

# Formation bureautique : de la tragédie classique à la formation hybride

---

Yves Cinotti

Professeur agrégé d'économie et gestion – Docteur en sciences du tourisme  
Conseiller pédagogique de l'enseignement supérieur  
ÉSPÉ Toulouse Midi-Pyrénées – SFR Apprentissage - Enseignement – Formation

## Résumé

À la suite des travaux Charlier *et al.* (2006), Deschryver *et al.* (2011) ont proposé cinq dimensions d'un dispositif de formation hybride : (1) l'articulation présence-distance, (2) l'accompagnement humain, (3) la médiatisation, (4) la médiation et (5) le degré d'ouverture. Cette étude compare la formation d'étudiants de niveau L2, L3 et M1 aux différents logiciels d'une suite bureautique dans un cadre « classique » (regroupement des étudiants et de l'enseignant dans une unité de temps, de lieu et d'action) et dans un dispositif hybride (séance de lancement en présentiel, formation à distance avec évaluations formatives, séance de soutien en présentiel éventuel). C'est au moyen d'une observation participante, que le formateur met en évidence l'intérêt d'une formation hybride à des savoir-faire opératoires. La formation « classique » correspond exactement aux règles de la tragédie classique énoncée par Boileau (1674, p. 222). De plus, un questionnaire, auquel ont répondu d'étudiants ayant suivi la formation hybride, montre que, hormis une minorité de répondants, le dispositif hybride est apprécié, même s'il demande un investissement en temps plus important. Des propositions concernant la formation à l'utilisation d'un logiciel sont avancées.

## Mots clés

Dispositif hybride – formation universitaire – accompagnement humain – logiciel

Il est fréquent de considérer que les jeunes des générations dites Y, Z ou C sont parfaitement à l'aise avec les outils informatiques. Mais selon Endrizzi (2013), le fait d'utiliser de façon intensive un smartphone ou un ordinateur portable connecté à Internet ne rend pas pour autant les jeunes techno-compétents. Leurs pratiques s'ancrent souvent dans des routines. Si bien que, pour la plupart, la maîtrise d'un outil aussi banal qu'un traitement de texte est parcellaire. Pour le constater, il suffit de leur montrer comment créer automatiquement une table des matières dès lors que des styles ont été affectés aux titres.

Cette étude présente et compare deux dispositifs de formation aux outils bureautiques : l'un classique et l'autre hybride. Une observation participante a été menée par un enseignant amené à pratiquer les deux méthodes. De plus un questionnaire a été administré auprès d'étudiants ayant suivi la formation hybride.

La revue de littérature sera l'occasion d'aborder les concepts de formation classique et de formation hybride. Puis la méthode de l'observation participante sera présentée et les deux dispositifs comparés. Les résultats du questionnaire sont analysés. Finalement, des recommandations concernant la formation à l'utilisation d'un logiciel sont avancés.

### **Formation classique et formation hybride**

On parle fréquemment de « pédagogie traditionnelle ». Mais, comme le font remarquer Raynal et Rieunier (2014, p. 377), cette expression est ambiguë et permet surtout une distinction avec d'autres pédagogies. Une formation traditionnelle est le plus souvent associée à un enseignement magistral, voire dialogué, au cours duquel l'enseignant tient le rôle de dispensateur du savoir et implique peu les apprenants dans des actions volontaires ou spontanées (*ibid.*, p. 19). L'activité de l'élève est réglée : d'abord une phase d'acquisition suivie d'une phase d'application sous la forme d'exercices (Champagnol, 1974).

Nous préférons parler ici de formation classique (FC) par analogie avec le théâtre classique né au XVII<sup>e</sup> siècle. Selon Boileau (1674), le développement de la pièce de théâtre classique doit obéir au principe d'unité : « Qu'en un lieu, en un jour, un seul fait accompli tienne jusqu'à la fin le théâtre rempli. » Une formation classique regroupe dans un lieu unique, durant un créneau horaire précis, un formateur en scène face à des apprenants qui sont priés de suivre le « fait accompli » par le « form-acteur ». C'est donc une formation en présentiel dans laquelle le rôle du formateur est central.

