

L'OBSERVATION DES USAGES DES TICE COMME LEVIER DE CHANGEMENT : CAS DE L'OBSERVATOIRE DES USAGES TICE DE L'ACADEMIE DE NANTES

LE CONTEXTE

Dans le cadre d'un partenariat, l'Académie de Nantes et l'INRP ont décidé de mener conjointement une recherche-action qui vise à optimiser le dispositif existant créé en 2001 par la mission TICE de cette Académie pour observer les pratiques réelles utilisant les technologies de l'information en éducation (TICE) et identifier les changements induits par ces usages. Le résultat attendu de cette recherche-action menée depuis septembre 2005 par un groupe de travail mixte INRP/ Académie de Nantes est la mise au point d'un observatoire académique composé d'un ensemble de modalités permettant des collectes régulières de données qualitatives et quantitatives portant sur les usages pédagogiques des TICE. Les travaux déjà réalisés par cette recherche-action ont produit à la date d'aujourd'hui deux résultats présentés ici :

- le prototype d'une architecture globale de l'observatoire
- les premiers résultats portant sur les représentations des acteurs

LE POSITIONNEMENT DE L'OBSERVATOIRE

Les objectifs attribués à l'observation des usages au plan de l'académie sont de nature à fournir :

- • Une **photographie**, renouvelée périodiquement, des usages **effectifs** des TICE à l'oeuvre dans la pratique quotidienne des *enseignants* et dans le cadre de la relation pédagogique avec leurs *élèves*,
- • Une **vision dynamique** : identifier les changements et les effets induits par l'utilisation des technologies sur le plan pédagogique,
- • Une **veille** : capter les projets, initiatives, expérimentations menés avec les TICE, ainsi que les « signaux faibles » annonciateurs de changement

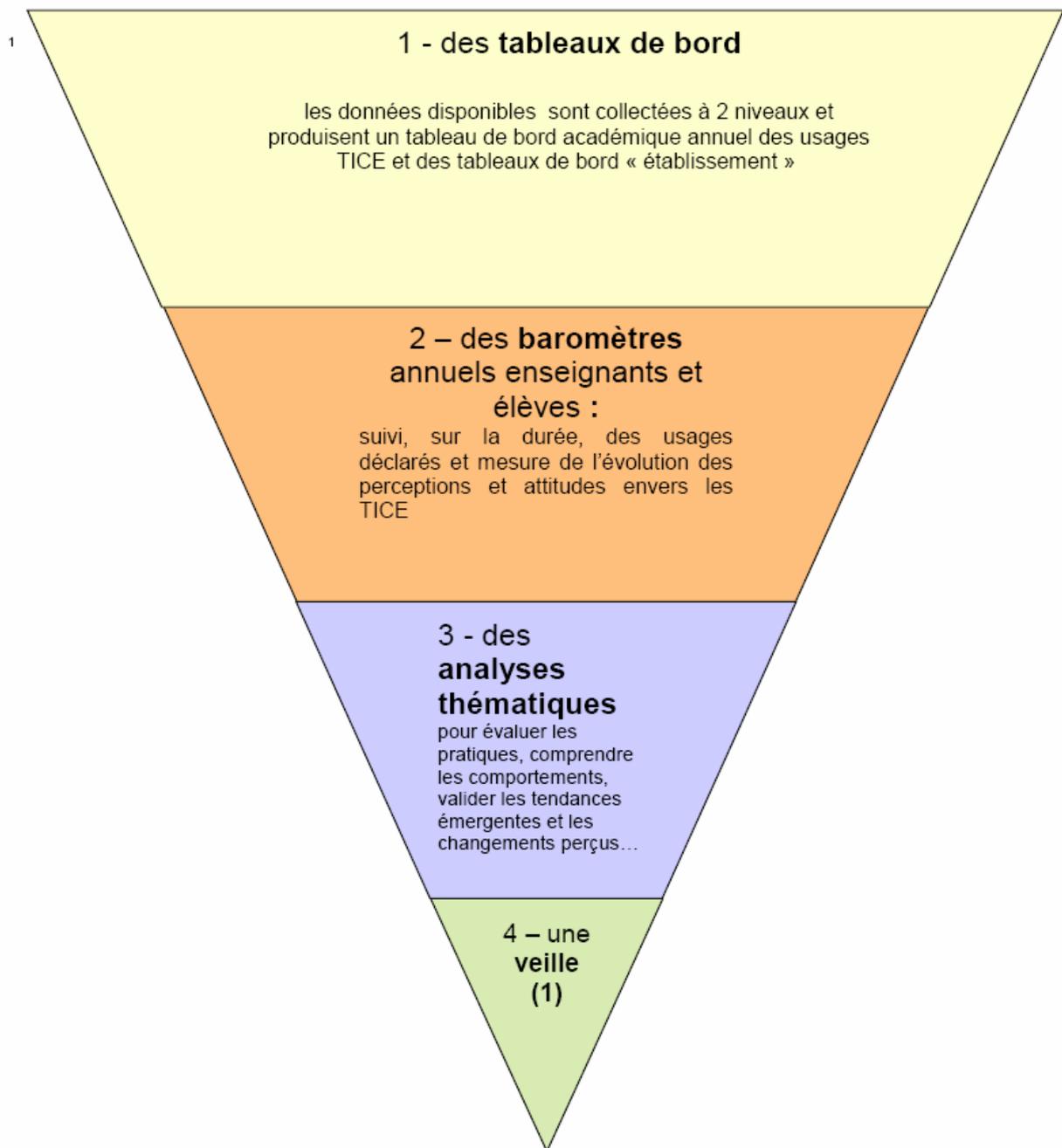
Ces différents éléments font d'abord de l'observatoire un outil de pilotage du déploiement des TICE. En effet, en tant que système d'information, il mesure et évalue de la diffusion des TICE en lycées et en collèges et ainsi, il fournit une aide à la décision pour les politiques TICE (académiques et d'établissement). Ensuite, il identifie les mutations en cours sous l'impulsion des technologies, c'est donc aussi un outil de diagnostic pour l'accompagnement du changement. Enfin, il affiche, via le site académique et les sites partenaires ou tout autre moyen de diffusion, des données, des analyses, des bilans d'expérimentations, qui peuvent être des leviers pour stimuler l'innovation pédagogique.

