

IRTS Nord – Pas-de-Calais
Site Métropole Lilloise

Formation préparatoire au Diplôme d'Etat d'Ingénierie Sociale (DEIS)
Promotion 2013-2016 – DEIS 8

Epreuve Ingénierie de développement

Rapport de l'étude de terrain commandée par l'IRTS Nord- Pas-de-Calais,
Site Métropole Lilloise

**Pour une andragogie adaptée aux rapports aux savoirs,
aux usages des technologies de l'information et de la communication
des apprenants des formations
au Travail social de niveau III**

Thomas Moczalla
Rachid Boukryata
Maud Cassar – Beauquel

Octobre 2015

Remerciements



Avant de laisser place à la lecture de ce rapport d'enquête, il nous paraît important d'exprimer notre gratitude à ceux qui, par un conseil, un geste, une action, une intention, se sont mobilisés pour nous apporter les conditions nécessaires et les moyens adéquats à la réalisation de cette recherche action :

- Les membres du Copil : Anne LEVIN, Brigitte PROTTO, Donatienne GALLIOT pour la confiance qu'ils nous ont accordée, pour avoir mis à notre service les ressources nécessaires ;
- Les équipes andragogiques des formations ASS et ES sensibles au passage de notre questionnaire dans toutes les promotions, mais aussi Guy DEUDON, Colette VALDES pour avoir accepté nos entretiens exploratoires ;
- Les secrétaires des services des formations ASS et ES et notamment Nathalie VERMEERCH pour toute la logistique administrative et les recueils de données qu'elles ont actualisés pour permettre le travail de l'analyse sur la base 4D ;
- L'équipe du service informatique Samuel MONSTERLET, Omar ZOUADINE, Richard LEBRE pour leur disponibilité et leurs conseils relatifs à l'usage informatique ;
- Les documentalistes du centre de ressources et particulièrement Emmanuelle SUSINI ;
- Dominique DELAVAL et Michel ADJIVON pour leur patience, leur disponibilité qu'ils ont mis à notre service, pour nos échanges et leur accompagnement andragogique ; Sylvie SYPER pour son assistance à l'impression des questionnaires ainsi que Cathy CATTOIRE pour son soutien ;
- Les délégués des promotions interrogés au préalable pour l'enquête et qui ont œuvré à la distribution des questionnaires aux apprenants absents ;
- L'ensemble des apprenants des formations ASS et ES pour avoir pris le temps et avoir complété avec sérieux le questionnaire, pour leurs critiques et leurs encouragements.

SOMMAIRE

INTRODUCTION	1
I COMPREHENSION DE LA COMMANDE	2
I.1 Les apprenants : une préoccupation de l'IRTS, site Métropole Lilloise (ML)	2
I.2 Les constats des commanditaires	2
I.3 La commande reformulée cible les besoins des étudiants de formation de niveau III des promotions ASS et ES	2
II EXPLORER POUR MIEUX COMPRENDRE : APPROCHE EMPIRIQUE ET THEORIQUE	3
II.1 Cinq entretiens exploratoires en complément de la recherche théorique	3
II.2 Première analyse empirique	3
II.3 Cheminement de l'étude... Théorisation	4
II.3.1 Appréhension globale de la rénovation des formations en travail social	4
II.3.2 Qu'est-ce qu'apprendre aujourd'hui à l'IRTS Site ML ? : De la pédagogie et l'andragogie.....	5
❖ Un apprentissage basé sur une synthèse de différents courants pédagogiques	5
❖ Un concept d'andragogie plus adapté que celui de pédagogie	6
❖ Un déterminisme des référentiels.....	6
II.3.3 Qui sont les apprenants des formations de niveau III à l'IRTS Site ML ?.....	7
II.3.4 L'apprenance selon Carré	7
II.3.5 Les modes d'appropriation des savoirs	8
II.3.6 L'expansion des TIC	8
II.4 Identification de la problématique	11
II.5 Construction des hypothèses de compréhension	11
III L'ENQUETE	11
III.1 Analyse de la base informatique 4D de l'IRTS site ML	11
III.2 Synthèse des données de la base 4D	11
III.3 Méthodologie de l'enquête	12
III.3.1 Pertinence de l'outil pour mener l'enquête de terrain	12
III.3.2 Elaboration du questionnaire	12
III.3.3 Le public cible	12
IV ANALYSE DES DONNEES RECUEILLIES SUR SPHYNX	13
IV.1 Les apprenants de l'IRTS site ML : quel profil en 2015 ?	13
VI.2 A propos de leur singularité dans « l'apprentissage », de réelles motivations pour un métier Humain	14
VI.2.1 Des rapports aux savoirs aux modèles d'apprentissage : des apprenants différents... ..	15
VI.2.2 Des attentes et des besoins distincts par rapport aux méthodes andragogiques	16
VI.2.2.1 La question du présentiel	16
❖ Le formateur, un guide facilitateur	17
❖ Les préoccupations des apprenants	17
VI.3 Les apprenants et leurs rapports aux TIC	17
VI.3.1 De la possession... à l'usage... ..	18
VI.3.2 Entre logique andragogique et « en jeux numériques » : l'essor d'une culture en ligne	20
VI.4 Les apprenants et leur environnement socio-économique	23
VI.4.1 Une connaissance du monde du travail prématurée	23
VI.4.2 Un contexte d'austérité pour certains ?.....	25
VI.4.3 De l'inégalité sociale à l'inégalité numérique : une relation alambiquée.....	26

