L'apprenance collective entre pairs à l'aune du modèle transmissif : Impact des dispositifs de partage social sur les communautés d'apprentissage en ligne

Xavier Inghilterra

▶ **To cite this version:**

Xavier Inghilterra. L'apprenance collective entre pairs à l'aune du modèle transmissif : Impact des dispositifs de partage social sur les communautés d'apprentissage en ligne. Sciences de l'information et de la communication. Université de Toulon, 2016. Français. NNT : 2016TOUL0002 . tel-01408868v2

HAL Id: tel-01408868

https://theses.hal.science/tel-01408868v2

Submitted on 19 Sep 2016

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

UNIVERSITÉ DE TOULON

ÉCOLE DOCTORALE 509

Laboratoire I3M - EA3820

THÈSE

Présentée par :

Xavier INGHILTERRA

Soutenue le : **1er juillet 2016**

Pour obtenir le grade de Docteur

Spécialité : Sciences de l'Information et de la Communication

L'apprenance collective entre pairs à l'aune du modèle transmissif :

Impact des dispositifs de partage social sur les communautés d'apprentissage en ligne

THÈSE dirigée par :

Éric BOUTIN
Professeur des Universités
Université de Toulon

JURY :

Co-directeur de thèse : **Philippe BONFILS**
Maître de Conférences (Hdr)
Université de Toulon

Rapporteurs : **Ghislaine CHARTRON**
Professeur
CNAM Paris

Olivier GALIBERT
Maître de Conférences (Hdr)
Université de Bourgogne

Suffragants : **Brigitte JUANALS**
Professeur des Universités
Université d'Aix-Marseille

Daniel PERAYA
Professeur honoraire
Université de Genève (Tecfa)

Xavier INGHILTERRA
Laboratoire I3M, Université de Toulon (EA3820)

L'apprenance collective entre pairs à l'aune du modèle transmissif : impact des dispositifs de partage social sur les communautés d'apprentissage en ligne

Résumé en français

Cette recherche s'intéresse aux effets induits par les dispositifs numériques de partage social sur les pratiques de collaboration, de communication et de médiation d'étudiants, dans un contexte situé de formation à distance. L'objectif est d'appréhender le processus de collaboration à l'origine de l'apprenance collective qui s'illustre dans les communautés d'apprentissage constituées en marge de l'institution académique. Une observation netnographique est menée auprès d'apprenants de Bachelor et Mastère dans un centre de formation privé ; elle constitue un corpus de 1405 messages recueillis sur les forums de la plateforme institutionnelle et sur *Facebook* ou *Google+*. Nous faisons l'hypothèse que les dispositifs sociotechniques d'information et de communication participent de l'horizontalisation des usages estudiantins. Nous mettons en exergue le paradoxe de ces communautés d'apprentissage qui se trouvent, à leur insu, dans un processus de domination sociale en ayant choisi *a priori* une structure décentralisée.

Mot clés : dispositif sociotechnique, communauté d'apprentissage, horizontalisation.

Collective apprenance between peers in the alder of the transmissive model: impact of social sharing features on Online Apprenticeship Communities

Résumé en anglais

This research is interested in the effects led by the digital devices plans of social sharing on the practices of collaboration, communication and mediation of students in context of distance learning. The goal is to understand the origin of the collaborative process of collective apprenance which is illustrated in the communities of apprenticeship outside the academic institution. A netnographic observation is conducted with Bachelor and Master's degree in a private training center; our corpus is made of 1405 messages taken in the forums of the institutional platform and on Facebook or Google +. We assume that information and communication socio-technical devices participate in the horizontalisation of student's practices. We highlight the paradox of these learning communities which are, unwittingly, in a process of social domination by having choosing a priori a decentralized structure.

Keywords : *Socio-technical devices, learning communities, horizontalisation.*

L'Université de Toulon n'entend donner aucune approbation ni improbation aux opinions émises dans cette thèse ; ces opinions doivent être considérées comme propres à leur auteur.

Cette thèse a été préparée dans le cadre du Laboratoire I3m de l'Université de Toulon

Bâtiment Pi - campus de Toulon
Porte d'Italie
70 Av Roger Devoucoux
83000 TOULON

Remerciements

Moment solennel s'il en est un, je tiens à témoigner ma gratitude à tous ceux qui m'ont épaulé et ont permis à cette thèse de devenir réalité.

En tout premier lieu, je remercie Éric Boutin pour son accueil chaleureux au sein du laboratoire I3m, pour ses qualités humaines, sa disponibilité indéfectible en présence comme à distance et pour son expertise qui n'a d'égal que son humilité.

Je suis reconnaissant à Philippe Bonfils d'avoir suscité mon intérêt pour la voie doctorale après mon Master 2, pour le temps qu'il m'a consacré, ses conseils avisés et pour nos discussions informelles mais néanmoins formatrices.

Je tiens à remercier également :

Laurent collet, pour son apport théorique substantiel et en qualité de thésard Cifre de la première heure. Ses conseils ont été précieux.

Jean-Luc Codaccioni qui m'a ouvert les portes d'Icademie et m'a permis d'utiliser le terrain empirique du centre de formation qu'il dirige.

Isabelle Blanchard, pour son précieux soutien et sa patience. Je regrette que nos chemins professionnels se soient croisés trop tard pour pouvoir soutenir dans les trois ans impartis.

Mais cette thèse n'aurait pas été possible sans le concours de mes proches :

A Valérie qui, patiemment, a su me mettre entre parenthèses lorsque je m'enfermais dans la peau d'un thésard, souvent au détriment de mon rôle de père.

A ma mère qui m'a enseigné le goût du travail bien fait. A mon père, cet éternel « apprenant sur le tas », praticien hors catégorie qui, à sa façon, m'a transmis la soif d'apprendre.

A Nathalie et Sophie, pour leurs conseils, leurs relectures et corrections assidues pour la mise en forme de cet ouvrage.

A mes potes, Éric, Ben, Didier, Thierry qui ont compris que j'avais besoin d'aller jusqu'au bout ; je vais maintenant être plus disponible…

Merci.

Je souhaiterais
saluer la mémoire
de personnalités
dont l'engagement
est quelque part ancré
dans cette thèse :

Aaron Swartz
(1986 - 2013)
« The Internet Own's Boy »,
qui a milité avec détermination
pour que le Savoir
soit accessible à tous

&

Stéphane Hessel
(1917-2013)
qui nous a montré
la voie de « l'indignation ».

Pour Tessa.

Sommaire

Remerciements 8
Préambule 24
Introduction générale 28
Première Partie : État de l'art 38
Chapitre 1 - Un lien social immanent 40
1.1. Introduction 42
1.2. De l'individuel au collectif 44
1.3. Le réseau : un concept ancestral 45
1.4. Les communautés en ligne 54
1.5. Synthèse 60
Chapitre 2 - Anthropologie des pratiques en ligne 64
2.1. Introduction 66
2.2. La communication électronique 66
2.3. Notions de ritualités numériques 69
2.4. Pratiques en ligne et reconnaissance sociale 73
2.5. Individuation psychique et collective 84
2.6. L'expérience optimale 86
2.7. Synthèse 89
Chapitre 3 - Usages horizontaux entre pairs 92
3.1. Introduction 94
3.2. Des interactions plus horizontales 94
3.3. L'innovation horizontale 104
3.4. Une culture de la contribution 105

3.5. Un modèle communautaire hétérarchique 116
3.6. Temporalités numériques et accélération 125
3.7. Industrialisation de la formation 130
3.8. Synthèse 134
Seconde Partie : Méthodologie de recherche 138
Chapitre 4 - Méthodologie et terrain expérimental 140
4.1. Introduction 142
4.2. Contexte de la recherche 142
4.3. Enjeux épistémologiques 143
4.4. Questions de recherche 147
4.5. Opérationnalisation des hypothèses 149
4.6. Synthèse 156
Troisième partie : Dispositifs sociotechniques & usages horizontaux 160
Chapitre 5 : Recherche-action 1 - Le microblogging comme dispositif de médiation en formation à distance 162
5.1. Introduction 164
5.2. Approche empirique 164
5.3. Bilan de l'expérimentation 176
5.4. Limites de la première recherche 180
5.5. Apports méthodologiques 181
5.6. Synthèse 183
Chapitre 6 - Recherche-action 2 : Usages collaboratifs entre pairs dans les communautés d'apprentissage 186
6.1. Introduction 188
6.2. Contexte de la recherche 188
6.3. Problématique 190

6.4. Corpus de recherche 191
6.5. Constitution du corpus de recherche 194
6.6. Analyse de l'activité 197
6.7. Chronologie du dispositif de recherche 199
6.8. Modalités de recueil des données 200
6.9. Synthèse 206
Chapitre 7 : Résultats 210
7.1. Introduction 214
7.2. Qualification de la population 214
7.3. Observations de terrain 226
7.4. Synthèse 258
Quatrième Partie : Discussions et perspectives de recherche 260
Chapitre 8 : Discussion générale 262
8.1. Introduction 264
8.2. Retour sur les principaux résultats 264
8.3. Limites et perspectives de recherche 283
Conclusion 288
Bibliographie 300
Annexes 316
Annexe 1 : 320
Approche empirique par systématique hypothético-déductive 320
Annexe 2 : 324
Structure syntaxique des tweets en #ConfcallRS 324
Annexe 3 : 328

Invitation à participer à la recherche 328

Annexe 4 : 334

Questionnaire Pré-test réalisé auprès de 137 répondants (Recherche-Action 2) 334

Annexe 5 : 338

Enquête Post-test (Recherche-Action 2) 338

Annexe 6 : 346

Espace dédié à notre recherche sur la plateforme ExpertLearning© 346

Annexe 7 : 350

Enquête réalisée auprès de 199 répondants « Les ressources pédagogiques mobilisées par les étudiants » 350

Annexe 8 : 354

Guide d'entretien semi-directif (T2) 354

Annexe 9 : 362

Guide d'entretien semi-directif (E) 362

Annexe 10 : 370

Retranscription *a verbatim* de l'entretien E1 372
Retranscription *a verbatim* de l'entretien E2 385
Retranscription *a verbatim* de l'entretien E3 392
Retranscription *a verbatim* de l'entretien E4 405
Retranscription *a verbatim* de l'entretien E5 418
Retranscription *a verbatim* de l'entretien E7 424

Annexe 9 : 451

Retranscription *a verbatim* du Focus Group réalisé avec 4 étudiants de la Communauté GARH P1 Oct. 2014 sur *Google+* 451

Annexe 11 : 476

Extraits de grilles d'analyse de contenu 476

Table des figures

Figure 1. Exigences de la tâche et compétences élevées (Csikszentmihalyi, 1990) 88

Figure 2 : Écosystème numérique du dispositif de microblogging..... 169

Figure 3. Composition du corpus de recherche 191

Figure 4 : Niveau d'interactivité croissant du corpus..... 192

Figure 5 : Répartition Hommes / Femmes en Bachelor..... 214

Figure 6 : Répartition Hommes / Femmes en Mastère, Business Unit et Cycle Executive 215

Figure 7 : Âge moyen en Bachelor..... 216

Figure 8 : Âge moyen en Mastère, Business Unit et Cycle Executive..... 216

Figure 9 : Répartition FOAD et semi-présentiel en fonction des spécialités de Bachelor..... 217

Figure 10 : Répartition FOAD et semi-présentiel pour les Mastères, Business Unit et Cycle Executive 218

Figure 11 : Niveaux d'étude de la population..... 218

Figure 12 : Situation de famille de la population 219

Figure 13 : Secteurs d'activité professionnelle de la population..... 220

Figure 14 : Formations choisies par la population..... 220

Figure 15 : Assiduité de l'utilisation des réseaux sociaux par la population 223

Figure 16 : Réseaux sociaux utilisés par la population d'étude 224

Figure 17 : Analyse des 4 dimensions de l'apprentissage selon Henri (2003) «Icademie Apprenants IMMO». 248

Figure 18 : Analyse des 4 dimensions de l'apprentissage selon Henri (2003) / Google+ « GARH P1 Oct » 249

Liste des tableaux

Tableau 1 : Corrélations entre les travaux de Goffman et ceux de Durkheim 73

Tableau 2 : Méthodologie requise dans chaque recherche-action 149

Tableau 3. Ventilation des effectifs de Bachelor 165

Tableau 4. Taux d'assiduité aux confcalls 166

Tableau 5. Les étapes du suivi individualisé chez Icademie 189

Tableau 6. Répartition des messages recueillis par dispositifs 194

Tableau 7. Corpus 1 : Forums de discussion ExpertLearning© 195

Tableau 8. Corpus 2 : Groupes ou Communautés constitués dans Google+ 195

Tableau 9. Corpus 3 : Groupes ou Communautés constitués dans Facebook 195

Tableau 10 : Codage des fonctions des segments d'un message selon Henri (1992) 199

Tableau 11 : Catégorisation de l'activité des Forums de discussion (plateforme institutionnelle) 225

Tableau 12 : Catégorisation de l'activité au sein des communautés hébergées sur Facebook 225

Tableau 13 : Catégorisation de l'activité au sein des communautés hébergées sur Google+ 226

Tableau 14 : Principales caractéristiques antinomiques des générations X et Y 268

Tableau 15 : Récapitulatif de la fonction des messages (tous canaux confondus) 277

Préambule

JE TENAIS À RELATER, au préalable, cette expérience singulière vécue en 2008 et qui a certainement participé de mon cursus doctoral.

Après quinze ans d'activité professionnelle dans la post-production & l'authoring multimédia, un concours de circonstances m'a amené à valider les acquis de mon expérience[1] par un Master 1 *(Ingénierie des médias)* et à m'inscrire, l'année suivante, en Master 2 *(Production numérique et intégration)* à l'UFR Ingémédia de l'Université de Toulon.

Si je pensais avoir pris toute la mesure de ma motivation pour des études universitaires sur le tard, j'ignorais en revanche qu'une immersion au beau milieu d'une promotion d'étudiants, dont le plus âgé était deux fois mon cadet, serait déterminante sur le plan humain comme professionnel.

Issu du secteur de l'édition audiovisuelle, l'interactivité fonctionnelle correspondait à mon cœur de métier ; en revanche, pour ce qui était de l'interactivité intentionnelle, je devais bien me rendre à l'évidence que j'étais manifestement en marge des pratiques estudiantines et de celles qui ont cours dans les filières *Infocom*[2]. Au cours des premières semaines, j'ai dû me familiariser avec les technologies du web 2.0 et son « idéologie » intrinsèque à l'instar de *groupware, workflow, wiki*, réseaux socionumériques, blogs, DCMS[3]… afin de combler la fracture générationnelle susceptible d'être un obstacle à mon intégration. Au gré de riches

[1] Dans le cadre d'une convention de reclassement (CRP), j'ai bénéficié d'un accompagnement personnalisé en vue d'une VAE (Validation des Acquis de l'Expérience) pour valider un *Master 1 Ingénierie des médias* à l'UFR Ingémedia de l'Université de Toulon.
[2] Les sciences de l'information et de la communication ou plus communément de l'InfoCom.
[3] Un *Dynamic Content Management System* est un système de gestion de contenus dynamique.

interactions où chacun trouva sa place en faisant bénéficier le groupe d'une expertise spécifique, la *Réaco,* ou réalisation collective[4], devint bientôt le théâtre d'une entreprise communautaire et d'une expérience humaine exceptionnelle. Une des notions fondamentales en sciences humaines et sociales, le socioconstructivisme, venait de se révéler à moi et allait m'influencer durablement. Avec du recul, ce voyage parmi les *Digital Natives* eût un effet moteur et la sensation d'un nouveau départ en me procurant la motivation et l'énergie nécessaire pour entamer une thèse de doctorat à quarante-et-un ans. Cette dialectique générationnelle fait aujourd'hui écho dans ce travail de recherche en m'amenant à interroger les problématiques de transmission du savoir à l'aune du schéma transmissif. Et la validation des acquis de l'expérience à m'amener à considérer l'apprentissage informel comme étant complémentaire – mais indispensable – à la formation académique…

Plus tard, en convoquant la *théorie de la reconnaissance* de l'école de Francfort, j'ai réalisé que cette thèse représentait, d'une certaine manière, une lutte pour la reconnaissance à titre personnel.

> *« L'expérience de la reconnaissance est un facteur constitutif de l'être humain : pour parvenir à une relation réussie à soi, celui-ci a besoin d'une reconnaissance intersubjective de ses capacités et de ses prestations » (Honneth, 2013, p. 166).*

[4] Chez Ingémédia, la *réaco* est la pierre angulaire de chaque promotion de master 2 où les étudiants, répartis par pôles de compétences, collaborent à un projet commun commandité par *Eurocopter Training Services*. C'est l'illustration du socioconstructivisme en contexte de formation universitaire.

Introduction générale

RELIER L'INDIVIDU AU COLLECTIF.

La prophétie McLuhannienne du village planétaire[5] s'est faite réalité cinquante ans après. Relier l'individu au collectif : de « un vers tous » et de « tous vers tous »[6]. Une dynamique réticulaire s'est instillée dans tous les interstices de la cité. En permettant aux internautes de nourrir des interactions toujours plus riches, les Technologies Numériques de l'Information et de la Communication[7] ont débridé l'Internet pour le rendre plus social, plus interactif et pour le doter de fonctionnalités sémantiques avancées. Pour avoir été cantonnés à une posture passive *a priori*, au tournant des années deux mille les internautes adoptent avec frénésie les nouvelles technologies du web leur permettant de partager en toute circonstance avec autrui. Depuis que le web est inscriptible (Le Crosnier, 2010), le public est atteint de logorrhée : chacun organise ses propres sujets de conversation, prend la parole intempestivement sur les réseaux socionumériques ou met en scène sa vie privée, parfois de façon ostentatoire. Chaque média en ligne dispose à présent d'un module social permettant de « poster » toute sorte d'avis et commentaires en direction du plus grand nombre. Sur certaines plateformes, c'est une véritable injonction à partager ses goûts, ses achats, ses hobbies, son idéologie… Tout est prétexte à l'échange. Une communication d'un nouveau genre voit le jour, de *one to many* et de *many to many* (Boutet, 2011). Outre une communication de masse inédite (Castells & Touraine, 2013, p. 91), s'adresser à autrui[8], solliciter l'aide des internautes relève d'un nouvel ordre dialogique qui accompagne le développement de communautés en ligne à grande échelle. On échange désormais avec quelqu'un que l'on ne connaît pas « IRL »[9] – c'est-à-dire dans la vraie vie – et partager les mêmes centres d'intérêts suffit à susciter des interactions nourries. Pour ces communautés virtuelles, le lien social et la proximité relationnelle sont quant à eux bien réels.

---

[5] L'expression de « *Global village »* est tirée de *« The Medium is the Message »* de Marshall McLuhan (1967).
[6] De l'expression anglaise « one to many » et « many to many ».
[7] Ou plus communément « TNIC »
[8] Georges H. Mead parle de l'« autre généralisé » en tant que communauté organisée, groupe social structuré.
[9] IRL ou In Real Life par analogie à URL ou Uniform Resource Locator.

ENSEMBLE ENTRE PAIRS

Cette posture engendre bientôt une relation privilégiée entre pairs, désintermédiée, où la confiance et la recommandation sont érigées en vertu cardinale. Ce phénomène s'était déjà illustré dans l'acte d'achat en ligne ; les comsom'acteurs (Maillet & Lemoine, 2008) ont été parmi les premiers à s'en remettre à leurs pairs pour comparer des produits ou des services à partir des retours d'expériences d'usagers. Résolument déterminés à « court-circuiter » tout intermédiaire, les internautes s'en remettent à leurs pairs pour obtenir des conseils avisés et objectifs, dénués de tout intérêt mercantile. Outre la relation de confiance qui s'instaure, cette désintermédiation procure aussi des avantages économiques à des usagers qui n'acceptent plus de payer le prix fort. *Uber*, *AirB'n'B*, *La Ruche qui dit oui !*, *Blablacar*… représentent des secteurs d'activité jusqu'à lors épargnés par la révolution numérique et qui connaissent un essor fulgurant avec « l'économie collaborative[10] ». Les dispositifs de partage social bouleversent les usages sur un plan individuel, culturel et démocratique. Les réseaux socionumériques sont des outils de démocratisation par excellence à l'encontre des médias de masse hégémoniques (Castells & Touraine, 2013). Ils consacrent à présent le rôle central aux internautes qui disposent d'outils collaboratifs dont l'affordance est l'essence même du web 2.0.

