

LA TECHNOPHOBIE CHEZ LES ÉTUDIANTS



MIREILLE FRANCESCONI
Professeure
Cégep régional de Lanaudière
à Terrebonne

Avec cet article qu'il a contribué à préparer, Profweb sort d'Internet et entre dans les pages de *Pédagogie collégiale*. Pour profiter d'une foule de ressources technopédagogiques, visitez le site Internet de Profweb [www.profweb.qc.ca].

Des étudiants jeunes et technophobes, dites-vous? Impossible! Ne serait-ce pas un oxymore au même titre que des aînés technophiles? Détrompez-vous! Il existe bel et bien des étudiants, même parmi les plus jeunes, pour qui les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont difficiles d'accès, tout comme il se trouve des personnes âgées qui se sentent très à l'aise avec le Web 2.0.

STRATÉGIE BASÉE SUR LES TIC

Dans mon enseignement de la langue et de la littérature françaises au cégep, je cherche à varier le plus possible mes méthodes d'enseignement. Je sais qu'en agissant ainsi je peux répondre à la grande diversité d'intelligences que l'on trouve dans un cours de formation générale. Ces dernières sessions, je donne des cours hybrides: j'incorpore, dans mes cours offerts principalement en présentiel, des activités en ligne à distance, à la fois synchrones et asynchrones. Pour atteindre mes objectifs, j'ai recours à une variété d'outils technologiques comme les tests automatisés, les questionnaires, le contenu Web, le forum et le clavardage. J'ai conçu ce matériel didactique informatisé non seulement pour apporter de la variété, mais aussi pour pallier un problème chronique au cégep, celui du manque d'accessibilité aux laboratoires informatiques.

Je suis très fière de dire que cette formation bimodale remporte un franc succès. À la fin de chaque cours que je donne en ligne grâce à DECclic-Moodle, je propose aux étudiants de formuler leurs commentaires. Généralement, 90 % d'entre eux apprécient cet enseignement, ce qui m'encourage à maintenir le cap sur ces innovations technopédagogiques.

AUX PRISES AVEC LE PROBLÈME DE TECHNOPHOBIE

Étrangement, dans un de mes groupes, pourtant formé de jeunes étudiants, plusieurs se sont montrés complètement réfractaires à intégrer des activités à distance. Ils représentaient 25 % de la classe, un pourcentage non négligeable. Cette situation inhabituelle m'a poussée à réfléchir sur les problèmes que certains étudiants vivent avec les TIC ainsi qu'à trouver

des solutions pour inciter les plus récalcitrants à tenter leur chance. De toute façon, il était important que je me penche sur le phénomène de la technophobie pour aller chercher le 10 % d'étudiants aux prises avec cette aversion que je retrouve inmanquablement dans mes groupes habituels.

Une recherche réalisée au Cégep de Jonquière (Thivierge, 2011) confirme que, malgré l'omniprésence des technologies dans leur quotidien, un certain nombre de jeunes ont de la difficulté à se les approprier dans un contexte pédagogique: «Des disparités importantes sont [...] observées d'un étudiant à l'autre, certains sont très habiles alors que d'autres éprouvent beaucoup de difficulté» (p. 26). D'après un sondage mené par l'auteure en 2011, 11,8 % des répondants étaient totalement en désaccord avec l'affirmation suivante: «J'ai de la facilité à utiliser de nouvelles fonctionnalités des TIC» (p. 25) et 12,3 % étaient plutôt en désaccord. Cette étude discrédite largement le mythe tenace qui prétend que tout jeune est un cybergénie.

COMMENT LES ÉTUDIANTS EXPLIQUENT-ILS LEURS RÉTICENCES ?