VI.5 Vérifications des hypothèses	27
❖ Synthèse de l'hypothèse 1.....	27
❖ Tableau synthétique hypothèse 1	28
❖ Synthèse de l'hypothèse 2.....	28
❖ Tableau synthétique hypothèse 2	29
❖ Synthèse de l'hypothèse 3.....	30
❖ Tableau synthétique hypothèse 3	30
❖ Synthèse de l'hypothèse 4.....	31
❖ Tableau synthétique hypothèse 4	31
V LES PRECONISATIONS.....	32
VI.1 Rendre l'apprenant acteur et auteur de son projet de formation en instaurant un accompagnement andragogique	32
VI.2 Apporter une veille administrative à la base 4D	32
VI.3 Créer une plateforme numérique	33
VI.4 Former les apprenants à l'usage des TIC en développant les compétences numériques.....	33
VI.5 Permettre la possibilité d'un accompagnement social pour les apprenants en demande d'aide	34
CONCLUSION	35
BIBLIOGRAPHIE	36
TABLE DES DOCUMENTS	38
ANNEXES.....	39

I.1 Les apprenants : une préoccupation de l'IRTS, site Métropole Lilloise (ML)

Dans le contexte de la réingénierie des diplômés du travail social, la finalité de l'étude vise à adapter les pratiques pédagogiques compte-tenu, d'un côté, de l'évolution des conditions d'apprentissages, des rapports aux savoirs des apprenants en travail social de la deuxième décennie du XXIème siècle, et d'un autre côté, des évolutions des missions des travailleurs sociaux (référentiels de compétence). Ce qui amène l'IRTS à se poser la question suivante :

Quelle pédagogie pour les formations en travail social de niveau III sur le site Métropole Lilloise de l'IRTS Nord Pas-de-Calais ?²

I.2 Les constats des commanditaires

Il semble qu'aucune étude à ce jour sur le site ML n'ait été menée concernant les profils des étudiants et leurs apprentissages des savoirs. Lors du premier Copil avec les commanditaires, les constats ont cependant été posés :

- abaissement de l'âge des étudiants dans les promotions
- faiblesse réflexive et rédactionnelle
- rapport difficile aux normes et à la discipline
- problème de santé et de précarité remettant en cause la conduite de la formation à son terme parfois
- difficulté d'organisation et de travail « ensemble »
- concentration qui s'affaiblit si elle est réalisée dans la durée
- maîtrise des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) parfois supérieure à celles des cadres pédagogiques.

