

Etude sur l'impact des technologies de l'information et de la communication (TIC) et des nouveaux médias sur l'apprentissage des langues

EACEA 2007/09

RAPPORT FINAL

Commandité par:



Effectué par:



© Commission européenne

Ce document présente le rapport final sur l'étude de l'impact des technologies de l'information et de la communication (TIC) et des nouveaux médias sur l'apprentissage des langues qui a été commandité par l'Agence exécutive « éducation, audiovisuel et culture » (appel d'offres EACEA 2007/09) et effectué par l'Ellinogermaniki Agogi par l'intermédiaire d'une équipe d'experts internationaux.

Edité et compilé par En liaison avec	Anne Stevens, The Open University Lesley Shield, spécialiste du eLearning																		
Réviseurs de : Bibliographie:	Lesley Shield, spécialiste du eLearning (<i>révision de la section de l'ALAO</i>) Katerina Zourou, Université du Luxembourg (<i>révision des autres domaines</i>)																		
Etudes terrain:	<table border="0"> <tr> <td>Chypre</td> <td>Pavlos Koulouris, Ellinogermaniki Agogi</td> </tr> <tr> <td>Finlande</td> <td>Peppi Taalas, Université de Jyväskylä Ilona Laakkonen, Université de Jyväskylä</td> </tr> <tr> <td>France</td> <td>Katerina Zourou, Université du Luxembourg</td> </tr> <tr> <td>Allemagne</td> <td>Daniela Stai, Ellinogermaniki Agogi Dagmar Schäffer, Ellinogermaniki Agogi</td> </tr> <tr> <td>Grèce</td> <td>Pavlos Koulouris, Ellinogermaniki Agogi</td> </tr> <tr> <td>Hongrie</td> <td>Daniela Stai, Ellinogermaniki Agogi</td> </tr> <tr> <td>Espagne</td> <td>Pilar Aramburuzabala, Université Autonome de Madrid</td> </tr> <tr> <td>Royaume-Uni</td> <td>Anne Stevens, The Open University Lesley Shield, spécialiste du eLearning</td> </tr> <tr> <td>Entretiens internationaux</td> <td>Lesley Shield, spécialiste du eLearning</td> </tr> </table>	Chypre	Pavlos Koulouris, Ellinogermaniki Agogi	Finlande	Peppi Taalas, Université de Jyväskylä Ilona Laakkonen, Université de Jyväskylä	France	Katerina Zourou, Université du Luxembourg	Allemagne	Daniela Stai, Ellinogermaniki Agogi Dagmar Schäffer, Ellinogermaniki Agogi	Grèce	Pavlos Koulouris, Ellinogermaniki Agogi	Hongrie	Daniela Stai, Ellinogermaniki Agogi	Espagne	Pilar Aramburuzabala, Université Autonome de Madrid	Royaume-Uni	Anne Stevens, The Open University Lesley Shield, spécialiste du eLearning	Entretiens internationaux	Lesley Shield, spécialiste du eLearning
Chypre	Pavlos Koulouris, Ellinogermaniki Agogi																		
Finlande	Peppi Taalas, Université de Jyväskylä Ilona Laakkonen, Université de Jyväskylä																		
France	Katerina Zourou, Université du Luxembourg																		
Allemagne	Daniela Stai, Ellinogermaniki Agogi Dagmar Schäffer, Ellinogermaniki Agogi																		
Grèce	Pavlos Koulouris, Ellinogermaniki Agogi																		
Hongrie	Daniela Stai, Ellinogermaniki Agogi																		
Espagne	Pilar Aramburuzabala, Université Autonome de Madrid																		
Royaume-Uni	Anne Stevens, The Open University Lesley Shield, spécialiste du eLearning																		
Entretiens internationaux	Lesley Shield, spécialiste du eLearning																		
Analyse des données:	Pavlos Koulouris, Ellinogermaniki Agogi Jason Abbott, The Open University																		
Conseiller externe:	Patrik Svensson, Université Umeå																		
Gestionnaire de projet:	Sofoklis Sotiriou, Ellinogermaniki Agogi																		

Commandité par:



Effectué par:



Cette étude a été financée avec l'aide de la Commission européenne. Cette publication ainsi que les opinions y étant exprimées ne reflètent que les opinions des auteurs et ne représentent pas nécessairement celles de la Commission européenne ou de toute autre organisation citée. La Commission ne peut être tenue responsable de l'utilisation qui peut être faite des informations ci-dessous mentionnées.

REMERCIEMENTS

Nous devons beaucoup à tous ceux qui ont contribué à cette étude, à sa préparation et à sa réalisation. A tous nos amis, collègues et personnes qui ont participé à la création de l'enquête en ligne et à la création des versions adaptées localement.

Ils ont travaillé à l'identification des contributeurs clés et les ont persuadés de prendre le temps d'être interviewé, le tout permettant d'obtenir une vue de l'intérieur, unique et précieuse, de « l'autre monde » de l'apprentissage informel. Katerina Zourou a élaboré les programmes des entretiens pour l'équipe.

Nos remerciements tous particuliers vont également à Lesley Shield qui a travaillé aux côtés du gestionnaire de projet dans les moments importants pour conseiller, éclairer et encourager. Ses efforts incessants et son apport considérable au texte final sont inestimables.

Nous remercions l'équipe de l'Ellinogermaniki Agogi à Athènes qui s'est occupée de la mise en place des structures techniques et de leur fonctionnement efficace permettant ainsi aux analyses d'être effectuées. Dans cette équipe, nous remercions Pavlos Koulouris qui a suivi de près toutes les étapes de ce projet, a établi l'enquête et initié l'étude. Nous remercions tout le reste de l'équipe à Athènes dont Sofoklis Sotiriou qui a assumé les responsabilités contractuelles et administratives nécessaires à ce projet. Jason Abbott, qui a entrepris une analyse statistique supplémentaire à une phase déjà avancée et Patrik Svensson qui a participé en tant qu'évaluateur et conseiller externe, tous deux ont apporté une contribution précieuse à la compréhension et à la clarté du projet.

Nous estimons aussi le soutien et l'apport fort précieux du Comité de pilotage à Bruxelles qui lors de nos différentes discussions nous a fait des remarques censées et constructives : Brian Holmes, Gillian McLaughlin, Kristina Cunningham et Dominique Loir.

La réalisation de ce rapport a été rendue possible grâce à l'information, la compréhension, le conseil, les commentaires et le soutien de beaucoup d'autres qui ne sont pas mentionnés ici mais dont l'aide a tout autant été appréciée.

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION.....	8
METHODOLOGIE.....	10
DEFINITION DES TERMES ET L'APPROCHE DE L'ETUDE	12
RECHERCHE DOCUMENTAIRE	13
<i>Analyses bibliographiques</i>	13
<i>Etude comparative</i>	15
ENQUETE QUANTITATIVE.....	17
ETUDE QUALITATIVE	18
<i>Thèmes clés de l'étude qualitative</i>	19
<i>Parties prenantes des domaines concernés</i>	20
ETUDES DE CAS	21
ECHANTILLON DE L'ETUDE	22
<i>L'échantillon de pays</i>	22
<i>L'échantillon de l'enquête en ligne</i>	25
MODELES DE COMPORTEMENTS ET ATTITUDES DES UTILISATEURS	30
L'UTILISATION QUOTIDIENNE DES TIC.....	30
UTILISATION DES TIC DANS L'APPRENTISSAGE	31
UTILISATION DES TIC POUR L'APPRENTISSAGE DES LANGUES.....	31
MOTIVATION DE L'APPRENTISSAGE DES LANGUES	32
ATTITUDES FACE A L'UTILISATION DES TIC ET DES NOUVEAUX MEDIAS DANS L'APPRENTISSAGE DES LANGUES	33
BARRIERES DANS L'UTILISATION DES TIC ET DES NOUVEAUX MEDIAS DANS L'APPRENTISSAGE DES LANGUES.....	33
OPPORTUNITES, DEFIS, TENDANCES: COMPARAISONS AU NIVEAU EUROPEEN ENTRE LES PAYS.....	36
DISPONIBILITE ET ACCES AUX TIC	36
TIC ET APPRENTISSAGE DES LANGUES	40
INITIATIVES NATIONALES DE CHANGEMENT	42
PRATIQUES EN VIGUEUR DANS L'APPRENTISSAGE DES LANGUES	49
L'INFLUENCE DE L'ANGLAIS	52
CONTEXTE SOCIAL ET PROMOTION DE L'APPRENTISSAGE DES LANGUES ETRANGERES	53
DIFFUSION PUBLIQUE DES MEDIAS COMME INFLUENCE SUR L'UTILISATION ET L'ACQUISITION DE LA LANGUE.....	56
VALEURS PERÇUES DE L'APPRENTISSAGE DES LANGUES	57
CHANGEMENT DE COMPORTEMENTS DANS L'APPRENTISSAGE DES LANGUES : FORMEL OU INFORMEL ?	57
CONSIDERATIONS DE MOTIVATION.....	60
APPRENTISSAGE PERSONNALISE.....	64
TECHNOLOGIES PORTABLES ET APPRENTISSAGE DES LANGUES.....	69
UTILISATION DES APPAREILS PORTABLES DANS L'APPRENTISSAGE DES LANGUES : PREUVE EMANANT D'UNE RECHERCHE	69
STIMULER LA DEMANDE: DEVELOPPER L'EXPLOITATION PARMIS D'AUTRES PARTIES PRENANTES POUR PROMOUVOIR L'APPRENTISSAGE.....	72
AVANTAGES PERÇUS DE L'APPRENTISSAGE DES LANGUES UTILISANT LES TIC ET LES AUTRES NOUVEAUX MEDIAS	73
LE JEU COMME OUTIL D'APPRENTISSAGE.....	74
PROMOUVOIR LA CROISSANCE DANS L'APPRENTISSAGE DES LANGUES : INFLUENCE DE LA DIFFUSION ET DES MEDIAS PUBLIQUES	75
FOURNITURE DE QUALITE: DEVELOPPEMENT DES ENSEIGNANTS.....	78
INCORPORATION DU CHANGEMENT PARMIS LES PROFESSIONNELS : LE GRAND DEFI ?	80
ENSEIGNANTS COMME APPRENANTS.....	82
LES MANIERES D'AVANCER: STRUCTURER L'ACCES AUX BONNES PRATIQUES ET AUX EXEMPLES CLAIRS	82
BARRIERES FACE AUX CHANGEMENTS: FORMATION DE L'APPRENANT.....	83
APPLIQUER LES LEÇONS DU PASSE A NOTRE AVANTAGE : L'EXPERIENCE D'APPRENTISSAGE	85
PERSPECTIVES DES ENTREPRISES: DEFIS ET OPPORTUNITES POUR LES EMPLOYEURS	86
IMPLICATIONS DE LA MOBILITE DU TRAVAIL.....	91
ATTITUDES DES EMPLOYEURS FACE AUX NOUVELLES POSSIBILITES DE FORMATION.....	91

LA REPONSE DES FOURNISSEURS DE FORMATIONS	92
PERSPECTIVES ECONOMIQUES: ADAPTATION AUX DEMANDES DU MARCHE.....	93
DISTINGUER ET DEFINIR DES GROUPES D'APPRENANTS	94
FAIRE PRENDRE CONSCIENCE DES AVANTAGES DE L'EXPLOITATION DES TIC CHEZ LES DEVELOPPEURS.....	95
REPENDRE AU PROBLEME DES COUTS DE DEVELOPPEMENT.....	97
COUTS PERSONNELS POUR LES UTILISATEURS.....	98
TRAVAILLER EFFICACEMENT POUR EXPLOITER L'EXPERTISE ET L'EXPERIENCE	100
ENCOURAGER UNE MEILLEURE PENETRATION	101
LES DEFIS DU CHANGEMENT	102
LE CLIMAT ACTUEL	103
REMARQUES EN CONCLUSION.....	106
RECOMMANDATIONS	108
COMMUNICATION.....	109
DEVELOPPEMENT PROFESSIONNEL	110
INNOVATION PEDAGOGIQUE.....	111
INITIATIVES INTERSECTORIELLES	113

INTRODUCTION

La société d'information en Europe souligne la diversité linguistique comme un fait. La télévision sur Internet, la musique en ligne, les films sur les téléphones portables sont une réalité pour les entreprises et les citoyens européens, démontrant l'importance d'être capable d'avoir accès et d'utiliser l'information en plusieurs langues.

La promotion de la diversité linguistique et du multilinguisme dans le paysage émergent de et par l'intermédiaire des médias, des technologies de l'information et de la communication (TIC) est la ligne directrice de plusieurs politiques européennes (principalement les programmes menés par la direction générale de l'éducation et de la culture de la Commission européenne, mais aussi en tant que composante d'autres initiatives de la CE, comme par exemple le septième programme-cadre pour la recherche et le développement technologique, ainsi que les programmes « e-contenu » et « e-contenu plus »). Les langues, les médias et les nouvelles technologies sont des thèmes qui ont été étudiés dans des contextes différents au niveau européen. Un certain nombre de projets liés à l'apprentissage des langues assisté par TIC ont été financés et qui par des approches différentes visaient à démontrer la valeur ajoutée que représente l'utilisation des TIC et des nouveaux médias, seuls ou conjointement aux interactions en face à face pour créer des expériences « complémentaires » d'apprentissage des langues. Parallèlement à cela, sur les marchés européens nous avons vu apparaître, et de plus en plus ces dernières années, de nouveaux produits et services pour l'apprentissage des langues en utilisant les TIC et les médias.

De ces riches sources d'expériences, on voit émerger un besoin de certaines conditions, pour que les bénéfices attendus de l'utilisation des TIC et des nouveaux médias soient atteints et que les interventions soient plus ciblées et efficaces. Cela comprend un soutien pédagogique approprié, une formation des enseignants, des apprenants maîtrisant l'outil numérique, des infrastructures bien entretenues et des contenus numériques adaptés. Des discussions entre experts et dans les communautés de professionnels ont lieu concernant l'apprentissage des langues en se basant sur le fait que les ressources multimédias d'apprentissage des langues doivent être rendues plus faciles et intéressantes à utiliser, que les environnements multiculturels et multilingues doivent être développés afin d'inclure le riche héritage européen et que les médias traditionnels tout comme les nouveaux médias (ex : la télévision interactive, l'internet mobile, les podcasts, les lecteurs MP3, les jeux électroniques) et que « l'éducation – divertissement » en général doivent jouer un rôle important dans la promotion de l'apprentissage des langues et du multilinguisme.

Dans le contexte de ces discussions, le besoin d'une évaluation de la potentielle valeur des technologies émergentes est devenu évident et la question est de savoir si elles sont ou pourraient être exploitées pour une amélioration de l'apprentissage dans l'apprentissage des langues. Une nouvelle approche concernant les modes d'utilisation des nouveaux outils et des nouvelles technologies pour l'apprentissage des langues est nécessaire, sur la base de constatations sur le terrain y compris le fait que le marché se développe en intersection avec les TIC, les médias et l'apprentissage des langues. Le temps est donc venu d'examiner en profondeur et dans un vaste contexte comment l'apprentissage des langues s'adapte et bénéficie des évolutions toujours plus rapides du monde des communications et des nouvelles technologies, dont la croissance exponentielle de l'utilisation mobile, des appareils

portables et des TIC dans un but social et de divertissement sur ces dernières années. Ainsi la convergence des technologies et des frontières entre la diffusion et les médias interactifs crée de nouvelles opportunités pour une médiation directe, l'interactivité et la personnalisation d'un service à domicile et de nouvelles possibilités d'apprentissage émergent. Le débat sur l'impact des TIC et des nouveaux médias sur l'apprentissage des langues est tout naturellement influencé, si ce n'est tranché, par les développements dans le cadre plus vaste des médias publics et par les débats et dilemmes actuels auxquels font face la diffusion et les diffuseurs.

Les problèmes liés à l'apprentissage, à la mise en route avec les utilisateurs traditionnels et les nouveaux utilisateurs et les changements dans le mode de réception et d'utilisation font tous partie d'un problème plus large. On pourrait argumenter que cela n'a aucun sens de vouloir considérer l'impact sur l'apprentissage et l'apprentissage des langues en particulier sans situer ses activités dans un spectre plus large de changement. En effet, une tentative d'évaluation du potentiel des TIC et des nouveaux médias et de leur impact sur l'apprentissage des langues doit avoir pour objectif de capturer l'essence du changement de la société dans toutes ses dimensions et comment de tels changements sociaux peuvent inspirer, influencer et informer les décisions aux niveaux stratégiques et politiques. Les perspectives conflictuelles qui se retrouvent souvent dans les sociétés modernes, comme les nouvelles opportunités face à la disponibilité, les ressources face aux coûts d'utilisation, le potentiel des nouvelles technologies face aux praticabilités de l'application quotidienne doivent être prises en considération afin d'évaluer la meilleure position pour intervenir influencer ou investir les efforts et les ressources. Cette situation sociale plus vaste représentée par des populations multiethniques, les déplacements de la force de travail, les pressions et les mouvements économiques globaux, l'importance de la communication avec les autres et d'en savoir plus sur les autres cultures ainsi que l'influence internationale de la langue anglaise sont des aspects de monde d'aujourd'hui qui nécessitent d'être pris en considération.

Dans ce contexte, cette présente *étude sur l'impact des TIC et des nouveaux médias sur l'apprentissage des langues* a été lancée par la Commission européenne par l'intermédiaire de l'agence exécutive éducation, audiovisuel et culture. L'objectif fixé était d'enquêter sur les possibilités des TIC et des nouveaux médias en tant que complément des méthodes d'enseignement et d'apprentissage traditionnelles dans le cadre traditionnel des systèmes éducatifs et au-delà de ce cadre afin d'alimenter l'élaboration des politiques et les futures activités dans le domaine de l'apprentissage des langues. Cette étude qui a été menée entre juin 2008 et mai 2009 avait pour but d'évaluer la situation actuelle concernant l'utilisation des TIC et des nouveaux médias pour l'apprentissage des langues et de faire la lumière sur les développements futurs dans ce domaine. Elle se concentre particulièrement sur l'identification des tendances et des pratiques au-delà du cadre scolaire et universitaire, dans la vie active et dans la vie personnelle y compris l'utilisation des TIC et des nouveaux médias dans un apprentissage des langues formel, informel et non formel. Elle attire l'attention sur les comportements, les motivations et les attitudes des apprenants, les possibilités de développement de l'apprentissage des langues dans un grand rayon d'action ainsi que les opportunités et défis rencontrés, les facteurs d'offre et de demande sur les marchés concernés.

METHODOLOGIE

Cette étude a suivi un plan de développement en quatre étapes qui se reflètent dans les quatre annexes :

- Une étude comparative sur le potentiel d'utilisation des TIC et des nouveaux médias dans l'apprentissage des langues dans huit pays européens (annexe I).
- Une enquête quantitative sur l'utilisation des TIC et des nouveaux médias dans l'objectif de l'apprentissage des langues (annexe II).
- Une enquête qualitative sur les tendances actuelles de l'apprentissage des langues assisté par les TIC et les développements possibles en Europe et ailleurs (annexe III).
- Un ensemble d'études de cas qui sont des exemples de bonnes pratiques sur l'impact positif des TIC et des nouveaux médias sur l'apprentissage des langues (annexe IV).

Les quatre étapes de la recherche

Etude comparative

- Décrire le contexte et l'historique sur lesquels les constatations sur le terrain peuvent être projetées.
- Se base sur des données et des informations déjà disponibles.



Enquête quantitative

- Identifier les modèles de comportements
- Rappporter les modèles de comportement sur le terrain (questionnaire en ligne)



Enquête qualitative

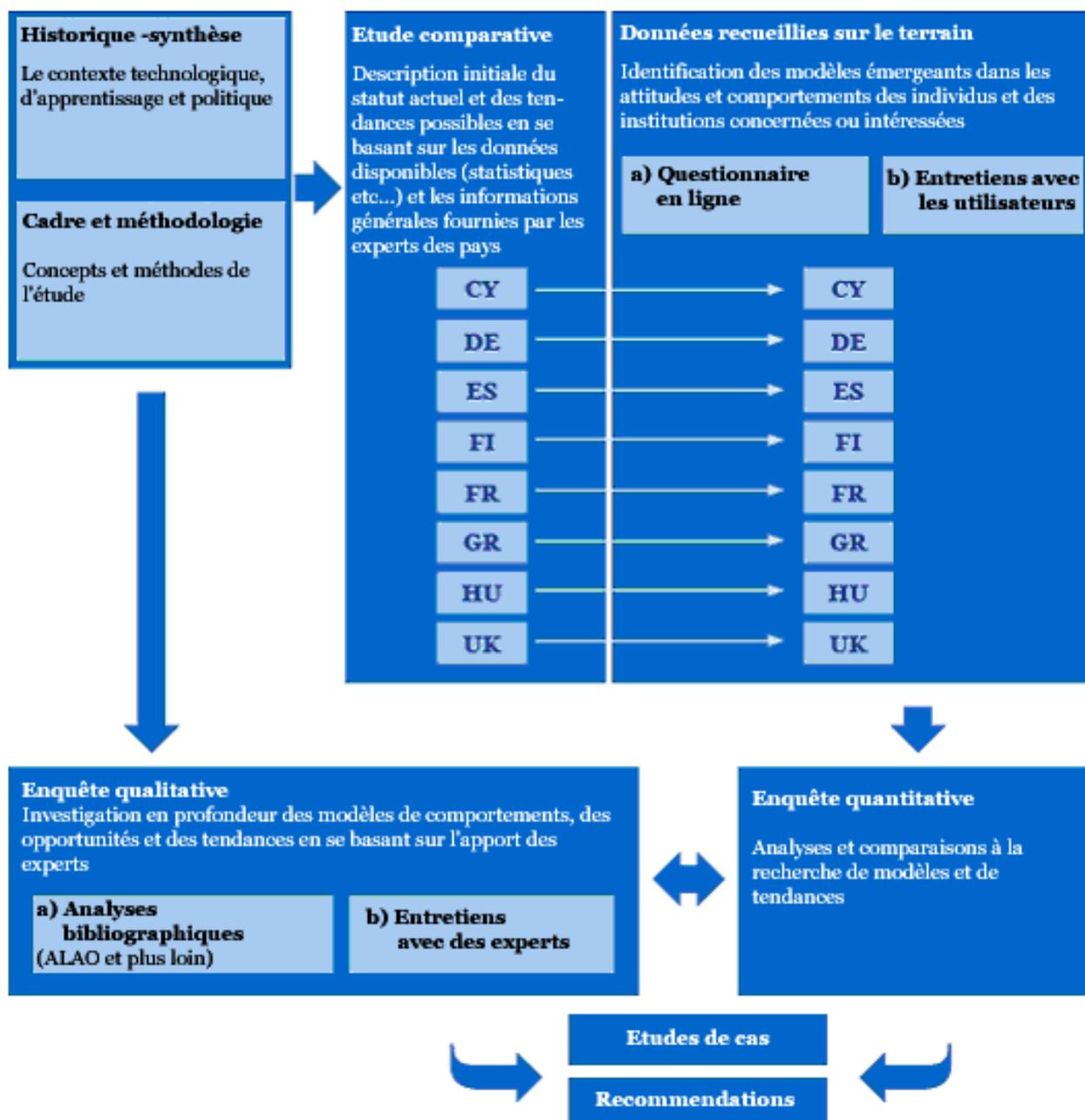
- Identifier les modèles de comportements, les opportunités et les tendances
- Rapport sur le terrain (les entretiens) et des experts (la littérature et les entretiens)



Les études de cas

- Illustrer les modèles de comportement identifiés, les opportunités et les tendances
- Exemples de bonnes pratiques

Le point de départ fut la recherche documentaire qui a fourni le contexte et a souligné les domaines de développement et les écarts de compréhension. Elle comprend : deux synthèses documentaires et une étude comparative basée sur les données existantes. Ensemble elles offrent un contexte et définissent les paramètres de l'enquête ouverte, des investigations qualitatives et des rapports nationaux. Le rapport de fond se concentre sur huit pays sélectionnés pour représenter une diversité de taille, de prestations et des différences sociétales en Europe.



Au niveau européen, l'étude comprend une diversité de techniques de recherches afin de fournir des preuves à partir d'une variété de sources provenant des huit pays européens qui représentent à eux seuls 56% de la population totale de l'Union européenne des 27 et exemplifie les différents territoires, cultures et contextes sociaux pour l'apprentissage des langues (voir la section sur l'échantillon de l'étude ci-dessous dans ce chapitre ainsi que des informations complémentaires dans l'étude comparative en annexe I). Les pays choisis pour cette étude sont : Chypre, la Finlande, la France, l'Allemagne, la Grèce, la Hongrie, l'Espagne et le Royaume-Uni.

Définition des termes et l'approche de l'étude

L'étude a commencé par le mappage du paysage conceptuel pour l'enquête. Une approche inclusive de l'apprentissage des langues a été adoptée afin de couvrir l'apprentissage des langues, formel, informel et non formel. Ces trois termes ont été identifiés comme ci-dessous, en se basant sur les définitions de l'UE déjà existantes¹:

- *L'apprentissage formel*: L'apprentissage est généralement dispensé par des établissements d'enseignement ou de formation, structuré (en termes d'objectifs d'apprentissage, de durée d'apprentissage et de soutien d'apprentissage) et entraînant une certification. Il est intentionnel de la part de l'apprenant.
- *L'apprentissage non formel*: L'apprentissage ne relève pas d'un établissement d'enseignement ou de formation et ne mène généralement pas à une certification. Il est toutefois structuré (en termes d'objectifs d'apprentissage, de durée d'apprentissage et de soutien d'apprentissage). L'apprentissage non formel est intentionnel de la part de l'apprenant c'est-à-dire qu'il étudie seul en téléchargeant des sources gratuites sur internet.
- *L'apprentissage informel*: L'apprentissage résulte d'activités quotidiennes liées au travail, à la vie de famille et aux loisirs. Non-structuré (en termes d'objectifs d'apprentissage, de durée d'apprentissage et de soutien d'apprentissage) il n'entraîne généralement pas de certification. L'apprentissage informel peut être intentionnel, mais dans la plupart des cas il n'est pas intentionnel (ou « accidentel/ le fait du hasard »).

L'évaluation de « l'impact » résulte de l'interaction entre la disponibilité et l'utilisation des technologies, de leur applicabilité et de la perception de leur utilisation dans l'objectif de l'apprentissage des langues comme le montre l'analyse de notre recherche en trois parties :

- Données quantitatives
- Données qualitatives
- Preuve émanant de la recherche

Cette approche tridimensionnelle du développement d'une preuve est essentielle puisque les résultats proviennent de :

¹ Commission européenne (2000). Mémoire sur l'éducation et la formation tout au long de la vie. Bruxelles, 30.10.2000. SEC(2000) 1832.

- Une vue d'ensemble de l'utilisation actuelle et des valeurs perçues des TIC et des nouveaux médias dans l'apprentissage des langues.
- Une analyse en profondeur des différents contextes et cultures afin d'identifier les articulations.
- La recherche actuelle dans ce domaine, identifiant le développement des tendances reconnues et les domaines étant actuellement considérés comme étant potentiellement fertiles pour un développement.

L'équipe s'est mise d'accord sur le fait que « l'impact » ne signifie pas « l'efficacité » mais plutôt que « l'efficacité » est une interprétation possible du terme. « L'impact » est lié au changement des pratiques menant à une amélioration de l'expérience d'apprentissage. Un tel impact peut être constaté dans :

- *Les changements* dans la façon d'apprendre ou d'enseigner les langues.
- *L'augmentation* du nombre des apprenants
- *Un déplacement du paradigme* des rôles des apprenants et des enseignants.

Ces définitions ont été les bases de notre étude.

Recherche documentaire

Le point de départ de notre étude fut la recherche documentaire. Celle-ci comprend un exercice de recherche documentaire en deux parties et a exposé les données existantes et les preuves provenant du domaine de l'apprentissage des langues assisté par ordinateur et du eLearning plus généralement. La première partie comprend deux principales analyses bibliographiques alors que la deuxième partie est une étude comparative du contexte dans les huit pays concernés par cette étude.

Analyses bibliographiques

Les analyses se concentrent sur deux domaines connexes :

- L'apprentissage des langues assisté par ordinateur sur les quarante dernières années.
- Ressources bibliographiques sur le eLearning au-delà du domaine de l'apprentissage des langues assisté par ordinateur.

A travers ces analyses bibliographiques, l'équipe de recherche a relevé les concepts, les problèmes émergents et les questions liés au domaine investigué, comme ils ont été documentés dans la littérature internationale. Ensembles ces deux analyses bibliographiques contextualisent les utilisations actuelles des TIC et des autres médias dans l'apprentissage linguistique. L'annexe III résume ce travail.

La première analyse bibliographique commence par une brève histoire de l'utilisation des TIC et des nouveaux médias dans l'apprentissage des langues. Deux modèles de l'histoire

sont présentés et discutés afin de clarifier et de définir les termes communément utilisés dans ce domaine et d'assurer une compréhension commune.

L'analyse continue avec la description de deux synthèses documentaires, une étude pilote et une étude de suivi, d'articles qui ont été publiés dans des journaux spécialisés dans le domaine de l'apprentissage des langues assisté par ordinateur sur la période 1983- 2008. En analysant les résultats finaux de ces synthèses, le rapport tente d'identifier les tendances actuelles documentées concernant l'utilisation des TIC et des nouveaux médias soutenant l'apprentissage linguistique.

Il a été pris en considération que les publications régulières dans les journaux académiques, par opposition aux livres ou thèses où la durée avant publication peut s'étendre jusqu'à plusieurs années, ce qui signifie qu'elles offriraient une information plus à jour que les autres types de ressources spécifiques liées à l'apprentissage des langues assisté par ordinateur. Afin de profiter des possibilités de publication rapide offertes par internet, les journaux qui ne paraissent qu'en ligne (par exemple *le journal de l'apprentissage des langues et de la technologie*) ont été inclus.

Des critères de sélection des journaux inclus dans cette étude ont été établis. D'autres critères ont été identifiés pour sélectionner des éléments similaires des contenus des journaux : seuls des articles académiques évalués par des pairs ont été inclus, excluant ainsi les éléments comme les analyses logicielles, les comptes-rendus de livres ou les discussions des lecteurs des journaux. « Les numéros spéciaux » où des articles spécialisés sur un domaine spécifique de l'apprentissage des langues assisté par ordinateur ont également été exclus. Alors que ces numéros spéciaux pourraient être vus comme démontrant l'importance d'un aspect spécifique de l'apprentissage des langues assisté par ordinateur, ils peuvent aussi représenter une opinion d'un individu unique et par conséquent les données pourraient être biaisées par un apport conséquent d'éléments sur un domaine spécifique. Le contenu de chaque élément inclus a été examiné et répertorié selon les types de technologie utilisés dans l'apprentissage des langues assisté par ordinateur qui sont identifiées dans le cadre conceptuel de l'étude.

De cette étude il a été possible d'obtenir une vue d'ensemble du type d'articles publiés dans chaque journal année après année et sur tous les journaux considérés sur une année en particulier. Alors que la méthodologie appliquée n'a permis que d'obtenir une vue d'ensemble des grandes lignes, un affinage de la méthodologie suggérée dans les sections de la conclusion du rapport fournit des indications sur les possibles tendances dans l'utilisation des TIC et d'autres nouveaux médias dans l'apprentissage des langues. En plus de considérer les types de technologies/d'approches dans les articles inclus, les synthèses les considèrent en fonction de l'apprentissage « formel », « informel », et « non formel ».

La deuxième synthèse documentaire sert à étendre l'analyse bibliographique au-delà de l'apprentissage des langues assisté par ordinateur, en répertoriant les similarités dans les publications, les constatations et les résultats identifiés dans des domaines étroitement liés. Ces domaines sont principalement : 1) L'apprentissage des langues supporté par ordinateur, 2) eLearning et apprentissage ouvert et à distance, 3) la communication informatisée et 4) l'apprentissage mobile et interactif. Ces domaines avec l'apprentissage des langues assisté par ordinateur forment un groupe de domaines de recherche de pratique et de développement étroitement liés et ils s'enrichissent et se développent mutuellement. Cette analyse bibliographique résume aussi les constatations et tire des conclusions en rattachant la recherche sur l'apprentissage des langues assisté par ordinateur et la recherche menée dans les domaines précédemment mentionnés.

La deuxième analyse s'est concentrée sur les domaines suivants :

- Les études et rapport des organisations internationales : l'objectif était de rechercher des études ou des recherches similaires qui auraient été menées dans le même domaine par d'autres organisations internationales et de tirer une méthodologie, des constatations et des recommandations de ces autres études.
- Réseaux, portails d'eLearning paneuropéens : l'objectif était de rechercher des études ou recherches similaires qui auraient été menées dans ce domaine par d'autres organisations internationales.
- Journaux (autres que les publications d'apprentissage des langues assisté par ordinateur) (2005-2009): L'objectif était d'aller au-delà du domaine de l'apprentissage des langues assisté par ordinateur et dans des domaines similaires.
- Les conférences scientifiques d'acteurs et de praticiens (2005-2009) : trois différents types de conférences ont été sélectionnées (les conférences très scientifiques, les réunions annuelles des acteurs et praticiens) pour investiguer la convergence (ou la divergence) d'importants événements s'adressant à différents types de groupes cibles qui sont tous actifs dans le domaine de l'apprentissage (linguistique) soutenu par ordinateur.

Cette partie de l'étude a été guidée par l'attention grandissante portée aux pratiques (d'apprentissage) correspondant à un renforcement du paradigme centré sur l'apprenant où l'accent n'est pas mis sur des routes pré définies établies par les enseignants mais sur des trajectoires, à la fois au niveau individuel et collectif, co-construites par les apprenants et soutenues par différentes ressources (humaines et matérielles) tout au long du processus d'apprentissage. Les apprenants configurent, adaptent et gèrent les ressources et les trajectoires multiples que constituent les processus d'apprentissage sont soulignées par l'attention portée à la pratique. Environ 80% de l'apprentissage adulte se fait en dehors de l'éducation traditionnelle. Pour l'apprentissage des langues, il est fortement possible que ces expériences en dehors du cadre scolaire jouent un rôle tout aussi important (Benson & Reinders, en impression²). Cependant l'apprentissage informel a reçu beaucoup moins d'attention alors que l'apprentissage « institutionnalisé », les supports et les méthodes en classe ont été intensivement explorés pendant des années. Les pratiques d'apprentissage informel assisté par les TIC sont plus difficiles à identifier. Elles surviennent dans des cadres où il est beaucoup plus difficile d'observer ces pratiques et les apprenants ne sont pas toujours conscients de l'étendu de l'apprentissage et que l'apprentissage se fait informellement. De plus il existe une vaste gamme de cadres et types d'apprentissages dans des environnements informels et non formels que l'état actuel de nos connaissances n'a pas encore entièrement explorés.

Etude comparative

La deuxième partie de la recherche documentaire fut l'étude comparative. Elle est présentée en annexe I. En tant qu'étape initiale dans la séquence de recherche, l'étude comparative cherche à développer le cadre dans lequel l'information collectée dans le domaine en question sera organisée dans les étapes ultérieures. En se basant sur les données et les informations disponibles, elle souligne le large contexte des huit pays échantillons dans

² Benson, P., Reinders, H. en cours d'impression . *Beyond the language classroom*.

lesquels l'utilisation des TIC et des nouveaux médias dans l'apprentissage des langues doit être examinée. L'information utilisée pour cette étude comparative provient principalement de statistiques publiées et d'ensemble de données de l'Union européenne sur les aspects de la vie des Européens qui sont importants dans le domaine investigué. Ces aspects et les hypothèses correspondantes qui sont jugées intéressantes dans notre contexte sont soulignées dans le tableau 1 ci-dessous.

Si les données correspondantes sont disponibles, le développement des indicateurs statistiques examinés est observé sur la période 2000 à 2008 (année du démarrage de cette même recherche), ou sur la période la plus récente avant 2008 pour laquelle des données étaient disponibles.