Un autre facteur est venu renforcer l'inclination à l'horizontalisation des usages : c'est la défiance grandissante à l'encontre de l'Institution. Les scandales *Wikileaks*[11], les révélations de Snowden, la crise des *subprimes*[12], les écoutes téléphoniques de la NSA[13] etc… sont quelques-uns des éléments déclencheurs Outre-Atlantique. Dans l'hexagone, il en est de même avec le procès de l'ancien ministre du Budget notamment, dont les retentissements auront récemment suscité la création de la Haute Autorité pour la Transparence de la Vie Publique. De toute part, les usagers revendiquent plus de transparence avec la généralisation de l'*open data*[14] et considèrent à présent les biens communs comme relevant de l'intérêt public. Dans cette dynamique d'ouverture, le marché du *libre*[15] se heurte à la posture hégémonique des géants du

[10] D'abord utilisé en 1978 par Felson & Spaeth, la terminologie « économie collaborative » s'est répandue en 2010 sous l'impulsion de Botsman & Rogers pour désigner la mise en commun et le partage de biens et services.
[11] ONG fondée par Julian Assange en 2006 dans l'objectif de diffuser des fuites informationnelles auprès des « lanceurs d'alertes ». Comme Snowden en Russie, celui-ci vit actuellement à l'ambassade d'Équateur à Londres pour échapper aux poursuites particulièrement lourdes à son encontre.
[12] La crise des *subprimes* est initialement liée aux prêts hypothécaires à risque aux États-Unis en 2007. En déclenchant une crise financière mondiale, elle a instauré une méfiance envers les créances titrisées et la finance en général dans l'opinion publique.
[13] En 2013, Edward Snowden révélait l'existence d'une surveillance poussée des moyens de communication numériques par l'agence nationale de sécurité américaine, y compris dans les pays étrangers.
[14] Ou « données ouvertes », est un mouvement qui favorise la diffusion des données librement exploitables.
[15] Les logiciels libres ou *Open Source,* qui ont largement prouvé leur efficience, sont confrontés à l'hégémonie

web. Nous assistons d'un côté à la montée en puissance d'une culture de la contribution où l'usager est producteur de contenu et, de l'autre, à l'hégémonie des GAFA[16] récoltant nos données pour constituer un nouveau régime de valeur économique. C'est tout l'antagonisme de la *culture de la contribution* et du *capitalisme informationnel* où l'internaute est à la fois producteur de contenu et fournisseur de données (Proulx, 2011). L'Internet est à ce point devenu ambivalent : un modèle hybride qui conjugue la logique du don (Mauss & Weber, 2012a) et l'économie de la contribution (Stiegler, 2011).

UN CONTRAT SOCIAL ROMPU

Avec la crise de l'emploi et l'incertitude de l'avenir, la jeune génération est méfiante envers le pouvoir hiérarchique qui n'incarne plus l'État providence ; le contrat social est désormais rompu (Rosanvallon, 2015). Et lorsqu'un réseau social de masse fédère les internautes, des mouvements de protestation se propagent dans tout le village global. En fin d'année 2010, des événements non violents ont saisi l'opinion publique par l'étendue de leurs potentialités réticulaires. Révélée pour avoir fomenté la *Révolution de Jasmin*[17]*,* la *cyber-révolution*[18] s'est illustrée à travers les mobilisations et la solidarité de communautés virtuelles[19] à travers le monde. Si leur fulgurance a marqué les esprits, on ignore en revanche que la notion de réseau est très antérieure à *Facebook, Hi-5* ou *Twitter*. Le web participatif a acquis ses lettres de noblesse en partageant des fichiers *peer-to-peer*[20], des licences GPL[21], des logiciels *open source*[22], des *Creative Commons*[23]… autant de développements méthodologiques et théoriques substantiels issus de l'*« intelligence des foules*[24] ». Yochai Benkler affirme que *« la production sociale est un fait réel, pas une lubie* [25]*»* (Benkler, 2009, p. 106)*,* citant *Wikipédia* ou encore

économique des GAFA.

[16] Acronyme de Google, Amazon, Facebook, Apple qui symbolise l'hégémonie commerciale des *Big Four,* les grandes firmes américaines.

[17] Les tunisiens lui préfèrent le nom de *Révolution de la dignité* quand la jeunesse parle de *Révolution Facebook* (Marzouki, 2009) relativement au rôle joué par les réseaux sociaux dans l'organisation des manifestations, in *Dictateurs en sursis : une voie démocratique pour le monde arabe*, Paris, éd. de l'Atelier.

[18] Anonymous est le groupuscule à l′origine d′Opération Tunisia qui a mené la cyber-attaque contre le régime de Ben Ali et pour prêter mains fortes aux internautes tunisiens (Olson, 2013) in *We are Anonymous, inside the hacker world of LulzSec, Anonymous, and the global insurgency, London.*

[19] En dépit de la censure régalienne, une « cyber-résistance » apatride relayait l′information sur des réseaux alternatifs, soutien logistique salutaire pour les internautes de « l'intérieur ».

[20] Ou P2P signifiant « de pairs à pairs ».

[21] La licence publique générale GNU (ou GPL en anglais) détermine les conditions légales de distribution des logiciels libres du projet GNU initié par Richard Stallman.

[22] Se dit des logiciels dont le code source est ouvert permettant une libre redistribution

[23] La *General Public Licence* interdit quiconque de s'approprier le travail des autres : les connaissances ainsi produites sont librement copiables, modifiables et réutilisables selon les desiderata de leur producteur.

[24] Ou forme d'intelligence collective selon J. Surowiecki, La sagesse des foules (2008).

Open Directory Project[26] dont les logiciels libres prennent toujours plus de parts de marché au géant Microsoft©. Exit l'ancien modèle de construction du savoir en vigueur depuis cent cinquante ans ; l'heure est à la coopération sociale dont la dimension collaborative s'est constamment enrichie des préceptes socioconstructivistes depuis les années soixante. Dans la même veine, l'essor des *fablabs*[27], du *coworking*[28], du *crowdsourcing*[29] ou encore du *crowdfunding*[30] sont autant de courants qui témoignent de l'horizontalisation des pratiques et de la désintermédiation en vigueur dans les communautés en ligne.

UNE SOCIÉTÉ COLLABORATIVE À L'ŒUVRE

Portée par le numérique, une société collaborative est en marche en faisant fi des vieux modèles organisationnels, supplantant la compétition par la coopération. Outre leur efficience sur le plan de la transmission et de la diffusion, les technologies numériques fondent un régime de réciprocité inédit dans la communication des usagers (Jauréguiberry & Proulx, 2011, p. 8) ; ceux-ci disposent à présent d'un *feed back* qualifié qui participe d'une nouvelle forme de lien social. C'est l'individualisme connecté (Flichy, 2004a). Selon une étude réalisée par le Crédoc en 2014, nous assistons à un renouvellement des formes de sociabilité favorisant des liens moins engageants. Près d'un français sur deux est présent sur un réseau social, soit 58% des internautes ou 26 millions de personnes. Jusqu'à lors réservés à une cible jeune et aisée, les réseaux socionumériques intéressent à présent les seniors et les catégories modestes (Bigot, Croutte, Hoibian, & Muller, 2015). La réseautique sociale dépasse la phénoménologie pour entrer de plain-pied dans l'économie de l'attention (Citton, 2014), nouvel eldorado du capitalisme cognitif (Gorz, 2003).

DES RÉSEAUX SOCIAUX CONNECTIVISTES

Les usages sont à présent bien ancrés dans le quotidien : on évoque les routines d'interaction qui caractérisent nombres de communautés en ligne (Licoppe, 2009) et une dépendance à des dispositifs sociotechniques qui deviennent pervasifs[31]. L'usage des terminaux alternatifs, la

[26] Aujourd'hui baptisé DMOZ (Directory Mozilla), il s'agit d'un annuaire bénévole de sites web crée en 1998 sous licence *Open Directory* qui recense la catégorisation des sites.
[27] *« Fabrication Laboratory »* ou Atelier de fabrication numérique, désigne un espace ouvert au public favorisant la créativité et l'émulation collective
[28] Modalités d'organisation du travail où les ressources matérielles (locaux, machines, réseau…) sont autant mutualisées que les ressources humaines à visée socioconstructiviste
[29] Néologisme crée en 2006 pour désigner le courant de production participative ou « externalisation ouverte ».
[30] Mode de financement participatif (ouvert au plus grand nombre de personnes) et désintermédié.
[31] Néologisme issu de *Pervasive network* qui exprime la notion de perméabilité de l'informatique ubiquitaire

gamification sont toujours plus plébiscités par la jeune génération, marquant une fracture numérique déjà prégnante. Dans l'éducation, celle-ci se traduit notamment par un clivage entre l'environnement académique et la sphère privée et des détournements d'usage des dispositifs institutionnels. Car ces pratiques réticulaires ont fini par investir le secteur éducatif, dans un climat de controverses qui n'est pas sans rappeler l'avènement des TICE[32] dans les années quatre-vingt-dix. D'aucuns y voient l'émergence d'une nouvelle pédagogie, d'autres – ceux-là mêmes qui s'étaient opposés à l'informatique à l'école (Finkielkraut & Soriano, 2001) – les considèrent comme un obstacle aux échanges entre apprenants (Chaptal, 2003). Pour autant, les changements induits par ces nouveaux usages affectent la valeur des contenus didactiques autant que les modalités de médiations elles-mêmes, laissant présager une redistribution des rôles (Pédauque & Melot, 2006). En témoignent les Assises nationales de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche en 2012, où était évoquée la fin du cours magistral en amphithéâtre[33]. Aujourd'hui, le savoir est accessible partout et en toute circonstance via les *smartphones* ; cet état de fait modifie en substance le rapport au « sachant » qui n'est plus l'unique dépositaire de la connaissance. Dans l'hexagone, le modèle transmissif coménien – où le sachant adopte une posture unidirectionnelle vis-à-vis d'un apprenant passif – a toujours été privilégié au détriment des méthodes de pédagogie dite « active »[34]. Pour autant, ce schéma semble pour le moins anachronique aujourd'hui.

Le modèle vertical, qui prônait une évaluation individuelle et hiérarchique, est en perte de vitesse face à un système horizontal basé sur la participation et l'évaluation par les pairs. Ces « usages horizontaux de discussion » (Anis, 2000) qualifient la tendance à l'œuvre qui privilégie toute structure décentralisée et de fait participative. La génération actuelle est encline à ce modèle où la participation et le partage entre pairs sont légion. De fait, un système éducatif alternatif a vu le jour dans différents pays à l'instar des Universités Ouvertes[35], des MOOC[36] ou

[32] Les Technologies de l'Information et de la Communication pour l'Enseignement regroupent un ensemble d'outils conçus et utilisés pour produire, traiter, entreposer, échanger, classer, retrouver et lire des documents numériques à des fins d'enseignement et d'apprentissage.
[33] Vincent Berger, rapporteur général des Assises de l'enseignement supérieur et de la recherche recommandait la fin du cours magistral à l'université : une « institution » qui, à l'ère du numérique, doit être repensée.
[34] Parmi les méthodes de pédagogie active, centrées sur l'enfant, on peut notamment citer Montessori, Freinet, Steiner, Decroly…
[35] Stanford et le MIT aux États-Unis, Futurelearn en Angleterre, et UOH (l'Université Ouverte des Humanités réunit 24 universités françaises, une École Normale Supérieure, une université belge et une université camerounaise).
[36] Les MOOC (Massive Open Online Course) suscitent un intérêt grandissant auprès des internautes à l'instar des MMORPG (*Massively Multiplayer Online Role Playing Games)* auxquels on a emprunté la structure de leur acronyme.

de la P2PU[37], qui rencontrent un franc succès[38] comme c'est le cas pour *Coursera*[39]. Reposant pour la plupart sur le modèle connectiviste (Siemens, 2006), proche du néo-constructivisme de Vygotski (1985), les Ressources Éducatives Libres ou *Open Educative Ressources*[40] exploitent pleinement les technologies numériques et les réseaux sociaux pour des modalités de distribution que de contenus didactiques. Mais dans l'enseignement supérieur et la formation, cela se réduit souvent à une logique ternaire en faveur des TICE[41] :

- Développer les technologies éducatives (Chaptal, 2003)
- Favoriser l'industrialisation de la formation (Moeglin, 2010)
- Promouvoir les pédagogies actives à l'aune du modèle transmissif (Pouts-Lajus & Tiévant, 1999).

Force est de constater que ce carnet de bord ne prévoit guère de place à l'*apprendre ensemble* et aux littéracies participatives... Pour s'en convaincre, il suffit de se rendre dans une classe équipée de tablettes tactiles où l'équipement matériel tend souvent à supplanter la formation des enseignants à l'heure de la transition numérique.

« Apprenance collective », « médiations sociales » et « dispositifs sociotechniques » seront les maitres-mots de la recherche que nous proposons de mener ici. Dans une revue de la littérature, nous nous attachons à montrer au préalable que l'attrait communautaire est ancré dans l'histoire des civilisations à la lumière des réseaux pré-numériques dont nous esquissons l'archéologie. En marge de tout déterminisme, fût-il technique, nous privilégierons l'*étude d'usage* pour ce qui est d'appréhender un dispositif sociotechnique d'information et de communication[42] (Akrich, Callon, & Latour, 2006) et convoquons *de facto* la sociologie des usages (Jouët, 2000). A partir d'une posture ethno méthodologique – adaptée aux objets d'études tels que le web – nous allons mener deux observations netnographiques en contexte situé de formation à distance.

---

[37] Le Peer to peer University est un projet d'éducation ouverte qui organise l'apprentissage en dehors des murs de l'Institution académique ; les apprenants bénéficient d'un réseau social dédié, OpenStudy, qui leur permet d'interagir entre eux sur des thématiques de cours.

[38] « The Year of the MOOC », article du New York Times publié dans les colonnes d'*Education Life*, donne la mesure du phénomène : Coursera a atteint le million d'usagers en seulement trois mois quand même Facebook a du en attendre dix !

[39] Coursera ou Udacity ont adopté des fonctionnalités similaires pour proposer de courtes séquences pédagogiques vidéo et un forum d'entraide pour les étudiants d'une classe virtuelle. C'est aussi le principe d'edX du MIT mais en *open source* et à but non lucratif.

[40] Douze universités dont Warwick et Lancaster se sont associées pour lancer Futurelearn, plateforme internet de The Open University *(O.U)*, qui proposera en accès libre et gratuit les cours dispensés dans ces établissements.

[41] Les Technologies de l'Information et de la Communication pour l'Enseignement regroupent un ensemble d'outils conçus et utilisés pour produire, traiter, entreposer, échanger, classer, retrouver et lire des documents numériques à des fins d'enseignement et d'apprentissage.

[42] Communément abrégé DISTIC au sein du laboratoire I3m, EA3820.

Notre objet d'étude concerne des communautés d'apprentissage constituées par les étudiants en marge de l'institution de formation. Plutôt que de solliciter leurs tuteurs en ligne, les apprenants préfèrent s'en remettre à leurs pairs pour leur réactivité et leur disponibilité indéfectible. Nous sommes face à un nouveau paradigme pédagogique : une hybridation subtile de la formation formelle et des acquis entre pairs. Grâce à un système de distribution informationnelle décentralisé, les protagonistes de l'*apprendre ensemble* sont connectés en permanence, dans la sphère académique comme au dehors, laissant libre cours au socioconstructivisme.

En observant durant plusieurs mois ces communautés en ligne – de façon clandestine pour certaines d'entre elles – nous envisageons de mieux appréhender leurs praxis communautaires et de constater si cette reconfiguration du schéma transmissif peut-être opportune en contexte situé d'apprentissage à distance. Nous voulons montrer que leurs pratiques collaboratives ont hérité de la culture *peer-to-peer* et de la décentralisation emblématique du web originel. Si la diffusion des connaissances était par le passé les prérogatives de quelques « dépositaires du savoir (Juanals, 2003) » situés en haut de la pyramide *(top down)*, les technologies de l'Internet ont permis à quiconque de se faire médiateur pour autrui *(bottom up)*. L'internet participe ainsi de l'horizontalisation des usages et, en se démocratisant, favorise l'apprenance entre pairs et l'autodidactie. Dans ce paradigme, le savoir informel fait partie intégrante du processus de formation. Pour les concepteurs pédagogiques, l'enjeu consiste à favoriser ces apports socioconstructivistes tout en minimisant l'artefact produit par les dispositifs institutionnels.

Résolument ancré dans l'industrialisation de la formation, notre terrain expérimental est un centre privé de formation à distance et notre population des étudiants de *bachelor* et *mastère*.

Nous livrons les résultats de deux expérimentations menées dans ce contexte.

Première Partie :
État de l'art

Chapitre 1 - Un lien social immanent

1.1. Introduction 42

1.2. De l'individuel au collectif 44

1.3. Le réseau : un concept ancestral 45

1.3.1. Les réseaux pré-numériques 45

1.3.1.1. Les académies italiennes 46

1.3.1.2. Les salons mondains parisiens 47

1.3.2. Les réseaux de communication horizontale 47

1.3.2.1. L'archéologie des réseaux de communication 48

1.3.2.2. L'apport des réseaux de communication horizontale 49

1.3.3. Communauté *versus* Société 50

1.3.4. Un apport substantiel à l'analyse des réseaux sociaux 50

1.3.4.1. Une œuvre anthropologique substantielle 51

1.3.4.2. L'expérience de traduction collaborative 52

1.3.5. Les réseaux de sociabilité 52

1.3.6. Le *Guanxi*, « réseau d'entreprises » *made in China* 53

1.4. Les communautés en ligne 54

1.4.1. Typologies de communautés en ligne 55

1.4.1.1. Les communautés virtuelles 55

1.4.1.2. Les communautés d'intérêt 56

1.4.1.3. Les communautés de pratiques 57

1.4.1.4. Les communauté d'apprentissage 58

1.4.1.5. Les communautés épistémiques 59

1.5. Synthèse 60

1.1. Introduction

DANS CETTE PREMIÈRE PARTIE, nous abordons la notion de réseau dans son acception originelle. Nous souhaitons montrer que le réseau a précédé les technologies numériques. Des réseaux pré numériques aux réseaux de sociabilité, en passant par les réseaux de communication horizontale, nous allons remonter leur cours archéologique pour mieux appréhender les communautés en ligne sur lesquelles s'appuie ce travail de recherche. Nous distinguerons les différentes typologies de communautés virtuelles en vigueur aujourd'hui sur le web afin de jalonner notre corpus de recherche.

Dans l'ancrage théorique qui est le nôtre, nous convoquons les grands courants fondateurs en Sciences de l'Information et de la Communication, les rites d'interaction goffmaniens et la théorie de la reconnaissance honnethienne qui occupent une place centrale dans nos travaux.

Ce socle théorique nous permet d'aborder ensuite les usages horizontaux entre pairs puisque ceux-ci feront l'objet d'expérimentations de terrain en troisième partie de ce document.