LES ACTEURS

- dans les établissements : « la communauté éducative »
- à l'académie de Nantes : l'inspection, les autres missions à vocation pédagogique, les services fonctionnels (la mission TICE, les services statistiques, informatiques, communication...), le CRDP
- un partenaire : l'INRP

¹ Chargée de recherche, équipe e-PRAXIS - INRP

PROTOTYPE D'ARCHITECTURE GLOBAL DE L'OBSERVATOIRE



¹pour capter les « signaux faibles » du changement, mutualiser les initiatives et les projets TICE au plan de l'académie.

LES REPRESENTATIONS DES ACTEURS SUR LE PROJET D'OBSERVATOIRE

Au stade actuel du déroulement du projet, l'étude de faisabilité a permis d'aborder une première thématique : un état des lieux des attitudes et perceptions des différents acteurs sur l'observation des usages des TICE et les effets sur eux d'une telle intention clairement affichée par l'autorité académique. Elle constitue aussi un préalable méthodologique : analyser « la situation d'enquête et ses effets » dans le contexte du déploiement de TICE car les risques de biais dans les discours collectés sont importants et posent la question de la crédibilité à accorder aux futurs résultats de l'observatoire.²

Les enseignants

Pour eux, les TICE ne sont pas une véritable préoccupation mais cependant ils acceptent volontiers d'évoquer le sujet car il les implique. Les attentes envers l'institution sont fortes, le discours sur le déploiement des TICE est critique et les motifs de mécontentement sont nombreux : une enquête sur les TICE est le moyen d'exprimer ses doléances, et aussi ses humeurs en espérant qu'elles seront prises en compte. C'est souvent dans une logique de donnant/donnant que s'obtient cette acceptation à la fois du questionnement et de l'observation. Toutefois, les enseignants ne voient pas spontanément les apports qu'ils tireraient d'un bilan annuel de l'usage des TICE au niveau de leur établissement et plus encore de l'Académie : la prise de conscience d'une nécessité d'un pilotage des TICE reste à faire. Cela traduit, aussi sans doute, leur distance avec une culture « gestionnaire et de résultats ». Cependant, en présentant l'observatoire comme un outil d'aide aux décisions portant sur les TICE, ils perçoivent mieux son intérêt d'autant qu'ils souhaitent majoritairement avoir une plus grande implication dans les choix d'équipement matériel et logiciel. Deux points cependant font blocage :