Dans l'objectif de faire des comparaisons générales entre pays la moyenne pour chaque pays sur les années concernées est calculée dans certains cas. Si on observe des fluctuations dans les statistiques d'un pays concernant un indicateur, cette caractéristique est soulignée. Cependant dans les cas où l'état actuel est plus important que le développement historique d'une mesure, les données disponibles pour l'année la plus récente sont soulignées.

En plus de l'information pour chacun des huit pays de l'échantillon, la moyenne de l'UE pour chaque indicateur est aussi fournie comme moyen de comparaison. De plus toute information disponible par l'intermédiaire des canaux européens sur des pays importants en dehors de l'Europe, comme les Etats-Unis ou le Japon, est aussi fournie comme indicateur des forces et des faiblesses dans la « compétition » de l'UE avec ses principaux équivalents au niveau mondial.

Tableau 1: Aspects investigués dans l'étude comparative

ASPECTS INVESTIGUES	HYPOTHESE SOUS-JACENTE
Taille du pays, économie et position de l'éducation dans la société	L'offre et la demande de produits et services d'apprentissage des langues basé sur les TIC et les nouveaux médias peuvent dépendre du niveau général de développement de l'économie de chaque pays et de la situation des TIC dans celui-ci.
Etendue de l'éducation et de la formation tout au long de la vie	L'intérêt de la population pour l'éducation et la formation tout au long de la vie peut être lié à l'existence ou non d'une plus large culture de l'éducation et de l'apprentissage tout au long de la vie dans chaque pays.
Faits & attitudes liés à l'apprentissage des langues	L'étendue de l'utilisation des TIC et des nouveaux médias dans l'apprentissage des langues dans un pays peut dépendre d'un contexte plus large d'apprentissage des langues et de sa position dans la société. Les informations contextuelles sur l'utilisation et l'attitude envers les technologies d'apprentissage des langues peut aussi être important.
Caractéristiques nationales/ exposition aux langues en relation avec la motivation d'apprentissage	Certaines caractéristiques socioéconomiques et culturelles, comme le multilinguisme dans les médias, le tourisme, l'immigration ou le chômage peuvent constituer des facteurs qui encouragent l'apprentissage des langues dans certains contextes.

ASPECTS INVESTIGUES	HYPOTHESE SOUS-JACENTE
Pénétration des TIC dans les foyers et les lieux de travail.	L'étendue de l'utilisation des TIC et des nouveaux médias dans l'apprentissage des langues dans la vie personnelle et professionnelle est liée au développement des nouvelles technologies et à la compétence en informatique dans la société en question.
Caractéristiques structurelles reflétant l'innovation	Une économie et une société caractérisée par une tendance à produire de l'innovation et un développement de la recherche et de la technologie peut être plus à même de demander et offrir des produits d'apprentissage des langues basés sur l'utilisation des TIC et des nouveaux médias.
A noter: Les informations sur les aspects ci-dessus utilisés pour l'étude comparative proviennent des sources d'information de l'UE comme la base de données statistique d'Eurostat (http://ec.europa.eu/eurostat), les analyses de l'opinion publique de l'eurobaromètre (http://ec.europa.eu/public_opinion), le réseau d'information sur l'éducation Eurydice (http://eacea.ec.europa.eu/Eurydice), ainsi que d'autres études significatives de la CE.	

Enquête quantitative

L'enquête quantitative, présentée en annexe, a été conçue pour répondre aux problèmes soulevés pour la recherche documentaire. En s'appuyant sur l'étude comparative et l'analyse bibliographique initiale (intégrée à l'annexe III), l'enquête quantitative a pour objectif d'effectuer un suivi dans les domaines clés parmi une vaste cohorte d'utilisateurs via une enquête en ligne. Un questionnaire en ligne a été lancé en sept langues (anglais, finlandais, français, allemand, grec, hongrois et espagnol). On peut le trouver à l'adresse suivante: <http://www.ea.gr/ep/survey/>. Une copie du questionnaire en ligne en anglais se trouve en appendice II.

Le questionnaire a été conçu pour recueillir des informations sur le comportement et les modèles d'attitude des individus et l'utilisation des TIC et des nouveaux médias dans l'apprentissage des langues. Les 230 questions et sous questions furent thématiquement organisées en six sections (voir tableau 2).

Tableau 2: Sections du questionnaire de l'enquête quantitative

SECTION	CONTENU
1	Questions démographiques générales (sexe, âge, langues parlées, pays et lieu de résidence, niveau d'éducation et profession)
2	Modèles d'utilisation des TIC et des nouveaux médias dans la vie quotidienne.
3	Attitudes face au multilinguisme et à l'apprentissage des langues en général.
4	Attitudes face à l'utilisation des TIC et des nouveaux médias pour l'apprentissage des langues.
5	Comportements face à l'utilisation des TIC et des nouveaux médias pour l'apprentissage des langues.
6	Opportunité pour les personnes interrogées de donner leurs coordonnées si elles étaient intéressées par une plus grande participation dans cette étude.

La première section comprend les questions démographiques générales (sexe, âge, langues parlées, pays et lieu de résidence, niveau d'éducation et profession). La deuxième section se concentre sur l'investigation des modèles d'utilisation des TIC et des nouveaux médias dans la vie quotidienne. La troisième section du questionnaire explore les attitudes face au multilinguisme et à l'apprentissage des langues en général et les deux sections suivantes étudient en particulier les comportements et les attitudes face aux TIC et aux nouveaux médias pour l'apprentissage des langues.

La dernière section du questionnaire offrait la possibilité aux personnes interrogées de donner leurs coordonnées si elles étaient intéressées par une potentielle plus grande participation dans cette étude. L'ensemble du questionnaire été précédé par un écran contenant un court texte expliquant l'objectif et le code d'éthique de cette enquête en ligne et invitait les utilisateurs à participer.

L'objectif était d'obtenir la participation d'individus et d'institutions informés qui sont déjà impliqués ou ont un intérêt pour l'utilisation des TIC et des nouveaux médias pour l'apprentissage linguistique. Plus de 2000 personnes provenant des huit pays échantillon et de beaucoup d'autres pays européens et dans le monde ont répondu au questionnaire en ligne.

Les données quantitatives ont été analysées par des cycles consécutifs d'analyse. Lors de l'étape finale, un analyste spécialisé externe qui n'avait pas participé préalablement à l'étude a été impliqué. Les résultats de l'enquête quantitative sont exposés en annexe II.

Etude qualitative

L'image des comportements et attitudes émergeant de l'étude quantitative est complétée par le relevé qualitatif des preuves qui est détaillée en annexe III. L'étude qualitative examine les comportements, les attitudes, les opportunités et les tendances plus en profondeur, se basant sur les informations des utilisateurs et les opinions de l'expert obtenues par des entretiens ainsi que par les analyses bibliographiques et les analyses bibliographiques mentionnées ci-dessus (p.13).

Des entretiens semi-structurés ont été menés avec des apprenants, des enseignants et des « acteurs » des marchés concernés dans les huit pays échantillon, ainsi qu'avec des experts de renommée mondiale dans ce domaine en Europe et dans le monde. L'objectif des entretiens était de poser un éclairage sur les problèmes et questions identifiés en interrogeant directement les parties prenantes et ceux à l'avant-garde du changement dans ce domaine.

Les cadres des entretiens ont été conçus en fonction des différents groupes cibles. Ils sont inclus en appendice III. Les personnes interrogées ont été sélectionnées dans les huit pays échantillon ainsi que plus largement en Europe et dans d'autres parties du monde, pour inclure des personnes ayant une expérience reconnue dans l'utilisation des TIC et des nouveaux médias dans l'apprentissage des langues, les praticiens impliqués dans des pratiques innovantes et les apprenants.

En plus des entretiens semi structurés, une analyse des réponses aux questions ouvertes et des commentaires provenant du questionnaire en ligne a été menée et cela a permis une compréhension supplémentaire des opinions des apprenants, des praticiens et des experts.

L'accès aux informateurs participant varie en fonction des pays et dépend des circonstances locales y compris la population et la taille du marché. Chaque ensemble d'entretiens dans un pays comprend une répartition équilibrée des groupes cibles et des contextes institutionnels y compris :

- Les apprenants, les professeurs de langue, les écoles de langue
- Les producteurs, distributeurs et fournisseurs de services et produits d'apprentissage des langues, y compris les éditeurs, les développeurs de logiciels et les médias.
- Les entreprises investissant dans la formation linguistique
- Les experts dans le domaine
- Des individus motivés par l'apprentissage comme :
 - Les stagiaires en formation professionnelle en dehors du système scolaire cherchant à acquérir des compétences linguistiques adéquates pour le milieu professionnel.
 - Les individus qui risquent d'être exclus de la formation linguistique comme les nouveaux migrants, les jeunes en rupture scolaire ou ceux qui ont par le passé abandonné des études de langues.
 - Les individus qui apprennent une langue pour leur plaisir personnel.

En général l'étude qualitative a fourni une interprétation plus en profondeur des problèmes qui avaient émergé des étapes précédentes de l'étude. De plus elle a fourni un cadre à la formulation des recommandations aux parties prenantes et la sélection des exemples clés de pratiques intéressantes.

Le nombre d'entretiens, leur répartition entre les groupes cibles et les programmes de la structure des entretiens semi structurés sont disponibles en appendice III. L'analyse des données qualitatives a été menée par les experts des pays qui ont résumé les découvertes et les messages clés. L'annexe III comprend une synthèse des résultats des données qualitatives collectées par le travail sur le terrain. Les résultats sont organisés en fonction des thèmes clés de l'étude.

Thèmes clés de l'étude qualitative

L'équipe de recherche, dans sa compétence, a formulé les domaines de recherche spécifiques suivants à investiguer :

- Disponibilité et utilisation des TIC
- Changements discernables liés aux TIC
- Tendances / directions identifiables de changement.

Les domaines de recherche spécifiques couverts incluent (tous les détails sont en annexe III) :

- Utilisation des TIC plus largement:
 - Fréquence d'utilisation comparée à l'utilisation personnelle des TIC et des nouveaux médias
 - Tout changement reflétant une utilisation plus généralisée des technologies
 - Tout potentiel plus vaste et plus développé pour une exploitation dans l'apprentissage et l'éducation
 - Barrières à l'extension de l'exploitation identifiables.
- Effets sur l'apprentissage des langues :
 - Les nouveaux comportements d'apprentissage des langues liés à l'utilisation des TIC et des nouveaux médias peuvent-ils être identifiés ?
 - L'utilisation de telles technologies affecte-t-elle positivement la prise de conscience linguistique, les attitudes face au multilinguisme et à l'apprentissage des langues en général ?
 - L'utilisation des TIC et des nouveaux médias semble-t-elle renforcer la motivation des utilisateurs à apprendre des langues ?
- Capacité à améliorer la vulgarisation :
 - Les TIC et les nouveaux médias semblent-ils aider à atteindre de nouveaux groupes cibles dans l'apprentissage des langues, y compris ceux qui sont traditionnellement en risque d'exclusion ?
 - Que signifie l'avènement des TIC et des nouveaux médias pour l'enseignant en langues ?
- Implications économiques /de marché :
 - Les TIC et les nouveaux médias ont-ils un impact sur l'activité économique liée à l'apprentissage des langues ?
 - Est-il possible d'identifier des facteurs saillants dirigeant l'offre et la demande ?
 - Les changements entraînent-ils une nouvelle demande dans la formation linguistique ?
 - Le marché a-t-il répondu ?

Parties prenantes des domaines concernés

L'investigation des modèles d'utilisation dans les domaines des TIC et des nouveaux médias révèle une approche multi dimensionnelle par les utilisateurs. Ce travail a fourni des informations à l'étude qualitative dans des domaines *au-delà* de l'apprentissage des langues

en soi mais potentiellement ces informations sont en lien étroit avec les réseaux d'utilisateurs. Elle explore par les entretiens semi structurés le potentiel d'apprentissage offert par la maîtrise des nouveaux domaines des TIC et des médias caractérisant les choix du mode de vie. Elle explore le potentiel qu'il y a, à rejoindre un panel plus large de contributeurs/collaborateurs afin d'informer, influencer et renforcer la fourniture du contenu d'apprentissage.

Les personnes interrogées comprenaient un certain nombre de parties prenantes concernées mais pas nécessairement concentrées dans le domaine linguistique comme les diffuseurs, les éditeurs et les développeurs qui sont actifs dans la fourniture de l'apprentissage des langues. Leurs perceptions de la valeur de l'apprentissage des langues, des changements prévisibles et des futures tendances contribuent à l'image d'ensemble.

Le potentiel d'un enracinement plus profond de l'apprentissage des langues dans les technologies de tous les jours et les médias en général est investigué et cela donne des informations sur les potentielles actions communes et recommandations liées à cette partie de l'étude.

Etudes de cas

Un ensemble d'études de cas a été identifié pour qu'il puisse montrer les pratiques intéressantes et la variété des formes et structures qui sont ou qui peuvent être exploitées positivement dans l'apprentissage des langues. Ces études de cas sont détaillées en annexe IV. L'identification et la description de ces études de cas dérivent de l'information collectée par les membres de l'équipe de l'étude qui ont investigué ce domaine dans les huit pays de l'échantillon pendant les étapes précédentes de l'étude.

L'objectif des études de cas est d'illustrer les modèles, les opportunités et les tendances identifiées pendant l'étude sur le terrain. Les études de cas sont choisies comme des exemples où les membres de l'équipe ont vu un potentiel de croissance et de développement de pratiques innovatrices et où des exemples spécifiques de travaux fournissent des cadres potentiellement utiles pour d'autres. Ces études de cas ne constituent pas une liste définitive des « meilleures pratiques » mais elles illustrent plutôt des pratiques intéressantes ou bonnes.

Les critères de sélection des études de cas incluent les critères suivants :

- Contexte d'utilisation
- Caractère innovant (utilisation efficace des nouveaux médias, des approches mixtes en pédagogies et technologie)
- Valeur ajoutée européenne, couverture linguistique
- Modularité et transférabilité
- Facilité d'utilisation, motivation
- Impact sur les apprenants systématiquement mesuré, vulgarisation et/ou le marché

- Ratio coût/profit, faisabilité et viabilité

Les études de cas choisies sont organisées en par thèmes :

- Initiatives de changement nationales
- Ressources d'apprentissage sociales et gratuites pour toucher de nouveaux publics et de nouveaux utilisateurs
- Création d'une transition entre l'apprentissage informel et formel
- Ressources flexibles pour les enseignants
- Innovations dans l'intégration des médias dans les pratiques d'éducation
- Soutien aux apprenants dans les zones rurales, reculées ou désavantagées
- Initiative des médias dans l'apprentissage mobile
- Initiatives des instituts culturels
- Développement dans le domaine de la formation d'entreprise.

Echantillon de l'étude

L'étude regroupe une diversité de techniques de recherche afin de fournir des preuves émanant de différentes sources dans les huit pays sélectionnés au sein de l'Europe.

L'échantillon de pays

L'échantillon de huit pays représente environ 56% de la population totale de l'UE à 27 et il représente la diversité des contextes économiques, sociaux et culturels (voir l'étude comparative en annexe I pour de plus amples informations). Ce sont :

- Chypre
- La Finlande
- La France
- L'Allemagne
- La Grèce
- La Hongrie
- L'Espagne

- Le Royaume-Uni

L'étude comparative (annexe I) fournit une comparaison de base entre les huit pays de l'échantillon en se basant sur des indicateurs statistiques et d'autres sources d'informations similaires. Cette image rapide est complétée par les informations collectées directement sur le terrain par les études faites sur le terrain, les résultats desquelles ont permis d'élaborer l'étude qualitative (annexe III). Différentes caractéristiques des huit pays sont résumées dans le tableau 3 ci-dessous. Il faut souligner qu'inévitablement il y a un niveau d'abstraction dans les valeurs données pour chaque pays dans ce tableau. Une consultation plus détaillée des chiffres et des descriptions dans l'étude comparative (annexe I) et dans l'enquête qualitative (annexe III) est nécessaire pour obtenir une image plus précise de chaque pays.

Tableau 3: Aspects des pays représentés dans l'étude.

	CHYPRE	FINLANDE	FRANCE	ALLEMAGNE	GRECE	HONGRIE	ESPAGNE	ROYAUME-UNI
Taille du pays	Très petit	Petit	Très grand	Très grand	Petit	Petit	Grand	Très grand
Economie	Petite mais dynamique	Large et dynamique	Large	Large	Petite mais dynamique	Très petite mais dynamique	Large et dynamique	Très large et dynamique
Investissement public dans l'éducation	Elevé	Elevé	Elevé	Moyen	Faible	Elevé	Faible	Moyen
Investissement privé dans l'éducation	Très élevé	Très élevé	Moyen	Moyen	Très élevé	Moyen	Très faible	Elevé
Réussite scolaire	Moyen	Très fort	Elevé	Elevé	Moyen	Elevé	Très faible	Elevé
Education et activités de formation pour les adultes	Moyen	Très élevé	Moyen	Moyen	Très faible	Très faible	Moyen	Très élevé
Multilinguisme	Elevé	Très élevé	Moyen	Elevé	Moyen	Faible	Faible	Très faible
Activité d'apprentissage linguistique	Elevé	Elevé	Moyen	Moyen	Moyen	Faible	Faible	Très faible
Efficacité perçue de l'apprentissage des langues à l'école	Faible	Moyen	Moyen	Elevé	Très faible	Elevé	Faible	Très élevé
Exposition linguistique par les médias étrangers	Elevé	Elevé	Faible	Faible	Elevé	Moyen	Très faible	Faible
Exposition linguistique par le tourisme et les résidents étrangers	Très élevé	Moyen	Elevé	Elevé	Elevé	Faible	Elevé	Elevé

	CHYPRE	FINLANDE	FRANCE	ALLEMAGNE	GRECE	HONGRIE	ESPAGNE	ROYAUME-UNI
Pénétration des TIC	Faible	Très élevé	Elevé	Elevé	Très faible	Faible	Moyen	Elevé
Activité de recherche et de développement technologique	Faible	Elevé	Moyen	Elevé	Faible	Moyen	Faible	Elevé

Cela paraît clair que les huit pays investigués offrent des contextes très en contraste. Ils diffèrent en terme de taille, en terme de population ils comprennent les pays de l'UE les plus grands (L'Allemagne, La France et le Royaume-Uni, trois des pays les plus petits (la Grèce, la Hongrie et le Finlande) ainsi qu'un très petit pays membre (Chypre).

Tableau 4: Population des huit pays en 2008³

PAYS	HABITANTS	% DE LA POPULATION TOTALE DE L'UE-27
Chypre	789,258	0.2
Finlande	5,300,484	1.1
France	63,753,140	12.8
Allemagne	82,217,837	16.5
Grèce	11,213,785	2.3
Hongrie	10,045,401	2.0
Espagne	45,283,259	9.1
Royaume-Uni	61,185,981	12.3
Total des 8 pays	279,789,145	56.2
UE-27	497,455,033	100.0

La taille et le dynamisme de l'économie de chacun des huit pays de l'échantillon sont intéressants car ils peuvent refléter le potentiel inhérent à certains contextes pour une augmentation de l'offre et de la demande de produits et services, y compris les différentes solutions d'apprentissage des langues.

L'indicateur du PIB par habitant d'Eurostat (Tableau 5) fournit une indication fiable des différences entre les huit pays de l'échantillon en termes d'activité économique et puissance de l'économie. Comme les chiffres publiés par Eurostat pour 2008, au moment de la rédaction de ce rapport, étaient des prévisions influencées par la crise économique mondiale, les données de 2007 ont été utilisées ci-dessous pour illustrer la taille relative des activités économiques des huit pays comparés.

³ A moins qu'indiqué différemment, Eurostat est la source des informations incluses dans les tableaux de cette section

Tableau 5: PIB par habitant en standard de pouvoir d'achat (SPA) (UE-27 = 100)

PAYS	2007
Chypre	90.8
Finlande	115.8
France	109.1
Allemagne	114.7
Grèce	94.8
Hongrie	62.6
Espagne	105.4
Royaume-Uni	118.9
UE-27	100
USA	152.7
Japon	112.1

L'échantillon des huit pays comprend des économies parmi les plus fortes et les plus faibles en Europe. La Hongrie, Chypre et la Grèce sont des économies plus petites, avec une PIB par habitant en PPS en dessous de la moyenne des 27. La Hongrie en particulier a un faible pouvoir d'achat par habitant qui atteint uniquement 60% de la moyenne des 27. A l'opposé du spectre le RU, la Finlande, l'Allemagne et la France sont des pays qui ont un pouvoir d'achat par habitant très élevé alors que l'Espagne est aussi au-dessus de la moyenne des 27.

Les caractéristiques de ces économies sont aussi illustrées par un autre indicateur Eurostat « le taux de croissance réel du PIB » présenté ci-dessous (Tableau 6).

Tableau 6: Taux de croissance réel du PIB: Taux de croissance du PIB en volume – en pourcentage par rapport à l'année précédente

PAYS	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Chypre	5	4	2.1	1.9	4.2	3.9	4.1	4.4	3.7
Finlande	5.1	2.7	1.6	1.8	3.7	2.8	4.9	4.2	0.9
France	3.9	1.8	1	1.1	2.5	1.9	2.2	2.2	
Allemagne	3.2	1.2	0	-0.2	1.2	0.8	3	2.5	1.3
Grèce	4.5	4.2	3.4	5.6	4.9	2.9	4.5	4	2.9
Hongrie	5.2	4.1	4.1	4.2	4.8	4	4.1	1.1	0.5
Espagne	5	3.6	2.7	3.1	3.3	3.6	3.9	3.7	1.2
RU	3.9	2.5	2.1	2.8	2.8	2.1	2.8	3	0.7
UE-27	3.9	2	1.2	1.3	2.5	2	3.1	2.9	0.9
USA	3.7	0.8	1.6	2.5	3.6	2.9	2.8	2	1.1
Japon	2.9	0.2	0.3	1.4	2.7	1.9	2	2.4	-0.6

L'échantillon de l'enquête en ligne

L'enquête en ligne (annexe II) a été lancée à l'automne 2008 et s'est terminée en mars 2009. L'objectif était d'obtenir des informations d'individus et d'institutions informés qui sont déjà impliqués ou qui sont intéressés par l'utilisation des TIC et des nouveaux médias dans

l'apprentissage des langues. Pour cela l'enquête a été diffusée sur les réseaux de professionnels et autres et sur les listes de diffusion dans les huit pays de l'étude. Les personnes interrogées provenaient d'un groupe plus large mais l'analyse se concentre sur les réponses obtenus dans les huit pays choisis par cette étude.

Au total 2195 réponses ont été reçues. Les 8 pays de l'échantillon représentent 60% de ces réponses (N=1313). Le reste qui représente 40% du total des réponses provient principalement d'autres pays de l'UE (notamment l'Italie, le Portugal, la Belgique et la Roumanie) et d'autres pays dans le monde.

Les résultats ont été analysés pour les huit pays et sur les différentes variables en identifiant et soulignant les comparaisons courantes ou les résultats contrastés. En plus du travail de l'équipe d'étude, un analyste des données externe a été employé pour contribuer à l'analyse en général.

En tant qu'enquête en ligne et libre, les participants ne sont pas représentatifs. En considérant les résultats de l'enquête, les mises en garde suivantes ont été instaurées :

- La base de sondage et les taux de réponse étaient différents pour chaque pays. Les réponses d'un pays ne peuvent facilement être généralisées pour toute la population.
- Les personnes ayant répondu sont en partie auto-sélectionnées (ex : une enquête en ligne ne peut être complétée par ceux qui ne sont pas en ligne).
- « Données manquantes » / « inconnues » varient entre les différents pays sur différentes questions.
- L'importance statistique est difficile à établir étant donné ce qui est mentionné ci-dessus et le nombre restreint de regroupages.

De plus les caractéristiques clés suivantes des personnes ayant répondues doivent être prises en compte :

Plus de femmes (environ 60%) que d'hommes (environ 40%) ont répondu.

81% des personnes (des réponses valides) avaient obtenu un diplôme de l'enseignement supérieur ou de troisième cycle mais approximativement 1/3 des personnes ayant répondu n'ont pas répondu à cette question.

Il y a eu une bonne répartition des âges (environ 5% des réponses ne donnaient pas cette information) :

Age	<20	20s	30s	40s	50s	>60
%	5	20	20	20	20	10

Les personnes interrogées vivaient principalement en ville (environ 60%) puis en répartition entre les « petites villes », « villages » et « zones rurales ».

L'échantillon était fortement multilingue. Les langues maternelles les plus communes furent l'anglais, le grec, l'espagnol, l'allemand, le finois et le français. Environ 83% de toutes les

personnes interrogées parlaient au moins deux langues en plus de leur langue maternelle. L'autre langue (c'est-à-dire « étrangère ») la plus citée fut l'anglais (environ 50% des personnes interrogées l'ont cité comme première autre langue), suivi du français (14% en tant que première autre langue) et allemand (7% en tant que premier autre langue). Les personnes interrogées tendaient à parler leur première autre langue à un niveau avancé (niveaux C1, C2) et leur seconde autre langue à un niveau autonome (niveau B1, B2).

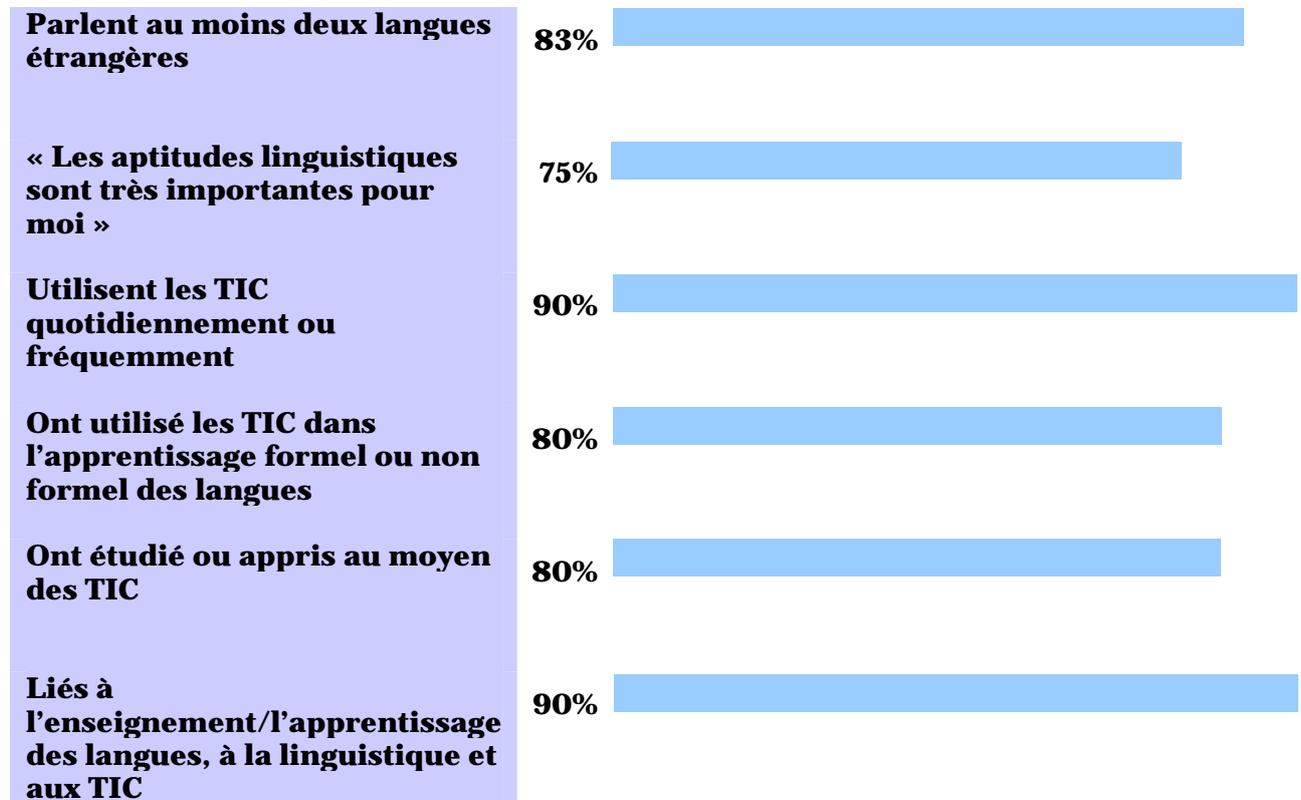
Les personnes interrogées considèrent parler et apprendre une langue comme étant quelque chose de très important pour eux. Environ trois personnes sur quatre déclarent que les aptitudes linguistiques sont très importantes au travail ou dans leur carrière, dans leur vie personnelle et leur développement personnel mais aussi en tant que valeur sociale et culturelle.

La plupart des personnes interrogées sont des utilisateurs réguliers des TIC et des nouveaux médias. Plus de 90% d'entre eux utilisent les TIC et les technologies quotidiennement et fréquemment à la fois pour le travail et dans leur vie personnelle.

Environ 80% des personnes interrogées ont au moins occasionnellement utilisé les ordinateurs et les nouvelles technologies dans des situations d'apprentissage des langues formelles et non formelle et plus de 30% de toutes les personnes interrogées les utilisent régulièrement. Environ huit sur dix personnes interrogées déclarent qu'elles ont étudié ou appris en utilisant les ordinateurs et les nouvelles technologies pendant leur apprentissage ou pour s'évaluer.

Environ 90% des personnes interrogées sont soit directement soit indirectement liées à l'apprentissage des langues, à l'enseignement des langues, à la linguistique, à l'éducation ou aux TIC.

Pour résumer, l'échantillon regroupe des personnes fortement intéressées par l'apprentissage des langues et/ou l'utilisation des TIC et des nouveaux médias (% de l'échantillon total) :



Etant donné la caractéristique d'auto-sélection de l'échantillon, l'enquête en ligne ne peut ni fournir de résultats reflétant les comportements et les orientations de la population en général ni soutenir des comparaisons entre les pays. Cependant elle fournit une compréhension de certains modèles de comportements et d'attitudes de la part de la population qui présente un grand intérêt et une grande implication dans l'utilisation des TIC et des nouveaux médias dans l'apprentissage des langues. Les tendances observées dans ce large échantillon peuvent refléter les convictions et pratiques caractérisant ceux qui aujourd'hui forment les utilisateurs principaux ou l'audience principale potentielle des TIC et des nouveaux médias dans le contexte de l'apprentissage linguistique. Cette information combinée avec les tendances émergeant de la recherche qualitative extensive et de l'analyse bibliographique aide à obtenir une meilleure compréhension de la situation présente et peut donner quelques indications quant au futur.

Dans la section suivante les tendances clés observées dans les données fournies par le questionnaire en ligne sont discutées.

MODELES DE COMPORTEMENTS ET ATTITUDES DES UTILISATEURS

L'enquête en ligne (annexe II) est une source d'information utile sur les modèles de comportements et les attitudes liés à l'utilisation des TIC et des nouveaux médias dans l'apprentissage des langues qui a été observé sur le terrain. Bien que l'échantillon soit auto-sélectionné et que les résultats ne puissent être généralisés à toute la population, comme nous l'avons expliqué précédemment (pp.26-28), les réponses fournies par ce large échantillon de personnes ayant un intérêt existant ou potentiel dans ce domaine fournissent une image viable des tendances émergentes actuellement et éclairent le contexte des découvertes qualitatives qui sont discutées dans les sections suivantes.

Les tendances les plus remarquables concernant l'utilisation des TIC et des nouveaux médias dans la vie quotidienne et dans l'apprentissage des langues en particulier, ainsi que les attitudes des utilisateurs face à l'apprentissage des langues et l'utilisation des technologies dans ce même domaine sont présentées en résumé ci-dessous. Une présentation et une discussion complètes peuvent être consultées en annexe II.

L'utilisation quotidienne des TIC

Les personnes interrogées étaient principalement des utilisateurs expérimentés des TIC ce qui n'est pas surprenant. Il est intéressant de noter que parmi eux que l'utilisation des TIC liée à leur travail ou leur carrière avait tendance à être encore plus fréquente que l'utilisation liée à la vie personnelle.

Il a aussi été demandé aux personnes interrogées d'expliquer comment et pourquoi elles utilisent les TIC. De loin elles ont déclaré qu'elles utilisent les TIC pour socialiser, garder le contact avec les autres et travailler. Plus de huit personnes interrogées sur dix ont déclaré qu'elles effectuaient ces activités quotidiennement ou fréquemment.

L'activité la plus citée concerne l'information : plus de 70% des personnes interrogées utilisent les TIC pour se tenir au courant des affaires courantes, pour vérifier une information et trouver de nouvelles informations sur ce qu'ils font ou planifient de faire.

L'utilisation des TIC pour le divertissement est aussi très courante avec près de 69% des personnes interrogées l'utilisant quotidiennement ou fréquemment. Il est aussi très clair que plus la personne interrogée est jeune, plus elle a de chances d'utiliser les technologies pour se divertir. Ce qui est aussi intéressant de noter c'est que la fréquence de cette utilisation des TIC semble augmenter chez les plus de 70 ans.

D'un autre côté, les achats en ligne ne sont pas une activité si fréquente parmi les personnes interrogées avec seulement 23% d'entre elles qui le font quotidiennement ou fréquemment. Les tranches d'âge intermédiaires semblent le faire plus fréquemment que les générations les plus jeunes ou les plus âgées.

Utilisation des TIC dans l'apprentissage

Bien que la vaste majorité des personnes interrogées a, à un moment étudié ou appris au moyen des ordinateurs ou d'autres technologies, l'utilisation des TIC dans l'apprentissage ou l'étude n'est pas une de leurs activités les plus communes dans la vie de tous les jours. Ils ont tendance à utiliser les technologies bien plus pour socialiser, communiquer, travailler, s'informer sur différents sujets ou s'amuser. La fréquence d'apprentissage et d'étude en utilisant les TIC est comparable celle d'utilisation des services bancaires, du Trésor public ou des contacts officiels en ligne. L'apprentissage et l'étude à l'aide des TIC est bien plus fréquent que les achats en ligne.

Cependant, il est intéressant de noter que plus la personne interrogée est jeune, plus elle a de chance d'utiliser les TIC et les nouveaux médias pour ses études ou son apprentissage.

Utilisation des TIC pour l'apprentissage des langues

Même dans cet échantillon auto-sélectionné de personnes interrogées, l'utilisation des TIC dans l'apprentissage formel des langues et l'évaluation n'est pas si répandu. Les ordinateurs / d'autres technologies étaient le principal média dans les cours de langues pour moins de 10% des personnes interrogées et étaient une composante régulière des cours pour environ 30% d'entre elles. De même moins d'une personne interrogée sur cinq a obtenu un diplôme d'aptitude linguistique formel en utilisant les technologies pendant les examens ou lors de la préparation pour ceux-ci.

D'un autre coté l'apprentissage des langues informel par exposition à la langue cible par les TIC et les nouveaux médias est beaucoup plus commun. Presque toutes les personnes interrogées ont communiqué en ligne dans une langue étrangère et deux sur trois dans un environnement en ligne où les participants à la communication utilisaient plus d'une langue.

Sur la question des technologies et des applications qui les ont aidées à améliorer leurs aptitudes linguistiques même si l'apprentissage des langues n'était pas leur intention, les personnes interrogées ont révélé des modèles d'utilisation des TIC intéressants. Une vaste gamme de technologies a été citée, certaines plus populaires et utiles que d'autres.

Parmi les appareils mentionnés dans l'enquête, neuf personnes interrogées sur dix reconnaissent l'utilité de l'ordinateur et de la télévision pour améliorer les aptitudes linguistiques. Environ 70% considèrent également que la radio est un outil utile pour l'amélioration des aptitudes linguistiques. D'un autre côté, même dans cet échantillon d'utilisateurs généralement actifs et motivés des TIC et des nouveaux médias dans l'apprentissage des langues, seul moins d'une personne interrogée sur quatre déclare que l'utilisation des téléphones portables et des autres appareils de poche les ont aidées à améliorer leurs aptitudes linguistiques.

