territoire français.

### ***1.2. Le CNED à l'International –Mission de coopération***

La participation de l'établissement à la coopération européenne et internationale est active. En effet, en partenariat avec le Ministère des Affaires Etrangères, le CNED participe au développement de l'enseignement à distance (EAD) dans le monde et dans le cadre des relations bilatérales ou multilatérales entre pays.

Les échanges sur les bonnes pratiques et compétences en ingénierie de la formation ouverte et à distance (FOAD) avec ses partenaires à l'étranger constituent dès lors, un élément important de sa mission à l'International.

## RÉPARTITION DES INSCRITS DANS LE MONDE

Près de 26 500 inscrits dont plus de 14 000 élèves bénéficient chaque année des enseignements et des formations du CNED à l'étranger.

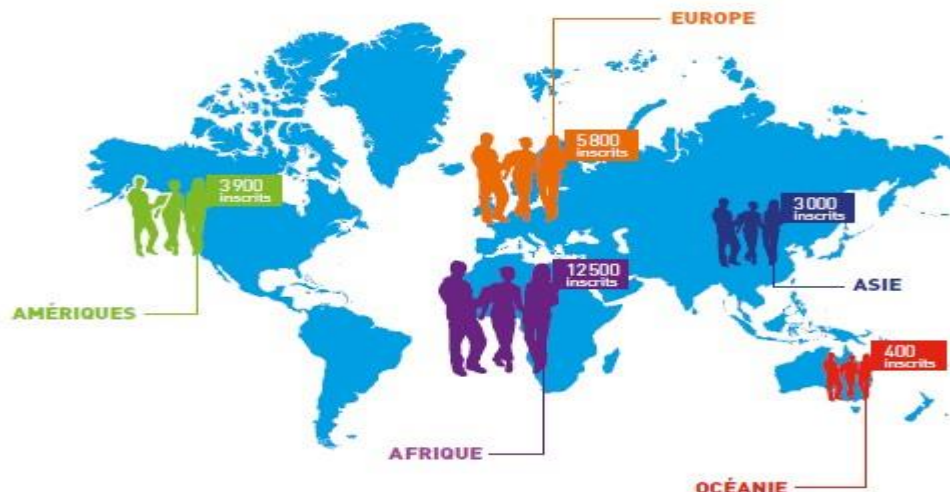


Figure 1: Copie d'écran : source: <http://www.cned.fr/le-cned/international/le-cned-international/>

### 1.3. Présentation du site de Grenoble

#### 1.3.1. Les formations

Le site de Grenoble assure des formations dans les domaines suivants :

<b>EPS et Sport</b>	Concours enseignant (CAPEPS et Agrégations) ; ETAPS ; SPORTS
<b>Industrie</b>	BTS Électrotechnique ; BTS Systèmes Numériques ; Licence Ingénierie ; BTS Conception de Produits Industriels ; Bac Pro Photo ; CAP Opérateur - Projectionniste ; Ateliers Photo ; Mise à niveau Arts Appliqués
<b>Santé-social</b>	BTS Diététique ; BTS Économie Sociale Familiale (ESF) ; Diplôme de conseiller en ESF; BTS SP3S ; DU Nutrition
<b>Hôtellerie - Restauration, Tourisme</b>	BTS Hôtellerie Restauration ; BTS Tourisme ; Licence De Gestion Hôtellerie-Tourisme; CAP Cuisine
<b>Bien être</b>	CAP Esthétique, CAP Coiffure (2015); CAP Fleuriste (2015)
<b>Conventions particulières</b>	EDF Prim'Eau, SNCF formations générales, SNCF PR4

Tableau 1: Formations du CNED de Grenoble

### 1.3.2 L'organisation

L'organigramme suivant présente les 4 services du site de Grenoble et leurs composantes. Le stage s'est déroulé dans les services suivants :

1. Le service de l'Enseignement et plus précisément, de l'*Accompagnement Pédagogique de l'Inscrit (API)*. Notre responsable de stage est la Responsable du CAP Esthétique et a été la tutrice et conceptrice de langues. La Responsable du BTS Tourisme est aussi une des 5 Responsables de Formation du site de Grenoble et l'ancienne conceptrice du BTS Tourisme.
2. Le service *Formations et Services*. La conceptrice du CAP Esthétique est une des 5 Ingénieurs Pédagogiques et une des 4 Professeurs certifiés du Département Ingénierie Pédagogique.

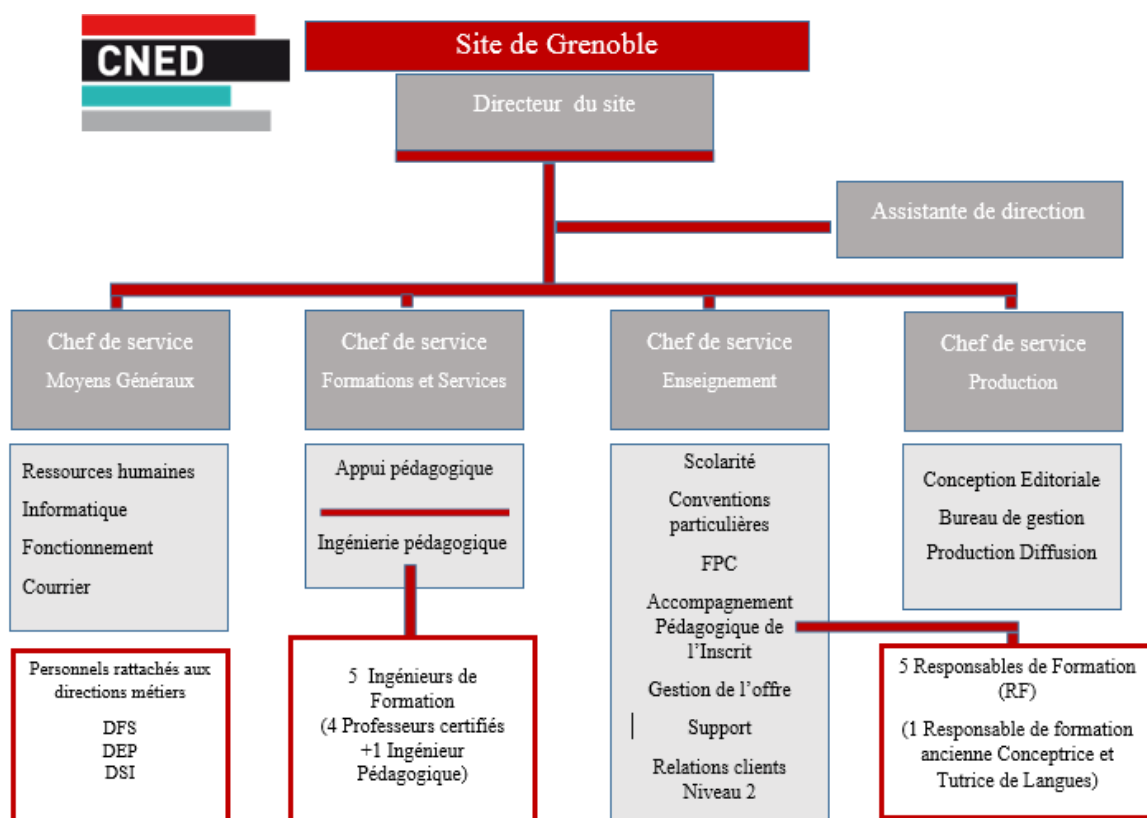


Figure 2: Organigramme du CNED de Grenoble

#### ***1.4. Le CAP Esthétique***

Comme nous l'avons annoncé précédemment (cf. introduction, p.7), les deux formations observées sont le CAP Esthétique et le BTS Tourisme. Avant de préciser le contexte dans lequel s'est déroulé notre stage, nous souhaitons présenter ces deux formations professionnelles.

Le Certificat d'Aptitude Professionnelle (CAP) donne une qualification d'ouvrier ou d'employé qualifié dans un métier déterminé. Il existe environ 200 spécialités de C.A.P. dans le secteur de l'industrie, du commerce et des services.

Le CAP Esthétique est un diplôme certifié attestant des compétences dans le domaine des soins esthétiques et du bien-être. Le métier d'esthéticienne peut s'exercer dans des Instituts de beauté, les parapharmacies, les ongleries, les salons de coiffure, les parfumeries, les centres de thalassothérapie, des hôpitaux, des maisons de retraite. Le cursus est établi en fonction du projet et de la situation du candidat qui a le droit d'inscription à partir l'âge de 18 ans. La formation se déroule en un an.

***Les supports pédagogiques*** sont :

- Des cours conçus et mis en place conformément au référentiel du CAP.
- Des devoirs à rendre à la correction; certains sous forme d'épreuves types qui servent d'entraînement pour l'examen.
- Un guide méthodologique qui favorise le bon démarrage et optimise l'emploi du temps des apprenants.
- Des forums pour échanger et mener à bien la formation.
- Des vidéos de démonstration des gestes techniques et professionnels mis en ligne et accessibles via un ordinateur ou un smartphone.

En ce qui concerne les langues, l'anglais est proposé en tant que langue vivante étrangère facultative. Il comporte deux modules de cours ; un qui permet de travailler les notions de grammaire, du vocabulaire, l'expression écrite et orale et le deuxième qui présente la culture et la civilisation des pays dont l'anglais est la langue officielle. Les apprenants qui choisissent la LVE ont 6 devoirs à rendre au fur et à mesure de leur formation.

Le tableau 2 ci-dessous représente les caractéristiques principales du dispositif de formation du CAP Esthétique :<sup>2</sup>

Nom Formation	Site	Nombre Inscrits	Typologie Formation	Durée Formation
CAP Esthétique	CNED Grenoble	601	A distance	septembre-juin 1 an

Tableau 2: Tableau synthétique de la formation du CAP Esthétique

### ***1.5. Le BTS Tourisme***

Le Brevet de Technicien Supérieur (BTS) est un diplôme national de l'enseignement supérieur et il est organisé par le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche.

Le BTS Tourisme<sup>2</sup> constitue un diplôme adressé aux professionnels du tourisme et a été rénové en 2012. Cette formation se déroule sur deux ans. En première année les inscrits suivent un tronc commun et en deuxième année ils doivent choisir leur spécialisation, entre : 1. « Information et multimédia » 2. « Information et touristique<sup>3</sup> ». Pour ceux qui choisissent la première spécialisation, l'insertion dans les entreprises de tourisme comme les agences de voyages et les plateaux d'affaires sera plus facile.

Maintenant, nous allons esquisser le profil souhaité des candidats. Etant donné que les métiers du tourisme sont exercés par des salariés de statut hétérogène ou par des indépendants, l'utilisation continue d'outils de traitement de l'information et de la communication tels que l'internet, le bureautique est nécessaire. Parmi les qualités requises figurent l'adaptabilité aux évolutions de l'entreprise et des clientèles, de bonnes qualités relationnelles et une bonne culture générale.

---

<sup>2</sup> Les informations concernant le déroulement de deux formations en question ont été recueillies et synthétisées par nos soins après consultation des documents internes du CNED.

<sup>3</sup> Le terme *Tourismatique* vient de l'union de deux mots *Tourisme* et *Informatique* et signifie «l'ensemble des démarches, méthodes, applications et outils de l'informatique et de ses dérivés (télématique, bureautique, monétique)» (Lycée Colbert, 2008). *Définition trouvée sur* [www.colbert-lyon.com/colbert/ressources/File/BTS%20VPT.doc](http://www.colbert-lyon.com/colbert/ressources/File/BTS%20VPT.doc)

Le déroulement de la formation suit le rythme de l'année scolaire. Elle débute mi-septembre et s'achève le 30 juin. Un relevé de notes est établi à la fin de chaque année de formation et à l'issue de la deuxième année les apprenants souhaitant se présenter à l'examen reçoivent un livret scolaire.

Les apprenants disposent:

- Des cours élaborés selon le référentiel du Ministère
- Des exercices autocorrectifs
- Des épreuves types pour s'entraîner
- Des devoirs à envoyer par la poste ou à déposer sur le site dédié à la formation, pour qu'ils soient corrigés
- Un site de formation

Le tableau 3 représente les caractéristiques principales du dispositif de formation du BTS Tourisme :

Nom Formation	Site	Nombre Inscrits	Typologie Formation	Durée Formation
BTS Tourisme	CNED Grenoble	603	A distance	septembre-juin 2 ans

Tableau 3: Tableau synthétique de la formation du BTS Tourisme

### ***1.6. La place des Langues Vivantes Etrangères (LVE)***

Pour le CAP Esthétique, la langue vivante (LVE) est facultative, alors que pour le BTS Tourisme deux langues sont obligatoires et une troisième facultative.

Pour la langue facultative en *CAP Esthétique*, l'examen consiste en un entretien oral à partir de textes qui ont été préparés tout au long de l'année. Il est conseillé aux candidats de préparer 4 documents relatifs au métier. Après un temps de préparation de 20 minutes, les candidats devront s'exprimer pendant 3 à 5 minutes. Après l'exposé oral, suit un échange avec l'examineur ; l'épreuve dure au total 20 minutes.

Pour le **BTS Tourisme**, la LV1 est l'anglais et est obligatoire ; la deuxième langue obligatoire peut être l'allemand, l'espagnol ou l'italien. Les apprenants ont aussi la possibilité de choisir une troisième langue mais celle-ci est facultative.

Le déroulement de l'épreuve des deux langues obligatoires (LV1 et LV2) est strictement le même mais pour la langue facultative les modalités de l'épreuve sont différentes. En effet, l'épreuve obligatoire prend la forme d'un entretien oral en plusieurs étapes et d'un temps de préparation de 60 minutes sur deux tâches à caractère professionnel. Pour la troisième langue (facultative), l'épreuve consiste en un entretien oral à partir d'un texte relatif au tourisme et aux voyages ; après un temps de préparation de 20 minutes, les candidats devront s'exprimer pendant 3 à 5 minutes. Après l'exposé oral, suit un échange avec l'examineur et l'épreuve durera au total 30 minutes.

En CAP comme en BTS, les épreuves s'effectuent dans des établissements désignés par le Rectorat concerné et les candidats s'inscrivent en octobre ou en novembre. Ils reçoivent leur convocation pour se présenter à l'établissement chargé des examens.

Dans les deux dispositifs de formation, l'apprentissage des langues vivantes s'inscrit dans une visée professionnelle. Chaque module<sup>4</sup> de langues est structuré de la même façon<sup>5</sup> qui permet de connaître les objectifs généraux et spécifiques, d'acquérir des compétences linguistiques et professionnelles, et de transférer les connaissances acquises dans un contexte professionnel.<sup>6</sup>

## ***1.7. Analyse du contexte de l'observation***

### ***1.7.1. Le projet du CNED de GRENOBLE***

Dans le cadre de l'évaluation et de l'amélioration des dispositifs d'accompagnement des formations professionnelles, le CNED de Grenoble a lancé un projet qui fait l'objet de notre stage d'observation.

Le département ***Accompagnement Pédagogique de l'Inscrit (API)*** du CNED de Grenoble a mis en place un projet dont l'objectif général est d'améliorer l'outil ***Informations Générales*** qui informe les apprenants sur le contenu de leur formation, les

---

<sup>4</sup> Voir chapitre 2, p.21

<sup>5</sup> Celle-ci est analysée dans le chapitre 2 et dans la partie macro scénarisation (p.22).

<sup>6</sup> Voir exemple de micro scénarisation d'un cours de langues, chapitre 2, p.24.



objectifs, les échéances de leurs rendus, les examens, les éventuels stages et les devoirs. Les inscrits ont à leur disposition divers outils proposés sur Moodle, afin d'échanger avec la scolarité, les tuteurs, les responsables de formation, et entre eux.

Ci-dessous les différents interlocuteurs des échanges sur la plateforme, Moodle :

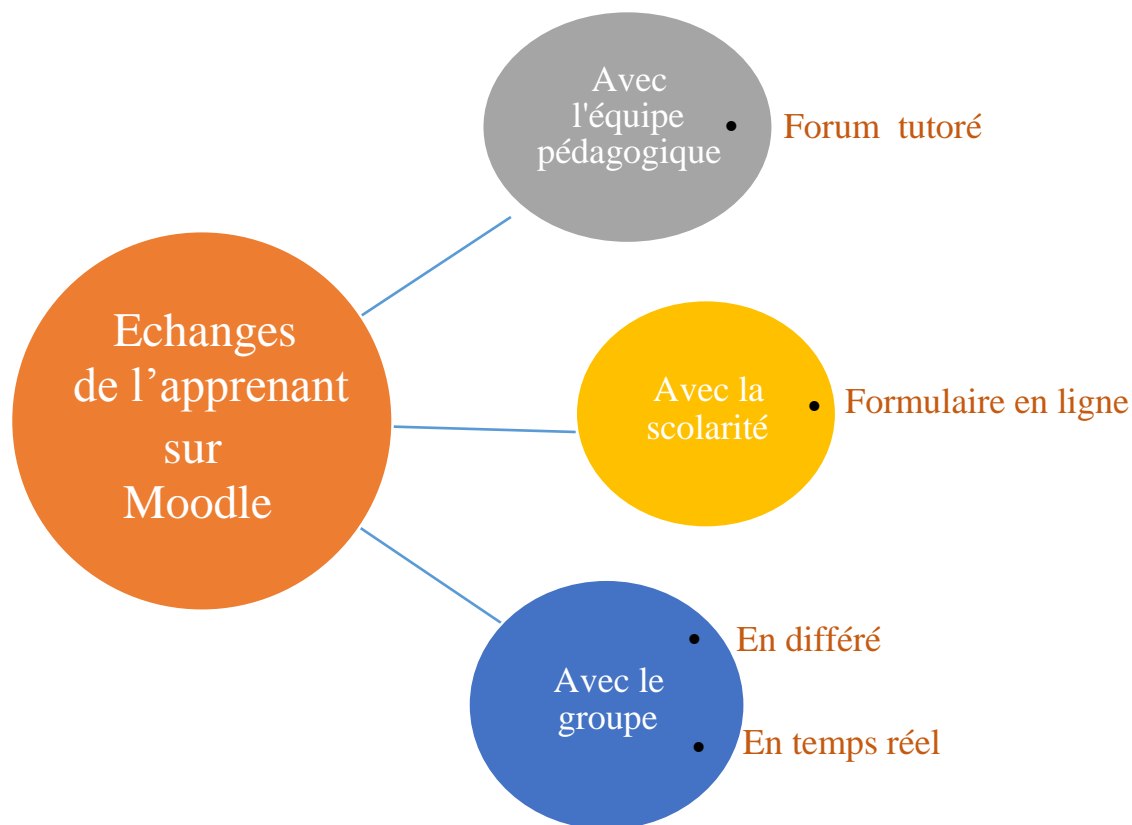


Figure 3 : Schéma général des échanges sur Moodle

Depuis la rentrée 2014, sur la nouvelle plateforme d'apprentissage, Moodle, ont été postés de nombreux messages concernant le déroulement des formations. Etant donné que toutes les informations sont à la disposition des inscrits depuis la rentrée 2014, la préoccupation du Département Pédagogique était de comprendre pourquoi les inscrits posent des questions sur certains thèmes malgré la mise à leur disposition d'une documentation complète.

Plus spécifiquement, les objectifs du projet du CNED étaient, pour la stagiaire que j'étais, de découvrir les particularités de l'enseignement à distance en ligne et de s'adapter aux exigences de ce type d'enseignement ainsi que du public concerné. Par ailleurs, un autre objectif était de mettre en œuvre un outil de communication avec les inscrits qui

prépare mieux les nouveaux inscrits en leur permettant de travailler avec efficacité et de manière autonome. En outre, il est espéré que cet outil diminue le taux d'abandon parmi les inscrits dans une formation professionnelle qui est de 24 % (Baromètre, 2014) en CAP Esthétique.

Donc, selon le descriptif de ce projet, nos tâches à réaliser consistent à :

1. Cibler les formations prioritaires pour ce projet (formations sur la nouvelle plateforme MOODLE, formations sur l'ancienne plateforme du campus électronique, formations exigeant la pratique pour la remise du diplôme, formations « à problème »- c'est-à-dire formations entièrement en ligne qui ne justifient pas les imprimés du support papier du cours.

2. Identifier et recenser les sources d'informations internes au CNED : guide à l'usage des auteurs, charte d'auteur, guide du tuteur, guide du correcteur, baromètre du CAP Esthétique de 2014, fiches défi CNED, questions du tutorat « en vrac », entretiens avec le personnel ayant un contact avec les inscrits (Niveau 2 et tuteurs).

3. Analyser les besoins des apprenants du CNED, selon leur profil et les demandes de chacun : à quels moments sont-ils perdus ? Quelles sont les questions récurrentes ?

4. Hiérarchiser et regrouper (par thème ou autre) les questions/besoins des apprenants.

5. Choisir le canal de communication approprié avec les apprenants parmi les outils disponibles (FAQ « classique » par thème, par période d'année scolaire, par importance ; séquence animée ; fiches thématiques ; questions-réponses audio de type entretien ; vidéo, autre)

6. Argumenter son choix d'outil de communication (concilier les contraintes internes au CNED avec les besoins des inscrits).

7. Optimiser les réponses apportées aux apprenants (construire une formulation adaptée pour chaque réponse) afin de toucher le maximum d'inscrits.

8. En lien avec le Département API et Déprod, mettre en œuvre le dispositif retenu.

9. Proposer un outil de contrôle afin de mesurer le succès du dispositif.

10. Faire des préconisations aux concepteurs pour réduire les problèmes futurs au moment de la mise en place des nouvelles formations.

Lors de l'entretien que nous avons eu avec la Responsable de Formation du CAP Esthétique, chargée du projet CNED, et ancienne conceptrice et tutrice de langues, nous avons notamment évoqué notre intérêt de participer à ce projet sans pour autant laisser de côté notre question de départ et qui consistait à rechercher le lien entre l'autonomie et la conception du scénario pédagogique pour une formation à distance ainsi que les aides prévues pour l'autonomisation et la réussite des apprenants.

Le schéma ci-dessous présente notre projet en fusion avec le projet du CNED :

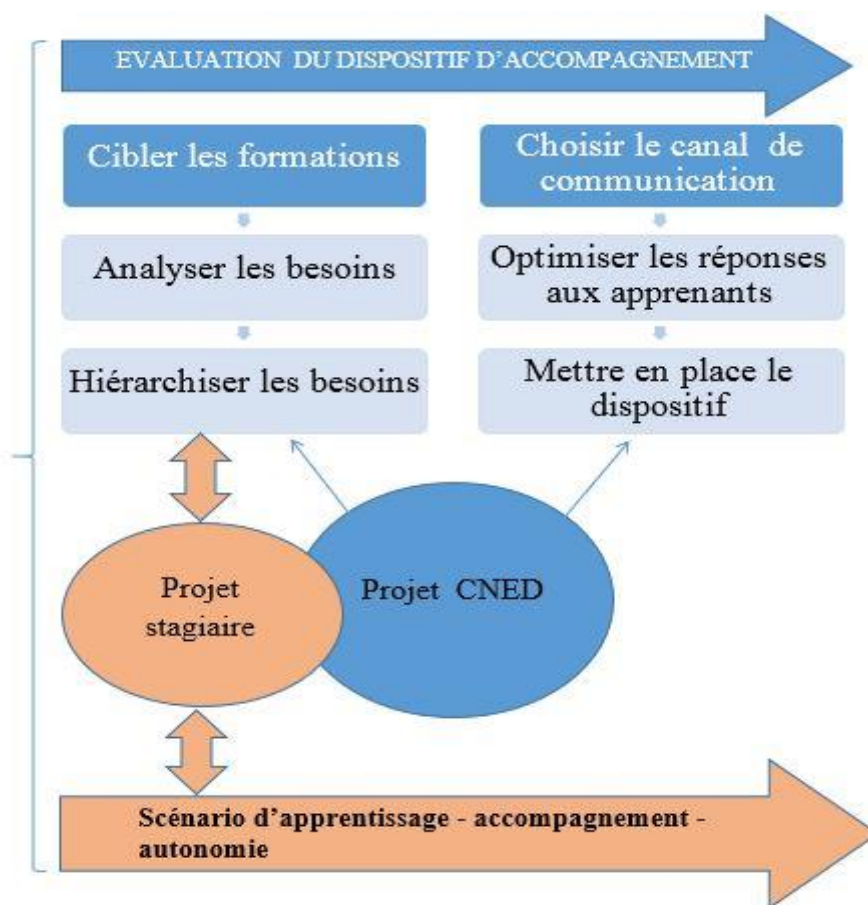


Figure 4: Les deux projets

## Chapitre 2. Cadre théorique

Après avoir défini le contexte de notre recherche qui se situe dans le cadre de deux formations professionnelles à distance, nous allons présenter les concepts-clés qui sont au cœur de notre problématique.

### 2.1. *La Formation à Distance (FAD) : Qu'est-ce que c'est ?*

Comme nous l'avons évoqué en amont (cf. chapitre 1, p. 9), le CNED est un établissement spécialisé dans la Formation à Distance (FAD) et acteur de ce que l'on appelle la première génération de la FAD<sup>7</sup>. Nous retiendrons comme définition de la FAD sous sa forme actuelle, «une formation dans laquelle les apprenants et le formateur ne sont pas physiquement coprésents. Les supports matériels (numériques) ainsi que l'interaction y sont médiatisés par les TICE », (Nissen, 2003, p.45). Comme l'explique Nissen, l'environnement pédagogique en ligne est bien défini et met à la disposition des apprenants des aides, des outils matériels, et l'accompagnement d'un tuteur. (Nissen, 2003, p.46).

En outre, selon Deschênes, la FAD est :

Une pratique éducative privilégiant une démarche d'apprentissage qui rapproche le savoir de l'apprenant. L'apprentissage est ici considéré comme une interaction entre un apprenant et un objet [...] conduisant à une représentation mentale qui constitue un outil pour comprendre le monde (la réalité), s'y adapter ou le modifier en intervenant. (Deschênes et al., 1996, cités par Hotte et al., 2007, p.39)

En effet, cet environnement pédagogique spécifique se caractérise notamment par «l'absence physique du professeur pour expliquer, reformuler, soutenir ; la solitude de l'apprenant lors de l'apprentissage qui connaît phases de découragement et tentations d'abandon ; l'hétérogénéité du public CNED venant de tout horizon quant à leur formation, de tout âge » (Rossi, s.d.). Par ailleurs, toutes ces caractéristiques devront être respectées par les acteurs de formation, les concepteurs, les rédacteurs-auteurs, les responsables de formation et toute l'équipe qui participe activement à la scénarisation et la rédaction des cours du CNED que nous allons présenter en détail dans ce chapitre.

---

<sup>7</sup> La distinction en trois générations est proposée par Bates ainsi que Marot et Darnige (Bates, 1995 et Marot et Darnige, 1996, cités par Nissen, 2003, p.42)

## 2.2. *Scénario pédagogique : Définition*

Avant toute démarche, il est important de définir le terme *scénario* en mettant l'accent sur son évolution au fil des années pour arriver à sa forme actuelle avec l'impact des TICE. Initialement, le terme *scénario* vient de l'italien *scenariio* («le décor du théâtre» et puis «description de la mise en scène») et désignait le canevas, le schéma d'une pièce et jusqu'au XX<sup>e</sup> siècle est resté un terme technique du théâtre. Son usage figuré s'est répandu au XX<sup>e</sup> siècle et devenu courant en désignant au cinéma *la description rédigée* de l'action d'un film. (Wiktionnaire).

Selon Nissen, le scénario s'inscrivant dans un projet pédagogique désigne la planification d'une séquence ou d'une séance pédagogique par l'enseignant ou dans le cas du manuel scolaire par les concepteurs. Il est, donc, le déroulement programmé du projet pédagogique et décrit le thème et les objectifs de la discipline ainsi que le public visé, les rôles de l'élève, les activités, les ressources et l'évaluation (Nissen, 2004, p.1). En outre, le scénario, en lien avec les TICE, donne lieu à un projet, une activité d'apprentissage spécifique, dont la mise en place recourt aux ressources de l'internet ou du multimédia (Bibeau, 2000, cité par Nissen, 2004, p.2).

Par conséquent, dans le cadre d'une Formation à Distance où l'apprenant est seul face à ses cours, les acteurs devront réfléchir au déroulement de sa formation avant d'établir un plan ainsi que définir leurs actions. De plus, la scénarisation du contenu de la formation en FAD demande la rédaction de la description détaillée de ce que les apprenants vont apprendre (CNED, 2007).

Comme le précise Pernin :

Le concept central de *scénario d'apprentissage* représente la description, effectué *a priori* ou *a posteriori*, du déroulement d'une situation d'apprentissage ou unité d'apprentissage visant l'appropriation d'un ensemble précis de connaissances, en précisant les rôles, les activités ainsi que les ressources de manipulation des connaissances, outils, services et résultats associés à la mise en œuvre des activités. Cette large définition peut bien désigner une situation traditionnelle ou instrumentée, une unité d'apprentissage durant quelques secondes ou correspondant à un cursus de plusieurs années. (Pernin & Lejeune, 2007, p.5).

Ainsi que le note Pernin, il y a trois niveaux de scénarios en fonction de la granularité de la situation d'apprentissage. *Un scénario de déroulement d'activité, un scénario d'enchaînement d'activités et un scénario de structuration pédagogique.* Le premier scénario décrit *une activité élémentaire* comme par exemple, manipuler une simulation, lire un texte, réaliser un exercice. Le deuxième scénario décrit l'organisation d'une *séquence d'activités* et le troisième scénario décrit la structuration d'unités de haut niveau tels que *les cours, les modules et autres.* (Pernin & Lejeune, 2007, p.5)

### 2.3. Structure d'un cours du CNED

Pour chaque cours du CNED les objectifs sont définis a priori. Chaque objectif de formation est subdivisé en objectifs d'apprentissage précis qui se rapportent aux différents *modules*. Il y a autant d'objectifs d'apprentissage que de modules. Ceux-ci sont des unités pédagogiques indépendantes, subdivisées en *séquences* dont chacune poursuit un objectif spécifique comme le montre le schéma ci-dessus. Enfin, il y a l'*activité* qui est la plus petite unité du contenu de formation. Elle vise l'appropriation du contenu de sa formation par l'étudiant, en réfléchissant, en faisant et en manipulant (CNED, 2007)

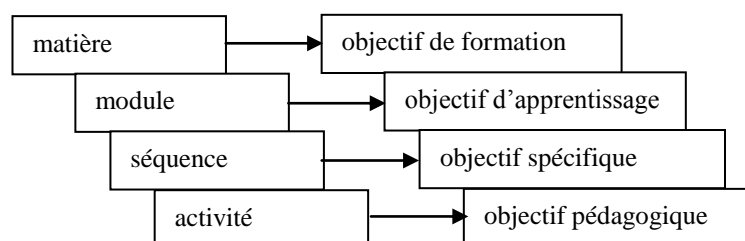


Figure 5 : Objectifs du cours (CNED, 2007)

#### 2.3.1. Macro scénarisation

La scénarisation est un travail très important pour les contenus qui sont écrits pour la FAD. Elle se fait en amont et est constituée de deux étapes : *La macro scénarisation et la micro scénarisation.*

S'agissant de la macro scénarisation, celle-ci correspond à l'élaboration de la maquette générale du contenu de la formation et comporte les objectifs de ce contenu, ainsi que les unités d'apprentissage. Comme le montre le schéma suivant, la maquette générale se compose de la matière divisée en modules découpés en séquences qui elles-mêmes comportent les activités.

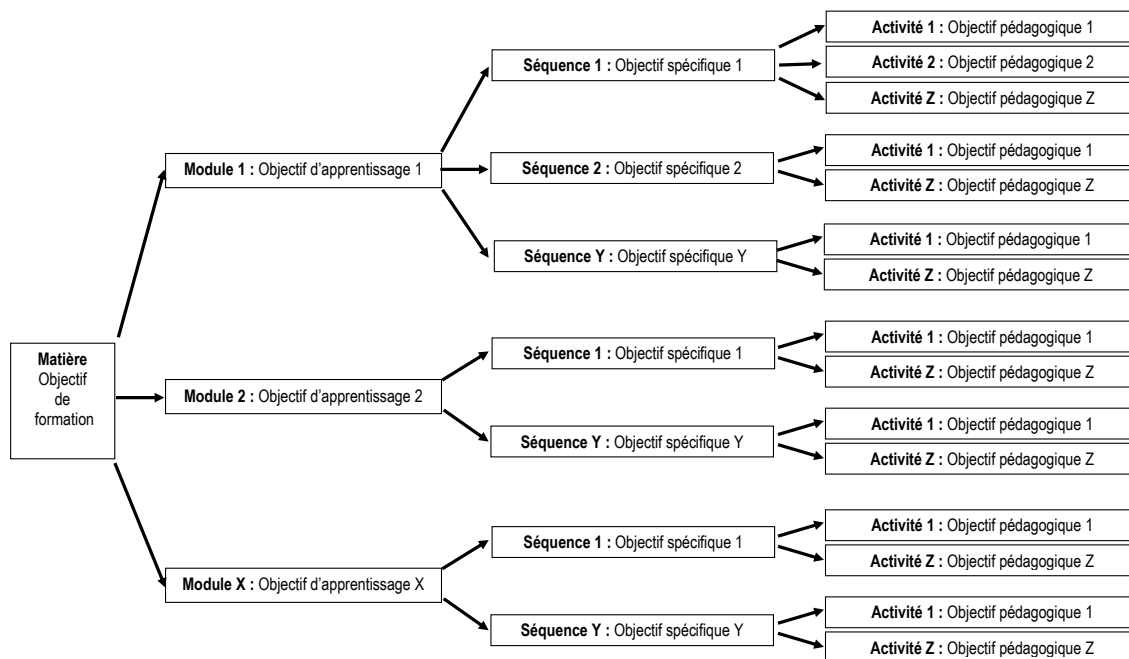


Figure 6: La maquette générale de la macro scénarisation (CNED, 2007)

Afin de construire le contenu de formation à distance (FAD), les rédacteurs doivent connaître leur public cible pouvant être constitué de jeunes élèves, d’adultes ayant éventuellement des contraintes professionnelles ou familiales et un niveau d’études différent. Le ou la responsable de formation est chargé(e) de préciser le public aux rédacteurs pour qu’ils puissent mettre en place le « scénario » pédagogique. Une fois défini le public, les rédacteurs vont concevoir la maquette du contenu à partir des objectifs qu’ils auront fixé préalablement.