I.3 La commande reformulée cible les besoins des étudiants de formation de niveau III des promotions ASS et ES

Les différents échanges ont permis de dégager des axes prioritaires de réflexion et d'actions sur le sujet par une hiérarchisation des attentes des commanditaires :

- établir les différents « profils d'apprenants » dans les formations concernées et en faire une analyse ;
- faire un état des lieux des différents types de rapports aux savoirs des personnes en formation ASS/ES et de leurs pratiques numériques/bureautiques ;
- identifier les besoins des étudiants en matière de pédagogie professionnalisante ;
- réaliser des préconisations qui peuvent réduire les écarts entre formateurs et apprenants.

Ce premier COPIL, nous a permis de mieux appréhender, le projet dans son ensemble et nos discussions nous ont amené à reformuler la question de départ comme suit :

² Annexe 1 : fiche de commande, étude de terrain IRTS

Les besoins de formation des apprenants de niveau III, nés à l'ère du numérique, invitent-ils à une nécessaire réingénierie pédagogique ?



Site Métropole lilloise

Formations à l'Encadrement

Formation DEIS

Etude de terrain

FICHE COMMANDE D'UNE ÉTUDE DE TERRAIN DEIS

IDENTIFICATION DE L'INSTITUTION COMMANDITAIRE

- *Intitulé de la structure :*

**Institut Régional du Travail Social (IRTS) Nord – Pas-de-Calais, site Métropole Lilloise
Anne LEVIN, Directrice du site ML**

- *Adresse :*

**Rue Ambroise Paré BP 71 59373 Loos Cedex
03 20 62 53 70**

- *Nom et Coordonnées des personnes référentes :*

**Donatienne GALLIOT, Responsable de la formation Educateur Spécialisé, 03 28 55 50 62,
dgalliot@irtsnpc.fr**

**Brigitte PROTTO, Responsable de la formation Assistant de Service Social, 03 20 62 57 28,
bprotto@irtsnpc.fr**

THÈME DE L'ÉTUDE

Quelle pédagogie pour les formations au travail social de niveau III sur le site Métropole Lilloise de l'IRTS Nord – Pas-de-Calais ?

La finalité de l'étude vise, dans le cadre de la ré-ingénierie des diplômes du social, à adapter les pratiques pédagogiques au regard, d'un côté, des évolutions des conditions d'apprentissage et des différents rapports aux savoirs des étudiants en travail social (formations ASS et ES) de la deuxième décennie du XXI^e Siècle et, d'un autre côté, des évolutions des missions des travailleurs sociaux.

NATURE DE L'ÉTUDE

Étude prospective		Étude de faisabilité		Étude de type pré-projet
Étude diagnostique	X	Étude de besoins	X	Étude d'une question sociale
Repérage des conditions d'une évaluation interne des pratiques		Démarche d'audit social		Autre : (<i>à préciser</i>)

(Cocher la case correspondante)

CONTEXTE DE L'ÉTUDE ET SITUATION – PROBLÈME À L'ORIGINE DE LA COMMANDE

Depuis quelques années, les cadres pédagogiques des formations ASS et ES constatent une évolution des comportements des publics en formation et de leurs modes d'appropriation, ou non, des enseignements et des apprentissages

Par exemple, des faiblesses réflexives et rédactionnelles pouvant témoigner d'une « baisse de niveau » sont relevées. Mais, à l'entrée en formation ES, un tiers d'une promotion possède déjà le niveau L (licence) attendu à la sortie. **L'hétérogénéité des promotions** tend à se renforcer, rendant vaine la recherche d'une « pédagogie standard » adaptée à un étudiant « moyen » et inopérant le modèle unique de pédagogie. Les cadres pédagogiques verbalisent qu'il existe autant de profils différents qu'il y a d'étudiants dans une promotion.