Parmi les applications spécifiquement liées aux langues et à l'apprentissage des langues, les dictionnaires et les grammaires en ligne sont de loin considérés comme les plus utiles dans l'apprentissage des langues. Deux personnes interrogées sur trois ont trouvé les cours de langues et les matériels TIC utiles. D'autres applications en relation avec les langues comme les corpus de textes, les concordanciers, les traducteurs automatiques, les reconnaissances et

reproductions vocales sont vues comme utiles par moins de la moitié des personnes interrogées.

L'utilisation des médias de divertissement comme les films en DVD et les musiques sur support digital (ex : CD, mp3) est déclarée par la plupart des personnes interrogées comme utile pour l'apprentissage des langues, encore plus que les cours de langues et les matériaux en TIC.

De fortes attentes concernant l'utilisation des nouveaux médias dans l'apprentissage des langues ne se reflètent pas toujours dans les expériences des personnes interrogées. Seules les vidéos sur internet, la Web TV et le radio sur internet sont mentionnées par plus de deux personnes interrogées sur trois. Les blogs (vlogs, audioblogs, moblogs) ont aidé environ 40% des personnes interrogées alors que les podcasts, les réseaux sociaux, la TV digitale/interactive et les jeux digitaux ne sont mentionnés que par une personne interrogée sur trois ou moins. Seule une personne interrogée sur cinq mentionne les mondes virtuels comme application TIC qui les a aidées à améliorer leur aptitude linguistique. Cependant il y a de différences entre les générations très claires car plus la personne interrogée est jeune et plus elle a de chance de mentionner les nouveaux médias (par ex : les réseaux sociaux et les mondes virtuels) comme utiles dans l'amélioration des aptitudes linguistiques.

Parmi les applications plus « conventionnelles » de communication, il est intéressant de noter que le courriel (76%) est considéré comme le plus utile pour améliorer les aptitudes linguistiques des personnes interrogées avant les forums de discussion (49%), les chats (42%), la téléphonie sur internet (33%), les SMS (27%) et la vidéoconférence (23%).

Motivation de l'apprentissage des langues

Les réponses au questionnaire en ligne suggèrent que la motivation pour apprendre une langue n'est pas uniquement due à la passion pour les langues et l'apprentissage. Il est important de voir que les besoins pratiques dans la vie d'un individu, l'emploi et la mobilité et le désire ou le besoin de connaître ou de comprendre d'autres cultures ont tendance à être de fortes motivations. D'un autre côté, les récompenses pour l'apprentissage d'une langue semble être les motivations les plus faibles pour les adultes apprenant une nouvelle langue.

Dans l'apprentissage d'une langue, la plupart des personnes interrogées semblent être bien plus intéressé par « pouvoir communiquer en toute confiance en toute situation » qu'à communiquer en utilisant quelques mots ou phrases de base. Certains font la distinction ici entre leurs langues étrangères « principales » et les autres aptitudes linguistiques moins importantes.

Avec 70% des personnes interrogées qui sont « entièrement d'accord » ou « d'accord » pour dire que l'utilisation des technologies peut les motiver encore plus à apprendre une langue et cette déclaration fut une de celles qui furent le plus généralement acceptées dans cette section du questionnaire en ligne.

De plus l'enquête en ligne a aussi montré que la motivation première qui pousse les individus à apprendre une nouvelle langue est plutôt liée aux approches qui répondent à leurs besoins ou à leur personnalité, l'accessibilité, le côté pratique, la flexibilité, le contenu adapté du cours, l'organisation de l'expérience d'apprentissage ainsi que l'économie d'efforts, de temps et d'argent. D'un autre côté, la nouveauté à elle seule (« une nouvelle façon d'apprendre,

différente de celle qui a été expérimentée») est le facteur le moins important que les personnes interrogées étudieraient si elles devaient choisir une façon d'apprendre une langue.

Attitudes face à l'utilisation des TIC et des nouveaux médias dans l'apprentissage des langues

Les personnes interrogées par le questionnaire en ligne étaient en général d'accord pour dire que l'utilisation des TIC et des nouveaux médias peut être très utile dans l'apprentissage des langues.

Il est intéressant de noter que les réponses soulignent les aspects d'impact « direct » sur l'apprentissage des langues (« Les TIC peuvent m'aider à parler, lire, écrire et mieux comprendre les autres ») plus qu'un soutien « en douceur » des efforts pour améliorer leur confiance, l'organisation des études, l'emploi du temps, la flexibilité de lieu et un apprentissage adapté aux besoins personnels/à la personnalité. Parmi ces derniers, la flexibilité en termes de lieu d'apprentissage est soulignée par rapport aux autres avantages.

En général parmi les avantages possibles offerts comme options, les personnes interrogées déclarent que l'utilisation des technologies offre une flexibilité et une autonomie ainsi que des opportunités d'auto-amélioration dans ses études/travail (plus de 80% sont « tout à fait d'accord » or « d'accord »). Une réponse similaire sur l'affirmation qui disait que « les personnes apprennent les langues différemment quand elles utilisent les nouvelles technologies » a été observée.

De plus sept personnes interrogées sur dix étaient « tout à fait d'accord » ou « d'accord » pour dire que l'utilisation des technologies peut être un facteur de motivation dans l'apprentissage des langues et donne aux apprenants un accès à une utilisation de la langue plus authentique (la vie réelle). Des niveaux identiques d'approbation de la part des personnes interrogées sont observés sur les effets positifs que l'utilisation des TIC dans l'apprentissage des langues peut avoir sur l'intégration sociale, l'accessibilité de l'apprentissage et un apprentissage non effrayant.

D'un autre côté, l'approbation fut bien moins grande sur les affirmations de l'apprentissage en collaboration et sur l'encouragement dans l'apprentissage. Seule la moitié des personnes interrogées étaient « tout à fait d'accord » ou « d'accord » pour dire que :

- « l'apprentissage des langues est plus en collaboration lorsqu'on utilise les technologies »
- « Les technologies peuvent m'encourager à continuer à étudier même quand j'ai envie d'abandonner ».

Barrières dans l'utilisation des TIC et des nouveaux médias dans l'apprentissage des langues

Malgré les nombreux messages positifs venant de l'enquête en ligne sur l'utilisation des TIC et des nouveaux médias dans l'apprentissage des langues, il y a aussi des messages très clairs qui émergent concernant les potentielles barrières à une telle utilisation. Il est intéressant

de noter que même dans cet échantillon d'utilisateurs expérimentés, il y avait une minorité (17%) qui était « tout à fait d'accord » ou « d'accord » pour dire qu'elles étaient sceptiques concernant l'utilisation des technologies dans l'apprentissage des langues.

Les réponses au questionnaire en ligne indiquaient clairement que le coût est un facteur qui affecte la prédisposition des personnes interrogées à utiliser les TIC dans l'apprentissage des langues. Deux sur trois recherchent un bon rapport « qualité prix » lors du choix d'une façon d'apprendre une langue et seulement une personne sur trois paierait un coût supplémentaire pour utiliser les technologies dans l'apprentissage des langues. La vaste majorité ne sont pas prêts à payer un apprentissage linguistique uniquement en ligne alors que les personnes interrogées sont beaucoup plus positivement prédisposées à payer pour participer à un apprentissage des langues en face-à-face ou un mélange (face-à-face et en ligne).

Selon la réponse en ligne, l'âge est aussi « craint » comme une barrière pour l'intégration des technologies dans le domaine de l'apprentissage des langues. Presque toutes les personnes interrogées (99%) sont « tout à fait d'accord » pour dire que l'utilisation des technologies peut être une menace d'exclusion pour les générations les plus âgées. Néanmoins, il ne faut pas sous-estimer le fait que dans d'autres parties, l'enquête a démontré avec consistance une participation déjà élevée des personnes âgées dans l'utilisation des TIC dans la vie de tous les jours pour des motifs variés comprenant l'apprentissage et l'apprentissage des langues en particulier.

Une autre limite qui émerge de l'enquête en ligne et particulièrement des réponses libres aux questions ouvertes semble être la croyance selon laquelle l'apprentissage des langues est intrinséquement lié à une communication face-à-face et une immersion dans la culture cible en « vrai » (physiquement) plutôt que par des réglages « virtuels ». Ce point de vue, qui est très commun parmi les personnes interrogées, a mené certains à se positionner négativement face aux technologies dans l'apprentissage des langues alors que d'autres reconnaissent un potentiel des TIC et des nouveaux médias mais comme une solution de nécessité plutôt que par choix.

Malgré ces barrières et la différence considérables dans les opinions et les attitudes des personnes interrogées sur d'autres aspects du questionnaire, presque tous (95%) sont « tout à fait d'accord » ou « d'accord » pour dire qu'il y aura une augmentation dans l'utilisation des TIC et des nouveaux médias dans l'apprentissage des langues dans le futur.

OPPORTUNITES, DEFIS, TENDANCES: COMPARAISONS AU NIVEAU EUROPEEN ENTRE LES PAYS

En toile de fond des tendances dans les comportements et les attitudes des utilisateurs présentés dans les sections précédentes, cette partie du rapport fournit une discussion complète sur les opportunités, les défis et les tendances émergents qui ont été identifiées pendant l'étude. L'enquête qualitative (annexe III) fournit les informations principales de cette section avec d'autres informations provenant d'autres parties de l'étude alimentant la discussion lorsque cela est pertinent.

Disponibilité et accès aux TIC

Les problèmes de disponibilité et d'accès à Internet et à d'autres médias sous-tendent toutes les autres considérations. L'accessibilité ainsi que le coût d'utilisation d'Internet sont souvent une barrière au niveau national ou régional lorsque la couverture n'est pas consistante ou localement lorsque les coûts varient. Se superposant à cela on retrouve les différents coûts d'accès. Lorsque les infrastructures sont plus développées, les coûts peuvent s'avérer prohibitifs, principalement parmi les groupes les plus vulnérables de la population qui sont le groupe cible des nouvelles initiatives.

L'étude démontre un emballement dans l'utilisation des appareils mobiles qui incluent des technologies Internet. En parallèle l'accès à la diffusion des médias reste fort par les canaux terrestres ou digitaux.

Quel que soit le mode dominant d'utilisation, la robustesse de l'infrastructure est un facteur clé dans la croissance de l'accessibilité de l'apprentissage. La pertinence et le potentiel des technologies mobiles et de la diffusion des médias dans la fourniture croissante de l'apprentissage linguistique est discuté plus précisément ailleurs.

Les téléphones portables (portables) fournissent un format utile et jusqu'à présent sous-exploité en termes éducationnels et sans surprise sans l'objet de grands débats, de recherches et de conjectures sur leur potentiel. Les portables avec des technologies intégrées de plus en plus sophistiquées font partie de la vie moderne. Ils fournissent un accès instantané, une bonne utilisation et des systèmes simples qui par conséquent répondent aux besoins de beaucoup.

Cependant, ils dépendent des améliorations de l'infrastructure pour leur développement futur. Quelques considérations à savoir comment les réseaux et la fourniture se développeront est donc essentiel. Il est important pour les diffuseurs et pour les éducateurs et le monde de la diffusion de garder un œil sur la croissance des infrastructures. Euractiv 2008 rapporte que :

La TV mobile est un autre marché en pleine croissance⁴. Actuellement plus de 70 pourcent des européens ont un téléphone portable. Certains opérateurs de téléphonie mobile prévoient une augmentation de 30% du marché de la TV mobile sur les trois prochaines années. Orange rapporte que les clients de la Tv mobile utilisent de plus en plus ce service, leur utilisation continue passe d'une moyenne de 17 minutes à 81 minutes par jour en 2007.⁵

...Le marché européen le plus en avance est le marché italien où la plateforme a été entièrement lancée en 2006 et elle regroupe quelques 800000 abonnés en 2007. D'autres pays qui ont effectué ce lancement sont la Finlande, le RU et l'Allemagne. Il est prévu que d'autres marchés majeures comme l'Autriche, la Suisse, les Pays-Bas et la France le lanceront aussi prochainement. On s'attend à ce que le marché décolle quand les conditions clés sont remplies. Elles comprennent :

- *mettre à disposition une large offre de contenus que les entreprises de téléphonie peuvent acheter et diffuser*
- *couverture de presque toute la population*
- *des prix d'équipements et de contenus raisonnables*

On s'attend à ce que ces conditions soient remplies d'ici 2015.⁶

..... la diversification des plateformes encourage la relâche des modèles de réglementation, le maintien des normes de qualité du contenu audiovisuel devrait devenir un point de ralliement pour les professionnels, les activistes à tous les niveaux qui sont engagés pour la défense de la pluralité des médias, de la qualité et du modèle social européen.

Pour savoir comment les individus ont accès et utilisent les TIC dans la vie quotidienne, EurActiv rapporte que les TIC sont devenues une partie normale de la vie de la plupart des personnes. Cela n'est pas réellement « les nouveaux médias ». Avec ce développement, différents types d'environnements d'apprentissage en ligne deviennent plus communs à utiliser. Les personnes utilisent les TIC dans tout type de formation et quel que soit le niveau de celle-ci. Ils offrent des outils pour l'apprentissage à distance et indépendant dans l'éducation de base ou dans le cycle secondaire.

Parmi les experts consultés, des messages constants d'augmentation de l'utilisation et de la demande sont aussi rapportés mais avec des mises en garde et des avertissements sur les conséquences non désirées, si l'attention n'est pas portée sur les effets de l'utilisation des médias. Ils expliquent que cet impact des TIC et des nouveaux médias sur l'apprentissage des langues peut être vu comme des changements dans la façon d'apprendre et d'enseigner une langue. Et cela a son tour est lié au glissement de paradigme des rôles de l'enseignant et de l'apprenant. Une analyse des réponses données au questionnaire en ligne suggère que de tels

⁴ Thomas Kirsch, 'Multi-channel Homes – Cable and Satellite TV', in IP International Marketing Committee, Television 2007. International Key Facts, October 2007, pp. 14–15.

⁵ 'Commission to Guide National Regulators on Mobile TV', EurActiv, 20 May 2008, available online at <http://www.euractiv.com/en/infosociety/commission-guide-national-regulators-mobiletv/article-172476> (accessed 23rd August 2009).

⁶ Alexander Shulzkycki, Senior Media Analyst, EBU, 'Analysis: Mobile Growth. Mass Market for Mobile Broadcast TV in Europe Still Unclear', in DVB-Scene, n. 25, March 2008, p. 13.

changements et glissements de paradigmes sont en cours. Les apprenants utilisent différents types de médias pour communiquer en direct avec des natifs de la langue cible. Cela va de la vidéoconférence qui

...me permet de parler avec des natifs et d'améliorer ma prononciation et ma confiance à l'oral à l'utilisation de sites de réseaux sociaux (SRS) comme LiveMocha⁷ site dédié à l'apprentissage des langues et FaceBook à orientation sociale. En plus de communiquer avec des natifs de la langue cible, les apprenants sont aussi capables de communiquer avec d'autres apprenants et plusieurs personnes interrogées ont fait référence à l'audioconférence avec d'autres étudiants.

Ce qui fut intéressant c'est que la rôle de « l'enseignant » ne fut que rarement évoqué par les spécialistes internationaux. Parmi les personnes interrogées par le questionnaire, ce point de vue s'est reflété. Il semble y avoir une croyance selon laquelle communiquer ou écouter des natifs d'une langue ou lire de matériaux « authentiques » était la façon la plus efficace d'apprendre une langue.

L'accès fournit par les TIC et les nouveaux médias tel que la radio, la TV ou les journaux en ligne dans la langue cible a largement été cité comme étant un avantage. Par exemple « ...les chaînes de TV en ligne et les opportunités d'écouter des natifs soit comme un matériel pédagogique ou les nouvelles ou les programmes TV permettent de garder un bon niveau en langue » et « le courrier des lecteurs du journal Internet Catalan Internet est fantastique car de vraies individus expriment leurs opinions dans leur langue maternelle ».

Bien que certaines des personnes interrogées ont participé à ds expériences d'apprentissage des langues formel *employant* les TIC et/ou les nouveaux médias leurs expériences informelles avaient tendances à se concentrer sur l'auto étude en utilisant des ressources telles que les CD-ROM, les dictionnaires en ligne et les sites web d'apprentissage des langues. La socialisation en ligne avec des natifs de la langue cible n'est pas une activité dans laquelle les experts avaient participé dans le but d'apprendre une langue. De même les personnes interrogées par le questionnaire ne semblaient pas utiliser les TIC/les nouveaux médias très souvent dans des contextes d'apprentissage formel des langues. L'utilisation la plus fréquente des nouvelles technologies semble être l'apprentissage à distance.

La réaction générale des tuteurs, chercheurs et étudiants souligne l'utilisation fréquente et la communication régulière via les réseaux ne doivent pas être surestimées. Ils sont d'accords avec Martin Weller, professeur en technologies éducatives, à la UK Open University (UKOU) lorsqu'il explique que :

Là ou Twitter et les autres sont le plus le plus utile, c'est pour la construction d'un réseau en ligne... Très rapidement cela devient bien mieux que les réseaux conventionnels parce qu'en même temps vous pouvez parler de vos intérêts personnels (le cinéma, etc...) et les personnes sont plus susceptibles de vous aider quand vous avez un problème et une question.

Weller pense que différents rôles en termes d'apprentissage et d'enseignement d'un tel contenu doivent être reconnus :

⁷ <http://www.livemocha.com>. LiveMocha est le site d'in réseau social d'apprentissage des langues.

.....nous arriverons bientôt au point où la technologie sera étreinte par tout le monde de l'éducation. Il reste une question qui est de savoir si un blog reconnu est la même chose qu'avoir des articles de recherche évalués par des pairs par exemple et l'utilisation des nouvelles technologies reste « ascendante » plutôt qu'imposée par les directeurs aux professeurs.

L'équilibre entre les différents moyens de fourniture de service varie considérablement entre les pays, mais comme les technologies convergent les différences qui sont actuellement visibles deviendront peu à peu moins importantes. Le rôle des technologies dans l'apprentissage reflète un large ensemble de réponses de la part des participants et cela sans surprise. Il est encourageant de voir que sur le questionnaire en ligne les attitudes sont globalement positives concernant l'utilisation et l'exploitation potentielles des TIC et des nouveaux médias dans l'objectif d'apprentissage :

- 91%-84% des personnes interrogées sont d'accords pour dire que les TIC et les nouveaux médias aideraient spécifiquement l'oral, la compréhension des autres, l'écriture et la lecture dans la langue cible.
- 86% sont d'accord pour dire que les technologies les aideraient « à apprendre où je le souhaite ».
- une forte proportion de ce groupe expérimenté a reconnu les avantages que cette expérience leurs a apportés : 77% - 69% sont d'accord pour dire que les TIC et les nouveaux médias pourraient avoir un effet positif sur les aptitudes/soutiens au niveau de:
 - confiance
 - organisation des études
 - planification du temps de travail
 - apprentissage adapté aux besoins/ à la personnalité.

En Finlande, pays bien connu pour son approche précurseur dans l'exploitation des nouveaux médias, voici ce qui est communiqué concernant l'accès :

Au printemps 2008, 83 pourcent des individus âgés de 16 à 74 ans en Finlande ont déclaré avoir utilisé Internet sur les trois mois précédent l'enquête. Ce pourcentage grimpe de quatre points par rapport à l'année dernière. Internet est aussi utilisé régulièrement et souvent. 80 pourcent de ses utilisateurs disent l'utiliser tous les jours ou presque tous les jours. Seuls cinq pourcent utilisaient Internet mensuellement ou moins souvent. L'utilisation quotidienne s'applique largement aux personnes âgées. 60 pourcent des personnes âgées de 65 à 74 ans qui ont utilisé le web ces trois derniers mois déclarent l'utiliser quotidiennement. L'utilisation quotidienne est aussi très répandue parme la population en général. EN 2008 le pourcentage des utilisateurs quotidiens d'Internet était de 66 pourcent sur la population totale âgée de 16 à 74 ans. (statistiques de Finlande)

Les réponses au questionnaire en ligne montrent que l'utilisation des ordinateurs pour les 18 – 64 ans est commune, avec une grande majorité d'entre elles utilisant un ordinateur (en

Finlande l'augmentation est estimée à 20 points pourcentage entre 2000 et 2006). L'augmentation la plus rapide est constatée sur la tranche d'âge des >54 ans, bien qu'en Finlande où l'utilisation des ordinateurs a doublé, ce pourcentage est plus élevé. En général, dans tous les pays des tendances similaires peuvent être observées pour d'autres groupes utilisant l'ordinateur quotidiennement. On pourrait en conclure que l'utilisation régulière des TIC se répand graduellement sur toutes les tranches d'âge.

TIC et apprentissage des langues

L'utilisation des TIC et des nouveaux médias dans l'apprentissage des langues peut être vu comme un domaine défini et formé par des facteurs qui appartiennent principalement à deux larges catégories : a) la préparation et la volonté des sociétés concernées à adopter un mode de vie et des comportements d'apprentissage « digitaux » et b) les attitudes et l'appréciation de l'apprentissage des langues. En d'autres termes, l'étendue d'utilisation actuelle des TIC et des nouveaux médias dépend de l'utilisation par les citoyens d'un pays des TIC et des nouveaux médias dans d'autres domaines de leur vie ainsi que de leurs raisons et volonté à poursuivre l'apprentissage des langues.

Cependant les territoires diffèrent en fonction du niveau de maturité numérique, lorsque la langue maternelle est une langue moins répandue comme en Grèce et en Hongrie, la population partage une acceptation commune de l'apprentissage des langues qui est vu comme un aspect important de la vie et qui a besoin d'être atteint par les individus et soutenu par la société.

En Allemagne, la pénétration du haut-débit est très forte et les marchés des services et des produits numériques est raisonnable, pas seulement chez les jeunes adultes mais aussi pour des pans considérables des personnes plus âgées. La Hongrie montre un intérêt politique plus grand dans la promotion de la société d'information mais l'accès aux infrastructures et aux développements de la maîtrise du numérique sont plus lents que dans les états membres de l'UE plus avancés numériquement comme l'Allemagne et la Finlande. Dans les pays moins avancés dans le domaine du numérique, il y a un développement rapide et un fort taux d'expansion numérique.

En identifiant des caractéristiques au niveau européen qui sont symptomatiques des pratiques actuelles dans l'apprentissage des langues, les contextes individuels et les conditions sociales ne peuvent être ignorés. La tension entre l'extrapolation de telles marques identifiables et la représentation inexacte des conditions spécifiques dans un territoire imprègne cette étude.

En termes de potentiel et de valeur pour les apprenants, le point de vue suivant provenant de Finlande, reflète généralement les messages émanant des huit pays de l'étude ainsi que les réponses au questionnaire :

L'utilisation des TIC dans l'enseignement et l'apprentissage des langues permet à de nouvelles catégories d'apprenants d'avoir accès à l'étude des langues. L'apprentissage des langues ne dépend pas du temps et de l'espace comme l'enseignement traditionnel. Cela peut aussi être un environnement d'apprentissage motivant pour beaucoup car il correspond à certains types d'apprenants. Mais évidemment l'utilisation des TIC n'est pas une façon adaptée à tous les types d'apprenants. Principalement si les TIC utilisées pour l'auto étude sans professeur, cela demande beaucoup de rigueur dans le travail.

Mais cela offre clairement des possibilités pour un apprentissage plus varié. Ce qui est tout aussi important est que les TIC nécessitent de nouvelles compétences et une formation supplémentaire pour les enseignants en langues. Ce qui fonctionne dans un livre ou sur le tableau noir [sic] ne fonctionne pas forcément sur l'écran. Les enseignants doivent apprendre l'importance de ces nouveaux éléments en ligne et ils doivent apprendre à proportionner ces matériaux d'apprentissage différemment dans les nouveaux médias.

Les niveaux d'interactivité et de contrôle individuel sur les médias et les réseaux de communication et les TIC en général se développent dans tous les pays. La nature de cette pratique, pré condition de la population à leur exploitation et la possibilité d'avoir accès à de nouvelles façons de travailler sont déterminés par des circonstances individuelles et nationales.

Quelques considérations/influences clés sur le démarrage de l'apprentissage des langues via TIC qui proviennent de l'enquête en ligne dans tous les pays comprennent :

- Utilisation des nouveaux médias dans le cadre social
- Résistance à utiliser les réseaux sociaux pour l'apprentissage
- La valeur perçues des nouvelles façons de travailler chez les enseignants, les groupes d'apprenants et certains employeurs
- Expérience dans l'utilisation des médias comme une influence sur la pré-disposition à adopter de nouvelles façons d'apprendre.

Les perceptions des personnes interrogées de « l'apprentissage » doivent être gardées à l'esprit. Alors que l'utilisation des dictionnaires ou d'autres références concernées est intentionnelle et donc « apprise » en ce qui les concerne. Elles considèrent d'autres contextes tels que regarder un film en langue étrangère ou lire un texte/document dans une langue étrangère comme une activité effectuée principalement dans un but différent et donc informel ou fortuit. Une grande partie de la dernière catégorie n'est pas identifiée comme de *l'apprentissage* par les personnes interrogées. Ces exemples sont cependant une part importante de l'image de l'apprentissage informel.

La diffusion des médias numériques dans la diffusion a mené à une vaste disponibilité de multiples canaux. Il y a une reconnaissance générale de l'influence positive des médias dans l'acquisition d'une langue.

Bien que presque toutes les personnes interrogées aient convenu qu'il y aurait une augmentation de l'utilisation des TIC et des nouveaux médias pour supporter l'apprentissage des langues à l'avenir (95% « sont tout à fait d'accord » ou « d'accord ») une minorité était « sceptique au sujet de l'utilisation des technologies dans l'apprentissage des langues » .

Quelques personnes interrogées, qui étaient disposées à étudier avec l'appui des nouvelles technologies, ont exprimé le besoin de structure, de soutien et d'interaction, et ont préféré des cours en ligne formels. Quelques personnes interrogées ont souligné l'aspect communicatif en utilisant les TIC dans l'apprentissage, bien que la préférence pour les médias traditionnels ait été également montrée dans quelques réponses avec les livres appréciés pour la bonne qualité des textes.

De façon générale, bien que les nouvelles technologies aient été vues en tant que facilitation de la communication, quelques personnes interrogées ont perçu que la communication par la technologie manque quelques aspects importants et que la communication face-à-face était plus utile pour elles. De façon générale, il y avait une différence entre les personnes interrogées sur leur familiarisation avec les ressources disponibles. Il y avait une distinction claire entre les personnes qui avaient déjà employé les TIC et celles qui ont déclaré qu'elles voudraient les utiliser mais ne savaient pas ce qui était disponible. Un manque de temps et de motivation pour apprendre ou acquérir de nouvelles qualifications ont été mentionnés comme raisons pour ne pas utiliser les TIC ou d'autres nouveaux médias comme support d'apprentissage des langues.

Initiatives nationales de changement

La plupart des pays inclus dans l'enquête ont entrepris un type d'initiative nationale pour influencer l'apprentissage des langues étrangères dans la population en général. La nature des actions varie considérablement et le type d'activité impliqué reflète les priorités parmi des différentes nations. Ceci souligne l'importance de tenir compte des actions nationales et des programmes faits sur mesure au niveau national lors de la planification d'un programme d'activité de collaboration ou en parallèle.

La nature des programmes d'action nationaux est influencée principalement par le contexte et la toile de fond décrit dans la section précédente. Pour certains, où par exemple, le tourisme et les industries relatives prédominent, l'apprentissage informel tend à être plus significatif et le mouvement de cette base vers un travail basé sur les qualifications plus formel est moins évident. Ailleurs, l'action est incitée par une reconnaissance et une importance reconnues des qualifications. Ceci peut soutenir et stimuler l'apprentissage et la motivation, comme en France par exemple. L'héritage culturel ou une structure robuste qui soutient la langue et la culture infiltrent les attitudes nationales et influencent les types d'initiative entrepris. Ceci tend à souligner le développement et la promulgation des priorités nationales.

Les rapports des huit pays de l'échantillon détaillent une gamme de mouvements nationaux prévus pour équiper les technologies pour l'apprentissage, l'auto amélioration et pour l'identification des lacunes dans les aptitudes de la population. Tous ont eu un certain impact sur la direction du changement si ce n'est sur l'ampleur de l'efficacité, mais ils sont importants car ils forment les caractéristiques dominantes des tendances et des mouvements dans chaque pays. Une considération de chacun de ces mouvements et d'une interaction entre ceux-ci s'avèrent fondamentales au modèle du potentiel au niveau européen ou même global.

Les initiatives au niveau national⁸ visent à influencer ou même « orchestrer » ce changement. Les stratégies les plus répandues et les plus largement recherchées et rapportées se trouvent en Finlande. Il semble que les messages d'autres pays par l'intermédiaire d'autres secteurs de l'étude ne contredisent pas les thèmes principaux de ce travail, et les messages principaux sont en grande partie consistants.

L'Espagne rapporte que les grandes institutions publiques sont conscientes de la nécessité de stimuler la croissance du secteur des TIC et des nouveaux médias dans l'apprentissage des

⁸ See Case Studies, Annex IV.

langues, y compris en faisant prendre conscience aux étudiants de leur importance. Ils développent également des ressources et une structure administrative dans ce but. Quelques exemples de l'Instituto Cervantes sont la salle de classe virtuelle, le bureau espagnol dans la société d'information, Second Life (deuxième vie), etc.

Le RU a concentré son initiative sur le secteur de l'enseignement primaire. Le but est de changer les attitudes culturelles face à l'apprentissage des langues en visant de jeunes apprenants et en les motivant à partir d'un très jeune âge. Elle a été développée en coopération entre le centre national pour les langues (CILT) et l'équipe d'initiative de gouvernement. Le projet est maintenant bien établi.⁹

La France a visé trois initiatives principales pour trois groupes cibles différents : a) les élèves dans les écoles primaires apprenant des langues étrangères en France, b) les employeurs dans les entreprises à l'étranger souhaitant apprendre le français dans un but professionnel et c) les apprenants bilingues de français à l'étranger. Les activités soulignent l'importance des centres basés au niveau local et l'influence du désir d'obtention de diplôme :

Cette situation a mené au développement d'un grand marché de centres de langues habituellement de petite ou moyenne taille, qui prospèrent dans les voisinages, les petites villes, les villes et beaucoup de villages, et qui couvrent la fourniture d'éducation linguistique pour la plupart des jeunes. Ces jeunes apprenants suivent des cours de langue à l'école le matin, mais l'après-midi ou le soir ils prennent des cours de langues « sérieux » avec un professeur particulier ou même un tuteur individuel, selon ce que leurs parents choisissent ou peuvent se permettre. À côté de l'anglais, une minorité de langues regroupent des étudiants (même si une proportion toujours significative) qui prennent également des cours de français ou d'allemand, ou plus rarement d'espagnol et d'italien. Ils visent aussi l'obtention d'un diplôme, habituellement de niveau B1 ou B2 mais souvent de niveau inférieur également, selon le temps disponible avant d'entrer dans l'éducation secondaire de deuxième cycle (quand l'apprentissage des langues devient beaucoup moins une priorité et que les matières de l'enseignement deviennent prépondérantes).

En Finlande il y a quatre périodes importantes documentées de la stratégie qui ont eu des cibles et des sous stratégies différentes. Les passages suivants sont adaptés du Taalas & Kankaanranta (2008.)

La première stratégie en Finlande a été publiée en 1995 (éducation, formation et recherche dans la société de l'information) et était un effort ambitieux pour établir les principes directeurs et les bases constitutives pour la société de l'information finlandaise. Les objectifs étaient demandeurs et importants. Les lignes d'action principales dans la stratégie de 1995-1999 étaient:

- *fournir à tous les citoyens des aptitudes de base sur l'information aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur du système éducatif formel*
- *se concentrer sur les qualifications professionnelles des professeurs en pouvant soutenir les idées de formation tout au long de la vie et d'autonomie d'apprentissage.*
- *Développer les services et produits d'information*

⁹ Voir cas d'étude, annexe IV.

- *Améliorer les opportunités pour la recherche dans la société d'information*
- *Construire des réseaux d'éducation et de recherche*

La deuxième stratégie 2000-2004 a repris les défis qui ont résulté des évaluations de l'impact de la première initiative. Il a été déclaré que les TIC et le développement des cours doivent aller de pair, où des projets de recherche interdisciplinaires ont été encouragés et soutenus et où l'évaluation de tous les processus a été mise au coeur de tout le développement. Les objectifs étaient de s'assurer que l'égalité des chances pour tous d'utiliser extensivement les ressources d'information et les services éducatifs. Ceci considéré comme le coeur des efforts pour faire de la Finlande « une société leader dans l'apprentissage et l'interaction ». Les qualifications exigées pour tous sont considérées comme étant la maîtrise des médias et les aptitudes technologiques et les moyens pour y parvenir sont la création d'universités et d'écoles d'enseignement technique virtuelles, par les bibliothèques mobiles et d'autres points d'accès au public dans des médiathèques, et finalement en garantissant une adresse courriel pour chaque citoyen d'ici 2004.

Les lignes d'action et les recommandations du nouveau programme de la société de l'information pour l'éducation, la formation et la recherche 2004-2006 se composent de trois sous-domaines : la connaissance, le contenu et l'environnement de fonctionnement. En termes de compétences, le programme recommande l'utilisation étendue des technologies de l'information et de la communication dans l'enseignement et l'apprentissage à tous les niveaux d'éducation. Le but est d'améliorer la formation du personnel enseignant afin que d'ici à 2007, au moins 75 pourcent des professeurs aient les qualifications nécessaires pour utiliser les technologies de l'information et de la communication dans leur travail.

En 2006, une stratégie nationale de société de la connaissance pour la période 2007-2015 a été conçue dans le cadre de la mise en place du programme finlandais de société de l'information du gouvernement. La stratégie décrit la vision nationale et l'intention stratégique concernant le type de société de l'information que nous voulons en Finlande. En plus de l'état actuel de la société de l'information finlandaise, la stratégie décrit des changements de l'environnement de fonctionnement national et international. Elle couvre l'infrastructure technique et le soutien à la formation tout au long de la vie dans une gamme de différentes sphères.

L'effet des projets nationaux est positif en général (voir le tableau 7 pour un résumé). L'impact des nouveaux médias et des TIC continue à se développer et, selon les experts interviewés pour cette étude, les TIC et les nouveaux médias ont augmenté les possibilités d'étendre l'apprentissage d'une langue étrangère. Les informateurs experts ont cependant des doutes à savoir si cette possibilité a été reconnue, comprise et utilisée suffisamment dans l'enseignement formel. Un expert, par exemple, a identifié au moins deux différentes possibilités de développement pour l'utilisation des TIC et des nouveaux médias dans l'apprentissage et l'enseignement formels : a) la conceptions des matériaux et b) la conception/éducation pédagogiques.