Pour enrayer un problème, il faut en comprendre la source. J'ai donc demandé à chaque étudiant rétif d'expliquer sa désaffection prononcée pour les TIC. Le degré de rejet exprimé par les technophobes varie en intensité. Voici le large spectre de remarques qui caractérise les étudiants, de modéré à intense:

Incapable: *Je ne parviens jamais à me connecter à un site.*

Lampadophore: *Mes parents n'apprécient que légèrement l'idée d'utiliser les ordinateurs pour nous aider dans le cours.*

Dépressif: *L'ordinateur me déprime, j'ai besoin de contact humain.*

Maladif: *Après une demi-heure d'ordi, j'ai la nausée.*

Luddite¹: *Je suis venu au cégep pour utiliser un crayon et du papier et non pas pour utiliser l'ordinateur.*

Destructif: *J'ai souvent envie de pitcher l'ordi par la fenêtre.*

¹ «Membre d'une bande d'ouvriers anglais qui, révoltés par le haut taux de chômage, détruisirent des machines industrielles, entre 1811 et 1816.» Définition de Luddite (c2012) dans *Antidote*, [Antidote HD], Montréal, Druide informatique.



Après avoir rencontré tous les réfractaires individuellement, j'ai pu constater que les étudiants qui pourraient bénéficier le plus des technologies sont malencontreusement ceux qui sont les plus réticents à les utiliser, alors que les étudiants qui ont plus de facilité dans la matière sont les premiers à tirer profit de la formation en ligne. Si nous voulons augmenter le taux de réussite de nos étudiants, il est important de ne jamais baisser les bras et de tout mettre en œuvre pour rendre attrayants et conviviaux les outils à la disposition des étudiants.

À bien y penser, ce refus des technologies fait écho à un phénomène social que l'on peut retracer dès l'époque de l'industrialisation dans le mouvement du luddisme. Ce terme éponyme dérive de Nedd Ludd, un ouvrier du textile ayant vécu au début de la révolution industrielle en Angleterre. La légende veut que ce travailleur, outré par le chômage qu'auraient créé de nouvelles machineries, ait incité ses compagnons à se rebeller en détruisant les métiers à tisser. De nos jours, ce terme a pris un sens plus large. Il désigne les personnes manifestant un malaise face à la venue des nouvelles technologies.

Rappeler cette étymologie permet de comprendre le refus du nouveau : il correspond à une réaction normale de méfiance. Il est toujours difficile de changer nos habitudes, surtout si cela signifie une transformation de paradigme. En tant que professeure de cours de la formation générale, je me sens la responsabilité d'outiller les étudiants en matière de TIC. Le professeur doit jouer un rôle de facilitateur dans la transition actuelle que nous assurons en intégrant davantage les TIC. Les compétences en matière de TIC développées par les étudiants lors de mes cours leur seront utiles non seulement tout au long du cheminement collégial, mais aussi dans leur vie.

► QUE FAIRE AVEC LES ÉTUDIANTS RÉFRACTAIRES AUX TIC ?

Ayant pris connaissance du problème, j'étais prête à retrouver mes manches. J'ai mis au point une stratégie pédagogique bonifiée pour venir en aide aux étudiants technophobes. J'ai eu recours au processus type d'apprentissage que met de l'avant un collectif de conseillers pédagogiques connu sous le nom de Pôle de l'Est²(1996).

Selon cette école de pensée inspirée de la psychologie cognitive, le processus d'apprentissage de l'étudiant doit passer à travers six étapes : activation, élaboration, organisation, application, procéduralisation et intégration. Lorsqu'il souhaite qu'un étudiant intègre de nouvelles connaissances TIC, le professeur doit s'assurer que la méthodologie est bien respectée.

Or, dans les cas d'étudiants manifestant une technophobie, j'ai constaté qu'il faut mettre l'accent sur les deux premières étapes proposées par le Pôle de l'Est, à savoir l'activation et l'élaboration. Elles portent sur l'initiation à de la nouvelle matière. On peut établir un parallèle avec toute personne souffrant d'une phobie, quelle qu'elle soit. Pour pouvoir s'en libérer, la personne aux prises avec ces angoisses déraisonnées doit d'abord prendre conscience du problème et entrer en contact avec la source de son anxiété. Par exemple, si l'on veut apprendre à nager à une personne hydrophobe, il faudra avant toute chose trouver des moyens de désamorcer les craintes de cette personne par rapport à l'eau. Pour ces futurs nageurs, on mettra donc l'accent d'abord sur des étapes qui leur permettront de déconstruire le mur de la peur, mur qui les empêche d'évoluer. Une fois ces étapes franchies, les autres s'ensuivront beaucoup plus facilement. C'est la raison pour laquelle les quatre activités pédagogiques que je propose pour combattre la technophobie se concentrent sur l'activation et l'élaboration du processus type d'apprentissage.

