

De la formation des salariés à la conception pour le grand public, regards sur les modes d'appropriation des MOOC dans le monde de l'entreprise

Matthieu Cisel, Sonia Huguenin, Jean Conde, Rachel Lafaye

► To cite this version:

Matthieu Cisel, Sonia Huguenin, Jean Conde, Rachel Lafaye. De la formation des salariés à la conception pour le grand public, regards sur les modes d'appropriation des MOOC dans le monde de l'entreprise. Colloque eFormation des adultes et des jeunes adultes 2018, Mar 2018, Lille, France. hal-02523384

HAL Id: hal-02523384

<https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-02523384>

Submitted on 28 Mar 2020

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.

DE LA FORMATION DES SALARIÉS À LA CONCEPTION POUR LE GRAND PUBLIC, REGARDS SUR LES MODES D'APPROPRIATION DES MOOC DANS LE MONDE DE L'ENTREPRISE

Animé par Eric Bruillard

Professeur des Universités à l'Université Paris-Descartes, Laboratoire EDA

Matthieu Cisel

Post-doctorant à l'Université Paris-Descartes, Laboratoire EDA

Sonia Huguenin

Doctorante à l'ENS Paris-Saclay, Laboratoire STEF

Jean Condé

Doctorant à l'ENS Paris-Saclay, Laboratoire STEF

Rachel Lafaye

Doctorante à l'Université de Bourgogne Franche-Comté, Laboratoire CIMEOS

RÉSUMÉ

Issus à l'origine du milieu universitaire, les MOOC ont désormais largement pénétré le monde de l'entreprise, et ce à plusieurs niveaux. Nous abordons trois dimensions de ce phénomène au prisme d'autant de regards théoriques. La première est la formation des salariés. L'absence de cadre réglementaire et les incertitudes qui en découlent ne manquent pas de complexifier l'appropriation des dispositifs, et de générer des inégalités qui sont ici analysées au prisme des capacités. La seconde dimension est celle de la conception, par les entreprises, de ces dispositifs. Par rapport au cadre classique de la formation en ligne, le système d'activité s'en trouve sensiblement modifié, et les contradictions consubstantielles de ces évolutions sont analysées au prisme de la théorie de l'activité. Enfin, se pose la question de la valeur des attestations et des certificats de MOOC sur le marché de l'emploi. Entretiens avec des concepteurs et analyse de dispositifs suggèrent que ceux-ci sont rarement pensés pour valider des acquis, phénomène que nous analysons au prisme de l'approche instrumentale.

MOTS-CLÉS

MOOC, capacités, certificats, approche instrumentale, théorie de l'activité, contradictions, concepteurs

PRÉSENTATION DU SYMPOSIUM

Si l'engouement médiatique pour les MOOC (Papanno, 2012; Bulfin, 2014) semble être en grande partie retombé, ces cours en ligne n'ont pas disparu pour autant de l'écosystème de la formation en ligne. Ils ont en particulier pénétré le monde de la formation continue en entreprise. Néanmoins, compte tenu de leur relative nouveauté et de l'absence de cadre réglementaire strict, les appropriations des MOOC sont toujours l'objet de nombreuses incertitudes.

Sur le plan juridique, l'investissement que leur suivi représente (temporel ou financier), n'est pas encadré. À l'heure actuelle, les MOOC utilisés dans le cadre de la formation professionnelle continue sont pour ainsi dire « hors cadre juridique ». Cette relative absence de cadre soulève de nombreuses questions sur le plan organisationnel. Se pose ensuite la question de la conception des MOOC par les entreprises. Ces dernières cherchent parfois à ouvrir leurs cours au grand public notamment à des fins de communication. Cette évolution des fonctions de la formation en ligne ne va pas sans son lot de tensions et de constructions, consubstantielles des mutations à l'œuvre. Enfin, l'appropriation des MOOC dans le monde de l'entreprise soulève le problème de la perception, sur le marché de l'emploi, des certificats qui en sont issus (Radford, 2015). Les rares enquêtes sur le sujet laissent à penser que les MOOC et leurs certificats payants ou gratuits sont utilisés pour se signaler sur un marché de l'emploi volatile et concurrentiel, dans lequel les compétences sont rapidement obsolètes et demandent à être entretenues, complétées en permanence (Carré, 2005).