Tableau 7: Initiatives nationales pour l'amélioration de la pénétration de l'apprentissage des langues étrangères

	CARACTERISTIQUES CLES	INFLUENCES CLES	CHANGEMENTS IMPORTANTS
Chypre	<p>Le ministère de l'éducation fournit le soutien logiciel et d'enseignement</p> <p>L'apprentissage d'une langue commence plus tôt</p> <p>Les langues étrangères 2&3 introduites à l'école primaire</p> <p>Le nombre de langues étrangères en deuxième cycle a augmenté</p>	<p>L'inexpérience des enseignants</p> <p>Pas de familiarisation avec les contenus générés par les utilisateurs</p> <p>Pauvres infrastructures</p> <p>Pas assez de flexibilité dans le programme</p>	<p>Ministère de l'éducation / l'institut pédagogique améliore l'accès aux TIC pour les étudiants et les enseignants, fournisse de nouveaux matériaux pour l'enseignement y compris le logiciel et fournisse un support d'enseignement</p> <p>Que les TIC soient reconnus comme faisant partie de l'enseignement et de l'apprentissage des langues étrangères dans les écoles</p>
Finlande	<p>Les TIC ont augmenté le potentiel mais n'ont pas encore complètement infiltrées l'apprentissage des langues</p> <p>La plupart des jeunes apprenants ont de bonnes compétences interactionnelles en anglais</p> <p>Les apprenants adultes sont soutenus formellement et informellement</p> <p>Fourniture d'un apprentissage linguistique à bas coût/gratuit</p>	<p>Excellentes infrastructures des TIC au niveau national</p> <p>Les écoles n'ont pas encore les facilités</p> <p>La structure des programmes manque de flexibilité d'adaptation</p>	<p>L'anglais dans les médias et le réseau social est l'influence majeure sur les jeunes utilisateurs</p>
France	<p>L'initiative nationale de 2007 qui promeut</p> <p>Les contacts et les échanges avec l'anglais/ l'allemand/ l'espagnol / l'italien</p> <p>L'initiative de e-twinning dzns l'enseignement secondaire</p> <p>En 2007 promotion du français des les entreprises à l'étranger</p>	<p>Création de la <i>grande region</i> afin de promouvoir le travail et l'utilisation des TIC dans les zones frontalières</p> <p>Utilisation positive des ambassades pour la promotion du français</p> <p><i>Sections bilingues</i> supportées par un travail virtuel</p>	<p>Fort héritage culturel exploité au niveau national pour la promotion du français</p>
Allemagne	<p>Politique de promotion de la langue nationale</p> <p>Exploitation des TIC/ nouveaux médias pour promouvoir l'allemand dans le monde</p>	<p>Politique d'éducation principalement organisée au niveau fédéral</p>	<p>Utilisation des TIC et des nouveaux médias dans l'apprentissage des langues est un secteur important sur le marché de l'apprentissage des langues</p>

	CARACTERISTIQUES CLES	INFLUENCES CLES	CHANGEMENTS IMPORTANTS
Grèce	<p>Le ministère de l'éducation fournit le logiciel et le support d'enseignement</p> <p>Apprentissage des langues débute plus tôt</p> <p>Les langues étrangères 2&3 introduites à l'école primaire</p> <p>Le nombre de langues étrangères en deuxième cycle a augmenté</p>	<p>L'inexpérience des enseignants</p> <p>Pas de familiarisation avec les contenus générés par les utilisateurs</p> <p>Pauvres infrastructures</p> <p>Pas assez de flexibilité dans le programme</p>	<p>Ministère de l'éducation / l'institut pédagogique améliore l'accès aux TIC pour les étudiants et les enseignants, fournisse de nouveaux matériaux pour l'enseignement y compris le logiciel et fournisse un support d'enseignement</p> <p>Que les TIC soient reconnus comme faisant partie de l'enseignement et de l'apprentissage des langues étrangères dans les écoles</p>
Hongrie	<p>Augmentation importante de l'enseignement des langues étrangères dans les écoles</p> <p>Initiatives nationales majeures pour le développement de contenu d'enseignement numérique pour les langues étrangères</p> <p>Amélioration des infrastructures de TIC dans les écoles</p> <p>Formation et support pour les enseignants</p>	<p>Les langues étrangères sont « problématiques » dans l'éducation</p> <p>Faibles infrastructures</p> <p>Inexpérience des enseignants</p>	<p>Utilisation des TIC dans les cours de langues augmente</p>
Espagne	<p>Le ministère de l'éducation promeut la collaboration avec la BBC par l'intermédiaire de « That's English » pour promouvoir l'anglais via la télévision</p> <p>Collaboration nationale avec l'institut Cervantes pour promouvoir la salle de classe virtuelle –AVE- et des ressources en ligne pour les enseignants</p> <p>Collaboration entre la Croix Rouge & l'institut Cervantes pour l'enseignement de l'espagnol aux immigrants</p>	<p>Peu d'acceptation social des TIC en dehors de l'environnement de travail</p>	

	CARACTERISTIQUES CLES	INFLUENCES CLES	CHANGEMENTS IMPORTANTS
Royaume-Uni	<p>2002 stratégie nationale pour les langues : non obligatoire pour promouvoir l'apprentissage des langues à l'école primaire</p> <p>2003 Initiative nationale « filières » pour promouvoir des modèles pour les langues étrangères modernes dans des contextes professionnels, 60 actuellement en place</p> <p>2004 Le programme national a changé pour annuler l'obligation d'étudier des langues étrangères modernes en second cycle</p> <p>2008 nouvelles qualifications dans le secteur d'apprentissage / professionnel pour les adultes sont introduites (PTTLS)</p>	<p>Manque de ressources pour soutenir des initiatives / former les enseignants</p>	<p>Succès mitigé, financement aléatoire souvent basé sur des projets à court terme</p>

Les ressources doivent être facilement et largement disponibles. Un exemple d'outil visant à aider à faire face à cette situation est disponible dans une initiative du ministère de l'éducation espagnol, qui a développé un outil de création destiné aux professeurs qui souhaitent créer des activités multimédia pour l'apprentissage des langues (principalement en anglais) <http://www.isftic.mepsyd.es/>.

Cependant, le paysage de l'apprentissage des langues évolue moins rapidement que l'évolution des technologies. La différence de temps entre l'apparition d'un outil technologique et son intégration dans les programmes d'apprentissage des langues et encore plus important dans la pédagogie peut être importante. La mise en place de leur utilisation est crucial et en générale elle se passe sur une période de temps plus longue que prévue initialement. Cette observation est récurrente dans la majorité des études sur l'utilisation et l'intégration des TIC dans l'apprentissage (des langues)¹⁰.

Un certain nombre d'informateurs ont noté qu'une fois que les enseignants reçoivent la formation sur l'utilisation des TIC, ils continuent à créer leurs propres ressources et utilisent les nouveaux médias plus souvent, démontrant l'importance de la formation pour développer l'utilisation des technologies dans l'apprentissage des langues.

Un modèle traditionnel d'éducation (enseignement mené par l'enseignant) est encore populaire et même prévalant. En Espagne par exemple, il n'y a jusqu'ici aucune culture générale d'innovation. Beaucoup d'enseignants préfèrent toujours le tableau. Dans certains cas, c'est une conséquence de la connaissance et de la réflexion au sujet de l'utilisation de différents outils et d'approches; dans d'autres cas, cette préférence est le résultat de la

¹⁰ See for example the discussion of two experts on integration of ICT, Alain Chaptal and Serge Pouts-Lajus (2006) <http://www.cndp.fr/DossiersIE/55/ptidos55.asp>

reproduction de méthodes et de matériaux traditionnels sans connaissance ou réflexion. En outre, la formation et le développement pour les enseignants sont très limités et de ce fait contribuent au maintien des méthodes et des matériaux traditionnels.

Il y a un sentiment général en Finlande, où l'innovation dans l'enseignement des langues est plus commune, que la ligne de développement dans la conception de matériaux a suivi les traditions de l'enseignement/l'apprentissage des langues reproduisant le « modèle cognitif » avec des apprenants individuels travaillant avec des exercices de grammaire et de vocabulaire en ligne ou avec un CD-ROM. Les principes de base de tels exercices et activités sont les mêmes que pour le matériel didactique « traditionnel » (cf. ALAO 'comportemental' de Warshauer (1996), ALAO 'restrictif' de Bax (2003)). Évidemment, les matériaux peuvent être employés de plusieurs manières, en tant qu'éléments traditionnels et dans des approches innovatrices, mais il y a peu de preuves de cette dernière. D'autres nouvelles ressources des médias ne semblent pas être employées systématiquement dans l'enseignement et l'apprentissage des langues et il semble que la formation des enseignants, même en Finlande ne permet pas aux enseignants de pouvoir intégrer ces nouvelles opportunités dans leur enseignement. Ce sont les opinions largement partagées et elles constituent une partie de l'explication de la résistance à utiliser des technologies dans l'enseignement. La situation en Finlande est encore une fois représentative de la situation au sens large en ce qui concerne l'exploitation des TIC et de leur potentiel :

Cependant, selon les experts, il semble y avoir une sorte de transition culturelle en cours dans le domaine. Bien qu'une grande partie de l'enseignement des langues en Finlande soit "basé sur du matériel" et l'approche menée par l'enseignant, il y a un intérêt et une croyance croissants pour d'autres approches qui permettent à l'apprenant de bénéficier de plus d'initiative dans leur « propre » projet d'apprentissage en utilisant les médias avec lesquels ils se sentent à l'aise avec sur la base de l'expérience acquise dans des situations d'apprentissage informelles en dehors de la salle de classe. Bien que le " la mode de l'enseignement" a concentré son attention sur ces aspects pendant un plus longtemps, ce changement dans la façon de penser n'est pas encore évident dans le domaine de l'enseignement à grande échelle.

Généralement les jeunes en Finlande ont de fortes connaissances linguistiques (interactionnelles) en anglais. Une grande partie est dû non seulement aux enseignants de langue mais aux environnements et des réseaux en anglais dans lesquels les enfants et les jeunes se déplacent pendant leur temps libre, passant du temps à résoudre des problèmes, à jouer etc. Si le domaine éducatif prenait sérieusement en considération ceci, les pratiques en cours de langue changeraient pour passer des approches basées sur le matériel aux approches basées sur les problèmes et les nouveaux médias pourraient être utilisés comme outils dans le travail et l'étude de tous les jours.

Tout outil/logiciel/média peut être utilisé pour soutenir l'apprentissage des langues. Le choix et l'utilisation dépendent de ce que l'on veut réellement apprendre et faire afin d'apprendre. Cette opinion est en désaccord avec les déclarations publiques habituelles. Toutefois il y a des différences en termes de reprise de l'étude entre les pays, contrairement au contexte finlandais, les changements du contexte grec sont légèrement à la traîne:

(l')expansion rapide d'une culture du haut débit, (est) un développement très récent principalement dans les centres urbains qui a atteint la Grèce avec un retard comparé à la plupart des autres pays européens.

Généralement l'utilisation du jeu augmente, la Finlande signale que l'Internet Relay Chat (IRC) est particulièrement populaire parmi les joueurs car ils l'emploient pour « se retrouver entre eux », « former des équipes » et « échanger des idées et des contributions dans la résolution des problèmes, faisant des plans stratégiques à l'avance pour le jeu etc... ». Ces utilisateurs utilisent également traditionnellement les outils audios de groupe pour interagir les uns avec les autres par l'intermédiaire de la voix pendant le jeu donnant des ordres, des avertissements etc. Skype est utilisé par des étudiants pour contacter quelques enseignants et se contacter entre eux et ils utilisent souvent le réseau sans fil gratuit de l'université pour des appels IP avec leurs téléphones portables. Quelques étudiants utilisent fréquemment les wikis et les blogs, de plus en plus d'enseignants les utilisent aussi dans différents domaines.

Pratiques en vigueur dans l'apprentissage des langues

Dans chacun des huit pays étudiés, l'apprentissage informel chez les adultes est significatif. L'ampleur varie selon les circonstances mais encore une fois quand les coûts sont faibles, comme en Finlande par exemple, les taux de participation sont les plus hauts. Au RU, où les subventions étaient considérables jusqu'il y a environ 3-4 ans, c'était également le cas, les chiffres ont diminué considérablement depuis que les coûts ont augmenté, suggérant qu'indépendamment de la valeur de la compétence, le coût final reste un facteur clé dans la pénétration.

Des différences importantes dans la pratique à travers les pays sont identifiées dans l'utilisation actuelle et le démarrage des TIC et des nouveaux médias dans l'apprentissage des langues. Ceci semble être influencé principalement, mais pas uniquement, par la disponibilité des ressources, un facteur clairement nécessaire - mais, d'une manière primordiale, par l'héritage culturel de l'apprentissage et de l'enseignement. En Espagne, par exemple, les individus se sentant à l'aise avec les TIC dans le milieu professionnel, sont peu disposés à adopter les TIC pour apprendre. Un héritage culturel semblable est détecté parmi les enseignants et les pratiques d'enseignement dans ce pays. La tradition de changement est un facteur important et déterminant l'influence probable de nouvelles méthodes d'apprentissage (des langues) disponibles grâce à l'innovation technologique. Ces problèmes sont discutés plus en détail en annexe III.

En dépit des différences dans les pratiques d'apprentissage des langues, un éventail des dispositifs communs est perceptible. L'étude des langues étrangères et leur place dans le programme d'études semblent être liés à la valeur qui leur est attribuée par les individus et de là elles se retrouvent dans les expériences postsecondaires ou sur le lieu de travail. Ce sont des facteurs en corrélation ce qui fait que la valeur est engendrée dans l'expérience éducative très tôt. Ceci est basé sur des preuves et il semble que la valeur de l'apprentissage des langues inculquée dans les premières années d'apprentissage infiltre les attitudes perpétuelles et tout au long de la vie de la population.

Il est difficile de faire des déclarations définitives concernant la puissance d'influence des facteurs identifiés (voir le tableau 8), car les cultures nationales comprennent d'autres influences spécifiques et significatives. Là où les langues nationales officielles sont moins parlées ou minoritaires dans le monde, comme en Hongrie, en Finlande et en Grèce, ces populations relativement restreintes, se tournent vers d'autres langues. L'anglais est comme partout la première de ces langues. L'importance de cette langue et comment et où elle est-elle relayée varie d'un pays à l'autre.

Dans quelques pays, comme la France, la valeur culturelle forte placée sur la (les) langue(s) nationale(s) officielle(s) crée un climat où le bilinguisme est encouragé, l'anglais est vu comme important mais pas aux dépens de l'apprentissage de la langue française. La Finlande exprime une crainte d'une telle menace pour une de ses langues officielles avec la dominance croissante de l'anglais sur le marché de édition scolaire, une situation qui peut bien présager d'autres situation similaires dans d'autres pays.

Au RU la grande majorité de la population, avec l'anglais comme première langue et avec l'enseignement d'une langue étrangère en option non obligatoire, montre un niveau très bas de valorisation de l'apprentissage des langues étrangères. Cependant, il y a une reconnaissance croissante de la valeur des connaissances linguistiques comme l'enseignement informel, ainsi le nombre de ceux qui prennent des cours de langue en dehors des programmes scolaires dépasse le nombre de ceux qui prennent des cours de langage dans l'enseignement formel. Cela incite à faire des efforts importants pour toucher de tels groupes cibles alors que la promotion des langues étrangères est limitée à l'école primaire où l'enjeu est de stimuler la valeur de l'apprentissage le plus tôt possible pour qu'il continue volontairement dans les étapes suivantes de la scolarité (voir le tableau 8 pour un résumé des pratiques en vigueur).

Tableau 8: Pratiques en vigueur dans l'apprentissage des langues et le rôle de l'anglais

	CARACTERISTIQUES CLES	INFLUENCES CLES	CHANGEMENTS IMPORTANTS
Chypre	Des opportunités post scolaires pour l'apprentissage des langues pour les adolescents et les adultes Nombre de langues étrangères enseignées Vaste marché privé	L'anglais est considéré comme une valeur ajoutée	Important pour le tourisme L'entrée dans la faction publique exige la connaissance d'une langue étrangère au minimum
Finlande	Les entreprises sponsorisent l'apprentissage des langues Les entreprises utilisent des portables reliés aux ressources 85% des Finlandais parlent anglais Les TIC dans les écoles restent faibles - 35% L'apprentissage post scolaire est élevé – temps libre	Jusqu'aux années 1980, l'anglais était une langue étrangère ; maintenant c'est une langue de « tous les jours », une lingua franca L'apprentissage est motivé par le besoin de l'anglais au travail et pendant les études	Bas coûts/taux subventionnés pour les apprenants L'anglais vu comme pouvant potentiellement remplacer d'autres langues, par exemple dans l'édition de livres dans le domaine de l'éducation

	CARACTERISTIQUES CLES	INFLUENCES CLES	CHANGEMENTS IMPORTANTS
France	<p>L'apprentissage des langues est perçu comme important</p> <p>L'interaction avec les individus est préférée</p> <p>Les TIC dans l'apprentissage se répand parmi les différentes tranches d'âge</p>		
Allemagne	<p>L'apprentissage des langues pour les adultes est populaire par l'intermédiaire des réseaux d'enseignement permanent</p> <p>Les apprenants les plus âgés préfèrent le contact face à face</p>	<p>Un nombre croissant de personnes utilisent l'anglais au travail (estimation : un sur quatre)</p>	<p>Peu de TIC dans les réseaux d'enseignement permanent qui sont des réseaux clés</p> <p>Le niveau d'anglais n'est pas élevé en fin de second cycle, forts taux d'apprentissage post scolaire</p>
Grèce	<p>Centres d'apprentissage des langues au niveau local</p> <p>Les qualifications sont importantes pour les apprenants les plus jeunes</p>	<p>La disponibilité de la télévision en anglais avec des films etc... est importante</p> <p>L'anglais est la principale langue étrangère moderne dans les écoles</p> <p>L'anglais est nécessaire dans les études</p>	<p>Le tourisme est une influence importante dans l'apprentissage informel</p>
Hongrie	<p>Il n'y a pas un fort taux d'apprenants dans la population, principalement les jeunes étudiants</p> <p>Les qualifications traditionnelles dominent</p> <p>Faible démarrage des TIC dans l'apprentissage des langues</p>	<p>L'anglais est nécessaire dans le travail et les études</p>	<p>Augmentation des entreprises internationales opérant dans le pays</p>
Espagne	<p>Evolution dans les méthodes d'enseignement</p> <p>Les maisons d'édition encouragent l'anglais</p>	<p>Les initiatives nationales dominent</p> <p>Le tourisme a créé une augmentation de la demande pour l'anglais</p>	<p>Forte augmentation du matériel d'apprentissage disponible, de la télévision, des films et des services de BBC World</p>

	CARACTERISTIQUES CLES	INFLUENCES CLES	CHANGEMENTS IMPORTANTS
Royaume-Uni	<p>L'enseignement des langues étrangères se concentre sur les langues européennes avec une augmentation de la demande pour le mandarin</p> <p>40% de la population connaît une langue étrangère – le français – 8% parle >1 d'une langue étrangère</p> <p>les enseignants fournissent principalement du français</p> <p>L'apprentissage dans l'éducation supérieure est très actif, l'apprentissage personnel informel</p> <p>Les adultes sont importants sur le marché informel</p> <p>L'apprentissage et les ressources en ligne ont une influence positive</p>	<p>Une langue pour la majorité de la population</p> <p>L'enseignement de l'anglais pour les non natifs</p>	<p>Matière non obligatoire dans l'enseignement secondaire</p> <p>Pas de forte valeur ajoutée culturelle pour l'apprentissage des langues étrangères</p>

L'influence de l'anglais

Il y a eu un glissement significatif dans le rôle de l'utilisation de l'anglais dans la société. Cette opinion provenant de Finlande est représentative des autres pays étudiés :

... L'anglais était considéré comme une langue étrangère en Finlande, mais aujourd'hui il est employé comme langue quotidienne par beaucoup de personnes dans plusieurs domaines de leur vie. On peut voir plusieurs raisons derrière ce développement : l'urbanisation, la mondialisation et l'internationalisation, le développement de la technologie, l'élévation des connaissances de la société, la culture populaire et l'industrie du divertissement transnationales, principalement d'origine anglo-américaine (Leppänen & Nikula 2007¹¹). À la différence d'autres langues, l'utilisation accrue de l'anglais ne provient pas du nombre d'immigrés parlant anglais. Au lieu de cela, l'anglais est devenu une lingua franca essentielle, une langue fonctionnelle utilisée dans les entreprises (Kankaanranta 2005¹²) et dans le contexte scolaire (Leppänen 2003¹³). Cependant, l'utilisation de « l'e-anglais » s'est répandue à travers toutes les tranches d'âge et les domaines de la vie. Un des moteurs de ce développement est les médias. À la différence de beaucoup d'autres Européens, les Finlandais écoutaient l'anglais à la télévision et dans les films depuis les années 60, car les émissions sont sous-titrées et rarement doublées. Quand L'entreprise de diffusion finlandaise (Finnish Broadcasting

¹¹ Leppänen, Sirpa & Tarja Nikula. (à venir) Diverse uses of English in Finnish society: discourse-pragmatic insights into media, educational and business contexts. *Multilingua*.

¹² Kankaanranta, Anne "Hej Seppo, could you pls comment on this!" - Internal Email Communication in Lingua Franca English in a Multinational Company. University of Jyväskylä, Centre des langues appliquées, aussi disponible sur <http://ebooks.jyu.fi/solki/9513923207.pdf> Jyväskylä, 2005.

¹³ Leppänen, Sirpa. 2003. Universalistic handbook discourse and local needs of writers: a Finnish perspective to handbooks for academic writers. *TEXT*, 23/1, 53-87.

Company (YLE) a décidé d'utiliser des sous-titres (finlandais ou suédois) au lieu du doublage à la télévision, cela a eu un impact non désiré sur la politique d'enseignement des langues et cette pratique a même été vue comme une explication de ces résultats.

Le lien entre l'utilisation des technologies particulièrement les technologies mobiles et les outils de jeu a promu l'utilisation et le besoin de l'anglais. Il est nécessaire de faire la différence entre les jeux de console où vous pouvez choisir la langue que vous voulez utiliser et les énormes jeux sur Internet multijoueurs où la langue utilisée sera (même si pas nécessairement) l'anglais plus probablement. Indépendamment du contexte, la langue est un outil et non une compétence d'apprentissage en soi. La plupart des utilisateurs se rendent à peine compte de la façon dont ils communiquent et les professionnels ne définiraient pas souvent le langage qu'ils utilisent comme étant très étroitement lié à l'utilisation formelle.

La domination de l'anglais dans ces nouveaux environnements se développe et ne peut pas être ignorée. Des preuves émanant à la fois de l'enquête en ligne et des données qualitatives reflètent l'utilisation croissante de l'anglais car de plus en plus de locuteurs qui ont l'anglais comme langue première ou langue seconde exploitent les technologies. Comme les jeux en ligne multijoueurs sont amenés à se développer, le futur est discutablement l'usage de cette forme particulière de l'anglais qui prolifère de plus en plus.

La transmission culturelle et historique joue un grand rôle et peut parfois même être le moteur déterminant du comportement d'apprentissage. Selon *Wikipedia*:¹⁴

Environ 375 millions de personnes parlent anglais en tant que langue maternelle.¹⁵ L'anglais est probablement aujourd'hui la troisième langue la plus parlée (en nombre) comme langue maternelle après le mandarin et l'espagnol. Cependant, en combinant les personnes de langue maternelle anglaise et ceux qui ne sont pas de langue maternelle anglaise, c'est probablement la langue la plus parlée dans le monde, bien que probablement deuxième si on regroupe les langues chinoises (tout dépend si les distinctions entre ces dernières sont considérées comme « langues » ou « dialectes »). Les estimations concernant ceux qui parlent anglais comme seconde langue varient considérablement de 470 millions à plus d'un milliard selon la méthode de mesure de la maîtrise de la langue. Le professeur de linguistique David Crystal a calculé que ceux qui parlent anglais comme seconde langue ont surpassé ceux dont la langue maternelle est l'anglais par un ratio de 3 pour 1.

Contexte social et promotion de l'apprentissage des langues étrangères

Les caractéristiques structurales reflètent l'exposition aux langues et/ou la motivation pour l'apprentissage des langues. Un certain nombre de facteurs communs dans l'encouragement de l'apprentissage ont été rapportés à travers les huit pays de l'étude. Cependant, la profondeur de l'influence des TIC et des nouveaux médias, et l'étendue selon laquelle les spécialistes des différents pays ont estimé qu'un plus grand impact sur l'apprentissage pourrait être atteint, varie considérablement. Une synthèse est présentée dans le tableau 9 ci-dessous.

¹⁴ http://en.wikipedia.org/wiki/English_language#Geographical_distribution

¹⁵ Curtis, Andy. Color, Race, And English Language Teaching: Shades of Meaning. 2006, page 192.

La Finlande fournit la preuve par laquelle en investissant non seulement dans les infrastructures mais aussi dans l'offre de formation sur l'utilisation et l'exploitation pédagogique, dans cet exemple dans le cadre des programmes scolaires, a exercé un impact sur les comportements (voir le tableau 9). L'étendue et l'ampleur de l'utilisation des technologies dans ce pays à travers la population est nettement différente de celle des autres pays. Ceci suggérerait que s'attaquer à l'exploitation dans un contexte unique, comme l'apprentissage des langues peut ne pas être le point de départ le plus efficace.

Tableau 9: Résumé du contexte social et de la promotion des langues étrangères

PAYS	CARACTERISTIQUES CLES	INFLUENCES CLES	CHANGEMENTS IMPORTANTS
Chypre	2 communautés grecque & turque 2 langues officielles L'anglais est très répandu	Le tourisme Point commercial dans la région Immigration de l'Europe de l'est. Bonne fourniture d'apprentissage linguistique dans les écoles L'anglais est important pour les études à l'étranger Relativement faible pénétration des TIC, faible niveau d'infrastructure	Augmentation de l'immigration ces dernières années Augmentation des dépenses (privées) par famille pour l'apprentissage des langues Augmentation de l'intérêt pour d'autres langues à part l'anglais
Finlande	Deux langues officielles En 2006 > 85% de la population parlait > 1 langue étrangère 82% connaît l'anglais	Haut niveau des infrastructures techniques L'apprentissage des langues étrangères incorporé dans l'enseignement Les médias utilisent l'anglais Forte utilisation d'Internet	Augmentation rapide de l'infrastructure technique Médias internationaux largement accessibles

	CARACTERISTIQUE CLES	INFLUENCES CLES	CHANGEMENTS IMPORTANTS
France	<p>Promotion active du français + autres langues étrangères</p> <p>Promotion nationales par les ministères de l'éducation + des affaires étrangères</p> <p>Soutien national pour les enseignants</p> <p>Promotion du français pour le commerce à l'étranger</p>	<p>Soutien culturel durable pour le français</p> <p>Heritage culturel fort</p> <p>Accent porté sur les qualifications formelles</p>	<p>Support incorporé au niveau national par l'infrastructure</p> <p>Structure centralisée</p>
Allemagne	<p>Anglais de base enseigné dans toutes les écoles</p> <p>50% de la population parle un peu anglais</p> <p>Fort démarrage des cours particuliers</p> <p>Protection des langues régionales/minoritaires</p> <p>Anglais et français très répandus</p> <p>Fort intérêt pour l'apprentissage des langues chez les adultes</p>	<p>Fort apport des immigrants sur les décennies précédentes</p> <p>L'allemand est populaire comme lanhue étrangère</p> <p>Bonne fourniture d'apprentissage linguistique dans les écoles</p> <p>Forte pénétration des TIC, bonne infrastructure, production d'innovation technologique</p>	<p>Augmentation rapide de l'infrastructure technique et utilisation des TIC commune</p> <p>Intérêt croissant de l'apprentissage des langues pour sa carrière</p>
Grèce	<p>Pays traditionnellement commercial</p> <p>L'anglais est la principale langue étrangère dans le second cycle</p> <p>L'apprentissage de l'anglais dès le plus jeune age est courant</p> <p>Une vaste dispora grecque dans le monde qui apprend le grec comme une langue étrangère/seconde</p>	<p>Le tourisme</p> <p>Les qualifications sont valorisées</p> <p>Fourniture d'un apprentissage des langues à l'école complété par des cours particuliers</p> <p>Marché du travail compétitif / chômage</p> <p>Relativement faible pénétration des TIC, pauvre niveau des infrastructures</p>	<p>Fort niveau d'immigration ces dernières années</p> <p>Augmentation des dépenses (privées) par famille pour l'apprentissage des langues</p> <p>Augmentation de l'intérêt pour d'autres langues à part l'anglais</p>
Hongrie	<p>Une minorité de la population parle une langue étrangère</p> <p>Augmentation de l'apprentissage des langues</p> <p>L'anglais et l'allemand sont utilisés principalement pour les échanges commerciaux</p> <p>L'anglais devient prédominant par rapport au russe et à l'allemand</p>	<p>Changements politiques de 1989</p> <p>1989-2004 passage du russe aux langues de l'Europe de l'ouest</p> <p>Apprentissage des langues riche dans les écoles</p> <p>Relativement faible niveau de pénétration des TIC, faible niveau des infrastructures</p>	<p>Ouverture sur les médias et TV de l'ouest</p> <p>Augmentation de l'intérêt pour l'apprentissage des langues pour la carrière professionnelle</p>

	CARACTERISTIQUES CLES	INFLUENCES CLES	CHANGEMENTS IMPORTANTS
Espagne	<p>Augmentation de l'utilisation des technologies dans l'enseignement supérieur/complémentaire</p> <p>Les TIC sont rarement utilisées dans l'apprentissage</p> <p>Préférence pour le face à face</p> <p>Faible confiance du public pour les TIC</p> <p>Augmentation de l'utilisation commerciale</p> <p>Domination de l'anglais</p>	<p>Héritage culturel traditionnel</p> <p>Pas de culture de l'innovation</p>	Fort niveau d'immigration
Royaume-Uni	<p>Legs de l'anglais</p> <p>8% de la population parle > 1 langue étrangère</p> <p>Faible support pour l'enseignement des langues étrangères modernes (MFL)</p> <p>2002 introduction de la stratégie nationale sur les langues</p> <p>Encourage l'enseignement des langues étrangères modernes dans les écoles primaires</p> <p>Seules 3% des écoles primaires offrent un enseignement des langues étrangères modernes pour toutes les classes</p>	<p>Pas d'héritage d'utilisation sociale des langues étrangères</p> <p>Otées du cursus du second cycle en 2004</p> <p>L'apprentissage des langues étrangères se fait principalement en dehors du cursus formel</p> <p>Quelques considérations bilingues par exemple au Pays de Galles</p>	Fort niveau d'immigration

Diffusion publique des médias comme influence sur l'utilisation et l'acquisition de la langue

Pendant que les supports de communication deviennent plus étendus et leur utilisation prolifère, l'accès à d'autres langues et cultures augmente également dans ces environnements mais la transmission de l'anglais comme langue internationale a laissé un legs large et durable. Cela crée un contexte spécifique dans lequel il peut être plus problématique de pénétrer des attitudes culturellement enracinées ou d'agir pour parer à cet effet durable.

Plus largement, les émissions télévisées et les films influencent les attitudes envers l'apprentissage de l'anglais et fonctionnent ainsi comme un outil d'apprentissage informel. De nos jours, les nouveaux médias, comme Internet ont un rôle significatif comme environnement d'apprentissage informel des langues pour les enfants et les adolescents (voir par exemple Leppänen 2007) ainsi que pour les adultes. Les forums de discussion sur

Internet, participer aux communautés virtuelles et les jeux interactifs sur Internet sont des manières d'apprendre des langues étrangères.

Comme la domination de l'anglais augmente, on a vu des craintes s'exprimer notamment que l'anglais aura un effet négatif sur les langues nationales et les langues minoritaires, qu'il pourrait même les remplacer dans certains domaines d'utilisation de la langue, tels que l'édition scolaire, et qu'il pourrait négativement affecter l'étude d'autres langues. Des discussions semblables ont eu lieu dans d'autres pays européens.

Le même message est rapporté par des groupes d'utilisateurs de nouvelles technologies relativement récentes, tel que la Hongrie :

...dans ce contexte, la langue première internationale, l'anglais, a graduellement mis à l'écart toutes les autres langues étrangères traditionnellement présentes sur la scène hongroise de l'apprentissage des langues, y compris la première lingua franca régionale l'allemand.

Valeurs perçues de l'apprentissage des langues

Une base existante de compétences développées par l'intermédiaire de plus larges initiatives sociales et nationales évite une barrière importante grandement signalée sur le terrain. À savoir s'attendre à développer simultanément des compétences dans le domaine d'apprentissage cible et dans la maîtrise des TIC crée une résistance de l'apprenant.

Il semble que progresser d'un secteur d'expérience à un autre et la construction à partir d'une base de compréhension, de familiarité et de confiance chez le public cible est l'itinéraire pour incorporer les nouvelles expériences d'apprentissage. C'est ce que nous montrent les preuves de l'expérience terrain où les enseignants et d'autres fournisseurs de services rapportent que les apprenants avec une expérience dans d'autres domaines tels que les études ou le travail sont mieux préparés pour utiliser et créer des opportunités d'apprentissage de langues en temps et en heure et ils placent également une plus grande valeur dans l'investissement de l'effort d'utilisation des TIC et des nouveaux médias pour l'objectif d'apprentissage (voir l'annexe III pour plus de détails)

Cependant, la création d'une transition par laquelle des compétences existantes peuvent être utilisées pour favoriser l'apprentissage des langues est moins claire. Les utilisateurs eux-mêmes rapportent et commentent souvent (voir l'annexe III pour plus de détails) que là où des compétences acquises ailleurs sont appliquées dans le but d'utiliser les réseaux sociaux, les utilisateurs ne souhaitent pas que ces utilisations personnelles soient transgressées pour d'autres objectifs, tels que l'apprentissage des langues.

Changement de comportements dans l'apprentissage des langues : formel ou informel ?

Cette distinction « académique » peut ne pas être très utile car les utilisateurs eux-mêmes ne font pas la différence mais ils se déplacent à travers et entre les applications en fonction de leur objectif d'utilisation. Elle est néanmoins répandue chez les enseignants et les éducateurs et, en soi, exige plus de détails.

Avec la tendance croissante vers des individus prenant le contrôle de leur apprentissage et développant des compétences spécifiques, les points de départ, les motivations pour apprendre et les ambitions seront variables. Les indications sont qu'à travers l'éventail des différents itinéraires individuels, l'apprentissage est principalement composé d'un mélange entre l'apprentissage formel et informel. Une fois embarqué dans un programme formel, un individu peut choisir de bifurquer dans un domaine de travail moins formel qui fournit une plus grande motivation personnelle et, de même, un point de départ dans l'apprentissage informel peut être la motivation d'un apprentissage plus formel. Généralement ils ne s'excluent pas mutuellement.

L'apprentissage peut être appliqué et utilisé dans des situations informelles et être évalué in situ; par exemple, dans une galerie ou un musée. C'est fortement motivant et c'est une dimension qui est reconnue, bien que peut-être sous-exploitée actuellement. L'accès immédiat aux informations importantes disponibles instantanément ou à l'apprentissage est valorisé par les individus. Un exemple de la façon dont une demande de langues autour d'événements, de voyages et d'utilisation informelle en générale est exploitée efficacement, est l'exemple de Praxis, une entreprise basée en Chine et citée comme étude de cas¹⁶. Praxis Language est située à Shanghai et vise à enseigner le mandarin oral, l'espagnol, l'italien, le français et l'anglais en utilisant « une approche gérée en réseau de la pédagogie, de l'enseignement et de la conception de cours, ainsi que les derniers outils et technologies disponibles. » Son succès en exploitant plusieurs aspects de secteurs d'activité à une échelle plus petite comme dans le sport et d'autres événements internationaux justifie une plus grande publicité, et une recherche quant au potentiel de collaboration (voir le tableau 10 pour un résumé des valeurs actuellement perçues).

L'idée que des lacunes dans la connaissance formelle peuvent être palliées par l'accès immédiat aux sources informelles sur les dispositifs personnalisés fournit un scénario attirant qui sembleraient refléter les besoins d'apprentissage pour être directement et personnellement appropriés.

Il est difficile par sa nature d'évaluer et de mesurer l'ampleur de l'apprentissage informel. La preuve de l'apprentissage informel tend à être située dans les activités à petite échelle effectuées en petits groupes et à travers une série d'itinéraires et de routes pas directement liés aux modes d'apprentissage formel. Les secteurs principaux à étudier incluent :

- la communication sociale comme composante régulière et systémique dans les pratiques formelles ou non-formelles d'apprentissage et d'enseignement des langues.
- les réseaux sociaux comme supplément intégré, occasionnel ou unique pour compléter les pratiques formelles ou non-formelles d'apprentissage et d'enseignement des langues.
- le développement d'approches alternatives et mixtes aux pratiques d'apprentissage et d'enseignement formelles et non-formelles.
- La relation des utilisateurs entre apprentissage formel et informel
- l'amélioration de l'offre des opportunités informelles pour l'utilisation/l'apprentissage des langues par l'accès accru à et l'utilisation de la gamme omniprésente des ressources numériques dans la vie personnelle et professionnelle.

¹⁶ See Case Studies, Annexe IV.

