



**HAL**  
open science

## Aider et être aidé : l'importance de la notion d'aide dans les dispositifs d'apprentissage en ligne

Minna Puustinen

► **To cite this version:**

Minna Puustinen. Aider et être aidé : l'importance de la notion d'aide dans les dispositifs d'apprentissage en ligne. *Revue internationale des technologies en pédagogie universitaire*, 2012, 9 (3), 10.7202/1012886ar. hal-01892156

**HAL Id: hal-01892156**

**<https://inshea.hal.science/hal-01892156>**

Submitted on 10 Oct 2018

**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.

## Revue internationale des technologies en pédagogie universitaire

### Aider et être aidé : l'importance de la notion d'aide dans les dispositifs d'apprentissage en ligne

Minna Puustinen

---

Volume 9, numéro 3, 2012

URI : [id.erudit.org/iderudit/1012886ar](http://id.erudit.org/iderudit/1012886ar)

DOI : [10.7202/1012886ar](https://doi.org/10.7202/1012886ar)

[Aller au sommaire du numéro](#)

---

Éditeur(s)

CRIFPE

[Découvrir la revue](#)

---

#### Citer cet article

Puustinen, M. (2012). Aider et être aidé : l'importance de la notion d'aide dans les dispositifs d'apprentissage en ligne. *Revue internationale des technologies en pédagogie universitaire*, 9(3), 6–9. doi:10.7202/1012886ar

#### Résumé de l'article

Cet article est une introduction au numéro spécial sur la notion d'aide dans les dispositifs d'apprentissage en ligne. Il met l'accent sur le rôle essentiel que joue la notion d'aide dans ces dispositifs, mais aussi sur le fait qu'à l'heure actuelle, relativement peu de chercheurs travaillent sur cette thématique. Il propose également quelques réflexions soulevées par les articles publiés dans ce numéro spécial (par exemple, sur les concepts clés, sur des questions méthodologiques et sur des perspectives de réflexion).

---

Tous droits réservés © CRÉPUQ, 2012

Ce document est protégé par la loi sur le droit d'auteur. L'utilisation des services d'Érudit (y compris la reproduction) est assujettie à sa politique d'utilisation que vous pouvez consulter en ligne. [<https://apropos.erudit.org/fr/usagers/politique-dutilisation/>]

---



Cet article est diffusé et préservé par Érudit.

Érudit est un consortium interuniversitaire sans but lucratif composé de l'Université de Montréal, l'Université Laval et l'Université du Québec à Montréal. Il a pour mission la promotion et la valorisation de la recherche. [www.erudit.org](http://www.erudit.org)

---

# Aider et être aidé : l'importance de la notion d'aide dans les dispositifs d'apprentissage en ligne

Minna **Puustinen**  
MoDyCo – INS HEA, CNRS, Université Paris Ouest  
Nanterre La Défense  
[minna.puustinen@inshea.fr](mailto:minna.puustinen@inshea.fr)

---

## Introduction

### Résumé

Cet article est une introduction au numéro spécial sur la notion d'aide dans les dispositifs d'apprentissage en ligne. Il met l'accent sur le rôle essentiel que joue la notion d'aide dans ces dispositifs, mais aussi sur le fait qu'à l'heure actuelle, relativement peu de chercheurs travaillent sur cette thématique. Il propose également quelques réflexions soulevées par les articles publiés dans ce numéro spécial (par exemple, sur les concepts clés, sur des questions méthodologiques et sur des perspectives de réflexion).

### Mots-clés

Aide, dispositif d'apprentissage en ligne, technologies numériques

### Abstract

This paper is an introduction to the special issue on the notion of help in online learning environments. It emphasizes the essential role played by the notion of help in these environments but also the fact that relatively few researchers work on this topic. It further provides some reflections on the articles published in the special issue (e.g., on the key notions, on methodological questions, and on perspectives for further reflection).

### Keywords

Help, online learning environment, ICT

Le développement des technologies numériques a contribué à mettre l'accent sur l'importance de la notion d'aide dans les apprentissages. En effet, les différents types d'environnements d'apprentissage informatisés<sup>1</sup> sont généralement basés sur l'idée que les apprenants (utilisateurs) sont autorégulés, c'est-à-dire qu'ils gèrent leur apprentissage de façon autonome. En même temps, la notion d'aide y est omniprésente<sup>2</sup>. Il s'avère en effet que l'adoption d'une attitude autonome et autorégulée vis-à-vis de l'apprentissage n'est pas facile et qu'en réalité, il est nécessaire de fournir aux utilisateurs de ces environnements d'apprentissage informatisés des aides pour leur permettre de prendre en charge leur apprentissage de manière autonome (Puustinen Volckaert-Legrier, Coquin et Bernicot, 2009). Le développement très rapide des dispositifs d'apprentissage en ligne, ces dernières années, engendre ainsi tout naturellement des conséquences pour la recherche sur la notion d'aide : les besoins augmentent et semblent spécifiques à l'enseignement à distance. Logiquement, cela devrait entraîner une augmentation du nombre de recherches conduites sur ce thème. Or, à l'heure actuelle, les chercheurs travaillant sur la notion d'aide en lien avec les apprentissages en ligne ne sont pas légion.