Pour traiter de ces questions, nous proposons de croiser trois regards théoriques portés par autant de laboratoires : l'approche par les capacités (Sen, 2000), l'approche instrumentale de Rabardel (1995), et la théorie de l'activité (Engeström, 2001). L'approche par les capacités développée par Sen (2000) semble être une voie heuristique pour analyser les modes d'appropriation à la fois individuels, collectifs, mais également organisationnels des MOOC dans le contexte de la formation professionnelle; nous verrons que le propos peut être généralisé aux formations en ligne en général. Cette approche sera mobilisée pour analyser les difficultés d'appropriation, abordées au prisme d'entretiens avec des utilisateurs et des concepteurs, qui viendront donner un ancrage empirique aux diverses propositions issues de ce travail.

Dans une seconde partie du symposium, nous traiterons du cas particulier des entreprises qui créent des MOOC. Des entretiens avec des concepteurs seront mobilisés pour mettre en évidence, au prisme de la théorie de l'activité (Engeström, 2001), les contradictions portées par ces évolutions de la logique de la formation, entre nouveau et ancien système d'activité, et entre les différents pôles du nouveau système d'activité.

En guise de conclusion, nous mobiliserons l'approche instrumentale (Rabardel, 1995) pour montrer sur la base d'une méthode mixte que la logique instrumentale (Albero, 2010) de ces dispositifs favorise chez les participants l'apparition de schèmes d'utilisation susceptibles de questionner la valeur des attestations de suivi et de certificats délivrés par les MOOC, et par conséquent, des micro-crédits qui y sont parfois associés. Nous nous attacherons à interpréter certains de ces schèmes d'utilisation et l'émergence de diverses formes de catachrèses au prisme d'entretiens avec des concepteurs de cours ainsi qu'au travers de l'analyse d'une centaine de MOOC organisés sur FUN.

Jean Condé, Sonia Huguenin

Aucune loi n'encadre pour le moment l'utilisation de MOOC dans la formation professionnelle continue des salariés. Dès lors, leur avènement dans l'entreprise, qui s'effectue dans un contexte d'individualisation croissante de la formation (Frétigné, 2013; Dubar, 2015; Carré, 2005), soulève des questions sur les plans sociétaux, organisationnels et pédagogiques. Dans quelle mesure l'accès aux MOOC, puis leur suivi, sont-ils administrativement encadrés dans l'entreprise ? Dans quelle mesure les apprentissages sont-ils accompagnés ? Comment les acquis ou les certifications sont-ils reconnus dans l'entreprise ?

Déjà réinvestie à de multiples reprises dans le champ de la formation (Boboc et Metzger, 2015; Subramanian et Zimmermann, 2013; Vero et Sigot, 2017; Lambert et Vero, 2007; Fernagu-Oudet, 2012), l'approche par les capacités (AC) offre un potentiel heuristique permettant d'embrasser ces questionnements impliquant une appréhension multidimensionnelle et pluridisciplinaire du terrain social d'investigation. L'AC invite le chercheur à considérer l'usage des ressources de formation à la lumière de la liberté effective des acteurs d'en tirer un profit qu'ils valorisent. Ainsi, méthodologiquement, la mobilisation de l'AC suppose de se focaliser, non plus uniquement sur les ressources à disposition des individus ou sur les résultats objectivés de l'action de formation (approche par compétences), mais aussi sur les facteurs individuels, sociaux ou organisationnels permettant la conversion de ces ressources en capacités¹. Aussi, notre contribution visera à répondre à la question suivante : dans quelle mesure les utilisations des MOOC en entreprise font-elles l'objet d'un encadrement et/ou d'un accompagnement favorisant ou entravant les capacités vis à vis de leur formation et de leur apprentissage ?

Une première enquête menée auprès d'une vingtaine de décideurs (cadres, RH, responsable de formation) de la formation dans l'entreprise nous amène à proposer une catégorisation des processus d'appropriation et une typologie des logiques d'utilisation des MOOC. Ces processus d'appropriation des MOOC dans l'organisation se distinguent selon la catégorie d'acteurs à l'initiative du suivi du MOOC (salariés, management intermédiaire, équipe de direction). Si nous mettons en lumière les spécificités de chacun de ces processus, nous montrons également qu'ils tendent tous vers la formalisation et la régularisation de pratiques de formation originellement expérientielles et informelles. Enfin, la typologie des logiques d'utilisation permet d'identifier quatre configurations : *par défaut, adaptative, par compétence, capacitante*. Nous montrons que seule la dernière offre aux salariés une possibilité d'extension de leur capacités.