- Le rejet catégorique du traçage des usages sur les équipements des établissements, considéré comme une *atteinte à la vie privée*, un manquement à la déontologie professionnelle (et un constat : la non différenciation entre le matériel personnel et le matériel appartenant à l'établissement),
- Une réticence forte à une évaluation de leurs pratiques avec les TICE et la revendication d'un droit à l'expérimentation et à l'innovation, mais sans prise de risque pour leur image ou leur carrière. Ce refus reflète aussi leur peur du jugement des autres et leurs interrogations sur les apports réels des TICE pour les élèves.

L'observatoire peut aussi être vu comme un instrument institutionnel non neutre visant à produire une incitation à l'usage et ainsi « *créer une dynamique* ». Cet « effet miroir » n'est pas forcément perçu négativement par certains enseignants qui reconnaissent volontiers avoir besoin d'être stimulés pour davantage s'intéresser aux TICE dans leurs pratiques quotidiennes. A l'opposé, d'autres refusent une diffusion de résultats trop individualisés pour se préserver de toute comparaison ou jugement. S'il est admis par certains professeurs que la question des TICE engendre des discours « langue de bois » et du non-dit, d'autres en revanche ne voient pas d'entrave à dire ce qu'ils pensent. Un écart entre usages déclarés et usages réels est à craindre mais il semble diminuer quand les TICE se banalisent : moins de passion, plus de dédramatisation et de rationalité. La mutualisation des expériences n'est toujours pas passée dans les moeurs professionnelles et là encore une logique donnant/donnant s'impose. Pour développer

² « Mesurer l'ampleur et la nature du décalage entre l'objet de l'enquête tel qu'il est perçu et interprété par l'enquêteur et l'objet que l'enquêteur lui assigne... ou du moins de comprendre ce qui peut être dit et ce qui ne le peut pas, les censures qui empêchent de dire certaines choses et les incitations qui encouragent à en accentuer d'autres » (Bourdieu, La Misère du Monde)

les usages, le rôle des inspecteurs n'est pas reconnu par tous mais il peut cependant se révéler utile. Pour atténuer la défiance, des attentes devraient être satisfaites : plus d'accompagnement pédagogique et une dédramatisation des technologies. Les enseignants de certaines disciplines ont conscience d'un changement fort en cours avec la technologie, et qui appelle chez eux un besoin de repères : savoir se situer sur ce point par rapport aux autres et ainsi se rassurer. C'est un autre motif d'adhésion à l'observatoire, qui doit cependant se faire sur la base du volontariat et de l'intérêt bien compris.

Les enseignants/responsables TICE d'établissement

Leur savoir-faire, leur droit de regard sur les activités liées au réseau, l'exercice d'un contrôle sur la technique leur donnent un pouvoir sur leurs collègues. Cette situation instaure parfois une certaine « féodalité » au sein de l'établissement avec son corollaire : un isolement. Après une nécessaire clarification sur les objectifs de l'observatoire, ils expriment leur adhésion pour le tableau de bord comme moyen de contrôle des pratiques, de mise en évidence des dysfonctionnements, d'orientation des choix d'équipement de détection des sous-utilisations et donc des dépenses inutiles. Le traçage soulève aussi chez eux un fort scepticisme mais faciliterait leur travail de surveillance du réseau.

Les inspecteurs

Un large consensus apparaît sur leurs objectifs prioritaires en matière de TICE : identifier «la plus value pédagogique» et mutualiser les « bonnes pratiques ». Des attentes fortes s'expriment envers l'observatoire : ils souhaitent y trouver d'abord des repères pour l'évaluation des pratiques. Pour eux, le travail des élèves est un bon indicateur des usages effectifs adoptés par les enseignants. Ils estiment aussi être en bonne posture pour capter les dysfonctionnements liés aux usages des TICE. Par ailleurs, ils ont aujourd'hui une difficulté à se positionner face aux publications et autres initiatives spontanées et foisonnantes des enseignants sur internet (blogs, sites personnels, listes de diffusion..).