Les compétences en matière de TIC développées par les étudiants lors de mes cours leur seront utiles non seulement tout au long du cheminement collégial, mais aussi dans leur vie.

La première étape de l'apprentissage proposée par le Pôle de l'Est, l'activation, permet de conscientiser l'étudiant à l'égard des connaissances qu'il possède déjà, et ce, aussi bien sur le plan cognitif que sur le plan affectif. Il est constructif que l'étudiant non seulement évoque les connaissances factuelles qu'il possède, mais aussi qu'il fasse ressortir toute l'émotivité qui s'y rattache. Contrairement à ce que l'on pourrait croire, il est positif que les étudiants expriment leurs malaises ou leur agressivité à l'égard des technologies, comme ils le font en disant : « après une demi-heure d'ordi, j'ai la nausée », « l'ordinateur me déprime, j'ai besoin de contact humain », « j'ai envie de *pitcher* l'ordi par la fenêtre ». Ce premier contact permet en effet à l'étudiant en difficulté d'évacuer ses frustrations, de se défouler en sachant qu'un guide est à l'écoute et est prêt à lui tendre la main pour qu'il puisse franchir cette étape. De son côté, le professeur, en sachant dès le départ la très grande charge d'émotivité liée aux TIC que vit un étudiant, peut mieux l'aider à désamorcer ses craintes.

² Cette délégation collégiale, issue d'un comité mixte de PERFORMA, porte le nom de Pôle de l'Est pour faire référence à la provenance de ses membres, soit des collèves situés dans l'Est du Québec.



Une fois que la prise de conscience est réalisée par rapport aux connaissances et aux expériences antérieures, il est plus facile pour l'étudiant d'accueillir de nouveaux savoirs. C'est ici que s'amorce la deuxième étape, celle que le Pôle de l'Est appelle l'élaboration. C'est l'étape où l'apprenant tente d'établir des liens entre les anciens et les nouveaux savoirs. C'est souvent ici que survient de la déstabilisation, un phénomène cognitif qui engendre indéniablement de l'anxiété, mais qui est essentiel pour passer à une étape ultérieure de la maîtrise des compétences recherchées. N'oublions pas que, pour les tenants du constructivisme, les savoirs se bâtissent. Or, pour que de nouvelles compétences se développent, la fondation doit être solide.

LE QUESTIONNAIRE

Les cours de français que je donne portent particulièrement sur la lecture et l'écriture. Dès la première rencontre avec les étudiants, je leur demande d'écrire un texte de présentation, question de les mettre dans le bain. En fait, dans ce travail initial, je sonde leurs connaissances préalables au cours tout en examinant leur aisance en expression écrite, car après tout la compétence principale du cours est centrée sur la rédaction. Dans ma stratégie bonifiée, j'annexe un questionnaire qui me permet de vérifier les connaissances que l'étudiant possède déjà concernant les technologies. Cet exercice fait partie de la première étape de l'activation dans le processus type de l'apprentissage prôné par le Pôle de l'Est (1996).

À la suite du sondage, j'évalue rapidement les connaissances en ce qui concerne l'usage de la classe par rapport aux ordinateurs. Je peux plus facilement cibler les étudiants en difficulté pour leur venir en aide très rapidement. Je pense que ce questionnaire me permet de mieux adapter mon enseignement aux différents niveaux.

Cette méthode est basée sur l'approche cognitive, puisque le professeur cherche à sonder les connaissances acquises des étudiants avant la transmission de la matière. Il est en effet important de prendre conscience des connaissances antérieures pour mieux les mettre en relation avec les nouvelles compétences que le professeur aide à acquérir.