Dans une seconde enquête, nous nous focalisons sur les utilisations de dispositifs de formation numériques spécifiques (formations en ligne de First Finance), par des salariés apprenants, travaillant dans diverses entreprises. En croisant les points de vue de l'équipe pédagogique d'une entreprise, First Finance, de responsables formation, et ceux d'apprenants, nous cherchons à comprendre pourquoi et comment les participants convertissent ou non les ressources de formation mises à leur disposition, en capacités. Parmi les facteurs que nous mettons en évidence, nous nous intéressons aux motifs d'engagement en formation (Carré, 2002), à la charge de travail imposée, ainsi qu'aux relations qu'entretiennent les participants d'une formation travaillant dans une même entreprise.

¹ Cette dernière notion étant définie par Sen comme « l'ensemble des choix possibles, réellement accessibles à un individu donné, indépendamment de l'usage qu'il en fait » (Sen, 1999).

Rachel Lafaye

Les entreprises se lancent depuis plusieurs années dans la création de MOOC à destination des collaborateurs de l'entreprise et/ou du grand public. Les services « formation » et « communication », accompagnés pour certains par une agence de conception, sont à l'origine de tels dispositifs au même titre que des enseignants-chercheurs le sont pour des MOOC universitaires. Les prescripteurs et concepteurs n'étant plus seulement des enseignants ou des formateurs, on peut alors se demander dans quelle mesure l'appropriation des MOOC par les entreprises transforme l'activité de conception de ces dispositifs. Plus largement, quels sont les enjeux d'un développement de ces dispositifs au sein des entreprises ?

Au travers d'entretiens semi-directifs menés auprès de concepteurs de MOOC, nous nous interrogerons sur les spécificités de l'activité de conception de formation dans un contexte d'entreprise. Pour analyser le processus de conception décrit par les personnes interrogées, la théorie de l'activité (Engeström, 2001) sera d'abord utilisée pour définir les éléments qui entrent en compte dans l'activité. Au travers des entretiens, on constate que l'objet de l'activité correspond à un projet d'entreprise qui dépasse la seule formation. En cela, il est important d'observer chacun des pôles de l'activité. L'une des spécificités de notre contexte correspond au fait que la communauté prenant part au projet regroupe un grand nombre d'acteurs. Appartenant à des services aux intérêts différents, ils ont chacun un droit de validation sur la conception et la réalisation des ressources. Au-delà de la division du travail, des processus de collaboration entre services souvent sont mis en œuvre, processus que nous analyserons.

Ensuite, toujours au travers de la théorie de l'activité (Engeström, 2001), nous identifierons les tensions et contradictions ainsi que les évolutions de l'activité de conception. En entreprise, le MOOC n'a pas uniquement un objectif de formation. Il en a également un rôle communicationnel (Wilhelm, 2016). Or, initialement les outils de conception de MOOC utilisés en entreprise sont les mêmes que ceux mobilisés dans un contexte universitaire. Des tensions émergent entre ces outils et les finalités visées, amenant à une évolution de l'activité, entre l'application d'une méthode de conception de MOOC établie, et l'adaptation de celle-ci à chaque contexte particulier. Nous discuterons enfin des tensions qui émergent de la double injonction à d'une part s'adapter aux spécificités de chaque contexte, et à d'autre part maintenir un certain niveau de généricité dans les méthodes et les choix de conception. L'objectif de l'activité varie alors entre répliquabilité et adaptabilité.

LOGIQUES DES CERTIFICATS ET ATTESTATIONS DE MOOC ET DÉTOURNEMENTS D'USAGE

Matthieu Cisel

Dans le contexte de l'utilisation croissante des certificats et attestations de MOOC dans le monde de l'entreprise, notamment au cours des entretiens de recrutement, au moins deux considérations doivent être soulevées. Tout d'abord, ces cours sont caractérisés par une grande hétérogénéité de logiques instrumentales (Albero, 2010), conséquence probable de la relative absence de cadre réglementaire ; dès lors, les certificats n'ont pas toujours vocation à valider des acquis (Kolowich, 2014). Ensuite, il peut être relativement facile d'obtenir l'attestation sans avoir consulté les ressources du cours en amont, ou en les consultant de manière stratégique, de façon à minimiser l'investissement temporel dans la formation (Bruillard, 2017).