1.2. De l'individuel au collectif

> *« Symbole d'horizontalité et de fluidité, le réseau apparaît comme une cathédrale renversée : il désigne non plus le céleste et l'éternité, mais le futur et le mouvement » (Musso, 2004).*

En reliant l'individu au collectif, les Technologies Numériques de l'Information et de la Communication[43] font office de catalyseur social. L'éducation – et la formation à distance en particulier – sont les secteurs emblématiques de ce phénomène. L'Amérique du Nord, en raison de géographie et démographie intrinsèques, a toujours fait figure de pionnier en matière de *e-learning* à l'échelle du G20[44]. Pour suivre une formation dans cette région du globe, la FOAD[45] a toujours constitué la seule alternative. En Europe, la formation à distance s'est finalement démocratisée avec une industrialisation de la formation accrue. Considérée aujourd'hui comme une véritable opportunité dans le cadre d'une formation professionnelle, la formation à distance permet de découvrir de nouvelles méthodologies de travail, d'acquérir une culture de l'Internet et de tisser des liens avec autrui sur les réseaux socionumériques[46]. C'est le « connectivisme[47] » tel qu'il a été développé en 2005 par George Siemens et Stephen Downes. À partir de l'analyse des limites des principales théories de l'apprentissage (béhaviorisme, cognitivisme, constructivisme), de l'étude des potentialités des réseaux sociaux et des TNIC, les deux canadiens ont élaboré *« une théorie solide pour l'apprentissage à l'ère numérique »* (G. Siemens, 2008). Celle-ci s'illustre aujourd'hui à travers les *Massive Open Online Courses*[48] dont le principe est de mettre en interaction un grand nombre d'apprenants (jusqu'à plusieurs milliers) autour d'une thématique commune, la médiation étant régulée par un ou plusieurs référents pédagogiques. Pendant les séquences synchrones, les interactions naissent entre apprenants et avec les intervenants puis se prolongent en mode asynchrone pour ceux qui en éprouvent le besoin. Dans ce concept, le contenu pédagogique n'est plus essentiel. Les ressources didactiques sont aujourd'hui omniprésentes sur l'Internet à qui sait tirer parti des fonctionnalités de recherche sémantique et de curation de contenu. Le connectivisme produit

[43] ou plus communément TNIC
[44] Le Groupe des vingt (G20) est un groupe composé de dix-neuf pays et de l'union européenne
[45] Formation Ouverte À Distance
[46] Selon Proulx (2011), la terminologie de *« Réseaux sociaux »* diffère de *« Réseaux socionumériques »* en ce sens qu'ils existaient avant l'ère numérique (cf. § 1.2.).
[47] Théorie développée par S. Downes et G. Siemens en 2005 pour un apprentissage basé sur les TNIC et les réseaux socionumériques permettant à chacun de co apprendre à travers le partage.
[48] Plus connus sous l'acronyme « MOOC »

en revanche de riches interactions sociales, issues notamment de la pluri-culturalité du web et propose bien des scenarii à visée pédagogique en contexte de formation à la fois massif et distant. Aussi reviendrons-nous plus longuement sur la problématique de l'industrialisation de la formation qui est déterminante dans cette recherche *(cf §. 3.6. Industrialisation de la formation).*

1.3. Le réseau : un concept ancestral

> *« Une étude historique des réseaux, de leur genèse et de leur évolution est un bon garde-fou contre tout déterminisme » (Lemercier, 2005).*

La sociologie des usages invite à clarifier *a priori* le contexte dans lequel les sciences sociales envisagent l'impact de la technique sur la société (Jauréguiberry & Proulx, *op. cit.*, p.10). Deux épistémologies antagonistes s'opposent fréquemment : un déterminisme technique, pour lequel l'innovation technique favorise l'évolution sociale, et la posture opposée, celle du déterminisme social, pour laquelle les inégalités sociales (hiérarchie et fracture sociale notamment) se renforcent avec un développement technologique accru. Aussi Jauréguiberry & Proulx recommandent-ils l'étude d'usage comme alternative posturale à ce double déterminisme. Les paragraphes qui suivent ont pour objectif de dissiper toute thèse déterministe selon laquelle les technologies numériques seraient à l'origine de phénomènes ayant donné lieu à la réseautique sociale. Il s'agit en réalité d'une notion ancestrale qui a traversé les siècles et les frontières pour bâtir les fondations de ce qu'est le web social aujourd'hui.

> *« L'Internet n'est pas qu'une technologie, c'est une idéologie de la connectivité » (Quéau, 2000).*

1.3.1. Les réseaux pré-numériques

Les réseaux socionumériques sont trop souvent assimilés à un phénomène récent ; pour Castells, le réseau n'est pas une organisation nouvelle, mais au contraire ancestrale (Castells, 2002). Les réseaux sociaux en ligne ne doivent pas masquer l'ancienneté de pratiques et de formes de sociabilité dont il serait naïf de croire qu'elles ont été engendrées par Internet. En réalité, l'affaiblissement des liens, la transformation de la notion de groupe, l'horizontalisation et l'informalisation des relations ont précédé Internet, et l'ont peut-être même suscité, plutôt qu'elles n'en sont les conséquences (Mercklé, 2011a).

En Sciences Humaines et Sociales[49], la notion de *réseau* est généralement convoquée pour ses caractéristiques sociales ; c'est un objet d'étude qui intègre un ensemble de relations interhumaines (Barnes & Grange, 2014, p. 209‑237), les infrastructures, les lieux, les flux, la médiatisation, sans omettre la mobilité des usagers. L'organisation « en réseau » multiplie les interdépendances en stigmatisant les sociétés contemporaines (Bakis, 1993).

A en juger les travaux d'analyse des réseaux sociaux (Wasserman et Faust, 1994 ; Lazega, 1995 ; Degenne et Forsé, 2004 ; Mercklé, 2011 ; Scott, 2012), leur origine est celle de l'humanité elle-même : dès lors qu'il y a interaction entre individus et entités sociales, il y a des réseaux sociaux. L'historiographie pose que des réseaux existaient déjà en France au XIX^{ème} siècle (Gribaudi & Blum, 1990), en Italie au XV^{ème} (Padgett & Ansell, 1993), dans la Rome antique (Alexander & Danowski, 1990) ou le Néolithique méditerranéen (Brysbaert, 2011).

Outre l'historienne Claire Lemercier, d'autres sociologues, anthropologues et politologues ont étudié les liens qui, de tout temps, ont existé entre individus. Différentes approches sont convoquées suivant qu'il s'agisse des élites florentines de la Renaissance, des réseaux égocentrés par le biais d'analyses de relations épistolaires, des réseaux familiaux liés à l'épiscopat, des réseaux scientifiques, économiques ou politiques.

1.3.1.1. Les académies italiennes

La terminologie d'*académie* est utilisée à partir du XV^{ème} siècle pour désigner un groupe de personnes animées de considérations intellectuelles se réunissant régulièrement pour discuter des sujets tels que la culture, les courants philosophiques, la recherche et les sciences. La particularité de ces académies était de donner lieu à des publications issues de ces échanges périodiques à l'instar de l'académie vénitienne, l'académie de Rome, Sienne, Bologne ou Padoue. Ces Académies endossent la fonction de promotion de la recherche dans différents secteurs tels que la littérature, les sciences naturelles, l'astronomie, l'histoire et la géographie (explorations), et les arts (musique, théâtre, arts figuratifs). La diffusion du savoir issu de ces communautés rayonnait à travers toute l'Italie et même en Europe moderne sous forme manuscrite ou imprimée.

[49] Ou plus couramment SHS.

> *« La façon dont une société fait corps, s'unit, en même temps qu'elle hérite d'une expérience du passé, ce que l'on appelle souvent la connaissance, mais aussi, et plus largement, les savoirs » (Stiegler, 2006, p.22).*

1.3.1.2. Les salons mondains parisiens

En France, la première forme de réseau identifié remonte à 1779 ; il s'agit de salons aristocrates informels ne tenant ni procès-verbal ou liste de membres. L'un d'entre eux consignait toutefois dans un journal quotidien le nom des cent deux personnes qui rejoignaient trois fois par semaine le cercle d'aristocrates de cour, membres de l'administration royale, un médecin, des évêques, trois hommes de lettres, un savant... Loin d'être un salon littéraire, il s'agissait d'un lieu de sociabilité aristocratique dont l'objectif n'est pas de façonner des réseaux intellectuels, mais bien d'intégrer les hommes de lettres aux réseaux de la mondanité parisienne[50], voire européenne. Ainsi, le XVII^{ème} siècle sera une véritable « fête épistémologique » du réseau que l'on convoque pour trouver une explication à tout phénomène naturel ; l'Encyclopédie et Les Lumières trouvent des formes réticulées dans tous les corps qu'ils soient solides et cristallins, organisés et vivants.

> *« Le monde est fait d'un nombre incalculable de réseaux qui unissent les choses et les êtres aux autres » (Durkheim, 1955).*

1.3.2. Les réseaux de communication horizontale

Dans un article intitulé *« Réseaux de communication horizontale, un aperçu à travers le temps »*, Jacques Perriault dresse un état des lieux du réseau avant de s'intéresser en particulier aux réseaux sociotechniques (Perriault, 2012). Celui-ci recouvre une notion ternaire :

- Les réseaux de premier type comprennent les réseaux matériels au sens des infrastructures telles que chemins de fer, réseaux autoroutiers, métro…
- Les réseaux de second type sont les réseaux humains à l'instar des réseaux d'entraide, de solidarité dont les plus emblématiques sont certainement les réseaux de la Résistance. Il s'agit d'organisations sociales multipolaires dont l'objectif est d'agir ensemble, au nom d'une cause commune.

[50] « Réseaux de l'esprit en Europe : des lumières au XIXe siècle : actes du Colloque international de Coppet (décembre 2003) », V. Berelovič, W. Bérélowitch, M. Porret, Librairie Droz, 2009 - 295 pages.

- Les réseaux de troisième type sont les réseaux sociotechniques, multipolaires et dévolus à la communication sous toutes ses formes.

Ainsi pour Jacques Perriault, l'organisation matérielle en réseau a également précédé le concept si l'on se réfère aux réseaux d'irrigation ancestraux, aux réseaux philosophiques ou scientifiques du XIX^{ème} siècle. Une acception médicale était également utilisée pour symboliser le réseau sanguin : on parlait alors de *réseau admirable*. Et de citer également Saint Simon ou Théophile Gauthier avec qui la notion est synonyme d'innovation. L'auteur s'intéresse ensuite à une possible archéologie des réseaux de communication. Il parcourt l'histoire en quête de traces matérielles d'activités réticulaires à partir de réseaux commerciaux de l'Antiquité. A partir de fouilles archéologiques, des tablettes comptables mentionnant vendeurs et acheteurs ont permis de mettre à jour une cartographie d'échanges commerciaux assimilable à un réseau.

1.3.2.1. L'archéologie des réseaux de communication

Dans le même article, Perriault décrit la démarche archéologique effectuée en 1973 à partir d'archives relatives aux projections lumineuses pour l'éducation des adultes au XIX^{ème} siècle. Il s'agissait de plaques de verres utilisées pour des cours donnés le soir entre 1875 et 1914 ; selon un réseau de circulation propre, celles-ci étaient acheminées par la Poste en France et dans les colonies dans des boîtes en chêne sur lesquelles figuraient des étiquettes mentionnant l'adresse des instituteurs destinataires. A l'initiative de sociétés philanthropiques telles que la *Ligue de l'Enseignement*, la *Bonne Presse* ou le *Musée Pédagogique*, un réseau de distribution de plaques et de matériel de projection se mit en place à cette époque. L'archéologie des réseaux de communication est ainsi démontrée. Ce dernier exemple illustre parfaitement la troisième typologie mise en exergue ; il s'agit de réseaux de communication – à visée pédagogique – sociotechniques en tant qu'ils reposent sur l'utilisation de plaques de verre et de lanternes de projection pour remplir leur rôle pédagogique.

Pour autant, Perriault refuse d'attribuer aux réseaux socionumériques les vertus de sociabilité que l'engouement actuel semble accréditer. Pour ce faire, il remonte au début des années soixante pour retracer les prémices de ce que l'on nommait à l'époque la *communication horizontale*. Sous l'impulsion première de penseurs comme Deleuze, Guattari, Foucault ou encore Enzensberger, des mouvements sociaux et autres actions syndicales naissent çà et là, de

façon multipolaire, tel un rhizome[51]. Dans la même veine, l'expérience de Schaeffer à l'ORTF[52] a pour objectif de fonder une radio fonctionnant sur le modèle horizontal. Schaeffer, qui vient de théoriser le *triangle de la communication*[53], recherche un modèle de communication radiophonique alternatif au réseau étoilé. ANTELIM[54], la première radio à diffuser sans être contrôlée par une instance de programmation – en d'autres termes par le Pouvoir – émettra de 1979 à 1984. Cette expérience, pour le moins innovante, sera riche d'enseignements et déterminante pour le développement des réseaux de communication horizontale. Avec d'autres projets du même type, les prémices de l'Internet se dessinent : tous sont des projets empiriques, issus d'expérimentations sociales à contre-courant du modèle hiérarchique vertical.

1.3.2.2. L'apport des réseaux de communication horizontale

Les expériences résultant de ces réseaux de communication horizontale ont fait émerger différentes potentialités ; la première d'entre-elles est le partage du sens, l'intérêt commun, qui fait office de régulation des besoins des usagers. Le second apport est le rôle rassurant que les *machines à communiquer*[55] ont toujours instauré si l'on se réfère à l'histoire des télécommunications. Le mode de gouvernance associatif constitue la troisième particularité de ces réseaux et leur raison d'être ; contrairement au *triangle de la communication* de Schaeffer, la gouvernance s'opère sur le mode horizontal sans le contrôle d'une quelconque forme de pouvoir[56]. Le quatrième apport de ces réseaux de communication horizontale réside dans les valeurs éthiques partagées au sein du collectif à l'instar de l'altérité et la réciprocité.

Nous reviendrons plus avant sur les potentialités réticulaires recensées par Jacques Perriault afin de les confronter aux communautés d'apprentissage que nous observons en seconde partie et qui reposent sur le même principe d'horizontalité.

---

[51] Deleuze & Guattari dans *Mille plateaux* opposent le savoir « arborescent » (filiation/tronc-racines, verticalité) avec le savoir « rhizomatique ».
[52] Office de Radio Télévision française
[53] La relation entre l'auteur et le public passe par un intermédiaire, le producteur. Ce triangle de Shaeffer révèle les relations complexes entre les 5 groupes de protagonistes : milieux autorisés, milieu du programmateur, public, auteur et protagonistes.
[54] Marie Avron-Le Gall et Mathilde Charpentier, « Antélim : une innovation radiophonique en communication sociale », in Anne-Marie Laulan et Jacques Perriault (dir.), Racines oubliées des sciences de la communication.
[55] En 1970, Schaeffer qui a interrogé les relations entre les acteurs des nouveaux médias, publie en 1970 le premier tome d'une série de trois ouvrages : *Les machines à communiquer.*
[56] *La contre-démocratie*, par Pierre Rosanvallon, Edition du Seuil, 2006.

1.3.3. Communauté *versus* Société

Les travaux de Ferdinand Tönnies relatifs à l'analyse de la forme « communauté » (Keller, 2003 ; Papadakis, 2003) constituent un apport épistémologique substantiel pour les SHS[57] et pour la sociologie en particulier.

Tönnies est à l'origine de la distinction entre les termes *Gemeinschaft* et *Gesellschaft*, c'est-à-dire la Communauté d'un côté et la Société de l'autre. Dans une approche psychologique, il distingue la volonté organique, *Wesenwille,* symbolisant la volonté de l'être, la spontanéité, l'authenticité et, d'autre part, la volonté réfléchie, *Kürwille,* qui incarne le libre-arbitre, le choix et la décision. Avec ces deux notions, il est en mesure d'expliquer comment un individu passe de la communauté vers la société. Ainsi, la vie sociale *communautaire* est le fruit de la volonté organique, dont les stigmates sont l'attachement, l'affection envers les siens, liens du sang ou amis, son village… La vie sociale *sociétale* est en revanche le fait de la volonté réfléchie, soit la pensée humaine.

Tönnies a démontré comment se faisait historiquement le passage de l'union en *Gemeinschaft*, les communautés familiales, aux associations en *Gemeinschaft* telles que les corporations, le compagnonnage, la religion, puis aux associations en *Gesellschaft*, (les sociétés individualistes) et, *in fine*, à l'union en *Gesellschaft.*

La caractérisation typologique de communauté et société en deux notions distinctes permet à Tönnies de créer des classes formelles homogènes pour faciliter la classification et l'analyse de phénomènes sociologiques complexes, ce qui lui vaut d'être reconnu comme l'un des pères de la sociologie formelle.

1.3.4. Un apport substantiel à l'analyse des réseaux sociaux

Parmi les premiers écrits[58] qui convoquent la notion de « réseau social » figure un article de 1954 de l'anthropologue anglais John Arundel Barnes, intitulé *« Class and Committees in a Norwegian Island Parish »*. La traduction collective de cet ouvrage, à l'initiative de Pierre Merklé[59], illustre quelques-unes des potentialités que la réseautique sociale propose dans notre discipline :

---

[57] Sciences humaines et sociales

[58] La première version de cet article a été présentée lors d'une réunion de l'*Association of Social Anthropologists* qui s'est tenue à Oxford le 3 octobre 1953 ; Jacques Cœnen-Huther écrit que Barnes détient en quelques sortes les droits d'auteur sur le concept de « social network).

[59] Pierre Merklé est Maître de conférences en Sociologie à l'ENS de Lyon et membre du DPCS du centre Max Weber (UMR 5283).

> *« Il nous a semblé en effet qu'un moyen possiblement fécond d'amener une communauté scientifique nationale, organisée autour de l'analyse des réseaux sociaux, à s'approprier ou se réapproprier un de ses textes fondateurs était justement de le traduire de façon collaborative, d'une part en s'appuyant sur la mise en relation des ressources dispersées dans les réseaux francophones de l'analyse des réseaux, et d'autre part en multipliant les expérimentations d'usages des médias sociaux au service de cette appropriation collective d'un texte » (Mercklé, 2014).*

1.3.4.1. Une œuvre anthropologique substantielle

Après des études en anthropologie et sociologie et une thèse soutenue en 1951, John Arundel Barnes arrive à Bremnes en Norvège en 1952 avec l'intention de décrire le fonctionnement du « système des classes sociales » dans une petite communauté insulaire de cinq mille habitants. Pensant y déceler des formes de stratification sociale, l'étude ethnographique qu'il entreprend alors produira des fondements substantiels à l'analyse moderne des réseaux sociaux. Il met à jour un enchevêtrement complexe de relations sociales de travail, de parenté et d'amis. C'est précisément dans cette troisième sphère que Barnes décrit la notion qui lui vaudra, en quelque sorte, un « droit d'auteur » sur la notion de réseau. Il montre que les insulaires étudiés sont interconnectés par des chaînes relationnelles plus ou moins grandes et que celles-ci ne s'interrompent pas aux rivages de l'île mais les relient à n'importe quel individu dans le monde :

> *« Chaque individu a un certain nombre d'amis, et ces amis ont leurs propres amis ; certains de ses amis se connaissent les uns les autres et d'autres non. Il me semble approprié de parler de réseau pour désigner cette sphère sociale. L'image que j'ai en tête est celle d'un ensemble de points qui sont reliés par des lignes. Les points de cette image sont des individus, ou parfois des groupes, et les lignes indiquent quelles sont les personnes qui interagissent les unes avec les autres » (Barnes, 1954).*

Pour Barnes, la tradition intellectuelle qu'il a suivi avec ferveur est celle de Gluckman et Radcliffe-Brown, respectivement directeur de thèse et ancien professeur, et plus en amont les travaux de Durkheim qui écrit que *« le monde est fait d'un nombre incalculable de réseaux qui unissent les choses et les êtres aux autres » (Durkheim, 1955).* Des notions telles que la *« transitivité des relations »* ou encore *« les courants psychologiques »* décrites par Durkheim à partir de 1913 sont effectivement présentes dans les travaux de Barnes et dans ceux de Moreno

en 1954. A contrario, la thèse du *« petit monde »,* figure dans un article de recherche écrit par Barnes quinze ans plus tôt. En 1967, le psychologue américain Stanley Milgram fera la démonstration empirique de l'intuition de Barnes sur la non-finitude des réseaux ou ce qu'il nomme le « problème du petit monde ».

L'apport majeur de l'œuvre de Barnes se situe donc davantage sur le plan méthodologique et épistémologique. Selon Merklé, ses travaux ont permis de se doter d'outils, de concepts et de méthodes complémentaires pour circonscrire l'histoire de l'analyse des réseaux (Merklé, 2013).

1.3.4.2. L'expérience de traduction collaborative

En 2012, sous le pseudonyme « Jean Grange[60] », c'est plus d'une vingtaine de chercheurs qui vont se livrer à une expérience inédite de traduction collaborative ouverte en sciences sociales[61] : « La découverte des réseaux sociaux ». L'opération « Traduire Barnes ensemble[62] » est née de la conviction qu'il s'agissait là d'un article fondamental et que sa traduction le vulgariserait auprès du public francophone, dont les étudiants de premier cycle universitaire qui n'accèdent généralement pas à ces « bouquets » éditoriaux. L'objet même de l'article – les réseaux sociaux – invitait à constituer un dispositif inédit pour mettre en relation des ressources dispersées sur les réseaux francophones de l'analyse des réseaux, et pour multiplier les expérimentations d'usage des medias sociaux à des fins d'appropriation collective d'un article.