- la prise de conscience de la valeur potentielle des nouveaux environnements et modes d'apprentissage particulièrement lorsque la motivation principale est la valeur personnelle, l'information intéressée ou l'amélioration du divertissement/ loisirs, telle que le voyage.

Les études en phase préliminaire et les indicateurs embryonnaires de la future activité et les signes des priorités de glissement sont suggérés par les enseignants et les apprenants ¹⁷.

En dépit de la pénurie de preuves, il est clair que les étudiants et les tuteurs dans tous les secteurs se servent de l'apprentissage informel.

Tableau 10: Valeurs perçues des TIC dans l'apprentissage des langues/ facteurs critiques du succès dans l'amélioration de la vulgarisation

	VALEUR DES TIC DANS L'APPRENTISSAGE LINGUISTIQUE	FACTEURS CRITIQUES DU SUCCES	CHANGEMENTS IMPORTANTS
Chypre	Moins développée que dans le reste de l'Europe sauf sur le lieu de travail Division urbaine/rurale L'apprentissage au domicile est populaire	La fourniture de la formation aux enseignants a été étendue Grande influence à Chypre de l'UE	Plans pour l'amélioration des TIC dans toutes les écoles Importation des TIC principalement de Grèce ou du RU
Finlande	Depuis 2004 la maîtrise des médias est au programme scolaire 80% des 16-74 ans utilisent Internet tous les jours	Enseignement très professionnel. Profession qui demande 5-6 ans d'étude Besoin de faire face au fossé entre les apprenants formels et informels Amélioration de la conception du matériel en se basant sur des TIC pédagogiques afin d'améliorer la pénétration	En 1995 lancement de la stratégies de formation et recherche pour la société d'information, deux fois mise à jour depuis Formation des enseignants
France	Division urbaine/rurale Augmentation de l'utilisation à la maison mais pas pour l'apprentissage	Formation des professeurs dans le cadre du développement continu Le développement pédagogique traîne derrière le développement technologique	Augmentation du contenu généré par les utilisateurs Augmentation des podcasts pour l'apprentissage des langues Augmentation des tableaux blancs dans les écoles
Allemagne	Les TIC ne sont pas utilisées dans toutes les écoles Bonne connexion à haut débit Peu d'adultes apprenants des langues utilisent les TIC	Peu de nouveaux matériaux dans les écoles Marché est petit, besoin d'une demande de masse	

¹⁷ An Overview of Mobile Assisted Language Learning: Can mobile devices support collaborative practice in speaking and listening? Kukulska-Hulme, a. & Shield L. The Open University, UK, 2007.

	VALEUR DES TIC DANS L'APPRENTISSAGE LINGUISTIQUE	FACTEURS CRITIQUES DU SUCCES	CHANGEMENTS IMPORTANTS
Grèce	Développement des TIC lent Augmentation des TIC dans les zones urbaines		Les TIC en augmentation des instituts pour l'enseignement
Hongrie	Domination des examens traditionnels Forte utilisation des portables, l'Internet est plus faible Les écoles utilisent rarement les TIC pour l'enseignement des langues étrangères modernes	Re-formation des enseignants Amélioration de la pénétration dans l'apprentissage des écoles	Augmentation de l'anglais dans le secteur de l'enseignement supérieur
Espagne	Les TIC se développent très rapidement Utilisation principalement informelle – blogs/forums de discussions Valeur principale pour le travail/les études Internet utilisé comme une vaste bibliothèque de ressources Augmentation de leur utilisation dans les écoles / les collèges Les TIC sont principalement utilisés pour l'étude individuelle	Ressources limitées pour les écoles Besoin d'offrir de nouvelles opportunités de formation pour les enseignants, une mise à jour Augmentation de l'investissement	Le ministère de l'éducation a développé un outil de création pour les enseignants
Royaume-Uni	Initiatives nationales pour augmenter l'utilisation dans les écoles 2coles bien équipées Bon accès aux réseaux dans les écoles et dans l'enseignement supérieur/permanent Démarrage principalement pour les bons étudiants	Faible pénétration des langues étrangères modernes Mise à jour de la formation des enseignants dans le cadre du développement continu Forte utilisation informelle comme source d'information Quelques rôles modèles d'utilisateurs et d'apprenants couronnés de succès	Fort investissement dans les infrastructures TIC dans les écoles Réseaux des écoles spécialistes des langues

Considérations de motivation

Les motivations varient en fonction des nationalités. Généralement plusieurs des personnes interrogées dans l'enquête en ligne reconnaissent l'importance des compétences linguistiques. Deux motivations sociales identifiables pour l'apprentissage des langues étaient :

- communiquer avec des amis d'autres pays
- être capable de suivre un média étranger et de profiter de la culture (films, livres) dans leur version originale.

De façon générale, et sans surprise, ceux appartenant à une culture de langue minoritaire sont les plus positifs. Par exemple, les Finlandais ont une attitude absolument positive face à l'apprentissage des langues étrangères. Des compétences linguistiques sont fortement valorisées : d'après l'enquête en ligne, la grande majorité de Finlandais qui ont répondu, considèrent les compétences linguistiques comme très importantes pour l'avancement personnel et professionnel et du point de vue de la valeur culturelle.

Les TIC et les nouveaux médias peuvent faciliter l'apprentissage des langues dans une large mesure. Comme une source d'information l'a énoncé « les TIC facilitent une éducation plus complète. Les langues sont apprises de façon plus fluide ». Cependant, certaines conditions sont requises. Par exemple, comme l'a remarqué une autre personne interrogée « afin d'obtenir un impact sur l'apprentissage, il est nécessaire d'avoir la capacité technique et la perméabilité éducative ». Une personne interrogée a déclaré que cela permet une réaction immédiate et continue, qui améliore la motivation à apprendre.

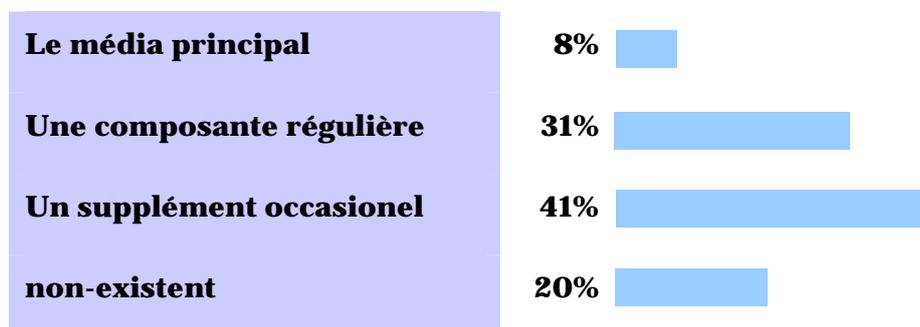
Les principaux avantages de l'utilisation des TIC dans l'apprentissage des langues ont été assez uniformément identifiés (voir le tableau 11). Une analyse des commentaires des personnes interrogées espagnoles fournit une vue représentative de l'ensemble des réponses. Les personnes ayant répondu à la question D3 du questionnaire en ligne (voir annexe II) de l'Espagne a mentionné les avantages suivants d'amélioration des capacités linguistiques par l'utilisation des technologies :

- pratique
- flexible
- couvre toutes les compétences
- accès aux ressources / auto sélection du matériel
- accélère l'apprentissage
- permet une pratique régulière dans plusieurs langues
- permet une communication directe
- aide à rendre la langue plus compréhensible
- permet l'accès à d'autres cultures
- aide à détecter les erreurs/ auto amélioration
- pratique / accessible / innovant
- facile à utiliser

- améliore l'exposition aux langues/ améliore la retention des informations
- n'est pas coûteux

Ci-dessous des réponses à l'enquête en ligne dans les huit pays de l'étude sont récapitulés.

Presque toutes les personnes interrogées (92%) avaient communiqué en ligne dans une langue étrangère. Sur ces 92%, 66% étaient dans les environnements où la communication se faisait dans plus d'une langue. Cependant, pour beaucoup, les technologies ne faisaient pas une partie de leurs cours de langues, et elles ont signalé que les ordinateurs/technologie étaient :

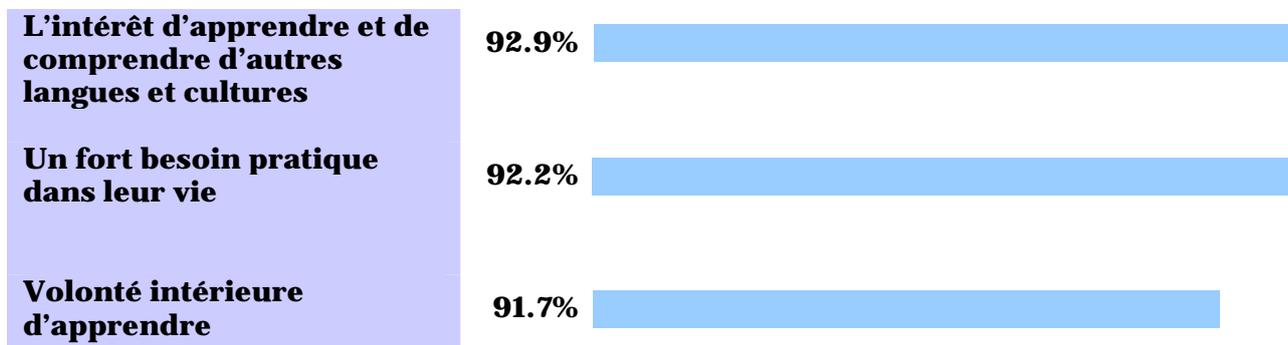


Un vaste éventail de technologies a été rapporté comme étant utilisé dans l'apprentissage des langues, certaines d'entre elles plus populaires et plus utiles que d'autres. Il est notable qu'à travers différents contextes culturels et historiques, l'accès et la disponibilité des films, des émissions et d'autres sources partagées de médias telles que les sites de réseaux sociaux ait une influence croissante sur la pratique et l'utilisation.

Même parmi les facteurs de motivation les plus faibles, sur toutes les personnes interrogées, environ 50% se disent « tout à fait d'accord » ou « d'accord » pour dire qu'elles sont motivées par les points suivants :

- gain de temps/ d'effort
- garde un intérêt
- un environnement d'apprentissage non menaçant
- bon rapport qualité prix
- familiarité avec la source
- nouvelle façon d'apprendre, différente des expériences précédentes.

Quand on a demandé à *toutes* les personnes interrogées par le questionnaire en ligne d'identifier les facteurs qui les encouragent à apprendre des langues, les trois motivations principales étaient (« tout à fait d'accord » et « d'accord »):



L'influence de l'interculturalisme à la maison, de la formation personnelle et de la communauté basée sur l'apprentissage des langues est faible et parmi les plus faibles motivations pour apprendre une nouvelle langue. Les motivations dans les environnements familiaux / au domicile pour toutes les personnes interrogées étaient (« tout à fait d'accord » et « d'accord »):

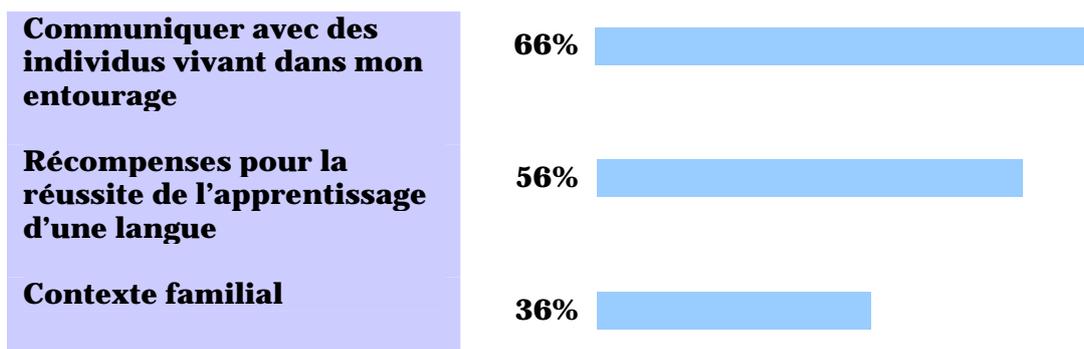


Tableau 11: commentaires sélectionnés et illustrés des personnes interrogées, sur les motivations personnelles d'apprentissage

SITUATIONS PERSONNELLES	COMMENTAIRES REPRESENTATIFS
MOTIVATIONS PERSONNELLES D'APPRENTISSAGE	<p>Ma mère était danoise et quand je suis né j'ai été exposé à trois langues simultanément.</p> <p>Mes parents qui n'étaient eux-mêmes pas très bons dans l'apprentissage des langues étaient amis avec des britanniques et leurs visites, correspondances et la « carote » de nous dire à ma sœur et à moi que nous aurions la possibilité de leurs rendre visite et en plus un professeur d'anglais très enthousiaste furent les motivations les plus importantes pour que j'apprenne ma première langue étrangère.</p>
FORMATION/ MISE A JOUR GENERALE	<p>J'ai effectué mon MSc avec l'utilisation permanente des courriels/ traitement de texte/ recherches. Je les ai aussi utilisés avec des étudiants pour faire des conférences via Internet</p> <p>Grâce aux ordinateurs je peux garder le contact avec plusieurs personnes qui parlent des langues différentes.</p> <p>Donc je peux au moins maintenir mes compétences linguistiques et peut-être même les améliorer.</p>

SITUATIONS PERSONNELLES	COMMENTAIRES REPRESENTATIFS
VOYAGE	<p>Dans ma vie personnelle et professionnelle, l'utilisation de ma première et seconde langues ainsi que des (3) autres langues étrangères a été essentielle.</p> <p>Vivre et travailler à l'étranger dans un environnement international, effectuer des tâches internationales m'ont donné confiance pour communiquer dans des environnements multilingues et multiculturels.</p> <p>Les langues ont un rôle fondamental, malheureusement elles n'ont rien à voir avec ma situation professionnelle actuelle.</p>
AUTO ETUDE	<p>J'ai appris à maîtriser le russe.</p> <p>J'ai appris à parler catalan grâce à Internet.</p> <p>J'écoute du chinois (des films) afin d'améliorer mes connaissances et ma prononciation.</p>
APPRENTISSAGE ACCIDENTEL	<p>J'étudie les tous derniers concepts scientifiques en ligne. J'améliore aussi mes compétences en langues étrangères mieux qu'avant.</p>

A noter: Ceci est un résumé de toutes les informations, voir annexe III pour le rapport complet.

Apprentissage personnalisé

Un message cohérent dans tous les domaines de l'étude est qu'une demande de contenu d'apprentissage personnalisé ou individualisé. La demande est due à un certain nombre de raisons. Parmi ces dernières, on retrouve les contraintes de temps imposées par les styles de vie très occupés, le traitement multitâche où les qualifications exigées sont multiples plutôt qu'un désir étroitement lié à l'apprentissage des langues.

Cette tendance est évidente parmi les développements concurrents dans les médias où des fournisseurs multiples alimentent les marchés et la plupart, sinon tous, des fournisseurs offrent des ressources en ligne et basées sur le web. Cette disposition permet au consommateur de choisir des canaux et de programmer des sélections personnelles d'écoute et de visionnement. En conséquence, les ressources en vente peuvent demeurer inconnus dans les environnements virtuels de plus en plus occupés, indéfinis et sans limites.

Malgré, ou peut-être en raison du ralentissement actuel de l'activité économique, l'attention du public se tourne vers l'importance des qualifications et de l'apprentissage et de l'autodéveloppement au travail. Il y a une focalisation sur la façon dont les individus peuvent prendre en charge leur autodéveloppement avec des styles de vie occupés et des restrictions économiques et de temps.

La prolifération des contenus et des ressources gratuites au côté de la disponibilité du contenu commercial toujours plus diversifié a mené des consommateurs à évaluer de façon critique ce qu'ils utilisent et sa valeur dans leur vie et contexte personnel. Le consommateur d'aujourd'hui sait très bien comme faire plusieurs choses en même temps mais aussi comment trouver le meilleur rapport qualité-prix, se créer des objectifs personnels et rechercher les moyens les plus efficaces pour réaliser leurs ambitions.

Dans l'apprentissage des langues, ceci a mené à une demande forte et compréhensible d'apprentissage personnalisé et de cette tendance se retrouve dans toutes les sections de cette

étude, qualitative, quantitative et pour tous les experts dans le domaine. Elle s'est développée à partir de l'utilisation étendue des médias sociaux comme l'a expliqué un tuteur expérimenté dans le domaine de l'enseignement à distance :

Un aspect qui prévaut est l'utilisation du réseau social pour compléter un apprentissage plus formel, comme l'utilisation de Facebook etc... qui est exploitée comme des expériences d'échanges entre apprenants ou comme pratique de leur apprentissage. L'utilisation des sites d'apprentissage en tandem en complément d'une autre forme d'apprentissage est également très populaire, tout comme l'apprentissage avec des sources ouvertes à tous comme iTunes University, ceux-ci sont rarement utilisés seuls mais sont reconnus comme étant des suppléments utiles au « cours ». Les sites de la BBC sont également utiles et populaires sur une base informelle.

De cette expérience typique, les apprenants passent à créer leurs propres environnements comme c'est le cas en Finlande:

Il y a un intérêt relativement nouveau pour l'environnement d'apprentissage personnel (EAP) émergeant dans le domaine de l'apprentissage sur internet (eLearning). Cet intérêt est motivé par la vision croissante de l'étude comme étant un processus vaste et continu, processus personnel qui dépasse les frontières des différents cours individuels et des fournisseurs d'apprentissage. La force du concept de PLE est qu'elle prévoit de rassembler l'apprentissage qui a lieu dans divers contextes : à la maison, sur le lieu de travail, dans le cadre de programmes d'apprentissage formels ou par intérêt personnel. Créés et développés par les apprenants eux-mêmes, les PLE augmentent le contrôle des apprenants sur leur propre apprentissage et promeuvent l'autodirection et l'autoapprentissage et de ce fait aident les apprenants à établir leurs objectifs personnels d'apprentissage. Les EAP représentent un changement de direction très clair par rapport aux VLE qui sont souvent des plates-formes basées sur les institutions qui offrent peu de soutien (individuel) à l'apprentissage et qui ont une structure fixe.

En se servant des outils et des applications de médias sociaux, les PLE fusionnent les frontières de l'apprentissage formel et informel. Les outils du Web 2.0, tels que les wikis, les blogs et la bookmarking social, sont souvent utilisés par des étudiants pendant leur temps disponible, mais le potentiel de ces outils est rarement mis à contribution dans l'apprentissage des langues. Les applications des médias sociaux detiennent un fort potentiel dans l'apprentissage des langues, car elles respectent leur nature interactive, ouvrent la salle de classe à la communauté d'Internet, permettent de créer et de partager le contenu et soutiennent la construction de la communication et de la connaissance.

Bien que les PLE soient personnels et privés dans le sens qu'ils sont créés d'après les différents objectifs et les préférences des utilisateurs, ils n'existent pas en tant qu'espaces d'isolement mais ils se relient pour former une écologie de l'apprentissage croissante qui nécessite l'espace privé et social. La combinaison de l'évolution des espaces personnels et sociaux dans l'enseignement conventionnel provoque naturellement des interrogations au sujet du rapport entre l'espace privé et institutionnel ainsi que le rôle et les compétences du professeur/tuteur. Il est clair que l'autonomie et l'autodirection accrues de l'apprenant exigent un changement des pratiques pédagogiques - plutôt qu'une application, les PLE sont une nouvelle approche de l'utilisation des technologies d'apprentissage.

Dans le cadre d'apprentissage des langues, l'approche des PLE apporte des réponses à plusieurs des défis posés par des méthodologies traditionnelles d'apprentissage des langues. Parmi ces derniers, on peut citer la capacité de répétition/pratique personnelle et privée, le contrôle des apprenants sur le suivi des progrès/ la flexibilité du temps et du lieu d'apprentissage. Par dessus tout, c'est le contrôle que les nouvelles technologies délèguent à l'apprenant. Cette individualisation des programmes d'apprentissage est difficile si ce n'est impossible à réaliser dans un groupe avec un professeur en face à face. Les technologies peuvent surmonter une tension de base dans l'enseignement traditionnel, à savoir : le besoin d'interaction individuelle et de collaboration, d'une part, et le besoin d'une approche personnalisée qui respecte les besoins des différents apprenants de l'autre.

Une considération sur la façon dont on pourrait au mieux faire face aux approches pédagogiques dans les nouveaux contextes est plus complexe, elle se rapporte aux problèmes de financement et de gestion, aussi qu'aux responsabilités publiques et des structures associées. Cette personnalisation change les habitudes et a un impact certain sur ce que les apprenants cherchent à atteindre. L'Espagne, par exemple, rend compte sur la façon dont les apprenants combinent les nouveaux médias pour créer leur propre adaptation préférée :

... en combinant ces éléments avec les blogs et les Wikis aussi qu'avec d'autres éléments interactifs, les apprenants peuvent de plus en plus, façonner leur programme d'apprentissage selon les préférences personnelles et les besoins, tout en maintenant la structure robuste du cadre des cours.

La disponibilité des ressources n'empêche pas le besoin de direction du professeur ou la gestion de l'apprentissage. Dans quelle mesure les apprenants peuvent être formés et préparés pour comprendre leur propre apprentissage est un souci pour les enseignants et bien d'autres. La richesse des ressources a mené des institutions telles que l'UKOU à offrir un service aux étudiants pour les aider à effectuer des recherches sur Internet et pour leur permettre d'apprendre plus efficacement. Un expert interviewé tire l'attention sur le fait de ne pas envahir l'espace personnel comme Facebook. Par exemple, dans les VLE:

Vous pouvez proposer des ressources qu'ils peuvent utiliser, ils les regardent rapidement et vont alors trouver leurs propres ressources à moins que les ressources soient vraiment utiles pour ce qui leur est demandé.

Le réseau social : « le concept de réseau social et de communautés d'apprentissage informel est correct, mais il ne doit pas être mélangé avec la vie sociale. »

Un certain nombre d'experts internationaux dans le domaine ont été interviewés (voir annexe III) et leurs opinions sur la question de la personnalisation de l'apprentissage peuvent se résumer ainsi :

1. Les rôles des apprenants et des professeurs ont changé en raison de la possibilité offerte aux apprenants de communiquer directement avec des natifs de la langue cible dans la culture de cible.
2. Il n'est pas possible de transférer les matériaux de cours existants directement à partir des livres à un environnement en ligne.
3. Tandis que les TIC et les nouveaux médias peuvent avoir et ont un impact positif sur l'apprentissage des langues et l'enseignement, il y a des limitations à cela en termes

d'attitudes à la fois des apprenants et des professeurs envers le changement de la pédagogie nécessaire pour obtenir des résultats optimaux.

4. Dans le cadre d'un apprentissage formel, l'utilisation des et des médias permet un plus grand degré de *personnalisation de l'apprentissage*.
5. Il est réaliste d'utiliser les technologies quotidiennement pour supporter l'apprentissage des langues si elles:
 - a. Sont perçues comme faisant partie de la vie quotidienne
 - b. N'empiètent pas sur les espaces personnels et privés des apprenants et l'utilisation des outils (par exemple : Facebook, les téléphones portables) ne doivent pas être détournés par les éducateurs.
6. Les éducateurs doivent être sensibles au coût pour les utilisateurs finaux de l'emploi de leurs dispositifs mobiles personnels pour l'enseignement.

A noter: Ceci est un résumé des informations obtenues, voir l'annexe III pour le rapport complet.

De façon générale, les apprenants apprécient pouvoir prendre en charge leur apprentissage et d'avoir un certain contrôle sur les choix qu'ils font. Ils semblent essayer différentes choses dans la langue cible une fois habitués à une structure et il peuvent même devenir des apprenants plus hardis.

Ils doivent sentir que ce qu'ils font est utile. Ils ont un temps limité et doivent l'utiliser pour ajouter de la valeur à leurs compétences, employabilité et chances dans la vie. Cette même prérogative est rapportée par un organisateur national de formation linguistique pour les affaires au RU :

Les considérations du développement de la vie professionnelle et les considérations pratiques du temps, du coût et de l'investissement personnel sont primordiales et plus importantes que n'importe quelle notion de « progrès » d'après l'expérience de JC. Beaucoup connaissent et utilisent le contenu de BBC langues mais ils voudraient aller plus loin et peut-être accéder à l'échelle de langues. Ils semblent incertains au sujet de ce que la notion de « progrès » signifie, mais ils cherchent des modules de petite taille par exemple six heures de tutorat en ligne combinées avec environ deux heures en tête à tête.

Voir le tableau 12 ci-dessous pour un résumé des opinions des personnes interrogées sur les modes d'apprentissage.

Tableau 12: Motivations pour apprendre une langue : modes d'apprentissage

DEVELOPPEMENT PROFESSIONNEL / CARRIERE	Tout ce qui est utilisation variée de la langue avec une motivation de l'utiliser entrainera un maintien ou une amélioration de l'utilisation de la langue. Les situations d'interaction directe, en live dans des circonstances intéressantes sont la meilleure manière d'apprendre, d'après mon expérience.
---	---

UTILISATION MOTIVEE PAR UN BUT ACADEMIQUE	Les liens de site Web d'apprentissage des langues obtenus par un cours à l'université; les forum d'apprentissage des langues et les dictionnaires en ligne, googling et utiliser les corpus en ligne d'anglais pour vérifier les expressions idiomatiques et autres; lecture des publications en ligne professionnelles concernant la linguistique et l'anglais en général.
NATURE DE L'EXPERIENCE	J'ai appris en pratiquant. J'ai appris à utiliser les ordinateurs et autre technologies modernes seul. Quand j'étais à l'université ces technologies n'étaient qu'à leurs débuts.

Si une valeur accrue pour les apprenants ainsi qu'une reconnaissance et des bénéfices mutuels doivent être atteints, alors un certain cadre procurant aux individus la possibilité de structurer leur apprentissage doit être assuré. La gestion des ressources et leur application doivent être mises à disposition dans une structure qui définit des résultats, des cibles et des objectifs réalistes pour les apprenants.

L'intérêt pour l'environnement d'apprentissage personnel (EAP) est relativement récent. L'intérêt est motivé par la compréhension croissante de l'enseignement comme étant sur toute la vie et diversifié, un processus personnel qui dépasse les frontières des cours particuliers et des fournisseurs d'enseignement. La force du concept d'EAP est qu'elle rassemble l'apprentissage qui a lieu dans des contextes différents: à la maison, sur le lieu de travail, dans le cadre de programmes d'apprentissage formels ou par intérêt personnel sur toute la vie.

Créés et développés par les apprenants eux-mêmes, les EAP augmentent le contrôle sur le processus d'apprentissage et favorisent l'autodirection et l'autoétude, aidant de ce fait à établir des objectifs d'apprentissage personnels. Les EAP représentent un changement de direction très clair par rapport aux VLE qui sont souvent des plates-formes basées sur les institutions qui offrent peu de soutien (individuel) à l'apprentissage et qui ont une structure fixe.

En se servant des outils et des applications de médias sociaux, les EAP fusionnent les frontières de l'apprentissage formel et informel. Les outils du Web 2.0, tels que les wikis, les blogs et la bookmarking social, sont souvent utilisés par des étudiants pendant leur temps disponible, mais le potentiel de ces outils est rarement mis à contribution dans l'apprentissage des langues. Les applications des médias sociaux detiennent un fort potentiel dans l'apprentissage des langues, car elles respectent leur nature interactive, ouvrent la salle de classe à la communauté d'Internet, permettent de créer et de partager le contenu et soutiennent la construction de la communication et de la connaissance. Bien que les EAP soient personnels et privés dans le sens qu'ils sont créés d'après les différents objectifs et les préférences des utilisateurs, ils n'existent pas en tant qu'espaces d'isolement mais ils se relient pour former une écologie de l'apprentissage croissante qui nécessite l'espace privé et social.

La combinaison de l'évolution des espaces personnels et sociaux dans l'enseignement conventionnel provoque naturellement des interrogations au sujet du rapport entre l'espace privé et institutionnel ainsi que le rôle et les compétences du professeur/tuteur. Il est clair que l'autonomie et l'autodirection accrues de l'apprenant exigent un changement des pratiques pédagogiques - plutôt qu'une application, les EAP sont une nouvelle approche de l'utilisation des technologies d'apprentissage.

Dans le cadre de l'apprentissage des langues, l'approche des EAP fournit des solutions à plusieurs des défis longtemps identifiés par les tuteurs et les apprenants: une interaction et collaboration public/groupe d'une part et le besoin d'une approche personnalisée qui respecte les besoins des différents apprenants de l'autre.

Technologies portables et apprentissage des langues

L'utilisation des dispositifs portables est un phénomène en pleine croissance. Il fut un temps où ils étaient exclusivement utilisés par la génération des plus jeunes mais ils font maintenant partie de la vie quotidienne de toutes les tranches d'âge. Ils sont perçus comme étant faciles à porter, bons marchés et donnent un accès immédiat indépendamment de l'endroit où l'on se trouve et par conséquent sont la réponse à un certain nombre de barrières dans l'apprentissage des langues. Potentiellement ils peuvent permettre d'avoir accès à une information et à un soutien immédiat et in situ.

Comment sont-ils utilisés et pourquoi sont-ils si populaires, sont des éléments bien connus des fournisseurs commerciaux dans le domaine de la communication, mais les autres utilisations pour lesquelles les individus seraient prêts à les employer sont bien moins connues. L'utilisation des technologies portables est une voie pour apprendre qui est activement et avidement suivie par des tuteurs, l'industrie des télécommunications et des diffuseurs; tous ont beaucoup à gagner d'une exploitation réussie.

Par rapport à l'apprentissage des langues, la preuve de l'utilisation et de la recherche basée sur l'utilisation des technologies portables tend à émaner de projets à petite échelle et de sources informelles. De tels débuts indiquent des tendances et des comportements qui sont reconnaissables avec l'utilisation des technologies portables dans d'autres domaines.

Utilisation des appareils portables dans l'apprentissage des langues : preuve émanant d'une recherche

Selon un informateur expert ¹⁸ et en se basant sur des domaines de recherche spécifiques parmi des étudiants de niveau Master, des tendances sont identifiables. La recherche a pour objectifs d'identifier dans quelle mesure les technologies portables pourraient se développer pour stimuler un nouvel apprentissage des langues. Bien que le groupe étudié dans le projet de recherche ne soit pas représentatif et soit fortement autosélectionné, il présente une cohorte d'utilisateurs potentiels qui peuvent fournir des indications sur les secteurs de croissance future. Il comporte une gamme d'individus comprenant des professionnels et des innovateurs dans l'utilisation de l'apprentissage et pourrait donc être décrit comme un

¹⁸ Kukulska-Hulme, A. & Pettit, J. (2006) Practitioners as innovators: emergent practice in personal mobile teaching, learning, work and leisure. Publication présentée à la conférence Mlearn en 2006: Mobile Learning - Across Generations and Cultures, Banff, Canada, 22-25 Octobre 2006.

Pettit, J. & Kukulska-Hulme, A. (2009, forthcoming) Mobile 2.0: Crossing the border into formal learning? In: Mark J. W. Lee and Catherine McLoughlin (eds) Web 2.0-based E-Learning: Applying Social Informatics for Tertiary Teaching. IGI Global.

Pettit, J. & Kukulska-Hulme, A. (2007) Going with the Grain: Mobile Devices in Practice. *Australasian Journal of Educational Technology* (AJET), 23 (1), pp. 17-33. Disponible en ligne: <http://www.ascilite.org.au/ajet/ajet23/ajet23.html>

groupe qui pourrait être représentatif d'un certain mouvement futur dans le domaine de l'apprentissage dans une population plus large. Cependant d'autres recherches sont nécessaires pour déterminer s'il y a une transférabilité de l'expérience.

Tandis qu'une recherche à plus grande échelle pour ce groupe est exigée pour que des conclusions plus précises soient tirées, les messages initiaux reflètent des points de vue généraux dans la présente étude. L'utilisation rapportée est principalement de *compléter* l'apprentissage et d'ajouter une valeur à d'autres lignes pédagogiques existantes. Les indications initiales sont que les attitudes sont positives et que l'utilisation des technologies mobiles se développe.

Ce qui pourrait poser problème cependant est le manque apparent d'intérêt pour l'intégration du développement pédagogique pour accompagner l'accès à de nouvelles manières d'apprendre, comme les technologies mobiles. L'étude de cas des Pays-Bas qui exploite les technologies mobiles admet ouvertement qu'il y a peu de valeur pédagogique à introduire l'utilisation de la langue dans le domaine du divertissement et à inspirer des recherches supplémentaires. Des indicateurs de performance bien définis sont nécessaires pour définir et évaluer le succès. Dans ce cas le « succès » est fort d'atteindre des utilisateurs généraux et également de développer la prise conscience de l'avantage d'une telle connaissance limitée de la langue. Les professionnels, quant à eux, ont d'autres soucis, commentaires d'Espagne, du président de EuroCALL qui fait écho à l'opinion d'autres experts :

Il semble qu'actuellement en Espagne les TIC et les nouveaux médias pour l'apprentissage des langues tendent à reproduire les méthodes et techniques de l'enseignement/l'apprentissage traditionnel. La nécessité de changer cette situation est claire. Les ressources devront permettre un apprentissage plus flexible.

Il y a un consensus de la plupart des personnes interrogées pour dire que l'accès aux TIC et aux nouveaux médias devra être omniprésent et fait par des dispositifs mobiles. Les matériaux éducatifs auront une meilleure qualité et seront « intelligents », c.-à-d. qu'ils pourront s'adapter aux besoins indiqués par l'étudiant à tout moment, sans prendre en compte le temps ou le dispositif utilisé pour accéder aux contenus.

L'opinion selon laquelle le contenu devra être adapté aux différents formats est adoptée par une autre personne interrogée:

Les programmes d'apprentissage des langues seront sur toutes les bornes (téléphones, consoles visuelles, etc.) : « Si les gens les utilisent pour écouter la musique, regarder des vidéos, envoyer des messages..., je ne vois pas pourquoi ils ne les utiliseraient pas pour apprendre des langues. »

Comme phénomène global, l'utilisation des technologies mobiles pour l'apprentissage des langues se développe. Le pourcentage élevé de dispositifs mobiles dans la population finlandaise, de même qu'ailleurs, est un facteur qui a affecté la manière dont l'information est rendue disponible pour un apprentissage formel et informel. L'apprentissage mobile a été un intérêt de recherche partagé par les deux entreprises et aussi par la communauté de recherche sur l'apprentissage.

Un autre spécialiste internationalement reconnu s'interroge sur la façon dont une telle utilisation peut être étendue dans le cadre d'une nouvelle exploitation de la mobilité des apprenants ainsi que de leurs dispositifs afin de compléter et enrichir l'apprentissage formel.

Elle suggère qu'une offre basée sur les cours, où le programme d'enseignement formel fournit la structure, peut se faire par une variété de modes, dans différents endroits et avec des liens, si nécessaire, entre eux. Par exemple, les SMS peuvent être utilisés pour indiquer une nouvelle ressource en ligne et pour fournir un lien à cette ressource ou un enseignement plus profond peut être inclus dans un environnement différent.

Les changements de lieux peuvent être un problème pour les apprenants et la flexibilité entre des environnements mobiles et plus statiques est une considération. Une autre est l'endroit comme motivation pour laquelle un groupe d'apprenants peut se regrouper en raison d'un lieu d'apprentissage comme un musée ou une galerie d'art. Dans ce cas, l'apprentissage ajoute une valeur à l'offre du lieu de rendez-vous, les individus sont présents en raison du lieu de rendez-vous et ce qu'il offre et elles peuvent former un groupe d'apprentissage formel ou informel lié par des actions mutuelles et un but commun dans leur apprentissage.

Un tel programme d'apprentissage est développé à partir d'une gamme riche de ressources. L'individu n'est pas un apprenant « expert », de sorte qu'un guide, un médiateur, un tuteur ou un expert soit nécessaire pour travailler à côté de l'individu pour structurer un programme d'apprentissage. Dans un monde il n'y a pas de temps, indépendamment des motivations d'apprentissage, les individus cherchent de plus en plus à faire la meilleure utilisation de leur apprentissage en optimisant sa valeur et en ciblant le contenu à leurs besoins spécifiques.