Le questionnaire révèle les connaissances préalables des étudiants. Je m'assure que les questions soient posées à la première personne du singulier. L'usage du pronom personnel «je» rend en effet le texte plus familier et, par le fait même, plus rassurant. Je mets à profit les connaissances antérieures en me basant sur le principe selon lequel évoquer les connaissances antérieures donne rapidement un sens à l'information (Barbeau et collab., 1997).

LA DÉMONSTRATION

Pour aider à réduire les craintes de mes étudiants technophobes, j'explique à l'avance le fonctionnement de la plateforme ou du logiciel qui sera utilisé le jour du cours en ligne. Il est important que je le fasse lorsqu'ils sont en classe, dans la partie du cours qui a lieu en présentiel. Je vois avec eux chaque étape, leur fais essayer l'outil et prévois leurs éventuelles difficultés.

Pour que les instructions soient encore plus claires, je demande à quelques étudiants de la classe – il s'agit souvent d'étudiants ayant des difficultés avec l'utilisation de l'ordinateur – de s'installer à tour de rôle à un ordinateur de la classe qui est branché à un projecteur et de suivre toutes les étapes préalablement indiquées. Certains étudiants moins timides aiment bien servir de cobayes. C'est un exercice qui requiert de l'humilité, mais le professeur en tant qu'accompagnateur désamorce la crainte et la gêne en faisant preuve de discernement et, si possible, d'humour. Il va sans dire que toute forme de commentaire doit être dénuée de remontrance. Le but essentiellement est de montrer que toute personne est en mesure d'utiliser l'outil informatique, même celles qui se considèrent comme «technoanalphabètes». Il est primordial d'unir les néophytes aux initiés. Tous assistent à la présentation et contribuent à l'acquisition des nouvelles connaissances des étudiants en les dirigeant et en fournissant du renforcement positif. L'interaction entre les pairs permet de mettre en pratique l'étape de l'élaboration dans le processus type des apprentissages.

En outre, j'ai créé des tutoriels en format vidéo à l'aide du logiciel Jing³ que je mets à la disposition des étudiants en ligne. Le fait que l'étudiant puisse revoir le tutoriel facilement et à volonté sur le site Internet du cours constitue certainement un avantage⁴.

Je vois cette activité comme une mise à niveau des étudiants moins avancés au début de la session. Tout comme le questionnaire, cette activité correspond au processus d'activation, car on cherche à motiver l'étudiant et à lui montrer l'utilité du travail (Raymond, 2006). Le technophobe a besoin de comprendre pourquoi il est important de faire l'effort de maîtriser les TIC. Une réponse claire et précise aux questions «à quoi ça sert?» ou «à quoi bon?» typiques d'un «incapable», d'un «dépressif» ou d'un «luddite» s'impose. Il est primordial «de mettre en relief les éléments qui sont les plus importants lorsqu'on introduit un nouveau sujet» (Aylwin, 1992, p. 15).

³ [www.techsmith.com/download/jing/default.asp].

⁴ «Répéter une procédure est un bon moyen d'établir des automatismes» (Barbeau et collab., 1997, p. 265).



LA FOIRE AUX QUESTIONS (FAQ)

Les jours précédant la formation en ligne, je présente le document de la FAQ en classe. En plus, je le rends disponible dans la plateforme pédagogique d'Omnivox ou de Moodle pour que l'étudiant puisse le consulter au besoin.

J'ai créé une première FAQ en me basant sur les difficultés qui se sont manifestées lors des formations en ligne les années précédentes. Puis, tout au long de la session en cours, j'actualise la FAQ en rapportant les nouvelles questions des étudiants. Il est très stimulant pour l'apprenant de retrouver un questionnaire auquel il peut s'identifier, il a ainsi l'impression que les renseignements sont concrets et qu'il est au centre de l'activité intellectuelle (Aylwin, 1992, p. 11).

Toutes les questions des technophobes, y compris celles des « destructifs » sont dignes de la FAQ. Cependant, puisque ce document constitue du matériel didactique accessible à tous, j'éprouve le besoin de modifier le langage trop « cru » dont peuvent faire preuve les réfractaires les plus agressifs. Ainsi, les mots trop « colorés » ou qui incitent à la violence sont tout simplement bannis.