Pourquoi assimiler la formation au théâtre ? Dans le domaine du marketing des services (Grove & Fisk, 1992), la métaphore théâtrale est souvent utilisée pour appréhender la rencontre de service, c'est-à-dire le moment où le client ou l'utilisateur est en contact avec les ressources

humaines et matérielles mises à disposition par le prestataire de services. La formation n'est-elle pas une prestation de services ? Goffman (1959) décrit les comportements sociaux comme des « représentations théâtrales » dans lesquelles les « acteurs » se présentent et agissent de façon à développer des « impressions » face à un « public ». Durant les interactions, les acteurs ajustent en permanence leur comportement sur la « scène ».

Une formation hybride (FH) articule formation en présentiel, formation à distance et usage des plates-formes de formation (Charlier *et al.*, 2006). Deschryver *et al.* (2011) proposent cinq dimensions d'un dispositif de formation hybride : (1) l'articulation présence-distance, (2) l'accompagnement humain, (3) la médiatisation, (4) la médiation et (5) le degré d'ouverture.

C'est au moyen d'une observation participante que deux formations aux outils bureautiques vont être étudiées : l'une classique et l'autre hybride. L'observation participante est une méthode utilisée en particulier en sociologie. Le chercheur tient un rôle dans une situation sociale et l'observe en même temps. Il peut ainsi comprendre certains mécanismes difficilement décriptables pour quiconque demeure en situation d'extériorité (Soulé, 2007).

Le même enseignant a été amené, deux années durant, à assurer une formation aux outils bureautiques avec des dispositifs de formation classique et hybride. Dans les deux cas, l'objectif est que les étudiants soient capables d'utiliser de manière optimale un traitement de texte, un tableur et un logiciel de présentation assistée par ordinateur. Ils doivent donc acquérir avant tout des savoir-faire opératoires.

### **Formation classique aux outils bureautiques**

La FC se déroule dans le cadre du certificat informatique et Internet (C2I) niveau 1. Les compétences du C2I sont regroupées en cinq domaines dont l'un, dénommé « Produire, traiter, exploiter et diffuser des documents numériques », est l'occasion de former aux outils bureautiques. La FC s'adresse à près de 3 000 étudiants de niveau L2 (deuxième année de licence) de disciplines variées, principalement des sciences humaines. Elle mobilise plus de 40 intervenants. Il s'agit d'un dispositif *teacher-proof* (Bryk, 2017, p. 24) avec un protocole d'enseignement très structuré : des diapositives sont fournies aux formateurs ainsi que des travaux pratiques que doivent réaliser les étudiants en utilisant la suite bureautique LibreOffice.

Des groupes de 30 étudiants sont réunis durant deux heures dans des salles de cours ne comptant que 20 ordinateurs. Certains travaillent à deux sur la même machine. La disposition de la salle est de type « autobus » si bien qu'un écran s'intercale entre le formateur et l'étudiant. Comme toutes les ressources sont accessibles sur une plate-forme de formation durant la « représentation », certains apprenants consultent en autonomie les diapositives et réalisent les

exercices et les travaux pratiques avant que l'enseignant dise de le faire. Ils mènent aussi des activités sur ordinateur sans lien avec le contenu de la séance.

Lors des exercices, le formateur doit effectuer de nombreux déplacements dans la salle pour aider les étudiants lorsqu'ils sont bloqués ou pour évaluer les travaux qu'ils ont réalisés. Pendant qu'il est sur une machine, ceux qui ont besoin de lui doivent attendre. En fin de séance, il est rare que tous les étudiants soient parvenus à réaliser correctement tous les travaux pratiques ou que le formateur ait le temps de tous les évaluer. L'absentéisme n'est pas très élevé : 15 %.