Un tel processus tiendra compte non seulement de contenu mais aussi des modèles d'apprentissage, des styles de vie, des différences individuelles et des préférences et modèles d'apprentissage en général. Le contenu et l'établissement du programme d'apprentissage seront conçus pour répondre aux différentes exigences. De tels programmes existent en forme embryonnaire, mais ne sont actuellement pas proposés dans un cadre ouvert et généralement accessible comme décrit dans cette vision.

De façon générale, les ressources pour accomplir une telle vision ne sont pas encore en place. Cela est principalement du au fait que la plupart des investissements sont inévitablement effectués dans les cours formels et le contenu est développé pour répondre à ces besoins. Des technologies mobiles sont vues comme ayant un potentiel, particulièrement l'utilisation des podcasts actuellement, dans quelle mesure s'appliqueront-ils aux nouveaux modèles d'étude n'est pas clairement établi. L'expérience n'en est qu'à ses débuts et les progrès doivent être mesurés. De plus une recherche étendue est nécessaire pour établir le potentiel, l'utilisation pratique et l'avantage scolaire de ces technologies.

Les développements intéressants ont lieu au sein des organismes de diffusion et des compagnies de télécommunications. Des exemples de chacun de ces développements sont inclus dans les études de cas (voir l'annexe IV). Chacun d'entre eux vise principalement des objectifs spécifiques et commerciaux et n'inclut pas un cadre pédagogique. Ceci illustre la critique de la profession d'enseignante, réitérée toute au long de l'étude, que le développement technologique n'est pas accompagné jusqu'ici d'un développement pédagogique parallèle pour intégrer les nouveaux environnements d'apprentissage. Là où le stimulus pour le développement est favorisé par un potentiel commercial il n'y a jusqu'ici pas de lien avec les professionnels de l'enseignement et de l'apprentissage.

Les opportunités de faire le lien entre la production/le développement/les parties prenantes commerciales et les spécialistes de l'enseignement émergent. Les parties prenantes reconnaissent maintenant la valeur pour chacun de progresse sur les projets initiaux.

Stimuler la demande: développer l'exploitation parmi d'autres parties prenantes pour promouvoir l'apprentissage

À travers les huit pays de l'échantillon, on remarque que les principales motivations pour l'apprentissage des langues par des adultes sont principalement liées au travail ou aux études. Un groupe distinct est les jeunes adultes qui voient l'apprentissage des langues comme un élément important pour le développement personnel et principalement le développement professionnel. Ce groupe de personnes économiquement actives et ambitieuses étudient les langues pour améliorer leurs compétences (principalement en anglais), ou pour apprendre d'autres langues étrangères (la plupart du temps des langues européennes, mais il semble également y avoir une augmentation des langues plus « exotiques » comme le chinois).

Dans certains pays comme l'Allemagne et le RU il y a une demande croissante parmi les tranches d'âges plus âgées, y compris chez les retraités, qui poursuivent l'apprentissage des langues comme un loisir, ou comme une activité motivée par des loisirs (par exemple : le voyage, les raisons familiales). C'est moins évident dans d'autres pays.

Les ressources disponibles via les nouvelles technologies semblent remplacer les modes d'apprentissage traditionnels et d'attirer l'intérêt latent pour stimuler la créativité dans l'apprentissage. Dans des contextes d'apprentissage des langues informels, de telles ressources sont reconnues par les apprenants aussi bien que par les professeurs comme étant une source riche en contenu réel, interactif et adapté dans la langue cible. La gamme et la variété disponibles permettent à l'utilisateur de travailler d'effectuer des recherches et d'obtenir un contenu sur mesure, adaptés aux besoins spécifiques dans la langue et la culture cibles.

Pour l'apprenant moins indépendant, les instituts culturels tels que le British Council, l'Institut Français, l'Institut Goethe, l'Institut Cervantes et l'Union Hellenico-Américaine exploitent de nouveaux médias pour l'apprenant et le professeur de langue informels intéressés. Ces institutions ont une tradition bien établie et fournissent maintenant des portails avec des ressources multimédias diverses et mises à jour, y compris des chaînes de télévision Internet, le podcasting, des jeux et activités d'apprentissage etc. Certaines institutions créent de nouvelles manières imaginatives pour attirer de nouveaux groupes d'apprenants comme l'Institut Goethe à Londres qui a tissé des liens étroits avec une équipe de football importante de Londres et des écoles locales. Le projet encourage les apprenants normalement réticents à « sponsoriser » un joueur en communiquant dans sa langue. Ils ont l'intention d'étendre cette idée dans d'autres villes.

À un niveau plus formel, des témoignages provenant d'Espagne et de Grèce indiquent que quelques apprenants cherchent un diplôme ou une reconnaissance formelle. Là où les qualifications et la reconnaissance sont porteuses de fortes valeurs nationales, la motivation de nouvelles qualifications nationales a eu une influence positive. La Grèce rapporte que ces dernières années, l'état est devenu un fournisseur de certification en compétences linguistiques tout en « reconnaissant » plus d'organismes à l'étranger. Il convient de noter que la reconnaissance d'un certificat de langue par l'état est important pour l'apprenant. Il y a un grand intérêt pour ces certificats pour l'emploi dans la fonction publique. De tels mouvements sont soutenus par l'activité des secteurs relatifs. Répondant à l'apparition des systèmes de certification, les éditeurs fournissent souvent des manuels et des matériaux adaptés aux caractéristiques de chaque système. Les liens entre l'apprentissage formel et

informel sont brouillés et l'un peut mener à l'autre et peut même promouvoir l'apprentissage formel ou prolongé quand la motivation est forte.

Ailleurs, le désir pour de qualifications formelles a été étendu pour inclure la disponibilité via des environnements virtuels. Même dans les domaines professionnels tels que l'interprétation, l'exploitation des équipements en ligne pour fournir une première formation et puis des qualifications qui sont basées sur l'auto apprentissage sont disponibles. Un modèle dans ce domaine a depuis longtemps été mis en place en Australie où l'auto contrôle, les programmes de formation et les examens formels sont tous accessibles en ligne (NAATI¹⁹). Un tel apprentissage permet à des individus de décider si leur apprentissage est formel ou informel et peut les encourager à continuer leur étude et à acquérir une reconnaissance formelle.

Avantages perçus de l'apprentissage des langues utilisant les TIC et les autres nouveaux médias

Comparés aux comportements et aux modèles dans d'autres sphères de la vie, les TCI et les nouveaux médias sont moins utilisés pour l'apprentissage des langues que pour d'autres utilisations. Les TCI et d'autres nouveaux médias sont principalement utilisés pour l'apprentissage individuel formel et informel. Quand il y a une interaction, elle se limite la plupart du temps au professeur et à un apprenant seul. L'interaction de groupe est rare.

Les principaux avantages à utiliser les TCI pour l'apprentissage des langues ont été assez uniformément évoqués par les personnes interrogées (voir la discussion sur la motivation p.53). Les TCI et les nouveaux médias peuvent dans une large mesure faciliter l'apprentissage des langues. La réaction typique des sources d'informations de l'étude inclut :

- *Les TIC facilitent un enseignement plus complet. Les langues sont apprises d'une manière plus fluide.*
- *....afin d'obtenir un impact sur l'apprentissage, il est nécessaire d'avoir la capacité technique et la perméabilité éducationnelle.*
- *... (Les TIC) permettent un réaction immédiate et continue qui améliore la motivation à apprendre.*

Car les apprenants intègrent leurs propres réseaux informels dans leur modèle d'étude formel, les frontières sont encore plus brouillées, pas simplement théoriquement mais dans la pratique, pour des professeurs. Au Royaume-Uni, des fournisseurs d'apprentissage supérieur informel rapportent que l'inscription des anciens étudiants à l'apprentissage informel augmente - il semble que le marché du travail, de plus en plus concurrentiel, a un impact sur les motivations. Dans l'UKOU, il est évident que l'intégration des TIC et les apports centrés sur la technologie sont devenus davantage intégrés dans les structures formelles et informelles car les étudiants ont des attentes vis-à-vis de l'intégration des TIC dans leurs études. Leur valeur et avantages sont déjà reconnus.

¹⁹ The National Accreditation Authority for Translators and Interpreters Ltd (NAATI) est l'organisme national qui certifie les traducteurs et interprètes en Australie. Il a été créé en 1977 et il appartient au Commonwealth, Etat et territoires gouvernementaux d'Australie.

Le jeu comme outil d'apprentissage

Les tuteurs peuvent-ils exploiter davantage les outils informels pour promouvoir l'apprentissage, améliorer la motivation ou augmenter l'application des activités « sociales » dans l'objectif d'apprentissage des langues ? Une possibilité serait les jeux sur Internet. Bien que n'étant pas généralement vu comme un outil d'apprentissage, le jeu comme outil pour enseigner et apprendre à gagner une reconnaissance.

Pour beaucoup, le rapport entre les jeux et l'apprentissage est mince sinon inadéquat. Cependant, la perspective de ceux qui développent des jeux sur une base commerciale ne devrait pas être négligée: ils prennent les aspects intellectuels de leurs jeux très au sérieux et offrent discutablement un itinéraire méconnu pour l'exploitation dans l'apprentissage.

Un développeur internationalement renommé, Simon Egenfeldt-Nielsen²⁰ affirme que les jeux modernes prennent comme point central des considérations qui vont au-delà du divertissement. Concernant la politique, les actualités et la satire, il ajoute que :

... nous pouvons faire un jeu sur tout. C'est un moyen comme un autre. La caractéristique principale est qu'ils sont axés sur le « faire » et par conséquent la création de domaines d'interactivité.

Il voit les jeux comme « une machine à apprendre » ; les utilisateurs développent la maîtrise en construisant des mondes utiles. Ils établissent l'activité en répondant à des probabilités utilisant les outils de navigation en exploitant de nouvelles compétences. L'expérience change ce que les utilisateurs font. Ce résultat diffère, dit-il, de l'utilisation d'un livre comme moyen linéaire. Egenfeldt-Nielsen s'est adressé à l'union européenne de radiodiffusion en 2009 dans le but de persuader les organismes de diffusion d'utiliser leurs propres réseaux pour aider à stimuler l'apprentissage et construire sur la puissance des jeux.

Egenfeldt-Nielsen explique que :

... aujourd'hui les jeux surpassent d'autres médias populaires par leur importance. L'âge moyen des utilisateurs augmente et leur influence se déplace des utilisateurs spécialistes, « nerds », vers des sphères d'influence plus larges parmi les adolescents plus âgés et les familles. Les jeux sont maintenant de plus en plus associés à d'autres formes de médias.

Il affirme que les jeux sont un ensemble d'outils d'apprentissage actifs mais encore sous estimés. Leur exploitation peut fournir des opportunités d'apprentissage actives. Ceci fait écho à l'opinion d'un spécialiste en France où plus de développements sont attendus :

Concernant l'apprentissage des langues par les jeux visuels et sérieux nous ne sommes pas en mesure de fournir des données tangibles dans le contexte français. Cependant, nous avons donné des indications dans le paysage changeant des mondes 3D virtuels et des jeux visuels/sérieux, supposant que dans un avenir proche les utilisations de ces technologies deviendront plus concrètes dans le domaine de l'apprentissage des langues.

²⁰ Simon Egenfeldt-Nielsen est le PDG de Serious Games Interactive qui fait des jeux qui sont plus que du divertissement. Il vient du domaine de la recherche. Il a étudié, fait de la recherche et travaillé avec les jeux informatiques depuis plus de 10 ans. <http://www.seriousgames.dk>

Egenfeldt-Nielsen ajoute que la collaboration apporte à l'enseignement la définition stricte et concise des coûts et de l'analyse des marchés. Le développement dans pour les publics cibles spécifiques de cette industrie très compétitive fortement et un projet conçu avec grande précision peut être soutenu par toutes les entreprises commerciales de jeu.

Promouvoir la croissance dans l'apprentissage des langues : Influence de la diffusion et des médias publics

Dans quelle mesure la diffusion des médias est explorée pour promouvoir l'apprentissage des langues varie dans les huit pays. Les différences reflètent la taille et la capacité de différents radiodiffuseurs ainsi que le potentiel financier et de développement, la tradition et la culture des différents pays.

Tous les pays de l'enquête utilisent les émissions en langue étrangère de la BBC et des ressources en ligne. Le développement ultérieur basé sur cette ressource est possible et devrait être exploré par des projets de recherche et de développement. Les projets de collaboration se construisant sur l'actuelle utilisation informelle de tels actifs créeraient une banque de ressources des actifs disponibles et de bonne qualité accessibles par un public large.

D'autres radiodiffuseurs se concentrent également sur les besoins nationaux et les besoins et ambitions prescrits. Ils cherchent une plus grande interactivité, et s'adressent à un public large mais ils reconnaissent que les préférences vont aux programmes individualisés de l'apprentissage.

Comment le niveau et la profondeur des programmes diffusés peuvent être explorés pour fournir un apprentissage plus profond est déterminé par une gamme des facteurs. Au RU, la BBC a créé et continue à développer ses services interactifs d'apprentissage des langues et profite d'une pénétration nationale et internationale grandissante de ses ressources. La BBC se concentre maintenant sur l'apprentissage des langues et le développement dans ses ressources en ligne. L'investissement est considérable et il pourrait déboucher sur des opportunités de collaboration avec des experts en éducation et avec d'autres diffuseurs (voir le résumé dans le tableau 14).

Au niveau européen, les ambitions sont semblables, pour créer une plus grande connectivité et pour attirer des publics plus jeunes et plus nombreux, de milieux sociaux divers et variés. Beaucoup de diffuseurs utilisent de plus en plus les technologies mobiles pour atteindre ces objectifs. Des exemples sont inclus dans les études de cas.

Les diffuseurs en général ont plus d'ambitions commerciales, pour améliorer leur avantage concurrentiel sur un marché féroce et compétitif. Les résultats comme dans l'exemple de l'apprentissage mobile aux Pays-Bas (voir les études de cas pour plus de détails) démontrent comment des solutions pratiques peuvent être établies pour fournir les atouts et les itinéraires valables pour de nouveaux publics.

Actuellement, il y a peu de contact entre les développeurs de matériaux destinés à l'apprentissage des langues et les diffuseurs. Une collaboration avec des experts pédagogiques serait un avantage pour la construction un apprentissage et des liens plus profonds avec la gestion de l'apprentissage au-delà du niveau d'information qui est le centre de la plupart de matériaux destinés à la dissuasion.

Tableau 14: Médias de diffusion– influences et opportunités

	VALEUR DES TIC DANS L'APPRENTISSAGE DES LANGUES	FACTEURS DE SUCCES IMPORTANTS	CHANGEMENTS IMPORTANTS
Chypre	Radiodiffusion multilingue Utilisation du sous-titrage	Fortes influences du marché de diffusion grec	
Finlande	Programmation variée – promotion des langues Apprentissage informel important Ressources d'apprentissage des langues en L'apprentissage via les programmes télé en déclin	Augmentation de la fourniture/ ressources en ligne Augmentation de l'utilisation des appareils mobiles Flexibilité horaire et de location	Augmentation des attentes des utilisateurs Augmentation de l'utilisation des ressources <i>in situ</i> Tendance à « créer et utiliser avec les autres ».
France	Les entreprises de médias très actives La diffusion est impliquée dans la technologie mobile.	Impact sur tout le monde francophone	Fourniture d'un apprentissage sur demande
Allemagne	La télévision n'est pas considérée comme un moyen principal d'apprentissage des langues Sous-titrage rare La radio Deutsche Welle fait la promotion de l'apprentissage de la langue allemande	Fourniture à haut débit	La télévision numérique pour l'apprentissage L'utilisation intensive des TIC et des nouveaux médias par Deutsche Welle pour promouvoir l'apprentissage de l'allemand dans le monde.
Grèce	Fourniture de la télévision traditionnelle décline Une émission de radio quotidienne pour les étudiants en grec toujours en place Utilisation du sous-titrage, une exposition intensive informelle à l'anglais Le secteur public investit principalement dans des programmes d'apprentissage des langues à la télévision, pas les diffuseurs privés.	Plans pour offrir un nouvel apprentissage ressources	Les programmes d'apprentissage des langues à la télévision abandonnées. Un intérêt de la part des politiques pour la fourniture d'un apprentissage basé sur Internet (vidéo à la demande)

	VALEUR DES TIC DANS L'APPRENTISSAGE DES LANGUES	FACTEURS DE SUCCES IMPORTANTS	CHANGEMENTS IMPORTANTS
Hongrie	L'apprentissage par la télévision n'est pas très populaire Principalement du doublage et pas de sous-titrage		Plus de programmes avec des émissions pour les langues locales minoritaires
Espagne	De petites entreprises de diffusions rapportent une forte demande pour des ressources Une augmentation de la diversification de l'offre de la part des entreprises de diffusion. Une certaine confusion chez certains fournisseurs de médias	Le potentiel de l'apprentissage est reconnu Attire de nouvelles générations d'apprenants	Collaboration entre les médias Adaptabilité accrue du contenu/ ressources
Royaume-Uni	La BBC est un fournisseur leader au niveau international Intérêt du public pour les programmes d'apprentissage au niveau national Tradition de la fourniture d'apprentissage linguistique Mouvement vers l'interactif/ en ligne Ressources Mouvement vers l'utilisation multiple des ressources	L'ouverture du matériel des archives Peu de restrictions dans les collaborations avec des entreprises Mouvement vers la collaboration dans le développement des ressources	Partage des bénéfices/ coûts Bonne qualité des archives/ documents Identification des sujets au niveau européen/ des traitements de sujets of

En termes de promotion et vulgarisation de l'apprentissage des langues, l'exemple le plus significatif est la collaboration soutenue par le gouvernement entre l'UKOU/BBC qui a développé une grande influence sur l'apprentissage des langues au Royaume-Uni et en Europe ces dernières années.

Le concept de l'UKOU a été lancé par le gouvernement britannique en 1969 afin de construire un établissement d'enseignement de niveau tertiaire qui pouvait toucher le domicile et le lieu de travail des personnes par l'intermédiaire de la radiodiffusion nationale. En 1995 il a lancé ses premiers programmes d'apprentissage des langues. Les dizaines de milliers d'apprenants ont étudié des langues avec l'UKOU et elle a ouvert des marchés pour l'apprentissage au delà de toutes les ambitions originales. Bien que l'apprentissage ne soit plus dispensé directement par l'intermédiaire des médias de diffusion, l'université continue à utiliser sa collaboration avec la BBC pour populariser l'apprentissage des langues lorsqu'une opportunité de diffusion se présente. L'UKOU est la preuve qu'une collaboration bien gérée peut étendre sa portée vers des publics plus larges par l'intermédiaire d'un itinéraire d'apprentissage rentable – la radiodiffusion du service public. L'UKOU est maintenant le plus grand fournisseur d'apprentissage des langues en Europe.

D'autres nations en Europe ont des alliances « occasionnelles » entre le gouvernement et les fournisseurs d'apprentissage, y compris concernant les développements des langues, mais rien d'aussi durable ou soutenue ou dans un cadre gouvernemental. Au dehors de l'Europe, au Brésil, la radiodiffusion publique travaille aux côtés de certaines universités, elles cherchent souvent à faire évoluer leur alliance avec la radiodiffusion publique en une structure plus formelle.

L'exploitation de la télévision et de la radio pour l'apprentissage des langues est plus répandue parmi les utilisateurs que les développeurs. Quand le contenu culturel et linguistique est produit à la TV, les apprenants s'attendent maintenant à obtenir le contenu en ligne en même temps que les programmes TV. Les programmes TV peuvent offrir une motivation culturelle pour accompagner l'apprentissage et l'équipement de la formation en ligne.

Aujourd'hui les radiodiffuseurs soutiennent l'interactivité améliorée, cherchant la capacité de permettre à l'utilisateur d'interroger, d'interrompre et de remettre en question le contenu. Cette ambition est directement liée aux mouvements vers une nouvelle exploitation des médias dans l'apprentissage des langues. L'étude de cas de Catalogne illustre l'utilisation des médias d'un radiodiffuseur pour atteindre une telle interactivité dans un but interculturel et de compréhension – bien que créée à l'origine pour d'autres raisons. C'est également un exemple de la façon dont la programmation pour les enfants peut être adaptée au travail pour tous les âges et groupes d'intérêt.

Fourniture de qualité: développement des enseignants

L'échelle et la profondeur du décalage culturel pour le personnel enseignant impliqué dans ces nouvelles manières d'apprendre ne doivent pas être sous-estimées. Les changements ont besoin de professionnels pour concevoir, fournir et soutenir les nouveaux modes de l'apprentissage. Par professionnels on entend les enseignants expérimentés ainsi que les nouvelles recrues.

Les praticiens les plus expérimentés interviewés font souvent remarquer que la pédagogie intégrée dans les nouvelles ressources d'apprentissage liées aux médias est démodée et ne reflète pas non les méthodologies d'enseignement actuelles. Ils reconnaissent que pour obtenir la pleine valeur des ressources et des technologies, elles doivent utiliser les meilleures pratiques pédagogiques reconnues. Le développement de la technologie est en avance sur la mise en place dans l'enseignement et bien souvent elle est laissée à la traîne ou abandonnée tout simplement.

L'étude de cas de la TV hollandaise donne un bon exemple²¹. Les commentaires des professeurs, qui ont souvent et d'une manière justifiable des doutes quant à la valeur des avantages pédagogiques des technologies mobiles et autres, tandis que même valides, elles contribuent à un climat de négativité, établissant des barrières dans tous les aspects de l'apprentissage basée sur la technologie plutôt que de stimuler une approche plus constructive. Par exemple :

Bien qu'il soit possible de télécharger quelques matériaux d'apprentissage comme podcast et de les écouter en différé, je n'ai jamais entendu dire que quelqu'un utilise un dispositif mobile pour l'apprentissage.

²¹ Voir les cas d'étude, annexe IV.

Le logiciel et les programmes ne suivent pas toujours une conception d'instruction. Parfois les développeurs prêtent plus d'attention aux aspects technologiques des ressources qu'aux aspects psychopédagogiques de l'apprentissage des langues avec de telles ressources.

Les développeurs utilisent souvent la même approche pour les matériaux multimédias et les TIC que pour l'enseignement traditionnel. Les matériaux développés sont alors employés comme dans le modèle traditionnel.

L'Instituto Cervantes avait essayé de convaincre des développeurs de la nécessité d'employer une approche différente.

Le développement du contenu multiculturel est limité.

Les attentes sociales sont si hautes que les utilisateurs sont parfois déçus par les ressources technologiques. Les étudiants ont tendance à avoir besoin d'un suivi rapproché et ils abandonnent le programme s'ils ne l'obtiennent pas.

L'exploration via l'enquête en ligne, les entretiens choisis et les vastes sources de données de recherches tous soulignent le fait que tandis que la tendance vers l'apprentissage autodidacte, le contrôle accru des apprenants et l'influence des utilisateurs sur le contenu d'apprentissage est un élément accepté par les programmes d'apprentissage, que le rôle de « l'enseignant » demeure peu claire et regroupe la crainte parmi certains que l'enseignant devienne superflu.

Selon une personne interrogée de l'institut de la formation et des ressources en ligne pour les professeurs du ministère de l'éducation espagnol, les plus grands défis qui se posent à l'utilisation plus large des TIC dans l'apprentissage des langues sont :

- la formation et le soutien pendant l'utilisation des TIC et des nouveaux médias par l'enseignant dans la classe
- l'accès à du matériel pédagogique de haute qualité
- l'accès à de nouvelles technologies partout et tout le temps

Ces opinions sont représentatives de nombre de personnes interrogées :

Je suis un professeur qui travaille avec les langues depuis environ 40 ans, et je suis de plus en plus sceptique au sujet du niveau atteignable par l'apprentissage des langues. Je peux résumer mes expériences comme suit : pour atteindre un niveau de langue maternelle dans l'apprentissage c'est une illusion de l'inexpérience. Sans atteindre ce niveau vous êtes toujours dans une situation de désavantage dans la communication avec des natifs. Les technologies peuvent, naturellement, aider dans l'apprentissage des langues mais les utiliser de plus en plus n'est pas l'élément principal, car elles ne peuvent ni substituer l'effort mental de l'apprentissage, ni la nécessité de la pratique quotidienne de la langue.

Il y a un scepticisme concernant l'utilisation des nouvelles technologies parmi ceux qui se rendent compte de leur potentiel; ceci est probablement né d'une crainte ou d'une appréhension que l'utilisation des TIC et des nouveaux médias puisse menacer leur position, leur professionnalisme et particulièrement leur « contrôle » de leur enseignement. Une

analyse plus détaillée quant à comment mieux répondre aux besoins des professeurs est nécessaire.

Comme avec les apprenants, la formation et le développement des enseignants et leur soutien dans ce qui sont essentiellement de nouveaux rôles où l'équilibre du contrôle et de la réaction entre eux et leurs apprenants est différent, où la communication entre pairs est la norme et où le tuteur/facilitateur fonctionne dans (et certains discuterait impitoyablement) un espace ouvert, tout cela contribue à créer un sérieux malaise chez beaucoup de professionnels de l'enseignement.

Le point central parmi les réponses sur les différents centres d'intérêt de la formation professionnelle ou de la mise à jour est l'accès et la formation, mais rarement si ce n'est jamais les facteurs affectifs ou de motivation - qui sont si dominants parmi les sujets de préoccupation des professeurs et qui se reflètent dans leurs réponses. Les approches actuelles de la formation, lorsqu'elle est disponible, présentent des programmes de formation répandus et facilement accessibles qui sont facilement suivis et mis en application. Les enseignants ont besoin d'appui et d'indications, et discutablement ils devraient leur être donnés les mêmes opportunités et ils devraient être traités avec le même soucis que les apprenants.

Incorporation du changement parmi les professionnels : le grand défi ?

L'utilisation quotidienne et régulière surmonte plusieurs des barrières à exploitation de la technologie. Le défi est d'introduire des conceptions méthodologiques et du programme d'études en activités et matériaux qui puissent être utilisés dans des contextes quotidiens pour développer une familiarisation dans un groupe cible plus large. Une telle augmentation de l'utilisation servira également à améliorer les valeurs et les avantages perçus par les professionnels.

La formation des enseignants devrait tenir compte des différents besoins de la formation initiale et continue. Un des défis principaux se posant aux professionnels est l'évolution constante des applications technologiques et logicielles. Pour certains enseignants, cette situation peut aboutir à une inquiétude qui est qu'ils sont toujours « en retard », particulièrement en comparaison avec leurs étudiants, ce qui entraîne une baisse de la confiance en soi.

Ce problème doit être abordé avec la fourniture de cours de mise à jour continus qui soient réguliers et systématiques. Certains problèmes mentionnés dans les entretiens étaient : la recherche en salle de classe, la mise en place des nouvelles technologies, l'utilisation des plates-formes, le développement des matériaux, etc. Le scénario suivant, rapporté d'Espagne est représentatif de la situation dans laquelle beaucoup d'établissements se trouvent :

Une attention particulière devrait être portée sur la formation des formateurs et des personnes chargées des technologies multimédias dans les centres d'enseignement. Habituellement la personne chargée des ressources multimédias dans ces centres sont des enseignants qui ont pour mission spécifique de maintenir des enregistrements d'utilisation par des professeurs, de faire des commandes d'achats de matériaux et de l'entretien.

Cependant, leurs collègues et les administrateurs s'attendent à ce qu'ils fournissent un conseil et un appui pour l'utilisation des technologies. Ces personnes n'ont pas de formation spécifique pour une telle tâche, mais elles essayent de parer aux besoins. On s'attend à ce qu'elles ne gèrent pas simplement les aspects administratifs de l'utilisation des TIC, mais également forment les enseignants.

Bien que cette étude se concentre sur l'apprentissage informel, la nécessité de suivre l'apprentissage et l'intégration de l'apprentissage formel et informel ainsi que la qualité de l'apport professionnel des enseignants sont des points clés pour avancer dans tous les domaines de l'apprentissage. L'utilisation des TIC et des nouveaux médias devient une partie essentielle du développement et de la formation des enseignants mais elle doit avoir un rôle plus prédominant dans la formation initiale des professeurs de langue.

Un exemple pratique intéressant nous vient de Finlande et montre le potentiel intérêt des enseignants quand un support utile et pratique est proposé: l'ensemble des outils Internet Peda.net est un service disponible sur abonnement qui a émergé dans le cadre d'un petit projet de recherche et de développement à l'institut pour la recherche éducative, de l'université de Jyväskylä.²²

Une personne interviewée au Royaume-Uni qui a des responsabilités au niveau national pour la formation des enseignants, dans le secteur des écoles donne plusieurs opinions perspicaces:

Il est difficile d'obtenir une intégration des changements dans les écoles. Les enseignants travaillent sous une pression croissante. Afin d'apporter toutes modifications, il faut un « échaffaudage »/une structure qui permette à des initiatives d'être prises en compte facilement et simplement et avec le plus de continuité possible dans les méthodes de travail.

La vision du changement est souhaitable mais en elle-même elle ne suffit pas, à elle seule elle ne peut défier les pratiques actuellement en vigueur ni induire les changements. Des étapes intermédiaires sont nécessaires, y compris des équipements clairs pour compenser le temps passé, offrir un support et les ressources aux praticiens et réduire au minimum leur apport exigé pour obtenir des avancées. Les procédures devraient être considérablement simplifiées ou soutenues si plus d'engagement est nécessaire.

Des changements doivent être enracinés dans le développement professionnel continu, la formation et la participation doit être reconnue, pour créer des incitations, pour attirer les meilleurs enseignants et pour reconnaître l'importance de l'effort exigé.

De telles structures doivent être négociées à un niveau pan-européen afin d'encourager une plus grande collaboration et d'offrir des incitations dans différents pays avec des avantages immédiats pour les professionnels ainsi que la possibilité de réaliser les changements désirés.

²² Voir les études de cas, annexe IV, pour plus de détails.

Enseignants comme apprenants

L'étude a mis en lumière la confusion potentielle de la prolifération des ressources disponibles pour les apprenants et le besoin d'avoir des systèmes de gestion pour les aider à identifier les éléments appropriés et à gérer l'apprentissage efficacement. Les mêmes problèmes se posent mais, discutablement, plus urgemment pour les enseignants. Afin d'atteindre les enseignants et ceux travaillant sur le terrain dans les groupes sociaux et d'autres secteurs d'influence, les enseignants eux-mêmes doivent conseiller et donner des informations sur les voies de communication, informer itinéraires de communication.

Les enseignants et les réseaux de professionnels pourraient accentuer des domaines où l'action est nécessaire. Les soucis largement identifiés parmi des enseignants doivent être abordés instamment. Ce commentaire provenant de France illustre ce point :

... le facteur tête à tête dans l'apprentissage des langues est crucial, comme il est démontré par l'importance donnée aux cours particuliers, au soutien et à l'interaction humaine facilitée par ordinateur. Parmi toutes les approches basées sur les TIC pour l'apprentissage des langues, les environnements d'étude en tête à tête et l'apprentissage mélangé sont prioritaires.

Etant donné la forte importance et le rôle central de l'enseignant dans tous les environnements, il est encore plus étonnant que la formation et le développement ne soient pas au rang de l'investissement, des priorités et des soucis. La réaction par rapport à la formation et au développement pour les enseignants et tout ce qui est impliqué dans le soutien de l'apprentissage imprègnent cette étude, avec des commentaires concernant le manque d'uniformité nationale, le manque de collaboration entre les secteurs et les départements et un manque général de reconnaissance des compétences au sein de la profession.

En attendant, les apprenants se familiarisent avec de nouvelles compétences à partir d'un jeune âge et des jeunes toujours plus fortement adeptes entrent dans l'éducation et la société, causant un fossé croissant d'expérience avec les enseignants qui devraient les guider. Les enseignants sont de plus en plus distancés par leurs étudiants en termes de leurs compétences en TIC et encore plus important, ils sont distancés par les groupes qu'ils doivent pouvoir influencer pour appliquer leurs compétences à l'apprentissage et au développement. Cette perception peut être erronée comme beaucoup le croient. Les apprenants peuvent ne pas être aussi adepte des TIC/nouveaux médias qu'on ne le suppose. Il y a des recherches qui apparaissent pour dénoncer cette vision commune qui serait que la « génération net » serait plus compétente technologiquement que les générations plus âgées.

Les manières d'avancer: Structurer l'accès aux bonnes pratiques et aux exemples clairs

Il est essentiel d'inclure des changements dans le cadre culturel ou sociétal et d'assurer la durabilité en créant un cadre de valeurs qui soit reconnu et récompensé en termes professionnels. Un spécialiste des stratégies nationales au RU explique:

Il est difficile d'obtenir une intégration des changements dans les écoles. Les enseignants travaillent sous une pression croissante. Afin d'apporter toutes modifications, il faut un

« échaffaudage »/une structure qui permette à des initiatives d'être prises en compte facilement et simplement et avec le plus de continuité possible dans les méthodes de travail.

La vision du changement est souhaitable mais en elle-même elle ne suffit pas, à elle seule elle ne peut défier les pratiques actuellement en vigueur ni induire les changements. Des étapes intermédiaires sont nécessaires, y compris des équipements clairs pour compenser le temps passé, offrir un support et les ressources aux praticiens et réduire au minimum leur apport exigé pour obtenir des avancées. Les procédures devraient être considérablement simplifiées ou soutenues si plus d'engagement est nécessaire.

Le but général doit être de parler d'une seule voix collective pour les langues afin d'influencer la politique et de s'assurer que les messages des professionnels des langues soient rapportés aux niveaux les plus élevés. Ces approches sont suggérées par un enseignant formateur posté au niveau national et regroupant les opinions sur les incitations nécessaires à une meilleure communication au sein de la profession :

- une voix qui représente les enseignants afin de fournir « une vérification sur le terrain » et de permettre de s'assurer que les actions rencontrent bien les besoins des apprenants et des enseignants
- un structure/un cadre pour soutenir efficacement la dispersion, par exemple par des réseaux déjà existant dans les états membres
- des structures attrayantes pour toucher les « enseignants ordinaires » qui n'ont que très peu de temps libre et qui manquent de confiance pour effectuer les changements dans leurs classes
- des programmes nationaux pour soutenir la participation des enseignants aux formations et cours de développement liés au sujet
- une reconnaissance formelle par un développement de la carrière et professionnel
- des initiatives nationales pour financer le développement formel.

Les bonnes pratiques et la pédagogie saine sont identifiables mais elles sont fragmentées et isolées. Ceci crée des problèmes d'accès pour les nouveaux praticiens, et les nouvelles initiatives sont vulnérables face aux réductions faites en période de difficultés économiques. La plupart de ces initiatives sont lancées par des enseignants et dépendent des individus pour leur succès. Elles sont un bon lien de pratique et elles sont rentables. La simplicité d'utilisation est la clef dans ce cas-ci.

Barrières face aux changements: formation de l'apprenant

Pour ceux qui ne sont pas « nés dans » le bain des TIC et des nouveaux médias, un temps considérable peut être dépensé à acquérir des compétences au niveau qui rendent leur utilisation prompte et économique en termes de temps. Ceci peut être une différence de générations ou simplement un manque de connaissance des technologies. Ceci peut être dû à un manque de confiance.

Les tentatives d'utiliser des technologies peu familières dans l'apprentissage des langues comportent un double défi de maîtriser les technologies et les systèmes mais aussi de développer la dextérité requise pour utiliser les outils efficacement et effectivement. La familiarisation avec l'utilisation et l'expérience sont des influences importantes qui améliorent l'impact des TIC et des nouveaux médias sur l'apprentissage des langues en général. Ceci est démontré dans tous les domaines de recherche de l'étude.