L'INTERENSEIGNEMENT

Jumeler un étudiant technophobe avec un étudiant technophile s'avère très fructueux. C'est un des principes de bonne stratégie pédagogique que propose Aylwin (1992, p. 11) : « Les étudiants doivent s'enseigner les uns les autres. » Dans un contexte d'enseignement par les pairs, un étudiant ayant des connaissances informatiques limitées peut se sentir moins intimidé s'il s'adresse à une personne de son âge. Il peut communiquer ses craintes ou ses lacunes sans se sentir évalué. De son côté, l'étudiant technophile se sent valorisé de pouvoir transmettre ses connaissances. C'est d'ailleurs ce que propose Thivierge (2011, p. 44) comme piste d'action pour favoriser l'insertion des TIC au cégep : « Des stratégies de travail collaboratif jumelant des étudiants moins expérimentés à d'autres qui s'y connaissent davantage sont à privilégier. » Cette recommandation va dans le sens de l'esprit du socioconstructivisme et du Renouveau pédagogique au collégial qui favorisent un enseignement horizontal par opposition à un enseignement traditionnellement vertical : les connaissances se construisent en interaction avec les autres.

À l'aide de ces quatre formules pédagogiques que sont le questionnaire, la démonstration, la foire aux questions et l'interenseignement, un professeur devrait être en mesure de mieux outiller les étudiants moins motivés. Ceux-ci acquerront une base plus solide pour entreprendre l'aventure de la formation en ligne.

► L'ENSEIGNEMENT DIFFÉRENCIÉ COMME ULTIME RECOURS

Nos stratégies pédagogiques, aussi ingénieuses soient-elles, comportent toujours le risque de demeurer infertiles, éventualité à ne jamais écarter avec des personnes complètement réfractaires. Puisque le professeur a à cœur la réussite de tous ses étudiants, peu importe leur relation avec l'ordinateur, et qu'il veut éviter à tout prix l'exclusion, il doit être prêt à envisager un plan B. En tenant compte du fait que, dans les cas extrêmes, l'enseignement en ligne peut créer du technostress, il faut donner la possibilité à ceux qui le désirent de faire leur apprentissage sans avoir à recourir à l'informatique. C'est ce qu'Aylwin appelle de l'enseignement différencié :

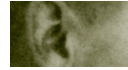
« une organisation pédagogique qui offre différentes démarches à des sous-groupes formés sur la base de caractéristiques communes ou qui offre une variété de stimulus assez grande pour joindre la variété des besoins des étudiants » (1992, p. 24).

J'envisage donc toujours la possibilité de faire des activités en présentiel pour la minorité, autour de 10 %, qui ne s'adapte pas. À ce propos, l'offre de cours modulable du professeur Jean Labbé, du Cégep de Lévis-Lauzon, composée d'activités d'enseignement à la carte, en classe (lors de rencontres hebdomadaires) ou à distance (en mode synchrone et asynchrone), est exemplaire⁵. La session dernière, aucun de mes étudiants ne s'est prévalu de la possibilité de faire les activités en présentiel. Il semble que le simple fait d'offrir cette perspective aux technophobes les rassure. En voyant les autres étudiants réussir à utiliser les TIC, ils se disent que, après tout, avec un peu d'efforts, eux aussi parviendront à les maîtriser.

Il faut également reconnaître que la maîtrise des technologies fait partie des habiletés indispensables à l'accomplissement des études supérieures et à une bonne intégration au marché du travail. Si transformer un technophobe en technophile est le souhait de tout professeur dont la stratégie pédagogique est basée sur les TIC, contribuer aux compétences TIC de l'ensemble des étudiants du collégial est aussi une responsabilité à assumer afin d'assurer à chacun des apprenants une évolution scolaire, professionnelle et citoyenne accomplie⁶!

⁵ Jean Labbé et Isabelle Delisle, « J'assiste au cours, peu importe le lieu et le moment », Profweb [http://www.profweb.qc.ca/fr/publications/recits/jassiste-au-cours-peu-importe-le-lieu-et-le-moment/index.html].