Ces considérations soulèvent deux questions qui structureront notre intervention. Tout d'abord, quelles sont les fonctions attribuées par les concepteurs aux certificats de MOOC, et dans quelle

mesure les utilisations qui en sont faites sur le marché de l'emploi par un certain nombre d'apprenants correspondent-ils à des détournements de leur fonction initiale ? Ensuite, dans quelle mesure la structure de ces dispositifs, et en particulier des activités évaluées, favorise-t-elle l'apparition de schèmes d'utilisation relevant de stratégies visant à obtenir le certificat du cours tout en minimisant son investissement temporel ?

Nous proposons de traiter ces deux questions au prisme de l'approche instrumentale (Rabardel, 1995), et plus précisément au travers de la notion de catachrèse. Soixante-dix entretiens semi-directifs ont été réalisés avec d'une part des utilisateurs de MOOC, et d'autre part des concepteurs de MOOC. Dans un premier temps de notre intervention, nous proposons de confronter points de vue d'apprenants et de concepteurs pour mieux caractériser la diversité des fonctions qui sont attribuées aux certificats tant par les uns que par les autres. Nous abordons la question des détournements d'usage au prisme des dissonances qui peuvent exister entre les représentations de ces deux types d'acteurs quant à la fonction du certificat. Rares sont les enseignants qui pensent le certificat de sorte à ce qu'ils valident des acquis. Bien souvent, celui-ci ne vise qu'à maintenir la motivation de l'apprenant jusqu'au terme de la formation. Nous confrontons ces points de vue d'enseignants aux usages qui sont fait des certificats et attestations, comme signal sur le marché de l'emploi.

Nous proposons de poursuivre la réflexion par une étude de la logique instrumentale de 119 MOOC de la plate-forme France Université Numérique, qui s'inscrit dans la lignée des rares analyses de dispositifs publiées dans la littérature scientifique (Jordan, 2015; Toven-Lindsay et al., 2015). Afin de mieux appréhender en quoi les caractéristiques de ces dispositifs peuvent favoriser des catachrèses que nous aurons mises en évidence, nous nous proposons de nous attacher à la logique sous-tendant l'évaluation de ces cours. Pour ce faire, nous avons mis au point un programme collectant automatiquement dans les cours en ligne l'information désirée. Ce logiciel nous a permis de déterminer la nature des évaluations mobilisées pour obtenir le certificat, leur nombre, ainsi que des paramètres comme le nombre de tentatives autorisées pour un exercice donné. Nous constatons que l'ingénierie pédagogique mise en place favorise l'émergence des schèmes d'utilisation qui consistent à maximiser les chances d'obtenir le certificat tout en minimisant l'investissement dans la formation. Nous concluons en mettant en perspective les résultats issus de ces analyses avec le débat toujours vivace sur la reconnaissance des certificats des MOOC, et plus généralement de leurs attestations de réussite, sur le marché de l'emploi.

CONCLUSION PROVISoire

Ce symposium centré sur les MOOC dans le monde de l'entreprise fait le point sur quatre recherches doctorales en cours ou terminées. En croisant analyses de dispositifs, regards de concepteurs et d'apprenants, nous y abordons les problématiques variées que soulèvent la conception, l'intégration de ces cours dans les dispositifs de formation, ou la délivrance de certificats. Ce faisant, nous mettons l'accent sur un acteur largement négligé dans la plupart des travaux réalisés sur les MOOC à l'échelle française comme à l'échelle internationale : le concepteur, qu'il soit le chef de projet, l'enseignant ou le formateur à l'origine des cours. Mieux appréhender les logiques axiologiques et instrumentales sous-tendant ces dispositifs nous amènera à renouveler le regard porté sur des phénomènes généralement abordés au prisme d'enquêtes quantitatives ou d'analyses de traces d'activité. Cette réflexion vise à jeter un éclairage nouveau sur les évolutions récentes du phénomène MOOC en général, et sur leur devenir dans le monde de l'entreprise en particulier.