Il y a des vues contradictoires quant à pourquoi les réseaux d'apprenants/étudiants utilisent/n'utilisent pas les réseaux informels et les technologies de communication dans une plus large mesure dans le cadre de l'apprentissage. Les réponses des apprenants se rapportent à leur évaluation de l'utilité et à la valeur du temps investi par eux pour acquérir les compétences nécessaires. Selon un spécialiste dans ce domaine, il semble que le fait que les étudiants n'utilisent pas les blogs/wikis etc. soit principalement lié aux activités qui leurs sont demandés. S'ils ne voient aucun intérêt à utiliser une technologie spécifique pour effectuer une activité, ils tendent à résister. Il doit y a un avantage pour eux. Cependant lorsqu'ils sont effectivement habitués, cela leurs apportent des avantages. Un tuteur expérimenté de l'UKOU témoigne :

Les preuves des niveaux inférieurs de compétence linguistique, des cours en ligne plus généraux, prouvent que tandis que les étudiants s'adaptent aux utilisations et compétences de bases ils sont moins disposés à explorer par exemple des blogs et Wikis mais graduellement plus de familiarisation avec Skype etc. sur une base sociale aide beaucoup....une telle expérience d'utilisation sociale s'infiltrera graduellement plus profondément et encouragera une utilisation plus diversifiée de l'informatique dans l'apprentissage pour améliorer et mieux exploiter ses capacités

Comme l'expérience et la confiance dans l'utilisation sont inhérentes à la promotion d'une plus grande utilisation des TIC dans l'apprentissage, il est logique que tout l'apprentissage soit accompagné de packs de soutien et d'aide intégrée disponibles pour ceux qui veulent s'en servir.

Un autre tuteur expérimenté témoigne que parmi ces cours d'apprentissage en ligne offerts globalement par l'UKOU, même les étudiants expérimentés favorisent les activités pratiques. Ils ne se concentrent pas sur ces dernières comme un moyen de répétition, mais plutôt, pour essayer de nouvelles pédagogies. Il n'y a aucune preuve certaine pour soutenir cette opinion, et, au contraire, il y a des publications basées sur la réaction d'étudiants qui se concentrent sur la « répétition ». Tous cela souligne la nécessité d'en savoir plus et de mieux comprendre les comportements des apprenants. Ces packs de soutien/formation/introduction doivent inclure des aspects du développement de l'estime de soi et de la confiance en soi.

Il y a des preuves provenant d'un certain nombre de personnes interrogées dans le contexte de l'apprentissage informel au niveau de l'éducation supérieure au Royaume-Uni et ailleurs, que les apprenants dans des disciplines où les TIC sont largement utilisées, sont plus enclins à exploiter les TIC pour l'apprentissage des langues. Là où l'apprentissage des langues est une option dans les cours de gestion ou de technologie par exemple, l'utilisation et le démarrage sont plus importants. Les apprenants rapportent qu'ils réussissent mieux car ils arrivent dans l'expérience d'apprentissage avec une confiance en soi pré-développée. Pour le reste, la technologie peut demeurer une barrière comme ce commentaire de Finlande nous le rappelle:

Beaucoup approchent le nouvel enseignement disant qu'ils ne veulent pas devenir des experts en informatique. Ceux qui essayent, manquent de confiance et ont besoin de beaucoup de soutien, même ceux qui reviennent à ce mode d'apprentissage avec de l'expérience. La combinaison des barrières reconnues de l'apprentissage des langues lié aux problèmes d'identité personnelle et d'estime de soi, lorsqu'un manque de compétences et de confiance menacent les progrès, sont encore soulignés quand ils sont combinés avec un manque de confiance et d'estime de soi dans le domaine des compétences informatiques.

La réaction des apprenants suggère également que tandis que les premières recrues de ces environnements d'étude tendent à constituer un groupe autsélectionné maîtrisant relativement bien l'informatique, les utilisateurs acquièrent maintenant des compétences en TIC quand ils passent à ce type d'apprentissage.

Là où l'apprentissage comporte la gestion de ressources et la sélection du matériel de soutien approprié, là encore quelques outils d'aide ou organisationnels sont généralement les bienvenus. Un certain nombre de spécialistes ont rapporté que la richesse du matériel et que la croissance de la banque de ressources peut être intimidante, en particulier pour de nouveaux apprenants. La disponibilité d'un certain type de structure de gestion qui serait librement accessible serait la bienvenue.

L'image qui émerge est celle de la variabilité dans l'utilisation et la disponibilité des réseaux caractérisée par la disponibilité de différents services, des compétences autodidactes et une utilisation intuitive qui se combinent pour créer un climat intéressant dans lequel il est possible d'inciter au changement d'utilisation. Inévitablement dans ces conditions, l'utilisation tend à être personnelle et formée en fonction des différents intérêts et passions spécifiques. Les niveaux élevés de l'activité, et une utilisation croissante des technologies mobiles pour communiquer, sont adaptés vers des interactions personnelles et sociales.

Il n'est jusqu'ici pas clair de savoir comment déplacer l'activité vers une utilisation plus sérieuse pour faire place à une manière d'apprendre.

Actuellement peu de preuves sont disponibles sur les incursions dans ces territoires. La recherche et les activités pour essayer d'exploiter ces communications « privatisées » seraient très précieuses. L'exploitation possible des territoires virtuels pour l'utilisation dans l'apprentissage est expérimentation investigatrice, pratique, complexe et considérable, de même la formation nécessaire le sera si des progrès sont faits.

Un autre aspect qui peut s'avérer important peut être la capacité et la volonté des nouveaux marchés à s'équiper d'une utilisation plus diverse de ces domaines d'utilisation personnels. L'expérimentation dans ces nouveaux territoires comme les économies émergentes de l'ancienne Europe de l'Est, des pays nouvellement émergents à travers le globe et de l'influence des nouvelles économies comme l'Inde, la Chine et l'Amérique latine pourrait bien déterminer le futur de l'Europe et d'autres territoires plus près de chez nous.

Appliquer les leçons du passé à notre avantage : l'expérience d'apprentissage

La création des conditions d'apprentissage optimales dans le cadre des nouveaux environnements de nouveaux n'implique pas une nouvelle pédagogie complète. Une

frustration pour les professionnels expérimentés de l'enseignement des langues a été le manque de transfert de connaissances d'un domaine à l'autre.

Parmi les nombreux changements qui ont été examinés dans l'étude, un thème qui émerge est celui de l'assurance que les leçons et les expériences appropriées du passé ne seront pas perdues ni que certains aspects de l'enseignement et de l'apprentissage ne seront ignorés. Tandis que les nouveaux environnements impliquent la formation spécifique pour une exploitation optimale, ils répondent également à plusieurs des barrières affectives identifiées comme raisons de la non-continuation de l'apprentissage.

Comme les modes et les environnements changent, ils peuvent supprimer des barrières présentées dans les modes d'apprentissage traditionnels et offrir une valeur ajoutée quand ils sont liés à une pédagogie saine. Les EAP offrent des opportunités aux apprenants d'éviter certains pièges et, au-delà de l'amélioration du « confort » potentielle en termes d'apprentissage, les technologies permettent de développer de nouvelles compétences.

Ils incluent la capacité à contrôler l'apprentissage, la façon, la vitesse et le rythme du nouvel apprentissage. D'une manière primordiale et discutablement le point clé est l'opportunité offerte aux individus de surveiller leur apprentissage, d'effectuer un suivi des progrès et d'identifier les forces et les faiblesses personnelles. La technologie donne aux individus l'occasion de se comprendre, de mieux comprendre leur apprentissage et leur permet de travailler efficacement et effectivement. Ceci à son tour leur permet d'évaluer la valeur relative et l'importance et par conséquent d'évaluer l'effort requis pour entrer dans des aspects spécifiques d'apprentissage des langues.

Cependant, les individus doivent avoir les compétences et se sentir à l'aise pour utiliser et adapter les technologies afin que le point central de leur apport soit sur les résultats de l'apprentissage via l'exploitation des technologies. Ceci suggère que la formation et le développement de la confiance des utilisateurs vis-à-vis de l'utilisation des technologies est essentiel à une mise en place réussie. La formation des enseignants et l'apport professionnel sont essentiels à ce processus.

Plus de recherche est nécessaire dans le développement des structures de soutien si le plein avantage des nouveaux environnements d'apprentissage doit être exploité, en particulier lorsque de telles structures ne sont pas intégrées dans le corps du cours. Ces défis pourraient être largement surmontés avec la formation. Provenant de Finlande :

Identifier les éléments appropriés et concevoir des modes de formation efficaces pour ces individus sont parmi les défis du futur. Le potentiel des médias, les objectifs et cibles d'apprentissage, les innovations pédagogiques, les modèles d'apprenants et les situations des apprenants devraient plus systématiquement être pris en considération en concevant de nouveaux types de cours.

Perspectives des entreprises: Défis et opportunités pour les employeurs

Chacun des huit pays a rapporté des exemples de pratique chez les utilisateurs en entreprise des services linguistiques. Les réponses ne sont pas toujours consistantes, logiques ou mutuellement compatibles. Quelques « acteurs » dans le scénario de la mondialisation tendent à répondre de façon immédiate et pragmatique aux situations qui se présentent.

D'autres ont la chance de pouvoir planifier sur le long terme et les réponses s'en ressentent (voir le résumé du tableau 15).

Il serait raisonnable de supposer que cette mondialisation et le changement de la nature de l'emploi et de l'employabilité alimentant la mobilité du travail, inciterait l'activité de formation linguistique chez les employeurs. L'étude indique que bien que l'impact des marchés changeants et de la mondialisation soient reconnus ce sont les individus qui cherchent à améliorer leurs opportunités et leurs chances dans la vie.

Bien que les arguments pour soutenir la formation pour améliorer des compétences dans l'entreprise en général aient été identifiés et la valeur des compétences supplémentaires reconnues par les employeurs, les formateurs et d'autres, il semble que les réactions et les réponses à la mondialisation croissante sont de façon évidente parmi les individus qui prennent de plus en plus la responsabilité personnelle de leur développement. Ceci est démontré par l'étude en ligne, par les rapports dans les pays et par les entretiens avec les employeurs.

Tableau 15: Perspectives des entreprises

PAYS	REPONSES DES ENTREPRISES	FACTEURS DE SUCCES IMPORTANTS	CHANGEMENTS IMPORTANTS
Chypre	Les langues étrangères sont nécessaires sur le lieu de travail Compétences en anglais très hautes La formation linguistique est disponible dans certaines organisations	La fourniture provient principalement de petits fournisseurs et de laboratoires d'universités Faible utilisation de TIC et des nouveaux médias	Pas très importants
Finlande	L'apprentissage en ligne/ basée sur la technologie est bon pour les petites entreprises Augmente le nombre de langues enseignées Fournit une flexibilité du lieu et du temps Groupes virtuels = une plus grande efficacité	Développements pédagogiques améliorés Coûts élevés/Profit in print materials Bon pour une mise à jour Soutien les langues les moins apprises	Améliore la conception des cours Marchés grandissants comme l'Asie Apprentissage intelligent/environnements d'apprentissage personnalisés (EAP)
France	2006 l'enquête IFP montre: <ul style="list-style-type: none">60% des responsables ne sont pas à l'aise pour communiquer dans une langue étrangère25% n'ont aucune compétence linguistique Peu de partage des ressources	Un apprentissage modulaire permet : La personnalisation	50% des entreprises cherchent des compétences linguistiques lors du recrutement Utilisation grandissante des technologies mobiles

PAYS	REPOSES DES ENTREPRISES	FACTEURS DE SUCCES IMPORTANTS	CHANGEMENTS IMPORTANTS
Allemagne	<p>De bonnes compétences linguistiques sont de plus en plus recherchées sur le marché du travail</p> <p>La formation linguistique est souvent disponible dans les entreprises plus grandes</p> <p>Principalement l'anglais</p>	<p>L'apprentissage sur le site est soutenu par de nombreux employeurs</p> <p>Un marché spécialisé de fournisseurs</p> <p>Utilisation des TIC et des nouveaux médias dans la formation linguistique en entreprise est un sujet d'investissement personnel, souvent sous-financé</p> <p>Un marché à coûts élevés et à risques élevés.</p>	<p>Utilisation limitée mais en augmentation des TIC et des nouveaux médias dans la formation linguistique en entreprise</p> <p>Plusieurs initiatives récentes ciblent l'apprenant informel</p>
Grèce	<p>Les langues étrangères sont considérées comme une compétence très importante sur le lieu de travail</p> <p>Les compétences linguistiques sont déjà très hautes sur beaucoup de lieux de travail (principalement l'anglais)</p> <p>La formation linguistique est disponible dans les grandes entreprises et habituellement sur la base des cours particuliers faits sur mesure.</p>	<p>La fourniture provient de petits fournisseurs de formation linguistique</p> <p>Faible utilisation des TIC et des nouveaux médias dans la formation en entreprise</p> <p>Peu de développement de la politique ou au niveau national pour encourager ce secteur</p> <p>Un marché à coûts élevés et à risques élevés.</p>	<p>Réduction du temps et de l'argent disponible</p> <p>Des fournisseurs externes essaient de cibler le marché mondial</p>
Hongrie	<p>Les langues étrangères sont considérées comme très importantes sur le lieu de travail et les compétences existantes sont toujours assez faibles</p> <p>Principalement anglais et allemand</p> <p>La formation linguistique est disponible dans des entreprises plus grandes</p>	<p>Les solutions de eLearning sont souvent achetées à l'étranger</p> <p>Le marché intérieur n'est pas grand</p>	<p>Utilisation grandissante de l'eLearning dans les entreprises y compris pour l'apprentissage des langues</p>
Espagne	<p>Une plus forte prise de conscience que les langues étrangères sont importantes pour l'avenir</p> <p>Des cours principalement sur site</p> <p>Fortes attentes</p> <p>Certaines entreprises plus larges adaptent le matériel aux besoins</p>	<p>Fourniture provient de petites entreprises</p> <p>Principalement stimulé par le marché intérieur</p>	<p>Besoin d'être attrayant, abordable et accessible</p> <p>Croissance (faible) du développement/travail en commun</p> <p>Système de gestion de l'apprentissage</p>

PAYS	REPOSES DES ENTREPRISES	FACTEURS DE SUCCES IMPORTANTS	CHANGEMENTS IMPORTANTS
Royaume-Uni	Formation principalement dans les grandes entreprises Le ralentissement économique a eu un effet négatif Apprentissage mélangé Fortes attentes Augmentation de la demande pour les hôtels/l'hébergement	Principalement de petits fournisseurs Marché des ventes très faible Principalement des ambitions/motivations personnelles	Messages simples/solutions simples Réduction du temps/de l'argent disponible Modules d'essais gratuits

Les attentes parmi les employeurs restent que tout investissement de leur part dans l'apprentissage des langues doit être effectué dans des délais limités et avec une efficacité maximale conformément aux retours sur investissements commerciaux. La principale préoccupation est l'optimisation les budgets restreints de formation. Les commentaires représentatifs venant d'Espagne caractérisent les attitudes envers la formation linguistique dans les pays de l'échantillon :

L'entreprise offre une formation linguistique continue à ses employés. Telefónica a des accords avec des établissements de langues pour la fourniture de cours d'anglais dans l'entreprise, aux directeurs, individuellement ou en petits groupes, bien que l'apprentissage à distance devienne plus répandu.... La formation linguistique est proposée par de multiples dispositifs: internet, pda, téléphone mobile, TV, etc. Une plate-forme a été créée pour la formation linguistique en ligne avec le soutien des tuteurs. En raison de la présence au niveau international de l'entreprise, l'anglais est exigé comme deuxième langue de travail après l'espagnol. La connaissance des langues est valorisée à l'embauche et pour la promotion dans l'entreprise. Les employés exigent plus de soutien et de cours dans l'entreprise (le directeur de la communication d'une grande entreprise a été interviewé pour l'étude (Telefónica)).

Pour la Grèce :

La plupart des employés entraînent traditionnellement dans l'entreprise avec au moins une connaissance raisonnable de l'anglais (une nécessité pour l'emploi). Cependant, les cadres supérieurs plus âgés avec peu ou pas de compétences en anglais ou des cadres plus jeunes avec des besoins spécifiques d'amélioration de certaines compétences posent les bases d'un besoin d'investissement de l'entreprise dans la formation linguistique. Ces cas individuels sont normalement résolus au cas par cas selon les besoins. L'enseignement est externalisé vers des entreprises spécialistes de l'enseignement des langues.

This approach to individual development reported from Greece is typical of messages from all sources in the study:

Cette approche du développement individuel provenant de Grèce est représentative des messages émanant toutes les sources dans l'étude :

En général, les jeunes adultes forment une partie de plus en plus importante des apprenants en langues ... Beaucoup se rendent compte que leurs compétences en anglais ne sont pas adaptées à leur travail ou assez fortes pour le marché du travail, alors que la connaissance d'une deuxième ou troisième langue étrangère pourrait leur offrir de meilleures possibilités d'emplois et d'une carrière réussie., cette génération d'apprenants étudie d'autres possibilités, avec l'émergence du chinois comme choix, ainsi que de l'arabe, du turc, du russe et du japonais.

L'étude de cas (voir l'annexe IV) basée sur British Telecom (BT) au Royaume-Uni décrit une approche innovante de la formation d'entreprise au sein d'une entreprise connue pour ses programmes de formation innovants et diversifiés. Elle place une responsabilité croissante sur des individus pour qu'ils prennent en main leur formation et l'infrastructure de l'entreprise remplace une disposition plus traditionnelle avec des cours particuliers ou le soutien d'un enseignant.

De tels employeurs, importants par leur taille, créent leurs propres solutions de formation. Dans un entretien récent sur leur nouvelle initiative, le responsable de la formation chez BT a décrit leur dernière initiative en matière de formation comme un réseau interactif interne qui permet aux employés de télécharger des dossiers de formation, audio, vidéo ou texte, et de partager leur expérience avec toute l'entreprise. Il n'y a aucune structure ou contrainte formelle pour se former. Cependant ils constatent que la qualité et l'uniformité dans les groupes d'apprenants sont hautes. Etant écrites par l'utilisateur, les réactions sur la valeur et l'utilité de ce programme sont positives. Bien que n'étant à ses débuts, ce programme interne d'infrastructure générée par l'entreprise fera partie de futurs scénarios. Jusqu'ici il ne comporte pas de formation linguistique mais le potentiel est évident (voir les études de cas en annexe IV pour un rapport détaillé).

Indépendamment des structures adoptées pour mettre en place la formation, le fait que les compétences linguistiques soient nécessaires n'est pas remis en cause. Le projet Elan²³ de l'UE a répertorié beaucoup d'aspects de la formation linguistique interne des entreprises à travers toute l'Europe :

L'investissement dans le développement des compétences linguistiques à travers l'UE produirait des bénéfices économiques, avec un impact positif sur la productivité des PME et les résultats à l'exportation. ces investissements sont un facteur essentiel en permettant à l'UE d'être en compétition sur la base des compétences et de la connaissance plutôt que sur la base des faibles coûts.

Voici certaines des conclusions de l'enquête pan-européenne. Les compétences linguistiques dans les environnements des entreprises sont assurément décisives et dans certains cas elles peuvent être considérées comme un facteur de succès pour la pénétration sur un marché. Bien que l'enquête ELAN démontre le lien entre les compétences linguistiques et le succès dans les affaires, elle n'informe pas sur les stratégies qui permettraient de développer les compétences linguistiques dans le cadre des entreprises. Le rapport conclut que les entreprises européennes, grandes et petites, doivent développer une stratégie linguistique cohérente, dans laquelle les compétences interculturelles sont essentielles pour obtenir les

²³ L'étude a été commandité par le DG education et culture de la Commission européenne en décembre 2005 et elle a été entreprise par le CILT, le centre national pour les langues du Royaume-Uni, en collaboration avec une équipe internationale de chercheurs. Ses objectifs étaient de fournir à la Commission et aux décideurs des états membres une information pratique et une analyse de l'utilisation des compétences linguistiques dans les PME et l'impact sur les performances de l'entreprise.

conditions nécessaires à leur durée sur le marché mondial, cependant, les formations linguistiques ne sont pas documentées.

Implications de la mobilité du travail

Tous les pays inclus dans l'étude sont préoccupés par la mobilité du travail et la réponse à ces besoins spécifiques en termes d'apprentissage. Le rapport venant Espagne, où cette question préoccupe beaucoup, a pris comme point principal ce groupe difficile à atteindre ». Pour mesurer l'applicabilité de tout changement des voies d'apprentissage et des contenus de telles ressources, des groupes spécifiques ont été ciblés et leurs réponses fournissent à vue intéressante de la participation à de tels travaux.

Trois entretiens ont été conduits, analysant l'utilisation des TIC et des nouveaux médias dans l'apprentissage et l'enseignement de l'espagnol à la population immigrée : AVE de l'Instituto Cervantes, EDUCATUR pour le secteur de tourisme, et la Croix-Rouge espagnole. Ces entretiens sont détaillés dans les études de cas.

Au niveau national, le gouvernement espagnol répond aux problèmes par l'intermédiaire de projets comme l'AVE (la salle de classe d'espagnol virtuelle de l'Instituto Cervantes) qui est basé sur l'enseignement virtuel qui utilise les programmes TV et la TV numérique interactive avec le soutien des matériaux multimédias, des livres et des guides virtuels et des cours particuliers. Le programme est largement utilisé au niveau international. Il a été adopté par les services d'éducation des gouvernements régionaux pour l'enseignement de l'espagnol à la population immigrée sous deux formes, soit entièrement en ligne soit un mélange où une partie de l'enseignement est en ligne et une partie en cours particulier.

Attitudes des employeurs face aux nouvelles possibilités de formation

Les employeurs utilisent une vaste gamme de centres de formation mais la formation linguistique n'est pas considérée comme une priorité. Il y a une corrélation entre la disposition dans l'éducation et dans les affaires, ceci peut ne pas être coïncident, mais les résultats montrent que les secteurs de la formation commerciale et technologique sont prédominants.

Les attitudes parmi les entreprises diffèrent de celles des individus en cela que peu de preuves sont apportées de prise de responsabilité pour améliorer et étendre la disponibilité et qu'il y a moins d'enthousiasme concernant le financement de telles opportunités de formation. Les entreprises admettent que l'utilisation des technologies dans le contexte de l'employeur ouvrent des solutions de formations flexibles et l'efficacité économique dans la mise en place de telles formations et d'accès à un matériel mis à jour avec plus de flexibilité et une meilleure disponibilité. Tandis que les employeurs reconnaissent les avantages que peuvent offrir les TIC à la formation linguistique, ils ne semblent pas toujours le faire comme le rapportent ces commentaires d'Espagne :

- l'impact des TIC peut être observé dans les outils, la façon dont les langues sont apprises et l'information communiquée.

- L'interaction sans présence physique est un aspect important dans une grande entreprise
- La communication passe principalement par les technologies, mais cela ne se reflète pas dans l'apprentissage des langues et les pratiques d'enseignement.
- La technologie n'est fait pas partie intégrante de l'enseignement linguistique.

Confronté à ce dilemme, un certain nombre de facteurs fondamentaux ont un impact sur la capacité à faire évoluer la culture d'entreprise et les positions face à la formation. Les plus grands défis relevés par les entreprises interviewées concernant une plus grande utilisation des TIC et des nouveaux médias dans l'apprentissage des langues et les pratiques de formation des langues sont :

- effectuer le changement de concept et abandonner le modèle d'enseignement classique et développer de nouvelles méthodologies qui sont centrées sur les étudiants, qui répondent à leurs besoins d'apprentissage et qui soient adaptées à leur style de vie.
- La formation des enseignants qui doivent effectuer ce changement, mais aussi une formation continue pour s'adapter aux nouvelles technologies et aux médias
- Les adaptations continues des modèles pédagogiques aux nouveaux services en ligne
- La planification du développement et l'utilisation des ressources
- Des ressources gratuites ou peu couteuses
- La disponibilité du matériel informatique et de la connexion

La réponse des fournisseurs de formations

Les fournisseurs ont besoin d'une certaine certitude de leurs marchés pour justifier un investissement dans des solutions de formation personnalisées. Dans les faits, la demande peut ne pas être assez grande pour créer une base viable d'investissement, ou la taille limitée d'une base de clients spécialisés peut ne pas permettre d'aboutir à des prix rentables qui encourageraient plus d'acheteurs. Cependant, les secteurs des besoins spécifiques tendent principalement à être inclus dans de petites entreprises, liées à de faibles demandes avec un potentiel limité d'investissement. Ceci ne crée pas un modèle rentable pour les fournisseurs. En conséquence, les besoins des employés sont trop souvent laissés sans réponses.

Le problème pour les fournisseurs est comment adapter leur industrie à un volume commercial basé sur un agrégat de demandes de formations différentes et diverses. Le mouvement tend à aller vers les fournisseurs privés et autofinancés et est en grande partie internationale/globale plutôt que nationale. Une telle approche globale, cependant, permet une plus grande flexibilité sur les différents marchés.

De tels risques sont partagés par les entreprises souhaitant investir dans la formation et les fournisseurs de formation : voici ce qui a été rapporté de Grèce:

Dans plusieurs cas on a observé que la chance de succès était plus grande pour de plus grands organismes qui sont capables de financer l'investissement dans ce secteur par

d'autres d'activités rentables (par exemple l'édition, l'enseignement linguistique conventionnel) jusqu'à ce qu'elle murisse et produise un revenu et des profits. Beaucoup de petites entreprises qui sont entrées sur ce marché pendant le boom du marché numérique des années 90 ou début 2000 n'ont pas réussi à survivre..

Des modèles similaires de marchés en développement sont rapportés par des fournisseurs de contenu/des maisons d'édition et des entreprises de médias. Ces commentaires d'Espagne, par exemple, étaient représentatifs des messages dans tous les pays :

Les contacts dans les petites entreprises qui fournissent des services par Internet considèrent qu'il y a une demande pour des ressources multimédias pour soutenir l'apprentissage autodidacte et à semi-distance en ligne. Cependant, l'Instituto Cervantes et une grande maison d'édition ont déclaré que l'impact des TIC et des nouveaux médias n'a pas été aussi forte que prévu. Ces deux entreprises indiquent que l'impact le plus important a été sur le matériel de soutien pour apprendre sur place.

L'impact de l'utilisation des TIC et des nouveaux médias sur l'activité économique en lien avec l'apprentissage des langues rapporté par les entreprises interviewées se rapporte à deux événements principaux : 1) l'industrie naissante consacrée au développement des contenus qui sont adaptés aux nouveaux canaux, et 2) l'adaptation des entreprises qui étaient déjà sur le marché et doivent diversifier leur offre de produits et les adapter aux nouveaux besoins des clients.

Les plus grands défis relevés par les entreprises pour une plus grande utilisation des TIC et des nouveaux médias dans les pratiques d'enseignement des langues sont :

- effectuer le changement conceptuel pour abandonner un modèle d'enseignement traditionnel, mené par l'enseignant, en direct et développer de nouvelles méthodologies qui sont centrées sur l'apprenant, qui répondent à leurs besoins d'apprentissage et qui s'adaptent à leurs styles de vie.
- La formation continue et le développement des employés pour qu'ils s'adaptent aux nouvelles technologies et aux médias
- Les adaptations continues des modèles pédagogiques aux nouveaux services en ligne
- La planification du développement et l'utilisation des ressources
- Des ressources gratuites ou peu coûteuses
- La disponibilité du matériel informatique et de la connexion

Perspectives économiques: adaptation aux demandes du marché

Les développeurs et les fournisseurs de contenus sont conscients que le principal changement rapporté résultant de l'utilisation des TIC dans l'enseignement et l'apprentissage des langues se rapporte au rôle de l'enseignant en tant que médiateur et facilitateur qui accompagne les étudiants qui ont des objectifs d'apprentissage spécifiques et veulent

apprendre la langue avec une efficacité maximale. Les matériaux adaptés à ce nouveau rôle doivent être développés.

« La perception est que l'enseignant a abandonné le rôle de « chef d'orchestre » et qu'il est maintenant quelqu'un qui accompagne et guide sur la voie de l'apprentissage. (Lingus TV)²⁴

Au Royaume-Uni, il semble que le marché du logiciel pour une utilisation en autodidacte et pour un apprentissage guidé s'est tout sauf effondré, comme le remarque un important fournisseur de logiciel:

Les ventes du logiciel CALL sont complètement mortes. Le secteur de l'éducation supérieure a cessé d'acheter il y a longtemps, et les écoles ont cessé d'acheter quand les langues ont cessé d'être obligatoires au delà de l'école primaire [KS 3 étape principale 3], bien qu'il semble toujours y avoir une certaine demande du secteur éducatif privé. ... Il y a trois raisons principales qui expliquent cette tendance :

- i. Les institutions éducatives sont couteuses.*
- ii. Internet est plein de ressources gratuites (bien que beaucoup d'entre elles ne soient pas de bonne qualité).*
- iii. L'auto création, l'utilisation des outils génériques (Word, PowerPoint, etc), les outils spécifiques des langues étrangères modernes et les outils internet Web 2.0 sont très à la mode et permettent d'épargner de l'argent (mais pas du temps).*

De façon générale il y a une variété de logiciels d'apprentissage des langues qui sont disponibles mais comme le remarque une personne interrogée, dans son propre contexte d'enseignement des langues :

Nous avons de très bons logiciels en cinq langues étrangères, mais malheureusement je suis le seul à utiliser cet outil.

Ce qui est sous-jacent dans toutes les perspectives du marché commercial sont les considérations des coûts de développement, les tendances des marchés et encore plus important le souci de la rentabilité.

Distinguer et définir des groupes d'apprenants

Afin de répondre efficacement aux besoins, une approche claire et ciblée doit être adoptée. La recherche a souligné comment les individus qui ont des motivations très différentes en viennent aux ressources et puis les utilisent. La conception et la fourniture doivent se rapporter à ces différences et les refléter.

Tout d'abord, il convient de distinguer entre deux groupes d'utilisateurs clés :

- « les apprenants » : ceux qui sont engagés et enthousiastes vis-à-vis de l'apprentissage d'une langue et qui semble-t-il d'après les réactions enregistrées par l'enquête en ligne,

²⁴ Voir les études de cas, annexe IV, pour les informations complètes.

sont motivés par la maîtrise des technologies et cherchent de nouvelles façons d'améliorer leur apprentissage.

- « Les utilisateurs » : ceux qui utilisent plusieurs formes différentes de TIC, ils sont adeptes des TIC et sont très habiles dans leur utilisation mais, en général, ils ne cherchent pas à « apprendre », ils veulent simplement juste répondre à un certain besoin souvent immédiat et personnel. Ce groupe doit être spécifiquement ciblé et leurs motivations doivent déterminer la structure et le contenu des ressources.

Ce que démontre le modèle de Teleac ²⁵, c'est que la fourniture d'un tel modèle qui répond à un besoin essentiellement social, peut fournir de nouvelles voies efficaces pour l'apprentissage en groupes qui ne se décriraient pas comme « apprenants » mais qui sont sensibles au processus d'apprentissage quand il répond à ce qu'ils demandent.

Cette même perspective se reflète en Finlande :

En somme, une vaste majorité de personnes interrogées considèrent l'utilisation des TIC dans l'apprentissage des langues comme importante et intéressante. Cependant, il y avait une grande différence dans l'utilisation potentielle et possible des TIC, peut-être partiellement dû à des différences individuelles, des préférences et des styles d'apprentissage, mais elle s'explique peut-être aussi par les expériences et la pratique autour des technologies. Les principaux points positifs de l'utilisation des TIC sont généralement :

- *permettre la communication avec des natifs*
- *faciliter l'accès à la connaissance, aux dictionnaires et aux autres ressources d'apprentissage*
- *fournir une possibilité d'exposition à une langue étrangère*
- *versatilité, flexibilité et indépendance vis-vis du temps*

En outre, certains soulignent que les TIC sont un facteur de motivation, bien que beaucoup indiquent que la motivation vient en apprenant, indépendamment du moyen utilisé, ce qui se ressort également de l'enquête en ligne.

Faire prendre conscience des avantages de l'exploitation des TIC chez les développeurs

Les TIC et les nouveaux médias dans l'apprentissage des langues stimulent le développement des réseaux et la collaboration entre les institutions. Un nombre significatif de ressources sont développées par des groupes d'entreprises nationales et internationales qui collaborent sur des projets communs.

En Espagne l'impact des TIC et des nouveaux médias dans l'apprentissage des langues est semblable à leur impact dans d'autres pays développés. Selon le président d'EuroCALL, il a :

²⁵ See Case Studies, Annexe IV.

- Motivé la création de nouvelles ressources en format électronique, sur CD-ROM aussi bien que sur Internet, afin que les apprenants et les enseignants puissent choisir entre les formats ou les méthodes qui sont les plus pratiques ou les plus appropriés à leur une situation spécifique d'apprentissage.
- Permis aux étudiants de travailler en dehors du cadre d'enseignement formel en ne limitant pas leur apprentissage au contexte en classe et en permettant aux frontières d'espace-temps de s'ouvrir.
- Créé plus de possibilités pour la communication en temps réel et en diféré ou enregistré avec des natifs de la langue cible.
- Créé une évolution dans les méthodes d'enseignement et le développement de nouvelles perspectives d'enseignement.

Pour d'autres, le rôle et la relation entre l'apprentissage des langues et la diffusion des médias est souligné comme en Grèce par exemple :

Jusqu'il y a environ dix ans, la diffusion des médias était l'un des espaces informels d'apprentissage des langues les plus reconnus (ou plutôt non-formelles), notamment grâce aux séries d'apprentissage des langues «Télévision éducative » (une émission à l'initiative du ministère de l'éducation qui est passée pendant de nombreuses années sur ERT, le radiodiffuseur national), ainsi que quelques cours de grec diffusés par les ondes courtes ou moyennes à la radio pour la diaspora grecque. Les émissions diffusées à la télévision étaient accompagnées de matériaux imprimés disponibles dans le magazine hebdomadaire des programmes TV. La radiodiffusion cette série d'apprentissage des langues a été arrêtée il y a cinq ans. Il y a des plans pour l'introduction d'un programme plus flexible de vidéo sur demande pour remplacer les émissions traditionnelles. La radio internationale grecque diffuse quotidiennement des cours de grec, qui sont également disponibles sous forme de fichiers audio et sont accompagnés des textes et des activités sur le site Web du radiodiffuseur.

Et en Finlande :

Les cours de langues en ligne sont une partie centrale des services linguistiques que la télévision finlandaise. La quantité de façons plus traditionnelles d'offrir un contenu pour un apprentissage des langues formel (des émissions télévisées) a été considérablement réduite. L'offre des environnements d'apprentissage et du contenu en ligne a donné un rôle important au matériel linguistique du contenu télévisé.

Ils permettent aux apprenants d'utiliser les matériaux d'apprentissage à leur propre rythme et permettent d'accéder facilement au matériel visuel et audio, le principal domaine d'intérêt pour le canal, l'apprentissage devient plus efficace, il est plus indépendant.

Bien que l'apprentissage des langues dans des contextes formels continue à être considéré comme indispensable, il y a un intérêt croissant pour l'apprentissage des langues (entretien, amélioration, perfection des compétences linguistiques ou simple documentation) par des voies plus informelles.

Répondre au problème des coûts de développement

Développer de nouvelles technologies et matériaux est très coûteux et beaucoup d'écoles et d'organismes ne sont pas prêts à payer le prix qui serait raisonnable du point de vue de l'éditeur. En termes de réponses aux besoins et de prise en compte des exigences d'une communauté d'utilisateurs diverse et fragmentée, c'est la seule façon d'avancer. Ce commentaire du rapport provenant d'Espagne est représentatif d'un dilemme largement discuté pour de petits développeurs et des langues moins populaires :

Des affaires robustes et une situation économique stable demandent une planification soignée et des processus efficaces avec des partenaires. Sur beaucoup de marchés, le bénéfice est réalisé avec des matériaux imprimés, car la majeure partie de l'argent disponible pour l'apprentissage est dépensé pour des livres. D'autre part, la mondialisation et les multiples marchés internationaux augmentent la demande de développement des compétences linguistiques et culturelles. Des affaires peuvent être développées sur ces marchés. L'utilisation des technologies d'apprentissage devient petit à petit majeure, ce qui est important pour de petites entreprises spécialisées.