1.3.5. Les réseaux de sociabilité

Tout comme les réseaux sociaux, les réseaux de sociabilité caractérisent les interactions en place à l'intérieur d'un collectif dont la motivation première est la relation. Ils diffèrent des réseaux physiques en tant qu'ils ne sont attachés à aucun lieu de sociabilité en particulier (Letonturier, 2012). Cette typologie de réseau est aussi bien représentée dans le monde de l'entreprise, les administrations, le secteur associatif, le cercle familial ou la sphère amicale. Le creuset théorique de cette typologie de réseaux est celui de la sociologie classique avec l'œuvre de Simmel, Durkheim, Tarde et Weber. Sur le plan historique, les réseaux de sociabilité se sont illustrés dans le monde rural avec les communautés villageoises, dans le monde urbain avec les

[60] Jean Grange : Nom de baptême de ce collectif de chercheurs signifiant « j'engrange », dans la lignée du collectif Roger T. Pédauque pour « RTP Doc » en 2006.
[61] Le principe du « Traducthon » est de rassembler sur une période courte, une journée, à la fois en face à face (Universités de Lyon et Toulouse) et en ligne, un nombre important de traducteurs potentiels. Courante dans l'informatique, c'est une méthode quasi inédite en Sciences Humaines et Sociales.
[62] Article disponible en ligne : http://www.cairn.info/revue-reseaux-2013-6-page-187.htm

corporations et le compagnonnage. Plus tard, l'historiographie s'intéressera aussi à la sociabilité bourgeoise représentée par les cercles et les loges maçonniques (Agulhon, 1977). Norbert Elias, en 1939, développe la théorie de la substitution de l'autocontrainte à la contrainte sociale en s'intéressant au clivage existant entre la bourgeoisie et la classe populaire et des moyens potentiels pour le réduire (Heinich, 2010).

Dans la littérature, les réseaux de sociabilité sont généralement scindés suivant deux typologies. Une première approche, plus empirique, s'intéresse au rapport transactionnel tel que le partage informationnel, l'échange de biens ou de services, échange affectif et à la posture des protagonistes dans l'interaction ; c'est aussi l'approche de l'École de Chicago et de l'interactionnisme anglo-saxon. La seconde école, plus théorique, s'attache à la forme même que revêt l'échange (Letonturier, 2012) ; c'est la sociologie formelle de Simmel. Mark Granovetter montrera par la suite que l'étude des réseaux de sociabilité peut livrer des informations plus fines à l'instar de la force des liens qui unit les individus dans l'interaction (Granovetter, 1973).

> *« La constitution de groupes d'apprenants en ligne peut conduire à l'émergence de communautés virtuelles dont la caractéristique essentielle est « la force du lien social qui unit [leurs] membres qui ont un centre d'intérêt partagé » (Henri & Pudelko, 2006, p.107).*

1.3.6. Le *Guanxi*, « réseau d'entreprises » *made in China*

Nos recherches d'antériorité sur le modèle du réseau n'ont pas vocation à être exhaustives. Mais la pluridisciplinarité épistémologique des recherches hébergées au sein de notre laboratoire[63] nous a conduits à nous intéresser notamment à l'une des caractéristiques de la culture sino-asiatique : le *Guanxi*.

Dans la société chinoise, le concept du *Guanxi* désigne *« une orientation de l'esprit qui conduit à mobiliser les réseaux de relations dès lors qu'on se trouve face à un problème décisionnel et ce à tous les niveaux de la vie sociale » (Liu & Boutin, 2014)*. Il s'agit des relations interpersonnelles entre deux individus ; le noyau dur est constitué de la famille et des amis proches, et s'étend, par cercles concentriques, à-travers les relations des amis, les anciens collègues de travail… Ses principales caractéristiques sont basées sur la réciprocité et la

[63] *«Analyse réseaux dans une perspective interculturelle : le Guanxi en Chine », Pei Liu,* Thèse de doctorat en Sciences de l'Information et de la Communication soutenue le 10/09/12 à Toulon, dir. Dumas, P. & Boutin, E. (I3m-EA3820).

transférabilité. Il existe une relation forte entre le milieu des affaires et le *Guanxi* : aucune entreprise chinoise ne peut réellement prospérer à moins de posséder un réseau de *Guanxi* dynamique.

> *« Développer son Guanxi, pour un citoyen chinois, est une démarche banale, qui consiste à échanger des faveurs et, en conséquence, à créer des obligations sociales sur le lieu de travail, entre voisins… » (Casilli, 2010, p. 196).*

Le *Guanxi* a une fonction facilitatrice au sein des entreprises chinoises pour leur développement et leur réussite économique. Pour les filiales chinoises de groupes multinationaux, le poids de la hiérarchie et de ces réseaux de relation n'est pas sans poser certains problèmes d'adaptation à l'exercice du pouvoir. Nul doute qu'intégrer cette notion de *Guanxi* symbolisant un culturalisme exacerbé sans s'immerger au préalable dans le système social chinois, relèverait de la gageure.

A travers ces différentes acceptions de réseaux pré-numériques – qui ne sont ni exhaustifs ni diachroniques – il apparaît que l'attrait communautaire est un stigmate bien ancré dans l'histoire des civilisations. Si au fil des décennies, les technologies numériques ont conditionné nos usages, en aucun cas elles ne les ont engendrés.

1.4. Les communautés en ligne

La communication électronique de groupe fédère les usagers par le partage de valeurs communes d'ordre idéologique, culturel, familial, générationnel, sexuel ou religieux (Proulx, Poissant, & Sénécal, 2006). En fonction de l'environnement dans lequel les technologies de l'information et de la communication sont mobilisées, la notion de communauté endosse une typologie distincte : communauté d'intérêt, communauté virtuelle, communauté de pratique, communauté d'apprentissage… Avec l'essor des TNIC, la médiatisation[64] de la communication s'est considérablement développée en faisant évoluer dans le même temps les pratiques d'écritures en ligne. Selon Castells, nous sommes ainsi les témoins d'un renouveau communautaire (Castells, 2002). Aussi est-il judicieux de définir au préalable les différentes acceptions de « communautés en ligne ».

[64] Qu'il s'agisse de CMO (Communication Médiatée par Ordinateur) ou CMC (Computeur Mediated Communication), et de CSCW (Computer Supported Cooperative Work), c'est la notion de « dispositif » qui est aujourd'hui convoquée lorsqu'il est question de la triade media / médiation / médiatisation.

1.4.1. Typologies de communautés en ligne

Les exemples choisis ci-après pour illustrer l'aspect protéiforme que recouvre la terminologie de « communautés » ne correspondent à aucune taxonomie particulière. Il s'agit des typologies principalement rencontrées sur l'Internet et qui fédèrent le plus de membres.

> *Nous pensons le « rapport à la communauté », au départ essentiellement individualiste et fonctionnel, évolue vers une création collective d'un « espace social », et a peut-être des conséquences sur la construction identitaire des membres et leurs apprentissages (Audran & Daele, 2006).*

1.4.1.1. Les communautés virtuelles

Considéré comme l'instigateur du terme « communauté virtuelle », Howard Rheingold est à l'origine de *The Well*[65], une des toutes premières communautés en ligne influentes aux États-Unis en 1985.

> *« Depuis l'été 1985, deux heures par jour en moyenne, et sept jours sur sept, je branche mon micro-ordinateur sur la ligne de téléphone et je me connecte au Well, un service de forums électroniques qui permet à des gens du monde entier de tenir des conversations publiques et d'échanger des messages électroniques privés. Au départ, l'idée d'une communauté accessible uniquement à travers l'écran de mon ordinateur me laissait une impression de froideur, mais je me suis rendu compte rapidement que l'on pouvait éprouver de la passion pour le courrier et les forums électroniques. J'ai désormais de l'affection pour les individus que j'ai rencontrés par l'intermédiaire de mon ordinateur, et je me sens profondément concerné par l'avenir de ce moyen de communication qui nous permet de nous rassembler » (Rheingold, 1985).*

Rheingold a rapidement la sensation de participer à l'élaboration d'un nouveau type de culture. En effet, les travaux qu'il mène autour de ces communautés électroniques vont mettre en exergue que ce nouveau mode de communication instaure des relations nouvelles entre individus (Rheingold, 1985).

[65] The Well pour Whole Earth'Lectronic Link

> *« Sous mes yeux, le contrat social qui liait cette communauté naissante évoluait au fur et à mesure que de nouvelles recrues rejoignaient les fondateurs des premières années. Des normes de conduite furent établies, contestées, modifiées, rétablies, recontestées, dans une sorte d'évolution sociale accélérée » (ibid.)*

Ce « village virtuel » de quelques centaines d'âmes en 1985 en compte huit mille en 1993 ; les membres s'y rejoignent pour dialoguer, lier amitié, se soutenir moralement, faire des projets, jouer ensemble, tomber amoureux, … soit à peu près tout ce que l'on fait dans la vie déconnectée. L'expérience de cette communauté virtuelle d'avant-garde a figé certains usages rituels comme l'expression IRL, devenue commune aujourd'hui sur les réseaux sociaux pour distinguer ce qui est virtuel de « la vraie vie » ou *In Real Life.* Les internautes de la première heure utilisaient cette expression pour qualifier une relation issue d'un *tchat* ou d'un jeu en ligne qu'ils finissent par rencontrer physiquement, en face à face. Une relation virtuelle qui devient « réelle ».

1.4.1.2. Les communautés d'intérêt

Cette typologie de communauté regroupe des internautes qui vont partager un intérêt commun. Le cas le plus courant étant les communautés qui se constituent autour d'une problématique de santé, souvent vitale, en sachant pertinemment qu'ils ne peuvent pas la résoudre seuls. L'objectif consiste à tirer profit des fonctionnalités du web social pour constituer des communautés spécialisées dans une thématique donnée (par exemple, la sclérose en plaque, une forme de cancer en particulier) avec pour objectif d'échanger entre personnes concernées par la maladie (retour d'expériences, effets secondaires…). Outre la fiabilité de l'information recueillie, les membres de ces communautés d'intérêt vont chercher, suite à un diagnostic, d'éventuelles solutions leur permettant de supporter les traitements administrés et vaincre la maladie. Ces communautés sont exemptes de toute hiérarchie ou direction d'experts ; c'est le simple vécu d'anciens patients qui souhaitent à présent partager leur expérience dont l'issue ne peut qu'encourager et réconforter ceux qui sont confrontés à la maladie.

1.4.1.3. Les communautés de pratiques

> *« La communauté de pratique est un groupe de personnes qui veulent apprendre les unes des autres dans un domaine particulier de leur travail, à travers l'engagement mutuel, une entreprise commune et un répertoire partagé » (Wenger, 1998).*

La notion de communautés de pratique est issue des travaux de Lave & Wenger à la fin des années quatre-vingt. Ce concept est aujourd'hui largement convoqué au sein des organisations privées ou publiques pour favoriser l'apprentissage de pair à pair, dans l'éducation, la santé et les nouvelles technologies (Lave & Wenger, 1991). Il s'agit de collectifs d'employés appartenant à une même structure socio professionnelle, ou à plusieurs entités distinctes, qui développent une collaboration professionnelle informelle, en dehors de leur structure (Poirier, 2012).

> *« L'objectif pour les membres d'une communauté de pratique est de "développer et d'enrichir la pratique professionnelle grâce au partage et à la mise en commun des connaissances complémentaires de ses membres » (Henri & Pudelko, 2006 :118).*

Il est fréquent de voir des employés constituer des communautés de pratique concomitamment à des événements externes à l'entreprise (nouveau marché, menaces et opportunités), soit internes (à la suite d'une restructuration où la communauté permettra de prolonger l'expertise entre pairs) (Wenger & Snyder, 2000). L'autre particularité de ces communautés de pratique est leur mode de gouvernance : elles sont libres et a-hiérarchiques :

> *« Ces règles d'apprentissage reflètent la philosophie des communautés : elles sont libres, ont une hiérarchie plate, encouragent la collaboration et la participation, favorisent des formes de transmission de l'information qui sont conceptualisées et sont ouvertes à l'interprétation collective » (Dillenbourg & al., 2003).*

La terminologie « communauté de pratique » est originaire des travaux sur l'apprentissage de Lave & Wenger qui donne lieu, en 1991, à l'ouvrage intitulé *« Situated Learning : Legitimate Peripheral Participation »*. Pour ses auteurs, l'apprentissage est avant tout un processus de participation à des pratiques sociales, à des « communautés de pratique » (Lave & Wenger, 1991, p. 42)

> *« L'apprentissage (Learning) en tant qu'activité située a comme caractéristique définitionnelle centrale un processus que nous appelons participation légitime*

> *périphérique. Par cela, nous voulons attirer l'attention sur le point que les apprenants participent inévitablement à des communautés de praticiens et que la maîtrise de la connaissance et des habiletés requiert du nouveau venu qu'il se déplace vers la participation pleine dans la pratique socioculturelle de la communauté. (...) Cela concerne le processus par lequel les nouveaux venus deviennent partie prenante de la communauté de pratique. » (ibid., p. 29)*

Cette notion va occuper une place centrale dans la théorie de l'apprentissage « situé » et dans la littérature en en sciences de l'éducation.

Si en contexte de formation présentielle, il est possible de retrouver ce même principe d'apprentissage communautaire, c'est en formation à distance que les expériences sont les plus probantes. Pour autant, l'Institution et les enseignants, pour la plupart d'entre eux, font preuve de réserve quant aux dispositifs informels et, par là même, hors de contrôle.

1.4.1.4. Les communauté d'apprentissage

Une communauté d'apprentissage est un collectif qui se constitue avec un objectif commun d'acquisition de connaissances (Dillenbourg & al., *op. cit.* p. 5). C'est tout naturellement du secteur de l'éducation qu'ont émergé ces collectifs, avant de s'ouvrir largement à d'autres domaines d'activités. Une des particularités de ces communautés réside dans l'éphémérité de son activité qui correspond généralement à la durée d'une formation.

> *« Une communauté d'apprentissage est constituée d'un groupe d'individus qui œuvrent ensemble dans un temps déterminé pour réussir une tâche ainsi que pour comprendre un nouveau phénomène ou compléter une tâche collaborative » (Riel & Polin, 2004).*

Aux États-Unis, des travaux de recherche ont montré que des groupes d'étudiants immigrants en cycle universitaire qui collaboraient via une communauté d'apprentissage réussissaient mieux que les autres car ils y trouvaient, outre un support intellectuel, un soutien moral (Fullilove & Treisman, 1990).

D'aucuns estiment que les communautés d'apprentissage sont potentiellement à même d'évoluer par la suite en communautés de pratique (Henri & Pudelko, 2006 ; Brown & al., 1993 ; Barab & Duffy, 2000).

> *« Il s'agit d'une sorte de préparation à leur future participation à de véritables communautés de pratique. […] Ils opposent ainsi aux activités des praticiens en exercice les activités scolaires moins authentiques car non situées dans la pratique » (Sarré, 2012).*

Cependant, il serait illusoire pour un enseignant de croire que tout collectif d'apprenants donne lieu à une communauté d'apprentissage. La transformation a lieu seulement lorsque l'intensité des interactions est telle que les étudiants s'engagent mutuellement dans une entreprise commune en mutualisant des ressources à vocation didactique, ce que Wenger nomme un répertoire partagé (Wenger, *op. cit.*, 1998).

La nature du dispositif sociotechnique utilisé (CMO) est déterminant car les étudiants experts s'avèrent être ceux qui témoignent de compétences interactionnelles plus développées que les néophytes :

> *« L'acquisition de la compétence interactionnelle se produit, en effet, lors d'interactions entre interactants experts et interactants novices car elle implique le développement de la capacité à utiliser les ressources interactionnelles qui permettront au novice de participer plus activement à la co construction du discours » (Sarré, 2012).*

A l'intérieur de ces communautés d'apprentissage, les étudiants s'organisent autour d'un objectif commun (ce qui les réunit) tout en laissant libre cours à l'expression de leurs propres besoins (ce qui les distingue). Cet oxymore s'illustre dans la notion d' «individualisme connecté » (Flichy, 2004b) sur laquelle nous reviendrons en seconde partie du document.

1.4.1.5. Les communautés épistémiques

Également connues sous la terminologie de « communautés de savoirs », il s'agit d'un collectif constitué pour collaborer volontairement et régulièrement sur une thématique commune et dans l'intention de produire de la connaissance. La particularité de ces communautés réside dans leur structure distribuée de l'élaboration des savoirs. Hutchins (1995) pose que la notion de cognition distribuée est liée à la distribution de tâches cognitives sur l'ensemble des membres d'un groupe. Il différencie la distribution de processus cognitifs sur plusieurs individus issus d'une même communauté de la distribution des processus entre individus, impliquant coordination et médiation (Hutchins, 1995, p. 2068). Ainsi, ces collectifs naissent de la relation

conjointe entre un réseau social et un réseau sémantique (Barabasì & al., 2002). Selon Haas (1992), une « communauté épistémique » produit de la connaissance nouvelle, sur la base de critères scientifiques, en intervenant dans la sphère publique. Dans une communauté épistémique, le public amateur peut tout à fait côtoyer des experts. C'est sur ce type de collaboration hybride que *Wikipedia* ou encore *Tela Botanica*[66] sont devenues emblématiques des communautés épistémiques (Proulx & Klein, 2012, p. 258). La notion transversale permet de mettre l'accent sur la connectivité ou la mise en relation, non seulement de personnes, mais aussi d'objets, de groupes, de lieux qui caractérisent toute communauté épistémique. Ces communautés sont généralement articulées autour d'une plate-forme web et d'un wiki notamment, faisant office de dispositif sociotechnique pour mettre à disposition des membres distants toutes les fonctionnalités collaboratives requises.

> *« Une communauté épistémique suppose une dynamique d'action collective où les processus cognitifs se construisent dans des contextes de coordination. Le facteur cognitif est pris en compte dans un contexte à la fois organisationnel et technologique où les groupes comme les artefacts agissent comme des supports externes à l'augmentation de la connaissance » (Conein, 2004).*

Loin de la vision prophétique des « pionniers[67] » de l'Internet, les communautés virtuelles regroupent principalement des internautes partageant les mêmes centres d'intérêt, poursuivant le même objectif professionnel…, paradoxe de la « fiction communautaire[68] (Cardon, 2010, p.31). La généralisation de l'Internet a induit une diversification des publics et, par là-même, une segmentation du monde réel en reproduisant les mêmes inégalités.

1.5. Synthèse

L'objectif de ce premier chapitre était de présenter l'objet de notre recherche par l'entremise de la notion de réseau et de préciser l'acception que nous convoquons ici, à savoir les réseaux pré-numériques. Au préalable, l'apport historiographique, dans le cadre d'une revue de la littérature

[66] Association fondée en 1999 pour créer un réseau d'échange francophone dédié à la botanique.
[67] Alors que les pionniers rêvaient d'un monde réunifié, la massification d'Internet a inévitablement conduit à la multiplication des enclaves communautaires regroupant, sur la base de la proximité sociale, géographique et culturelle, des individus partageant des traits communs (Cardon, 2010).
[68] Dominique Cardon, La démocratie Internet : Promesses et limites, Le Seuil, 2010.

et l'étude d'usage, que nous réalisons en seconde partie, nous amènent à réfuter la thèse déterministe selon laquelle les technologies numériques ont engendré la réseautique sociale.

- À travers les académies italiennes au XV^{ème} siècle, des salons parisiens au XVII^{ème}, des réseaux de communication horizontale au XIX^{ème} et des réseaux de sociabilité au XX^{ème}, l'historiographie nous montre que si les TNIC ont transformé nos usages, elles n'ont pas suscité cet attrait communautaire qui a traversé les siècles. La notion de réseau existait bien avant l'ère numérique.
- Nous avons passé en revue les différentes typologies communautaires en fonction de leur objectif respectif : échanger une information, apprendre entre pairs, produire de nouvelles connaissances… Leur commun dénominateur est d'être a-hiérarchiques, décentralisées et de fonctionner sur le principe de cognition distribuée.
- Les premiers réseaux de communication horizontale qui se font jour dans les années 80 ont la particularité de fonctionner sur un modèle horizontal, sans être contrôlés par une quelconque forme de pouvoir. De nouvelles valeurs éthiques se dessinent au sein de ces collectifs comme le partage, l'altérité et la réciprocité.
- L'idéologie des communautés originelles datant des années soixante n'a plus rien à voir avec nos communautés virtuelles contemporaines : la massification du web et la diversification des publics a reproduit les mêmes inégalités, les mêmes clivages que dans le monde IRL.

Chapitre 2 - Anthropologie des pratiques en ligne

2.1. Introduction 66

2.2. La communication électronique 66

2.2.1. Le média, la médiation et la médiatisation 66

2.2.2. Le CSCW ou les prémices du travail collaboratif 67

2.3. Notions de ritualités numériques 69

2.3.1. La Nouvelle communication 69

2.3.2. Les rites d'interaction 71

2.4. Pratiques en ligne et reconnaissance sociale 73

2.4.1. Les dispositifs sociotechniques d'information et de communication 73

2.4.2. La confiance entre pairs 74

2.4.3. La quête de reconnaissance 75

2.4.3.1. Théorie de la reconnaissance honnethienne 76

2.4.4. Concept de réification 79

2.4.4.1. La réification comme oubli de reconnaissance 80

2.4.5. La dialectique altérité - mêmeté pour le processus de socialisation 81

2.4.6. Participation *versus* Réification 82

2.4.7. Domination *versus* Vivre ensemble 83

2.5. Individuation psychique et collective 84

2.6. L'expérience optimale 86

2.7. Synthèse 89

« Il n'est pas possible de comprendre l'activité humaine en dissociant l'homme des outils » (Agostinelli, 2009, p.356).