Parmi les constats effectués par les équipes pédagogiques apparaissent des données comme :

- . l'abaissement de l'âge d'entrée en formation (par exemple, 21 ans en moyenne chez les ES depuis plusieurs années, ce qui représente une chute de 3 ans par rapport à la promo 2010),
- . chez les ASS, un public confronté à de multiples difficultés liées à la précarité (en particulier, quelques problèmes de santé importants),
- . un rapport difficile à la discipline et aux normes (« quelle utilité cette rigueur ? ») ou *a contrario* une certaine normativité, une attention difficilement mobilisable dans la durée, surtout en grand groupe, des difficultés d'organisation du travail personnel,
- . des attentes d'outils « directement et immédiatement en lien avec le métier » tel que les étudiants se le représentent,
- . une vision partielle, « cloisonnée », de la formation et des travaux à rendre,
- un rapport au temps qui se situe souvent dans le registre de l'immédiateté,
- . mais aussi une maîtrise des nouvelles technologies de l'information et de la communication parfois supérieure à celle des cadres pédagogiques.

Par ailleurs, dans le cadre de la ré-ingénierie des formations du social, l'heure est à la réécriture des projets pédagogiques de l'ensemble des formations concernées. Se dégage en conséquence **l'opportunité « d'actualiser les pratiques pédagogiques »** en fonction des possibilités nouvelles offertes par les NTIC, d'une meilleure prise en compte des besoins des apprenants et de leurs différents rapports aux savoirs.

ATTENTES (Préciser, et si possible hiérarchiser, les attentes par rapport à l'étude de terrain)

Etablir les différents « profils d'apprenants » dans les formations au travail social de niveau III en intégrant des données de type statistique (âge, catégorie socio-professionnelle, géographie des lieux d'habitation voire de travail, statut, cursus scolaire et universitaire, engagements bénévoles, etc.) et en les analysant.

Faire un état des lieux des différents types de rapports aux savoirs des personnes en formation ASS ou ES et de leurs pratiques numériques/bureautiques (NTIC).

Identifier les besoins des étudiants en matière de pédagogie « professionnalisante ».

Repérer les expérimentations pédagogiques à l'œuvre, les alternatives tentées...

Bénéficiaire de préconisations, de type pédagogique et organisationnel, facilitant la ré-ingénierie des formations en réduisant les écarts entre enseignants et apprenants. Quelle évaluation mettre en place pour effectuer cette mesure des écarts ?

(Préciser, le cas échéant, les pistes à ne pas explorer)

Les permanents pédagogiques et les Intervenants Occasionnels (IO) ne sont pas la cible de l'étude.

MODALITÉS DE COOPÉRATION ET DE RÉGULATION ENVISAGÉES

Instances	Comité de pilotage	Rapport d'étape	Restitution du rapport
Niveau de participation	- IRTS Responsable DEIS - Stagiaires DEIS - Commanditaire IRTS : Directrice du site ML, Responsables ASS et ES du site ML	- IRTS Responsable DEIS - Stagiaires DEIS - Commanditaire IRTS : Directrice du site ML Responsables ASS et ES du site ML	- IRTS Responsable DEIS - Stagiaires DEIS - Commanditaire IRTS : Directrice du site ML Responsables ASS et ES du site ML (Le commanditaire a latitude pour ouvrir la restitution à qui il souhaite)
Rythme de réunion	Réunions en début et en fin de l'étude de terrain (pré-rapport) OUI	Réunion à mi-parcours OUI	Réunion à l'issue de l'étude de terrain OUI
4 réunions au total			

ÉCHÉANCE SOUHAITÉE

(Cocher la case correspondante)

Étude de terrain menée dans le cadre du dispositif « passerelle » DSTS / DEIS : • Étude de décembre à juin • Rapport final en juillet	Étude de terrain menée dans le cadre du cycle long de formation : • Étude de janvier à septembre • Rapport final en octobre	X
---	---	----------

Date : 15 décembre 2014

BIBLIOGRAPHIE

Revues :