Cette FC laisse au formateur un goût d'inachevé. Les étudiants travaillent peu en dehors des séances en présentiel. Lorsque l'enseignant demande aux étudiants de terminer les travaux en autonomie – sur leur propre ordinateur ou dans une salle informatique en accès libre – et de les lui envoyer par courriel, le taux de retour est faible. Certains étudiants déplorent de devoir se former et passer l'examen sur LibreOffice alors qu'ils utilisent au quotidien Microsoft Office. Le fait de pouvoir évaluer de manière synchrone les travaux réalisés par les étudiants pourrait sembler utile. Mais, comme les étudiants ont tendance, dès qu'ils rencontrent une difficulté, à appeler le formateur, celui-ci est très sollicité. Pour satisfaire tout le monde, il a tendance à donner directement la solution, au lieu de laisser l'étudiant chercher par lui-même à partir de quelques indices.

### **Formation hybride aux outils bureautiques**

Le second dispositif de formation aux outils bureautiques concerne des étudiants en licence professionnelle, licence 3 et master 1 d'hôtellerie-tourisme-alimentation. Aucun d'entre eux n'a été formé au C2I niveau 1 parce qu'ils viennent presque tous d'un BTS.

Il s'agit d'une formation hybride. La première séance, en présentiel, est l'occasion de présenter le syllabus : objectifs, contenus, modalités de formation, déroulement de l'examen. Puis les étudiants, un seul par ordinateur (ils ont été invités à apporter leur ordinateur portable, s'ils en disposent), commencent à réaliser les travaux demandés. Comme ils le feront ensuite en autonomie, ils doivent suivre pas à pas des fiches de formation.

Il existe neuf formations : quatre pour le traitement de texte, deux pour le tableur, deux pour la présentation assistée par ordinateur, une pour l'édition d'image. Pour chaque formation, sont proposées des fiches adaptées aux sept versions de Microsoft Office (de 2007 à 2016 sur PC et Mac) ou aux versions PC et Mac de LibreOffice. Chaque fiche se termine par une évaluation formative. Le formateur insiste dès la première séance sur le fait qu'il n'y a aucun piège dans les évaluations puisque les compétences requises ont été abordées. Les étudiants ne

peuvent donc pas affirmer qu'ils ne savent pas faire. Il leur arrive néanmoins de poser des questions à l'enseignant, qui amènent parfois celui-ci à modifier un détail d'une fiche de formation.

Les étudiants doivent envoyer par courriel au formateur tous les fichiers modifiés ou créés lors de la phase de découverte des savoir-faire et de l'évaluation. Une formation n'est validée que lorsqu'elle est parfaite, ce qui peut occasionner l'échange de plusieurs courriels. L'étudiant suit un parcours de formation. Il ne peut passer à une nouvelle formation que si la précédente est validée.

Une séance de soutien en présentiel, à l'approche de l'examen, est planifiée. Elle ne concerne que les étudiants en retard dans la validation des formations et ceux qui le souhaitent. Compte tenu du nombre réduit d'étudiants lors de ces séances, le formateur est très disponible.

Les formations non validées le jour de l'examen sont considérées comme des absences en cours. En 2017-2018, le taux de validation des neuf formations a atteint 99 %. Seuls 5 étudiants sur 89 n'ont pas validé les neuf formations. Parmi eux, 4 en ont validé 8 sur 9.

Cette FH a demandé au formateur un important travail de conception des fiches de formation adaptées à neuf versions des suites bureautiques. Mais celles-ci ont été créées année après année, au fur et à mesure de l'apparition des nouvelles versions de Microsoft Office. Les fiches concernant LibreOffice (PC et Mac) sont revues chaque année, pour tenir compte de la version la plus récente : il s'agit seulement d'une adaptation aux éventuelles évolutions des icônes, fenêtre ou menus.

L'activité principale du formateur est l'évaluation des fichiers des étudiants et la réponse par courriel. Chaque point problématique est signalé. Comme environ 80 % des « fautes » sont récurrentes, le formateur a recours à une banque de réponses. En 2017-2018, pour que 89 étudiants valident 792 formations, 1 396 courriels ont été envoyés soit 1,75 courriels par formation, sans compter les courriels en réponse à une question concernant la formation. Même si cette évaluation est asynchrone, le formateur s'oblige à répondre rapidement afin que l'étudiant ne reste pas trop longtemps dans l'expectative. Depuis la première séance jusqu'au jour de l'examen, il répond aux courriels tous les jours, week-end et vacances compris. Chaque année, des étudiants font part à l'enseignant de leur étonnement face au rythme d'évaluation : ils pensent que ce travail est automatisé.