2.1. Introduction

Dans le premier chapitre, il nous a semblé important de montrer que les technologies numériques n'ont pas engendré le phénomène de la réseautique sociale. Le réseau est un concept ancien qui s'est illustré sous différentes formes au cours des siècles dans l'histoire des civilisations. S'agissant de notre objet d'étude, nous avons recensé les différentes typologies de communautés qui se distinguent aujourd'hui dans l'environnement. Si leur objet communautaire est différent, elles sont toutes en revanche a-hiérarchiques et décentralisées : nous les qualifierons de *communautés horizontales*. Voyons à présent comment les collectifs se sont appropriés les dispositifs sociotechniques au fil des décennies avec l'avènement des technologies numériques.

2.2. La communication électronique

2.2.1. Le média, la médiation et la médiatisation

La Communication Médiatisée par Ordinateur (CMO) – traduction française de l'expression étatsunienne *Computer Mediated Communication* – fait l'objet d'un courant de recherche particulièrement prolifique en Sciences de l'Information et de la Communication. La CMO a par ailleurs amené certains chercheurs à reconsidérer la place de la relation entre les acteurs en accordant un rôle central à la médiation au sein des dispositifs. A partir des années soixante-dix, ce courant de recherche s'intéresse à l'avènement et au développement des dispositifs sociotechniques dans les organisations et les institutions. En comparant la CMO à la communication en face-à-face, des chercheurs vont alors tenter de mettre en exergue de nouveaux modes communautaires[69] qui soient en rupture avec nos anciens modèles. En intégrant plus largement la notion de médiation, c'est aussi l'époque où l'on considère l'ordinateur comme un véritable « medium » et non plus comme un simple « outil ». Belisle, Bianchi & Jourdan (1999) nous rappellent que sémiologues et autres psychologues ont toujours

[69] C'est l'époque de « The Well », première communauté virtuelle influente fondée en 1993 aux États-Unis à l'initiative d'Howard Rheingold.

pointé du doigt le rôle des processus de médiation dans l'activité humaine (Meunier & Peraya, 2004, p. 412). Dès lors, le « dispositif » peut intégrer ses trois notions clés : média, médiation, médiatisation (Bonfils, 2007).

> *« Il s'agisse plutôt de la possibilité de modéliser, structurer les rapports que les membres d'un groupe maintiennent entre eux, et d'expliciter ces rapports dans la configuration du dispositif, de sorte que celui-ci renforce ou modifie ces rapports » (George, 2001, p. 11).*

L'avènement des dispositifs de CMO a ainsi fait émerger trois caractéristiques fondamentales convoquées à travers l'acte communicationnel (Proulx et al., 2006) :

- Le corps de l'usager n'est pas soumis aux mêmes contraintes que dans une communication en face à face (proxémie, kinésie, communication non verbale…).
- Le lieu de la communication n'est plus commun aux interlocuteurs répartis géographiquement via le réseau Ethernet.
- La temporalité de la communication n'est plus exclusivement synchrone ; chaque usager peut disposer d'une temporalité qui lui est propre sans toutefois s'exclure de l'interaction.

Les dispositifs sociotechniques qui agrémentent notre quotidien recourent à l'ensemble de ces caractéristiques communicationnelles ; qu'il s'agisse de messagerie électronique, SMS, forums, listes de diffusion, flux RSS, LMS, réseaux socionumériques, MMORPG, et autres métavers[70]…, le dénominateur commun est sans nul doute l'interactivité qui se manifeste de manière fonctionnelle (sur le plan de l'interface) mais également sur le plan intentionnel (vis-à-vis de relation à autrui) (Jacquinot, 1993).

> *« Au début des années 2000, le forum électronique était considéré comme la technologie privilégiée de l'apprentissage collaboratif en ligne » (Henri & Lundgren-Cayrol, 2001 p.69).*

2.2.2. Le CSCW ou les prémices du travail collaboratif

Le second courant fondateur, le CSCW (Computer Supported Cooperative Work[71] ou travail coopératif assisté par ordinateur) regroupe, à partir de 1984, des chercheurs pluridisciplinaires

[70] Neal Stephenson dans son roman *Snow Crash* décrit un monde virtuel ou méta-univers (Métavers).
[71] Si le CSCW a des origines anglo-américaines, le courant a connu d'importantes répercussions au Japon et en

(ergonomes, psychologues, linguistes, sociologues, ethnographes du travail), des ingénieurs spécialisés en informatique, télécommunications et des industriels investis dans la conception et la promotion des *machines à coopérer*. Le secteur fera l'objet d'une institutionnalisation rapide et les laboratoires de recherche, les départements universitaires en informatique, psychologie et sciences cognitives connaitront une période d'activité intense ; formations et recrutements de chercheurs, forums internationaux, programmes de recherches étatiques ou européens.

> *« Ce processus de conscientisation collective de collectifs d'usagers connectés sont l'objet des travaux des concepteurs de logiciels sociaux et de dispositifs de « collaboratique » qui tentent notamment d'inventer des dispositifs orientés activement vers une facilitation de l'attention au groupe ou group awareness » (Gutwin et al., 2004).*

Le concept porté par le courant du CSCW est la connexion des collectifs dans un objectif de coopération professionnelle. Avec l'informatisation des postes de travail en entreprise dix ans plus tôt, l'heure est aux tâches communicationnelles collectives à l'instar des premières messageries, transferts de fichiers, forum de discussions, serveurs de données. L'architecture des nouvelles organisations repose sur l'annihilation des distances et une connectivité généralisée. Plus tard, le « virtuel » s'invite dans le CSCW en permettant à des collaborateurs distants de participer par exemple à une réunion synchrone, ou presque, compte tenu de la latence[72] vidéo caractéristique des premiers dispositifs dédiés. Mais pour circonscrire cette rétrospective du travail collaboratif, il convient de préciser aussi le rôle joué par la sociologie des usages. Dans les années quatre-vingt, de nouveaux courants s'intéressant à l'étude des systèmes d'information (SI) et l'interaction Homme-Machine (IHM) ne tardent pas à devenir des disciplines à part entière. Une approche ethnographique de la coopération au sein des *mediaspaces* entreprendra par exemple de montrer comment les coordonnées situationnelles qui président à la coprésence physique se trouvent modifiées ou altérées par la CMO (Cardon, 1997). Enfin, les chercheurs du CSCW se penchent sur la forme distribuée que revêt la coopération lorsqu'elle prend place dans des environnements dits « complexes ». Cabine de navigation, cockpit d'avion ou d'hélicoptère, salle de contrôle … sont autant de situations où l'activité cognitive est produite par une organisation commune, par le travail concerté d'un

Europe continentale (Allemagne, Italie, pays Scandinave). Les chercheurs français sont longtemps restés en retrait de ce mouvement.

[72] Ou *lag*, désigne le temps nécessaire à un paquet de données pour « passer » sur un réseau informatique.

collectif et d'artefacts informationnels présents dans l'environnement de l'action. Les différentes approches de ce courant mettent en exergue que les usages de ces dispositifs collaboratifs ne se restreignent nullement à la seule interaction entre un agent et une interface ; il s'agit d'un ensemble composant « l'espace périphérique » de l'action où l'architecture des locaux, l'agencement des bureaux et les distances proxémiques entre agents jouent un rôle central (Hall, 1978).

Il nous semblait important de préciser dans quel contexte ce courant théorique a fondé les bases du travail collaboratif dans les *Computer Sciences*. Les contributions issues de nombreuses recherches ethnographiques ont permis de mettre en évidence des notions substantielles – aujourd'hui omniprésentes dans nos dispositifs sociotechniques – telles que la conscience mutuelle ou *awareness*[73] (Charlier & Peraya, 2003), l'affordance[74] (Gibson, Putois, & Romano, 2014) ou la cognition distribuée[75] .

> *« Ce nouvel apport de ressources humaines et techniques ancré dans les possibilités de la communication médiatisée par les réseaux numériques ouvre vers une écologie humaine des échanges d'information pouvant mobiliser simultanément un très grand nombre d'intelligences et de sensibilités » (Proulx et al., 2006, p. 13).*

2.3. Notions de ritualités numériques

2.3.1. La Nouvelle communication

Spécialiste s'il en est un de l'œuvre de Goffman, Yves Winkin lui a consacré un grand nombre de recherches et publications. Dans son ouvrage paru en 1981, il établit une corrélation entre les théories fondatrices de Goffman, Bateson, Hall et Watzlawick sous une même terminologie : la *« Nouvelle communication »*. Pour différentes raisons, l'anthropologie de la communication[76] se rapporte à l'école de Palo Alto, au courant théorique du *« Collège invisible »* et à la *« Nouvelle communication »* ; il faut dire que la plupart de leurs pères fondateurs étaient

[73] Désigne l'attention continue qui est prêtée aux autres membres de l'interaction et l'attente de feedback.
[74] Terme usité en IHM et psychologie cognitive pour traduire la capacité d'un objet à suggérer sa propre utilisation, de manière intuitive.
[75] Selon Bernard Conein, des phénomènes de cognition distribuée ne concernent pas les seuls contextes d'informatique en réseau mais s'étend à tout paradigme technologique.
[76] La paternité de l'expression revient à l'anthropologue et linguiste américain Dell Hymes (1967).

anthropologues de formation. Ainsi, la Nouvelle communication n'est plus le propre de deux interlocuteurs mais, tel un système circulaire, un orchestre dont chacun fait partie intégrante et joue avec une partition invisible. C'est la métaphore de l'orchestre :

> *« La communication est conçue comme un système à multiples canaux auquel l'acteur social participe à tout instant, qu'il le veuille ou non : par ses gestes, son regard, son silence sinon son absence. En sa qualité de membre d'une certaine culture, il fait partie de la communication, comme le musicien fait partie de l'orchestre. Mais dans ce vaste orchestre culturel, il n'y a ni chef, ni partition. Chacun joue en s'accordant sur l'autre. » (Winkin, 1981, p. 7-8).*

Au cours des années soixante-dix, le *« Collège invisible »* devient un réseau d'interconnexion dont les membres ne se sont vraisemblablement jamais réunis, ne serait-ce qu'au cours d'un colloque éponyme ; Jackson et Watzlawick prolongent leur recherche en psychiatrie dans la lignée de Bateson, Sigman reprend quant à lui la pensée de Birdwhistell et Goffman. Ce réseau d'information, dont la troisième génération a vu le jour aux États-Unis, est fondé sur un rapport entre relations personnelles et consensus intellectuel qui réfute le recours au modèle de communication de Shannon en sciences humaines et sociales.

« Comment définir le contexte de communication » ? Telle est l'ontologie retenue par le collectif à prime abord pour identifier les différentes situations communicationnelles. Car il ne s'agit nullement de contextes dans lesquels les individus sont désengagés les uns des autres et réunis de manière fortuite.

> *« Une définition succincte du contexte est qu'il s'agit d'un ici et maintenant ethnographique vérifié. Ce n'est pas un environnement, ce n'est pas un milieu. C'est un lieu d'activité dans un temps d'activité ; d'activité et des règles de signification de celle-ci - qui sont elles-mêmes de l'activité » (Birdwhistell, 1981, p.293).*

Deux facteurs principaux vont permettent de définir quatre contextes de communication en distinguant tout d'abord la communication *interpersonnelle informelle* : il s'agit de contextes mettant en scène un nombre limité de participants et se déroulant dans une ambiance détendue à l'instar de réunions entre collègues ou entre amis où la spontanéité est de mise. L'étude des

rites goffmaniens est fondée sur cette typologie de contextes sociaux, objet de prédilection des approches psychologiques, linguistiques, pragmatiques[77], proxémiques[78] et kinésiques[79]…

En revanche, les contextes *interpersonnels formels* sont ceux où le caractère formel est prédominant comme des réunions de travail, des entretiens d'embauche… En dépit de la spontanéité des acteurs dans l'interaction, il s'agit là de contextes de communication qui contient et structure les participants dans un rapport normalisé. C'est le terrain de recherche d'Edward T. Hall au sein de grandes entreprises et administrations américaines dans les années soixante (Hall & Choay, 1971).

Dans des contextes de communication *sociaux informels*, le nombre de participants est suffisamment important pour que les interactions ne soient pas possibles entre chacun des participants ; il s'agit par exemple de réunions mondaines d'une cinquantaine de participants, de personnes venues assister à un concert… C'est le terrain favori des sociologues et ethnologues. Si les acteurs dans ce contexte estiment que leurs comportements sont spontanés, Goffman montre *a contrario* qu'ils ne sont que normalisation.

> *« Le rituel est un acte formel et conventionnalisé par lequel un individu manifeste son respect et sa considération envers un objet de valeur absolue ou envers sa représentation » (Goffman, 1973).*

La dernière typologie concerne les contextes de communication *sociaux formels* ; comme précédemment, la communication interpersonnelle est impossible compte tenu du nombre de participants (de quelques dizaines à plusieurs milliers). Pour autant, c'est le formalisme du rassemblement ainsi constitué qui l'officialise. Une célébration est souvent de mise et une forme de solennité est recherchée pour rendre l'évènement encore plus crédible. Ce dernier contexte recèle le plus grand nombre de formes rituelles et a donné lieu à de nombreux travaux chez Goffman.

2.3.2. Les rites d'interaction

> *« Il existe une relation rituelle dès lors qu'une société impose à ses membres une certaine attitude envers un objet, attitude qui implique un certain degré de respect*

[77] Selon Austin, la pragmatique étudie les effets produits sur les acteurs du processus de communication par les énoncés et du contexte de production sémantique.
[78] Selon Hall, la proxémique est l'étude de la gestion des espaces et de la territorialité de la communication interpersonnelle et interculturelle.
[79] Selon Birdwhistell, la kinésique s'intéresse à la gestuelle et aux interactions non verbales.

> *exprimé par un mode de comportement traditionnel référé à cet objet » (Goffman, 1974, p. 84).*

L'œuvre de Goffman est à la fois empreinte de la sociologie d'Emile Durkheim et de l'influence de l'éthologie[80] classique. La notion du rituel goffmannien fait ainsi coexister le symbolique durkheimien d'une part et le comportemental issu de l'éthologie d'autre part. Plus tard Goffman tentera de les intégrer l'une à l'autre dans son ouvrage *« Les relations en public »* paru en 1973.

> *« Bien que la préservation des faces en présence ne constitue pas le but réel de l'interaction, elle n'en demeure pas moins une condition importante d'une rencontre sereine. Cette sérénité se fonde en grande partie sur un équilibre rituel (ibid., p. 21, 38, 42). Cette recherche incessante de l'équilibre rituel s'oriente dans deux directions : ni trop, ni trop peu. Il s'agit d'une sorte d'aurea mediocritas de l'interaction. Cette notion d'équilibre repose notamment sur la capacité des interactants à faire preuve de flexibilité et il n'est dès lors pas étonnant que Goffman envisage l'accommodement comme l'un des fondements de l'ordre rituel (ibid., p. 39). Le rite se présente comme un « procédé puissant qui permet d'ordonner les événements de façon accommodative » (Goffman, 1973, p. 161).*

Winkin s'est par ailleurs penché sur l'évolution du concept de rite chez Goffman en analysant conjointement *Les rites d'interaction* et *Les relations en public* (Winkin, 2006). Ainsi la notion rituelle est peu convoquée dans le premier ouvrage où est davantage abordé le concept de face et de figuration (« Perdre la face ou faire bonne figure »). La préface du second ouvrage donne le ton pour ce qui est de l'influence éthologique en lui conférant une méthodologie et une approche rituelle plus technique. Si la référence durkheimienne est encore présente, celle-ci entre parfois en tension avec les préceptes de l'éthologie.

Goffman s'appuie sur les travaux de Durkheim – et d'une certaine manière modernise sa théorie de psychologie sociale – en considérant que les individus sont dépositaires d'une forme de sacralité qui fonde l'ordre rituel (Goffman, 1974, p. 21). Pour Goffman, ces notions peuvent traduire des concepts durkheimiens relatifs à la religion primitive :

> *« Cette distinction (entre les rites de présentation et les rites d'évitement de la déférence) n'est pas étrangère à la classification des rites en positifs et négatifs effectuée par Durkheim» (op. cit. p. 73-74).*

[80] Étude du comportement des diverses espèces animales

Les rites selon Goffman		*Les rites selon Durkheim*
« Rites d'interaction »	***« Les relations en public »***	
Rites d'évitement	*Territoires du moi*	*Rite négatif*
Rites de présentation	*Échanges confirmatifs*	*Rite positif*

Tableau 1 : Corrélations entre les travaux de Goffman et ceux de Durkheim

Goffman parvient à distinguer le rite positif, assimilé à l'échange confirmatif, du rite négatif, tel que l'évitement. Ceux-ci aboutissent aussi au dialogue mais par un cheminement détourné où un *« échange réparateur »* intervient *in fine*.

L'œuvre de Goffman est à la fois constituée du « symbolique » et du « comportemental », soit un parfait équilibre entre éthologie classique et psychologie sociale durkheimienne. Son apport théorique permet non seulement d'interpréter les interactions interpersonnelles à l'échelle microsociologique mais aussi le monde social dans sa globalité à un niveau macrosociologique.

2.4. Pratiques en ligne et reconnaissance sociale

Dans la perspective des recherches-action présentées en seconde partie, nous convoquons trois notions qui constituent l'ontologie des communautés d'apprentissage observées :

- Les *dispositifs sociotechniques d'information et de communication*,
- La *confiance entre pairs*,
- La *quête de reconnaissance.*

2.4.1. Les dispositifs sociotechniques d'information et de communication[81]

L'analyse des dispositifs sociotechniques d'information et de communication a intégré, depuis déjà quelques années, des objets d'étude tels que la formation à distance. La méthode pragmatique qui en résulte exploite les acquis de la recherche de terrain pour en tirer des réflexions théoriques qui contribuent à l'épistémologie des sciences de l'information et de la communication, et plus largement des sciences sociales. C'est donc à double titre que nous convoquons cette notion-clé. Dans la première expérimentation, le DISTIC choisi est *Twitter*, dispositif de micro-blogging par excellence, dont la longueur des messages est

[81] La terminologie consacrée est un DISTIC au sein du laboratoire I3m (EA3820).

limitée à 140 caractères. Dans la seconde expérimentation, les étudiants ont généralement recours à deux réseaux socionumériques de masse, *Google+* et *Facebook*, pour héberger leur communauté d'apprentissage.

Selon Agamben, si les sujets sont saisis par leur environnement technologique, ils en sont aussi les acteurs (Agamben, 2006). Dans cette perspective épistémique, nous convoquons les travaux qui s'articulent autour du projet scientifique des chercheurs du laboratoire I3m : *« penser les transformations du monde en mettant à jour les interactions des technologies avec leur environnement »*. Ils analysent les processus tels que la collaboration ou la co construction et tentent de démontrer que les TNIC agissent sur le temps long en modifiant les usages sur un plan médiatique, culturel et organisationnel. Issues de la pensée critique, ces recherches visent à reconsidérer la médiation à l'œuvre dans tout dispositif sociotechnique (Bernard & Durampart, 2013). Pour Françoise Bernard, si le concept de dispositif a été forgé pour une pensée critique, il est devenu, en se généralisant, un concept pour fonctionner.

Dans la pensée foucaldienne, le dispositif revêt toutefois une fonction stratégique dominante. C'est précisément l'acception que nous convoquons dans cette recherche. A contre-courant hégélien, Foucault analyse comment les dispositifs agissent au sein des relations, dans les stratégies et les jeux de pouvoir.

> *« Le dispositif donc est toujours inscrit dans un jeu de pouvoir, mais toujours lié aussi à une ou des bornes du savoir qui en naissent, mais, tout autant, le conditionnent » (Foucault & Lagrange, 2014).*

Pour Louis Quéré, la confiance institutionnelle est un phénomène qu'il convient d'analyser par le prisme des mécanismes de la déférence d'une part et de l'espace public par ailleurs (Quéré, 2005). Celle-ci repose sur des dispositifs spécifiques : ce sont les « dispositifs de confiance ».

2.4.2. La confiance entre pairs

Condition *sine qua non* de l'échange et du partage entre pairs, la confiance est la pierre angulaire de tout collectif bâti sur le modèle horizontal. Nous allons donc nous attacher à identifier dans les interactions observées ce qui relève de la confiance ou, à défaut, de la défiance.