### Une journée d'étude sur l'« aide »

Dans ce contexte, l'organisation proposée par Chrysta Pélissier (Praxiling, UMR 5267 CNRS) d'une journée d'étude sur la « Notion d'aide dans un dispositif de formation en ligne : approches théoriques et méthodologiques » (le 1<sup>er</sup> juillet 2011 à Montpellier) me semble être une initiative particulièrement louable. Huit enseignants-chercheurs représentant trois disciplines (apprentissage des langues, psychologie cognitive, informatique) et universités françaises ont ainsi pu se retrouver et échanger sur leurs recherches portant sur la notion d'aide dans des dispositifs de formation en ligne. Quatre présentations ont ponctué cette journée. Nous les retrouvons sous la forme d'articles dans ce numéro spécial :

- Cédric Brudermann, de l'Université Paris 6, présente ses travaux sur « l'assistant pédagogique en ligne » dans un dispositif de formation à distance de l'anglais;
- Christine Rodrigues, de l'Université de Clermont-Ferrand, parle des apports des outils de la communication médiatisée par ordinateur pour l'apprentissage du vocabulaire en FLE (Français langue étrangère);
- Catherine Loisy, de l'École normale supérieure de Lyon et Chrysta Pélissier apportent un éclairage sur des assistants méthodologiques mis en jeu dans les consignes ouvertes de l'environnement Pairform@nce;
- Karim Sehaba, du laboratoire LIRIS (UMR 5205 CNRS) et de l'Université Lyon 2, présente enfin ses travaux sur un système d'aide adaptatif à base de traces d'interaction.

Les articles de ces contributeurs et la synthèse proposée par Chrysta Pélissier soulèvent quelques réflexions que je vous soumetts.

### Autonomie et appropriation : concepts clés de l'aide

Les thèmes d'autonomie et d'appropriation sont, comme le constate Chrysta Pélissier, communs à l'ensemble des travaux présentés. Ces deux notions sont nécessairement au cœur de tout travail sur l'aide fournie à l'apprenant. En effet, même si les buts poursuivis par celui qui fournit (ou conçoit) l'aide et l'apprenant ne sont pas identiques – celui qui aide « fait apprendre » et celui qui est aidé « apprend » –, ils se rejoignent dans leur finalité : il s'agit de réduire les écarts dans les connaissances ou les compétences en question. Définie de cette manière, la relation entre le fournisseur d'aide et le récepteur peut être considérée comme une relation d'accompagnement au sens générique du terme : l'un (le tuteur) aide l'autre (le novice) à progresser dans la tâche. Puis, lorsque le novice commence à prendre en charge son apprentissage, qu'il est de plus en plus autonome, le rôle du tuteur s'efface progressivement.

## Aide et recherche d'informations

La recherche d'informations est un autre exemple de domaines de recherche proche de l'aide. En effet, la frontière entre la demande d'aide et la recherche d'informations est devenue floue avec le développement des technologies. On peut par exemple considérer, et là je fais référence au travail de Karim Sehaba, que c'est la capacité de celui qui fournit l'aide (qu'il s'agisse d'un humain ou d'un système informatique d'aide) d'adapter ses réponses aux besoins du demandeur qui permet de distinguer une situation de recherche dans un système d'information passif d'une interaction avec un fournisseur d'aide humain (Puustinen et Rouet, 2009). Mais où se termine la recherche d'informations et où commence très exactement la demande d'aide? Cette question, selon moi, n'est pas définitivement tranchée. Ne faudrait-il pas alors inviter des collègues travaillant sur la recherche d'informations à se joindre à notre futur réseau sur la notion d'aide?

## Une démarche méthodologique à développer

Même si je trouve jolie l'expression « méthodologie molle » de Stéphanie Mailles-Viard Metz (voir synthèse de Chrysta Pélissier), je pense qu'elle reflète peut-être un manque de confiance envers l'utilisation des corpus naturels. Ayant publié des articles sur des données naturelles sur la demande d'aide en ligne, je pense qu'il s'agit d'une voie très prometteuse, en particulier grâce à la validité écologique imbattable des résultats obtenus, mais à (au moins) deux conditions :

- les corpus étant naturels et par conséquent très riches en informations, il est indispensable de définir la problématique de la recherche de façon extrêmement ciblée;

- il faut alterner les recherches avec des données naturelles (dans lesquelles on ne peut souvent strictement rien contrôler) et les expérimentations contrôlées. À mon sens, il faut voir les deux approches comme complémentaires et non pas comme concurrentes ou opposées. Les résultats obtenus avec les corpus naturels permettent ainsi de formuler des hypothèses qui ont un sens réel et qui peuvent être testées dans des conditions contrôlées de laboratoire.