Un questionnaire est systématiquement administré auprès des étudiants qui suivent la FH. En 2017, 75 % y ont répondu. La satisfaction est élevée (89 %). Seuls 19 % des répondants préféreraient que la formation se déroule entièrement en présentiel. Quant au système consistant à ne valider une formation que lorsqu'elle est parfaite, il est jugé logique par 86 % des étudiants.

En 2016, une enquête a été menée auprès d'une population de 844 anciens étudiants ayant suivi la formation de 2005 à 2015. Le taux de réponse a atteint 40 %. Parmi les répondants, ils sont 92 % à être d'accord ou tout à fait d'accord avec l'affirmation « Cette formation m'a été utile professionnellement et personnellement. » Face à l'affirmation « La pédagogie pratiquée (cours et vidéos en ligne, travail en autonomie, validation des évaluations lorsqu'elles sont parfaites) est efficace », ils sont 53 % à être tout à fait d'accord et 38 % à être d'accord. Il faut toutefois nuancer ces résultats. Ceux qui ont répondu sont peut-être surtout les anciens étudiants qui ont apprécié la formation.

*Tableau 1 - Comparaison FC - FH (source : auteur)*

	FC	FH
Lieu	Salle informatique : « scène de cours »	Libre
Horaire	Imposé	Libre
Environnement de travail	Imposé	Adapté à l'étudiant
Nombre d'étudiants par poste	Un ou deux	Un
Évaluation formative	Synchrone	Asynchrone
Rétroactions de l'enseignant	Parcellaires	Systématiques
Soutien de l'enseignant	En fonction de ses disponibilités	. Réponse aux questions . Séance de soutien
Absentéisme	Faible	Quasi inexistant

### Une vraie formation hybride ?

Les cinq dimensions d'un dispositif hybride repérées par Deschryver *et al.* (2011) sont-elles présentes dans la FH aux outils bureautiques qui vient d'être présentée ? On a vu qu'il existe bien une **articulation présence-distance**, même si tous les étudiants ne participent pas à la séance de soutien avant l'examen. **L'accompagnement humain**, après la première séance en présentiel, prend la forme d'une évaluation asynchrone rapide et d'un soutien actif lors de la séance de soutien. La **médiatisation** passe par les fiches de formation, mais aussi des vidéos (six, adaptées à toutes les versions des suites bureautiques), créées par le formateur, qui viennent préciser des points un peu complexes, comme la modification de la hiérarchisation des styles. Le **degré d'ouverture** du dispositif est assuré par le fait que l'étudiant travaille quand et où il veut avec une suite bureautique adaptée à son environnement numérique de travail personnel.

Selon Lebrun (2016), une formation qui inclut la dimension **médiation** vise des objectifs d'apprentissage de type communiquer, collaborer, mieux se connaître. La FH présentée répond à un objectif de communication puisque, dès la première séance, les étudiants sont informés que tous les courriels envoyés au formateur devront respecter la netiquette. Mais la

collaboration n'est pas vraiment encouragée puisque les étudiants sont prévenus qu'ils doivent tous fournir un travail personnel et que l'originalité de leurs fichiers sera vérifiée. Mais le formateur a constaté de manière subreptice que certains étudiants travaillent ensemble, chacun sur son ordinateur et s'entraident.

## **Conclusion**

Cette étude a été l'occasion de définir une formation classique : c'est une formation qui regroupe dans un lieu unique, durant un créneau horaire précis, un formateur en scène face à des apprenants qui sont priés de suivre les injonctions du formateur. Nous avons montré que, pour former aux outils d'une suite bureautique, une formation hybride est bien plus adaptée.

Il faut toutefois nuancer le résultat de cette étude car la méthode utilisée, l'observation participante, pose la question de l'objectivité des observations lorsque le chercheur est directement mêlé aux situations observées (Mialaret, 2004, p. 9). Une enquête auprès des étudiants ayant suivi la FC, comparée à celle menée auprès de ceux de la FH serait utile.