La confiance est une notion protéiforme qui revêt trois niveaux distincts :

- **La dimension réticulaire** : elle se rapporte directement à la confiance personnelle c'est-à-dire la fiabilité du comportement d'un individu dans l'échange. Dans les communautés de pairs à pairs, c'est la logique du don contre don qui est privilégiée (Mauss & Weber, 2012b). Celle-ci s'inscrit dans la triple obligation de « donner-recevoir-rendre » qui alimente en permanence la recréation du lien social.
- **La dimension temporelle** : il s'agira ici de prendre en considération les éléments tels que le délai de réponse, la durée de l'échange, la répétitivité des échanges qui sont autant d'indicateurs de la fiabilité de ses pairs dans l'interaction. Un délai de réponse court pourra ainsi instaurer un climat de confiance lorsqu'un délai plus long pourra induire de la défiance, jusqu'à devenir rédhibitoire dans l'échange.
- **La dimension institutionnelle** : si les rites ou conventions en vigueur au sein des collectifs devaient être transgressés par l'un de ses membres, la confiance que lui témoigne le reste du groupe pourrait bien être remise en cause au nom de l'institution. La confiance est attachée à une structure formelle qui se porte garante des intérêts des individus de l'organisation.

Pour les sites de partage en ligne, la confiance entre les membres d'une même communauté pourra s'instaurer par l'intermédiaire de la confiance réticulaire et institutionnelle. Dès lors, leur principal enjeu consiste à instaurer un climat de confiance exploitant toutes les potentialités des technologies du web 2.0. telles que la recherche sémantique ou de folksonomies[82] notamment.

2.4.3. La quête de reconnaissance

Pour appréhender ce qui motive les membres d'une communauté dans leur quête de reconnaissance, nous nous sommes intéressés à la théorie critique de l'école de Francfort. Son paradigme de philosophie sociale a été initié par Adorno, Horkheimer, Benjamin, Habermas et l'actuel directeur de l'Institut de recherche sociale de Francfort, Axel Honneth. Sa théorie de la reconnaissance accorde une grande importance aux liens sociaux dans lesquels les individus développent des expériences de sollicitude, d'attachement mutuels, d'obligations normatives et de relations pratiques à soi et aux autres (Stenger, Coutant, Jacquinot, & Perriault, 2011, p. 103).

[82] Terminologie relative aux indexations réalisées personnellement par les internautes eux-mêmes selon un système de classification collaborative décentralisée

> *« L'intérêt fondamental à la reconnaissance sociale est toujours formé par les principes normatifs qui, à l'intérieur d'une formation sociale, établissent les structures élémentaires de la reconnaissance réciproque (Honneth, 2000) ».*

Cette théorie de la reconnaissance constitue une heuristique féconde pour envisager une analyse critique du lien social contemporain (Granjon, 2012). Dans la pensée honnethienne, l'individu s'intègre à une société organisée par le biais de la division sociale du travail. Outre le respect de soi, l'estime sociale[83] est l'attitude positive qu'un individu est capable d'adopter à l'égard de lui-même lorsqu'il est reconnu par les membres de sa communauté (Honneth, 2013, p. 97). Dans le cadre de ce chapitre dévolu aux interactions dans les communautés virtuelles, nous nous en remettons cette fois aux travaux d'Olivier Voirol qui revisite l'œuvre honnethienne pour le compte de la reconnaissance dans les pratiques en ligne, cadre spécifique de notre problématique de recherche.

2.4.3.1. Théorie de la reconnaissance honnethienne

Honneth s'emploie à démontrer que le capitalisme néolibéral met à mal la reconnaissance et le respect de l'individu dans un continuum théorique initié par Habermas :

> *« L'expérience de la reconnaissance est un facteur constitutif de l'être humain : pour parvenir à une relation réussie à soi, celui-ci a besoin d'une reconnaissance intersubjective de ses capacités et de ses prestations ; si une telle forme d'approbation sociale lui fait défaut à un degré quelconque de son développement, il s'ouvre dans sa personnalité une sorte de brèche psychique, par laquelle s'introduisent des émotions négatives, comme la honte ou la colère » (Honneth, 2013, p. 166).*

Dans *« La lutte pour la reconnaissance »,* ouvrage qu'il consacre au processus de reconnaissance sociale, Honneth opère une dichotomie entre deux processus majeurs : la *reconnaissance juridique* et *l'estime sociale*. Il fournit une grille d'analyse pour étudier les situations d'exclusion et les phénomènes de revendications identitaires dès lors qu'ils s'organisent en mouvements contestataires (Granjon, 2012). En avançant qu'une reconnaissance sociale ne passe que par une reconnaissance juridique, la théorie honnethienne corrobore les situations inextricables des minorités vivant en marge de la société. Honneth

[83] Mead (1963), qui a beaucoup inspiré Honneth, parle quant à lui de *l'estime sociale*.

s'attache en effet à la portée descriptive de l'idée normative de reconnaissance : l'attente normative que les individus adressent à la société est conditionnée par la reconnaissance de leurs capacités par *l'autrui généralisé*[84]. Deux pistes théoriques sont dès lors envisagées : la socialisation morale des individus d'une part et, de l'autre, l'intégration morale de la société :

> *« L'individu apprend à s'appréhender lui-même à la fois comme possédant une valeur propre et comme étant un membre particulier de la communauté sociale dans la mesure où il s'assure progressivement des capacités et des besoins spécifiques qui le constituent en tant que personne grâce aux réactions positives que ceux-ci rencontrent chez le partenaire généralisé de l'interaction » (Honneth, 2013).*

Dans *La lutte pour la reconnaissance* (Honneth, 2013), Axel Honneth se réfère à toutes les relations et les situations qui compromettent la dignité des individus et, par voie de conséquence, leur identité, autant d'injustices qui compromettent l'autoréalisation de soi. En d'autres termes, il existe, derrière chaque interaction sociale, un « intérêt à l'émancipation » ; Honneth pense qu'il est possible de distinguer les « vraies » des « fausses » pratiques de reconnaissance.

> *« L'intérêt fondamental à la reconnaissance sociale est toujours formé par les principes normatifs qui, à l'intérieur d'une formation sociale, établissent les structures élémentaires de la reconnaissance réciproque » (Honneth, 2013, p. 166).*

Aussi chaque individu est-il foncièrement dépendant de l'environnement de l'échange social organisé selon les principes normatifs de la reconnaissance réciproque. L'absence de relations de reconnaissance peut engendrer le mépris et l'humiliation et des incidences directes sur la construction identitaire individuelle. Or la critique sociale honnethienne est fondée sur un déni de reconnaissance qui engendre des pathologies sociales récurrentes lorsque l'individu ne parvient pas à se réaliser.

Honneth définit les trois sphères de la reconnaissance intersubjective à travers *l'amour*, *le droit* et *l'estime sociale*. La première sphère d'interaction comprend toutes les relations primaires telles que les rapports amicaux, familiaux, et autres liens forts partagés par un nombre restreint de personnes (Honneth, 2000, p. 117). Ce premier niveau de reconnaissance engendre la *confiance en soi* que les individus développent à travers leur attachement mutuel en observant

[84] Selon Mead, l'*« autrui généralisé »* représente l'image typique de l'*alter ego* c'est-à-dire qui constitue un pôle de référence de son action et de son rapport à soi (*L'esprit, le soi, la société*, Paris, PUF, 1969).

un juste équilibre entre autonomie individuelle et dépendance symbiotique (Honneth, 2008, p. 131-132). La seconde sphère est relative aux droits des individus, autant d'obligations normatives que l'on est tenu d'observer à l'égard d'autrui en tant que membre de la communauté. C'est le rapport à soi inscrit dans la relation juridique où chaque individu est traité à l'identique au sein de la même communauté. C'est le *respect de soi*. La dernière sphère est relative à *l'estime sociale.* C'est celle que nous convoquerons principalement dans cette thèse où les usages de l'Internet ne sont qu'accessoirement orientés sur la relation juridique ou l'amour :

> *« L'expérience de l'amour donne ainsi accès à la confiance en soi, l'expérience de la reconnaissance juridique au respect de soi et l'expérience de la solidarité, enfin, à l'estime de soi » (Honneth, 2013, p. 208).*

De cette manière, nous échappons au mépris et accédons à la reconnaissance grâce à l'*amour* dans la sphère privée, au *respect* dans la sphère juridique et à l'*estime* dans le monde social, principalement dans le travail. L'œuvre honnethienne nous renvoie à l'expérience de nouvelles luttes sociales en appelant à la dignité et à la reconnaissance, des minorités, des cultures, des « invisibles », de tous ceux dont l'identité et la subjectivité sont menacées. Si l'une des trois formes de reconnaissance est absente, l'identité de l'individu est affectée dans son intégrité physique, juridique ou morale.

A ces trois niveaux de reconnaissance correspondent réciproquement trois types de mépris qui sont des sources de conflits sociaux potentiels. Une société équitable n'est-elle pas celle qui permet à ses membres d'accéder à cette triple reconnaissance et d'échapper ainsi aux trois formes de mépris ?

> *« Ignorer cette dimension reviendrait à se priver de penser l'action et le développement possibles des individus. Plus grave encore, dénier cette reconnaissance reviendrait à les priver de toute forme d'approbation sociale : celle de l'autoréalisation à laquelle, péniblement parfois, ils sont parvenus » (Honneth, 2007).*

La théorie de la reconnaissance selon Honneth permet de mettre en exergue les attentes normatives des individus au sein des dispositifs sociotechniques, et en particulier sur les demandes de reconnaissance dans la sphère amicale, juridique et communautaire.

2.4.4. Concept de réification

La *réification* est avant tout une théorie marxiste à l'instar d'autres concepts tels que le *fétichisme et* l'*aliénation* que convoque tout particulièrement Honneth. En revisitant le concept, celui-ci s'appuie sur l'œuvre de Lukács[85] (1960) selon laquelle *« la réification est une relation intersubjective qui épouse in fine le caractère d'une chose »* (Granjon, 2012, p. 157). Il s'agit d'élargir la reconnaissance à un rapport au monde et pas seulement à un rapport à autrui et à soi. L'enjeu est de donner à la reconnaissance une dimension épistémologique et pas seulement éthique (Dubet, 2007). Dans l'acception de Lukács, la réification est le fait de traiter autrui comme un objet et non comme un sujet social, soit de généraliser l'échange marchand, de manière unilatérale, à toute interaction sociale. Lukács conjugue le concept marxiste de l'*aliénation* aux préceptes weberiens de la *rationalisation du monde* pour révéler à travers la *réification* une nouvelle forme d'aliénation sociale et, par causalité, de *« développement manqué »*. Pour Honneth, Lukács a réduit la réification aux seuls effets du capitalisme. Il pose que la réification n'est le simple fait de traiter autrui, mais un rapport au monde et à soi-même, qu'il nomme *auto réification*. La connaissance est une dichotomie entre le sujet et l'objet, tandis que la reconnaissance précède la connaissance. En d'autres termes, il est utile de reconnaître ce qui nous lie à autrui et aux autres choses avant de s'en distinguer.

> *« Il est évident aussi que le concept de reconnaissance met le doigt sur des dimensions essentielles de la domination et des conflits sociaux dans les sociétés qui mobilisent aussi fortement la subjectivité et l'expérience des acteurs que le font nos sociétés modernes ou hyper modernes » (Honneth, 2013).*

Selon les propres termes de Lukács, la réification est un fait social dû à la généralisation unidimensionnelle de l'échange marchand à toute interaction sociale. Quant au phénomène d'auto-réification, Honneth le pose comme étant la composante de deux processus concomitants, le *« détectivisme »* et le constructivisme, tous deux relatifs à la construction de soi :

> *« La conception détectiviste pense en effet le rapport à soi selon le modèle des actes de connaissance dans lesquels il s'agit de mettre au jour des états de choses existants, pour laquelle nous analysons notre monde intérieur comme un objet à découvrir : nous adoptons ainsi un comportement réifiant envers nous-mêmes. La*

[85] Lukács, G. : *Histoire et conscience de classe*, Paris, Minuit, 1960.

> *conception constructiviste, quant à elle, en attribuant au sujet une capacité illimitée à l'auto-attribution, nie l'effet de limitation inhérent aux sentiments : « En effet, aucun des sentiments que nous éprouvons ne possède une plasticité suffisante pour que nous puissions, par un simple acte de nomination, leur assigner des propriétés empiriques déterminées » (Ibid., p. 166).*

2.4.4.1. La réification comme oubli de reconnaissance

L'apport théorique d'Adorno, Habermas et Lukács conduit Honneth à considérer la réification comme une objectivation, et par là-même, à la distinguer de la participation. Pour Honneth, le concept de réification est un *oubli de reconnaissance*, c'est-à-dire « une restriction de l'attention par laquelle le fait de la reconnaissance se déplace à l'arrière-plan de la conscience et ne s'offre plus à la vue immédiate » (Ibid., 2007). Ainsi, la réification peut avoir un impact moral et éthique en privant indirectement l'individu de la reconnaissance indispensable à la réalisation de soi, selon un processus identitaire positif. La réification en tant qu'*oubli de reconnaissance* est une perception d'objets dépouillés de toute émotion[86]. Il s'agit en fait d'une disposition, d'un état contemplatif, qui détache le sujet de sa participation active dans l'environnement. Ses capacités sont désintéressées et neutres au plan affectif, comme des « choses » (Ibid., 2007, p. 27).

> *« La reconnaissance de soi est une sorte de souci de soi : pour entrer en relation avec soi de façon expressive, il faut qu'un sujet puisse s'accepter lui-même au point de considérer que ses propres vécus psychiques méritent d'être activement envisagés et formulés » (Ibid.).*

Honneth n'est toutefois pas le seul à interroger la notion de reconnaissance d'origine hégélienne. Dans les années quatre-vingt-dix, d'autres penseurs dont Taylor, Habermas, Fraser, Tully et Ricœur vont ériger la théorie de la reconnaissance comme l'un des thèmes majeurs en sciences et philosophie sociales (Caillé, 2009).

[86] Honneth réfute la thèse adornienne d'une connaissance par reconnaissance de ses réflexions psychanalytiques sur le fondement pulsionnel de toute connaissance.

2.4.5. La dialectique altérité - mêmeté pour le processus de socialisation

Dans son ouvrage *« Parcours de la reconnaissance »*, Paul Ricœur postule que tout individu aspire à la reconnaissance d'autrui. Celle-ci requiert un long processus qui se décline en trois étapes : *« connaître », « reconnaître » et « se reconnaître »*. Loin de la vision pessimiste honnethienne selon laquelle les conflits humains trouvent leurs origines dans la quête ou le déni de reconnaissance (Honneth, 2013), Ricœur articule la « reconnaissance-identification » avec la « reconnaissance-attestation » (Ricœur, 2006) et, de façon plus optimiste, forme un cycle vertueux entre *identité* et *réciprocité*. Ainsi l'approche de Ricœur porte sur la construction identitaire à l'articulation entre soi et autrui, ou respectivement entre identité-*idem* et identité-*ipse* (Ricœur, 1996) ; c'est l'échange, la relation de don / contre-don et la réciprocité qui prévalent ici. Or la dialectique altérité / mêmeté (ou *ipséité*) s'avère être particulièrement féconde pour développer des comportements individuels et collectifs qui participent de la socialisation des membres d'une communauté (Audran & Daele, 2009).

> *« Cette mutualité n'est pas donnée spontanément ; c'est pourquoi elle est demandée. Et cette demande ne va pas sans conflit et sans lutte ; l'idée de lutte pour la reconnaissance est au cœur des rapports sociaux modernes. Le mythe de l'état de nature donne à la compétition, à la défiance, à l'affirmation arrogante de la gloire solitaire le rôle de fondation et d'origine. Dans cette guerre de tous contre tous seule la peur de la mort violente régnerait ; ce pessimisme concernant le fond de la nature humaine va de pair avec un éloge du pouvoir absolu d'un souverain extérieur au pacte de soumission des citoyens délivrés de la peur. Le déni de reconnaissance se trouve ainsi inscrit dans l'Institution » (Ricœur, 2006).*

Dans la mouvance de l'école de Chicago, les travaux de Ricœur ont également fait florès avec le *life history* ou « récit de vie », plus couramment désigné par « narrativité » aujourd'hui ; la discipline consiste certes à narrer un événement mais également à lire le parcours de quelqu'un d'autre. Selon Ricœur, la « mêmeté » suppose une pérennité dans le temps, par opposition au variable ; c'est l'identité sociale. L'ipséité représente d'autres modalités d'identité relatives à la pluralité et à la diversité de l'identité personnelle. Le récit de vie permet d'articuler cette caractéristique de l'identité à la mêmeté pour constituer, in fine, l'identité personnelle.

C'est pourquoi nous convoquerons, dans la seconde partie, cette même dialectique altérité/mêmeté dont les effets participent du processus de socialisation d'individus au sein de communautés.

2.4.6. Participation *versus* Réification

La dialectique participation/réification est une notion centrale dès lors que l'on entreprend l'étude des communautés de pratique. Etienne Wenger (1998) a montré que cette dualité est la base de toute activité communautaire dans laquelle les acteurs s'investissent dans des projets communs (participation) et organisent la négociation de sens autour d'un *« répertoire partagé »* :

> *« La négociation de sens peut être définie comme processus permanent dans lequel les membres d'une communauté de pratiques sont engagés. Dans ce processus, ces derniers négocient et produisent des significations de leur activité commune » (Wenger, 1998, p. 54).*

Cette négociation de sens est le fruit d'interactions soutenues donnant lieux à un engagement mutuel dans un projet commun. La participation représente l'engagement visible, propre à un individu, et qu'il est possible de distinguer au sein de la communauté. Par leur participation active, ceux-ci témoignent d'une implication qui, selon Wenger, est synonyme de construction identitaire (Wenger, 1998 ; Henri & Pudelko, 2006). *A contrario*, la réification est à la fois le processus et le résultat produit par le processus. C'est ce processus de réification qui donne lieu aux interactions et à la production de textes, graphiques, vidéos… autant d'éléments tangibles réalisés par la communauté elle-même :

> *« Pour qu'il y ait participation et réification, le groupe doit se libérer du « poids hiérarchique » et passer par une phase discursive et argumentative. La phase de négociation de sens alterne agir stratégique, où les membres du groupe exercent leur influence les uns sur les autres, et agir communicationnel, où ils cherchent à s'entendre de façon à interpréter ensemble la situation et à s'accorder mutuellement sur la conduite à tenir » (Habermas, 1987).*

Ces éléments, produits en commun, favorisent la cohésion et la confiance au sein de la communauté. La négociation de sens est donc un processus dans lequel *« chaque réification génère plus d'engagement et de participation »* (Wenger, 1998). La pérennité et la richesse de

la production commune élaborée au fil des interactions sont conditionnées par ce rapport vertueux de participation et de réification. C'est aussi cette dialectique qui favorise le développement identitaire et culturel des communautés virtuelles (Ciussi, 2007b), dans le sens où contribuer à la vie communautaire du groupe est source d'apprentissage en soi.

La notion de réification occupe une place importante au sein des communautés virtuelles que nous avons observées en seconde partie et qui s'illustrent sous différentes formes de productions collectives à visée didactique. A ce stade, il était utile de préciser l'acception selon laquelle nous convoquons la réification et son ancrage théorique.

2.4.7. Domination *versus* Vivre ensemble

Il est une constante dans l'œuvre de Paul Ricœur : la politique en général et la critique du capitalisme en particulier. Aussi la notion de domination, à travers celle du pouvoir, est-elle longuement convoquée dans la pensée ricœurienne comme étant conditionnelle au vivre ensemble.

Sur fond de libéralisme, socialisme et marxisme, il dénonce un système de distribution exclusivement basé sur des biens marchands, une productivité effrénée qui engendre un accroissement des inégalités… où l'existence de l'état repose sur une désappropriation des individus[87]. Il faut dire que Ricœur prône une médiation politique hors de l'État, l'appel à une démocratie plus participative, une déprofessionnalisation de la politique en affirmant que l'État ne peut remplir à lui seul le rôle de tiers-arbitre dans tout conflit (Ricœur, 1995b, p. 121‑142). Aussi existe-t-il chez Ricœur une dualité politique entre la primauté de l'axe horizontal du vivre ensemble, le « co-agir », et l'axe vertical de la domination (Ibid., 1995a, p. 152‑154). Dans *« Le paradoxe politique »* (Ibid., 1995a), Ricœur adresse ses plus vives critiques à l'encontre de toute forme de totalitarisme, à l'instar du stalinisme, qu'il qualifie de *« pathologie du politique ».* Il décrit la menace potentielle qu'est le pouvoir, la violence permanente que représente l'État mais également ce pouvoir protéiforme que chacun exerce sur ses semblables. Son aversion totalitaire va même au-delà de la sphère politique, en convoquant par ailleurs la notion du mal, de la mémoire et de l'oubli, ou encore de l'agir ; c'est cette même réflexion qui va le mener à une « tentative de refondation philosophique du vivre-ensemble ».