⁶ Je fais ici allusion à quelques éléments de l'argumentaire du Réseau des répondantes et répondants TIC pour l'adoption d'un profil TIC des étudiants du collégial [www.reptec.qc.ca/bibliotheque/enquetes-inventaires-compilations/comite-de-concertation-propositions-reseau-reptic.html].



CONCLUSION

Alors que je pensais avoir trouvé une formule d'enseignement novatrice et enrichissante, un certain pourcentage d'étudiants a réussi à me faire remettre en question ma nouvelle approche pédagogique. Cette expérience déstabilisante m'a poussée à me dépasser. Voilà qui prouve que, dans l'enseignement comme dans la vie, on ne peut jamais s'endormir sur ses lauriers!

On ne sait jamais à quoi s'attendre : une situation en apparence tragique peut connaître un revirement de situation. Prenons, par exemple, le cas du lampadophore qui, en début de session, m'avait communiqué son malaise face à la formation en ligne, me laissant entrevoir que ses parents s'y opposeraient. En fin de session, coup de théâtre! Non seulement était-il en mesure de suivre les cours virtuels sur Moodle, mais il a surpassé le reste de la classe. Cet étudiant a en effet été le seul à préparer une présentation à l'aide de Prezi, un logiciel de présentation différent de PowerPoint. Prezi a recours à une surface plus ample non limitée à des diapositives ainsi qu'à un mécanisme qui permet, entre autres, de zoomer sur des données. L'émancipation de cet étudiant face à ses craintes est la récompense que convoite tout technopédagogue. ♦

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

AYLWIN, U. « Les principes d'une bonne stratégie pédagogique », parties 1 et 2, *Pédagogie collégiale*, vol. 5, n° 4, mai 1992, p. 11-15, et vol. 6, n° 1, septembre 1992, p. 23-29.

BARBEAU, D., A. MONTINI et C. ROY. *Tracer les chemins de la connaissance: la motivation scolaire*, Montréal, Association québécoise de pédagogie collégiale (AQCP), 1997, 535 p.

PÔLE DE L'EST. *Processus de planification d'un cours centré sur le développement d'une compétence*, Délégation collégiale du comité mixte, PERFORMA, Université de Sherbrooke, 1996, 355 p.

RAYMOND, D. *Qu'est-ce qu'apprendre et qu'est-ce qu'enseigner?*, Montréal, Association québécoise de pédagogie collégiale (AQCP), 2006, 156 p.

THIVIERGE, J. *Jeunes, TIC et nouveaux médias: une étude exploratoire au Cégep de Jonquière*, Jonquière, Cégep de Jonquière, 2011.

Mireille FRANCESCONI est détentrice d'une maîtrise en langue et littérature françaises. Elle enseigne la littérature et le français au Cégep régional de Lanaudière à Terrebonne depuis 1998. Elle s'intéresse à l'application des TIC dans l'enseignement, ce qui l'a inspirée à partager le résultat de certaines de ses expériences dans Profweb et lors de colloques. Elle poursuit des études au programme de 2^e cycle en enseignement au collégial (PERFORMA). Elle est, de plus, candidate au doctorat à l'Université de Montréal où sa thèse portera sur les effets des cours hybrides sur l'apprentissage ainsi que sur le taux de réussite au collégial.

mireille.francesconi@collanaud.qc.ca

SPÉCIALISTES DE CONTENU ET TUTEURS RECHERCHÉS

PARTOUT AVEC



Développez ou révisez le matériel pédagogique
cegepadistance.ca/collaboration
514 864-6464 poste 4782

Encadrez les étudiants
cegepadistance.ca/tutorat
514 864-6464

Spécialistes de contenu et tuteurs anglophones également recherchés
cegepadistance.ca/opportunities

NOUVEAU DEC

EN DÉVELOPPEMENT : Techniques d'éducation à l'enfance

Liste des emplois offerts par cours

www.cegepadistance.ca/emplois



cégep@distance