Le même rapport continue:

...Le eLearning est rentable en temps et en coûts, et des matériaux peuvent être facilement mis à jour. L'impact économique est encore plus tangible lorsque l'on considère l'enseignement dans des langues rares et moins populaires. Le développement du marché asiatique augmente le besoin linguistique et culturel. Dans une organisation multinationale, le rôle de l'anglais est significatif. Les solutions qui utilisent des technologies, sont plus intelligentes, plus intéressantes et la motivation sera au rendez-vous.

Les éléments dans le cadre des changements structurels proposés ont des implications pour des actions à différents niveaux. Certains exigent des innovations dans le développement, tous impliquent une collaboration internationale et beaucoup profiteraient des partenariats dans des domaines de collaboration jusqu'ici non explorés.

L'exploitation des points positifs de la diffusion, pouvoir tirer les télépectateurs vers l'apprentissage par une voie en ligne, comportant des travaux motivants, courts et attrayants. Ceci pourrait être adapté et appliqué plus largement avec comme rôle pour les employeurs de s'assurer que la demande soit directement alignée sur les besoins utilisables et employables, au potentiel de radiodiffusion, y compris le contenu généré par l'utilisateur, pour s'assurer qu'il soit disponible via des réseaux publics. Les développements mobiles liés à l'apprentissage des langues dépendent de la collaboration liée aux initiatives commerciales et fournissent une nouvelle approche à leur exploitation.

Dans l'arène de la radiodiffusion, Nissen explique qu'une perspective normale « d'offre et de demande », un paradigme de marché, est acceptable. Cependant, il explique qu'une réponse ne peut être uniquement justifiée en termes économiques. La tension qu'il définit mène à d'autres questions fondamentales : l'accès doit-il être ouvert, accessible et disponible à tous sur une base d'égalité? Si c'est le cas, comment les régimes de financement peuvent-ils s'adapter et s'aligner avec ces structures de coût ? La réponse dépend de si on considère la somme des préférences des individus d'une majorité d'individus consommateurs sur un marché international comme étant conformes aux besoins des différentes sociétés dans le même territoire.

Cette tension fondamentale, résume le dilemme pour les étudiants en langue. Inévitablement les développeurs sont principalement attirés par les langues majeures, les plus parlées. Comme la demande évolue vers une gamme plus riche de besoins linguistiques et des contextes et frontières d'apprentissage personnels, les mêmes tensions sont identifiables.

En termes de politique et de stratégie, l'impact dépend en grande partie de la façon dont on définit la responsabilité publique collective face à la liberté individuelle de choisir. De là découle la question de savoir quelle priorité donne-t-on aux droits des utilisateurs et des individuels et donc considère-t-on qu'ils sont des citoyens dans la société ou des consommateurs sur un marché. La réponse déterminera « l'impact » réel et ouvrira un nouvel apprentissage à un public plus large indépendamment de leur location, des circonstances économiques ou des besoins personnels.

Coûts personnels pour les utilisateurs

Étroitement liés aux considérations sur le développement de nouvelles compétences, on retrouve les coûts pour les individus en termes de temps et d'argent. Dans une société de où on a de moins en moins de temps, les deux aspects sont importants.

En considérant les opportunités d'étendre et de prolonger la fourniture, un certain nombre de considérations pratiques sont souvent négligées. Celles-ci incluent le coût d'utilisation de l'équipement ou des services, la variabilité de l'accès à divers services sur une base géographique, ou une base personnelle d'accès où l'installation de l'équipement est incluse. Les témoignages de l'enquête en ligne démontrent que des ressources disponibles gratuitement jouent un rôle en attirant de nouveaux utilisateurs.

Le coût, bien que reconnu comme un défi, n'est pas considéré comme particulièrement crucial par certains utilisateurs, puisqu'il y a « un logiciel gratuit et des solutions bon marchés disponibles ». Un exemple spécifique de l'influence d'un tel apprentissage est LiveMocha. Il est détaillé dans les études de cas (voir l'annexe IV). C'est une entreprise commerciale basée dans le nord-ouest des Etats-Unis, qui prétend être « ... le premier outil principal d'apprenissage des langues basé sur les technologies des réseaux sociaux » (Wikipedia 2009). L'entreprise, fondée en 2007, utilise le modèle (tandem) « d'échange de langues », mettant des apprenants en contact avec des natifs de leur langue cible par l'intermédiaire des technologies du Web 2.0. La page d'accueil annonce :

Apprendre des langues en ligne à son propre rythme avec des cours de langues divertissants

Connectez-vous avec des partenaires de langues dans le monde entier

Le fait que toutes les « leçons » soient gratuites (le site est financé par la publicité) est souligné :

Livemocha est la plus grande communauté au monde d'étudiants en langue, avec des cours gratuits et une communauté globale pour vous aider à apprendre une nouvelle langue.

Le financement des initiatives est discuté comme une barrière et est une considération de plus en plus importante car des services gratuits sont de plus en plus répandus et

omniprésents. Les utilisateurs tendent à distinguer l'utilisation, les applications des dispositifs ou de l'équipement ou des services autour d'un clivage entre utilisation personnelle et non-personnelle.

La personnalisation de l'accès nécessite une planification considérable, en d'autres termes, même l'identification des repères ou des favoris peut être longue, dans l'optique de l'apprentissage une considération plus profonde des points de référence applicables est exigée et ainsi un temps considérable peut être nécessaire.

N'importe quel développement à grande échelle doit tenir compte de la variabilité de la qualité de l'infrastructure telle que le câblage ou les raccordements satellites menant à un manque de gestion des réseaux intégrés dans beaucoup de secteurs. Ceci joue un grand rôle en décourageant tout mouvement de gros vers l'utilisation de nouvelles voies et environnements de communication et démotive en termes d'acquisition des compétences exigées pour travailler efficacement.

Il y a un certain soutien dans les réponses au questionnaire concernant la suggestion des experts que les tuteurs devraient être sensibles au coût aux utilisateurs des TIC et des nouveaux médias pour les utilisateurs finaux, bien que les experts se concentrent sur le coût d'utilisation des dispositifs mobiles personnels, les réponses au questionnaire ont couvert un éventail de coûts beaucoup plus large, des ressources gratuites aux applications qui offrent un soutien gratuit pour la communication internationale:

- Tout est si cher de nos jours et apprendre une nouvelle langue devrait être accessible à tout le monde, pas simplement à ceux qui peuvent se le permettre.
- *Le fait que vous puissiez parler en ligne via skype gratuitement m'a aidé dans mes compétences linguistiques.*
- *... les cours gratuits en ligne sont inestimables. « je viens juste d'acheter le Collins Language Revolution (Italien) qui a un site de soutien gratuit. C'est très utile car le site Web a des exercices additionnels.*

Cependant, les apprenants seraient disposés à payer des cours formels, à quelques conditions, « si vous suivez un cours, je pense que vous devriez payer. Ce serait également bien si une partie du matériel utilisé sur le sujet était gratuit » a répondu un étudiant représentatif.

Que ce soit pour raison personnelle ou professionnelle, la motivation à apprendre pour sa carrière est forte parmi toutes les personnes interrogées. Les individus et les groupes ont des ambitions spécifiques et claires. Celles-ci ne sont pas statiques : les besoins et les circonstances changent constamment et les ambitions doivent être façonnées en conséquence.

Au Royaume-Uni, la réduction de la disponibilité des cours du soir et des opportunités d'apprentissage pour les adultes, particulièrement comparées aux vastes programmes d'apprentissage des langues de la BBC précédents largement disponibles, a nettement affecté l'engagement dans l'apprentissage. La puissante combinaison des cours à petits prix (souvents gratuits) liés à des programmes diffusés, avait motivé un grand nombre de personnes à participer à l'apprentissage informel. Le mouvement vers une fourniture d'enseignement rentable (soulevant le processus), une décision de la BBC de ne pas diffuser

de programmes linguistiques sur les chaînes traditionnelles et le financement de l'enseignement pour adultes basé sur les qualifications et des résultats formels ont eu un effet catastrophique sur ce marché si vibrant autrefois. Ce commentaire de Finlande montre l'effet positif d'un mouvement déterminé et positif pour assurer un large accès large à l'apprentissage :

L'apprentissage des adultes est une part importante du continuum d'apprentissage des langues en Finlande. Beaucoup d'entreprises financent l'enseignement linguistique pour leurs employés, mais les individus étudient également les langues de façon volontaire et sans aucune raison liée au domaine professionnel. Presque chaque municipalité offre une large variété de cours gratuits pour tous les habitants de la municipalité. Dans une étude européenne actuelle (l'enquête européenne sur l'enseignement pour adultes EU-AES, 2005-2008), les finlandais étaient parmi les personnes les plus désireuses de continuer à étudier même après leur enseignement formel. Selon les résultats de l'étude, les personnes âgées de 25 à 64 ans qui vivent dans les pays nordiques (Finlande, Norvège, Suède) ont participé à une formation ou un enseignement formels ou non-formels plus souvent que les autres personnes habitant en Europe. Le taux de participation dépasse les 50 pourcent en Finlande. La formation et l'enseignement qui ne mène pas à une qualification (formation ou enseignement non-formels) est plus commune chez les personnes âgées de 25 à 64 ans vivant dans les pays nordiques que chez ceux qui habitent ailleurs en Europe.

Calculé par personne, le nombre le plus élevé d'heures d'instruction a été fourni dans les pays nordiques. Les finlandais payent le moins pour leur formation et leur enseignement. Les personnes âgées de 25 à 64 ans habitant en Finlande et participant à la formation ou à l'enseignement ont payé en moyenne moins de 300 euros pour leur formation et enseignement pendant l'année de l'enquête. La formation et l'enseignement formels, en particulier, étaient peu coûteux pour les participants en Finlande. Dans cette forme de formation et d'enseignement, la part moyenne payée était de 150 euros par participant en Finlande (en comparaison : elle était en Suède et en Lettonie de 400 euros).

Ce message clair sur l'effet positif du coût et de la disponibilité sur la pratique actuelle doit être une force motrice dans la configuration des priorités pour l'avenir.

Travailler efficacement pour exploiter l'expertise et l'expérience

Le rôle des spécialistes, des enseignants, des développeurs et des apprenants peut être utilisé pour fournir la structure organisationnelle et un cadre logique et pédagogique pour le nouvel apprentissage. Des travaux sont menés pour considérer différents moteurs principaux dans un tel système.

En appliquant une telle expertise et en concentrant le développement sur un moteur principal, la conception et la structure sont soigneusement intégrées pour s'adapter aux demandes. Un tel processus tiendra compte non seulement du contenu mais des modèles d'apprentissage, de style de vie, des différences individuelles, des préférences et des modèles d'apprentissage en général. Le contenu et la programmation du programme d'étude seront conçus pour répondre aux différentes exigences.

En plus des professionnels de l'enseignement, les groupes intervenants et progressistes de praticiens dans un certain nombre de domaines et de conditions sociales sont conscients des

avantages et valeurs ajoutées de répondre aux problèmes linguistiques et culturels. Ceci a besoin d'être soutenu en stimulant leur intérêt et enthousiasme pour la compréhension d'autres cultures et langues.

Une structure, pour permettre aux parties prenantes expérimentées et influentes de se regrouper pour apprendre de chacun et construire sur les modèles de travail déjà existants, permettrait un meilleur échange et un véritable partage de l'expertise. Une telle fertilité des expériences et des modèles existants informerai le développement d'un contenu plus riche et plus divers. L'exploitation commune des sources reflète également les comportements des utilisateurs et permet l'exploitation multi-emplois qui est largement reconnue pour être reflétée dans le processus de développement lui-même.

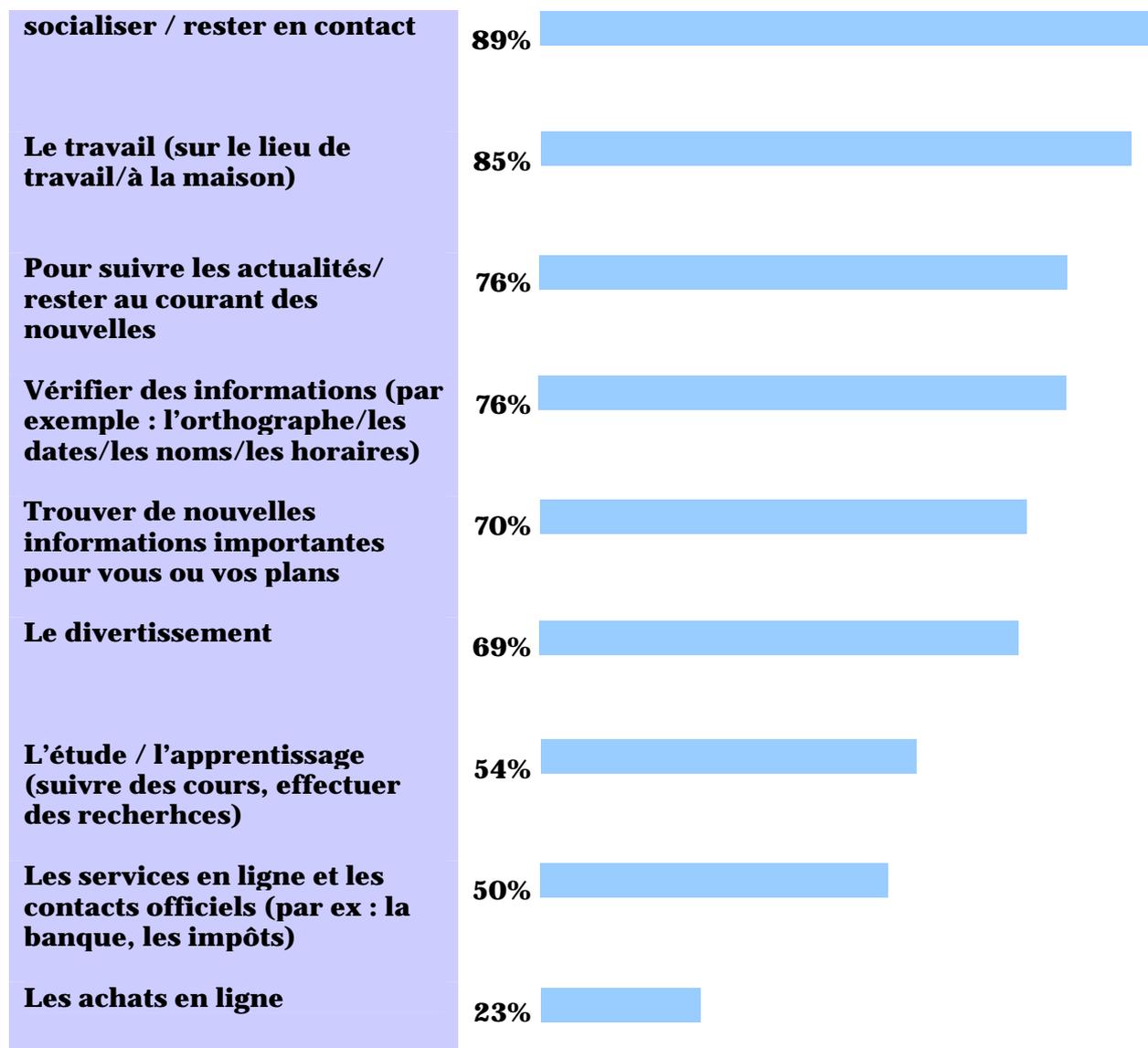
Une fois établies, on peut répondre aux causes spécifiques de la croissance de la pénétration et de l'intérêt chez les groupes aux intérêts spécifiques et les passionnés. Celles-ci pourraient inclure des problèmes/questions concernant :

- l'équilibre entre les apprenants disposant de beaucoup de temps et ceux ne disposant que de peu de temps.
- la propension des utilisateurs expérimentés des TIC à appliquer leurs compétences à l'apprentissage
- la transférabilité de l'utilisation du divertissement pour les application « d'apprentissage »
- le potentiel à mieux exploiter un mélange/mix d'application chez les apprenants
- l'identification/ou non des caractéristiques partagées par un groupe
- les influences clés de la promotion de l'utilisation pour les groupes spécifiques
- si les facteurs clés du succès sont liés à l'âge des utilisateurs

Encourager une meilleure pénétration

Parmi les personnes interrogées par le questionnaire en ligne, les raisons de l'utilisation des technologies ont montré un fort pourcentage pour l'utilisation dans l'apprentissage. De façon générale, un peu plus des trois quarts de personnes interrogées (79%) avait utilisé des ordinateurs (ou d'autres technologies) pour étudier/apprendre ou s'évaluer. C'est consistant avec les résultats de l'étude qualitative mais seulement quand les utilisateurs sont déjà familiers des technologies.

Quand on a demandé aux personnes interrogées par le questionnaire en ligne comment elles utilisaient les TIC, « socialiser/reste en contact » fut la réponse la plus populaire. Les raisons suivantes pour l'utilisation fréquente/ quotidienne des TIC ont été citées:



Les défis du changement

Les barrières à l'attraction des apprenants en langues varient. Certains aspects uniques à l'apprentissage des langues sont le défi de l'identité personnelle et la potentielle perte de confiance résultant de la diminution des compétences à communiquer. Ces problèmes peuvent être intensifiées par l'utilisation dans un contexte professionnel, sous pression ou dans les contextes où les résultats des échanges peuvent être critiques pour la carrière.²⁶

²⁶ See Shield, L. & Hassan, X. (2002). 'Simulation globale in MOO: the architecture of anarchitecture', Paper presented at EuroCALL 2002: Networked Language Learning.

Tandis que la technologie offre des solutions, les questions du coût pour les utilisateurs sont de plus en plus importantes car ces services sont de plus en plus largement utilisés et omniprésents. La priorité a tendance à être une utilisation sociale ou personnelle et le prolongement de l'éducation, l'utilisation non-sociale dans un « espace » personnel peut être vu comme envahissant la vie privée, comme l'ont souligné dans leurs opinions les experts et les publications déjà effectuées. Les utilisateurs ont tendance à faire la distinction et à donner la priorité à des dépenses pour des appareils, des équipements ou selon un clivage utilisation personnelle et non-personnelle.

Dans le cadre de l'apprentissage, une considération plus profonde des points de référence applicables est exigée et l'emploi d'un temps considérable peut être nécessaire. La réaction des médias et de d'autres prouve que les utilisateurs plus âgés, ayant plus du temps sont ceux qui le plus probablement parviendront à maîtriser l'utilisation d'une telle gamme de sources de contenu, de matériel et des ressources d'apprentissage utiles.

Le défi est de chercher à créer des environnements d'apprentissage « confortables » et non menaçants et de nouveaux modèles/paradigmes attrayants. Une manière positive d'avancer semble être de combiner une compréhension plus grande de ce qui est nécessaire pour créer un environnement d'apprentissage enraciné dans les comportements de ces communautés. Ce processus implique un processus continu de recherche et de réaction pour rester en contact avec les modèles d'apprentissage changeants et de travailler dans un cadre flexible qui permet de collaborer entre les différents médias et leurs réseaux d'organisation globaux afin de répondre au besoin d'un service durable et étendu.

Les recommandations suggèrent des réponses possibles en termes de processus pour ouvrir la fourniture à un flux d'idées mais d'une manière primordiale, en s'assurant que le processus ne soit pas attaché à des structures statiques, comme les technologies, la fourniture et les comportements des utilisateurs changent tellement rapidement, un système qui tienne compte des nouvelles idées et des approches est essentiel.

Le climat actuel

L'environnement économique a un impact sur les budgets de formation menant à une considération budgétaire plus minutieuse et à un examen minutieux du rendement-coût et des retours sur investissement. Des fournisseurs sont de plus en plus nécessaires pour fournir des plans de formation spécifiques. Les considérations additionnelles incluent la tendance dans un tel climat de contraintes économiques sont les offres d'emploi à court terme et le développement limité de la carrière ou des perspectives.

Les messages principaux de l'étude sont qu'il y a des preuves d'une certaine augmentation de l'exploitation de l'utilisation des TCI dans l'apprentissage mais il est difficile de savoir si le eLearning est beaucoup utilisé par des individus. L'utilisation semble principalement être pour un usage mélangé/mixte. Les approches les plus populaires sont simples en nature, les solutions très complexes ont tendance à s'écarter des solutions de formation. Une fois qu'une décision d'apprentissage a été prise, le modèle traditionnel implique des cours particuliers ainsi qu'un soutien en ligne.

Findings are supported by the online survey where a vast majority of respondents considered using ICT for language learning important and interesting. However, there was a great difference in the potential uses seen for ICT, perhaps partly due to individual differences,

preferences and learning styles, but also depending on the experience and practice around technologies. The main assets of using ICT were perceived to be Les résultats sont attestés par l'enquête en ligne où une grande majorité des personnes interrogées considéraient l'utilisation des TIC pour l'apprentissage comme importante et intéressante. Cependant, il y avait une grande différence entre les utilisations potentielles envisagées pour les TIC, peut-être en partie dues à des différences individuelles, des préférences et des styles d'apprentissage, mais également selon l'expérience et la pratique autour des technologies. Les avantages principaux de l'utilisation des TIC sont en général perçus comme étant :

- *permettre la communication avec des natifs*
- *faciliter l'accès à la connaissance, aux dictionnaires et aux autres ressources d'apprentissage*
- *fournir une possibilité d'exposition à une langue étrangère*
- *versatilité, flexibilité et indépendance vis-vis du temps*

En outre, certains soulignent que les TIC sont un facteur de motivation, bien que beaucoup indiquent que la motivation vient en apprenant, indépendamment du moyen utilisé. Certaines personnes interrogées se sont également montrés conscients du processus d'apprentissage ayant lieu dans des contextes informels (par ex : regarder la télévision, surfer Internet) et involontairement comme jouer à un jeu ou les activités sportives.

Les défis principaux de l'utilisation des TIC dans le soutien de la formation linguistique pour les employeurs sont :

- le manque de soutien et de structure
- la communication limitée, le manque d'interaction
- la difficulté de trouver du matériel de bonne qualité

Ce qui est notable c'est qu'en partie ces défis pourraient être surmontés avec la formation. Identifier et concevoir des modes efficaces de formation pour les acteurs principaux du changement sont parmi les futurs défis. Le potentiel de médias, les objectifs et cibles des apprenants, les innovations pédagogiques, les styles des apprenants et les situations de la vie des étudiants devrait être plus systématiquement pris en considération en concevant de nouveaux types de cours.

REMARQUES EN CONCLUSION

La recherche présente une vue d'ensemble de l'apprentissage formel et, en particulier, informel des langues dans les huit pays de l'étude. Elle identifie les points communs et les différences entre ces huit pays en termes de démarrage et d'application des nouvelles technologies. Les résultats principaux peuvent être récapitulés comme suit.

Les contextes culturels, sociaux et économiques des pays ont tous un impact sur le démarrage des nouvelles technologies dans l'apprentissage des langues et les attitudes envers son utilisation. Dans les pays avec une forte pénétration de la technologie, la population est plus ouverte sur les applications innovatrices des nouveaux médias dans l'apprentissage des langues.

Les applications pédagogiques ne suivent pas et ne sont pas intégrées dans l'innovation et le changement technologique. Les professionnels de l'éducation sont souvent résistants à employer les technologies qui ne reflètent pas ce qu'ils considèrent comme des pratiques pédagogiques actualisées. Les programmes de développement professionnel pour les enseignants n'englobent pas toujours des développements technologiques actuels. Les enseignants se sentent souvent découragés par la vitesse de développement de la technologie qui peut menacer leur rapport avec les apprenants qui peuvent être plus compétents qu'eux.

L'application des nouvelles technologies dans l'apprentissage implique des changements fondamentaux pour le rôle de l'enseignant. Souvent ces changements ne sont pas évoqués dans les programmes de formation professionnels ou de développement continu professionnel.

Les professionnels sur le terrain, même au niveau national, ne se rendent souvent pas compte des ressources existantes et du soutien disponible. Les réseaux formels et informels professionnels ne sont pas équipés pour trouver des financements pour des plans incorporant les TIC et les nouveaux médias dans l'apprentissage des langues.

Les acteurs commerciaux dans les domaines des télécommunications et des médias de diffusion reconnaissant la valeur potentielle de l'apprentissage informel des langues. Ils développent un certain nombre d'applications qui en général n'ont aucune base pédagogique. Il y a un manque de symbiose entre ces secteurs et les professionnels de l'éducation.

La formation linguistique en entreprise utilise rarement les nouvelles technologies pour soutenir la formation d'apprentissage des langues. Les avantages des TIC et des nouveaux médias dans ce contexte ne sont généralement pas compris et toute innovation technologique pour la formation a tendance à être distribuée dans d'autres domaines d'opérations. De tels développements tendent à demeurer non liés à la formation linguistique entreprise. Les organismes commerciaux et les entreprises de toutes tailles tendent à réduire leurs coûts et particulièrement sur les programmes de formation et de mise à jour en période de difficulté économique. En général, elles ignorent les avantages de l'apprentissage des langues et la

rentabilité potentielle en termes de temps et d'investissement de la mise en place des technologies.

Les nouvelles technologies permettent une augmentation du contrôle des apprenants menant au développement des environnements d'apprentissage personnalisés (EAP). La fourniture des ressources appropriées, des systèmes de gestion de l'apprentissage et des infrastructures permettant aux individus de prendre le contrôle de leur apprentissage ne sont généralement pas en place.

RECOMMANDATIONS

Les recommandations présentées dans les pages suivantes se basent sur les informations, les perspectives et les opinions recueillies pendant l'étude et elles se placent dans le contexte des réactions provenant de l'étude. Elles reflètent les conclusions de l'analyse et les ambitions exprimées par les experts, les praticiens et les professionnels.

Les recommandations sont destinées à répondre aux problèmes au niveau européen, national et local. Elles peuvent avoir des implications de financement. Lorsque c'est le cas, des sources de financement disponibles peuvent être discutées. Quelques programmes d'action existants au niveau national ou européen englobent les champs d'action appropriés et il serait possible de faire appel à eux en premier lieu.

Les recommandations sont divisées en quatre sections : communication, développement professionnel, innovation pédagogique et initiatives intersectorielles.

Communication

Renforcer la prise de conscience des programmes existants, des sources de financement et de la diffusion des initiatives réussies, l'identification des meilleures pratiques et des collaborations en lien avec l'utilisation des TIC et des nouveaux médias dans l'apprentissage des langues. Des liens de communication efficaces doivent être la priorité.

- Au niveau national des réseaux de contact atteignant les communautés, représentant le fonctionnement intersectoriel directement impliqué ainsi que les secteurs d'activités concernés doivent être considérés. Ils doivent s'engager régulièrement et activement pour favoriser les accords de collaboration.
- Les agences nationales doivent rester des parties prenantes actives et régulièrement mises à jour sur les questions relatives à l'apprentissage des langues. Elles doivent créer des plans d'action formulés pour exploiter les ressources existantes applicables à l'apprentissage des langues et au financement. Elles doivent exercer une pression pour obtenir de nouvelles voies de financement lorsque c'est nécessaire.
- Les agences nationales doivent régulièrement et avec constance informer les parties prenantes concernées au sujet des développements dans les TIC et dans les nouveaux médias et permettre une formation et un développement améliorés pour les praticiens. Elles devraient travailler pour identifier les ressources disponibles pour cibler les actions nationales, régionales et locales qui répondent à des questions spécifiques. Le soutien et l'information distribués par les réseaux formels existants doivent être renforcés et coordonnés afin d'identifier les potentiels de financement.
- Les réseaux formels existants, importants en ce qui concerne l'identification des parties prenantes au niveau national, régional et local doivent prendre la responsabilité de créer de meilleurs mouvements de circulation de l'information et de s'assurer que les besoins des praticiens sont satisfaits.
- La vulgarisation et la communication avec des entreprises et des organismes doivent être incitées au niveau national, régional et local par l'intermédiaire des réseaux appropriés.
- Les liens au niveau national et régional doivent être créés entre différents secteurs pour promouvoir l'apprentissage des langues avec le soutien des TIC et des nouveaux médias. Cela fonctionnerait à travers les réseaux existants tels que l'UER, les groupes de professionnels de l'enseignement, les corps d'enseignants etc. de promouvoir l'apprentissage informel des langues, de faciliter les opportunités et la participation. Le but serait de s'assurer que la circulation de l'information soit créée parmi les autorités de financement qui reflète les nouvelles pratiques, les changements et les opportunités naissantes dans les différents secteurs.

Justification

Les témoignages de l'enquête qualitative suggèrent que les professionnels sont souvent mal informés au sujet du progrès, des développements et des actions de promotion de l'apprentissage des langues.

Les acteurs clés sont trop souvent ignorants des initiatives existantes, des sources de financement et des bonnes pratiques.

Les liens sont généralement sporadiques et informels. L'offre d'une telle structure aiderait à s'assurer que les actions incluent les apprenants, les enseignants, les entrepreneurs commerciaux et les employeurs pour maximiser l'utilisation des ressources et des pratiques.

Des voies de financement, de soutien à une meilleure communication, les ressources pour soutenir des praticiens sur le terrain sont sous-rapportés.

Développement professionnel

Renforcer l'utilisation des réseaux professionnels, par l'intermédiaire des bases nationales de communication pour mieux informer les praticiens au sujet des développements, des sources existantes du financement et pour développer la prise de conscience des meilleures pratiques potentielles des TIC et des nouveaux médias pour l'apprentissage des langues.

- Faire de la formation et du développement de carrière une priorité pour les enseignants.
- Identifier les voies de financement au niveau national pour les ressources nécessaires aux programmes des enseignants.
- Encourager le soutien de formation et de développement avec une reconnaissance formelle.
- Identifier les ressources pour couvrir les coûts associés au temps de formation des enseignants pour qu'ils participent aux stages de formation.

Justification

Un message principal qui a émergé des enquêtes qualitatives et quantitatives de l'étude était l'importance de s'assurer que les enseignants aient accès à la formation, au développement et au soutien approprié lors de l'utilisation des TIC et des nouveaux médias.

Trop souvent ils ne connaissent pas les développements et ils sont incapables ou peu disposés en conséquence à mettre en application ces changements.

Créer des opportunités pour que les enseignants apprennent, pratiquent et développent une confiance dans les nouveaux systèmes.

- Créer des opportunités pour l'expérimentation, la répétition et la pratique des nouvelles technologies en créant des environnements d'apprentissage virtuels qui sont structurés et soutenus pour refléter l'apprentissage provenant des meilleures pratiques pour les étudiants.
- Permettre aux enseignants d'apprendre par l'intermédiaire de tâches empiriques dans un environnement personnel, confidentiel et non-menacant. Une fois que la confiance est développée, et la structure en place, les systèmes peuvent se développer et se répercuter sur d'autres enseignants, par l'intermédiaire d'un modèle de formation en cascade.

Justification

Les témoignages de l'étude montrent que peu, si ce n'est aucune, attention n'est prêtée aux facteurs affectifs induits par les changements dans la pratique de l'enseignement ou par le démarrage des nouveaux médias et des TIC.

En général les enseignants se sentent menacés par de tels changements, en termes de réputation, de professionnalisme et de position, et également par un manque de confiance par rapport à leurs apprenants de plus en plus compétents.

La priorité doit être donnée à la promotion d'une plus grande utilisation des TIC et des nouveaux médias, intégrant de telles ressources dans les programmes d'apprentissage des langues et dans la promotion de la confiance parmi les professionnels de l'enseignement des langues dans leur utilisation et application.

Innovation pédagogique

Soutenir la recherche et le développement des environnements d'apprentissage personnalisés (EAP)

- Promouvoir les EAP pour soutenir l'utilisation du contenu créé par l'utilisateur, l'accès à l'information en temps réel et l'information basée sur internet et leur utilisation comme « outils de tous les jours » disponibles auprès des utilisateurs individuels.
- Développer des modèles et des environnements d'apprentissage informels basés sur des comportements d'utilisateurs et les meilleures pratiques.
- S'assurer que l'avertissement marqué sur le maintien de la division entre les environnements sociaux et éducatifs soit respecté.

Justification

Quelques tendances dans l'utilisation des TIC et des nouveaux médias pour l'apprentissage des langues sont devenues évidentes pendant l'étude. Celles-ci semblent se diviser en trois domaines principaux mais sans corrélation :

- Web 2.0 et les environnements d'apprentissage personnalisés
- Les jeux
- Les mondes virtuels.

Actuellement ce ne sont que des tendances perçues et elles demandent à être investiguées.

Étudier l'utilisation des modèles de réseaux sociaux, du contenu en ligne et diffusé et des outils de jeu pour l'apprentissage des langues

- Établir un réseau robuste au niveau national et un lien avec les réseaux européens existants pour créer :
 - des opportunités bien structurées d'exploitation du jeu afin d'attirer un public plus large dans l'apprentissage des langues. Offrir un vrai objectif d'utilisation.
 - les opportunités de partager les expériences dans l'utilisation des mondes virtuels pour l'apprentissage des langues.
 - De courts mais nombreux documents d'informations, facilement utilisables et accessibles en plusieurs langues.

Justification

Le jeu électronique est un phénomène répandu et c'est un secteur qui est digne d'intérêt pour une future enquête comme en général les jeux de rôles multijoueurs (MMRPG) fonctionnent en anglais mais fournissent une occasion d'apprentissage pour créer une plus grande diversité en encourageant l'utilisation de différentes langues. À quelques exceptions notables, ni les jeux populaires en différés, ni le phénomène de MMRPG n'ont été exploités pour l'apprentissage des langues. Les producteurs de jeux sont intéressés par une collaboration.

L'augmentation des mondes virtuels tels que Second Life a déjà stimulé un plus grand intérêt et un soutien des communautés d'apprenants.

Utiliser des façons de communiquer populaires pour répondre à la domination de l'anglais chez les jeunes utilisateurs.

- Donner la priorité aux liens et aux voies d'accès permettant de toucher les jeunes utilisateurs par exemple : le voyage ou l'utilisation sociale.

Justification

Les témoignages dans tous les secteurs de l'étude suggèrent que l'utilisation de l'anglais se développe dans le cadre d'une utilisation informelle sur les sites des réseaux sociaux. Il crée une menace pour l'apprentissage d'autres langues, d'un anglais plus formel et même de la première langue de l'apprenant lorsque celle-ci est une langue minoritaire.

Initiatives intersectorielles

Créer des liens efficaces et proactifs pour les médias de diffusion des services publics avec pour objectifs spécifiques d'atteindre de nouveaux publics, en exerçant une prise de conscience, en améliorant la diffusion, en encourageant les collaborations dans l'apprentissage.

- S'assurer que les liens existants avec les médias et les fournisseurs de radiodiffusion par l'intermédiaire de réseaux tels que l'UER soient entièrement engagés et conscients.
- Exploiter les opportunités de financement pour l'apprentissage par des programmes d'actions liés à la diffusion et aux autres médias.
- Cibler les opportunités de financement pour répondre aux besoins spécifiques d'apprentissage informel.

Justification

L'étude a identifié quelques exemples de secteurs d'activités intersectorielles. Ils sont occasionnellement nationaux mais principalement à petite échelle et souvent au niveau local ou régional.

Les réseaux professionnels sont sous-exploités en termes de diffusion de l'information et en tant que base d'opportunité pour les échanges d'informations intersectorielles en vue d'une collaboration.

Créer un processus systématique d'évaluation, de réaction et de mesure des résultats.

- Construire sur le succès en évaluant les actions sur des facteurs critiques comme : fonds de retour sur investissement, rendement-coût, atteinte des objectifs et des résultats et diffusion efficace.
- Utiliser les voies de communication pour concevoir les actions adaptées aux besoins et aux ambitions définis par les groupes cibles spécifiques.
- Motiver de nouveaux acteurs pour qu'ils collaborent et fournir une structure dynamique de développement.
- Exploiter les liens avec les partenaires commerciaux pour créer des mesures d'efficacité reflétant les dynamiques d'utilisation et de demande.

Justification

Là où le succès est au rendez-vous, il est rarement évalué sur des critères mutuellement valables. Un tel processus construit sur de bonnes pratiques existantes ailleurs, permettrait une forte réaction pour identifier les parties prenantes partenaires et créer une base plus significative et plus persuasive pour promouvoir d'autres actions communes.