Dans cette optique, Ricœur fait un distinguo entre *le* politique et *la* politique. Le politique, en tant que vouloir-vivre ensemble, correspond à l'axe horizontal –au sens arendtien– d'un régime

[87] « La cité est fondamentalement périssable : sa survie dépend de nous » in Le monde du 29/10/1991

démocratique dont « le citoyen est le gardien en tant qu'interprète de la légitimité qui l'ordonne au bien commun ». La politique représente quant à elle l'axe vertical du pouvoir institutionnel, à la fois l'instance de décision et la force de contrainte. Aussi Ricœur n'aura-t-il de cesse d'alerter l'éthique démocratique que l'État représente une menace immanente de domination. D'un côté le pouvoir incarné par la constitution qui restitue l'idéal normatif et, de l'autre, l'instance dictatoriale, tyrannique, qu'impose la coercition. Telle est la vision de Ricœur : une polarisation de l'État entre le droit et la force. C'est l'utilisation coercitive de la violence comme nécessité souveraine qui est à l'origine de la rupture du lien essentiel du vivre-ensemble. Ce paradoxe politique est à l'image de la perpendicularité de l'axe horizontal *du* politique sur l'axe vertical de *la* politique. Car la hiérarchie ne peut avoir d'autres origines que le champ politique. Qu'il s'agisse de Weber ou Arendt, tous deux influents dans la pensée ricœurienne, le pouvoir politique se situe à l'intersection des deux axes, les gouvernants en haut de la hiérarchie, et en bas, les gouvernés (Monteil, 2013). Ainsi, le lien horizontal du vouloir vivre ensemble prévaut sur le rapport hiérarchique de l'autorité ; à l'excès de pouvoir radical, la pensée ricœurienne oppose la liberté d'expression qu'un débat permanent rend possible, à l'instar de l'idéal démocratique. Ce dualisme politique demeure du ressort de la philosophie et des sciences humaines et sociales, et seule une perspective herméneutique permet d'éclairer cette notion aussi complexe que riche de sens.

Il est donc légitime de convoquer la pensée ricœurienne dans notre recherche où nous opposons une dynamique réticulaire, horizontale au pouvoir hiérarchique, vertical.

2.5. Individuation psychique et collective

D'autres penseurs que Ricœur ont vu à travers le capitalisme hyper industriel l'annihilation de tout processus d'individuation. La pensée simondienne, qui a également influencé la sociologie de l'innovation (Akrich, Bibard, Callon, & Latour, 1992) et la théorie de l'acteur-réseau (Akrich, Poujol, & Broustail, 1990), constitue un ancrage théorique incontournable pour notre recherche où la dialectique individu/collectif est centrale.

C'est donc Gilbert Simondon qui théorise, en 1989, l'individuation psychique et collective. Il s'agit d'un phénomène global qui intègre conjointement la psychologie et la sociologie comme des variables non dichotomiques. L'individu est plus que lui-même, en ayant la possibilité de s'individuer toujours plus. Pour Simondon, l'homme et le monde forment un système comprenant trois phases distinctes : la phase pré-individuelle, individuelle et transindividuelle.

> *« Une certaine phase de l'être qui suppose avant elle une réalité pré individuelle, et qui, même après l'individuation, n'existe pas toute seule, car l'individuation n'épuise pas d'un seul coup les potentiels de la réalité pré individuelle, et d'autre part, ce que l'individuation fait apparaître n'est pas seulement l'individu mais le couple individu-milieu. L'individu est ainsi relatif en deux sens : parce qu'il n'est pas tout l'être, et parce qu'il résulte d'un état de l'être en lequel il n'existait ni comme individu ni comme principe d'individuation » (Simondon & Garelli, 2013, p. 24-25).*

Ainsi, l'individuation psychique et collective est un processus de transformation où l'homme est un être en perpétuel devenir. L'individuation psychique ne peut se développer que dans et par la collectivité, étant elle-même un état métastable en devenir : c'est l'individuation collective.

> *« La participation, pour l'individu, est le fait d'être élément dans une individuation plus vaste par l'intermédiaire de la charge de réalité pré individuelle que l'individu contient, c'est-à-dire grâce aux potentiels qu'il recèle » (Simondon, 1989, p. 18).*

Le processus d'individuation met en jeu tout un système physique énergétique de forces pouvant tendre vers tel ou tel équilibre, mais pas vers n'importe quel équilibre car le pré-individué n'est jamais quelconque (Hottois, 1993, p.36). L'individu biologiquement constitué a en lui une charge pré-individuée, c'est-à-dire qu'il contient en lui un potentiel de virtualités réelles qui peuvent se développer en dehors cependant de l'individuation biologique.

> *« Je ne peux m'individuer psychiquement que dans la mesure où je contribue à l'individuation, c'est-à-dire à l'évolution du social dans lequel je vis » (Stiegler, 2008, p. 44).*

Pour illustrer ce concept, Bernard Stiegler[88] aime à citer la langue comme processus d'individuation psychique et collective. La condition de l'individuation est le contexte linguistique c'est-à-dire une interlocution immanente où chacun est en mesure de participer. L'individuation psychique du locuteur est effectivement l'individuation collective constituée par le langage commun à tous.

L'individuation des êtres est également favorisée par le *milieu associé* ; en d'autres termes, leur co construction et leur évolution (Le Deuff, 2011a, p. 98). Le *milieu associé* représente

[88] Le philosophe s'intéresse aux mutations que provoquent les technologies numériques. Il est directeur de *l'IRI, Institut de recherche et d'innovation* et fondateur du groupe de réflexion *Ars industrialis*.

conjointement l'objet technique et son environnement respectivement à son bon fonctionnement. Dans le développement des logiciels libres, Internet constitue le *milieu associé* qui permet aux communautés *open source* d'échanger et de partager pour produire *in fine* des objets techniques. *A contrario*, les milieux dissociés sont source de déformations, autant d'informations non transformées en connaissances personnelles et en en savoirs collectifs qui conduisent au rejet de la culture. Aussi l'intégration des individus, des communautés et des objets techniques, repose-t-elle sur le développement à bon escient des milieux associés (op. cit., p.99). Dans le champ de notre recherche, les sciences de l'information et de la communication, ce milieu associé est composé d'apprenants qui interagissent via des médiations techniques.

Ces problématiques de médiation et de transmission ont intéressé de nombreux philosophes. Parmi eux, Jacques Rancière comprit très tôt que notre système éducatif était très perfectible à en juger par la méthode Jacotot[89] notamment (Rancière, 2004) . Il qualifie celle-ci de moderne à bien des égards en tant qu'elle ne creuse pas le fossé entre le sachant et l'ignorant. En soulignant le *mythe de la pédagogie,* Rancière met en exergue un déterminisme social qui est à l'œuvre en 1973 ; il s'élève contre cette prétendue inégalité d'intelligence des élèves qui compromet toute chance de leur émancipation intellectuelle. Car l'effort de médiation à travers la transmission ne vaut que si nous croyons à l'égalité des intelligences. En étudiant notre système éducatif, il dresse le bilan de la société toute entière qui reproduit les inégalités sociales sans essayer de les annihiler. Cette fois encore, l'« Enseignement universel » de Rancière ne séduira pas l'Institution à laquelle il s'oppose directement.

Dans la seconde partie de notre document, nous reviendrons sur la notion d'individuation collective et ses modalités intrinsèques relevées dans le cadre de communautés d'apprentissage où les connaissances s'acquièrent entre pairs en marge de l'Institution.

2.6. L'expérience optimale

Pour qu'un réseau informel vienne à se cristalliser en une communauté plus pérenne (Ciussi, 2007a) telle que des communautés d'apprentissage ou des communautés de pratique, la qualité

[89] La méthode de Joseph Jacotot suscite les plus vives controverses en 1830, lors de la publication de son ouvrage intitulé « Enseignement universel », en tant qu'elle promeut l'instruction sans maître, son rôle étant dévolu à diriger et soutenir l'attention des disciples.

de l'environnement dans lequel les interactions prennent forme est un prérequis indispensable à l'engagement et à la motivation. On parle alors des conditions optimales du *Flow*. Théorisée par Mihaly Csikszentmihalyi en 1990, le *Flow* se manifeste lorsqu'il y a perception d'un équilibre entre compétences personnelles et tâches à accomplir (Csíkszentmihályi, 1991). Un individu, investi d'une tâche pour laquelle son niveau de concentration est maximum, éprouve un sentiment d'engagement total et de réussite. Csikszentmihalyi isole huit caractéristiques indispensables pour qu'une expérience conduise au Flow :

- des objectifs clairs,
- une difficulté d'activité en adéquation avec les compétences de l'usager,
- une activité source de satisfaction,
- une concentration élevée,
- une distanciation du sujet envers l'objet,
- une distorsion de la perception du temps,
- une rétroaction directe et immédiate,
- la sensation de se contrôler et de maîtriser l'environnement.

La plupart de ces principes sont issus de modèles d'instructions pédagogiques basées sur le behaviorisme, c'est-à-dire sur une approche psychologique qui consiste à se focaliser sur le comportement observable.

Figure 1. Exigences de la tâche et compétences élevées (Csikszentmihalyi, 1990)

En travaillant sur le principe d'autotelisme[90] en contexte éducatif, Heutte & Fenouillet (2010) ont conçu l'échelle de mesure du flow (Flow4D16), en agrégeant quatre sous échelles :

- FlowD1 : l'absorption cognitive,
- FlowD2 : la perception altérée du temps,
- FlowD3 : la dilatation de l'ego,
- FlowD4 : le bien-être.

Au niveau collectif, Csikszentmihalyi suggère différents scenarii de travail en groupe afin que chaque membre dans le groupe atteigne l'état de *Flow*. Ceux-ci sont par exemple l'organisation de séances de travail, la mobilisation du groupe autour de buts communs, des arrangements spatiaux pour un travail créatif, ou la modélisation de l'activité…

> *« L'engagement dans un processus créatif donne la sensation de vivre plus intensément, permet de ressentir un « sentiment de plénitude que nous attendons de la vie et qui nous est si peu souvent offert. Seuls la sexualité, les sports, la musique et l'extase religieuse [...] nous confèrent un sentiment aussi profond d'appartenance à un tout plus vaste que nous-mêmes. » (Csíkszentmihályi, 2008).*

Csikszentmihalyi a élaboré le premier le concept de l'expérience optimale dans la psychologie occidentale. Pour autant, il reconnaît que le principe du *Flow* a déjà été utilisé dans différents domaines tels que la religion, le développement spirituel, les arts martiaux et l'éducation qui suscite particulièrement notre intérêt.

Selon Chan & Ahern (1999 : 159), certaines caractéristiques du *flow* telles que le contexte de défi, de but ou de feedback… ont une influence directe sur la motivation intrinsèque ; c'est pourquoi l'objectif des concepteurs pédagogiques consiste à élaborer des situations didactiques vouées à aider les apprenants à acquérir des connaissances dans les conditions optimales du *Flow*.

Nous verrons plus loin que certaines caractéristiques identifiées par Csikszentmihalyi sont déterminantes au sein des communautés d'apprentissage que nous avons pu observer et que nous analyserons en seconde partie.

[90] Une activité est dite autotélique lorsqu'elle est entreprise sans autre but qu'elle-même.

2.7. Synthèse

Pour entrer de plain pied dans notre recherche, il convenait au préalable de définir les courants fondateurs que nous convoquons et l'ancrage théorique sur lequel nous appuyons notre recherche :

- Les *computer sciences* tout d'abord avec l'apport de la CMO dans les processus de médiation de l'activité humaine ; avec les premiers dispositifs sociotechniques, la médiation devient prépondérante. Avec le CSCW, le collectif s'invite à présent dans la coopération professionnelle : on parle de travail de collaboratif. Ces nouvelles formes de connectivité permettent de progressivement s'affranchir de la distance.
- Nous convoquons également l'école de Palo Alto, la *nouvelle communication*, pour nous amener à interpréter les ritualités numériques relevées au sein des collectifs que nous observons. Ainsi nous revisitons la pensée de Goffman – et par là-même de Durkheim – en considérant l'ordre rituel intrinsèque à chaque individu.
- L'école de Francfort nous intéresse par ailleurs pour l'analyse critique qu'elle fait du lien social contemporain. Dans la théorie de la reconnaissance, Honneth pose que derrière chaque interaction se cache un intérêt émancipatoire. Chaque individu est dépendant de l'environnement de l'échange social organisé selon les principes normatifs de la reconnaissance réciproque. *A contrario*, la réification se distingue de la participation en tant qu'elle constitue un oubli de reconnaissance, un désintéressement au plan affectif. Cette dialectique participation/réification nous sera judicieuse pour étudier plus avant le processus identitaire de nos communautés virtuelles.

Chapitre 3 - Usages horizontaux entre pairs

3.1. Introduction 94

3.2. Des interactions plus horizontales 94

3.2.1. Une nouvelle sociabilité 94

3.2.2. De nouvelles formes d'expression : le microblogging 95

3.2.2.1. Un nouveau paradigme médiatique 96

3.2.2.2. Les usages académiques du microblogging 97

3.2.2.3. Des prémices d'horizontalité dans le système éducatif 100

3.2.3. Émergence de solidarités nouvelles 100

3.2.3.1. Individualisme *vs* Solidarité : une dissension 102

3.2.4. La communication de masse individuelle 102

3.3. L'innovation horizontale 104

3.4. Une culture de la contribution 105

3.4.2. L'intelligence collective 107

3.4.3. Le capitalisme cognitif 108

3.4.4. L'économie de la contribution 111

3.4.5.1. UGC *versus* Data provider 113

3.4.5.2. L'*empowerment* ou le pouvoir d'agir des citoyens 114

3.5. Un modèle communautaire hétérarchique 116

3.5.1. Des réseaux plus horizontaux 116

3.5.2. Quelle gouvernance dans les communautés de pairs ? 118

3.5.3.1. La hiérarchie horizontale 121

3.5.3.2. Une forme hybride inédite 122

3.6. Temporalités numériques et accélération 125

3.6.1. Anthropologie d'un « mobinaute » 125

3.6.2. La société de l'immédiat 127

3.6.3. Théorie de l'accélération 128

3.7. Industrialisation de la formation 130

3.7.1. De l'EAD au LMS 130

3.7.2. Une approche entrepreneuriale 131

3.7.3. Impact de l'action instrumentée 132

3.8. Synthèse 134

3.1. Introduction

Nous avons tenté dans le chapitre précédent de constituer l'anthropologie des communautés virtuelles en remontant jusqu'aux origines historiographiques des premiers réseaux notables. Nous souhaitons à présent montrer que les usages réticulaires qui se développent entre pairs adoptent un modèle décentralisé où les hiérarchies s'estompent pour laisser libre cours aux collaborations et à la participation de chacun. Pour communiquer de façon symétrique et sans intermédiaire, de nouveaux modes d'expression apparaissent aussi ; parmi eux, le microblogging auquel nous apportons une attention particulière s'agissant du dispositif choisi dans le cadre de notre première recherche-action. En réalisant une revue de la littérature sur les usages académiques du microblogging, nous voyons se dessiner un autre paradigme éducatif que le modèle transmissif. Une culture de la contribution s'instaure peu à peu entre les usagers et s'illustre dans l'innovation ascendante et l'économie collaborative par exemple. Pour autant, ces communautés de pairs obéissent à une gouvernance hybride inédite : la hiérarchie horizontale. Nous convoquons enfin le concept d'accélération sociale (Rosa, 2010) de l'École de Francfort qui nous permettra d'adopter une posture critique vis à vis des pratiques de nos étudiants en contexte d'industrialisation de la formation.

3.2. Des interactions plus horizontales

> *« Les symboles changent, les marqueurs identitaires se déplacent, les modes de dialogue évoluent, les pyramides hiérarchiques sont remplacées par des réseaux » (Proulx, Poissant & Sénécal, 2006, p.236).*

3.2.1. Une nouvelle sociabilité

Comme nous l'avons souligné plus avant, le développement des TNIC engendre un grand nombre de mutations sociétales : délitement de la relation en présence au profit d'un individualisme connecté, montée en puissance des collectifs et horizontalisation des pratiques. En établissant des passerelles entre milieux et groupes sociaux, la multiplication des liens faibles – via les réseaux socionumériques et le web social – favorise l'affaiblissement des hiérarchies sociales (Mercklé, 2011b). Avec l'avènement d'une « nouvelle sociabilité » (Casilli, 2010, p. 183), les structures relationnelles sont moins conditionnées par les déterminants

sociaux tels que le sexe, la classe sociale, l'âge et l'origine ethnique, comme ils pouvaient l'être par le passé.

> *« Aujourd'hui l'émergence d'Internet et des réseaux de télécommunications représente une occasion de passer d'une société hiérarchique à une société réticulaire. En effet, les besoins de l'économie, de la production et du commerce, les exigences de la société et les progrès de l'informatique et des télécommunications impliquent une nouvelle structure de la société » (Castells, 1998).*

Selon Manuel Castells (1998), les fonctions et les processus dominants de l'ère de l'information prennent en effet la voie d'une organisation réticulaire. Cette nouvelle morphologie sociale et la diffusion massive de cette logique réticulaire conditionnent de nouveaux processus de production, de pouvoir et de culture. Même s'il s'en défend, Castells fait figure de « futurologue » depuis la publication de son ouvrage *« L'ère de l'information »*. Il décrit, avec une précision visionnaire, la naissance de la « société en réseau » issue de trois processus concomitants : la révolution informatique, la crise du capitalisme et l'essor de mouvements sociaux inédits. Le réseau est un paradigme qui touche la base matérielle de la société.

> *« Les racines d'une nouvelle vie se répandent partout, sans plan central, se déplaçant et se réticulant, conservant la fluidité de l'énergie, en attendant le printemps. Parce que ces nœuds sont toujours connectés. Il y a les nœuds des réseaux de l'Internet, locaux et mondiaux, et il y a les réseaux personnels, vibrant sous l'impulsion d'une nouvelle sorte de révolution dont l'acte le plus révolutionnaire est l'invention de soi » (ibid., p.144-145).*

3.2.2. De nouvelles formes d'expression : le microblogging

Pour s'exprimer, les nouvelles formes de sociabilité empruntent aussi un canal de communication inédit : le microblogging. Limité à 140 caractères, il s'agit d'un format court qui invite à la concision et à l'esprit de synthèse. L'un des phénomènes qui a participé de sa notoriété depuis son lancement en 2006 est sans nul doute le *Live Tweet*. A l'origine, il s'agissait de diffuser l'information issue d'une source restreinte pour la partager avec le plus grand nombre, tels que des événements sportifs, meetings, événementiels en tout genre. Le paysage

télévisuel est rapidement investi avec des programmes *PopIdol*[91] tels que « Nouvelle Star » ou les séries TV dont l'audience ne cesse de croître. C'est le phénomène de « deuxième écran » où les téléspectateurs enrichissent leur expérience télévisuelle au moyen de *smartphone* ou tablette afin de la partager avec autrui sur les réseaux socionumériques. La télévision devient sociale ; on parle de *Social TV*. Pour les acteurs du PAF[92], l'enjeu du *Second Screen*[93] consiste à conserver le téléspectateur captif et limiter au maximum le réflexe de zapping. Aussi l'essor du *Transmedia*[94] est-il étroitement lié à celui du *Live Tweet* et du *Social TV*. En 2011, l'affaire DSK est emblématique de ce phénomène. Pour la première fois, des journalistes – à l'extérieur du tribunal pénal de New York – sont pris de court par l'information que diffuse des amateurs – présents dans la salle d'audience – qui tweetent, en direct avec leur *smartphone,* le déroulement du procès. Le grand public, les *people*… et bientôt la communauté scientifique mettent à profit les fonctionnalités du *Live Tweet* à l'occasion de colloques, séminaires, conférences… où il est désormais possible de suivre le fil d'un événement académique via un *hashtag* dédié. Mais pour mieux intégrer les potentialités de ce canal de communication, médiologique s'il en est un, revenons préalablement sur les caractéristiques intrinsèques du microblogging à travers une recension d'expériences académiques.