## Des perspectives de réflexion

Je considère que compte tenu de l'importance que revêt la notion d'aide dans les dispositifs d'apprentissage en ligne, les rencontres de ce type devraient, à l'avenir, devenir régulières et impliquer davantage de chercheurs. Ainsi, l'un des objectifs initiés par cette manifestation est de créer un réseau de tous les chercheurs et enseignants-chercheurs francophones travaillant sur la notion d'aide en lien avec les apprentissages et les technologies numériques.

Lors d'une prochaine rencontre, nous devrions travailler sur la mise en parallèle de deux modèles d'aide : le processus d'aide décrit dans la synthèse de Chrysta Pélissier et le modèle du processus de la demande d'aide tel qu'il a été présenté par Karabenick et Newman (2009). Je pense qu'une confrontation de ces deux modèles ne peut qu'être bénéfique pour tous ceux qui s'interrogent sur la notion d'aide. Personnellement, je pense que la question du traitement de la demande par le fournisseur d'aide, celle du temps de réponse optimal (voir synthèse de Chrysta Pélissier) et celle du traitement de la réponse par la personne qui reçoit l'aide (*cf.* les articles de Cédric Brudermand et de Catherine Loisy et Chrysta Pélissier) méritent d'être analysées de manière particulièrement détaillée.

La question du handicap évoquée par Chrysta Pélissier me semble également essentielle à développer à l'avenir dans la mesure où l'accessibilité de l'enseignement et des apprentissages chez la personne handicapée rime de plus en plus souvent avec technologie et dispositif de formation à distance (pour

plus de détails, voir le site de l'INS HEA : [www.inshea.fr](http://www.inshea.fr)).

Enfin, il est aussi intéressant de constater que, tout comme dans une relation en présentiel, l'aide fournie en ligne peut être proposée par un tuteur (qui détermine le besoin et le moment de l'aide) ou peut être demandée par l'apprenant lui-même (Puustinen *et al.*, 2009). Suivant qu'il s'agisse de l'aide proposée par le tuteur ou de l'aide demandée par l'apprenant (*cf.* le travail de Christine Rodrigues), la dynamique interactionnelle n'est pas la même. Une réflexion sur le processus d'autorégulation suivant ces deux perspectives pourrait être abordée.

## Références

- Bruillard, E. (1997). *Les machines à enseigner*. Paris, France : Hermès.
- de Vries, E. (2003). Educational technology and multimedia from a cognitive perspective: Knowledge from inside the computer, onto the screen, and into our heads? Dans H. van Oostendorp (dir.), *Cognition in a digital world* (p. 155-174). Mahwah, NJ : Lawrence Erlbaum.
- Karabenick, S. A. et Newman, R. S. (2009). Seeking help: Generalizable self-regulatory process and social-cultural barometer. Dans M. Wosnitzer, S. A. Karabenick, A. Efklides et P. Nenniger (dir.), *Contemporary motivation research: From global to local perspectives* (p. 25-48). Goettingen, Allemagne : Hogrefe & Hubert.
- Puustinen, M. et Rouet, J.-F. (2009). Learning with new technologies: Help seeking and information searching revisited. *Computers and Education*, 53, 1014-1019. doi:10.1016/j.compedu.2008.07.002
- Puustinen, M., Volckaert-Legrier, O., Coquin, D. et Bernicot, J. (2009). An analysis of students' spontaneous computer-mediated help seeking: A step toward the design of ecologically valid supporting tools. *Computers and Education*, 53, 1040-1047. doi:[10.1016/j.compedu.2008.10.003](https://doi.org/10.1016/j.compedu.2008.10.003)

- Veermanders, K., de Jong, T. et van Joolingen, W. R. (2000). Promoting self-directed learning in simulation-based discovery learning environments through intelligent support. *Interactive Learning Environments*, 8, 229-255. doi:10.1076/1049-4820(200012)8:3;1-D;FT229

## Notes

- <sup>1</sup> Dans les années 1970, deux types d'environnements d'apprentissage informatisés principaux ont émergé, à savoir les tuteurs intelligents (*intelligent tutoring systems*) et les environnements de découverte (*discovery learning environments*). Plus récemment, Internet et les moyens de communication à distance ont permis le développement d'une troisième grande catégorie d'environnements d'apprentissage informatisés, à savoir les collecticiels didactiques (*computer-supported collaborative learning environments*) (Bruillard, 1997; Puustinen *et al.*, 2009).
- <sup>2</sup> Seuls les environnements de découverte étaient, au départ, conçus sans une « fonction d'aide ». L'apprenant était censé agir comme un scientifique qui découvre les lois et les règles d'un domaine donné (de Vries, 2003). Or cette méthode d'apprentissage « scientifique » s'est avérée difficile, et ses concepteurs ont vite reconnu qu'il était nécessaire de fournir des aides aux apprenants (p. ex., Puustinen *et al.*, 2009; Veermanders, de Jong et van Joolingen, 2000).