Cette étude amène à réfléchir à la façon de former à l'utilisation d'un logiciel et pas seulement d'une suite bureautique. Il est étonnant de constater que les formations qu'elles soient initiales ou continues privilégient le classicisme. Cela est-il dû au fait que, pour les institutions, il est plus facile de calculer la rémunération du formateur en comptabilisant le nombre d'heures que celui-ci passe « sur scène » ?

Une formation classique – mais on constate la même chose dans les livres consacrés à un logiciel – commence souvent par une présentation générale de l'outil : barres d'outils, menus, fenêtres, etc. Comme si les travaux dirigés ou pratiques devaient toujours être précédés d'un cours magistral. Comme si la théorie devait toujours être présentée avant la pratique. Mais dans la formation à un logiciel, qu'est-ce que la théorie ? L'objectif n'est-il pas, avant tout, de maîtriser des savoir-faire opératoires ?

Même si la formation à un logiciel doit se dérouler entièrement en présentiel, il est possible de pratiquer une pédagogie active et surtout individualisée, en demandant aux apprenants de suivre pas-à-pas une fiche de formation afin qu'ils découvrent les fonctionnalités à maîtriser. En cas de difficulté ou d'incompréhension individuelle, une vidéo peut permettre de débloquer l'apprenant et, en cas de blocage, le formateur intervient. Une évaluation formative est indispensable pour stabiliser les acquis. Elle ne doit pas prendre la forme d'un QCM ou d'un QROC (questionnaire à réponse ouverte courte), mais d'un exercice d'application nécessitant la mise en œuvre des fonctionnalités les plus importantes et les plus délicates. Une fois

l'exercice terminé, le formateur évalue la production soit en présentiel soit a posteriori. Dans un tel dispositif, la durée de l'apprentissage est très variable selon les individus. Si le logiciel est accessible (ordinateur personnel ou salle informatique en accès libre) en dehors de la « scène de cours », une partie de l'apprentissage peut être réalisée en aval de la séance en présentiel.

## **Bibliographie**

- Boileau, N. [1674]. *L'Art poétique*. Paris : Imprimerie générale, (1872). Repéré à <https://goo.gl/f8LDwF>.
- Bryk, A. S. (2017). Accélérer la manière dont nous apprenons à améliorer. *Education & didactique*, 11(2), 11-29. Repéré à <https://goo.gl/Pyjmn5>.
- Champagnol, R. (1974). Aperçus sur la pédagogie de l'apprentissage par résolution de problèmes. *Revue française de pédagogie*, 21-27.
- Charlier, B., Deschryver, N. et Peraya, D. (2006). Apprendre en présence et à distance. Une définition des dispositifs hybrides. *Distances et savoirs*, n°4, vol. 4, 469-496.
- Deschryver, N., Lameul, G., Peraya, D. et Villiot-Leclercq, E. (2011). Quel cadre de référence pour l'évaluation des dispositifs de formation hybrides ? In : *Actes du 23<sup>e</sup> colloque de l'Admée-Europe - Evaluation et enseignement supérieur*. Paris : Université Paris Descartes, 9 p. Repéré à <https://goo.gl/rwX1h8>.
- Endrizzi, L. (2013). Génération dite Y: quand la recherche empirique contredit le discours commun. *Congrès AREF 2013*.
- Goffman, E. (1959). *The Presentation of Self in Everyday Life*. New York : Doubleday and Co.
- Lebrun, M. (2016). Un « cours », plusieurs modèles de classes inversées, un exemple d'hybridation. Dans A. Dumont et D. Berthiaume (dir.), *La pédagogie inversée – Enseigner autrement dans le supérieur avec la classe inversée* (p. 73-94). Louvain-la-Neuve : De Boeck Supérieur.
- Raynal, F. et Rieunier, A. (2014). *Pédagogie, dictionnaire des concepts clés : apprentissages, formation, psychologie cognitive*. Paris : ESF Sciences Humaines.
- Soulé, B. (2007). Observation participante ou participation observante? Usages et justifications de la notion de participation observante en sciences sociales. *Recherches qualitatives*, 27(1), 127-140.