Les chefs d'établissement

Leurs besoins d'information sur les usages sont latents et fonction du degré de pilotage des TICE dans leur établissement. Les procédures d'arbitrages sur les choix à faire sont souvent informelles avec une délégation aux enseignants les plus motivés. Une concertation élargie est rarement organisée. Des « féodalités » disciplinaires existent parfois avec des enjeux de pouvoirs marqués souvent par le rôle important des responsables TICE. Un fort scepticisme s'exprime sur le traçage qui risque d'être une maladresse et peut tout bloquer. De même, une prudence dans la diffusion des données de l'observatoire tant en interne qu'en externe sera nécessaire. Ils confirment l'attitude de défiance des enseignants à afficher publiquement leurs pratiques.

Conclusion et débat

Avoir une vision réaliste de l'introduction des TICE dans les pratiques pédagogiques est aujourd'hui une attente partagée au sein de la « communauté éducative ». Chez les enseignants, ce besoin de repères est à mettre toutefois en balance avec leurs réticences à l'affichage et à l'évaluation de leurs pratiques avec les technologies. Leur défiance envers l'institution est un obstacle qui peut s'atténuer si l'observatoire est présenté comme un dispositif indépendant quant aux enjeux institutionnels sur le déploiement des TICE. Le dispositif trouve l'adhésion des différentes parties prenantes s'il est perçu comme un outil mis à leur disposition pour les aider dans leurs différentes missions.

Cependant, la crédibilité d'une observation rigoureuse des usages implique de dépasser une difficulté méthodologique et déontologique dictée par des évolutions contextuelles : trouver des modalités d'observation régulière de l'évolution des pratiques instrumentées en dehors de la classe. En effet, ces dernières années le taux d'équipement de ménages s'est fortement accéléré tout comme les connections haut débit. Aujourd'hui ces pratiques, pour les élèves comme pour leurs professeurs se situent autant, si ce n'est davantage, dans la sphère privée que dans l'établissement (échanges enseignants/élèves, utilisation de ressources numériques, mises à jour des connaissances, recherche documentaire...) et les technologies ont trouvé là des usages dont l'intérêt semble probant. Or une trop forte focalisation de l'observation sur l'identification des pratiques TICE en classe, a pour effet de sous estimer leur place réelle dans le métier d'élèves ou le métier d'enseignant. Et les discours souvent très critiques sur la faible intégration des TICE par les enseignants peuvent aussi être accentués par une vision trop réductrice due à cette difficulté à cerner les usages **hors** de la classe. De la même façon, les enseignants ignorent encore trop la réalité des usages scolaires des TICE par leurs élèves, car, même si pour ces derniers l'ordinateur est avant tout un objet ludique et communicant, ils existent. Et les événements actuels montrent bien que dans des lycées et universités plus ou moins désertés, les TICE sont en train d'être la solution alternative et spontanée à l'arrêt des cours. Cette situation n'est pas sans raviver les débats passionnés au sein de la communauté éducative sur le rôle et la place des TICE et les menaces qu'elles feraient peser. Aujourd'hui, cette quasi-délocalisation « à chaud » dans la sphère privée des métiers d'élèves et de professeurs est possible grâce à l'importance de l'implantation des TICE dans la sphère familiale. En lycée particulièrement, un contexte favorable au développement de pratiques nouvelles s'installe en ce moment par la force des choses et laisse penser qu'à la reprise des cours rien ne sera plus tout à fait comme avant. La mesure du phénomène actuel serait d'ailleurs un bon indicateur de l'intégration réelle des TICE et permettrait de vérifier si les changements initiés dans la sphère privée peuvent être plus rapides car en dehors des contraintes et limites institutionnelles. Même s'il est illusoire de vouloir tendre vers l'exhaustivité en la matière, une observation fiable des pratiques TICE impose de trouver des modalités de captation des évolutions qui s'étendent à la sphère privée, faute de quoi l'observatoire ne donnera qu'une vision tronquée des changements autour des TICE.