Les objectifs devront être « observables et mesurables, ne donnant lieu qu’à une seule interprétation » (CNED, 2007). La rédaction des objectifs doit commencer par un verbe à l’infinitif :

- **pour des objectifs de connaissances ou de savoirs** : analyser, connaître, décrire, distinguer, énumérer, expliquer, mettre en relation, identifier, commenter, synthétiser... ;
- **pour des objectifs d’habileté, de compétences ou de savoir-faire** : appliquer, construire, démontrer, utiliser, expérimenter, élaborer, planifier, concevoir un document... ;
- **pour des objectifs d’attitudes, de comportements ou de savoir être** : évaluer, respecter, apprécier, conseiller, orienter... (CNED, 2007)

### 2.3.2. Micro scénarisation

La micro scénarisation est «l'élaboration des contenus pédagogiques de chaque séquence et la structuration scénarisée des plus petites unités du contenu de formation, des activités.» (CNED, 2007)

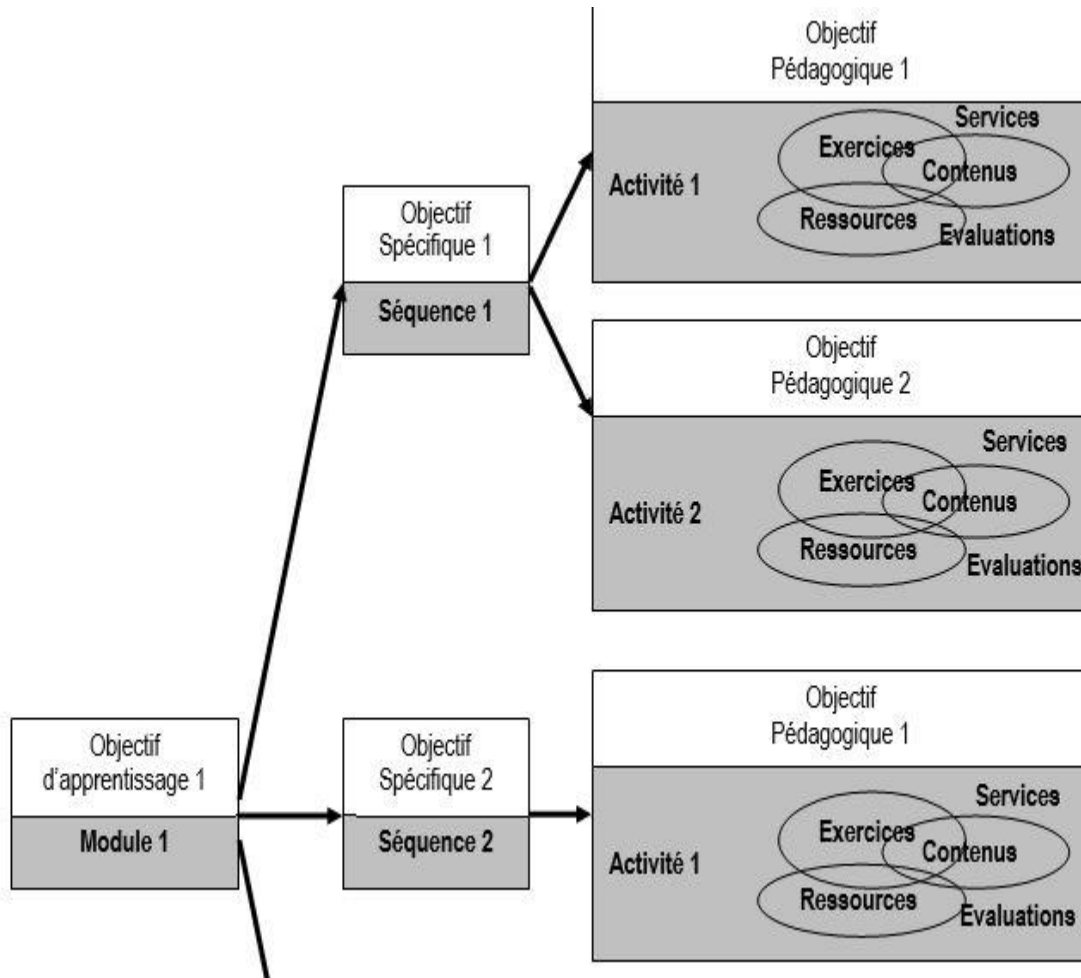


Figure 7: Arborescence de la micro scénarisation (CNED, 2007)

Les activités d'apprentissage destinées à un public qui apprend à distance sont conçues autour des objectifs pédagogiques. Une activité constitue aussi une période d'apprentissage actif qui favorise l'appropriation du contenu de la formation à travers des exercices. En outre, un exercice d'autoévaluation, à la fin des activités, permettra de vérifier que les objectifs sont atteints et d'évaluer les progrès faits par l'apprenant. (CNED, 2007) :

Pour favoriser les différents apprentissages, les rédacteurs devront utiliser deux types des stratégies pédagogiques ou les mixer :



1. une stratégie **inductive** : c'est l'**entrée** dans le contenu **par la découverte** (TP avec démarche scientifique, exercices, questionnement, étude de cas, de documents, résolution de problèmes, schémas à analyser.) qui **rend l'étudiant actif**.
2. une stratégie **déductive** : c'est l'**entrée par les savoirs**.
3. une composition des deux stratégies.

Un exemple de micro scénarisation pour un cours de langues apparait à la page suivante :

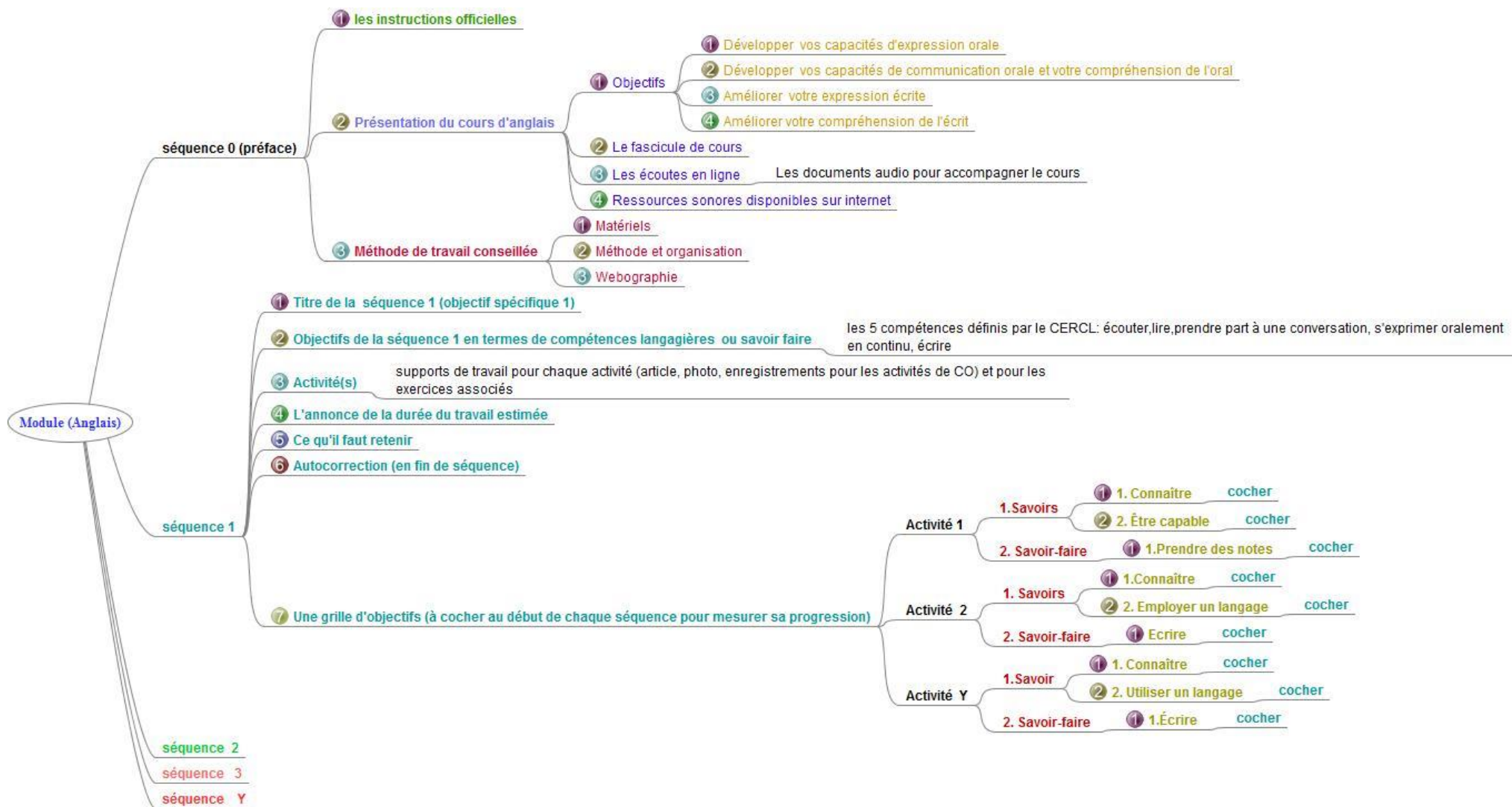


Figure 8 : Arborescence d'un cours de langues

#### 2.4. *L'autonomie : Définition*

Le concept-clé de notre problématique est l'autonomie ; nous nous efforcerons, donc, d'appréhender l'autonomie du point de vue pédagogique et didactique car ce qui nous intéresse et constitue aussi notre question de départ est *comment rendre autonome un apprenant qui suit une formation à distance*.

Commençons, d'abord, par l'étymologie du mot qui est composé de deux mots grecs : *autos* et *nomos*. ; *autos* signifie soi-même, et *nomos* signifie la loi, la règle. (wikipédia) Nous avons, donc, désigné le champ de notre réflexion qui cherche à voir le lien entre l'être et la loi, ou la règle, car par définition, autonome est celui qui se dirige par ses propres lois (wikipédia).

Mais quelles sont ces lois ? Et quel est le rapport avec l'éducation ? Car l'autonomie est un concept que l'on trouve initialement, dans la politique et la philosophie. Par ailleurs, nous savons qu'un état grec ancien, à titre d'exemple, était autonome quand il avait établi ses propres lois et il se dirigeait par elles-mêmes comme la ville de Sparte, d'Athènes et d'autres. Donc, dans la Grèce Antique nous parlions des *cités-états* (*polis-kratos*). Mais dans l'éducation et l'enseignement, que signifie *être ou devenir autonome et être dirigé par ses propres lois* ?

Nous allons faire un tour d'horizon en passant d'abord par la philosophie morale dans laquelle il est défini que l'autonomie, étant la faculté d'agir par soi-même en se donnant ses propres règles de conduite, sa propre loi, elle est synonyme de liberté (wikipédia).

L'autonomie constitue une capacité innée ou elle se construit et comment ? Quel est le rôle de l'enseignement dans un sens général dans la construction de l'autonomie ? En lien avec ces questions, nous allons rejoindre Linard qui définit l'autonomie, au sens large, comme la manière plus ou moins indépendante avec laquelle un système organisé, naturel ou artificiel fonctionne et agit en relation avec son entourage. Cette autonomie comporte deux niveaux : *le niveau élémentaire* commun à tous les systèmes physiques relève de *réflexes et d'automatismes d'autorégulation fonctionnelle*. C'est lui qui permet au système physique de contrôler et de maintenir *son identité et son activité* pendant les interactions avec son environnement. *Le niveau supérieur*, c'est celui de la conduite *intentionnelle* qui donne lieu à la liberté de décision de l'acte délibéré, de l'intelligence et de la réflexion, ainsi qu'aux ruptures émotionnelles et sentimentales. (Linard, 2003, p.1).

Pour nous, alors, qui cherchons la réponse à la question *Quelles sont ces lois ?*, il paraît que la réponse est donnée par Linard qui parle de la ***conduite intentionnelle, de l'acte délibéré, de l'intelligence et de la réflexion.***

En effet, quand nous parlons de l'autonomie dans la pédagogie, nous sommes dans l'optique de la construction des savoirs après réflexion et c'est là où *la conduite intentionnelle* est mobilisée par les lois de l'individu. Il s'agit, par conséquent, d'un état plein de mouvement et de dynamisme qui conduit l'apprenant dans la construction de son savoir et de son savoir-faire en le rendant actif. Pour nous, être autonome signifie être un acteur dynamique qui construit son savoir.

Selon Linard, l'acte d'apprendre ne consiste pas seulement à acquérir des connaissances mais aussi se piloter soi-même et de s'engager au niveau social (Linard, 2003, p.5) Par conséquent, selon cette auteure, le fait de considérer les apprenants, enfants ou adultes, en tant qu'acteurs, « des agents intentionnels » ayant un rôle actif dans les événements auxquels ils participent, constitue «le modèle le plus cohérent et le plus inspirant pour organiser une formation, qu'elle soit ou non à distance » (Linard, 2001). Et selon Chachkine on les fait émerger en tant qu'acteurs de leurs apprentissages, en les «responsabilisant» (Chachkine, 2012).

Cependant, l'autonomie est une capacité *qui n'est pas innée*<sup>8</sup>, comme l'explique Holec (1979, cité, par Rivens Mompean et Eisenbeis, 2009), et elle n'est, donc, pas «un don», selon Meirieu.<sup>9</sup> A contrario, «elle doit s'acquérir, soit de manière naturelle soit par un apprentissage formel.» (Holec, 1979, cité par Rivens Mompean et Eisenbeis, 2009). De la même manière, Linard précise que l'autonomie «ne peut pas se prescrire mais peut se développer par entraînement, à des conditions précises». (Linard, 2003, p.4).

De ce fait, nous retenons la définition qui nous intéresse le plus dans notre recherche et qui décrit l'autonomie comme:

une valorisation de la capacité de chaque sujet de s'autoréguler, d'autocentrer avec des normes les conditions de son apprentissage, de la calibrer selon le mode d'être qui lui est propre et ses nécessités (...) il ne

---

<sup>8</sup> Pour revenir aux questions posées précédemment : *Est-ce une capacité innée ou elle se construit et comment ?*

<sup>9</sup> Philippe Meirieu: <http://www.meirieu.com/DICTIONNAIRE/autonomie.htm>

s'agit donc pas d'anarchie, de rejet des normes, mais de se connaître, de décider en connaissance de cause et de se prendre en charge (Barbot, 2000, cité par Nissen, 2007).

Comme nous l'avons indiqué précédemment, l'absence physique du professeur est une caractéristique essentielle de la formation à distance et devra être prise en compte par les organismes qui se spécialisent dans ce domaine. De ce fait, Linard rappelle les trois points sans lesquels la formation à distance ne fonctionne pas (Linard, 2001):

1. Une relation de gestion institutionnelle étroite et constante avec les apprenants.
2. Une présentation des contenus conçue en fonction des besoins de la conduite de l'apprentissage et de l'autonomie de l'apprenant et pas seulement des contenus. Concernant les contenus conçus pour une formation à distance, comme le précise Deschênes (1991), celle-ci doit prendre en compte trois points, à savoir la correspondance du contenu à la matière, la structure du cours (séquence, activité) et les interactions avec les apprenants et d'autres personnes liées à la formation.
3. Un suivi pédagogique permanent des apprenants.

Arrivons, après ce tour d'horizon, à contextualiser notre recherche. Partant du constat que l'autonomie de l'apprenant est très souvent un présupposé et très rarement un objectif dans une formation à distance (Linard, 2003, citée par Nissen, 2007), nous cherchons à savoir, comment est considérée l'autonomie dans le cadre de deux formations du CNED observées, ainsi que de quelle manière l'autonomie est favorisée dans ces dispositifs. Le besoin d'être autonome dans une formation à caractère distanciel est plus grand que dans une formation en présentiel, parce que l'apprenant n'est pas « porté par la dynamique du groupe et le mode d'animation du formateur » (collectif de Chasseneuil, cité par Nissen, 2007) et « qu'en plus, il doit (savoir) se servir de l'environnement numérique qui médiatise sa formation et gérer son temps. » (Nissen, 2007).

Par ailleurs, Albero propose au lieu d'appréhender l'autonomie en tant qu'entité globale, d'identifier les différents types d'autonomie pouvant être recherchés dans une formation ouverte et à distance et c'est ce qui nous intéresse dans l'analyse de certains types de données (Albero, 2003, cité par Nissen, 2007). Selon Albero, les domaines d'application de l'autonomie sont de l'ordre suivant :

- **technique** (maîtriser les technologies; s'adapter, savoir où trouver de l'aide) ;

- **informationnel** (maîtriser les outils de la recherche documentaire ; savoir chercher, stocker et restituer l'information) ;
- **méthodologique** (savoir organiser son travail et s'autoévaluer) ;
- **psycho-affectif** (réguler ses émotions, savoir prendre une initiative, assumer sa part de responsabilité dans la formation, tolérer une relative incertitude) ;
- **cognitif** (analyser les éléments observés, recouper avec les éléments déjà connus, anticiper par formulation d'hypothèses) ;
- **métacognitif** (activité réflexive sur l'action, sur la démarche d'apprentissage choisie, régulation) ;
- **social** (communiquer pour apprendre ; demander et obtenir de l'aide) (Albero, 2003, cité par Nissen, 2007).

Dans le cadre de notre analyse (cf. chapitre 3), nous allons faire usage de certains de ces types d'autonomie: l'autonomie organisationnelle<sup>10</sup>, informationnelle et sociale. Il ne nous a pas été possible de mener des analyses concernant d'autres types d'autonomie, telle que celle qui relève de la métacognition, car il s'est agi d'un stage de courte durée.

---

<sup>10</sup> Voir la compétence organisationnelle proposée par Nissen dans le tableau avec les compétences participant à l'autonomie de l'apprenant, qui est adapté d'Albero et dont nous avons fait usage pour notre recherche. Il se trouve en annexe 1.

## Chapitre 3. Méthodologie de recherche

### 3.1. *Le recueil de données*

Une des méthodes de recherche est le recueil des données. Ainsi, après avoir discuté de la problématique du projet du CNED avec la responsable, nous avons décidé d'étudier le CAP Esthétique (cf. chapitre 1) car un nombre important des messages a été posté dans le forum des *Informations Générales* (cf. figure 9, p.30). Le BTS Tourisme (cf. chapitre 1) qui est en train de migrer sur Moodle à partir de la rentrée 2015, nous a permis de comparer les messages postés dans le forum différé de l'ancienne plateforme avec les messages du CAP Esthétique. De même, il nous a servi d'outil d'observation de l'apprentissage de langues dans un contexte professionnel et à distance qui constituait d'ailleurs, un de nos objectifs.

S'agissant du projet CNED (cf. chapitre 1, p.15, 16), en premier lieu, nous nous intéressons à découvrir les spécificités de l'enseignement à distance et à analyser des besoins des inscrits en CAP Esthétique et en BTS Tourisme, pour comprendre la raison pour laquelle les inscrits posent régulièrement des questions sur des thèmes déjà explicités dans les **Informations générales**, thèmes tels que *les stages, les devoirs, les examens et les langues*. L'objectif est de mettre en place un outil de communication plus efficace permettant aux apprenants de travailler plus en autonomie. La responsable de formation met l'accent sur l'efficacité de cette communication car deux contraintes régissent son quotidien : la nécessité de « bien accompagner »<sup>11</sup> les inscrits pour les amener à la réussite, et le modèle économique du CNED qui limite les dépenses en vacations pour le tutorat et le suivi des élèves. En somme, le recueil des données nous permettra d'évaluer l'outil de communication existant et de proposer éventuellement d'autres outils plus performants et conformes aux exigences de l'Organisme.

Nous rappelons que notre problématique porte sur la conception et la mise en place des scénarios pédagogiques appropriés pouvant favoriser l'autonomie de l'apprenant qui suit une formation à distance et le responsabiliser dans son apprentissage. Ainsi, nous nous efforcerons à travers cette recherche de :

---

<sup>11</sup> Voir p.27, point 3

1. appréhender les éléments des scénarios qui favorisent l'autonomie de l'apprenant. Pour cette approche, nous avons étudié les documents internes portant sur la conception et la scénarisation des formations professionnelles du CNED ainsi que les données recueillies après la transcription des entretiens avec les conceptrices de deux formations en question et avec l'ancienne conceptrice de langues.
2. rechercher les aides qui sont proposées aux apprenants pour développer leur autonomie. Pour le recueil des données concernant les aides proposées nous avons analysé le descriptif de deux formations en ligne que nous allons détailler dans ce chapitre. De plus, après avoir lu les messages dans les forums du CAP Esthétique, nous avons cherché à classer les questions portant sur l'organisation du travail personnel et de la formation et à travers ces messages nous avons cherché à comprendre si les apprenants qui ont recours aux forums sont autonomes ou pas.
3. évaluer la contribution des aides proposées à l'autonomisation des apprenants par le biais de la lecture des messages laissés dans les forums notamment du CAP Esthétique. Concernant les langues nous avons lu et classé par thème les messages laissés dans la messagerie privé du BTS Tourisme ainsi que les réponses au questionnaire adressé aux inscrits de la même formation.

Le recueil de données a été fait au moyen de trois entretiens, d'un questionnaire en ligne, des lectures des messages dans les forums des formations observées ainsi que des bulletins de notes des inscrits en CAP Esthétique. Nous allons détailler, par la suite, la méthodologie de recueil des données, ainsi que la quantité de données recueillies.

### ***3.1.1. CAP Esthétique: Messages dans les forums***

La figure à la page suivante présente le nombre total des messages dans le forum de la rubrique ***Informations Générales*** du CAP Esthétique. En effet, les questions posées dans ce forum portent *sur l'organisation du travail personnel, l'organisation de la formation, les stages, les devoirs, les examens et l'anglais* qui est la langue facultative proposée. Les codes 075 et 0007 ont été mis pour des raisons techniques. A partir de la rentrée 2015 il n'y aura pas ces deux codes.



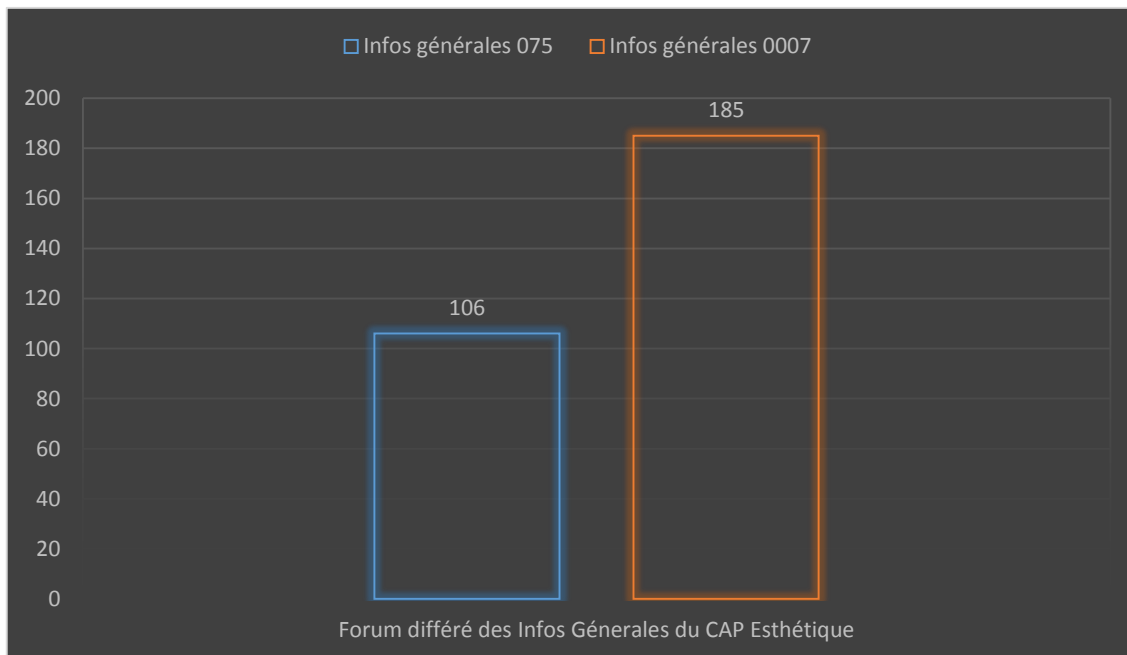


Figure 9: Nombre de messages dans le forum différé du CAP Esthétique

Pour répondre à notre problématique, nous avons choisi d'utiliser les questions portant sur *l'organisation du travail* du côté de l'apprenant; cela nous permettra d'étudier *l'aspect organisationnel, informationnel et social de l'autonomie* qui est au cœur de notre recherche. Concernant les questions portant sur *les stages, les devoirs, les examens*, nous avons choisi de ne pas les présenter dans ce mémoire, étant donné qu'il y a un grand nombre de données recueillies au moyen de questionnaire, d'entretiens pouvant également nous en servir à répondre à notre problématique.

La figure ci-dessous présente le nombre de messages postés par matière

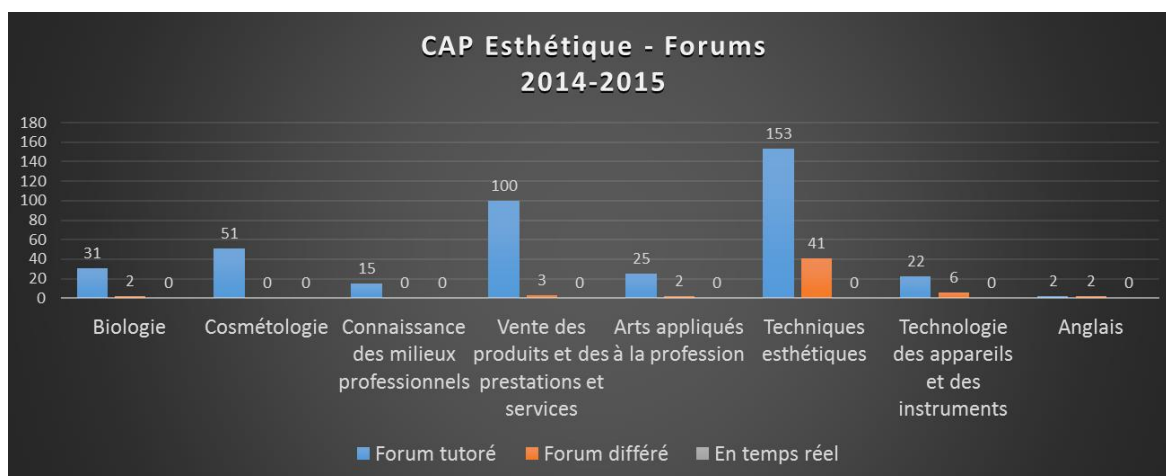


Figure 10: Messages par matière - CAP Esthétique

Concernant les messages dans les forums du CAP Esthétique portant sur les matières de la formation, nous n'allons pas présenter dans ce mémoire les questions que les apprenants posent à leur tuteur (forum tutoré) ou à d'autres apprenants (forum différé) car il s'agit des questions spécifiques à la matière. En effet, la figure 10 nous servira d'outil d'observation de la fréquence de la participation des apprenants dans les forums et de voir dans quelles matière le taux de la participation est plus élevé ainsi que le type du forum utilisé.

### **3.1.2. Les entretiens**

S'agissant de la conception de deux formations observées, nous avons eu des entretiens avec les deux conceptrices portant sur la scénarisation, le tutorat, les outils favorisant l'autonomie de l'apprenant, les styles d'apprentissage, l'apprendre à apprendre et les stratégies pédagogiques. L'entretien avec la conceptrice du CAP Esthétique était d'une durée de 30 minutes, celui avec la conceptrice du BTS Tourisme d'une durée de 21 minutes et l'entretien avec l'ancienne conceptrice et tutrice de langues d'une durée d' 1 heure. La transcription des entretiens, les tableaux avec le découpage thématique ainsi que les guides d'entretien se trouvent en annexe.

### **3.1.3. Baromètre du CAP Esthétique**

Le *Baromètre* du CNED est un outil interne au CNED. Il s'agit d'un sondage réalisé dans les règles de l'art, proposé chaque année par le Service *Études et Veille* de la direction Commerciale et Marketing du CNED pour une sélection de formations « clés » du CNED (en général, des formations ayant plus de 500 inscrits). Les résultats sont diffusés en interne au CNED et certains éléments peuvent nous intéresser et/ou être croisés avec nos propres résultats. Pour la responsable chargée d'accompagnement de l'inscrit, le *Baromètre*<sup>12</sup> est le point de départ pour mieux connaître ses inscrits et pour améliorer les services d'accompagnement.

### **3.1.4. Les bulletins de notes d'anglais des inscrits du CAP Esthétique**

Ayant à notre disposition les bulletins de notes d'anglais, cela nous a permis d'avoir des informations sur le nombre d'inscrits choisissant **une langue facultative** à

---

<sup>12</sup> Le Baromètre du CAP Esthétique ne figure pas en annexe car il s'agit d'un document confidentiel, propriété du CNED et nous n'avons pas l'autorisation de diffuser son contenu. Il nous a servi d'outil complémentaire d'analyse des besoins des inscrits.

distance et ensuite, de croiser les résultats avec les réponses dans le questionnaire des inscrits du BTS Tourisme ayant choisi deux langues obligatoires ainsi qu'avec les réponses de l'ancienne conceptrice et tutrice de langues. Parmi les 600 inscrits du CAP Esthétique, seulement 124 avaient pris l'anglais. Et 13 sur 124 avaient rendu au moins un devoir en anglais, sur six devoirs à rendre au total. Cela nous montre que la langue facultative n'est pas importante pour les inscrits du CAP Esthétique.

### **3.1.5. Questionnaire**

Le questionnaire nous a servi d'outil de recueil de données du côté apprenant, et porte sur les aides prévues dans l'enseignement des langues à distance, les échanges dans le forum, le tutorat, le style d'apprentissage d'une langue étrangère à distance, les avantages et les inconvénients d'apprendre une langue étrangère à distance. 71 apprenants ont répondu au questionnaire en ligne. Selon la Responsable du Service *Etudes et Veille*, un échantillon de 100 répondants pour une formation de 600 inscrits serait plus représentatif. Néanmoins, il nous permet d'avoir un premier aperçu sur le sujet en question. Le cumul des réponses ainsi que le questionnaire se trouvent en annexe.

### **3.1.6. Messages via messagerie privée concernant les quatre langues proposées au BTS Tourisme.**

Dans le cadre de notre projet (cf. chapitre 1, p.17) qui consiste à voir l'enseignement des langues étrangères dans les deux formations professionnelles en question, nous avons lu et classé par thème les messages dans les forums des langues. De ce fait, le tableau à la page suivante présente le nombre des messages concernant les 4 langues vivantes proposées au BTS Tourisme et dont le descriptif du déroulement nous avons présenté dans le 1<sup>er</sup> chapitre.

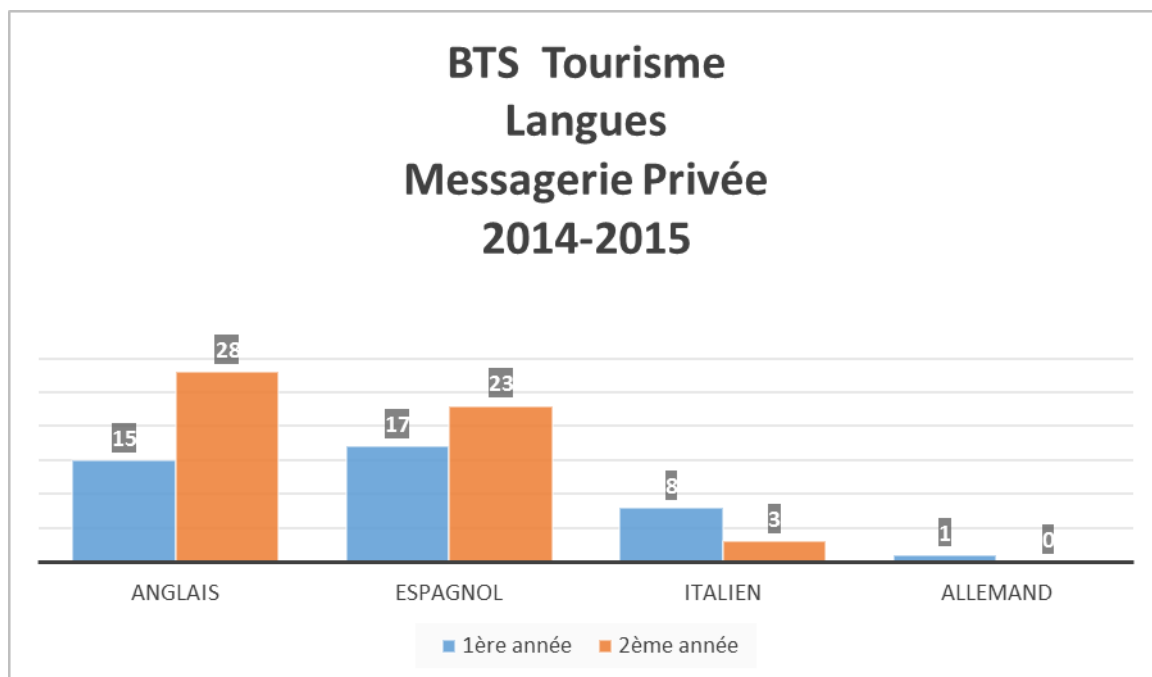


Figure 11: Messages via messagerie privée -BTS Tourisme

Notre objectif donc, consiste à analyser la fréquence du recours à la messagerie et dans quel but, les questions récurrentes et sur quels thèmes elles portent afin de pouvoir étudier l'importance des langues dans une formation professionnelle, un éventuel besoin d'aide et l'aspect sociale. Les deux dispositifs de formation professionnelle ainsi que toutes les formations du CNED favorisent les trois aspects de l'autonomie, l'aspect organisationnel, méthodologique et informationnel en mettant à la disposition de l'apprenant différents outils portant sur la planification, l'organisation de travail et la communication.

### 3.2. *Le CAP Esthétique*

#### 3.2.1. *Aides mises en ligne pour aider l'apprenant à mieux s'organiser dans la formation*

Avant de présenter les données recueillies au moyen de lecture des messages, il est important d'expliquer en amont l'organisation des informations qui sont à la disposition des apprenants en ligne.

Le CAP Esthétique est hébergé depuis la rentrée 2014 sur Moodle. Donc, les apprenants disposent des aides suivantes:

Dans la rubrique *Présentation de la formation*, l'apprenant est invité à trouver *le plan de travail* comportant *les enseignements, le nombre d'heures et de devoirs* pour

chaque enseignement. Un court descriptif explique comment travailler pendant la formation en proposant deux méthodes : *par matière ou par fonction professionnelle*.

Dans la même rubrique parmi d'autres éléments, l'apprenant peut trouver une sous-rubrique intitulée *Optimiser ma formation*. Elle a pour objectif de favoriser l'apprentissage de l'apprenant lui permettant de travailler en autonomie :

1) En proposant des techniques pouvant l'aider à apprendre mieux comme :

- **Repérer son style d'apprentissage.** Il présente deux principaux courants de styles d'apprentissage comme : d'une part le style qui fait référence à la façon avec laquelle une information est représentée et mémorisée et d'autre part le style qui se réfère à la façon d'apprendre par la découverte et l'expérience. Puis, il est proposé aux apprenants de faire un test pour se situer. Ce test est basé sur le modèle de Kolb. Il s'agit d'un test en ligne sur les profils d'apprentissage. Le questionnaire prend 8 minutes environ et permet de connaître sa façon de traiter l'information.
- **Maitriser la lecture rapide.** Cette technique vise à lire beaucoup plus vite et à essayer de retenir l'essentiel d'un texte. Elle peut être mise en œuvre pour la formation des adolescents et des adultes qui savent déjà lire.
- **Augmenter la capacité de concentration et de mémorisation**

2) En mettant à la disposition des apprenants un guide pratique et méthodologique sous forme de pdf et e-book, afin de les aider à s'organiser pour le travail demandé en respectant leur rythme ; ce guide permet aussi de trouver la méthode qui convient le mieux à chaque apprenant et de lutter contre le découragement et la dispersion, car étudier à distance est souvent une expérience nouvelle pour le public concerné. Pour cela, les apprenants ont besoin d'une période d'adaptation qui leur permettra de trouver leurs repères et de mieux s'organiser.

3) En proposant aussi le service payant *Prestations en présence* organisé comme suit:

- **Présence pour démarrer:** une séance de 9 heures *pour bien organiser la formation à distance* en fonction des contraintes professionnelles ou autres, pour rendre ses méthodes efficaces et pour privilégier un soutien de premier niveau.
- **Présence pour approfondir :** une séance pour *un soutien individualisé* dans une ou plusieurs disciplines.

- **Présence pour pratiquer:** une séance pour *s'entraîner et être confronté aux pratiques professionnelles* pour une bonne préparation d'épreuves d'un diplôme ou d'un concours.

De plus, l'hébergement du CAP Esthétique sur Moodle favorise les échanges en ligne par le biais de forums alors que l'ancienne plateforme permettait la communication par messagerie privée. L'inconvénient de ce dernier était que les autres inscrits ne pouvaient pas voir les messages postés qui auraient pu permettre de trouver une éventuelle réponse à leur question. C'est une des contraintes de l'ancienne plateforme qui ne favorise pas les échanges parmi les apprenants.

Pour le traitement de nos données nous avons fait usage du tableau présentant les types de compétences participant à l'autonomie de l'apprenant de Nissen (2012, adapté d'Albero, 2003) qui se trouve en annexe.

### 3.2.2. Analyse de données

#### 3.2.2.1. Compétence organisationnelle, informationnelle et sociale

Le tableau ci-dessous présente la totalité des messages recueillis dans le forum des *Informations générales* du CAP Esthétique (les tableaux avec le découpage thématique se trouvent en annexe 2 et 3 et les noms sont fictifs). Il illustre ainsi les difficultés qu'expriment les étudiants en lien avec leurs autonomies organisationnelle, informationnelle et sociale.