- BROTCORNE (P) et VALENDUC (G), 2009 « Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'internet, comment réduire ces inégalités ? », *Les Cahiers du numérique*, Vol. 5, pp. 45 à 68.
- LE BRIS (M), 2015, « Les états généraux du travail social reportés à mi-2015 », *ASH*, n° 2884, p. 12.
- MARQUET (P), 2005, « Lorsque le développement des TIC et l'évolution des théories de l'apprentissage se croisent », *Savoirs*, n°9, pp. 105 à 121.
- NAHON (S), 2015, « La formation aux professions sociales en 2013 », *Etudes de l'Evaluation et de la Statistique Direction de la Recherche*, n°193.
- SENTENI (A), SIDAMBAROMPOULLE (D), 2007, « Professionnaliser la formation des étudiants en travail social- De l'apprentissage individualisé aux communautés d'apprenants », *Les sciences de l'éducation - Pour l'Ere nouvelle*, vol. 40, pp. 29 à 47.
- VRIES (D), 2001, « Les logiciels d'apprentissage : Panoplie ou éventail ? », *Revue française de pédagogie* n°137, pp. 105 à 116.

Ouvrages :

- BARBIER (R), *La recherche action*, poche éthno-sociologie, Economica, Paris, 1996.
- Brotcorne (P), Dhamuis, (L), Laurent (V), Valenduc (G), Vendramin (P), *Diversité et vulnérabilité dans les usages des TIC- La fracture numérique au second degré*. Academia Press, Gand, 2010
- CARRE (Ph), *L'apprenance : vers un nouveau rapport au savoir*, Dunod, Paris, 2005.
- CHALVIN (D), *Histoire des courants pédagogiques - Tome 1 collection formation permanente*, ESF Editeur, Issy-les-Moulineaux, 1999
- CHALVIN (D), *Formation méthodes et outils - Tome 2, collection formation permanente*, ESF Editeur, Issy-les-Moulineaux, 2006
- DE SINGLY (F), *L'enquête et ses méthodes, le questionnaire*, Armand colin, 2014.
- FAVRY (J), *Les quatre champs de la formation efficace*, Editions Eska, Paris, 1997.
- KNOWLES (M), *L'apprenant adulte vers un nouvel art de la formation*, Les Editions d'Organisation, Paris, 1990.
- TARDIF (S), CLERMONT (G), *La pédagogie : Théories et pratiques de l'antiquité à nos jours*, Gaetan Morin Editeur, Québec, 2005.

Mémoires et rapports :

- LOURME (Ph), 1999, « *Des outils et des Hommes* », mémoire DSTS, IRTS Nord-Pas-de-Calais, Loos.
- DENIS (C), R. (JM), MARCHAND (JM), *La question de la précarité des étudiants en formation ASS*, rapport étude de terrain, DSTS, IRTS, 2010.
- PICAND (N), *Génération Y: Pourquoi, l'harmonie ? - comprendre la Génération Y pour mieux communiquer avec elle - Analyse socio-démographique de la génération internet*, Mémoire de Master de Communication Numérique de l'Ecole Plus Values, 2011.
- WOZNIAK (L), *Les Digital Natives en organisation : Construction d'un idéal-type et mise en débat des stratégies numériques - Dans quelle mesure la catégorie controversée des digital natives, impacte les stratégies numériques organisationnelles ?*, Master 2 de communication. Université Européenne de Bretagne - Rennes 2, 2012.

Ressources en ligne :

BERRET (P), 2008, « Diffusion et utilisation des TIC en France et en Europe. », Culture et chiffres 2/2008 (n°2), pp. 1-15, en ligne : <http://www.culture.gouv.fr/deps>

BNP PARIBAS et The Boson Project, 2015, « *La grande invaZion* », en ligne : www.bnpparibas.com/.../bnp-paribas-boson-project...z-grande-invaZion.

DEROUIN (V), 2013, « Les ménages et les technologies de l'information et de la communication (TIC) en France et en Europe en 2012. », Département des études, de la Prospective et des Statistiques (DEPS), Culture chiffres, 2/2013 (n° 2), pp. 1-8, en ligne <http://www.culturecommunication.gouv.fr/deps>

Sites internet :

<http://www.Foad-spirit.net>, le mini-guide pédagogique. Consulté le 31 mars 2015.

<http://www.futura-sciences.com/magazines/high-tech/infos/dico/d/informatique-processeur-594/>.