RÉFÉRENCES

- Albero, B. (2010) De l'idéal au vécu : le dispositif confronté à ses pratiques. Dans B. Albero, N. Poteaux (dir. par). *Enjeux et dilemmes de l'autonomie. Une expérience d'autoformation à l'université. Etude de cas*. Maison des Sciences de l'Homme, pp.67-94.
- Bachelet, R., & Chaker, R. (2017). Toward a Typology of MOOC Activity Patterns. In *European Conference on Massive Open Online Courses* (pp. 134-139). Springer, Cham.
- Boboc, A., & Metzger, J.-L. (2015). Penser la place du numérique dans la formation en entreprise: apports de la notion d'«environnement capacitant ». e-Formation des adultes et des jeunes adultes 2015. Repéré à <http://www.trigone.univ-lille1.fr/eformation2015/preactes/09.pdf>
- Bruillard, É. (2017). MOOC : une forme contemporaine de livres éducatifs. De nouveaux genres à explorer ? *Distances et médiations des savoirs*. (18)
- Bulfin, S., Pangrazio, L., & Selwyn, N. (2014). Making MOOCs : The Construction of a New Digital Higher Education within News Media Discourse. *International Review of Research in Open and Distance Learning*, 15(5), 290–305.
- Carré, P. (2002). *De la motivation à la formation*. L'Harmattan.
- Carré, P. (2005). *L'apprenance - Vers un nouveau rapport au savoir*. Dunod.
- Christensen, G., Steinmetz, A., Alcorn B., Bennett A., Woods D. & Ezekiel J. E. (2013). The MOOC Phenomenon: Who Takes Massive Open Online Courses and Why? SSRN Scholarly Rochester, NY: Social Science Research Network. Repéré à l'adresse : https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2350964
- Cisel, M. (2016). *Utilisations des MOOC: éléments de typologie* (Doctoral dissertation, Université Paris-Saclay).
- Dubar, C. (2015). *La formation professionnelle continue*. 6ème ed. Paris, La découverte.
- Engeström, Y. (2001). Expansive learning at work: Toward an activity theoretical reconceptualization. *Journal of education and work*, 14(1), 133-156.
- Frétygné, C. (2013). *Ce que former les adultes veut dire*. Editions Publibook.
- Jordan, K. (2015). Massive open online course completion rates revisited: Assessment, length and attrition. *The International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 16(3).
- Kolowich, S. (2013). The Professors behind the MOOC Hype. *Chronicle of Higher Education*.
- Lambert, M., & Véro, J. (2010). Formation continue : quelles capacités d'action des salariés ? L'approche par les capacités comme grille de lecture. *Formation emploi*, 98, 55-75.
- Oudet, S. F. (2012). Concevoir des environnements de travail capacitants : l'exemple d'un réseau réciproque d'échanges des savoirs. *Formation emploi. Revue française de sciences sociales*, 119, 7-27.
- Pappano, L. (2012). Massive Open Online Courses Are Multiplying at a Rapid Pace. *The New York Times*. Récupéré à l'adresse

<http://www.nytimes.com/2012/11/04/education/edlife/massive-open-online-courses-are-multiplying-at-a-rapid-pace.html>

- Rabardel, P. (1995). *Les hommes et les technologies: approche cognitive des instruments contemporains*. Armand Colin.
- Radford, A. W., Robles, J., Cataylo, S., Horn, L., Thornton, J., & Whitfield, K. E. (2014). The employer potential of MOOCs: A mixed-methods study of human resource professionals' thinking on MOOCs. *The International Review of Research in Open and Distributed Learning* 15(5).
- Sen, A. (1999). *Development as freedom*. Oxford: Oxford University Press.
- Subramanian, D., & Zimmermann, B. (2013). Training and capabilities in French firms: How work and organisational governance matter. *International Journal of Manpower* 34(4), 326-344.
- Toven-Lindsey, B., Rhoads, R. A., & Lozano, J. B. (2015). Virtually unlimited classrooms: Pedagogical practices in massive open online courses. *The Internet and Higher Education* 24, 1-12.
- Véro, J., & Sigot, J.-C. (2017). Comment les entreprises s'organisent pour mettre les salariés en capacité de se former. *Formation emploi* (137), 73-95.
- Vrillon, E. (2016). Vers une démocratisation de l'enseignement supérieur par les MOOC? Étude de 12 MOOC de France Université Numérique (FUN). Communication présentée au Colloque doctoral international de l'éducation et de la formation, Nantes. Repéré à <http://cren.univ-nantes.fr/colloques-manifestations/colloque-doctoral-international-de-leducation-et-de-la-formation/>
- Wilhelm, C. (2016). Dans le halo des MOOC, la rationalité communicationnelle de la formation 2.0. *Communication & Organisation* (1), 87-100.