Compétence	Définition de la compétence	Messages laissés aux forums CAP Esthétique
organisationnelle	Savoir organiser son travail. Savoir gérer et planifier l'apprentissage, arriver à respecter les échéances.	<p><b>Christine :</b> <i>Je viens juste de recevoir les cours et les devoirs, mais je ne sais pas comment procéder.</i></p> <p><b>Lena :</b> <i>J'ai un petit souci pour m'organiser dans mon apprentissage.</i></p> <p><b>Marie :</b> <i>Je n'arrive pas à matérialiser mon plan de travail avec les différents chapitres, séquences etc. tout en tenant compte des dates de renvois. Est-ce que quelqu'un peut m'aider et m'envoyer par mail ce qu'il a pu</i></p>

		<i>réaliser comme plan de travail ?</i>
sociale	Savoir communiquer avec les autres, savoir réaliser des tâches en groupe et savoir gérer la vie de groupe, savoir demander et obtenir de l'aide.	<p><b>Sophie</b> : <i>J'aimerais savoir comment on fait pour accéder à Copies en Ligne s'il vous plaît ?</i></p> <p><b>Marie</b> : <i>Est-ce que <b>quelqu'un</b> peut m'aider et m'envoyer par mail ce qu'il a pu réaliser comme plan de travail ?</i></p>
informationnelle	Savoir rechercher et trouver des informations pertinentes sur la plateforme. Savoir utiliser ensuite ces informations.	<p><b>Nina</b> : <i>Pour ce qui est des cours, doit-on vraiment TOUT apprendre « par cœur » ? Je suis un peu perdue. Sur quoi, par matière, faut-il vraiment s'attarder ? En ce qui concerne l'EP2, là je nage complètement. Que doit-on faire exactement ? Pour quand est-elle à rendre ? Où et comment l'envoyer ? ... Pour les devoirs, pour quand tout doit être rendu ? Et pour les matières générales, où trouve-t-on les devoirs ?</i></p>

Tableau 4 : Tableau avec des compétences qui participent à l'autonomie et les messages concernant celles-ci (Nissen, 2012, p.20, adapté d'Albero, 2003)

Nous pouvons constater qu'au vu du nombre des questions posées ci-dessus<sup>13</sup>, l'organisation du travail n'est un obstacle que pour un petit nombre des apprenants. En effet, comme le présente le tableau thématique en annexe, *dans les Informations Générales* qui comportent le plus grand nombre des messages, seulement 4 apprenants parmi les 6 ont besoin d'aide pour s'organiser. De même, parmi les apprenants qui posent des questions dans le forum des *Informations générales*, seulement 6<sup>14</sup> sur 291 sollicitent l'aide pour trouver l'information dont ils ont besoin. De ce fait, nous supposons que le dispositif d'aide présenté précédemment, favorise la compétence informationnelle telle que montrée dans le tableau 4.

<sup>13</sup> Voir en annexe 1

<sup>14</sup> Voir en annexe 2

### 3.3. *Le BTS Tourisme*

#### 3.3.1. *Aides mises en ligne pour aider l'apprenant à mieux s'organiser dans la formation*

Avant de présenter les données recueillies au moyen de la lecture des messages, il est important d'expliquer en amont, l'organisation des informations pour le BTS Tourisme qui sont à la disposition des apprenants en ligne.

En effet, cette formation migrera sur Moodle à la rentrée 2015. Les apprenants disposent des aides suivantes sur l'ancienne plateforme du Campus électronique :

- 1) Un diaporama en ligne ayant pour titre *comment s'organiser ?* qui donne les consignes pour *organiser son temps et son espace*, propose *un planning pour tous les jours* que l'apprenant doit remplir pour *faciliter son apprentissage*.
- 2) Le CNED propose en parallèle des séances en présentiel (cf. CAP Esthétique) en complément de ses formations dans 500 centres partenaires et en fonction de la formation choisie. Ce service s'appelle **Prestations en présence** et est présentée précédemment.

La seule contrainte constatée sur l'ancienne plateforme est que celle-ci ne favorise pas les échanges et le partage des informations alors que sur Moodle, il y a de différents types de forums que nous avons présentés dans le 1<sup>er</sup> chapitre et qui favorisent de plus, l'aspect social de l'autonomie.

#### 3.3.2. *Analyse de données*

##### 3.3.2.1. *Compétence organisationnelle, informationnelle et sociale*

Les résultats des réponses des apprenants qui ont été recueillis au moyen d'un questionnaire mis en ligne et sont relatives au recours à l'aide pour s'organiser dans leur formation à distance sont les suivants :

*Q6 : Dans la rubrique **Le CNED vous accompagne** et la sous-rubrique **Organiser votre formation**, des informations et des conseils sont transmis pour vous permettre de vous organiser. Avez-vous consulté cette rubrique et les documents ?*



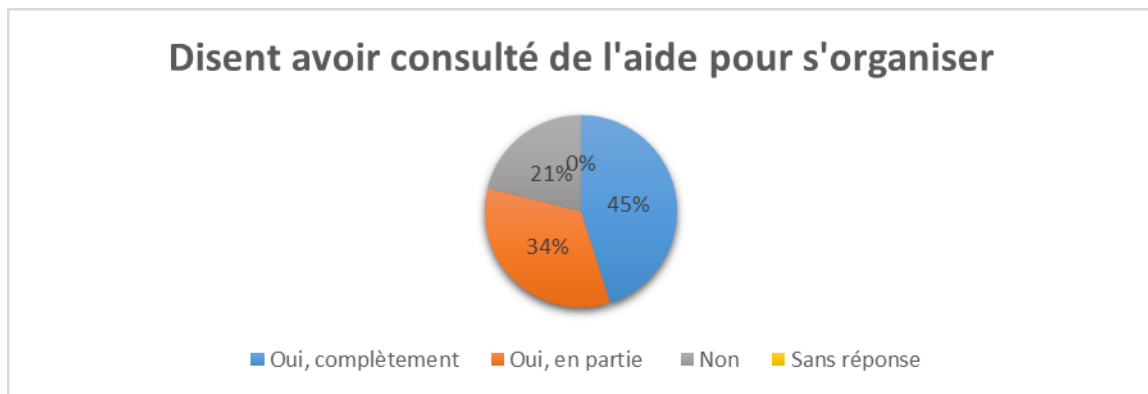


Figure 12 : BTS Tourisme pour les Langues

Suivant le graphique ci-dessus, parmi les 71 répondants, 32 ont dit oui ont eu recours à la rubrique **Organiser votre formation** laquelle leur a apporté une consultation complète. Parmi les 71, 26 apprenants ont trouvé les conseils dans la rubrique utiles ; seulement 6 réponses étaient négatives. Parmi ceux qui ont donné une réponse négative, 3 répondants ont dit que :

*Facile à lire mais pour beaucoup de conseils ils sont difficiles à mettre en œuvre.*

*J'ai reçu mes cours tardivement et ai dû travailler dans l'urgence.*

*Je ne sais pas où est la rubrique!*

Ceux qui ont consulté *en partie* la rubrique avec les conseils étaient 24 et parmi eux, 15 répondants ont justifié leur réponse; Ci-dessous nous présentons 4 réponses parmi les 15:

*Certains éléments étaient déjà acquis.*

*Cette rubrique est très claire et rapide à survoler et il n'y a pas vraiment besoin d'entrer dans les détails pour comprendre les conseils et en tirer parti.*

*Je n'avais pas de réels besoins de conseils pour m'organiser. J'ai été curieuse et j'ai lu en partie cette rubrique.*

*Je sais m'organiser comme il faut...*

En outre, six ont répondu qui n'ont pas eu le temps ; deux ont dit que c'est trop long et un parmi eux a répondu qui n'arrive pas à se concentrer ou retenir ce que l'on lui dit, quand il est face à trop de texte. Parmi les 15 répondants qui n'ont pas du tout consulté la rubrique, trois ont répondu qu'ils n'ont pas eu de temps, deux qui n'en ont pas eu besoin

et un qui a sa propre façon de fonctionner, donc il n'a pas besoin de conseils pour s'organiser.

L'étude des résultats portant sur l'aspect organisationnel et informationnel de l'autonomie des apprenants du BTS Tourisme, montre que parmi les 71 répondants qui ont répondu à la question 6, 79% disent avoir consulté la rubrique *Comment s'organiser*. Cela montre que quand ils ont besoin d'aide, ils savent où la trouver et seulement 21% n'y ont pas eu recours parce qu'ils n'ont pas eu le temps (1 répondant), ils ne savent pas où trouver de l'aide (1 répondant) et parce qu'il y a beaucoup d'informations et ils se perdent. (1 répondant). En général, ils ont besoin d'aide pour s'organiser dans leur formation.

Revenons au cœur de notre problématique pour répondre aux questions déjà posées (cf. Introduction, p.6). De ce fait, il est important de voir comment la notion de l'autonomie est définie par les personnes interrogées.

### **3.4. L'autonomie : un présupposé ou un objectif ?**

L'autonomie de l'apprenant est considérée très souvent comme un présupposé et trop rarement comme un objectif dans une formation à distance. (Linard, 2003, cité par Nissen, 2007). Pourtant, le besoin d'être autonome est plus grand dans une formation à distance que dans une formation en face-à-face, comme nous l'avons indiqué précédemment.

Le CNED en tant qu'organisme spécialisé dans l'enseignement à distance a pour objectif de mettre à la disposition des apprenants les moyens qui leur permettront de développer leur autonomie et/ou dans le cas échéant, d'acquérir cette autonomie. Selon les conceptrices interrogées, l'autonomie n'est pas innée mais elle peut s'apprendre à l'aide d'outils divers, conçus spécialement dans le but d'acquisition de l'autonomie.

Les entretiens (cf. découpage thématique en annexe 4, 5,6) avec les conceptrices de deux formations (CFP1, CFP2) et l'ancienne conceptrice et tutrice de langues (CTL) contiennent des éléments intéressants concernant cette question. Le tableau suivant en présente des extraits parlants :

<p><b>CFP1 : Alors, ça ne s'apprend pas toute seule l'autonomie.</b> Il faut bien en être conscient nous, notre devoir en tant qu'organisme de formation <b>c'est de le guider vers cette autonomie.</b> C'est-à-dire, quand il ressortira de la formation, et qu'il sera allé à l'examen, il sera autonome. Quand <b>il rentre dans la formation, on lui apprend à le devenir.</b> C'est là la petite logique. <b>C'est-à-dire qu'on n'est pas autonome tout seul, on ne peut pas être</b></p>
---

**autonome en rentrant au CNED ; ...on va le devenir au fur et à mesure de sa formation. C'est un apprentissage à l'autonomie, c'est comme tout.**

**CFP1 : L'avantage de l'enseignement à distance, c'est de l'amener au fur et à mesure de ce processus et quand il ressort, nous, notre objectif effectivement, puisque vous m'aviez parlé dans votre deuxième question de l'objectif de l'étudiant, c'est qui soit autonome c'est-à-dire, qui soit capable avec tous les outils de se débrouiller tout seul...**

**CFP2: Je suis assez surprise oui, de leur autonomie, je suis assez surprise, parce que c'est vrai qu'on a mis en place pas mal des services pour les aider et en fait, ils en consomment très peu et on a des résultats parfois assez surprenants sur les matières qui sont quand même assez complexes ; donc on se dit que, effectivement de toute façon, nos apprenants à distance en général, effectivement, ont déjà quand même un minimum d'autonomie et d'organisation personnelle de mise en place ; ils savent qu'il va falloir qui se débrouillent quand même par eux-mêmes, donc ils ont quand même un minimum d'autonomie de travail, mais c'est vrai que on est assez surpris par leur capacité à travailler en autonomie, alors que dans d'autres BTS, on sent vraiment qu'il y a besoin toujours de se raccrocher à quelque chose, de poser des questions, de se rassurer sur le fait que mais *est-ce que c'est bien la bonne information que vous m'aviez donné dans le cours ?***

**CTL : Ça peut s'apprendre mais il faut anticiper donc, il faut que le CNED anticipe, parce que un élève qui n'est pas autonome et qui s'inscrit au CNED, il ne sait pas dans en quoi, il est en train de rentrer. Il ne voit pas qu'il va avoir des problèmes ; donc nous ; en tant que spécialistes d'enseignement à distance, il faut prévoir ce type d'élève, et on les a, en CAP on les a.**

Tableau 5: extraits des entretiens

Ces énoncés montrent qu'il y a une évolution sur la question de l'autonomie dans une formation à distance et qu'elle n'est pas un présupposé pour tous les apprenants. En effet, le CNED ne considère pas l'autonomie comme un présupposé. Selon les conceptrices, l'autonomie peut s'apprendre et l'objectif principal du CNED est de guider les apprenants vers l'autonomie même s'il y a des élèves plus ou moins autonomes quand ils rentrent dans une formation à distance.

### **3.5. L'autonomie de l'apprenant dans la FAD**

Nous rappelons que selon Barbot, l'autonomie est «la valorisation de la capacité de chaque sujet de s'autoréguler, d'autocentrer avec des normes les conditions de son apprentissage, de la calibrer selon le mode d'être qui lui est propre et ses nécessités.» (Albero, 2003, cité par Nissen, 2007). L'apprenant qui suit une formation à distance peut être autonome ou pas et il peut avoir acquis cette autonomie à l'école mais ce n'est pas le cas pour tous les apprenants du CNED.

Voici des extraits des entretiens qui montrent les représentations qu'ont les personnes interrogées sur l'apprenant autonome :

**CTL : Pour moi, c'est quelqu'un qui a déjà un parcours scolaire suffisant pour réussir à la gestion et dans l'organisation et dans la progression, [à] l'acquisition des savoirs tout seul.** C'est-à-dire qu' à partir de... on va dire la troisième, mais surtout au lycée, on rentre dans une phase d'apprentissage où on est capable **de faire un pas en arrière, de mettre un peu de distance entre les connaissances telles qu'elles sont présentées et soi-même**, et faire une analyse, une synthèse, un travail autre que simple questions-réponses par exemple ; et pour moi, être autonome c'est être passé par là; et donc, **quelqu'un qui sort du lycée avec le baccalauréat pour moi est déjà prêt à faire un travail autonome que ce soit à distance ou à l'université** ou à n'importe quelle autre éducation supérieure quel que soit son choix; donc, pour moi c'est la base ; après la mise en pratique ce serait une bonne organisation, un goût pour le travail, passer un peu de temps à lire des consignes, et vouloir réussir parce que si on n'est pas dans la bonne voie, si on ne souhaite pas aller jusqu'au bout, être autonome me semble contradictoire.

**CFP1 : Un apprenant autonome c'est un apprenant qui va être capable de diriger son travail, d'apprendre tout seul, tout en utilisant les données, les ressources que l'organisme de formation lui donne et met à sa disposition. Être autonome, c'est être capable tout simplement de se débrouiller, à tous les outils qu'il a en sa possession.**

**CFP1 : ... c'est qu'il soit autonome c'est-à-dire qu'il soit capable avec tous les outils de se débrouiller tout seul quand on va le lâcher avec son diplôme. Et ça c'est un plus et beaucoup de professionnels, ... apprécient les étudiants du CNED** parce que **tous simplement sont des étudiants qui se sont débrouillés tout seuls et qui sont arrivés à cette autonomie d'être en présentiel ou en professionnel dans leur profession et de savoir se débrouiller parce qu'ils ont les méthodes de le faire.**

**CFP2 : Pour moi c'est quelqu'un qui va arriver à construire ses savoirs et ses compétences à l'aide des outils qu'on va mettre à sa disposition. Je n'allais pas dire seul** parce que il n'est pas seul dans la formation ; il peut avoir recours au tutorat, il peut avoir recours aux professionnels de stage pour leur poser de questions, **il n'est pas seul mais c'est comment dire, c'est en puisant en lui-même la compétence de lier justement tous les savoirs et de faire le rapport avec ce qu'il a dans le cours et puis ce qu'il va avoir au niveau professionnel et puis ce qu'il va analyser au cours d'un documentaire sur le secteur etc., pour moi c'est ça réellement l'autonomie. Ce n'est pas uniquement apprendre tout seul.**

Tableau 6 : extraits d'entretiens

### **3.6. *Eléments du scénario pédagogique favorisant l'autonomie***

Afin de répondre à la première question relative à notre problématique, à savoir celle de comprendre quels sont les éléments dans le scénario pédagogique qui favorisent l'autonomie, nous avons interrogé les conceptrices des formations en question. Leurs réponses figurent dans le tableau ci-dessous:

**CFP2 : Donc, ... c'est vrai que ce guide, si vous voulez, va être la structure, l'ossature du cours sur lequel le professeur va s'appuyer; ensuite il va insérer dans ses cours les notions, les savoirs, les compétences à acquérir mais il aura cette structure en tête de façon à ce que l'étudiant à distance puisse réagir et puisse apprendre seul, en autonomie. »**

**CFP1 :** *Je leur donne un cadre et ce cadre tout simplement c'est de dire : attention ! En enseignement à distance, on va être obligés d'en avoir un cours structuré ; comment il est structuré ? Il faut que l'étudiant puisse soit avoir, soit entendre soit les deux, les objectifs du module, les objectifs par séquence, c'est-à-dire qu'il doit avoir une vision très globale de ce que amène le module. »*

**CFP1 :** *...il va être curieux, il va rentrer dans le module et là c'est l'objectif de la séquence, il y a à chaque séquence, je demande un objectif ; ça veut dire que l'étudiant quand il va lire, il sait d'où il part et là où il va arriver. »*

**CTL :** *Il y a quand même une structure appliquée en cours pour permettre à l'élève d'avancer en autonomie ; c'est-à-dire qu'il faut une autocorrection, si il veut savoir lui-même, s'il veut connaître les réponses aux exercices, il faut une autocorrection facile d'accès ; »*

**CTL :** *Pour revenir au cours, pour la structure d'un cours, pour permettre l'autonomie, il ne faut pas oublier donc la préface, qui donne une description du cours, qui met l'élève dans le bain du cours, qui explique ce qu'il y a dans l'examen, ce qu'il y a dans le cours, comment on doit travailler les outils externes, les dictionnaires, des liens des sites ;*

Tableau 7: extraits d'entretiens

La conception des cours pour les formations à distance vise l'autonomisation de l'apprenant en mettant en relation plusieurs éléments tels que la structure du cours, ses objectifs clairs et explicites, la mise en forme des contenus, des exercices autocorrectifs. En effet, un scénario pédagogique comme celui du CNED (cf. chapitre 2, p.21, 22) est conçu spécialement pour la formation à distance.

### **3.7. Autonomie et accompagnement : quelles aides sont proposées à l'apprenant pour développer son autonomie dans une formation à distance?**

S'agissant de la deuxième question de notre problématique, après avoir présenté les outils mis en ligne favorisant l'organisation du travail (cf. chapitre 3) nous allons, maintenant, présenter l'ensemble des aides prévues dans la formation à distance et qui sont illustrées dans les paroles des conceptrices ci-dessous :

**CFP1 :** *Par rapport à cette autonomie qui est recherchée, le CNED est un précurseur, je dirais, dans ce dispositif-là, puisque l'autonomie de l'étudiant, l'étudiant va être capable et doit être capable de travailler tout seul chez-lui. C'est le but d'enseignement à distance il n'a pas un référent professeur en face de lui, pendant deux heures dans une classe de cours, il va organiser son emploi du temps tout seul. Et nous, on va l'aider justement à mettre cette autonomie en place, c'est à dire qu'on va lui donner des moyens de pouvoir faire de planning, on va lui donner les moyens d'apprendre, des méthodes pour apprendre et l'autonomie de nos étudiants à distance c'est d'être capable de prendre et d'avoir des méthodes qui puissent le faire travailler tout seul tout en étant relié avec le CNED puisqu'il aura des tuteurs à sa disposition ; il y a des vidéos, il y a assez d'informations et peut avoir des classes virtuelles, des rencontres...*

**CFP1 :** *Pour moi la mise en forme elle va aussi de pair avec l'autonomie de mes étudiants ; C'est-à-dire, que j'ai conçu un dispositif qui me permet de dire à mes élèves, de les guider, pour savoir à se retrouver tout seul devant plein de contenus de cours, comment ils font pour se trouver et essayer de trouver le sens de l'ensemble des fascicules ou des modules qu'on leur donne ; par conséquent, oui, pour le CAP Esthétique je me suis un petit peu amusée, donc à faire dans le cours notamment des techniques esthétiques ainsi que des technologies des appareils, j'ai fait un jeu de couleurs qui permet effectivement aux étudiants de retrouver ces couleurs aussi sur leur site de formation ; comme ça, ils ont le réflexe de se dire, en autonomie, je travaille sur les soins esthétiques, la couleur est beige ; ils vont avoir cette déclinaison de couleurs aussi bien dans leurs cours que dans le site et ils sauront exactement où se retrouver tout seul. Parce qu'ils l'auront lu au préalable.*

**CFP2 :** *...notamment le logiciel Amadeus à distance avec une possibilité de se connecter et de s'entraîner toute seule ;*

**CFP1 :** *L'autonomie, elle est elle-même prise en compte effectivement, lorsqu'on fait des contenus et notamment dans la mise en page.*

**CFP1 :** *Alors, pour compléter ce dispositif d'autonomie, on laisse un peu faire son travail tout seul chez-lui avec un certain nombre d'heures à passer sur des exercices et quand il a un bug, quand il n'y arrive pas, il a à sa disposition 7jours sur 7, 24 heures sur 24 un accès à son site internet et cet accès au site internet lui permet de lui donner des plages horaires de tuteurs qui sont spécialisés dans la matière en question et soit il dépose un mail, facile, il aura la réponse dans les 48 heures qui suivent la réponse du tuteur.*

**CTL :** *Tout est dans le cours. Tout est dans le cours. Eh, c'est-à-dire que dans ce type de cours écrit, tout est prévu, pour que l'élève travaille en parfaite autonomie. Il y a un tuteur uniquement, donc, un tuteur du CNED, qui est disponible, soit par téléphone, soit par message électronique.*

**CTL :** *... (Le tuteur) il est réactif, il n'est pas proactif, et il n'est pas censé faire le travail à la place de l'élève ni accompagner l'élève en direct pour faire un travail. Donc, c'est une question, une réponse.*

**CTL :** *Il y a donc le tutorat téléphonique très important pour les langues justement pour la prononciation mais très peu utilisé. ...et également un tutorat électronique donc par message écrit, qui permet aux élèves de poser la question donc principalement sur les devoirs, sur l'organisation de l'examen et sur l'organisation du travail pour progresser. C'est principalement ces questions –là donc il faut un tutorat et puis, il n'y a pas vraiment d'autre aide ; le devoir est censé être une aide pour progresser.*

**CTL :** *... en CAP où la langue est vraiment un très peu importante, il faut le dire, on a les cas d'élèves très peu autonomes ; donc là, il faut mettre en place des documents d'accompagnement et des moments d'accompagnements tels que les classes virtuelles vraiment pour les mettre dans la bonne direction, sinon ils vont à l'échec.*

**CTL :** *Le besoin de bien expliquer clairement et simplement au bon endroit pour que les élèves lisent l'information, tout ce qui concerne l'organisation les bons exercices pour les élèves pour qu'ils apprennent et pas pour qu'ils restent face à une page de texte, donc une bonne typologie des exercices qui permet à un élève actif d'apprendre les choses mais aussi des moments où on s'adresse à l'élève, donc je pense vraiment à la classe virtuelle pour avoir, on a déjà parlé hors entretien, de la voix humaine qui apporte un plus à nos élèves.*

Tableau 8 : extraits d'entretiens

Les aides prévues sont ainsi des classes virtuelles mais pas pour l'ensemble des formations, des forums d'échanges, les fascicules, les informations en ligne, les fiches

pédagogiques, le plan du travail, la structure et la scénarisation du cours. A la page suivante, nous présentons au moyen de graphiques relatifs aux réponses au questionnaire mis en ligne, la fréquence d'usage des forums des apprenants de langues du BTS Tourisme. Nous ne pouvons pas généraliser les résultats au vu du nombre des répondants, mais nous pouvons néanmoins avoir un aperçu de l'avis des apprenants sur l'utilité de cet outil et de sa contribution ou pas à leur autonomisation.

*Q15 : Avez-vous consulté le forum libre proposé sur le site dédié dans le cadre de l'apprentissage de l'anglais ou de la deuxième langue choisie ?*

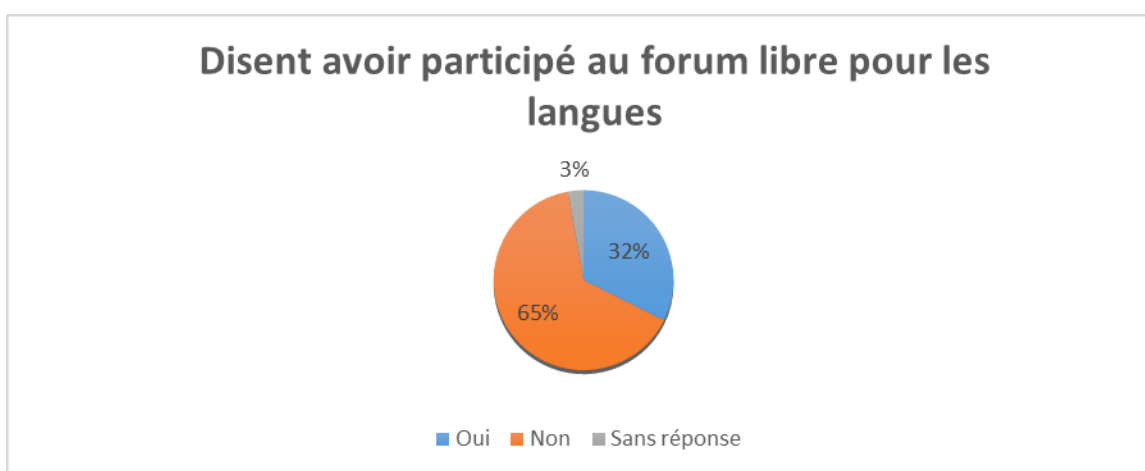


Figure 13 : Forum libre du BTS Tourisme pour les langues

Parmi les 71 répondants, 23 ont indiqué qu'ils ont participé au **forum libre** dédié à l'apprentissage des langues ; 4 parmi eux ont posé des questions, 18 ont lu les échanges ; Parmi les 71, 46 ont indiqué qui ne participent pas et 2 n'ont pas répondu à cette question. 23 parmi ceux qui n'y participent pas ont justifié leur réponse en disant que :

*Je parle anglais tous les jours, je n'ai pas eu besoin de consulter ce forum.*

*Pas intéressée, j'ai déjà un bon niveau d'anglais.*

*Je travaille avec mes propres moyens.*

*Car j'ai l'habitude de parler à mes amis anglophones ou hispanophones afin d'améliorer ma maîtrise de ces langues.*

*Aucune raison particulière, je n'en ai juste pas eu l'utilité.*

Il y a 7 répondants qui disent qu'ils n'en avaient pas besoin ; 5 qui n'y avaient pas participé par manque de temps et 4 qui ignoraient son existence. (cf. annexe 12)

*Q18 : Avez-vous consulté le forum tutoré proposé sur le site dédié dans le cadre de l'apprentissage de l'anglais ou de la deuxième langue choisie ?*

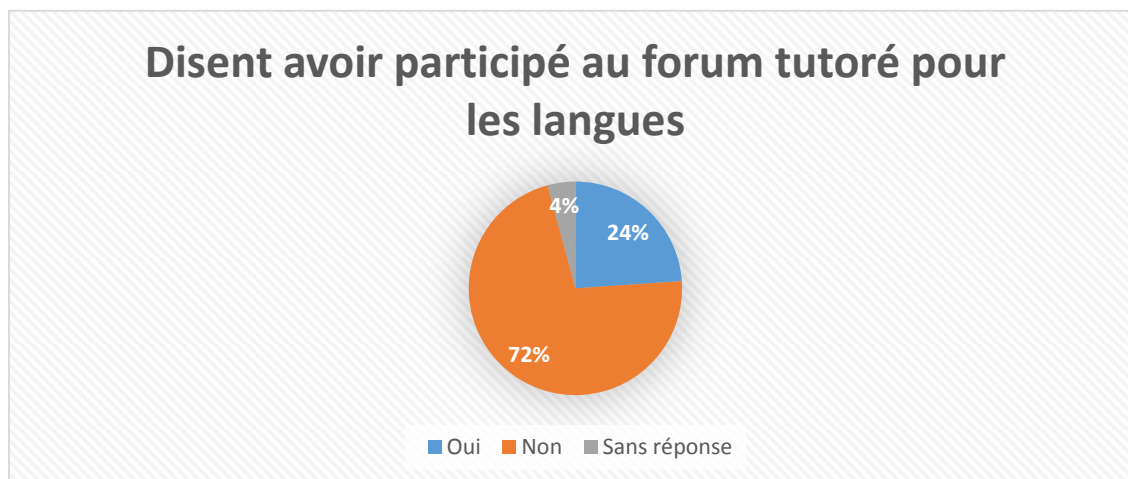


Figure 14 : Forum tutoré du BTS Tourisme pour les langues

Parmi les 71 répondants, 17 y participent et parmi eux 8 posent des questions et 9 lisent les échanges. 51 répondants n'y participent pas et parmi eux, 23 ont justifié leur réponse par des arguments du type:

*J'ai trouvé l'interface du forum tutoré compliquée.*

*Ne connaît pas le moyen d'accès.*

*Pas intéressé ; j'ai un bon niveau en langue et ma façon d'apprendre.*

8 répondants disent qu'ils n'en avaient pas besoin ; 4 n'y avaient pas participé par manque de temps, 3 ignoraient son existence et 1 autre ne connaissait pas le moyen d'accès. Nous pouvons supposer qu'à part le manque de temps qui est une contrainte pour un certain nombre d'apprenants, étant donné que le public du CNED est très varié provenant de tout horizon, le manque d'intérêt (ignorer son existence) et de compétence technique <sup>15</sup>(ne pas connaître le moyen d'accès) sont des freins pour l'apprentissage d'une langue étrangère à distance.

---

<sup>15</sup> Voir tableau en annexe 1



Q21 : Avez-vous contacté le tuteur d'anglais ou de la deuxième langue choisie ?

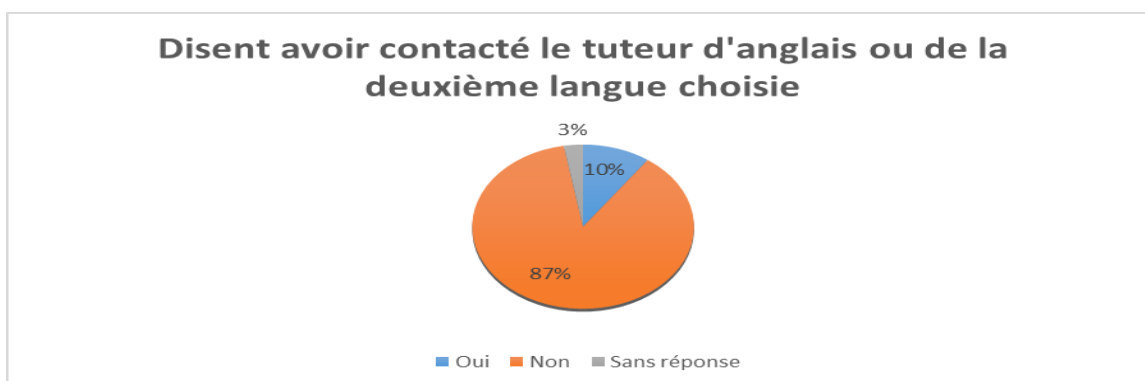


Figure 15 : BTS Tourisme- tutorat pour les langues

Parmi les 71 répondants, 7 ont répondu qu'ils l'ont contacté et 62 qui ne l'ont pas contacté. Certains parmi ceux qui n'ont pas contacté un tuteur, ont justifié leur réponse en disant que :

*Accès pas clair.*

*Car je préfère me débrouiller par moi-même en ce qui concerne les langues.*

*Communiquer par Internet n'est pas facile et pour apprendre une langue c'est encore moins évident.*

*Le contact des professeurs est plus difficile quand on est en non scolaire.*

*Où est la rubrique ?*

*Parce qu'on ne me jamais dit que j'avais un tuteur en italien.*

26 ont indiqué qu'ils n'avaient pas besoin de contacter un tuteur.

A travers l'étude des réponses obtenues et le taux de participation au forum, nous constatons que la majorité n'a pas participé aux forums pour échanger, poser des questions ou répondre aux questions pour des raisons différentes chacun. Mais, si on regroupe les réponses récurrentes, on arrive au constat que les raisons de non-participation aux forums sont au nombre de 3 : Ils n'ont pas le temps, ils n'en ont pas besoin et ils ne savent pas qu'il existe.

Q23 : Dans le cadre de cette formation d'anglais en BTS Tourisme, estimez-vous disposer de toutes les ressources et aides nécessaires pour bien gérer votre apprentissage de la langue étrangère à distance ?

### Disent qu'ils disposent de toutes les ressources et aides nécessaires pour gérer bien leur apprentissage

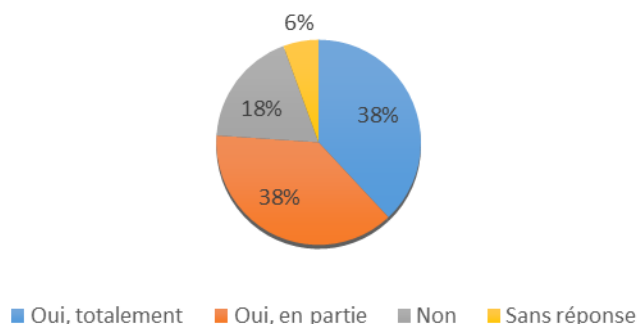


Figure 16: Gestion de l'apprentissage des langues du BTS Tourisme

Parmi les 71 répondants, 27 ont répondu qu'ils disposent toutes les aides nécessaires et 27 aussi qu'en disposent en partie seulement. En général, 76% savent qu'ils disposent des aides pour gérer bien leur apprentissage. Pourtant, l'échantillon étant petit, nous ne pouvons pas généraliser les résultats.

A la question : *Qu'est-ce qui vous a le plus manqué ?* Ils ont répondu :

La conversation en anglais.

De pouvoir avoir de vrais échanges oraux et donc m'entraîner.

Je ne pense pas qu'il soit efficace d'apprendre une langue avec un livre, même s'il est accompagné de fichiers audio.

L'échange, la communication, l'interaction avec une vraie personne, qui est pour moi, la plus importante des ressources pour apprendre une langue.

Les échanges dans le cadre de la formation.

Pour les exercices écrits et la compréhension de l'oral, les cours sont bien faits et les activités variées. Les plus gros soucis est l'impossibilité de s'entraîner à l'oral en interaction vu qu'on travaille seul...le fait de ne pas pouvoir dialoguer limite notre capacité à être spontané dans nos réponses, et il est difficile de s'améliorer à l'oral. C'est vraiment gênant surtout que l'épreuve finale est un oral !

Pouvoir pratiquer en présence d'un professeur.

Nous allons maintenant mettre en parallèle l'avis de la conceptrice et tutrice des langues sur l'apprentissage d'une langue étrangère à distance et celui sur le progrès dans cette langue :

**CTL :** On a toujours essayé de **mettre en pratique les principes du Cadre, c'est-à-dire de travailler les 5 compétences et de suivre l'esprit du cadre** ; Donc toujours dans un esprit d'évaluation positive et de la construction des compétences.

**CTL :** Un exemple ... **pour la production orale qui semble contradictoire en enseignement à distance**. Eh, comment c'est possible ? Eh, bien dans un cours papier, on avait donc, dans une séquence, moi, je demandais toujours une production orale, dans une séquence de travail, surtout à la fin d'une séquence, parce qu'il y a une certaine progression. ... Donc, en fin de séquence, on mettait un petit pictogramme du cours, donc, une image d'un microphone, c'était le signal à l'élève qui devait faire **une production orale ; selon la consigne, alors, ça pouvait être un exposé de type examen, et en ce moment-là, je mettais un modèle pour la correction, pour l'autocorrection, donc, l'élève pouvait comparer sa production au modèle, bon, ce n'est pas parfaitement satisfaisant, parce qu'on ne peut pas produire quelque chose de pareil**. ... Il faut être intelligent pour analyser ses propres erreurs, mais **avec un travail sur les consignes, on est capable de guider quelqu'un dans une production orale en continu**.