Consulté le 25 avril 2015

<http://www.futura-sciences.com/magazines/high-tech/infos/dico/d/internet-tcpip-1961/>. Consulté le 27 avril 2015

<http://www.grappa.univ-lille3.fr/~candillier/cours/Internet/HTML.php#html>. Consulté le 27 avril 2015

<http://technothecaire.blogspot.fr/2007/01/immigrants-et-natifs-numriques-1.html>. Consulté le 14 avril 2015

<http://blogs.univ-poitiers.fr/jf-cerisier/2012/04/22/quand-marc-prensky-entere-trop-vite-les-digital-natives/>. Consulté le 13 février 2015

<http://www.france24.com/fr/20150211-generation-z-deux-milliards-jeunes-symbiose-le-monde-digital/>. Consulté le 30 avril 2015

<http://www.sciencesetavenir.fr/sante/20150212.OBS2324/generation-z-le-cerveau-des-enfants-du-numerique.html>. Consulté le le 29 avril 2015

Référentiels :

Référentiel professionnel des Educateurs Spécialisés : Définition de la profession et du contexte de l'intervention selon l'Arrêté du 20 juin 2007.

Référentiel professionnel des Assistantes de Service Social : Définition de la profession et du contexte de l'intervention selon la Circulaire N°DGAS/4A/2008/392 du 31 décembre 2008.

CONCLUSION

Par cette étude, l'IRTS site ML souhaitait connaître les profils des apprenants et leurs rapports aux savoirs en lien avec l'usage des TIC, ce qui fut pour nous, l'histoire et la mise en œuvre d'un grand chantier.

Nous avons eu tout à découvrir. Nos recherches avaient pour enjeu d'essayer dans la plus grande objectivité possible de revisiter nos croyances, nos représentations pour reconstruire un nouveau regard sur les apprenants, leurs apprentissages, mais aussi sur le centre de formation, « organe de transmission » de la connaissance, de la légitimité des savoirs et qui a la lourde tâche d'être le garant du futur travailleur social de demain et du citoyen.

Mais la transformation des pratiques de communication dans notre société notamment avec la démocratisation et l'usage des TIC, est venue questionner de plein fouet les apprentissages. Les TIC sont aujourd'hui à l'interface d'enjeux socio-éducatifs et économiques importants. Ils ont remis en cause la nature même de la transmission de la connaissance dans le paysage « pédagogique » en faisant bouger de façon « tectonique » le système de valeurs qui s'était fondé sur le système de l'apprentissage. Nous avons considéré qu'il y avait là une opportunité de penser à une nouvelle éducation : un accompagnement andragogique.

D'un côté les TIC sont porteurs d'innovation, de liberté, d'intelligence artificielle, d'un monde « du possible » et, d'un autre côté, laissent en marge « les surnuméraires ». La place et le sens des usages dans la vie domestique ou professionnelle revêtent une signification identitaire, utilitaire, qui diffère d'un apprenant à un autre et qui évolue dans le temps. Pour réduire les inégalités, il est nécessaire d'accompagner l'apprenant dans un processus d'apprendre à apprendre. La maîtrise des TIC n'est jamais définitive, elle renvoie aux dimensions de l'apprenance, de la nécessité de se former à bon escient et, par là même, de s'inscrire dans une démarche de formation tout au long de la vie.

Au regard des résultats de l'enquête, développer la maîtrise du temps et de l'espace par une plateforme numérique s'avère nécessaire pour le centre de formation afin de se rendre à nouveau utile, en direction des apprenants et en adéquation avec leurs besoins. Il s'agit de mettre les TIC au service de la connaissance et non la connaissance au service des TIC : rien ne peut remplacer la relation humaine même si elles participent à la démocratisation du savoir universel, elles n'en restent pas moins des outils au service de l'Homme, de la société. L'idée est de concevoir un accompagnement méthodologique qui favorise les changements des pratiques impliquant une référence à des modèles de l'apprentissage cohérents avec les finalités poursuivies. C'est une démarche qui invite au respect et à la prise en compte des différences entre les individus.