**CTL :** Oui, [l'interaction orale] **c'est encore plus difficile que la production orale, parce qu'on est censé entendre ce que dit l'autre et réagir en conséquence, voilà, donc, c'est une difficulté supplémentaire ;**

Premièrement, donner **des exemples d'interaction** et je reviendrai là-dessus, et deuxièmement, **fournir l'autre moitié de la conversation** ; ce qui veut dire qu'il faut commencer, recommencer et recommencer ; si je dis, par exemple, *Comment vas-tu ?* Et l'autre répond : *Pas très bien aujourd'hui* et tu as déjà dit : *Tant mieux !* Ce n'était pas la bonne réplique, donc, il faut recommencer une fois qu'on a entendu l'autre ; Donc, c'est encore plus laborieux que l'exemple de la production simple. **On ne sait pas où on va**. Mais, on a fait, **on a fait des modèles, des modèles de l'autre moitié de la conversation, et il faut construire un dialogue avec l'autre en fonction de ce qui est déjà préenregistré**.

**CTL :** J'ai remarqué qu'en langues, quand on est bon, on a tendance à rendre tous les devoirs parce qu'on a une facilité, on arrive au CNED avec un bon niveau, **on a envie d'avoir de bonnes notes** pour le livret scolaire ou pour sa propre motivation ; donc on fait tous les devoirs, **mais on ne progresse probablement pas grâce aux cours du CNED ; On garde le même niveau, on maintient ce qu'on sait et on se spécialise éventuellement dans tel ou tel domaine par exemple, on ne connaît pas le vocabulaire du tourisme et à la fin on connaît ce vocabulaire, mais on n'a pas vraiment progressé ; donc, même quand on fait tous les devoirs ce n'est pas phénoménal**.

**CTL :** mais même [pour] quelqu'un de très assidu qui fait tous les cours et tous les devoirs et bien **la formation à distance ce n'est pas l'idéal ; C'est presque la pire façon d'apprendre une langue**.

**CTL :** ... **ça manque la pratique de la langue ; si on veut comparer avec ce qui est la meilleure façon d'apprendre une langue**, être dans le pays et ne faire que ça, vivre travailler, vivre sa langue, sa nouvelle langue d'apprentissage et **bien il manque, il manque, tout il manque, l'interaction, il manque des aspects de culture** parce qu'on ne peut que parler brièvement ; **il manque le travail intensif sur l'expression, sur la compréhension, il manque sûrement le temps nécessaire et puis dernière chose, la langue n'est pas du tout prioritaire pour nos élèves...**

**CTL :...** Si vous avez 30 heures pour travailler pour le cours du CNED dans la semaine et vous avez un gros gros morceau de technique à assimiler, c'est sûr que **la langue va ... se mettre en bas de la liste des priorités.**

Tableau 9: extraits d'entretiens

Ainsi, les apprenants qui suivent une formation professionnelle à distance disposent des aides qui favorisent leur apprentissage, en général. Pourtant, l'apprentissage d'une langue étrangère à distance ne favorise pas les compétences communicatives, l'interaction et la production orale. Apprendre une langue étrangère à distance, ce n'est pas idéal, comme l'explique très clairement la conceptrice des langues.

## Conclusion

Dans ce dernier chapitre, nous allons voir dans quelle mesure les résultats de notre recherche ont répondu à notre problématique et aux trois questionnements de celle-ci. Vu que le stage est en cours et finit le 27 juin, nous avons présenté les résultats de notre étude dans ce mémoire et pour le temps qui reste, nous allons exploiter ceux-ci pour proposer des outils d'aide, tels que des classes virtuelles pour le CAP Esthétique, des fiches pédagogiques plus détaillées sur le déroulement de la même formation et la Foire aux questions qui sera basée sur les questions les plus récurrentes dans le forum du CAP Esthétique.

En effet, s'agissant de notre problématique, nous cherchions à comprendre comment le CNED qui est un organisme spécialisé dans l'enseignement à distance, favorise l'autonomie des apprenants, quelles aides il a mis en place et quels éléments dans ses scénarios permettent aux apprenants de travailler tout en restant seul face à leurs cours. Et finalement, si toutes ces aides contribuent à l'autonomisation des apprenants.

Pour aborder la question du scénario pédagogique, nous avons étudié les documents internes, les guides d'auteur pour la scénarisation des cours ; ensuite nous avons établi les guides d'entretien pour échanger avec les conceptrices des formations en question sur la conception des cours et le lien entre la conception et l'autonomie. Les entretiens étaient très riches et claires et les personnes interrogées nous ont fait comprendre le principe et la philosophie du CNED en nous apportant la réponse à la première question de notre problématique. (cf. introduction, p.6, 7).

S'agissant de la deuxième question de notre problématique qui concerne les aides proposées aux apprenants pour développer leur autonomie, nous avons procédé à la lecture des messages de deux formations en question dont une partie est présentée au chapitre 3, ainsi qu'à l'établissement d'un questionnaire que la Responsable du Service *Études et Veille* de la direction Commerciale et Marketing du CNED a mis en ligne et dont l'objectif était d'avoir l'avis des inscrits par rapport à ces aides communes pour l'ensemble de la formation tel que le tutorat et les forums du BTS Tourisme. En outre, le questionnaire nous a servi d'outil d'observation de l'apprentissage des langues étrangères à distance et dans un contexte professionnel.

Nous voulions également comprendre comment ils perçoivent l'enseignement d'une langue vivante obligatoire à distance. En effet, après les discussions que nous avons

eues avec la conceptrice et tutrice des langues concernant la langue facultative pour le CAP Esthétique, ainsi qu'après la consultation des bulletins des inscrits à la même formation, nous avons compris que s'agissant d'une langue facultative, celle-ci n'était pas importante pour eux. Donc, nous cherchions à comprendre si tel était le cas pour une langue obligatoire aussi, à savoir pour le BTS Tourisme. Cependant, nous n'avons pas présenté tous les résultats dans la partie du recueil de données mais pour ceux qui s'intéressent à avoir une idée globale sur l'avis des inscrits du BTS Tourisme sur les langues enseignées à distance, les réponses se trouvent dans l'annexe 12.

Revenons sur les aides proposées pour confirmer qu'après l'étude détaillée et présentée au chapitre 3, celles-ci sont bien présentes et mises à la disposition des apprenants, mais les apprenants des langues étrangères surtout, n'y ont pas souvent recours. A contrario, dans les matières professionnelles qui sont plus importantes pour leur diplôme, (cf. figure 9, p.30, figure 10, p.31, CAP Esthétique) le recours au forum est plus élevé.

S'agissant de la dernière question de notre problématique concernant l'autonomisation des apprenants au moyen d'outils d'accompagnement et d'aide mis à leur disposition, la réponse est positive. Ils contribuent à l'autonomisation des inscrits. Pourtant, vu que le public du CNED est varié et de tout âge, nous pensons que ce dispositif d'accompagnement devra être renforcé par la mise en place des classes virtuelles pour toutes les formations, par des Foires aux questions avec les questions les plus récurrentes et par des tutoriels.

Même si cette recherche s'inscrit dans un contexte précis et se situe à un moment donné qui ne permettent pas une généralisation large des résultats, nous pouvons constater que l'autonomie, du moins pour ces formations au CNED, constitue bien un objectif et non pas un simple présupposé.

## Bibliographie

Brassard, C. & Daele, A(2003). *Un outil réflexif pour concevoir un scénario pédagogique intégrant les TICE*. Repéré le 3 décembre 2014 à <https://halshs.archives-ouvertes.fr/file/index/docid/1679/filename/n042-72.pdf>

Chachkine, E. (2012). *Scénario pédagogique responsabilisant*. Les Langues Modernes. Paris, APLV

CNED, (2014). *Baromètre de la CAP Esthétique*, document inédit

CNED, (2007). *Guide à l'usage des auteurs*, document inédit

CNED, (s. d). *Scénarisation et rédaction d'un contenu pour la formation à distance*, document inédit

Rossi, H. (s.d.). *Quelques renseignements pour les rédacteurs de cours de langues*, document inédit

Dam, L. (2012). *Educating students to become lifelong learners*, <http://www.tesol.org/docs/default-source/new-resource-library/symposium-on-student-empowerment-8.pdf?sfvrsn=0>

Deschênes, A-J. (1991). *Autonomie et enseignement à distance* <http://journals.msvu.ca/index.php/cjsae/article/view/2295>

Hotte, R., et al. (2007). *Ingénierie des compétences et scénarisation pédagogique*, [http://www.ritpu.org/IMG/pdf/ritpu0402\\_hotte\\_basque.pdf](http://www.ritpu.org/IMG/pdf/ritpu0402_hotte_basque.pdf)

Jouannaud, M-P., Payre-Ficout C., (2013). *Favoriser l'autonomie en apprentissage des langues : l'exemple de deux dispositifs pour les futurs professeurs des écoles*. Les Langues Modernes. Paris : APLV

Linard, M (2001). "*L'autonomie de l'apprenant et les TIC*". Actes des Deuxièmes Rencontres Réseaux Humains / Réseaux Technologiques. Poitiers, 24 juin 2000. "Documents, Actes et Rapports pour l'Education", CNDP, p. 41-49. En ligne : <http://edel.univ-poitiers.fr/rhrt/document431.php> (consulté le 10/06/2015)

Linard, M. (2003). *Autoformation, éthique et technologies : enjeux et paradoxes de l'autonomie*. In B. Albero (Ed.), *Autoformation et enseignement supérieur* (p.241-263). Paris : Lavoisier. Repéré le 28 décembre 2014 à <https://edutice.archives-ouvertes.fr/file/index/docid/1781/filename/Linard2003.pdf>

Nissen, E (2003). *Apprendre une langue en ligne dans une perspective actionnelle Effets de l'interaction sociale*, thèse, <https://tel.archives-ouvertes.fr/edutice-00001449/document>  
ROSSI H. (s.d.), document inédit du CNED-renseignements pour les rédacteurs de cours de langues, document inédit du CNED-

Nissen, E. (2004). *Importance du scénario pédagogique dans l'apprentissage d'une langue étrangère en ligne*. Repéré le 10 décembre 2014 à <https://edutice.archives-ouvertes.fr/edutice-00001446/document>

Nissen,E. (2007). *Quelles aides les formations hybrides en langues proposent-elles à l'apprenant pour favoriser son autonomie ?*, *Alsic* [En ligne], Vol. 10, n° 1 | 2007, document alsic\_v10\_13-rec8, mis en ligne le 14 décembre 2007, Consulté le 06 juin 2015. URL : <http://alsic.revues.org/617> ; DOI : 10.4000/alsic.617

Nissen,E. (2012). *Autonomie dans une formation hybride : qu'en dit l'apprenant ?*, <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00785958/document>

Pernin, J.P. & Lejeune, A. (2007). *Modèles pour la réutilisation de scénarios d'apprentissage* [http://www-clips.imag.fr/arcade/User/jean-philippe.pernin/recherche/download/PerninLejeune\\_TiceMed04\\_Article.pdf](http://www-clips.imag.fr/arcade/User/jean-philippe.pernin/recherche/download/PerninLejeune_TiceMed04_Article.pdf)

Rivens Mompean, A. ;Eisenbeis ,M. (2009).*Autoformation en langues:quel guidage pour l'autonomisation?* [http://acedle.org/IMG/pdf/Rivens\\_Eisenbeis\\_Cahiers-Acedle\\_6-1.pdf](http://acedle.org/IMG/pdf/Rivens_Eisenbeis_Cahiers-Acedle_6-1.pdf)



## Sitographie

1. <http://www.meirieu.com/DICTIONNAIRE/autonomie.htm>
2. <http://fr.wikipedia.org/wiki/Autonomie>
3. <http://fr.wiktionary.org/wiki/sc%C3%A9nario>, Wiktionnaire
4. <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/procurer/64105>
5. <http://www.crisco.unicaen.fr/des/>
6. <http://cned.fr/>
7. [http://fr.wikipedia.org/wiki/Centre\\_national\\_d%27enseignement\\_%C3%A0\\_distance](http://fr.wikipedia.org/wiki/Centre_national_d%27enseignement_%C3%A0_distance)

## Table des illustrations

Figure 1: Copie d'écran : source: <a href="http://www.cned.fr/le-cned/international/le-cned-international/">http://www.cned.fr/le-cned/international/le-cned-international/</a> ...	9
Figure 2: Organigramme du CNED de Grenoble.....	10
Figure 3 : Schéma général des échanges sur Moodle.....	15
Figure 4: Les deux projets.....	17
Figure 5 : Objectifs du cours (CNED, 2007).....	20
Figure 6: La maquette générale de la macro scénarisation (CNED, 2007).....	21
Figure 7: Arborescence de la micro scénarisation (CNED, 2007).....	22
Figure 8 : Arborescence d'un cours de langues.....	24
Figure 9: Nombre de messages dans le forum différé du CAP Esthétique.....	31
Figure 10: Messages par matière - CAP Esthétique.....	31
Figure 11: Messages via messagerie privée -BTS Tourisme.....	34
Figure 12 : BTS Tourisme pour les Langues.....	39
Figure 13 : Forum libre du BTS Tourisme pour les langues.....	45
Figure 14 : Forum tutoré du BTS Tourisme pour les langues.....	46
Figure 15 : BTS Tourisme- tutorat pour les langues.....	47
Figure 16: Gestion de l'apprentissage des langues du BTS Tourisme.....	48

## Table des annexes

Annexe 1:Tableau 1 : Types de compétences participant à l'autonomie de l'apprenant - Source : (Nissen, 2012, adapté d'Albero, 2003).....	58
Annexe 2: Découpage thématique des messages dans le forum du CAP Esthétique-Autonomie organisationnelle.....	59
Annexe 3 : Découpage thématique des messages dans le forum du CAP Esthétique Autonomie Informationnelle .....	60
Annexe 4: Entretien 1 : Découpage thématique.....	61
Annexe 5 : Entretien 2 : Découpage thématique.....	68
Annexe 6 : Entretien 3 : Découpage thématique.....	70
Annexe 7: Entretien 1 -Transcription.....	75
Annexe 8: Entretien 2 -Transcription.....	82
Annexe 9: Entretien 3 -Transcription.....	87
Annexe 10: Guide d'entretien pour les conceptrices des formations professionnelles .....	99
Annexe 11: Guide d'entretien pour la conceptrice et tutrice des langues .....	101
Annexe 12: Questionnaire - Résultats .....	102
Annexe 13: Questionnaire.....	115

**Annexe 1:Tableau 1 : Types de compétences participant à l'autonomie de l'apprenant - Source : (Nissen, 2012, adapté d'Albero, 2003)**

Compétence	Définition de la compétence
organisationnelle	Savoir organiser son travail. Savoir gérer et planifier l'apprentissage, arriver à respecter les échéances.
méthodologique	Savoir réaliser les tâches, savoir chercher de l'aide pour les réaliser. Comprendre les consignes, identifier l'objectif, identifier le résultat final, suivre les étapes du travail, cerner les problèmes, identifier à qui on peut s'adresser pour demander de l'aide.
sociale	Savoir communiquer avec les autres, savoir réaliser des tâches en groupe et savoir gérer la vie de groupe, savoir demander et obtenir de l'aide.
informationnelle	Savoir rechercher et trouver des informations pertinentes sur la plateforme. Savoir utiliser ensuite ces informations.
technique	Savoir utiliser les technologies pour pouvoir participer à la formation. Savoir s'adapter et savoir où trouver de l'aide technique.
psycho-affective	Savoir réguler ses émotions, savoir prendre une initiative, assumer sa part de responsabilité dans la formation, tolérer une relative incertitude.
cognitive	Savoir analyser les éléments observés, recouper avec les éléments déjà connus, anticiper par formulation d'hypothèses.
langagière	Savoir agir en langue étrangère, savoir chercher de l'aide langagière.
métacognitive	Savoir réfléchir sur sa manière de travailler et d'apprendre et savoir la réguler, s'autoévaluer.

## Annexe 2: Découpage thématique des messages dans le forum du CAP Esthétique-Autonomie organisationnelle

Savoir organiser son travail	Savoir gérer et planifier l'apprentissage et arriver à respecter les échéances
<p><b>Christine.</b> Je viens juste de recevoir les cours et les devoirs mais <b>je ne sais pas comment procéder.</b></p>	<p><b>Isabelle.</b> Je viens de calculer pour mes semaines de stages (combien doit-on en faire obligatoirement en tout ?) Si je me fie au planning donné de tout faire entre octobre et mars <b>je suis vraiment juste en temps.</b> Vous nous conseillez de consacrer le mois de mai à la révision. Qu'est-ce qui est fait au mois d'avril ? Peut-on rendre des matières générales au mois d'avril ? Pour les matières professionnelles peut-on aussi l'utiliser pour 3- 4 semaines de stage ?</p>
<p><b>Lena.</b> J'ai un petit souci pour m'organiser dans mon apprentissage. On nous recommande de travailler par fonction mais lorsque je regarde les dates à rendre les devoirs sur le plan de travail, elles sont assez similaires pour chaque fonction... <b>Du coup, comment vous vous êtes organisés ? Par quoi avez-vous commencé par exemple ?</b></p>	<p><b>Catherine.</b> Je suis nouvellement inscrite à la plateforme ... par le biais du CNED, mais <b>j'avoue que trop d'informations tuent l'information. Je ne comprends rien, par où commencer.</b> J'ai bien reçu mon carton mais si j'ai des devoirs à envoyer, faut-il des étiquettes ? Je n'en ai pas... <b>J'avoue que je suis un peu perdue là.</b></p>
<p><b>Fani.</b> Pour ma part, <b>j'utilise le premier plan de travail qu'on nous a donné mais à ma sauce</b>, donc de septembre à décembre je fais : PSE, Bio, Technologie des appareils et techniques esthétiques, tout cela une matière par jour, et seulement l'après-midi pour ne pas me lasser, ce qui fait 4 jours par semaine et il me reste le vendredi ou soit je m'avance dans une matière de mon choix, soit si j'ai eu un contre temps durant une des journées, je rattrape mon retard le vendredi. Je fais environ 1 chapitre par jour ou plus, en procédant comme cela j'aurais fini toutes les matières d'ici décembre sauf la bio qui continuera sur la période de janvier à mars.</p>	<p><b>Fani.</b> Pour ma part, <b>j'utilise le premier plan de travail qu'on nous a donné mais à ma sauce</b>, donc de septembre à décembre je fais : PSE, Bio, Technologie des appareils et techniques esthétiques, tout cela une matière par jour, et seulement l'après-midi pour ne pas me lasser, ce qui fait 4 jours par semaine et il me reste le vendredi ou soit je m'avance dans une matière de mon choix, soit si j'ai eu un contre temps durant une des journées, je rattrape mon retard le vendredi. Je fais environ 1 chapitre par jour ou plus, en procédant comme cela j'aurais fini toutes les matières d'ici décembre sauf la bio qui continuera sur la période de janvier à mars.</p>
<p><b>Marie.</b> Je n'arrive pas à matérialiser mon plan de travail avec les différents chapitres, séquences etc. tout en tenant compte des dates de renvois. Est-ce que quelqu'un peut m'aider et m'envoyer par mail ce qu'il a pu réaliser comme plan de travail ?</p>	

### Annexe 3 : Découpage thématique des messages dans le forum du CAP Esthétique Autonomie Informationnelle

<b>Savoir rechercher et trouver des informations pertinentes sur la plateforme. Savoir utiliser ensuite ces informations</b>	
<p><b>Nina.</b> Je vous contacte pour plusieurs choses. Je travaille en même temps que je suis les cours. <b>Mon problème aujourd'hui est que je me sens découragée.</b> ...Pour ce qui est des cours, doit-on vraiment TOUT apprendre « par cœur » ? <b>Je suis un peu perdue.</b> Sur quoi, par matière, faut-il vraiment s'attarder ? <b>En ce qui concerne l'EP2, là je nage complètement. Que doit-on faire exactement ? Pour quand est-elle à rendre ?</b> Où et comment l'envoyer ? ... Pour les devoirs, pour quand tout doit être rendu ? Et pour les matières générales, où trouve-t-on les devoirs ? J'ai vraiment besoin d'obtenir ce CAP si je veux réussir mon projet et changer de voie.</p>	<p><b>Laura.</b> Les devoirs à envoyer sont précisés à quelle date ? Et quels devoirs en particulier, où c'est à nous de gérer notre planning ? La totalité des cours est envoyé en même temps et sous quel format ?</p>
<p><b>Alice.</b> J'aimerais savoir où est le plan de travail pour les devoirs. Je ne le trouve pas.</p>	<p><b>Sophie.</b> J'aimerais savoir comment on fait pour accéder à Copies en Ligne s'il vous plaît ?</p>
<p><b>Aurélie.</b> Avez-vous reçu les cahiers de devoirs ?</p>	<p><b>Clélia.</b> Lors de l'examen il nous est demandé de présenter l'attestation en milieu professionnel. <b>Comment nous la procurer ?</b></p>

Commentaire de la stagiaire : Toutes les informations recherchées se trouvent sur le site de la formation et dans la rubrique *Informations générales*.

## Annexe 4: Entretien 1 : Découpage thématique

Découpage thématique de l'entretien avec la conceptrice de CAP Esthétique du site de Grenoble

Conception – tutorat – autonomisation dans une Formation à Distance

Tutorat	Profils des apprenants autonomes
<p><b>CFPI</b> :Alors, pour compléter ce dispositif d'autonomie, on laisse un peu faire son travail tout seul chez-lui avec un certain nombre d'heures à passer sur des exercices et quand il a un bug, quand il n'y arrive pas, il a à sa disposition 7jours sur 7, 24 heures sur 24 un accès à son site internet et cet accès au site internet lui permet de lui donner des plages horaires de tuteurs qui sont spécialisés dans la matière en question et soit il dépose un mail, facile, il aura la réponse dans les 48 heures qui suivent la réponse du tuteur, soit alors, il a des plages de tutorat téléphonique et on lui conseille à partir de ce moment-là, quand il a un exercice et sur lequel il bug, de ne jamais passer trois heures à faire l'exercice ; de le mettre de côté toutes les questions qui fait par rapport à cet exercice et de contacter le tutorat téléphonique ou le tutorat mail et à partir de ce moment-là il aura une réponse pour pouvoir avancer et surtout ne pas se retenir sur quelque chose qui n'aurait pas compris ; on ne comprend pas, on met de côté, on continue et on reviendra sur la personne ou sur l'exercice qui nous a posé problème par rapport aux conditions et à la formation ; donc, soit ils sont assurés d'un tutorat et c'est un plus par rapport à l'enseignement à distance ; <b>l'autonomie ne veut pas dire tout seul ; ça il faut bien le savoir ; être autonome ne veut pas dire qu'on est pas accompagnés ; il y a beaucoup de personnes qui pensent que l'autonomie, on se lâche, on est tout seul ; non ; c'est absolument faux; dans un processus de formation l'autonomie veut dire aussi ressources accompagnement et il faut accompagner pour être</b></p>	<p><b>CFPI</b> : Moi, je pense <b>qu'il n'y a pas d'âge</b>, il y a des élèves très jeunes qui sont très autonomes, ils apprennent, il y a un petit garçon qui peut se débrouiller tout seul de deux ans à marcher tout seul et puis il y a des grands adultes qui n'arrivent pas à s'accompagner dans la vie donc, je ne pense pas qu'il y a un âge, <b>je ne pense pas qu'un niveau d'études permet de dire qu'on soit plus autonomes si on a un bac plus 5 ou un bac plus six par rapport à une personne qui vient notamment d'un CAP ; ça vient de la personne, de son environnement et surtout peut-être des méthodes qu'on lui a donné au préalable.</b> Et à partir de ce moment-là, <b>si c'est inné et qu'il a le goût de cette autonomie, c'est en lui, donc, par conséquent il va répondre très positivement à ce qu'on va lui proposer et ça ne lui posera aucun soucis d'avancer peut-être beaucoup plus vite dans cette autonomie ;</b> mais quelqu'un qui, quel que soit l'âge et quel que soit la formation, qui ne connaît pas ce que c'est être autonome, il faudra qu'on lui apprenne pour qui le devienne au fur et à mesure. Moi, à mon sens, mais c'est un avis qui est très personnel, au fur et à mesure j'ai monté beaucoup de niveau au niveau du CNED, j'ai monté des CAP, j'ai monté des Bac plus 2, des Bac plus 3 donc obligatoirement, <b>en BAC plus 3 ils ne sont pas plus autonomes au début que ceux qui sont en CAP et vice versa. On a des élèves qui sont très autonomes en CAP, très autonomes au BAC plus 3 ; c'est tout un mélange parce que la population est hétérogène. Mais je ne pense pas que c'est un niveau d'âge ni un niveau de</b></p>

<p><b>autonome ; autonomie, c'est effectivement incapable de se débrouiller mais quand on se débrouille à travailler on peut aussi trouver des ressources et les ressources ce sont aussi les personnes qu'on met à disposition ; alors il y a aussi qu'un accompagnement qu'on peut le faire pour nos étudiants, des classes virtuelles donc ça ça marche très bien</b></p> <p>... là ils pourront poser toutes leurs questions, et là il y aura aussi bien de l'écrit parce qu'il y a un chat dans cette classe virtuelle ou alors il y aura un micro plus un casque et peuvent poser toutes les questions qui veulent et ça se fait avec plusieurs étudiants qui sont connectés en même temps ;</p>	<p><b>formation.</b></p>
<p><b>Conception – scénarisation en EAD</b></p>	<p><b>Styles d'apprentissage</b></p>
<p><b>CFP1 : On a le programme avec nombre d'heures plus la totalité de ce qui doit être enseigné à l'étudiant; c'est une source qui va nous permettre nous, de donner des directives à ceux qui vont écrire les cours pour le CNED puisque le CNED est un enseignement à distance et qu'on a besoin d'avoir un contenu écrit ou oral</b> parce qu'on peut faire des vidéos aussi non? ou alors on peut faire des CDs audio et tout ce qui sont suit, mais <b>il faut quand même qu'on ait un contenu qui puisse être transmis à nos étudiants quel que soit la forme de cette transmission ;</b> à l'époque c'était du papier aujourd'hui on est plus à déposer notamment toutes ces ressources en ligne;</p> <p><b>CFP1 : ...Je leur donne un cadre et ce cadre tout simplement c'est de dire attention en enseignement à distance on va être obligés d'en avoir un cours structuré ; comment il est structuré ?</b> il faut que l'étudiant puisse soit avoir, soit entendre soit les deux, les objectifs du module, les objectifs par séquence, c'est-à-dire qu'il doit avoir une vision très globale de ce que amène le module ; si on parle des techniques esthétiques, on doit dire : <i>vous allez apprendre ce que</i></p>	<p><b>CFP1 : Une fois que s'est fait, il peut avoir comme exercice soit une image, c'est ce qu'on appelle de multi exercices qui vont faire, soit il peut avoir un petit dessin, soit il peut avoir un texte à trous, soit il peut avoir effectivement une rédaction à faire, soit il peut avoir un exercice qui se fait au niveau audiovisuel, soit il lui aura un travail sur internet à faire par rapport à une vidéo, par rapport à un exercice que l'on a mis en ligne ; en fait on essaie de toucher dans cette autonomie tous les étudiants, vous savez que vous avez des étudiants qui sont des étudiants qui ne retiennent que par la vue, dès qu'ils voient quelque chose à un tableau, ils l'enregistrent ; on a des étudiants qui sont uniquement au niveau du son, par conséquent ils entendent une vidéo ils savent exactement la retenir. C'est la mémoire et c'est ça en fait le travail de l'autonomie ; et c'est comment appuyer sur tous les petits boutons que l'étudiant puisse avoir, pour qu'il puisse être autonome au fur et à mesure de son application et surtout de sa formation</b></p>



<p><i>sont les techniques esthétiques.</i> Maintenant, il va être curieux, il va rentrer dans le module et là c'est l'objectif de la séquence, il y a à chaque séquence, je demande un objectif ; <b>ça veut dire que l'étudiant quand il va lire, il sait d'où il part et là où il va arriver au fur et à mesure et on va découper au fur et à mesure dans le module tout ce qui va nous amener à savoir quelles sont les techniques esthétiques ; donc la première autonomie c'est qui doit savoir lire le fascicule et comment nous on va lui proposer la matière.</b></p>	
<p style="text-align: center;"><b>Autonomie et accompagnement</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Outils favorisant l'autonomie</b></p>
<p><b>CFP1 :</b> Donc, par rapport à cette autonomie qui est recherchée le CNED est un précurseur, je dirais, dans ce dispositif-là, puisque l'autonomie de l'étudiant, l'étudiant va être capable et doit être capable de travailler tout seul chez-lui. C'est le but d'enseignement à distance il n'a pas un référent professeur en face de lui, pendant deux heures dans une classe de cours, il va organiser son emploi du temps tout seul. Et nous on va l'aider justement à mettre cette autonomie en place, c'est à dire qu'on va lui donner des moyens de pouvoir faire de planning, on va lui donner les moyens d'apprendre, des méthodes pour apprendre et l'autonomie de nos étudiants à distance c'est d'être capable de prendre et d'avoir des méthodes qui puissent le faire travailler tout seul tout en étant relié avec le CNED puisqu'il aura des tuteurs à ses dispositions ; il y a des vidéos, il y a assez d'informations et peut avoir des classes virtuelles, des rencontres...</p> <p><b>CFP1 :</b> il y a plusieurs outils. Le premier outil qu'on utilise, c'est comment est travaillé et comment est présenté le cours en fait ; C'est-à-dire je leur dis voilà j'aimerais que vous mettiez dans le fascicule que vous allez me créer ou module ou le livre, je leur donne un cadre et ce cadre tout simplement c'est de dire attention en enseignement à distance on va être obligés d'en avoir un cours structuré ; comment il est structuré ? il faut que l'étudiant puisse soit</p>	<p><b>CFP1 :</b> Pour moi la mise en forme elle va aussi de pair avec l'autonomie de mes étudiants ; C'est-à-dire, que j'ai conçu un dispositif qui me permet de dire à mes élèves, de les guider, pour savoir à se retrouver tout seul devant plein de contenus de cours, comment ils font pour se trouver et essayer de trouver le sens de l'ensemble des fascicules ou des modules qu'on leur donne ; par conséquent, oui, pour le CAP Esthétique je me suis un petit peu amusée, donc à faire dans le cours notamment des techniques esthétiques ainsi que des technologies des appareils, j'ai fait un jeu de couleurs qui permet effectivement aux étudiants de retrouver ces couleurs aussi sur leur site de formation ; comme ça, ils ont le réflexe de se dire, en autonomie, je travaille sur les soins esthétiques, la couleur est beige ; ils vont avoir cette déclinaison de couleurs aussi bien dans leurs cours que dans le site et ils sauront exactement où se retrouver tout seul. Parce qu'ils l'auront lu au préalable. Donc, oui, votre question est très intéressante, l'autonomie elle est elle-même prise en compte effectivement, lorsqu'on fait des contenus et notamment dans la mise en page. La réponse est oui ; notamment pour CAP Esthétique.</p>

avoir, soit entendre, soit les deux, les objectifs du module, les objectifs par séquence, c'est-à-dire qu'il doit avoir une vision très globale de ce que amène le module ; si on parle des techniques esthétiques, on doit dire : *vous allez apprendre ce que sont les techniques esthétiques*. Maintenant, il va être curieux, il va rentrer dans le module et là c'est l'objectif de la séquence, il y a à chaque séquence, **je demande un objectif ; ça veut dire que l'étudiant quand il va lire, il sait d'où il part et là où il va arriver au fur et à mesure et on va découper au fur et à mesure dans le module tout ce qui va nous amener à savoir quelles sont les techniques esthétiques ; donc la première autonomie c'est qui doit savoir lire le fascicule et comment nous on va lui proposer la matière.**

...la matière des techniques esthétiques se propose avec un objectif général qui est le module, l'objectif de séquence et **on va lui donner des exercices pour qu'il soit autonome dans son activité, c'est-à-dire qu'il ait appris tout seul le contenu du cours et qu'il ait un résultat tout de suite à côté avec un exercice pour savoir si cette exercice-là il arrive à le faire par rapport à ce qu'il a appris.**

**CFP1** : et c'est ce qu'on essaie de chercher ; donc nous, on a beaucoup d'exercices, des typologies d'exercices qui nous permettent effectivement de toucher des visuels, des auditifs, et puis ceux qui sont un peu de deux et qui font aussi bien la vue que ouïe et par conséquent ceux qui écrivent parce qu'on a beaucoup aussi qui font la mémoire par l'écriture ; **et l'autonomie, elle s'acquiert par ces méthodes-là ; alors comment on peut le savoir ; on ne peut pas un enseignement à distance ; oui c'est par conséquent, moi je demande à mes rédacteurs de faire des exercices de les mélanger ; une fois ils auront quelque chose de visuel une fois ils auront une rédaction**

<p>une fois ils auront quelque chose qui se fait par la parole et l'étudiant quand il verra son cours il pourra exactement se sentir beaucoup plus à l'aise avec des formes d'exercices des typologies d'exercices ou deux et devient autonome de sa formation ; c'est comme ça le dispositif ; enfin, pour moi pour ma part ;</p>	
<p><b>Stratégies pédagogiques et FAD</b></p>	<p><b>Apprenant autonome : définition</b></p>
<p><b>CFP1 :</b> Alors, les stratégies, elles sont multiples, mais effectivement ... on propose deux formes de stratégie, soit l'entrée par la découverte c'est ce qu'on appelle l'activité ou l'exercice. On pose une question à un étudiant, on lui fait régler un exercice tout seul, il doit se débrouiller, on lui donne la solution après ; c'est l'entrée par la découverte ; l'avantage c'est qui se débrouille tout seul, si il bug, il bug, il aura la solution à côté au moins, on va lui titille un peu le cerveau, si vous me permettez l'expression, on va lui dire, débrouille-toi tout seul pour essayer de comprendre, pour mettre les mécanismes de mémoire en place au fur et à mesure ;et puis il y a des matières où on ne peut pas, en histoire par exemple, ou sur des matières de cosmétologie, il faut quand même, qu'il y ait des connaissances ; donc on a proposé aussi à nos rédacteurs de se dire : <i>vous n'entrez pas par un exercice, vous entrez par du contenu du cours ; c'est ce qu'on appelle la découverte par la connaissance</i> et à partir de ce moment-là, on leur donne un contenu de cours et l'exercice se retrouvera à la fin de ce contenu de cours soit par des petits exercices d'activité soit par des exercices qu'on appelle des exercices d'auto-évaluation ; et ça leur permettra de voir la totalité d'une séquence de travail et pourront s'évaluer par rapport à ça. Donc, il y a deux entrées de stratégies effectivement ; nous en enseignement à distance, on préfère pour les trois quarts de faire une entrée par la découverte ; parce qu'il faut qu'on interpelle notre étudiant à un moment, parce que quand on a quarante ans et qu'on reprend des</p>	<p><b>CFP1 :</b> Un apprenant autonome c'est un apprenant qui va être capable de diriger son travail, d'apprendre tout seul, tout en utilisant les données, les ressources que l'Organisme de formation lui donne et met à sa disposition. Etre autonome, c'est être capable tout simplement de se débrouiller, à de tous les outils qu'il a en sa possession.</p> <p><b>CFP1 :</b> ... c'est qui soit autonome c'est-à-dire qui soit capable avec tous les outils de se débrouiller tout seul quand on va le lâcher avec son diplôme. Et ça c'est un plus et beaucoup de professionnels, là je fais un peu peut-être pub pour le CNED, mais tant pis, beaucoup de professionnels <b>apprécient les étudiants du CNED</b> parce que <b>tous simplement sont des étudiants qui se sont débrouillés tout seuls et qui sont arrivés à cette autonomie d'être en présentiel ou en professionnel dans leur profession et de savoir se débrouiller parce qu'ils ont les méthodes de le faire.</b></p>

études, c'est le public que l'on a en enseignement à distance, on a tout oublié. Et pour éviter notamment de les démotiver, on tire, vous savez comme une ficelle où on tire de la pelote de laine que les petits morceaux de la ficelle au fur et à mesure et on déroule et on déroule et au fur et à mesure, **il faut leur remettre les mécanismes d'apprentissage, ces mécanismes d'apprentissage c'est certaines formes d'autonomie aussi et ça leur permet au fur et à mesure d'avoir ses réflexes et de réapprendre à apprendre. C'est la mémoire. Il est essentiel.**

**Apprendre à apprendre**

**CFP1 :** Apprendre à apprendre c'est une très belle formule que je vous ai donnée ; apprendre à apprendre c'est tout simplement essayer de ne plus apprendre comme on apprenait à l'époque par cœur ; On n'apprend plus par cœur. Il faut trouver l'exercice ou la petite phrase qui va permettre effectivement à un étudiant de comprendre ce qu'il apprend et de comprendre comment il doit apprendre. Parce qu'il y a beaucoup de personnes qui ne pensent pas qu'ils sont visuels, ou auditifs et que par conséquent c'est ces zones-là qu'il faut privilégier dans leur apprentissage. Il y a des personnes qui ont besoin d'écrire tout le temps dès que quelqu'un parle ; voilà c'est une forme d'apprentissage et maintenant je vais donner une méthode par rapport à ça. Donc, apprendre pour apprendre ce n'est pas apprendre du par cœur, ça ne sert à rien parce que principalement les trois quarts du temps, on oublie. Mais comprendre comment on a appris et pourquoi on l'a appris là, la mémoire, elle le garde un moment et on comprend mieux pourquoi on est en formation. Et surtout pour qu'on valide l'examen.

**...d'apprendre en enseignement à distance c'est qu'on devient**

**Autonomie : un présupposé ou un objectif**

**CFP1 :** Alors, ça ne s'apprend pas toute seule l'autonomie. Il faut bien en être conscient nous, notre devoir en tant qu'organisme de formation c'est de le guider vers cette autonomie. C'est-à-dire, **quand il ressortira de la formation**, et qu'il sera allé à l'examen, **il sera autonome**. Quand **il rend dans la formation, on lui apprend à le devenir**. C'est là la petite logique. **C'est-à-dire qu'on n'est pas autonome tout seul, on ne peut pas être autonome en rentrant au CNED ; ...on va le devenir au fur et à mesure de sa formation. C'est un apprentissage à l'autonomie, c'est comme tout.**

**CFP1 :** L'avantage du CNED, c'est justement de prendre en compte cette autonomie; peut-être qu'on prend plus en compte ça, que lorsqu'on est devant élève, parce que devant élève, les élèves savent qui viennent, et **ils n'ont pas cette capacité, effectivement, à vouloir se débrouiller tout seul, parce qu'ils ont les professeurs en face d'eux et parce qu'ils savent effectivement, qu'il est là tous les mercredis de 8h00 à 10h00 par exemple.**

**CFP1 :** L'avantage de l'enseignement à distance c'est de l'amener au fur et à mesure de ce processus et quand il ressort, nous, notre

**très vite autonome et sans n'est rendu compte au niveau de nos étudiants.** Et les professionnels les ont fortement dit ; quand je vais au jury d'examens, on se rend compte que effectivement beaucoup de nos étudiants CNED, notamment de troisième année, sont récupérés dans les structures, **parce qu'ils savent se débrouiller, aller chercher les personnes ressources, quand on est tout seul devant son écran et qu'on donne de petites informations ; on est capable de se débrouiller dans la vie après.**

...l'enseignement à distance est un enseignement très riche. Aujourd'hui, on a enfin, trouvé peut-être un moyen de ne plus simplement mettre un enseignant devant des élèves mais utiliser des outils qui permettent un apprentissage beaucoup plus facile, plus ludique aussi ; il faut le reconnaître : **plutôt que de verser des contenus pendant des heures, il faut faire réfléchir les étudiants et c'est une méthode** là je crois que c'est la seule, qui peuvent faire. Donc, le bilan pour moi, **il est très positif** du CNED.

**objectif** effectivement, puisque vous m'aviez parlée dans votre deuxième question de l'objectif de l'étudiant, **c'est qui soit autonome** c'est-à-dire qui soit capable avec tous les outils de se débrouiller tout seul quand on va le lâcher avec son diplôme. Et ça c'est un plus et beaucoup de professionnels, là je fais un peu peut-être pub pour le CNED, mais tant pis, beaucoup de professionnels apprécient les étudiants du CNED parce que **tous simplement sont des étudiants qui se sont débrouillés tout seuls et qui sont arrivés à cette autonomie d'être en présentiel ou en professionnel dans leur profession et de savoir se débrouiller parce qu'ils ont les méthodes de le faire.**

## Annexe 5 : Entretien 2 : Découpage thématique

Découpage thématique de l'entretien avec la conceptrice du BTS Tourisme du site de Grenoble  
Conception – tutorat – autonomisation dans une Formation à Distance

Tutorat	Apprenant autonome : définition
<p>CFP2: il peut avoir recours au tutorat, il peut avoir recours aux professionnels de stage pour leur poser de questions, <b>il n'est pas seul.</b></p>	<p><b>CFP2 : Pour moi c'est quelqu'un qui va arriver à construire ses savoirs et ses compétences à l'aide des outils qu'on va mettre à sa disposition. Je n'allais pas dire seul</b> parce que il n'est pas seul dans la formation ; il peut avoir recours au tutorat, il peut avoir recours aux professionnels de stage pour leur poser de questions, <b>il n'est pas seul mais</b> c'est comment dire, <b>c'est en puisant en lui-même la compétence de lier justement tous les savoirs et de faire le rapport avec ce qu'il a dans le cours et puis ce qu'il va avoir au niveau professionnel et puis ce qu'il va analyser au cours d'un documentaire sur le secteur etc., pour moi c'est ça réellement l'autonomie. Ce n'est pas uniquement apprendre tout seul.</b></p>
Conception – scénarisation en EAD	Autonomie : un présumé ou un objectif
<p><b>CFP2 :</b> Le guide à l'usage des auteurs c'est un document interne au CNED pour lequel <b>on a donné des consignes de rédaction pédagogique sur la façon d'écrire au CNED à destination à un étudiant à distance.</b> Donc, ... c'est vrai que ce guide, si vous voulez, <b>va être la structure, l'ossature du cours sur lequel le professeur va s'appuyer;</b> ensuite il va insérer dans ses cours les notions les savoirs les compétences à acquérir mais <b>il aura cette structure en tête de façon à ce que l'étudiant à distance puisse réagir et puisse apprendre seul, en autonomie.</b> ...Mais effectivement idéalement, on rencontre les auteurs, on leur explique que <b>écrire un cours pour un étudiant inscrit à distance n'est pas la même chose que écrire un cours universitaire pour la fac ou que d'écrire un cours pour soi, quand on va le diffuser en</b></p>	<p><b>CFP2: Je suis assez surprise oui, de leur autonomie, je suis assez surprise</b> parce que c'est vrai qu'on a mis en place pas mal des services pour les aider et en fait, ils en consomment très peu et <b>on a des résultats parfois assez surprenants sur les matières qui sont quand même assez complexes ;</b> donc on se dit que, effectivement de toute façon, <b>nos apprenants à distance en général, effectivement, ont déjà quand même un minimum d'autonomie et d'organisation personnelle de mise en place ; ils savent qu'il va falloir qui se débrouillent quand même par eux-mêmes, donc ils ont quand même un minimum d'autonomie de travail, mais c'est vrai que on est assez surpris par leur capacité à travailler en autonomie, alors que dans d'autres BTS, on sent vraiment qu'il y a besoin toujours de se raccrocher à quelque chose, de poser des questions, de se</b></p>

<p>présentiel.</p>	<p>rassurer sur le fait que mais <i>est-ce que c'est bien la bonne information que vous m'aviez donné dans le cours ?</i></p> <p><b>CFP2 :</b> Non, malheureusement ! Sur le BTS peut être que ça vient un peu mieux, moi je prends le cadre de référence de mes enfants et j'ai en bac mon fils ; <b>il n'est absolument pas autonome ; c'est quand même assez terrible à 19 ans ; il n'est pas du tout du tout autonome</b> Donc, bon, <b>il est autonome différemment, parce que comme il est sportif de haut niveau, il est autonome à préparer son sac, pour organiser sa vie autour de son sport.</b></p> <p>... mais autonome dans l'apprentissage, non, il n'y a pas, il n'y a vraiment pas de recul il n'y a pas d'organisation personnelle sur le travail.</p> <p>... je pense que c'est une question d'éducation aussi, un peu trop couverte, bordée la génération actuelle et que du coup ... maintenant, on a un peu du mal à les sortir de cela ; <b>ils attendent, en fait, ils attendent beaucoup de l'adulte, l'adulte répond alors du coup, c'est facile, en gros, c'est plus une question de génération, je pense.</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>Autonomie et accompagnement</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Stratégies pédagogiques et FAD</b></p>
<p><b>CFP2 :</b> ... le chef de service de l'époque ...qui m'a aussi proposé de développer des choses un petit peu atypiques qui n'existaient pas dans la formation ; <b>notamment le logiciel Amadeus à distance avec une possibilité de se connecter et de s'entraîner toute seule ; aussi il y a un exemple d'autonomie, mais bon qui n'est pas les langues, qui est un sujet, mais c'est vrai qui est un exemple de mise en place d'autonomie sur l'apprentissage d'un logiciel informatique, qui est intéressant pour moi ;</b></p>	<p><b>CFP2 :</b> Je crois qu'on a mixé un peu les deux façons de faire en fait. On a laissé la liberté pédagogique aux auteurs effectivement de faire <b>un cours inductif ou un cours au contraire où on va expliquer d'abord, on va donner des définitions et ensuite on va faire des études de cas ou des cas pratiques ;</b> on a laissé cette liberté, ce qui fait un peu un mixe au sein des cours à ce niveau-là.</p>

## Annexe 6 : Entretien 3 : Découpage thématique

Découpage thématique de l'entretien avec la conceptrice et tutrice des LVE du site de Grenoble  
Conception – tutorat – autonomisation en LVE dans l'Enseignement à Distance

Tutorat : avantages	CECR et EAD
<p>CTL : Je connais bien la conception pour les langues et également le suivi des langues pour l'avoir fait pendant 9 ans. Donc, pendant cette période de 2005 à 2014, j'ai piloté plusieurs rédactions. Essentiellement pour l'anglais parce que c'est ma discipline d'origine ; je suis professeure certifiée d'anglais depuis 2002. Donc ça m'intéressait aussi de faire même du tutorat plutôt que toujours recruter quelqu'un d'autre pour faire cette tâche. Donc, pendant cette période j'ai également assuré une permanence de tutorat pour l'anglais, tous les lundis après-midis pendant toute l'année scolaire. <b>Ça m'a permis de voir de très près les difficultés des élèves, les besoins des élèves, et puis tout simplement de répondre aux questions des élèves sur les cours, et ainsi, de mieux connaître les cours que je gérais.</b></p>	<p>CTL : On a toujours essayé de <b>mettre en pratique les principes du Cadre, c'est-à-dire de travailler les 5 compétences et de suivre l'esprit du cadre</b> ; Donc toujours dans un esprit d'évaluation positive et de la construction des compétences.</p>
Conception et scénarisation	Production orale et EAD
<p>CTL : Après comment on aborde la grammaire et les autres aspects de la langue, donc grammaire, vocabulaire, les cinq compétences, l'aspect culture qui est quand même dans le programme, et qui peut être considérée par les élèves comme n'étant très important, parce que pas très instrumentée dans la réussite, eh bien <b>on utilise des professeurs, certifiés et agrégés comme les rédacteurs qui sont parfaitement au courant des exigences de l'inspection du système scolaire et des programmes scolaires et on leur demande d'intégrer tous ces éléments dans un cours spécialement conçu pour la distance.</b></p> <p>CTL : Je tiens à dire que toujours je demandais à mes professeurs d'écrire le cours, d'écrire des lignes, des mots, des</p>	<p>CTL : Un exemple ... <b>pour la production orale qui semble contradictoire en enseignement à distance</b> Eh, comment c'est possible ? Eh, bien dans un cours papier, on avait donc, dans une séquence, moi, je demandais toujours une production orale, dans une séquence de travail, surtout à la fin d'une séquence, parce qu'il y a une certaine progression. ... Donc, <b>en fin de séquence, on mettait un petit pictogramme du cours, donc, une image d'un microphone, c'était le signal à l'élève qui devait faire une production orale ; selon la consigne, alors, ça pouvait être un exposé de type examen, et en ce moment –là, je mettais un modèle pour la correction, pour l'autocorrection, donc, l'élève pouvait comparer sa production au modèle, bon, ce n'est pas parfaitement</b></p>



<p>phrases des cours qui devaient être la voix du professeur. Il fallait que le professeur soit présent, par sa façon de rédiger le cours.</p> <p><b>CTL : Il y a quand même une structure appliquée en cours pour permettre à l'élève d'avancer en autonomie ; c'est-à-dire qu'il faut une autocorrection, si il veut savoir lui-même, s'il veut connaître les réponses aux exercices il faut une autocorrection facile d'accès ; donc, moi par exemple j'avais repéré les autocorrections par un bord de page grisé pour que l'élève puisse facilement aller chercher la bonne page ; il faut bien numéroter les exercices pas d'erreurs sinon, on n'arrive pas aller se corriger.</b></p> <p><b>CTL : ... Pour revenir au cours, pour la structure d'un cours, pour permettre l'autonomie, il ne faut pas oublier donc la préface, qui donne une description du cours, qui met l'élève dans le bain du cours, qui explique ce qu'il y a dans l'examen, ce qu'il y a dans le cours, comment on doit travailler les outils externes, les dictionnaires, des liens des sites ; ce qui est sympa aussi, c'est un petit mot personnel du rédacteur donc, je faisais toujours rédiger un petit mot à la main et on mettait l'image de ses encouragements dans la préface, plein de petites choses comme ça pour que l'élève se sente pas face à un manuel scolaire mais accompagné par un vrai professeur qui a conçu le cours pour lui.</b></p>	<p>satisfaisant, parce qu'on ne peut pas produire quelque chose de pareil. ... Il faut être intelligent pour analyser ses propres erreurs, mais avec un travail sur les consignes, on est capable de guider quelqu'un dans une production orale en continu.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Autonomie et accompagnement en langues</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Interaction orale à distance</b></p>
<p><b>CTL : Tout est dans le cours. Tout est dans le cours. Eh, c'est-à-dire que dans ce type de cours écrit, tout est prévu, pour que l'élève travaille en parfaite autonomie. Il y a un tuteur uniquement, donc, un tuteur du CNED, qui est disponible, soit par téléphone, soit par message électronique.</b> ... (le tuteur) <b>il est réactif, il n'est pas proactif, et il n'est pas censé</b></p>	<p><b>CTL : Oui, c'est encore plus difficile que la production orale, parce qu'on est censé entendre ce que dit l'autre et réagir en conséquence, voilà, donc, c'est une difficulté supplémentaire ;</b> Premièrement, donner des exemples d'interaction et je reviendrai là-dessus, et deuxièmement, <b>fournir l'autre moitié de la conversation ;</b> ce qui veut dire qu'il faut commencer, recommencer et</p>

**faire le travail à la place de l'élève ni accompagner l'élève en direct pour faire un travail.** Donc, c'est une question, une réponse.

**CTL : Il y a d'abord, tout un travail fait dans le cours, pour rédiger un cours qui est prévu à distance ; et puis, autour de ça, il y a donc le tutorat téléphonique très important pour les langues** justement pour la prononciation mais très peu utilisé.

...et également **un tutorat électronique donc par message écrit**, qui permet aux élèves de poser la question donc principalement sur les devoirs, sur l'organisation de l'examen et sur l'organisation du travail pour progresser. C'est principalement ces questions –là donc il faut un tutorat et puis, il n'y a pas vraiment d'autre aide ; **le devoir est censé être une aide pour progresser mais aussi un moment d'évaluation** mais bon, avec une évaluation ça aide à savoir , à connaître ses points faibles et à connaître les points à travailler puis, aussi **il ne faut pas oublier ce qu'on sait, ce qu'on est capable de faire et sur quoi construire pour s'améliorer parce qu' ils ont déjà des compétences à améliorer.**

**CTL : ... en CAP où la langue est vraiment un très peu importante, il faut le dire, on a les cas d'élèves très peu autonomes ; donc là, il faut mettre en place des documents d'accompagnement et des moments d'accompagnements tels que les classes virtuelles vraiment pour les mettre dans la bonne direction, sinon ils vont à l'échec.**

**CTL : Quand on est spécialisé en enseignement à distance, on connaît les difficultés, on les a traités pendant cet entretien ; le besoin de bien expliquer clairement et simplement au bon endroit pour que les élèves lisent l'information, tout ce qui concerne l'organisation les bons exercices pour les élèves pour qu'ils apprennent et pas pour**

recommencer ; si je dis, par exemple, *Comment vas-tu ?* Et l'autre répond : *Pas très bien aujourd'hui* et tu as déjà dit : *Tant mieux !* Ce n'était pas la bonne réplique, donc, il faut recommencer une fois qu'on a entendu l'autre ; Donc, c'est encore plus laborieux que l'exemple de la production simple. **On ne sait pas où on va. Mais, on a fait, on a fait des modèles, des modèles de l'autre moitié de la conversation, et il faut construire un dialogue avec l'autre en fonction de ce qui est déjà préenregistré.**

<p>qu'ils restent face à une page de texte, donc une bonne typologie des exercices qui permet à un élève actif d'apprendre les choses mais aussi des moments où on s'adresse à l'élève, donc je pense vraiment à la classe virtuelle pour avoir, on a déjà parlé hors entretien, de la voix humaine qui apporte un plus à nos élèves.</p>	
<p><b>Autonomisation et sources d'informations</b></p>	<p><b>Apprenant autonome : définition</b></p>
<p><b>CTL : Maintenant que l'on a plusieurs sources d'informations, donc provenant du CNED déjà, donc peut-être toujours une préface et aussi plein d'informations sur le site, mais bon également à l'extérieur du CNED donc, il suffit de taper la question que vous vous posez dans Google, et puis vous avez des milliers des réponses à trier ; depuis qu'on a toutes ces possibilités -là, plus on a, moins on trouve ; parce qu'on veut trouver vite et si on ne trouve pas vite, on change d'endroit ; je pense qu'il y a ce phénomène-là donc, on lit moins et on lit plus vite ; si on trouve pas immédiatement, on change; donc là ça réduit les capacités d'autonomie parce qu'on a une possibilité de chercher seuls et on est perdus dans ce qu'on trouve ; là on a recours au tuteur pour dire, donner-moi la réponse alors que la réponse y est.</b></p>	<p><b>CTL : Pour moi, c'est quelqu'un qui a déjà un parcours scolaire suffisant pour réussir à la gestion et dans l'organisation et dans la progression, l'acquisition des savoirs tout seul. C'est-à-dire qu' à partir de... on va dire la troisième mais surtout au lycée, on rentre dans une phase d'apprentissage où on est capable de faire un pas en arrière de mettre un peu de distance entre les connaissances telles qu'elles sont présentées et soi-même, et faire une analyse, une synthèse, un travail autre que simple questions-réponses par exemple ; et pour moi, être autonome c'est être passé par là; et donc, quelqu'un qui sort du lycée avec le baccalauréat pour moi est déjà prêt à faire un travail autonome que ce soit à distance ou à l'université ou à n'importe quelle autre éducation supérieure quel que soit son choix ;donc, pour moi c'est la base ; après la mise en pratique ce serait une bonne organisation, un goût pour le travail, passer un peu de temps à lire des consignes, et vouloir réussir parce que si on n'est pas dans la bonne voie, si on ne souhaite pas aller jusqu'au bout, être autonome me semble contradictoire.</b></p>
<p><b>Progression en LVE en EAD</b></p>	<p><b>Autonomie : un présumé ou un objectif</b></p>
<p><b>CTL : J'ai remarqué qu'en langues, quand on est bon, on a tendance à rendre tous les devoirs parce qu'on a une facilité, on arrive au CNED avec un bon niveau, on a envie d'avoir de bonnes notes pour le livret</b></p>	<p><b>CTL : Ça peut s'apprendre mais il faut anticiper donc, il faut que le CNED anticipe, parce que un élève qui n'est pas autonome et qui s'inscrit au CNED, il ne sait pas dans en quoi, il est en train de</b></p>

scolaire ou pour sa propre motivation ; donc on fait tous les devoirs, **mais on ne progresse probablement pas grâce aux cours du CNED ; On garde le même niveau, on maintient ce qu'on sait et on se spécialise éventuellement dans tel ou tel domaine par exemple, on ne connaît pas le vocabulaire du tourisme et à la fin on connaît ce vocabulaire, mais on n'a pas vraiment progressé ;** donc, même quand on fait tous les devoirs ce n'est pas phénoménal.

**CTL : Je pense qu'ils peuvent mettre en pratique le vocabulaire mais mis à part le vocabulaire on n'apprend pas grand-chose.**

**CTL:...** et on peut réellement espérer qu' apprendre ça, c'est un bon objectif, et à réutiliser à l'épreuve ou dans le métier plus tard. Ça c'est vraiment possible ; on peut envisager ça, mais même quelqu'un de très assidu qui fait tous les cours et tous les devoirs et bien **la formation à distance ce n'est pas l'idéal ; C'est presque la pire façon d'apprendre une langue.**

**CTL :... ça manque la pratique de la langue ; si on veut comparer avec ce qui est la meilleure façon d'apprendre une langue , être dans le pays et ne faire que ça, vivre travailler, vivre sa langue, sa nouvelle langue d'apprentissage et bien il manque il manque tout il manque, l'interaction il manque des aspects de culture parce qu' on ne peut que parler brièvement ; il manque le travail intensif sur l'expression, sur la compréhension, il manque sûrement le temps nécessaire et puis dernière chose, la langue n'est pas du tout prioritaire pour nos élèves...**

**CTL :...** Si vous avez 30 heures pour travailler pour le cours du CNED dans la semaine et vous avez un gros gros morceau de technique à assimiler, c'est sûr que **la langue va ... se mettre en bas de la liste des priorités.**

**rentrer.** Il ne voit pas qu'il va avoir des problèmes ; donc nous ; en tant que spécialistes d'enseignement à distance, **il faut prévoir ce type d'élève, et on les a, en CAP on les a.** On a parlé du BTS Tourisme parce qu'on a voulu parler de la langue, mais si on voit, on regarde quelques instants notre cas **en CAP où la langue est vraiment un très peu importante, il faut le dire, on a les cas d'élèves très peu autonomes ;** donc là, il faut mettre en place des documents d'accompagnement et des moments d'accompagnements tels que les classes virtuelles vraiment pour les mettre dans la bonne direction, sinon ils vont à l'échec.

## **Annexe 7: Entretien 1 -Transcription**

### **Entretien avec la conceptrice du CAP Esthétique au CNED Grenoble sur l'autonomie de l'apprenant**

Obs : Bonjour !

Enq : Bonjour !

Obs : Je vous remercie de m'avoir accordée cet entretien.

Enq : A votre service.

Obs : Je voulais d'abord vous dire que dans le cadre de mon stage d'observation je voudrais étudier l'autonomie, la place que l'autonomie de l'apprenant occupe dans une formation professionnelle à distance et dans la conception. Vous, vous êtes conceptrice d'une formation professionnelle, de plusieurs formations professionnelles mais, en l'occurrence, on va parler du CAP Esthétique.

Enq : D'accord.

Obs : C'est vous qui avez conçu et monté cette formation professionnelle pour le CNED de Grenoble. Je voudrais vous poser quelques questions. Eh tout d'abord, comment avez-vous procédé pour la conception de cette formation et après je vais vous poser une autre question, c'est-à-dire, il faut mener une étude au préalable pour la conception de cette formation et quel est l'objectif de cette étude ?

Enq : Alors, je vais reprendre peut-être sur la première question, à savoir comment j'ai pu mettre en place cette formation du CAP Esthétique. Donc, dans un premier temps quand on est responsable de formation en charge de mettre en place des dispositifs de formation pour l'Éducation Nationale, on doit prendre contact avec : 1. Le Ministère de l'Éducation Nationale pour savoir exactement qui est en charge au niveau des Inspecteurs de ces formations. Pourquoi ? Parce que ces personnes sont des personnes ressources qui peuvent nous guider au niveau de tout ce qui est pédagogie. Alors, même si on est professionnels pédagogues – enseignants on a cette capacité en nous eh, de monter des dispositifs mais il vaut mieux effectivement avoir en parallèle et à côté les inspecteurs parce qu'ils sont des ressources au niveau de correcteurs, au niveau des rédacteurs et des personnes qui peuvent être des personnes ressources dans l'Éducation Nationale pour les dispositifs de formation que l'on souhaite monter. Une fois qu'on a ce contact, on prend et on recherche le référentiel de la formation, c'est-à-dire, c'est vraiment un texte où sont indiquées toutes les activités, les compétences, les capacités attendues pour nos étudiants et ce référentiel va être la clé de base on appelle ça presque une Bible ah, un document référent qui va nous permettre de monter le dispositif. Donc, on a dans ce référentiel toutes les matières qui sont proposées dans le CAP Esthétique un exemple ah, techniques esthétiques, techniques des appareils, de la cosmétologie, de la biologie maintenant. On a le programme avec nombre d'heures plus la totalité de ce qui doit être enseigné à l'étudiant eh, c'est une source qui va nous permettre nous, de donner des directives à ceux qui vont écrire les cours pour le CNED, puisque le CNED est un enseignement à distance et qu'on a besoin d'avoir un contenu écrit ou oral, parce qu'on peut faire des vidéos aussi non, ou alors on peut faire des CDs audio et tout ce qui sont suit mais il faut quand même qu'on ait un contenu qui puisse être transmis à nos étudiants ou quel que soit la forme de cette transmission ; à l'époque c'était du papier aujourd'hui on est plus à déposer notamment toutes ces ressources en ligne ; On va dans l'ère du temps ; Donc, par rapport à cette autonomie qui est recherchée, le CNED est un précurseur, je dirais dans ce dispositif-là, puisque l'autonomie de l'étudiant, on va être capable et doit être capable de travailler tout seul chez-lui. C'est le but d'enseignement à distance ; il n'a pas un référent professeur en face de lui, pendant deux heures dans une classe de cours, il va organiser son emploi du temps tout seul. Et

nous, on va l'aider justement à mettre cette autonomie en place, c'est à dire qu'on va lui donner des moyens de pouvoir faire de planning, on va lui donner les moyens d'apprendre, des méthodes pour apprendre et l'autonomie de nos étudiants à distance c'est d'être capable de prendre et d'avoir des méthodes qui puissent le faire travailler tout seul tout en étant relié avec le CNED, puisqu'il aura des tuteurs à ses dispositions ; il y a des vidéos, il y a assez d'informations et peut avoir des classes virtuelles, des rencontres, on en reparlera tout à l'heure dans le montage du dispositif.

Obs : D'accord.

Enq : J'espère d'avoir répondu déjà à cette première question.

Obs : Oui ! Là c'est une autre question qui émerge : Selon vous, qu'est-ce qu'un apprenant autonome ?

Enq : Alors un apprenant autonome c'est un apprenant qui va être capable de diriger son travail, d'apprendre tout seul, eh, tout en utilisant les données, les ressources que l'Organisme de formation lui donne et met à sa disposition. Etre autonome, c'est être capable tout simplement de se débrouiller, à de tous les outils qu'il a en sa possession. Alors, ça ne s'apprend pas toute seule l'autonomie. Il faut bien être conscient nous, notre devoir en tant qu'organisme de formation c'est de le guider vers cette autonomie. C'est-à-dire, quand il ressortira de la formation, il sera allé à l'examen, il sera autonome. Quand il rend dans la formation, on lui apprend à le devenir. C'est là la petite logique. C'est-à-dire qu'on n'est pas autonome tout seul, on ne peut pas être autonome en rentrant au CNED ; On est autonome parce qu'on va le devenir au fur et à mesure de sa formation. C'est un apprentissage à l'autonomie, eh c'est comme tout eh .

Obs : D'accord !

Enq : Ce n'est pas quelque chose et l'avantage du CNED, c'est justement de prendre en compte cette autonomie ; peut-être qu'on prend plus en compte ça que lorsqu'on est devant élève, parce que devant élève les élèves savent qui viennent, et ils n'ont pas cette capacité, effectivement à vouloir se débrouiller tout seul, parce qu'ils ont les professeurs en face d'eux et parce qu'ils savent effectivement qu'il est là tous les mercredis de 8h00 à 10h00 par exemple. D'accord ?

Obs : Mmmm

Enq : Donc, l'avantage de l'enseignement à distance, c'est de l'amener au fur et à mesure de ce processus et quand il ressort, nous, notre objectif effectivement puisque vous m'aviez parlée dans votre deuxième question de l'objectif ah, de l'étudiant, c'est qui soit autonome c'est-à-dire qui soit capable avec tous les outils de se débrouiller tout seul quand on va le lâcher avec son diplôme. Et ça, c'est un plus et beaucoup de professionnels, là je fais un peu peut-être pub pour le CNED, mais tant pis, beaucoup de professionnels apprécient les étudiants du CNED parce que tous simplement sont des étudiants qui se sont débrouillés tout seuls et qui sont arrivés à cette autonomie d'être en présentiel ou en professionnel dans leur profession et de savoir se débrouiller parce qu'ils ont les méthodes de le faire.

Obs : Mmmm, eh, vous vous adressez à un public vaste, large, à tout public. Je vais vous poser ici une question. Vous pensez que l'autonomie, le degré de l'autonomie parfois existe chez les personnes, mais ça est un facteur qui va avec l'âge, avec le niveau d'études ? Qu'en pensez-vous ?

Enq : C'est une très bonne question que vous posez. Je ne sais pas si je vais vraiment pouvoir y répondre parce que c'est quand même assez précis ce que vous demandez ; moi, je pense qu'il n'y a pas d'âge il y a des élèves très jeunes qui sont très autonomes, ils apprennent, il y a un petit garçon qui peut se débrouiller tout seul de deux ans à marcher tout seul et puis il y a des grands adultes qui n'arrivent pas à s'accompagner dans la vie donc, je ne pense pas qu'il y a un âge je ne pense pas que un niveau d'études permet de dire qu'on soit plus autonomes, si on a un bac plus 5 ou un bac plus 6 par rapport à une

personne qui vient notamment d'un CAP. ça vient de la personne, de son environnement et surtout peut-être des méthodes qu'on lui a donné au préalable. Et à partir de ce moment-là, si c'est inné et qu'il a le goût de cette autonomie, c'est en lui, donc, par conséquent il va répondre très positivement à ce qu'on va lui proposer et ça ne lui posera aucun soucis d'avancer peut-être beaucoup plus vite dans cette autonomie mais quelqu'un qui quel que soit l'âge et quel que soit la formation qui ne connaît pas ce que c'est être autonome, il faudra qu'on lui apprenne pour qui le devienne au fur et à mesure. Moi, à mon sens, mais c'est un avis qui est très personnel, au fur et à mesure, j'ai monté beaucoup de niveau au niveau du CNED, j'ai monté des CAP, j'ai monté des Bac plus 2, des Bac plus 3 donc obligatoirement, en BAC plus 3, ils ne sont pas plus autonomes au début que ceux qui sont en CAP et vice versa. On a des élèves qui sont très autonomes en CAP, très autonomes au BAC plus 3, c'est tout un mélange parce que la population est hétérogène. Mais je ne pense pas que c'est un niveau d'âge ni un niveau de formation.

Obs : Bah, c'est très intéressant à le savoir. Eh quelles aides sont-elles prévues en CAP Esthétique pour que les apprenants deviennent plus autonomes et prendre en charge leur apprentissage ?

Enq : Alors, il y a plusieurs outils. Le premier outil qu'on utilise, c'est comment est travaillé et comment est présenté le cours en fait ; C'est-à-dire qu'on va leur montrer aux responsables de formation, je demande à ceux qui vont me rédiger les cours, je leur donne un cahier des charges ;

C'est-à-dire, je leur dis voilà, j'aimerais que vous mettiez dans le fascicule que vous allez me créer ou module ou le livre vous pouvez utiliser le terme que vous souhaitez ah, qui vous est utile c'est le même livre, fascicule, module bon, aujourd'hui on parle de modules, on parle de séquences, c'est l'air du temps ah, à l'heure actuelle au niveau de formation, je leur donne un cadre et ce cadre tout simplement c'est de dire : attention ! en enseignement à distance on va être obligés d'en avoir un cours structuré ; comment il est structuré ? Il faut que l'étudiant puisse soit avoir, soit entendre, soit les deux les objectifs du module, les objectifs par séquence, c'est-à-dire qu'il doit avoir une vision très globale de ce que amène le module, si on parle des techniques esthétiques, on doit dire : vous allez apprendre ce que sont les techniques esthétiques. Maintenant, il va être curieux, il va rentrer dans le module et là c'est l'objectif de la séquence, il y a à chaque séquence, je demande un objectif ; ça veut dire que l'étudiant quand il va lire, il sait d'où il part et là où il va arriver au fur et à mesure et on va découper au fur et à mesure sur le module tout ce qui va nous amener à savoir ce que sont les techniques esthétiques ; donc la première autonomie c'est qui doit savoir lire le fascicule et comment nous, on va lui proposer la matière. La matière elle se propose ; la matière des techniques esthétiques se propose avec un objectif général qui est le module, l'objectif de séquence et il va lui donner des exercices pour qu'il soit autonome dans son activité c'est-à-dire qu'il ait appris tout seul le contenu du cours et qu'il ait un résultat tout de suite à côté avec un exercice pour savoir si cette exercice-là il arrive à le faire par rapport à ce qu'il a appris. Une fois que s'est fait, il peut avoir comme exercice soit une image, c'est ce qu'on appelle de multi exercices qui vont faire, soit il peut avoir un petit dessin, soit il peut avoir un texte à trous, soit il peut avoir effectivement une rédaction à faire, soit il peut avoir un exercice qui se fait au niveau audiovisuel, soit il lui aura un travail sur internet à faire par rapport à une vidéo, par rapport à un exercice que l'on a mis en ligne ; en fait, on essaie de toucher dans cette autonomie tous les étudiants, vous savez que vous avez des étudiants qui sont eh des étudiants qui ne retiennent que par la vue, dès qu'ils voient quelque chose à un tableau, ils l'enregistrent ; on a des étudiants qui sont uniquement au niveau du son, eh par conséquent ils entendent une vidéo, ils savent exactement la retenir. C'est la mémoire et c'est ça en fait le travail de l'autonomie ; et c'est comment appuyer sur tous les petits boutons que l'étudiant puisse avoir pour qu'il puisse

être autonome au fur et à mesure de son application et surtout de sa formation et c'est ce qu'on essaie de chercher ; donc nous, on a beaucoup d'exercices, des typologies d'exercices qui nous permettent effectivement de toucher des visuels, des auditifs, et puis ceux qui sont un peu de deux et qui font aussi bien la vue que ouïe et par conséquent ceux qui écrivent parce qu'on a beaucoup aussi qui font la mémoire par l'écriture ; et l'autonomie, elle s'acquiert par ces méthodes-là ; alors comment on peut le savoir ; on ne peut pas en enseignement à distance ; eh oui c'est par conséquent, moi je demande à mes rédacteurs de faire des exercices, de les mélanger ; une fois ils auront quelque chose de visuel, une fois ils auront une rédaction, une fois ils auront quelque chose qui se fait par la parole et l'étudiant quand il verra son cours, il pourra exactement se sentir beaucoup plus à l'aise avec des formes d'exercices des typologies d'exercices ou deux et devient autonome de sa formation ; c'est comme ça le dispositif ; enfin, pour moi pour ma part ;

Obs : D'accord. En cas des questions, en besoin d'aide, vous les accompagnez.

Enq : Bien sûr.

Obs : Mais c'est vous qui dirigez le tutorat, l'accompagnement, l'aide.

Enq : Absolument. Alors, pour compléter ce dispositif d'autonomie, on laisse un peu faire son travail tout seul chez-lui avec un certain nombre d'heures à passer sur des exercices et quand il a un bug, quand il n'y arrive pas, il a à sa disposition 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 un accès à son site internet et cet accès au site internet lui permet de lui donner des plages horaires du tuteur qui sont spécialisés dans la matière en question et soit il dépose un mail, facile, il aura la réponse dans les 48 heures qui suivent, la réponse du tuteur, soit alors il a des plages de tutorat téléphonique et on lui conseille à partir de ce moment-là quand il a un exercice et sur lequel il bug, de ne jamais passer trois heures à faire l'exercice ; de le mettre de côté de mettre toutes les questions qui fait par rapport à cet exercice et de contacter le tutorat téléphonique ou le tutorat mail et à partir de ce moment-là il aura une réponse pour pouvoir avancer et surtout ne pas se retenir sur quelque chose qui n'aurait pas compris ; on ne comprend pas, on met de côté on continue et on reviendra sur la personne ou sur l'exercice qui nous a posé problème par rapport aux conditions et à la formation ; donc soit ils sont assurés d'un tutorat et c'est un plus par rapport à l'enseignement à distance ; l'autonomie ne veut pas dire tout seul ; ça il faut bien le savoir ; être autonome ne veut pas dire qu'on est pas accompagnés ; il y a beaucoup de personnes qui pensent que l'autonomie on se lâche, on est tout seul ; non ; c'est absolument faux ; dans un processus de formation, l'autonomie veut dire aussi ressources accompagnement et il faut accompagner pour être autonome ; autonomie c'est effectivement incapable de se débrouiller mais quand on se débrouille à travailler, on peut aussi trouver des ressources et les ressources ce sont aussi les personnes qu'on met à disposition ; alors il y a aussi un accompagnement qu'on peut le faire pour nos étudiants, des classes virtuelles ; donc ça ça marche très bien parce que ce sont des personnes ; donc là aussi, c'est toujours par rapport à leur site internet, ils se connectent, ils savent, on l'aura donné une information par mail, ils savent qu'ils ont par exemple de 10:00 à 11 :00 le mercredi matin une classe avec une personne, la prof qui est en présence sur le site internet et qui va leur parler pendant une heure des techniques esthétiques ou de de la cosmétologie ou de la biologie et donc là, ils pourront poser toutes leurs questions et là il y aura aussi bien de l'écrit parce qu'il y a un chat dans cette classe virtuelle ou alors il y aura un micro plus un casque et peuvent poser toutes les questions qui veulent et ça se fait avec plusieurs étudiants qui sont connectés en même temps, s'implémenter cinquante-cinq personnes sans aucun problème ; la plateforme peut les accepter ;

Obs : D'accord. Vous parlez aussi du CAP Esthétique.

Enq : Oui

Obs : Eh, cette année sur MOODLE il n'y a pas encore de classes virtuelles, n'est-ce pas ?



Enq : Alors, il n'y a pas eu effectivement par rapport aux dispositifs qu'on a mis en place sur Moodle mais c'est dans le...

Obs : Mais avant il y avait.

Enq : Il y a eu une classe virtuelle ou deux qui ont été mises en place effectivement sur le précédent site mais effectivement ce sont des étudiants ; le CAP Esthétique a un caractère très particulier ; on a un public adulte ; uniquement adulte au CNED ; On ne prend pas des scolaires, c'est-à-dire de petits jeunes qui viennent de 14 à 15 ans faire un CAP ou 16 ans. Là on a vraiment et ces personnes –là et les trois quart travaillent ; donc c'est très très difficile de mettre en place parce que ça aussi il faut le tenir compte ; une classe virtuelle au milieu d'après-midi ou au début de la matinée. Donc les classes qu'on a mises c'était surtout le soir et le soir ça fonctionnait beaucoup mieux parce qu'ils se sont rentrés du travail et vous savez comme vous et moi, que toutes les femmes qui forment et qui viennent se former pour notamment ce CAP et ont une double vie c'est-à-dire qu'elles travaillent et en même temps elles s'occupent de la famille ; des fois c'est un petit peu difficile mais dans les projets à venir, on mettra effectivement des classes virtuelles en fin d'après - midi et elles sont enregistrables ; l'avantage est que ceux qui n'ont pas pu les voir pourront aller relire la classe virtuelle et voir ce qui s'est passé. Là c'est vraiment des outils qui sont de plus en plus accessibles à ces formations-là et puis elles sont très faciles à mettre en place en plus. Il faut trouver les bonnes personnes mais je pense qu'on a des bonnes personnes professionnelles au CNED.

[...]

Obs : Eh, ensuite eh les contenus devront être validés et mis en forme. Qui met en place cette phase et selon quels critères ? La mise en forme et la validation... là l'autonomie aussi fait partie de cette mise en forme ou ça n'a rien à voir avec ? La mise en forme, je pense la plateforme ...

Enq : La plateforme du site,

Obs : Ce n'est pas ça.

Enq : Non, alors, nous quand on parle de la mise en forme, c'est comment va sortir le contenu du fascicule ; Est-ce qu'il va avoir des couleurs, est-ce qu'il va avoir des images pour nous la mise en forme c'est plutôt ça.

Obs : D'accord.

Enq : Mais là où votre question est intéressante, c'est qu'une mise en forme pour le CAP Esthétique ; j'ai fait beaucoup de petites choses, alors vous ne les verrez pas mais, parce que là je suis en train de montrer à Chara nos différents contenus ; pour moi la mise en forme, elle va aussi de pair avec l'autonomie de mes étudiants ; C'est-à-dire que j'ai conçu un dispositif qui me permet de dire à mes élèves de les guider, pour savoir à se retrouver tout seul devant plein de contenus de cours, comment ils font pour se trouver et essayer de trouver le sens de l'ensemble des fascicules ou des modules qu'on leur donne ; par conséquent, oui, pour le CAP Esthétique je me suis un petit peu amusée, donc à faire dans le cours notamment des techniques esthétiques ainsi que des technologies des appareils ; j'ai fait un jeu de couleurs qui permet effectivement à l'étudiant de retrouver ces couleurs aussi sur leur site de formation ; comme ça ils ont le réflexe de se dire, en autonomie, je travaille sur les soins esthétiques la couleur est beige, ils vont avoir cette déclinaison de couleurs aussi bien dans leurs cours que dans le site et ils sauront exactement où se retrouver tout seul. Parce qu'ils l'auront lu au préalable. Donc oui, votre question est très intéressante, l'autonomie elle est elle-même prise en compte effectivement lorsqu'on fait des contenus et notamment dans la mise en page. La réponse est oui ; notamment pour CAP Esthétique.

Obs : D'accord. Ensuite je voudrais vous poser une question par rapport à la stratégie pédagogique. J'ai lu dans le cahier des charges d'auteur qu'il y a deux types : C'est

l'appropriation par la découverte une stratégie et l'appropriation par les savoirs. Eh je veux voir aussi la place de nouvelles pédagogies actives ; là où on veut l'apprenant acteur de son apprentissage. J'ai compris que vous le faites, vous êtes dans cette logique mais je veux voir votre point de vue.

Enq : Alors, les stratégies elles sont multiples mais effectivement elles sont, on propose deux formes de stratégie soit l'entrée par la découverte c'est ce qu'on appelle l'activité ou l'exercice. On pose une question à un étudiant, on lui fait régler un exercice tout seul, il doit se débrouiller on lui donne la solution après ; c'est l'entrée par la découverte ; l'avantage c'est qui se débrouille tout seul, si il bug, il bug ; il aura la solution à côté au moins on va lui titille un peu le cerveau, si vous me permettez l'expression, on va lui dire débrouille-toi tout seul pour essayer de comprendre pour mettre les mécanismes de mémoire en place au fur et à mesure ; et puis il y a des matières où on ne peut pas en histoire par exemple ou sur des matières de cosmétologie il faut quand même qu'il y ait des connaissances, donc on a proposé aussi à nos rédacteurs de se dire vous n'entrez pas par un exercice, vous rentrez par du contenu du cours c'est ce qu'on appelle la découverte par la connaissance et à partir de ce moment-là, on leur donne un contenu de cours et l'exercice se retrouvera à la fin de ce contenu de cours soit par des petits exercices d'activité soit par des exercices qu'on appelle des exercices d'auto-évaluation et ça leur permettra de voir la totalité d'une séquence de travail et pourront s'évaluer par rapport à ça. Donc, il y a deux entrées de stratégies effectivement nous en enseignement à distance on préfère pour les trois quarts de faire une entrée par la découverte ; parce qu'il faut qu'on interpelle notre étudiant à un moment parce que quand on a quarante ans et qu'on reprend des études, c'est le public que l'on a en enseignement à distance, on a tout oublié. Et pour éviter notamment de les démotiver on tire, vous savez comme une ficelle, où on tire la ficelle de la pelote de laine que les petits morceaux de la ficelle au fur et à mesure et on déroule et on déroule et au fur et à mesure, il faut leur remettre les mécanismes d'apprentissage, ces mécanismes d'apprentissage c'est certaines formes d'autonomie aussi et ça leur permet au fur et à mesure d'avoir ses réflexes et de réapprendre à apprendre. C'est la mémoire. Il est essentiel.

Obs : Et pour vous, qu'est-ce que apprendre à apprendre ?

Enq : Apprendre à apprendre c'est une très belle formule ah que je vous ai donnée ; apprendre à apprendre c'est tout simplement essayer de ne plus apprendre comme on apprenait à l'époque par cœur ; On n'apprend plus par cœur. Il faut trouver l'exercice ou la petite phrase qui va permettre effectivement à un étudiant de comprendre ce qu'il apprend et de comprendre comment il doit apprendre. Parce qu'il y a beaucoup de personnes qui ne pensent pas qu'ils sont visuels, ou auditifs et que par conséquent c'est ces zones-là qu'il faut privilégier dans leur apprentissage. Il y a des personnes qui ont besoin d'écrire tout le temps dès que quelqu'un parle ; ça c'est un apprentissage et il faut que nous, on a trouvé un exemple ; voilà c'est une forme d'apprentissage et maintenant je vais donner une méthode par rapport à ça. Donc, apprendre pour apprendre ce n'est pas apprendre du par cœur ça ne sert à rien parce que principalement le trois quart du temps on oublie. Mais comprendre comment on a appris et pourquoi on l'a appris là la mémoire elle le garde un moment et on comprend mieux pourquoi on est en formation. Et surtout pour qu'on valide l'examen.

Obs : Très bien. Ensuite il y a une question générale : souhaiteriez-vous apporter d'autres informations au sujet de l'autonomie de l'apprenant qui suit une formation professionnelle à distance ?

Enq : Alors, d'autres informations que toutes les personnes, oui une seule que ça soit en enseignement à distance ou pas on va prendre le cas du CNED quand même eh, que tout le monde peut apprendre aujourd'hui ; Il n'y a pas d'âge pour faire des formations la

formation tout au long de la vie je crois c'est pour ça que je suis au CNED et que j'ai monté des dispositifs là, il suffit simplement de trouver comment faire à apprendre. Et l'avantage qu'est le CNED, c'est qu'on a plusieurs possibilités de faire apprendre aux gens parce qu'on met au niveau de cours et c'est à eux effectivement de faire ressortir leurs capacités à apprendre. Donc oui, je pense qu'il n'y a pas d'âge ; il faut apprendre, j'insiste là-dessus parce que toute personne qui a envie de faire une formation, je pense que c'est très beau de le faire et quel que soit l'âge ; alors des fois, c'est plus difficile parce qu'on a plein de choses à faire mais l'apprentissage et l'enseignement à distance est dans cette autonomie-là là ; apprendre en enseignement à distance, c'est qu'on devient très vite autonome et sans n'est rendu compte au niveau de nos étudiants. Et les professionnels les ont fortement dit ; quand je vais au jury d'examens, on se rend compte que effectivement beaucoup de nos étudiants CNED notamment de troisième année, sont récupérés dans les structures parce qu'ils savent se débrouiller, aller chercher les personnes ressources quand on est tout seul devant son écran et qu'on donne de petites informations, on est capable de se débrouiller dans la vie après.

Obs : Très bien ! Très bien ! Et la dernière question : quel bilan tirez-vous de votre expérience en tant que conceptrice de formations professionnelles à distance ?

Enq : J'ai appris à apprendre. Ça c'est ma conclusion vraiment ; le bilan c'est l'enseignement à distance est un enseignement très riche. Aujourd'hui, on a enfin, trouvé peut-être un moyen de ne plus simplement mettre un enseignant devant des élèves mais utiliser des outils qui permettent un apprentissage beaucoup plus facile, plus ludique aussi. il faut le reconnaître plutôt que de verser des contenus pendant des heures, il faut faire réfléchir les étudiants et c'est une méthode là, je crois que c'est la seule qui peuvent faire. Donc, le bilan pour moi il est très positif du CNED ; On a monté des dispositifs ça fait maintenant 16 ans que j'en monte et j'avoue que je me suis perfectionnée au fur et à mesure de ces formations. Le CAP Esthétique en est un exemple ; on arrive maintenant à jouer entre des dessins des couleurs, différentes formes d'exercices parce qu'il y a typologie qu'on ne peut même pas soupçonner et qui faut utiliser pour qu'on puisse effectivement toucher l'ensemble de nos étudiants parce qu'ils sont très hétérogènes. Donc le bilan pour moi il est très très positif mais apprendre pour apprendre, il faut apprendre autrement.

[ ... ]

Obs : Merci beaucoup !

Enq : A votre disposition !

Obs : Merci beaucoup !

## **Annexe 8: Entretien 2 -Transcription**

### **Entretien avec la conceptrice du BTS Tourisme au CNED Grenoble sur l'autonomie de l'apprenant**

Obs : Bonjour !

Enq : Bonjour!

Obs : Tout d'abord, je voudrais vous remercier de m'avoir accordée cet entretien qui s'effectue dans le cadre de mon stage d'observation au CNED de Grenoble. Je voudrais étudier la place que l'autonomie de l'apprenant occupe dans la conception d'une formation professionnelle. Vous, vous êtes conceptrice...

Enq : J'étais...

Obs : Vous avez été conceptrice de la formation professionnelle du BTS Tourisme

Enq : Oui !

Obs : Et je voudrais vous poser la question suivante : Comment avez-vous procédé pour la conception de cette formation professionnelle ?

Enq : Alors, j'ai procédé à partir d'un texte réglementaire qui s'appelle le référentiel du BTS Tourisme. J'ai eu la chance de participer en fait, à la, ce qu'on appelle la Commission Paritaire Consultative qui sont des Commissions qui regroupent des Inspecteurs, des professeurs, des matières du BTS Tourisme, des professionnels aussi et donc j'ai eu la chance de participer aussi aux réunions préalables à ces référentiels. Donc, j'ai effectivement eu la primeur des informations qui seraient dans le futur BTS et j'ai pu travailler en amont sur les matières, sur l'organisation et l'interaction des matières et sur ce qu'on espérait qu'on attendait d'un technicien supérieur du Tourisme en finalité.

Obs : Eh, selon le guide à l'usage des auteurs, c'est ça le référentiel ?

Enq : Non ! Le guide à l'usage des auteurs c'est un document interne au CNED pour lequel on a donné des consignes de rédaction pédagogique sur la façon d'écrire au CNED à destination à un étudiant à distance. Donc, c'est une autre chose mais c'est vrai que ce guide, si vous voulez, eh va être la structure, l'ossature du cours sur lequel le professeur va s'appuyer ; ensuite il va insérer dans ses cours les notions, les savoirs, les compétences à acquérir mais il aura cette structure en tête de façon à ce que l'étudiant à distance puisse réagir et puisse apprendre seul, en autonomie.

Obs : Ah d'accord. Eh j'ai une question par rapport à ce guide. J'ai lu un peu le guide d'auteur et il est évoqué qu'une étude au préalable devrait être menée pour la conception ; Quel est son objectif ? Selon le guide, il faut définir l'environnement de la formation, le public visé, l'objectif général de la formation, la stratégie pédagogique et les supports. Mais, qui met en place cette étude ?

Enq : C'est informel. C'est vrai que c'est écrit de façon très structurée peut - être dans le guide, dans le cahier de charges auteur

Obs : J'ai suivi le guide

Enq : Voilà, mais c'est vrai que ça s'est fait de façon informelle. Il se trouve que dans BTS Tourisme, il y avait donc, déjà un antécédent du BTS Tourisme existé avant le nouveau BTS Tourisme ; la responsable pédagogique précédente avait déjà travaillé aussi sur la façon de rédiger pour le CNED donc les auteurs qui ont rédigé pour le nouveau BTS Tourisme étaient déjà quand même bien formés à la façon de rédiger pour le CNED à

chaque séquence, activité, avec des objectifs de cours etc. Donc effectivement dans l'urgence en plus de ce BTS, parce qu'il lui a fallu mettre en place très rapidement en septembre 2012, donc, on a mis à peine un an pour le faire eh dans l'urgence de ce BTS il n'y a pas eu vraiment une étude de faits mais par contre effectivement on a rappelé aux auteurs qu'il fallait bien prendre en compte l'environnement et le fait que l'étudiant est à distance et effectivement on a sélectionné des gens qui avait déjà travaillé pour le CNED, qui connaissaient très bien cette charte, séquence- activité donc qui rentraient dans la charte assez facilement. Mais effectivement idéalement, on rencontre les auteurs, on leur explique qu'écrire un cours pour un étudiant inscrit à distance n'est pas la même chose qu'écrire un cours universitaire pour la fac ou que d'écrire un cours pour soi quand on va le diffuser en présentiel.

Obs : D'accord. Eh est-ce que vous voulez nous dire un peu sur la macro scénarisation et la micro scénarisation ?

Enq : Alors, c'est des concepts effectivement qui sont

Obs : ça fait partie de ce guide de la phase de la conception

Obs : Tout à fait.

[ ... ]

Enq : Donc c'est vraiment détaillé

Obs : structuré

Obs : structuré le module d'un cours de façon assez fine, de façon à ce que ensuite nous responsables pédagogiques en puisse vérifier que tous les objectifs, l'objectif général en tout cas l'objectif déterminé ont bien été atteints. Et c'est pour ça aussi qu'en début du cours on met une grille pour l'étudiant [...] et l'étudiant peut cocher effectivement les objectifs qu'il souhaitait atteindre au début du cours et si les a atteint en fin.

Obs : D'accord. J'ai vu un peu, oui.

Obs : Ensuite, après la conception les contenus devront être validés et puis mis en forme. Qui met en place cette phase et selon quels critères ?

Enq : Moi, je parle de mon expérience, mais peut-être ça a évolué dans le temps, il faudrait avoir avec les nouveaux responsables pédagogiques, moi en fait comme je viens du secteur du Tourisme, je peux me permettre de valider l'intégralité des cours sauf *le Tourisme et Territoire*, c'est quand même des cours d'histoire-géographie avec des notions un petit peu complexes parfois donc là, je demande à un valideur, un prof expert de faire la validation pédagogique du cours. Mais en général, oui, c'est le responsable de formation qui va se recevoir le contenu de la part du rédacteur et qui effectivement va faire une première lecture pour voir si l'auteur a bien répondu aux objectifs, si c'est compréhensible, si il a respecté la charte, si ce n'est pas d'un niveau trop élevé ou au contraire pas assez élevé par rapport au niveau BTS, donc voilà, c'est la responsable de formation qui fait ce premier travail en tout cas de validation pédagogique. Ensuite, il y a une validation technique, une mise à page qui est faite par le bureau de l'édition donc là, on va vérifier effectivement que niveau titres sont bons, qu'il ne manque pas une séquence dans le sommaire, alors qu'il existe dans le corps du texte etc. et puis ensuite ça va descendre en PAO pour un travail plus d'édition, on va dire du cours.

Obs : D'accord. Eh dans cette phase je voudrais savoir si l'autonomie de l'apprenant constitue un critère pour la mise en place.

Enq : Oui, bien sûr, bien sûr. On essaie de se mettre en place ; alors c'est difficile parce que c'est à la fois, on est experts de la formation et à la fois, il faut qu'on se mette à la place de quelqu'un qui ne connaît absolument rien du secteur, puisque les gens qui arrivent en BTS Tourisme à part les voyages en général, ils ne connaissent pas vraiment le secteur

du Tourisme en particulier. Donc c'est vrai qu'on a un regard d'expert pour être sûrs qu'effectivement les données, qui sont à l'intérieur, sont bonnes mais en même temps, on a un regard de, j'allais dire on se met un peu en retrait, on se dit est-ce que là il va comprendre la notion si il vient d'un secteur complètement autre, aussi il est sorti du Bac et connaitre absolument rien du secteur du Tourisme. Donc on a effectivement ce double regard et c'est très important qu'on se pose la question : *est-ce que l'apprenant va bien entrer dans le cours avec son petit niveau ?*

Obs : Est-ce qu'il y a une grille pour mettre en place ?

Enq : Alors, personnellement j'en ai pas moi, je l'ai fait de façon assez intuitive mais je ne crois pas que ça existe, il faudrait le demander aux nouveaux RF, je ne crois pas que ça existe ; la chose aussi qui pouvait être faite à l'époque de l'ancienne équipe, c'est qu'on donnait le cours à quelqu'un qui ne connaissait pas du tout le secteur, qui était complètement novice par rapport au BTS. On lui donnait le cours et on lui demandait : *est-ce que tu comprends ? Est-ce qu'il y a des choses qui t'interpellent ? Est-ce qu'il y a des choses qui mériteraient peut-être d'être plus explicitées ? Est-ce qu'il y a des termes techniques qui n'ont pas définition ?* etc. Donc ça se faisait aussi ah, de donner en validation

Obs : Et aujourd'hui ?

Enq : Alors, aujourd'hui sans vouloir vexer qui que ce soit, on n'a plus de budget de validation ; donc, c'est un petit peu complexe de pouvoir faire ça.

Enq : Ah, c'est une question de budget

Enq : Oui.

Obs : D'accord.

Enq : On limite au maximum les expériences à ce niveau-là.

Obs : J'ai compris. Oui. Eh ensuite eh je voudrais poser une autre question par rapport à la stratégie pédagogique qui se met en place pour cette formation pour le BTS Tourisme. J'ai lu qu'il y a deux types : l'appropriation par la découverte et l'appropriation par les savoirs. Vous, pour vous pour le BTS Tourisme quel est le type retenu ?

Enq : Je crois qu'on a mixé un peu les deux façons de faire, en fait. On a laissé la liberté pédagogique aux auteurs effectivement de faire un cours inductif ou un cours au contraire où on va expliquer d'abord, on va donner des définitions et ensuite on va faire des études de cas ou des cas pratiques ; on a laissé cette liberté ce qui fait un peu un mixe au sein des cours à ce niveau-là.

Obs : D'accord. Eh, l'appropriation par la découverte est-ce que vous voulez nous donner un exemple ?

Enq : Alors, c'est un petit peu compliqué

Obs : ou par les savoirs parce que

Enq : J'ai pris vraiment les cours de BTS en tête vu que je suis passée par une animation pédagogique sur quatre formations mais il faudrait que je recherche, mais en gros si tu veux l'appropriation par la découverte c'est par exemple donner un exemple dans le secteur du Tourisme de ce qui se fait par exemple.

Obs : C'est un point de départ

Enq : Voilà, voilà et puis ensuite on va découper le cours en fonction de cet exemple là et l'appropriation par les savoirs, alors il y a différentes choses au niveau du BTS Tourisme ehh, peut-être plus dans quel cours on avait ça ? Je crois peut-être plus dans le cours de droit où on va commencer par leur énoncer vraiment les règles de droit, l'organisation juridique etc. et après on va faire XXX Il faut qu'ils sachent un petit peu commencer à

organiser, après on leur fait une étude de cas en reprenant à chaque fois les références des règles de droit pour qu'ils comprennent qu'effectivement c'est l'application.

Obs : D'accord. J'ai compris. Mais la plupart des fois c'est une combinaison de deux types de stratégies

Enq : au sein d'un cours tu vas avoir les deux possibilités

Obs : Parce que là l'appropriation par la découverte me rappelle les nouvelles pédagogies actives

Enq : Tout à fait

Obs : où l'apprenant est l'acteur de son apprentissage, il est autonome c'est tout à fait ça.

Enq : C'est très intéressant parce que en présentiel, c'est bien donné, c'est classique mais pour les formations professionnelles à distance je trouve que c'est très intéressant

Enq : Ce n'est pas facile quand on est devant son écran

Obs : Et pas facile de mettre en place des formations

Enq : de faire le lien entre ce qui existe dans le secteur du Tourisme et puis ce qui est dans le cours. Et un moment on se dit comment je vais transposer et je vais imaginer effectivement à ce que c'est cette compétence ou que ce que c'est ce travail qu'on demande de faire ou à ce que c'est que cette situation professionnelle.

Obs : D'accord. Eh une autre question : Qu'est-ce qu'un apprenant autonome selon vous ?

Enq : Pour moi c'est quelqu'un qui va arriver à construire ses savoirs et ses compétences à l'aide des outils qu'on va mettre à sa disposition. J'allais pas dire seul parce que il n'est pas seul dans la formation, il peut avoir recours au tutorat, il peut avoir recours aux professionnels de stage pour leur poser de questions, il n'est pas seul mais c'est comment dire, c'est en puisant en lui-même la compétence de lier justement tous les savoirs et de faire le rapport avec ce qu'il a dans le cours et puis ce qu'il va avoir au niveau professionnel et puis ce qu'il va analyser au cours d'un documentaire sur le secteur etc., pour moi c'est ça réellement l'autonomie. Ce n'est pas uniquement apprendre tout seul.

Obs : Eh les nouveaux apprenants en BTS Tourisme sont-ils autonomes ?

Enq : Je suis assez surprise oui, de leur autonomie. Je suis assez surprise parce que c'est vrai qu'on a mis en place pas mal des services eh pour les aider et en fait ils en consomment très peu et on a des résultats parfois assez surprenants sur les matières qui sont quand même assez complexes. Donc on se dit que effectivement de tout façon, nos apprenants à distance en général effectivement, ont déjà quand même un minimum d'autonomie et d'organisation personnelle de mis en place ; ils savent qu'il va falloir qui se débrouillent quand même par eux-mêmes, donc ils ont quand même un minimum d'autonomie de travail mais, c'est vrai qu'on est assez surpris par leur capacité à travailler en autonomie alors que dans d'autres BTS, on sent vraiment qu'il y a besoin toujours de se raccrocher à quelque chose, de poser des questions, de se rassurer sur le fait que mais est-ce que c'est bien la bonne information que vous m'aviez donné dans le cours,

Obs : et pourquoi cette...

Ens : Je ne sais pas

Obs : c'est une question d'âge, c'est une question de sexe, par exemple les hommes ou les femmes

Enq : Je n'ai pas trop analysé ça en fait parce que c'est vrai qu'on n'a pas le temps mais...

Obs : C'est par votre intuition, et si vous avez ressenti cela, parce que j'avais une discussion avec les autres responsables ici par rapport à l'autonomie et elles m'ont dit que les femmes parfois ont besoin d'être plus rassurées...

Enq : rassurées peut-être oui

Obs : que les hommes

Enq : Regardez après les formations qui sont plus masculines, c'est vrai qu'en Tourisme c'est une formation qui est quand même d'anglais beaucoup plus féminine que masculine ; regardez des formations peut-être industrielles que je gère moi aussi, mais il y a une question d'âge évident ; quand on a des formations type CAP il est évident que l'autonomie au début elle a du mal à se mettre en place, j'imagine parce que c'est vrai que c'est des gens beaucoup plus jeunes qui n'ont pas forcément l'habitude justement de travailler donc seuls ; mais en BTS en général, on n'a pas trop de soucis à ce niveau-là.

Obs : Vous pensez qu'à l'école, au collège au lycée l'autonomie n'est pas très très développée alors en présentiel ?

Enq : Non malheureusement ; sur le BTS peut être que ça vient un peu mieux ;

[...]

Obs : Mais vous pensez que l'autonomie est une question personnelle ou une question de l'organisation du cours de l'école de

Enq : Je n'ai pas vraiment réfléchi ; je pense que c'est une question d'éducation aussi, un peu trop couverte, bordée la génération actuelle et que du coup

Obs : encadrée

Enq : encadrée et que du coup maintenant, on a un peu du mal à les sortir de cela ; ils attendent en fait, ils attendent beaucoup de l'adulte, l'adulte répond alors du coup bah, c'est facile, en gros c'est plus une question de génération je pense.

Obs : Ensuite je voudrais vous demander si vous avez d'autres informations générales au sujet de l'autonomie de l'apprenant de m'apporter, toujours dans ces formations professionnelles à distance.

Enq : Des informations. On a eu à l'époque des formations justement par notre école d'ingénierie pédagogique donc que ... à Poitiers on a eu des formations justement sur la scénarisation et sur l'aspect mis en activité et pour que l'étudiant apprenne plus facilement seul mais des informations, j'avoue là moi, je, comme j'ai basculé, je vous dis côté animation, j'ai un peu délaissé cette partie-là ; je pense les RFIP [Responsables Formation Ingénieurs Pédagogiques] ont peut-être effectivement plus d'informations à ce niveau-là.

Obs : D'accord ! Et la dernière question, quel bilan tirez-vous de votre expérience en tant que conceptrice des formations professionnelles à distance?

Enq : Alors, un bilan très positif pour moi, parce que c'est vrai que j'ai énormément appris ; j'avoue que j'ai une chance extraordinaire de pouvoir tout faire de façon assez autonome mais aussi aidée par le chef de service de l'époque..... qui m'a donné à la fois les moyens mais aussi qui m'a donné des idées sur le scénario pédagogique, qui m'a aussi proposé de développer des choses un petit peu atypiques qui n'existaient pas dans la formation, notamment le logiciel ... à distance avec une possibilité de se connecter et de s'entraîner toute seule ; aussi il y a un exemple d'autonomie mais bon qui n'est pas les langues, qui est en sujet mais c'est vrai qui est un exemple de mise en place d'autonomie sur l'apprentissage d'un logiciel informatique qui est intéressant ; pour moi c'est une expérience qui est très positive ; après peut-être que c'est si j'avais à refaire une formation, maintenant qu'elle est en place, maintenant que je vois un peu comment ça se passe, maintenant aussi que j'ai évolué sur d'autres plateformes de formations avec d'autres outils, peut-être que je ferais différemment mais non, je suis assez satisfaite ; je suis assez contente quand même d'avoir mis en place BTS Tourisme.

Obs : D'accord. Je vous remercie.

Enq : Merci !



## Annexe 9: Entretien 3 -Transcription

### Entretien avec la conceptrice et tutrice des langues au CNED Grenoble sur l'autonomie de l'apprenant

Obs : Bonjour ! Je voudrais vous remercier de bien vouloir m'accorder cet entretien. Euh avant de commencer, je voudrais dire que dans le cadre de mon stage d'observation, je veux étudier (aussi) l'autonomie en apprentissage de langues étrangères à distance. C'est pour cela que je vous pose ces questions...Merci.

Aujourd'hui, vous êtes responsable de plusieurs formations professionnelles à l'Institut de Grenoble. Mais euh avant, vous avez été conceptrice de cours de langues en ligne et tutrice. *Est-ce que vous voulez nous parler de votre parcours dans la conception et dans le tutorat ?*

Enq : Oui.

Enq. Très bien. Donc, de 2005 à 2014, pendant 9 ans, j'étais responsable de formation mais avec euh une responsabilité de toutes les langues de l'Institut de Grenoble et donc je m'occupais du pilotage de la conception avec une équipe de rédacteurs et également du suivi de parcours de nos inscrits pour ce qui concerne les langues. Donc, depuis un an, je m'occupe uniquement du côté parcours et j'ai laissé tomber la partie conception mais bon, je connais bien la conception pour les langues et également le suivi des langues pour l'avoir fait pendant 9 ans. Donc. Voilà. Donc pendant cette période, de 2005 à 2014 euh j'ai piloté plusieurs rédactions. Essentiellement pour l'anglais, parce que c'est ma discipline d'origine. Ah je suis professeure certifiée d'anglais depuis 2002... euh donc ça m'intéressait aussi de faire même du tutorat, plutôt que toujours recruter quelqu'un d'autre pour faire cette tâche. Euh, donc, pendant cette période, j'ai également assuré une permanence de tutorat pour l'anglais, tous les lundis après-midis, pendant toute l'année scolaire. Ça m'a permis de voir de très près les difficultés des élèves, les besoins des élèves, et puis tout simplement de répondre aux questions des élèves sur les cours, et ainsi de mieux connaître les cours que j'ai gérés.

Obs : Merci. Euh ensuite, je veux vous poser quelques questions plus spécifiques par rapport à la conception de modules de langues ; je sais qu'euh, votre équipe pédagogique est chargée pour la conception et la rédaction de cours de langues. C'est ici à l'Institut de Grenoble. Euh, ma question repose sur le fait que vous avez respecté le Cadre Européen Commun de référence pour les langues pour la conception des cours.

Enq : Oui.

Obs : Euh les cours sont basés sur le Cadre Européen.

Enq : Oui.

Obs : Là-dessus, je voudrais vous poser une question. *Est-ce que vous avez modifié ou fait des réadaptations car les cours de langues sont proposés à distance.* Ce n'est pas des cours de langues qui se font en présentiel. *Est-ce qu'il y a des modifications, des réadaptations ?*

Enq : Oui. Bon ! D'abord concernant le Cadre Européen, j'ai eu la chance d'être formée donc en 2002 euh à l'IUFM. Euh donc on a pris connaissance de l'importance du Cadre, c'était d'actualité, ah à cette époque-là. Donc, quand je suis arrivée au CNED, c'était très frais dans ma tête euh tout ce que j'avais appris sur le Cadre Européen. Et puis en même temps au CNED on a voulu intégré ces principes dans les cours. C'est-à-dire qu'on a pris conscience de l'importance de travailler toutes les compétences donc, l'expression orale et par écrit, la compréhension de l'oral et de l'écrit, et puis l'interaction donc la communication, donc les cinq compétences qui sont détaillées dans le Cadre. Euh nous

avons essayé pour les nouvelles rédactions, parce que c'était euh je dirais trop tard... pour revenir sur un cours existant et faire toutes les modifications, mais pour les nouvelles rédactions, on a toujours essayé de mettre en pratique les principes du Cadre, c'est-à-dire de travailler les 5 compétences et de suivre l'esprit du cadre.. Donc toujours dans un esprit d'évaluation positive et comment dire, la construction des compétences plutôt, par exemple : plutôt que dire qu'il manque ça ou ça c'est insuffisant, on dit toujours vous avez acquis ça, vous savez faire ça, euh sans parler de l'absence d'une connaissance, par exemple. Et puis, donc, la deuxième partie de la question ?

Obs : Eh au début j'ai dit que la conception se fait par l'équipe pédagogique à l'Institut de Grenoble. Mais peut-être ce n'est pas ici **que la conception....**

Enq : **Ah,oui, pour revenir sur ce commentaire.** Oui. J'avais ... Donc, avant mon arrivée et puis, de 2004 donc à 2013 oui, la conception se fait exclusivement à Grenoble, la conception pour les langues. Euh, donc l'ancienne responsable a gardé quelques responsabilités et moi, je me suis occupée du reste pour ce qui est conception. Et depuis l'année dernière avec la nouvelle organisation du CNED ah, ce qui m'a amenée d'ailleurs à devenir responsable du parcours ah, des élèves uniquement ah, la conception se fait à Poitiers qui est notre site spécialiste des langues étrangères.

Obs : Euh. Très bien, merci !

Enq : Et puis, je n'ai pas répondu à la deuxième partie de la question ; la première partie c'était sur le Cadre Européen...

Obs : Oui, *est-ce qu'il y a des modifications et de réadaptations?* Vous m'avez dit que vous, vous respectez, vous êtes dans l'esprit du Cadre.

Enq : On est dans l'esprit du Cadre

Obs : *Est-ce que vous voulez dire davantage par rapport...*

Enq : Non, non, c'est bon.

Obs : Moi, j'ai une autre question... Comme vous avez parlé des cinq compétences...

Enq : Oui

Obs : Eh, étant donné que pour apprendre une langue, il faut bien apprendre la prononciation des voyelles, des consonnes et la grammaire ; *Quelles activités avez-vous prévu pour enseigner une langue à distance, par rapport à la prononciation et à la grammaire ?*

Enq : Alors, par rapport à la...

Obs : Ou autre chose que vous voulez rajouter parce que la prononciation est plus facile à aborder dans un cours face à face, en présentiel, et l'expression et les interactions orales pareil, alors que quand on est à distance, *comment avez-vous pensé à travailler ces compétences ?*

Enq : Alors, il faut bien situer le niveau de nos élèves, ah, dans un contexte, eh, parce que nous on est essentiellement sur le BTS ou on l'était, à l'époque que j'étais chargée de la conception, donc, en BTS, on considère que les élèves ont déjà le Baccalauréat, ils ont déjà plusieurs années de langues scolaires, surtout anglais, ah, il faut le dire, d'anglais scolaire, ou souvent de l'espagnol, d'allemand etc. eh, donc, on n'est pas tellement confrontés aux problèmes de prononciation ou d'apprentissage de langues niveau débutant ; Je pense qu'on n'utilise pas les mêmes techniques, ah, eh, pour rentrer dans un autre niveau alors que pour débutants à distance on utiliserait d'autres eh, pour la prononciation, c'est assez simple, on avait, on a encore un petit peu, eh, des Cds avec des exemples, des modèles de prononciation, eh, par exemple, des chiffres, des dates, des mots qui sont en lien avec la spécialité dans ce cas de BTS, des mots clés, eh, des dialogues, par exemple, alors, quelque chose qui est très difficile pour nos élèves, je vous donne un exemple lié à la prononciation ah, c'est l'intonation, eh, on demande un rendu de devoir souvent à l'oral ; donc, l'élève va exposer quelque chose, ah, comme une situation

d'examen, donc, un document qui l'a découvert, qui l'a préparé et qui doit présenter à ces examinateurs. Alors, un problème qu'on a souvent eu c'est que l'élève va préparer son exposé par écrit et le lire.

Obs : D'accord...

Enq : C'est incompréhensible ! L'intonation, eh, ce n'est pas bien, c'est faux, et les correcteurs ne peuvent pas comprendre ce que l'élève dit, parce que c'est lu.

Obs : D'accord ...

Enq : Eh, les correcteurs nous demandaient souvent mais pourquoi vous ne demandez pas à l'élève de joindre son exposé par écrit pour qu'on puisse comprendre ce qu'il dit à l'oral ; et moi ma réponse c'était toujours, mais non, eh, si vous ne comprenez pas à l'oral, c'est que l'élève a une mauvaise intonation et il ne faut surtout pas faire ça. Donc, là vis-à-vis de ce problème de prononciation, on a insisté sur la consigne de ce devoir de dire à l'élève *vous ne devez en aucun cas lire une préparation écrite, vous devez vous faire guider par vos notes* ; donc du coup, on leur demandait de faire des petits exercices de prise des notes, de préparer seulement les mots clés qui les a eu utilisés pour faire l'exposé ; donc, là, vous voyez, c'est tout un travail sur la consigne, eh, une toute recherche derrière, un travail en collaboration avec les correcteurs pour comprendre ce qui ne va pas.

Obs : D'accord !

Enq : Et aussi, tout un travail sur le référentiel de la formation et de l'examen pour comprendre ce qui est demandé à l'examen. Donc, il faut arriver à réunir, ah, ces trois éléments et les concilier pour proposer un travail utile à l'élève. Et ça c'est uniquement la prononciation.

Obs : D'accord !

Enq :Après comment on aborde la grammaire et les autres aspects de la langue, donc grammaire, vocabulaire, les cinq compétences, l'aspect culture qui est quand même dans le programme, et qui peut être considérée par les élèves comme n'étant très important, parce que pas très instrumenté dans la réussite, eh bien on utilise des professeurs, ah certifiés et agrégés comme les rédacteurs qui sont parfaitement au courant des exigences de l'inspection du système scolaire et des programmes scolaires et on leur demande de l'intégrer tous ces éléments dans un cours spécialement conçu pour la distance.

Obs : *Et ce cours vous le mettez en ligne, sur la plateforme et ils peuvent les élèves, les inscrits, peuvent y accéder depuis chez eux, depuis n'importe quel endroit ?*

Enq : Alors, aujourd'hui, oui, on met les cours en ligne de plus en plus.

Obs : D'accord.

Enq :A l'époque, où j'étais chargée de la conception, on n'avait pas cette possibilité, on n'avait pas le budget, eh, parce que un cours en ligne, c'est peut-être joli graphisme, c'est peut-être un besoin, un fort besoin vidéo, eh, à l'époque on n'avait pas cette possibilité, c'était un cours papier avec un cd audio, avec éventuellement une vidéo en ligne pour accompagner mais rarement, eh, avec, eh, dans la plupart des cas des documents, eh, originaux, je dirais, donc, des documents, articles, des magazines, eh, des journaux,

Obs : Ah des documents authentiques

Enq : Oui, oui maintenant c'est de plus en plus en ligne, donc ça ouvre à des possibilités autres que le papier, eh, je vous donne un exemple ?

Obs : Ah oui ! Bien sûr ! Si vous voulez bien !

Enq : Un exemple ça serait pour la production orale qui semble contradictoire en enseignement à distance Eh, comment c'est possible ? Eh, bien dans un cours papier, on avait donc, dans une séquence, moi, je demandais toujours une production orale, dans une séquence de travail, surtout à la fin, une séquence, parce qu'il y a une certaine progression, eh, déjà on demande une production à la fin, et pas au début d'une séquence et on demande une production orale, si on a entendu de l'oral et si on a fait un travail sur un

travail sur un document qu'on a entendu. Donc, en fin de séquence, on mettait un petit picto[gramme] du cours, donc, une image, d'un microphone, c'était le signal à l'élève qui devait faire une production orale, selon la consigne, alors, ça pouvait être un exposé de type examen, et en ce moment –là, je mettais un modèle pour la correction, pour l'autocorrection, donc, l'élève pouvait comparer sa production au modèle, bon, ce n'est pas parfaitement satisfaisant, parce que on ne peut pas produire quelque chose de pareil,

Obs : Bien sûr, mais

Enq : Il faut être intelligent pour analyser ses propres erreurs, mais avec un travail sur les consignes, on est capable de guider quelqu'un dans une production orale en continu.

Obs : Eh, *qu'est-ce que vous voulez dire avec ce travail sur les consignes ? Comment vous procédez pour faire les apprenants comprendre les consignes, parce que c'est totalement à distance, et il faut être guidés.*

Enq : Oui, alors, en posant des questions sur, soit sur le thème de l'exposé, ah, si on est toujours sur cette idée de présentation à l'oral, donc, soit en posant des questions, eh, à la personne que pensez-vous de telle ou telle chose, ah, quels sont les trois avantages, quels sont les trois inconvénients, d'après ce principe, par exemple, *eh, est-ce que vous pensez qu'à l'avenir, ça va être quelque chose de populaire*, je n'ai pas de thème en tête, donc, c'est

Obs : Non c'est un exemple, c'est compris ; cette communication avec les apprenants ça se fait par téléphone ?

Enq : Non, par écrit.

Obs : Par écrit.

Enq : Tout est dans le cours. Tout est dans le cours. Eh, c'est-à-dire que eh, dans ce type de cours écrit, tout est prévu, pour que l'élève travaille en parfaite autonomie. Il y a un tuteur uniquement, donc, un tuteur du CNED, qui est disponible, soit par téléphone, soit par message électronique

Obs : Mm

Enq : ... qui peut éventuellement avec tel ou tel point, eh, il est réactif, il n'est pas proactif, et il n'est pas censé faire le travail à la place de l'élève ni, eh, accompagner l'élève en direct pour faire un travail. Donc, c'est une question, une réponse.

Obs : D'accord.

Enq : Il n'y a rien d'autre de prévu. Donc, ça c'est pour le papier, bon, c'est un peu laborieux, on peut y arriver avec beaucoup de travail, mais il faut être déterminé, ah, on peut le faire dans la première séquence quand il y a douze séquences de travail, on ne va pas peut-être aller jusqu'au bout.

Obs : *Et vous parlez de BTS Tourisme ou en général ?*

Enq : Par exemple, là j'avais en tête tous les BTS parce que ici à Grenoble, était surtout spécialisé dans le BTS.

Obs : D'accord !

Enq : Si vous voulez faire la même chose en ligne, eh, bah, vous voyez tout de suite qu'en un clic on peut s'enregistrer ou recommencer sans enregistrement, un autre clic on peut s'écouter. Donc, l'ergonomie des outils c'est parfait, pour un travail à l'oral si on est toujours sur le même exemple ; le travail préparatoire peut se faire de plusieurs manières; on a beaucoup de possibilités de typologie d'exercices, des textes à trous, ou on peut simplement cliquer sur son choix dans une liste déroulante, on peut cliquer sur des vrai faux, la correction est très très rapide ; donc on ne perd pas de temps, eh, à faire un travail préparatoire à un exposé oral ; donc on n'a pas la pression de se fatiguer ; Eh, c'est plutôt agréable d'avoir tout en accès rapide, eh, on peut écouter des modèles oraux, beaucoup plus facilement que sortir son cd, trouver la bonne piste, l'écouter, comparer avec son

propre enregistrement, donc, moi, j'imagine que un cours en ligne, pour cet exemple-là, c'est un avantage.

Obs : D'accord. Une dernière question par rapport aux compétences ; [pour] les interactions orales, *quel est votre avis par rapport à cette compétence que l'on ne peut pas travailler à distance ? Qu'en pensez-vous ?*

Enq : Oui

Obs : Oui, c'est encore plus difficile que la production orale, eh, parce qu'on est censés entendre ce que dit l'autre et réagir en conséquence, voilà, donc, c'est une difficulté supplémentaire ; deux choses :

Premièrement, donner des exemples d'interaction et je reviendrai là-dessus, eh, deuxièmement, eh fournir, l'autre moitié de la conversation ; eh, ce qui veut dire qu'il faut commencer, recommencer et recommencer ; si je dis, par exemple, *comment vas-tu ?* Et l'autre répond : *pas très bien aujourd'hui !* et tu as déjà dit : *tant mieux !* Ce n'était pas la bonne réplique, donc, qu'il faut recommencer une fois qu'on a entendu l'autre ; Donc, c'est encore plus laborieux que l'exemple de la production simple. On ne sait pas où on va. Mais, on a fait, on a fait des modèles, des modèles de l'autre moitié de la conversation, et il faut construire un dialogue avec l'autre en fonction de ce qui est déjà préenregistré.

Obs : Très bien !

Enq : Et donc, pour revenir sur le premier exemple, donc, de modèle, dans les nouveaux programmes BTS qui sont sortis en 2008, on demande aux élèves, aux candidats qui passent les épreuves, de travailler sur un document authentique. C'est-à-dire une vidéo ou un enregistrement, par exemple d'une émission de radio ou d'une vraie conversation, eh, donc, de natifs, ah, donc, ce n'est pas une, il ne s'agit en aucun cas d'un enregistrement d'un document travaillé. Il faut vraiment un document authentique ; Vous avez typiquement des extraits d'information, de petits reportages sur tel ou tel sujet, sujet général, mais, en lien, par exemple, avec le BTS concerné.

Obs : D'accord !

Enq : Donc, en BTS Industriel souvent, c'était une voiture ; en BTS Santé Social ça pouvait être un petit reportage sur l'alimentation tiers monde, par exemple ; voilà ;

Obs : D'accord !

Enq : Donc, assez général, mais quand même un peu ciblé. Alors, ce que nous avons fait pour ça, c'est que nous avons enregistré pour nos élèves des improvisations, donc des dialogues avec au moins trois personnes où on avait un scénario pré-écrit mais pas le texte ; Donc, des trois personnes, des comédiens qui sont venus improviser un dialogue ; ils devaient utiliser tous les mots d'une liste de vocabulaire qu'il fallait caser dans la conversation et on savait la direction générale de la conversation mais après c'était improvisé ; et ensuite, à partir de l'enregistrement eh, c'est moi, en fait, j'ai retranscrit ce qui a été dit pour que les élèves aient une transcription du dialogue, mais c'était un dialogue authentique ; Donc, c'était une nouvelle façon de concevoir l'enregistrement audio.

Obs : Très créatif, je trouve ;

Enq : Très créatif !

Obs : Très bon ! Nous avons déjà abordé quelques spécificités de formation à distance.

Enq : Oui !

Obs : Une des spécificités de formation à distance est l'absence physique du professeur ; *Selon vous, il y a d'autres spécificités en fonction de vos cours, la conception du cours ; Est-ce qu'il y a d'autres spécificités ?*

Enq : Oui !

Obs : On passe à une autre dimension de l'enseignement à distance.

Enq : Mais l'absence du professeur, je tiens à dire que, je toujours demandais à mes professeurs d'écrire le cours eh, d'écrire des lignes, des mots des phrases des cours qui devaient être la voix du professeur.

Obs : C'est très intéressant !

Enq : Oui. Il fallait que le professeur soit présent, par sa façon de rédiger le cours ; donc, mais, bon, l'absence aussi dans l'organisation ça c'est une chose qui faut vraiment en prendre en compte à distance, c'est que les élèves sont seuls pour organiser le temps qui passe. Eh, la façon de prendre des notes, d'avancer dans une séquence, qu'est-ce qu'il faut retenir, eh, qu'est-ce qu'il faut apprendre de façon active et par active je veux dire qu'il faut pouvoir réutiliser quelque chose, qu'est-ce qu'il faut comprendre de façon passive, par passive, je veux dire il faut comprendre pour avancer mais on n'a pas besoin de ressortir telle ou telle chose à l'examen ; donc, faire le tri, savoir s'il faut apprendre par cœur ou pas, toutes ces choses qu'un professeur peut dire tout simplement pendant le cours parce qu'on lève la main eh bien les élèves, ils sont perdus, souvent, pour ces choses –là d'où le tutorat ; Très important ; Et puis, bon, il y a plein d'autres choses, les devoirs, em, ça c'est très spécifique em quand on fait un devoir au CNED, on est seuls, on ne peut pas choper sa copie et dire à celui qui est assis à côté, *tu as eu combien ?*

Obs : mm

Enq : pour tourner au derrière et dire au camarade *tu as eu combien ?* Alors, on reçoit sa copie, il y a une note qui est parfois sévère, en début d'année parce que on n'a pas mesuré la difficulté, on n'a pas compris, eh, ce qu'il fallait faire, il y a aussi du hors-sujet à distance

Obs : D'accord !

Enq : em, et puis c'est terrible pour l'élève d'être seul, quand il reçoit une mauvaise note ;

Obs : D'accord. Voilà donc, il y a les devoirs, a, et puis bah, il n'y en a pas beaucoup dans l'année et c'est un moment difficile à distance ;

[...]

Obs : D'accord. Merci. Par rapport à cette dimension de l'enseignement à distance, je voulais vous poser la question sur les aides ; *Quelles aides , quelle typologie d'aide, de soutien, avez-vous prévu dans les formations en langues ici, au CNED pour aider les apprenants à réussir?*

Enq : Eh, pas dans le cours, même, si j'ai bien compris ;

Obs : eh, en général,

Enq : En général, il y a d'abord, tout un travail fait dans le cours, em, pour rédiger un cours qui est prévu à distance ; et puis, autour de ça, il y a donc le tutorat téléphonique très important pour les langues justement pour la prononciation mais très peu utilisé

Obs : de la part des inscrits

Enq : des apprenants, oui, mais c'est prévu, c'est très important de le prévoir eh, et également un tutorat électronique donc par message écrit, eh, qui permet aux élèves de poser la question donc principalement sur les devoirs, sur l'organisation de l'examen et sur l'organisation du travail pour progresser. C'est principalement ces questions –là donc il faut un tutorat eh, puis, il n'y a pas vraiment d'autre aide eh, le devoir est censé être une aide pour progresser mais aussi un moment d'évaluation eh, mais bon, avec une évaluation ça aide à savoir , à connaître ses points faibles et à connaître les points à travailler eh puis, aussi il ne faut pas oublier pour savoir ce qu'on sait, ce qu'on est capable de faire et sur quoi construire pour s'améliorer parce que ils ont déjà des compétences à améliorer.

Obs : D'accord. Eh on va passer à la question de l'autonomie en général ; *Selon vous, qu'est-ce qu'un apprenant autonome ?*

Enq : Pour moi, c'est quelqu'un qui a déjà un parcours scolaire suffisant eh, pour réussir à la gestion et dans l'organisation et dans la progression, l'acquisition des savoirs tout seul.

C'est-à-dire que à partir de, on va dire la troisième mais surtout au lycée, on rentre dans une phase d'apprentissage où on est capable de faire un pas en arrière de mettre un peu de distance entre les connaissances telles qu'elles sont présentées et soi-même, et faire une analyse, une synthèse, un travail autre que simple questions-réponses par exemple ; et pour moi, eh, être autonome, c'est être passé par là ; et donc, quelqu'un qui sort du lycée avec le baccalauréat pour moi est déjà prêt à faire un travail autonome que ce soit à distance ou à l'université ou à n'importe quelle autre éducation supérieure, quel que soit son choix ; donc, pour moi c'est la base ; après la mise en pratique ce serait une bonne organisation, un goût pour le travail, passer un peu de temps à lire des consignes eh, et vouloir réussir parce que si on n'est pas dans la bonne voie, si on ne souhaite pas aller jusqu'au bout, être autonome me semble contradictoire.

Obs : Tout à fait ; il faut une forte motivation, mais je pense qu'à partir du moment où on choisit notre projet, notre formation professionnelle, nous sommes déjà très motivés. Je pense que ça va aider à mener bien la formation ; *Vous pensez qu'il y a d'autres aspects ?*

Enq : Il faut une forte motivation eh malheureusement, malheureusement, je veux dire malheureusement, la formation à distance fait rêver ; On rêve de changer de métier, on rêve d'une meilleure vie on peut laisser aller, on peut imaginer comment ce serait avec tel ou tel diplôme dans sa vie ; la formation à distance ça fait rêver parce que c'est ouvert à tous, il suffit de payer et on peut, on peut vraiment concrétiser un projet professionnel ; Ceux qui ne sont motivés qu'au début, ne réussissent pas ; Donc, la motivation c'est oui, c'est centrale, c'est très important ; mais ce n'est pas que la motivation qui permet l'autonomie : c'est aussi ce que je disais avant c'est qu'il y a des bases

Obs : De bonnes bases

Enq : de bonnes bases d'autonomie, et puis c'est quand même aussi ce qu'on donne nous au CNED, ce que leur donne pour leur permettre de travailler à distance : il y a des bons cours à distance, il y en a des mauvais ;

Obs : D'accord. *Est-ce que vous voulez donner un exemple de mauvais cours à distance ?* Vous parlez plutôt des formations professionnelles pas des cours des langues vivantes en général.

Obs : Eh bien, ça peut être dans les langues ou dans n'importe quel cours, il y a des étapes essentielles, parce qu'on a déjà parlé par exemple, des compétences en langues bon, il faut les travailler mais bon, mis à part l'aspect *contenu pur de la langue*, ça peut s'appliquer à n'importe quel cours ; il y a quand même une structure appliquée en cours pour permettre à l'élève d'avancer en autonomie ; c'est-à-dire que il faut une autocorrection si il veut savoir lui-même, s'il veut connaître les réponses aux exercices, il faut une autocorrection facile d'accès donc, moi par exemple j'avais repéré les autocorrections par un bord de page grisé pour que l'élève puisse facilement aller chercher la bonne page ; il faut bien numéroter les exercices, pas d'erreurs sinon, on n'arrive pas aller se corriger eh, il faut une progression dans une séquence que ce soit la langue ou autre discipline eh on ne peut pas poser la question la plus difficile au début et la plus simple à la fin bon ; ça peut sembler évident, mais il faut avoir en tête une progression à l'exercice dans une activité d'une séquence dans un module, dans une année scolaire.

Obs : Tout à fait.

Enq : ça c'est un travail de scénarisation qui se fait en amont ; il faut réfléchir, il faut connaître les prérequis, eh il faut savoir ce que les élèves savent en rentrant dans la formation ce qu'il faut connaître à la fin donc, il faut bien un programme et intégrer tout ce qui est demandé dans ce cours –là .

Obs : *Est-ce qu'il y a un test de positionnement au début de la formation ?*

Enq : Non, il n'y en a pas ; il pourrait y avoir, par exemple pour un cours de langues classique général de culture générale eh, il y en a au CNED pour ce genre de cours de

langues pas exemple ; il y a un test simple de positionnement ah ; ça me fait penser à propos, moi j'en ai fait un ; c'était, on nous a commandé des tests de positionnement ; il fallait les sortir en un mois ; ce qui est très très court au CNED pour une conception ; Et donc, j'ai fait le pari de concevoir un test de positionnement basé sur le Cadre Européen. C'est à dire que j'ai repris des phrases des descripteurs, je pense que ça s'appelle par exemple, je sais écrire une carte postale à un ami, une carte de quelques lignes pour dire que je passe de bonnes vacances ; C'était un descripteur de ce type de niveau, donc on est dans le niveau A2 voilà ; et après la ligne suivante c'était, *je sais écrire une courte lettre pour remercier une bonne amie pour un séjour chez elle* et puis j'ajoute quelques détails et je construisais mon test de positionnement comme ça et donc l'élève, le futur élève du CNED il n'avait qu'à cocher le niveau que lui il sentait qu'il avait ; et je trouve que c'est assez juste on sait de quoi on est capable et on sait où ça s'arrête parce que la ligne suivante c'était *je sais rédiger un contrat pour mon entreprise en langue étrangère* ; on sait quand on ne peut pas faire ça ;

Et donc, chaque candidat a coché son niveau et donc, c'était un test en ligne et derrière on mettait un système de calcul qui donnait un nombre de points et qui dirigeait l'élève vers tel ou tel cours ; et le grand avantage de ce test c'est que c'était le même test donc en français pour toutes les langues ; Parce que au lieu de dire anglais on disait *je sais écrire en italien telle ou telle chose ou je peux comprendre en allemand telle ou telle chose* ; c'était le Cadre, on changeait juste la langue dont on parlait et le test convenait à tous et ça m'a permis de sortir le test de positionnement très rapidement ;

Obs : D'accord.

Enq : Donc, pour revenir au cours, pour la structure d'un cours pour permettre l'autonomie, il ne faut pas oublier donc la préface, qui donne une description du cours, qui met l'élève dans le bain du cours, qui explique ce qu'il y a dans l'examen, ce qu'il y a dans le cours, comment on doit travailler les outils externes, les dictionnaires, des liens, des liens des sites eh, ce qui est sympa aussi, c'est un petit mot personnel du rédacteur donc, je faisais toujours rédiger un petit mot à la main et on mettait l'image de ses encouragements dans la préface eh, plein de petites choses comme ça pour que l'élève se sente pas seul face à un manuel scolaire, mais accompagné par un vrai professeur qui a conçu le cours pour lui.

Obs : Vous pensez que les inscrits du CNED lisent toutes les informations parce que pendant mon stage ici j'ai vu que l'élève a à sa disposition toutes les informations nécessaires pour suivre sa formation ; Mais est-ce qu'ils lisent toutes les informations ? *Est-ce que vous avez des indices ?*

Enq : Non, ils ne lisent pas

Obs : par rapport aux messages, c'est dans les forums ; vous pensez que

Enq : Je pense que depuis qu'on a tous internet, les élèves lisent de moins en moins ; parce qu'il y a un phénomène de clic, de saut, d'un endroit en endroit eh qui vraiment c'est un frein à la lecture posée d'une information ; Donc, à l'époque où on avait un cours papier avec une préface, la préface c'était peu, mais c'était la seule source d'information ; donc ils s'accrochaient un peu à ça ; maintenant que l'on a plusieurs sources d'informations donc provenant du CNED déjà donc, peut-être toujours une préface et aussi plein d'informations sur le site mais bon également à l'extérieur du CNED donc, il suffit de taper la question que vous vous posez dans Google, et puis vous avez des milliers des réponses à trier ; depuis qu'on a toutes ces possibilités \_là, plus on a, moins on trouve ; parce qu'on veut trouver vite et si on ne trouve pas vite, on change d'endroit ; je pense qu'il y a ce phénomène-là, donc, on lit moins et on lit plus vite ; si on ne trouve pas immédiatement, on change ; donc là, ça réduit les capacités d'autonomie parce qu'on a une possibilité de



chercher seuls et on est perdus dans ce qu'on trouve ; là on a recours au tuteur eh pour dire bah, donner-moi la réponse alors que la réponse y est ; donc,

Obs : Ils ont déjà la réponse mais ils ne savent pas

Enq : Ils ne savent pas trouver

Obs : Ils ne savent pas trouver parce que ils ne lisent pas ; *Et est-ce que les inscrits ont-ils recours souvent dans les forums ?*

Enq : Oui !

Obs : *Est-ce qu'ils postent des messages souvent quand ils ont des difficultés ?*

Enq : Oui, alors, s'est lié au profil de l'élève ; il y a des élèves qui ne posent jamais des questions

Obs : même si ils ont des questions

Enq : Oui même si ils ont des questions, ils ne vont pas oser poser la question au professeur ou ils vont attendre que quelqu'un d'autre pose la question ; comme ça ils auront la réponse ou ils vont aller chercher dans les informations, c'est là qu'ils vont trouver parce que les informations sont présentes ; on connaît nos élèves , on connaît leur profil divers, on sait, on sait qui ils sont, donc tout y est normalement sauf en cas d'oubli ou erreur mais tout y est ; donc certains élèves vont trouver ; d'autres veulent l'être pris par la main et donc ils vont poser parfois des questions très légitimes pas de problème, un petit détail supplémentaire, une clarification d'un point, il y a plein de raisons de poser des questions, une question sur le contenu enfin, on a du tutorat c'est pour une raison, c'est parce qu'il y a des questions légitimes et d'autres vont vouloir peut-être par pure paresse vont vouloir poser des questions et avoir une réponse immédiatement ; ça c'est le cas le plus extrême ; je n'ai pas envie de chercher l'information quand je pose la question au tuteur et il a intérêt de me répondre tout de suite même si il a déjà répondu à cette question des dizaines des fois. Voilà.

Obs : Mais, vous en général, vous conseillez les inscrits d'aller lire tous les messages laissés dans les forums parce que parfois il y a des questions qui se posent plusieurs fois...

Enq : Oui !

Obs : Vous, vous n'êtes pas obligée de répondre chaque fois à la même question étant donné que vous avez déjà répondu.

Enq : Oui, alors Il faut avoir un forum très performant eh, pour ça. Normalement, dans un forum, le principe, je rappelle, ah, c'est qu'il y a un modérateur qui est capable de trier le fil, d'arrêter le fil, de déplacer le fil de discussion et de le réunir pour créer des thèmes. Voilà. L'outil qu'on a au CNED avec Moodle ne permet pas de faire ça. Donc, ce n'est pas entièrement la faute des élèves si ils n'ont pas lu les deux cent cinquante-sept questions précédentes qui sont parfois mal intitulées eh, on ne peut pas, on peut comprendre

Obs : Oui. Vous pensez que c'est une question d'ergonomie de la plateforme, de navigation ?

Enq : Oui, eh en tous les cas pour trouver la référence d'une question c'est un problème de conception de la plateforme ; l'outil forum ne permet pas de faire un tri et d'organiser le forum comme un forum traditionnel sur internet, sur ce site internet ; ça c'est la première chose mais bon, ça peut être aussi un problème de paramétrage parce que il suffit d'abonner tous les élèves de force au forum et reçoivent toutes les questions dans la boîte et on a un coup d'œil et puis au fur et à mesure que les jours avancent, ils voient ; Et les professeurs sont abonnés de cette manière-là et eux ils savent, ils savent, il y a deux semaines par exemple, il y avait une question sur tel ou tel sujet, je vais aller retrouver, je vais voir les élèves, si ils étaient abonnés à tous les forums, ils auraient ça, c'est aussi une question de paramétrage, c'est qui veut dire que les responsables de formation donc, les responsables du parcours de l'inscrit, donc, c'est moi la voix actuelle, doivent connaître

toutes les possibilités d'une telle plateforme. Il faut avoir une solide formation derrière pour savoir ce qui est possible.

Obs : D'accord. Un autre aspect de l'autonomie est l'aspect organisationnel. Je voudrais vous poser une autre question : *Si les apprenants font tous les devoirs, s'ils respectent les échéances pour les rendus par rapport aux langues à distance.*

Enq : Oui§

Obs : *Quelle est votre perception par rapport à l'assiduité de l'apprenant qui suit un cours en langues soit en anglais soit en espagnol soit en français ?*

Enq : J'aurais plusieurs choses à dire sur l'assiduité ; premièrement, entre 30 et 40 pour cent des élèves sont assidus c'est-à-dire qu'ils rendent au moins un devoir ; eh, j'ai remarqué qu'en langues, quand on est bons, on a tendance à rendre tous les devoirs parce qu'on a une facilité, on arrive au CNED avec un bon niveau, on a envie d'avoir de bonnes notes pour le livret scolaire ou pour sa propre motivation donc, on fait tous les devoirs mais on ne progresse probablement pas grâce aux cours du CNED ; On garde le même niveau, on maintient ce qu'on sait et on se spécialise éventuellement dans tel ou tel domaine par exemple, on ne connaît pas le vocabulaire du tourisme et à la fin on connaît ce vocabulaire mais on n'a pas vraiment progresser ; donc, même quand on fait tous les devoirs ce n'est pas phénoménal comme...

Obs : *Vous pensez que c'est un défaut des cours en ligne qui ne peuvent pas mettre en pratique le vocabulaire spécial du BTS Tourisme ?*

Enq : Non, je pense qu'ils peuvent mettre en pratique le vocabulaire mais mis à part le vocabulaire on n'apprend pas grand-chose.

Obs : D'accord !

Enq : Malheureusement !

Obs : C'est un vocabulaire spécifique !

Enq : Oui

Obs : par rapport à la formation

Enq : Oui, et on peut réellement espérer que apprendre ça c'est un bon objectif et à réutiliser à l'épreuve ou dans le métier plus tard. Ça c'est vraiment possible on peut envisager ça mais même quelqu'un de très assidu qui fait tous les cours et tous les devoirs et bien la formation à distance ; ce n'est pas l'idéal. C'est presque la pire façon d'apprendre une langue.

Obs : parce qu'il manque cet aspect interactionnel et peut-être il n'y a pas les échanges actifs face à face ; parler, parler la langue ; vous pensez qu'il y a plusieurs aspects qui ne se travaillent pas à distance ?

La pratique de la langue, je veux dire

Enq : Oui ça manque la pratique de la langue, si on veut comparer avec ce qui est la meilleure façon d'apprendre une langue être dans le pays et ne faire que ça, vivre travailler, vivre sa langue, sa nouvelle langue d'apprentissage et bien il manque, il manque tout, il manque l'interaction, il manque des aspects de culture parce que on ne peut qu'on parler brièvement, il manque le travail intensif sur l'expression, sur la compréhension, il manque sûrement le temps nécessaire et puis dernière chose la langue n'est pas du tout prioritaire pour nos élèves donc,

Obs : pour les formations professionnelles.

Enq : Oui, au cœur de la formation professionnelle vous avez toujours une ou deux matières qui sont énormes de coefficient et en termes de besoins, pour la suite, pour le métier, la langue n'est pas très motivante pour avancer, pour obtenir un BTS ou CAP ; Le seul BTS qu'on a ici pour apprendre la langue, c'est donc le BTS Tourisme et le BTS Hôtellerie Restauration ;

Obs : Je sais que pour le BTS Tourisme, l'anglais est obligatoire ;

Enq : Oui et pour le BTS Hôtellerie aussi.

Obs : Tout à fait ; Est-ce facteur de l'assiduité ? Par exemple on est obligés de faire ce cours, il est dans notre cursus, il est obligatoire, il faut...

Enq : C'est obligatoire ; et puis une deuxième langue qu'on peut choisir est obligatoire aussi. Mais il faut choisir une deuxième [langue]

Obs : D'accord !

Enq : Il faut les réussir, donc il y a un coefficient qui a commencé à être important quand il y a des langues. Et puis quand on pense au métier aussi, il va falloir diriger les touristes étrangers ou traiter leur demande, il y a un besoin pour la suite eh en hôtellerie pareil ; là c'est quand même motivant mais je ne sais pas si c'est l'obligation qui motive parce qu'on a d'autres BTS où une langue est obligatoire mais les élèves ils se disent, non, non, je n'ai pas de temps.

Obs : Ah c'est une question de temps peut être...

Enq : Si vous avez 30 heures pour travailler pour le cours du CNED dans la semaine et vous avez un gros gros morceau de technique à assimiler c'est sûr que la langue va

Obs : va se mettre à l'écart.

Enq : va se mettre en bas de la liste des priorités.

Obs : D'accord !

Enq : Oui.

Obs : *Est-ce que vous voulez nous apporter d'autres informations au sujet de l'autonomie de l'apprenant qui suit une formation de langues à distance ?*

Enq : Rien de particulier ; on a traité les cours, la façon de concevoir les cours pour l'autonomie ; qui dit distance, dit autonomie de toute façon.

Obs : Tout à fait, tout à fait.

Enq : C'est indissociable.

Obs : Là-dessus je veux vous demander : *Est-ce que vous pensez que l'autonomie de l'apprenant qui apprend à distance est un présupposé ou l'autonomie peut s'apprendre au fur et à mesure de sa formation ? C'est quelque chose qui est obligatoire en amont ?*

Enq : Ca peut s'apprendre mais il faut anticiper donc, il faut que le CNED anticipe parce que un élève qui n'est pas autonome et qui s'inscrit au CNED, il ne sait pas dans en quoi, il est en train de rentrer. Il ne voit pas qu'il va avoir des problèmes donc nous en tant que spécialistes d'enseignement à distance, il faut prévoir ce type d'élève et on les a, en CAP on les a . On a parlé du BTS Tourisme parce qu'on a voulu parler de la langue mais si on voit, on regarde quelques instants notre cas en CAP où la langue est vraiment un très peu importante, il faut le dire, on a les cas d'élèves très peu autonomes ; donc là il faut mettre en place des documents d'accompagnement et des moments d'accompagnements tels que les classes virtuelles vraiment pour les mettre dans la bonne direction, sinon ils vont à l'échec.

Obs : D'accord.

Enq : Quand on est spécialisés en enseignement à distance, on connaît les difficultés, on les a traités pendant cet entretien, le besoin de bien expliquer clairement et simplement au bon endroit pour que les élèves lisent l'information, tout ce qui concerne l'organisation, les bons exercices pour les élèves pour qu'ils apprennent et pas pour pas qui restent face à une page de texte ; donc une bonne typologie des exercices qui permet à un élève actif d'apprendre les choses mais aussi aux moments où on s'adresse à l'élève, donc je pense vraiment à la classe virtuelle pour avoir, on a déjà parlé hors entretien, de la voix humaine qui apporte un plus à nos élèves.

Obs : D'accord ! Deux dernières questions : *Quel bilan tirez-vous de votre expérience en tant que tutrice des langues et ensuite quel bilan tirez-vous de votre expérience en tant que conceptrice des cours de langues en ligne à distance ?*

Enq : Tutorat d'abord, c'est très riche en renseignements ; bon pour quelqu'un qui travaille au sein du CNED avoir un contact avec les élèves qui ne sont pas là, pour moi c'était nécessaire pour comprendre leurs besoins. Donc, c'est un peu égoïste peut-être comme point de vue mais on ne peut pas avancer, si on ne sait ce qui leur faut. Donc, source des renseignements par excellence, mais aussi la satisfaction de pouvoir aider les élèves en difficulté. Donc, en tant que professeur, c'est quand même le métier, c'est de transmettre ses savoirs à nos élèves, c'est notre mission et donc on peut continuer à rayonner de cette manière par le tutorat. Donc, c'est plutôt satisfaisante une activité, beaucoup de tuteurs le disent. Ensuite pour la conception.

Moi, personnellement j'ai pu mettre en pratique ce que j'ai appris pendant ma formation professeur à l'IUFM presque immédiatement parce que j'ai passé une année en Collèges et ensuite je suis venue au CNED ; j'ai été recrutée un an après et j'ai pu mettre en pratique tous les principes que les inspecteurs et les formateurs nous ont appris. Donc, moi j'étais ravie de pouvoir faire ça, en travaillant avec des professeurs donc, c'est un travail intellectuel très approfondi donc, très satisfaisant aussi, parce qu'on réfléchit sans cesse comment va faire tel ou tel exercice, comment on va apprendre tel ou tel savoir ou compétence donc, c'est extrêmement enrichissant le fait de le faire à distance ça permet de spécialiser ; ce qui veut dire que pour une carrière par exemple, j'ai acquis une certaine compétence et puis spécifiquement pour la conception en ligne ça m'a obligée de mettre à jour mes connaissances techniques sur les TICE ; c'est très important et donc c'est une quête permanente pour comprendre ce qui se passe aujourd'hui, ce qui va se passer demain pour transformer ces outils, un outil utile pour l'apprentissage. Donc c'est un travail intellectuel très très riche.

Enq : Merci beaucoup !

## **Annexe 10: Guide d'entretien pour les conceptrices des formations professionnelles**

### **La conception et l'autonomie dans la formation professionnelle à distance**

1. Vous avez conçu la formation professionnelle CAP Esthétique/BTS Tourisme pour le CNED de Grenoble. Selon Le guide à l'usage des auteurs que le CNED met à votre disposition, une étude devrait être menée au préalable pour définir l'environnement de la formation, le public visé, l'objectif général, la stratégie pédagogique et les supports. Est-ce que vous voulez nous expliquer comment cette étude a été réalisée pour le CAP Esthétique?

2. Une fois l'étude préalable réalisée, suit la phase de conception qui consiste en deux étapes : La « macro-scénarisation » et la « micro-scénarisation ». Est-ce que vous voulez nous expliquer comment la phase de conception se met en place ?

3. Après la conception, les contenus devront être validés et puis mis en forme. Qui met en place cette phase et selon quels critères ?

4. Dans le cahier des charges d'auteur, il est évoqué la stratégie pédagogique que le concepteur devra donner à la formation. Il y a deux types qui sont évoqués dans le cahier des charges: l'appropriation par la découverte et l'appropriation par les savoirs. Est-ce que vous voulez nous expliquer davantage ces deux types et à quoi correspondent-ils ? Vous, quel type de stratégie pédagogique avez-vous donné au CAP Esthétique/BTS Tourisme et pourquoi?

5. Vu qu'une des spécificités des formations à distance est l'absence physique du professeur, pour la conception des contenus des formations, l'autonomie de l'apprenant est bien prise en compte. Quel est votre avis ?

6. Qu'est-ce qu'un apprenant autonome, selon vous ?

7. A partir de quel moment considérez-vous qu'un apprenant qui suit une formation à distance est autonome?

8. Quelles aides sont-elles prévues en CAP Esthétique/BTS Tourisme pour que les apprenants deviennent plus autonomes ?

9. Les apprenants y ont-ils recours souvent ?

10. Quelles activités permettent de développer l'autonomie d'un apprenant dans le cadre de votre formation?

11. Souhaiteriez-vous apporter d'autres informations au sujet de l'autonomie de l'apprenant qui suit une formation professionnelle à distance ?

12. Quel bilan tirez-vous de votre expérience en tant que conceptrice des formations professionnelles à distance ?

## **Annexe 11: Guide d'entretien pour la conceptrice et tutrice des langues**

### **L'autonomie et la formation à distance –cas particulier : les formations en langues**

1. Les modules de langues vivantes sont conçus et rédigés par l'équipe pédagogique du CNED, et sont basés sur le Cadre Européen Commun de Référence pour les langues du Conseil de l'Europe. Est-ce qu'il y a des modifications ou des réadaptations étant donné que parfois, les cours des langues sont liés à des formations spécifiques (BTS Tourisme, Bac Pro Photo) et la plupart des fois distancielles ?
2. Une des spécificités des formations à distance est l'absence physique du professeur. Quelles autres spécificités existent-elles ?
3. Qu'est-ce qu'un apprenant autonome, selon vous ?
4. A partir de quel moment considérez-vous qu'un apprenant qui apprend une langue étrangère à distance est autonome?
5. Quelles aides sont-elles prévues dans les formations en langues du CNED pour que les apprenants deviennent plus autonomes ?
6. Les apprenants y ont-ils recours souvent ?
7. Quelles activités permettent de développer l'autonomie d'un apprenant dans le cadre d'un apprentissage à distance d'une langue étrangère ?
8. Les apprenants respectent-ils les échéances pour les rendus ? Font-ils tous les devoirs ? Quelle est votre perception par rapport à l'assiduité des apprenants ? (Ils perdent leur motivation vite ? Ils abandonnent sans faire un effort ? Ya -t-il d'autres contraintes ne favorisant pas leur apprentissage ? Est-ce parfois manque d'autonomie ?)
9. Souhaiteriez-vous apporter d'autres informations au sujet de l'autonomie de l'apprenant qui suit une formation de langues à distance ?
10. Quel bilan tirez-vous de votre expérience en tant que tutrice de langues ?
11. Quel bilan tirez-vous de votre expérience en tant que conceptrice des cours de langues en ligne ?

## Annexe 12: Questionnaire - Résultats

Q1 : Vous suivez une formation au BTS Tourisme avec le CNED. La langue obligatoire de votre formation est l'anglais. Quelle est la 2e langue que vous avez choisie ?

	Effectifs	%
Espagnol	51	71,8%
Italien	12	16,9%
Allemand	8	11,3%
Sans réponse		
Total	71	100,0%

Q2 : Avant votre inscription au BTS tourisme, connaissiez-vous votre niveau en anglais selon le cadre européen commun de références (CECR) ?

	Effectifs	%
Oui	34	47,9%
Non	37	52,1%
Sans réponse		
Total	71	100,0%

Q3 : Quel était votre niveau en anglais ?

	Effectifs	%
A1	1	1,4%
A2	5	7,0%
B1	13	18,3%
B2	13	18,3%
C1	2	2,8%
Sans réponse	37	52,1%
Total	71	100,0%

Q4 : Chacun d'entre nous a une façon d'apprendre qui lui réussit mieux. Connaissez-vous votre façon d'apprendre une langue étrangère ?

	Effectifs	%
Interagir et communiquer	49	69,1%
Ecouter et prendre des notes	9	12,7%
Lire des documents et répondre aux questions	5	7,0%
Autre	4	5,6%
Ne sait pas	4	5,6%
Sans réponse		
Total	71	100,0%



Q5 : "Autre". Merci de préciser.

4 répondants :

1. Faire des exercices de grammaire sur des fiches vocabulaires précises et structurées.
2. Je chante en anglais, regarde des films sous titrés mais en anglais, des interviews en anglais.. Même des jeux vidéo ! C'est très pratique. (Exemple les sims, avec des mots et verbes du quotidien). C'est comme ça que j'apprends ! Mais j'avoue avoir des facilités en anglais, donc... :)
3. Lire et écrire
4. Voyager

Q6 : Dans la rubrique Le CNED vous accompagne et la sous-rubrique Organiser votre formation, des informations et des conseils sont transmis pour vous permettre de vous organiser. Avez-vous consulté cette rubrique et les documents ?

	Effectifs	%
Oui, complètement	32	45,1%
Oui, en partie	24	33,8%
Non	15	21,1%
Sans réponse		
Total	71	100,0%

Q7 : "Oui, complètement". Les conseils vous ont-ils été utiles ?

	Effectifs	%
Oui	26	36,6%
Non	6	8,5%
Sans réponse	39	54,9%
Total	71	100,0%

Q8 : "Non". Pourquoi ? (Conseils non pertinents ? Inadaptés ? ...)

1. Facile à lire mais pour beaucoup de conseils ils sont difficile à mettre en œuvre.
2. J'ai reçu mes cours tardivement et ai dû travailler dans l'urgence
3. Je ne sais pas où est la rubrique!

Q9 : "Oui, en partie". Qu'est-ce qui ne vous a pas donné envie de lire en totalité ?

1. Certains éléments étaient déjà acquis.
2. Cette rubrique est très claire et rapide à survoler et il n'y a pas vraiment besoin d'entrer dans les détails pour comprendre les conseils et en tirer parti.
3. Etant au CNED depuis 13 ans, je n'ai jugé que peu intéressant de la lire en totalité.
4. Je manque de temps.
5. Je n'ai pas le temps, j'ai lu seulement les grandes lignes.
6. Je n'avais pas de réels besoins de conseils pour m'organiser. J'ai été curieuse et j'ai lu en partie cette rubrique.
7. Je sais m'organiser comme il faut, et j'avais déjà effectué ma première année de BTS dans un lycée où l'organisation est meilleure.
8. Je travaille en même temps alors il est difficile de suivre les conseils pour nous organiser. Même si je pense que cette méthodologie est pertinente, elle n'est pas adaptée pour tous les étudiants du CNED.
9. Le manque de temps surtout.
10. Le site du CNED est très mal organisé, les informations sont mal triées, et pas toujours intéressantes. Il est pénible d'y chercher les informations et trop souvent les informations sont décevantes.
11. Le temps
12. Manque de temps et de motivation
13. Pas eu le temps
14. Quand je suis face à trop de texte ou d'infos en même temps, je n'arrive pas à me concentrer ou retenir ce que l'on me dit.
15. trop long

Q10 : "Non". Qu'est-ce qui ne vous a pas donné envie de lire ces documents ?

1. J'ai ma propre façon de fonctionner.
2. J'avoue n'avoir pas estimé que la priorité était de lire ces documents, j'ai préféré être plus assidue sur mes cours.
3. Je n'ai pas eu le temps.
4. Je n'étais pas au courant que cette rubrique existait.
5. Manque de temps
6. Pas besoin de ça pour m'organiser.
7. Pas besoin de les consulter.
8. Un réel manque de temps.

Q11 : Vous travaillez l'anglais

	Effectifs	%
Chaque semaine	42	59,1%
Une à deux fois par mois	19	26,8%
Moins fréquemment	6	8,5%
Sans réponse	4	5,6%
Total	71	100,0%

Q12 : Vous travaillez la deuxième langue choisie

	Effectifs	%
Chaque semaine	28	39,5%
Une à deux fois par mois	22	31,0%
Moins fréquemment	17	23,9%
Sans réponse	4	5,6%
Total	71	100,0%

Q13 : Et à chaque séance de travail de l'anglais, vous consacrez en moyenne

	Effectifs	%
Moins de 2 heures	33	46,5%
De 2 à 4 heures	30	42,3%
De 5 à 7 heures	3	4,2%
Plus de 7 heures	1	1,4%
Sans réponse	4	5,6%
Total	71	100,0%

Q14 : Et à chaque séance de travail de la deuxième langue choisie, vous consacrez en moyenne

	Effectifs	%
Moins de 2 heures	35	49,3%
De 2 à 4 heures	29	40,9%
De 5 à 7 heures	3	4,2%
Plus de 7 heures	1	1,4%
Sans réponse	3	4,2%
Total	71	100,0%

Q15 : Avez-vous consulté le forum libre proposé sur le site dédié dans le cadre de l'apprentissage de l'anglais ou de la deuxième langue choisie ?

	Effectifs	%
Oui	23	32,4%
Non	46	64,8%
Sans réponse	2	2,8%
Total	71	100,0%

#### Q16 : "Oui". Généralement

	Effectifs	%
Vous posez des questions	4	5,6%
Vous répondez aux questions		
Vous participez activement aux échanges		
Vous lisez les échanges	18	25,4%
Sans réponse	49	69,0%
Total	71	100,0%

#### Q17 : "Non". Pourquoi ?

1. Aucune raisons particulière, je n'en ai juste pas eu l'utilité.
2. Car j'ai l'habitude de parler à mes amis anglophones ou hispanophones afin d'améliorer ma maîtrise de ces langues.
3. Car je n'avais aucun problème.
4. Je n'ai pas remarqué cette rubrique.
5. Je ne sais pas.
6. Je ne savais pas que ça existait !
7. Je ne savais pas qu'il existait.
8. Je ne savais pas qu'il existait.
9. Je ne suis pas très forum...
10. Je parle anglais tous les jours, je n'ai pas eu besoin de consulter ce forum.
11. Je travaille avec mes propres moyens.
12. Manque de temps
13. Manque de temps
14. Manque de temps
15. Manque de temps
16. Pareil ; manque de temps.
17. Pas besoin
18. Pas besoin
19. Pas besoin.
20. Pas de besoin spécifique pour les langues.
21. Pas de questions à poser.
22. Pas intéressée, j'ai déjà un bon niveau d'anglais.
23. Pas ressentie le besoin.

Q18 : Avez-vous consulté le forum tutoré proposé sur le site dédié dans le cadre de l'apprentissage de l'anglais ou de la deuxième langue choisie ?

	Effectifs	%
Oui	17	23,9%
Non	51	71,8%
Sans réponse	3	4,2%
Total	71	100,0%

Q19 : "Oui". Généralement

	Effectifs	%
Vous posez des questions	8	11,3%
Vous répondez aux questions		
Vous participez activement aux échanges		
Vous lisez les échanges	9	12,7%
Sans réponse	54	76,1%
Total	71	100,0%

9.

10.

Q20 : "Non". Pourquoi ?

J'ai trouvé l'interface du forum tutoré compliquée.

Je n'ai pas de questions sur le sujet.

je n'ai pas fait attention, défaut de temps.

Je n'ai pas remarqué cette rubrique.

Je ne crois pas connaître ce forum.

Je n'en ai pas ressenti le besoin.

Je ne sais pas.

je ne savais pas que ça existait !

Je n'en ai pas eu besoin .

Je n'en ai pas eu l'occasion.

Je n'en ai pas eu besoin!

Je vais sur ce site uniquement pour avoir les devoirs pour ma LV2. J'ai malheureusement peu de temps,

Je vais donc à l'essentiel.

Manque de temps.

Ne connaît pas le moyen d'accès.

Non plus pour la même raison que la question précédente.

Pas besoin

Pas besoin

Pas besoin.

Pas eu besoin

Pas intéressée. J'ai un bon niveau en langue et ma façon d'apprendre.

Manque de temps

Manque de temps

Pas besoin

Q21 : Avez-vous contacté le tuteur d'anglais ou de la deuxième langue choisie ?

	Effectifs	%
Oui	7	9,9%
Non	62	87,3%
Sans réponse	2	2,8%
Total	71	100,0%

Q22 : "Non". Pourquoi ?

Accès pas clair

Car je n'en voyais pas vraiment le besoin. -

Car je préfère me débrouiller par moi-même en ce qui concerne les langues.

communiquer par Internet n'est pas facile et pour apprendre une langue c'est encore moins évident

Pas besoin

Manque de temps

Je n'ai pas de questions sur le sujet.

Je n'ai pas rencontré de difficultés dans ces deux langues, donc je n'ai pas eu besoin de faire appel à un tuteur.

Je n'avais pas vraiment éprouvé de difficulté à la compréhension des devoirs.

je ne n'ai pas ressenti le besoin

Je ne sais pas.

Je n'en ai pas eu besoin

Je n'en ai pas eu besoin

je n'en ai pas eu besoin.

Je n'en ai pas ressenti le besoin

Je n'en ai pas ressenti le besoin.

Je n'en suis pas ressentie je besoin.

Le contact des professeurs est plus difficile quand on est en non scolaire

Les notes étaient bonnes et je n'avais pas besoin d'aide.

Où est la rubrique?

Parce que j'en n'avais pas besoin

Parce que je ne rencontre pas trop de difficulté

Parce qu'on ne m'a JAMAIS dit que j'avais un tuteur en italien!

Pas besoin

Pas besoin

Pas besoin

Pas besoin

Pas besoin.

Pas de besoin

Pas de besoin pour le moment.

Pas de question particulière

Pas de questions à poser

Pas eu besoin

Pas ressenti le besoin pour l'anglais - Trop "larguée" pour l'allemand

Q23 : Dans le cadre de cette formation d'anglais en BTS Tourisme, estimez-vous disposer de toutes les ressources et aides nécessaires pour bien gérer votre apprentissage de la langue étrangère à distance ?

	Effectifs	%
Oui, totalement	27	38,0%
Oui, en partie	27	38,0%
Non	13	18,3%
Sans réponse	4	5,6%
Total	71	100,0%

Q24 : "Oui, en partie" ou "Non". Qu'est-ce qui vous a le plus manqué ?

1. Ce qu'il manque je pense est une pratique de l'oral (enregistrements à faire soi-même). Le faire seul avec les enregistrements de cours n'est pas suffisant pour acquérir une prononciation correcte de certaines expressions.
2. Conversation en anglais.
3. De pouvoir avoir de vrais échanges oraux et donc m'entraîner.
4. Des leçons audio, et parler l'anglais, communiqué devant un prof.
5. Du temps pour s'y consacrer, des cours plus avancés dans la communication.
6. Je n'ai pas vraiment utilisé les documents, donc ne pas compter ma réponse!
7. Je ne pense pas qu'il soit efficace d'apprendre une langue avec un livre, même si il est accompagné de fichiers audio.
8. La communication orale, la pratique bien que j'essaye de le faire de mon côté.
9. La pratique avec quelqu'un.
10. L'apprentissage physique, les conseils et avis d'une tierce personne
11. Le détail des délais d'envoi des devoirs, un soutien tout court en fait !
12. le fait de parler la langue.
13. Le temps
14. L'échange, la communication, l'interaction avec une vraie personne, qui est pour moi, la plus importante des ressources pour apprendre une langue.
15. L'échange, le dialogue.
16. Les échanges dans le cadre de la formation.
17. Les échanges directs
18. Les règles de grammaire devraient être mises plus en évidences dans les livres fournis et les textes à lire devrait être disponibles en audio ; ça serait très pratique pour la prononciation.
19. L'interaction entre deux ou plusieurs personnes. C'est une langue vivante et il n'y a qu'en communiquant qu'on apprend correctement.
20. L'interaction orale
21. L'interaction. Bien que certains contrôles soient oraux, il n'y a aucune interaction au cours de la formation alors que le jour de l'examen nous somme en interaction avec l'examineur.
22. Manque d'activités en ligne.
23. Manque de temps également mais c'est dû à ma situation familiale et non au CNED.
24. Parler.
25. Pas d'oral, l'écrit c'est bien mais il faudrait beaucoup plus de notions à l'oral, notamment pour se familiariser avec l'accent.

26. Plus de phrases types pour les conversations professionnelles.
27. Pour les exercices écrits et la compréhension de l'oral, les cours sont bien faits et les activités variées. Les plus gros soucis est l'impossibilité de s'entraîner à l'oral en interaction vu qu'on travaille seul...le fait de ne pas pouvoir dialoguer limite notre capacité à être spontané dans nos réponses, et il est difficile de s'améliorer à l'oral. C'est vraiment gênant surtout que l'épreuve finale est un oral !
28. Pour moi, aucun cours ni aucun document ne peut parfaitement former un élève à parler une langue étrangère, je trouve que le système d'apprentissage des langues étrangères en France est mal fait depuis le collège. La meilleure solution reste de compléter l'apprentissage des cours par des séjours linguistiques à l'étranger, c'est le seul moyen d'apprendre parfaitement et aisément une langue.
29. Pouvoir pratiquer en présence d'un professeur.
30. Un vrai échange dans la langue est plus bénéfique (pour moi) que d'écouter un texte et de parler dans un micro.

Q25 : D'après votre expérience, quels sont les avantages de l'apprentissage d'une langue étrangère à distance ?

1. Aller à son rythme.
2. Apprendre à être autonome..
3. Apprendre à son rythme.
4. Apprendre à son rythme.
5. Apprendre à son rythme et à sa manière.
6. Apprendre la langue à son rythme.
7. Aucun
8. Aucun à part le fait de gérer soi-même son apprentissage.
9. Aucun n'avantage et je dirais même inutile.
10. Aucun avantage, c'est tout aussi inefficace qu'un cours à l'école.
11. Aucune
12. Autonomie et avancée à notre rythme.
13. Avancer à son rythme.
14. Avancez à son rythme, ce qui n'était pas mon cas en classe.
15. De pouvoir aller à son rythme.
16. Étudier à distance permet de prendre du recul par rapport à une personne qui étudie dans un cadre conventionnel. - Pouvoir voyager librement et sans contrainte de temps joue aussi beaucoup et encourage davantage l'élève du CNED à s'améliorer sans compter sur les autres.



17. Évoluer à son rythme.
18. Il faut déjà un certain niveau - Pas d'avantage particulier.
19. Il n'y en a pas vraiment. Etudier seul une langue étrangère reste assez compliqué.
20. Je n'y vois pas vraiment d'avantages...
21. La compréhension
22. La possibilité d'apprendre une langue qui n'est pas proposée habituellement dans le système scolaire normal.
23. La possibilité d'entrer sur le pays en connaissant la langue ou du moins les rudiments.
24. L'autonomie
25. Le fait de pouvoir travailler à son rythme.
26. Le temps de comprendre, de rechercher et de ne pas avoir un programme ennuyeux imposé comme à l'école.
27. Le temps que l'on y consacre par exemple plus long si on a des difficultés à comprendre la notion ou plus court si on l'assimile plus vite la gestion de son temps donc.
28. Liberté d'organisation, choix des méthodes.
29. Nous pouvons y consacrer le temps que nous voulons et revenir autant de fois que nécessaire sur les cours, exercices et autres.
30. On gère son temps comme on veut (ou peut).
31. On peut prendre notre temps, on a tous les outils à disposition, sans aucune pression.
32. On peut prendre son temps pour comprendre et s'appuyer sur d'autres documents
  
33. On progresse à notre rythme, les cours de rattrapages sont très utiles pour ceux qui n'ont pas le niveau et les cours sont bien structurés. Pas d'horaires. Compatible avec un travail à mi-temps.
34. Peu d'avantages à mon goût.
35. Plus de temps
36. Pour les débutants: échapper aux moqueries des autres en cas de mauvaises prononciations des mots qui peuvent vous réduire au silence - plusieurs outils pédagogiques à votre disposition - sans contraintes des horaires.
  
37. Pour moi, il n'y en a pas.
  
38. Pouvoir la travailler quand on est vraiment motivé, et donc plus efficace.
39. Pratiquer une autre langue - Pouvoir parler, discuter avec des personnes parlant des Langues étrangères.
40. Prendre bien le temps de tout analyser pour les cours et les exercices.
41. Prendre son temps.
42. Travail avec plusieurs outils (livre, logiciel informatique, téléphone, skype).  
- Possibilité de se tromper sans moquerie de qui que ce soit (ce qui n'est pas toujours le cas dans une classe). - Travailler à son rythme. Bien qu'il y ait des devoirs à rendre (et c'est normal), pas de corvées de travail personnel à faire pour le lendemain. - -

**Q26 : Et quels sont les inconvénients de l'apprentissage d'une langue étrangère à distance ?**

1. Apprendre seul une langue étrangère est très difficile, accorder du temps en plus des vrais cours c'est vraiment compliqué. L'envie devient également dissoute, alors que j'adore ma 2ème langue.
2. Aucun entraînement ou d'échange à l'oral.

3. Aucune interaction, la langue n'est pas vivante.
4. De ne pas pouvoir communiquer entre élèves.
5. Devoir gérer son temps et sa motivation.
6. Difficile de poser des questions, le sujet des cours est long et demande un suivi personnalisé.
7. Il faut bien s'organiser et se bloquer des créneaux horaires pour l'apprentissage de la langue étrangère en question. Pas de professeur "sous la main" lorsque l'on a une question de grammaire ou autre. Pas d'échange en face à face possible, ce qui est selon moi le plus problématique, la base pour apprendre une langue c'est l'échange justement.
8. Il faut se motiver à la travailler régulièrement. Certaines personnes n'arrivent pas à se mettre au travail seul. Il leur faut un cadre. - S'exprimer à l'oral en étant seul... ce n'est pas évident. Un tuteur ou professeur est nécessaire pour le travail oral et ainsi gagner une certaine fluidité.
9. Il n'y a pas d'interaction directe.
10. Inefficace.
11. Interaction.
12. L'absence d'un professeur en cas de besoin d'aide.
13. Le fait d'apprendre seul, et loin du pays dont on apprend la langue rend la chose plus difficile je trouve.
14. Le fait de ne pas avoir de contact direct avec un professeur.
15. Le manque de communication orale avec un vrai interlocuteur.
16. Le manque de conversation en anglais justement c'est à 80% de l'écrit alors que l'oral tient lui aussi un rôle très important dans l'apprentissage d'une langue.
17. Le manque de pratique orale.
18. Le manque de pratique, impossibilité de perfectionner la prononciation.
19. Le manque d'échange et de contact.
20. Le manque d'échange réel avec un professeur!
21. Le manque d'échanges oraux.
22. le manque d'interaction orale
23. Le manque d'interaction, le manque de communication orale qui me semble essentielle à la préparation de l'examen final. La pratique d'une manière générale.
24. Le manque d'interactivité.
25. L'impossibilité de converser et de se faire reprendre directement par un natif.
26. Manque d'interaction, plus difficile d'écouter de l'anglais dans un cadre authentique...
27. Manque d'interactions, d'écoute et de pratique de la langue.
28. Moins d'interactivité, on parle moins, du coup difficile d'améliorer l'accent.
29. Moins d'aides.
30. Moins de communication face à face.
31. Ne l'interagir comme dans une classe.
32. Ne pas avoir de conseils par un prof comme à l'école.
33. Ne pas avoir de pratique directe de la langue (conversation orale).
34. Ne pas pouvoir communiquer facilement en langue étrangère avec d'autres personnes.
35. Ne pas pouvoir échanger en direct et de manière régulière avec quelqu'un pour améliorer sa prononciation, la fluidité et la spontanéité du langage.
36. On n'en peut pas pratiquer parce qu'on est tous seul!! C'est dur!!

37. On ne pas parler la langue, lorsqu'on ne comprend pas quelque chose, ce qui arrive fréquemment, c'est fatigant de joindre à tuteur à distance. Je préfère que l'on m'explique en face à face.
38. On ne pratique pas la langue dans un échange spontané.
39. Pas de disponibilité du CNED, j'ai envoyé plusieurs mails jamais de réponse, j'ai donc abandonné !
40. Pas d'échange, difficulté pour corriger son accent ou fautes de prononciation.
41. Pas d'échanges oraux.
42. Pas d'immersion dans la langue - Pas de conversation.
43. Pas d'inconvénient sauf peut-être au commencement lorsque l'on cherche la prononciation d'un mot.  
Mais on trouve l'information facilement sur Internet.
44. Pas d'interaction avec un professeur d'anglais en face à face.
45. Peu de conseils/d'aide
46. Une langue vivante porte bien son nom "vivante" c'est-à-dire qu'il faut communiquer et interagir, ce qui n'est pas le cas avec le CNED.
47. Aucun avantage et je dirais même inutile.

Q27 : Vous êtes ...

	Effectifs	%
Un homme	11	15,5%
Une femme	59	83,1%
Sans réponse	1	1,4%
Total	71	100,0%

Q28 : Quelle est votre année de naissance ?

Effectif total	71
Répondants	69
Maximum	48 ans
Minimum	18 ans

Q29 : Quelle est votre nationalité ?

	Effectifs	%
Française	67	94,4%
Autre nationalité	3	4,2%
Sans réponse	1	1,4%
Total	71	100,0%

Q30 : Vous suivez une formation BTS Tourisme

	Effectifs	%
Première année	39	55,7%
Deuxième année	30	42,9%
Compléments d'enseignement langues	1	1,4%
Sans réponse	1	
Total	71	100,0%

## Annexe 13: Questionnaire

Dans le cadre d'un mémoire de master, le CNED m'autorise à vous solliciter. Merci de prendre un instant pour répondre à quelques questions sur le thème de l'apprentissage d'une langue étrangère à distance. Vos réponses demeureront strictement anonymes. Par avance, je vous remercie de votre participation.

### Les langues que vous avez choisies

Q1 - Vous suivez une formation au BTS Tourisme avec le CNED. La langue obligatoire de votre formation est l'anglais. Quelle est la deuxième langue que vous avez choisie?

- Espagnol
- Italien
- Allemand

Q2 - Avant votre inscription au BTS tourisme, connaissiez-vous votre niveau en anglais selon le cadre européen commun de références (CECR) ?

Oui / Non

Q3 - Si « Oui ». Quel était votre niveau en anglais ?

A1  A2  B1  B2  C1

### S'organiser pour apprendre

Q4 - Chacun d'entre nous a une façon d'apprendre qui lui réussit mieux. Connaissez-vous votre façon d'apprendre une langue étrangère?

- Interagir et communiquer
- Ecouter et prendre des notes
- Lire des documents et répondre aux questions
- Autre

Q5- Si « autre » - Merci de préciser :.....

- Ne sait pas

Q6 – Dans la rubrique *Le CNED vous accompagne* et la sous-rubrique *Organiser votre formation*, des informations et des conseils sont transmis pour vous permettre de vous organiser. Avez-vous consulté cette rubrique et les documents ?

- Oui, complètement

Q7 – « Oui, complètement ». Les conseils vous ont-ils été utiles ?

- Oui
- Non
- Oui, en partie

Q8 – « Oui, en partie ». Qu'est-ce qui ne vous a pas donné envie de lire en totalité ?

- Non

Q9 – « Non ». Qu'est-ce qui ne vous a pas donné envie de lire ces documents ?

### La gestion du temps

Q10 – Vous travaillez l'anglais

- Chaque semaine
- Une à deux fois par mois
- Moins fréquemment

Q11 - Vous travaillez la deuxième langue choisie

- Chaque semaine
- Une à deux fois par mois
- Moins fréquemment

Q12 - Et à chaque séance de travail de l'anglais, vous consacrez en moyenne :

- Moins de 2 heures
- De 2 à 4 heures
- De 5 à 7 heures
- Plus de 7 heures

Q13 – Et à chaque séance de travail de la deuxième langue choisie, vous consacrez en moyenne :

- Moins de 2 heures
- De 2 à 4 heures
- De 5 à 7 heures
- Plus de 7 heures

### Les échanges

Q14 – Avez-vous consulté le forum libre proposé sur le site dédié dans le cadre de l'apprentissage de l'anglais ou de la deuxième langue choisie ?

- Oui
- Non

Q15 - « Oui ». Généralement

- Vous posez des questions
- Vous répondez aux questions
- Vous participez activement aux échanges
- Vous lisez les échanges

Q16- « Non ». Pourquoi ?

Q17 – Avez-vous consulté le forum tutoré proposé sur le site dédié dans le cadre de l'apprentissage de l'anglais ou de la deuxième langue choisie ?

- Oui
- Non

Q18 - « Oui ». Généralement

- Vous posez des questions
- Vous répondez aux questions
- Vous participez activement aux échanges
- Vous lisez les échanges

Q19 - « Non ». Pourquoi ?

Q20 – Avez-vous contacté le tuteur d'anglais ou de la deuxième langue choisie ?

- Oui
- Non

Q21- « Non ». Pourquoi ?

### **En conclusion, apprendre une langue étrangère**

Q22 – Dans le cadre de cette formation d'anglais en BTS Tourisme, estimez-vous disposez de toutes les ressources et aides nécessaires pour bien gérer votre apprentissage de la langue étrangère à distance ?

- Oui, totalement
- Oui, en partie
- Non

Q23 – « Oui, en partie ». Qu'est-ce qui vous a le plus manqué ?

Q24 – « Non ». Qu'est-ce qui vous a le plus manqué ?

Q25 – D’après votre expérience, quels sont les avantages de l’apprentissage d’une langue étrangère à distance ?

Q26 – Et quels sont les inconvénients de l’apprentissage d’une langue étrangère à distance ?

### Informations générales

Q27 – Vous êtes :

- Un homme
- Une femme

Q28 – Quelle est votre année de naissance ?

Q29 – Quelle est votre nationalité ?

- Française
- Autre nationalité

Q30 – Vous suivez une formation en BTS Tourisme.

- Première année
- Deuxième année
- Complément d’enseignement langues



## Table des matières

Remerciements .....	3
Sommaire .....	5
Introduction .....	6
CHAPITRE 1. PRESENTATION DE L'ORGANISME D'ACCUEIL.....	8
1.1. Le Centre National de l'Enseignement à Distance .....	8
1.2. Le CNED à l'International –Mission de coopération .....	8
1.3. Présentation du site de Grenoble .....	9
1.3.1. Les formations.....	9
1.3.2. L'organisation .....	10
1.4. Le CAP Esthétique .....	11
1.5. Le BTS Tourisme .....	12
1.6. La place des Langues Vivantes Etrangères (LVE) .....	13
1.7. Analyse du contexte de l'observation.....	14
1.7.1. Le projet du CNED de GRENOBLE.....	14
CHAPITRE 2. CADRE THEORIQUE .....	18
2.1. La Formation à Distance (FAD) : Qu'est-ce que c'est ?.....	18
2.2. Scénario pédagogique : Définition .....	19
2.3. Structure d'un cours du CNED.....	20
2.3.1. Macro scénarisation .....	20
2.3.2. Micro scénarisation .....	22
2.4. L'autonomie : Définition.....	25
CHAPITRE 3. METHODOLOGIE DE RECHERCHE.....	29
3.1. Le recueil de données .....	29
3.1.1. CAP Esthétique: Messages dans les forums .....	30
3.1.2. Les entretiens .....	32
3.1.3. Baromètre du CAP Esthétique .....	32
3.1.4. Les bulletins de notes d'anglais des inscrits du CAP Esthétique.....	32
3.1.5. Questionnaire .....	33
3.1.6. Messages via messagerie privée concernant les quatre langues proposées au BTS Tourisme. ....	33
3.2. Le CAP Esthétique .....	34
3.2.1. Aides mises en ligne pour aider l'apprenant à mieux s'organiser dans la formation.....	34
3.2.2. Analyse de données.....	36
3.2.2.1. Compétence organisationnelle, informationnelle et sociale .....	36
3.3. Le BTS Tourisme .....	38
3.3.1. Aides mises en ligne pour aider l'apprenant à mieux s'organiser dans la formation.....	38
3.3.2. Analyse de données.....	38
3.3.2.1. Compétence organisationnelle, informationnelle et sociale .....	38
3.4. L'autonomie : un présupposé ou un objectif ?.....	40
3.5. L'autonomie de l'apprenant dans la FAD.....	41
3.6. Eléments du scénario pédagogique favorisant l'autonomie.....	42
3.7. Autonomie et accompagnement : quelles aides sont proposées à l'apprenant pour développer son autonomie dans une formation à distance? .....	43
Conclusion.....	51
Bibliographie .....	53
Sitographie .....	55
Table des illustrations.....	56
Table des annexes.....	57
Table des matières .....	119



**MOTS-CLÉS : autonomie, autonomisation, scénario d'apprentissage, formation à distance, accompagnement, langues vivantes, tutorat**

## **RÉSUMÉ**

Comment rendre un apprenant qui suit une formation à distance autonome?

Notre recherche s'inscrit dans le domaine de la formation à distance ; plus particulièrement étant menée au CNED de Grenoble, un organisme spécialisé dans l'enseignement à distance, elle cherche à étudier l'autonomisation de l'apprenant à travers le scénario pédagogique spécialement conçu pour la FAD ainsi que si le dispositif d'aide mis à sa disposition favorisant son autonomie. Trois aspects de l'autonomie sont observés : l'aspect organisationnel, informationnel et social.

En outre, l'apprentissage de langues dans un contexte professionnel et à distance, lesquelles constituent une des composantes de deux formations en question fait l'objet de notre recherche.

Notre étude vise également l'amélioration d'outils déjà mis en place favorisant la communication dans une formation à distance.

**KEYWORDS: autonomy, empowerment, learning scenario, distance learning, accompaniment, modern languages, tutoring**

## **ABSTRACT**

How does one make a learner who follows a distance learning programme autonomous?

Our research is based in the field of distance learning; more particularly is being conducted at the CNED (National Center of Distance Learning) of Grenoble, a center specialized in distance teaching. Our research attempts to study the empowerment of learners through the educational scenario specially conceived for the FAD as well as if the provided assistance program helps facilitate their autonomy. Three aspects of autonomy are observed: the organizational, informative and social aspects.

Another object of our research is language learning in a professional and distance context, which constitute one of the components of the two learning programs in question.

Our study aims to improve tools that have already been put in place in order to favor communication in a distance learning program.