3.2.2.1. Un nouveau paradigme médiatique

Le web 2.0 est la transition d'une communication *« one to many »* ‑ propre aux medias traditionnels et à l'enseignement ‑ vers une communication *« many to many »* caractérisant l'évolution du partage informationnel vers le partage des savoirs (Quoniam & Zimbardo, 2010). Le principe du microblogging est propice à un changement de paradigme[95] où la pédagogie active supplante le modèle transmissif pour lequel le socio-constructivisme reste la seule alternative. En suscitant de riches interactions issues de modalités singulières[96], *Twitter* se prête aux échanges de pair à pair, d'individu à groupes et inversement, en développant une

[91] A l'origine, il s'agit d'un concept de télé-réalité diffusé sur la télévision anglaise où le meilleur chanteur pop est élu grâce aux votes des télespectateurs ; cette franchise internationale est aujourd'hui développée dans de nombreux pays dont *Nouvelle Star* sur M6 en France.
[92] Acronyme de Paysage Audiovisuel Français.
[93] Le phénomène de Deuxième écran a engendré la multiplication d'applications interactives sur smartphones et tablettes dont l'objectif est de susciter les conversations des téléspectateurs pendant la diffusion des programmes.
[94] La narration transmédia (ou *Transmedia-Storytelling)* consiste à créer une œuvre audiovisuelle caractérisée par la combinaison de plusieurs médias dont le contenu varie respectivement.
[95] Paradigme où la pédagogie active supplante la pédagogie transmissive (de l'ancien modèle « Sachant - Apprenant »)
[96] Le micro-blogging est un modèle de communication multidirectionnelle et multimodale (one to one, one to many & many to one).

communication multidirectionnelle égalitaire au détriment de l'influence univoque des medias de masse hégémoniques. Si les interactions sociales produites en situation de formation jouent un rôle essentiel dans le processus d'apprentissage (Butera & Darnon, 2005; Mucchielli, 1995; Raynal, Rieunier, & Postic, 2005), *Twitter* s'avère adapté aux modalités collaboratives où le partage social, conjugué à la fonction phatique du dispositif (Jakobson & Ruwet, 1986), le prédisposent favorablement auprès des étudiants.

3.2.2.2. Les usages académiques du microblogging

L'usage qui nous intéresse particulièrement est le microblogging en contexte académique. Les expérimentations[97] réalisées auprès d'étudiants du secondaire utilisant *Twitter* dans le cadre pédagogique sont nombreux (Grosseck, 2009; Kieslinger, Ebner, & Wiesenhofer, 2011; Parry, 2008; Pinte, 2010).

Pour Grosseck[98] (2009), les technologies du web 2.0 se sont développées à travers les blogs, wiki, flux RSS… en inculquant progressivement le partage et la collaboration entre pairs. De fait, une innovation d'un nouveau genre émerge : c'est l'innovation ascendante ou *Bottom-Up*, celle qui est initiée par des amateurs (Grosseck, 2009). Son étude conclut que l'usage des outils du web 2.0 est particulièrement judicieux dans le cadre d'une approche socioconstructiviste avec des étudiants.

A l'Université du Texas, David Parry[99] (2008) décrit dans son blog AcademHack[100] les multiples manières d'utiliser *Twitter* dans la sphère académique. Celui-ci constitue un canal de communication original en tant qu'il s'initie en cours et se prolonge à l'extérieur, dans la sphère privée. Mais il est également possible d'exploiter la *Timeline* publique de *Twitter* pour faire une veille en temps réel à une échelle globale. Selon Parry, cette expérience – et principalement l'immédiateté des messages – a modifié la dynamique pédagogique comme aucun autre outil ne l'avait jamais permis auparavant (Parry, 2008). Enfin, *Twitter* permet d'instaurer un esprit communautaire, ce que Clive Thompson[101] nomme *« Social Sixth Sense »,* un sixième sens pour les étudiants comparable à une proprioception vis-à-vis des autres membres de la communauté.

---

[97] Les usages académiques recensés sont : Collège of Nursing, Denver, 2008 ; Purdue University, West-Lafayette, 2009 ; École Centrale de Nantes, 2011 ; London School of Economies & Politics Sciences, 2011 ; École des Hautes Études en Santé Publique, Paris, 2012.

[98] Gabriela Grosseck enseigne à University of West Timisoara est l'auteur de « To use or not to use web 2.0 in higher education ».

[99] Parry, D. est professeur à Saint Joseph's University où il enseigne la théorie des médias et des réseaux sociaux.

[100] Le blog de David Parry est accessible à http://academhack.outsidethetext.com/home/2008/twitter-for-academia/

[101] Clive Thompson est un écrivain ; il contribue au New York Time Magazine et est chroniqueur à Wired.

Dans l'Indiana, l'Université de Purdue a intégré *Hotseat*© à son ENT, un dispositif qui permet aux étudiants de ne plus écouter un cours de façon passive mais d'y prendre part. Sa particularité est que les étudiants peuvent s'y connecter depuis *Twitter, Facebook* ou n'importe quelle messagerie IRC[102], ce qui renforce considérablement le taux d'adhésion. Une enquête réalisée auprès de 2000 répondants et publiée dans *Educause Quarterly*[103] conclut, au même titre que Parry, que le *pertinage* – contraction de *bavardage* et *pertinent* – modifie la dynamique pédagogique sans perturber le déroulement des cours. La méthode permet d'obtenir des opinions de grande valeur qu'il aurait été impossible d'obtenir publiquement. Cette valeur ajoutée dans le cours renforce l'intérêt des étudiants dont le taux d'absentéisme a baissé de façon significative[104]. Enfin, d'un point de vue pédagogique, connaître les questionnements des étudiants peut fournir de riches informations dans le cadre de l'amélioration des cours.

De l'autre côté de l'Atlantique, à l'IUFM d'Aquitaine, un projet pédagogique a été déployé sur deux années auprès d'étudiants en Master Documentation et Systèmes. L'expérimentation met en exergue l'importance des réseaux socionumériques pour la constitution de communautés d'apprentissage. En outre, elle montre l'efficacité de *Twitter* pour mettre en place des processus d'apprentissage pertinents favorisant la collaboration à travers les liens sociaux réels et la médiation des enseignants (Chomienne & Lehmans, 2012).

A Paris, l'École des Hautes Études en Santé Publique fait également usage de *Twitter* dans le cadre de ses cours magistraux en amphithéâtre[105]. Une première expérimentation[106] s'est déroulée du 3 au 27 janvier 2012 dans un cours d'épidémiologie. Sur les 192 participants, 73 ont répondu au questionnaire portant sur les apports et les limites du dispositif. Il est important de noter qu'une seule minorité de répondants (de l'ordre de 5 %) avait déjà utilisé *Twitter* en dehors du cadre académique. Moins de la moitié des répondants ont twitté durant le cours et 40 % ont répondu qu'ils ne voyaient pas d'utilité à de tels usages. Cependant 75 % des personnes qui ont twitté y voient plusieurs avantages comme une participation facilitée (dans les conditions d'un auditoire important tel qu'en amphithéâtre), une dynamique pédagogique accrue, une interactivité avec le conférencier. Sur un plan logistique, le procédé permet d'éviter

[102] Internet Relay Chat ou IRC (en français, « discussion relayée par Internet ») est un protocole de communication textuelle sur Internet.

[104] L'enquête est disponible en ligne : http://www.educause.edu/ero/article/hotseat-opening-backchannel-large-lectures

[105] Les usages de Twitter en amphithéâtre lors d'un cours d'épidémiologie (premier recueil). Un dossier relatif à cette expérimentation est disponible sur le site Ressource d'Enseignement et d'Accompagnement en Ligne.

[106] L'École des hautes études en santé publique : Les usages de Twitter en amphithéâtre lors d'un cours d'épidémiologie (premier recueil). Un dossier relatif à cette expérimentation est disponible sur le site Ressource d'Enseignement et d'Accompagnement en Ligne.

la perte de temps liée au passage du micro parmi les étudiants, d'éviter les prises de parole trop longues et non pertinentes, d'éviter aussi le bruit ambiant.

A l'École Centrale de Nantes[107], les réseaux sociaux constituent des structures intéressantes pour construire des communautés d'apprentissage : *Twitter* y est principalement utilisé comme vecteur relationnel entre étudiants, anciens élèves et partenaires industriels. Parmi les principales potentialités identifiées, les usagers disposent d'un outil de veille « temps réel », d'une communauté « ouverte » où le mélange des genres est limité, comparativement à Facebook où les sphères privées et professionnelles ont souvent tendance à s'entremêler (Evain, Magnin, & Moreau, 2010). Les usages expérimentés[108] concernent le soutien du présentiel, l'animation pédagogique hors temps universitaire, le principe des échanges en continu et le suivi des projets de fin d'étude.

D'autres études, plus controversées, sont relatives aux dispositifs numériques qui président aux choix des étudiants en formations présentielles ou à distance. Les environnements institutionnels de type ENT[109] (Cerisier, 2005) sont de plus en plus confrontés à la concurrence croissante des réseaux socionumériques (*Facebook*, *Twitter*, *Google+*) et des dispositifs « collaboratifs » ouverts tels que *Google Drive ou Dropbox* (Bonfils & Peraya, 2010, p. 14). Une pratique émerge en voyant se développer des environnements virtuels de travail intégrés aux environnements personnels des étudiants et construits sur une logique des besoins et d'usages personnalisés (Attwell, 2007). Les auteurs mettent en exergue la tendance estudiantine visant à inventer une nouvelle « culture » (littératie numérique) et son impact sur la dynamique relationnelle entre acteurs et sur la médiation des savoirs pour une institution telle que l'université. Les auteurs soulignent en outre l'atténuation progressive de la frontière entre l'usage académique et celui qui s'instaure dans la sphère personnelle où les terminaux mobiles ou *« objets-ponts »* jouent un rôle majeur en favorisant les acquis informels (Bonfils & Peraya, 2012). Mais au-delà de l'analyse interactionnelle, Bonfils & Peraya suggèrent de mesurer l'impact de tels dispositifs sur le plan de la médiation des savoirs ; outre le modèle pédagogique, la conception, la diffusion et l'appropriation des connaissances, il est question des modalités relationnelles et de la posture *sachant apprenant* in fine. Le secteur éducatif est ainsi confronté à une problématique de taille : les étudiants abandonnent massivement les ENT à la faveur de dispositifs numériques fermés, véritables boîtes noires pour l'Institution qui perd toute trace

[108] Voir l'article « Quels intérêt pour les réseaux sociaux en Pédagogie ? Usage de Twitter à l'École Centrale de Nantes »

[109] Les Espaces Numériques de Travail (ou Environnements Numériques de Travail) sont des Intranet déployés par l'Éducation Nationale au niveau des collèges, lycées et universités.

d'usage. Dans un troisième article, les auteurs décrivent les logiques qui se construisent à partir de propositions individuelles de certains membres qui sont progressivement adoptées par le groupe et qui font l'objet de détournements d'usages des EPA[110] appliqués aux environnements de travail collectif (Peraya & Bonfils, 2014). Ces études menées en milieu universitaire constituent des résultats empiriques substantiels pour notre recherche. Celles-ci convoquent les mêmes ancrages théoriques abordées précédemment telles que la genèse instrumentale (Rabardel, 1995) ou le braconnage culturel (Certeau, 1980) sur lesquelles nous allons revenir plus avant *(cf § 7.3.4. Détournement de l'ENT au profit de l'EPA).*

3.2.2.3. Des prémices d'horizontalité dans le système éducatif

Face à un public qui s'émancipe, les prémices d'un nouveau paradigme basé sur la participation et la collaboration horizontale apparaissent çà et là, dans différents secteurs. Et c'est aussi le cas dans le secteur éducatif avec l'*École42* dont la *baseline* est éloquente : *« la seule école d'informatique entièrement gratuite et peer-to-peer ».* Xavier Niel[111], son fondateur, est parti du principe que le système éducatif français était dans l'impasse entre l'université, gratuite, mais pas toujours en phase avec les besoins des entreprises et les écoles privées, onéreuses, qui excluent beaucoup de bons profils. Basée sur une pédagogie communautaire, l'*École 42* implique ses étudiants dans des projets collaboratifs en valorisant l'apprentissage entre pairs, puisque l'une des particularités de cette école est de ne pas avoir de professeurs (au sens propre), ni de cours et d'être ouverte 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Pourquoi ce métier devrait-il être enseigné autrement quand on réfléchit à la devise que l'école arbore *« Born2Code »* ? Un concept éducatif résolument novateur dont l'objectif est d'être en parfaite adéquation avec les attentes des étudiants s'agissant de valoriser le savoir informel acquis entre pairs et de réduire le clivage entre sphère académique et privée. Pour l'heure, les diplômes dispensés par cette école aux méthodes peu conventionnelles ne sont toujours pas reconnus par l'État.

3.2.3. Émergence de solidarités nouvelles

Les années quatre-vingt ont vu émerger la société en réseau. A bien y réfléchir, c'est un véritable saut quantique pour la société qui est alors structurée à l'échelle locale par des liens

[110] EPA pour Environnement Personnel d'Apprentissage ou EAP pour Environnement d'Apprentissage Personnel (Liber, 2002).
[111] Xavier Niel est vice-président du groupe de télécommunications Iliad-Free. En 2013, il ouvre avec ses anciens partenaires d'Epitech, l'École 42 (dont la devise est *Born2Code*), un modèle pédagogique inédit en France.

forts, de petites unités collectives que sont la famille, les amis, les voisins d'un même village… Trois décennies plus tard, c'est l'individualisme en réseau qui privilégie cette fois les liens faibles dont la force[112] se déploie à l'échelle globale du Web. Pour autant, ce nouvel individualisme s'accompagne d'un renouveau solidaire (Auray, 2011), tout aussi connecté, dont l'origine est liée à l'avènement des communautés virtuelles. Pour Nicolas Auray, cette quête de solidarité correspond au contrecoup du mouvement de flexibilisation que connaissent les sociétés occidentales depuis plus de trente ans. D'une part, l'État-providence ne joue plus ce rôle sécuritaire assuré auparavant et il appartient maintenant à chacun de constituer son propre réseau de liens sociaux. D'autre part, on assiste à un délitement lent et progressif des syndicats, collectifs de travail, associations et autres corporations diverses. Celles-ci réapparaissent aujourd'hui sous un nouveau jour, réagencées, en adéquation aux attentes sociétales contemporaines, pour satisfaire un lien social reconfiguré.

Pour autant, ces communautés virtuelles disposent d'un auditoire qui témoigne d'une grande attention, de patience, de fidélité, d'une écoute collective et, pourrait-on dire, distribuée (ibid.).

> *« En tant qu'espace de parole et de partage des joies et des souffrances, les communautés virtuelles sont des lieux de reconstruction d'un lien social de fraternité où peuvent se briser des murs de silence et où ont lieu parfois des phénomènes de transmutation de la souffrance en plaisir par sa mise en écriture » (Licoppe, 2009, p. 56).*

La thèse de Dominique Pestre (2003), sur la *refermeture néolibérale*[113], est généralement convoquée pour expliquer l'essor du web participatif. Dans ce nouveau « contrat » politique et social, la recherche s'est émancipée des intérêts nationaux, la propriété intellectuelle se met en place, l'État voit ses moyens d'intervention réduits et l'Université sa place centrale ; ainsi émergent les premières communautés autoproduites comme une alternative à la « refermeture néolibérale ».

> *« Ces collectifs en ligne proposent une articulation originale entre individualisme et solidarité. Ils favorisent une dynamique de bien commun à partir de logiques d'intérêt personnel (ibid., p.60).*

[112] Mark Granovetter théorise en 1973 *« Strenghth of weak ties »* : ces liens faibles sont dits « forts » en tant qu'ils permettent de pénétrer des réseaux exogènes, différents de ceux constitués par les liens forts.
[113] Celle-ci a affecté la production culturelle dans les années 80 dans les sociétés occidentales où un nouveau mode de production et de régulation des savoirs se met en place.

3.2.3.1. Individualisme *vs* Solidarité : une dissension

Il est fréquent qu'un individu ayant apporté sa contribution à une communauté virtuelle reçoive en retour certaines formes de reconnaissance. Pour susciter un individualisme qui soit des plus démonstratifs, la communauté met en avant l'e-réputation individuelle des contributeurs. Selon Nicolas Auray, il s'agit d'une dialectique inédite entre individualisme et solidarité. En promouvant leurs statuts, ces collectifs construisent de l'identité à partir des profils de leurs membres. De fait, il existe une dissension entre la logique collective et l'intérêt individuel. A l'instar de Wikipédia, parvenir à individualiser les contributions lorsqu'elles sont produites au sein d'un collectif relève de la gageure.

> *« L'individualisme en réseau a de profonds effets sur la cohésion sociale. Plutôt que de faire partie d'une hiérarchie de groupes toujours plus englobant, à l'image des poupées russes, l'individu appartient maintenant à des communautés multiples et partielles. Ce n'est pas une question d'aller de lieu en lieu, mais de personne en personne. L'individu se préoccupe moins de s'assurer l'appui du groupe que de chacun des membres du réseau » (Wellman & Hogan, 2006, p.52).*

Cette dissension existe aussi à l'intérieur des collectifs d'étudiants que nous observons plus avant et qui n'hésitent pas à recourir à l'auto communication de masse à titre individuel.

3.2.4. La communication de masse individuelle

> *« La communication de masse individuelle serait ainsi une nouvelle forme historique de communication de masse parce que celle-ci s'adresse à un public potentiellement mondial […]. En même temps, elle est personnelle parce que les messages sont autoproduits, et que le ciblage des émissions, ainsi que la réception des contenus électroniques sont auto-sélectionnés […] » (Castells, 2009, p. 55).*

Cet oxymore terminologique, issu de *« La société en réseaux »* de Manuel Castells, résume à lui seul le phénomène : une participation massive des internautes qui se généralise dans tous les secteurs d'activité. D'aucuns parlent d'un processus hybride d'*empowerment*, de réflexivité, d'autodidaxie, d'expérimentation et de réappropriation de la parole (Denouël-Granjon, Granjon, & Aubert, 2014, p. 15). Ces dernières années, cette participation du plus grand nombre s'est illustrée dans le registre *« victims and witnesses »* à la suite de catastrophes naturelles,

attentats, guerres… Ce mode de communication inédit permet donc à des émetteurs lambda de diffuser du contenu informationnel à un grand nombre de récepteurs sur le Web. Son terrain de prédilection est *YouTube*, la blogosphère, les listes de diffusion et les dispositifs de partage social.

> *« Les racines d'une nouvelle vie se répandent partout, sans plan central, se déplaçant et se réticulant, conservant la fluidité de l'énergie, en attendant le printemps. Parce que ces nœuds sont toujours connectés. Il y a les nœuds des réseaux de l'Internet, locaux et mondiaux, et il y a les réseaux personnels, vibrant sous l'impulsion d'une nouvelle sorte de révolution dont l'acte le plus révolutionnaire est l'invention de soi » (Castells & Touraine, 2013, p. 144-145).*

Pour Castells, plus un individu développe un projet d'autonomie personnel, plus il recourt à Internet, et plus il mobilise l'informatique connectée, plus il s'émancipe des règles sociétales et institutionnelles (Castells, op. cit., p. 249).

La pénétration des smartphones[114] sur le marché des terminaux alternatifs permet aujourd'hui à n'importe qui de saisir l'instantané, qu'il s'agisse de photo ou de vidéo, avec une qualité quasi professionnelle. De fait, l'amateur s'immisce de plus en plus dans la production informationnelle en « couvrant » *in situ* un événement inattendu qui se produit « en direct ».

> *« Ceux que les sociologues désignaient naguère comme des profanes sont devenus des amateurs à l'heure d'Internet […] Le profane se trouve alors promu au rang d'amateur et les formes d'expression qu'il peut adopter, beaucoup plus riches et nombreux, s'en trouvent comme libérés » (Cardon, 2010b, p. 36).*

Ce phénomène inédit a été défini comme étant de *l'auto-communication de masse* (Castells & Touraine, op. cit., p. 92) dans la mesure où la production du contenu informationnel est auto générée, la définition du ou des récepteurs est auto-décidée et la recherche des moyens de diffusion auto-choisie. Ce processus communicationnel fait ainsi coexister la communication interpersonnelle, la communication de masse et l'auto-communication de masse (ibid., p.94) selon des modalités inédites.

[114] Selon une étude récente menée par l'INSEE, 40% de la population française disposerait d'un smartphone contre seulement 10% en 2007.

3.3. L'innovation horizontale

> *« Les plateformes collaboratives impliquant les usagers, même si elles prolongent plus qu'elles ne rompent avec des formes plus anciennes, apparaissent comme une manifestation emblématique. Elles permettent, en effet, à des utilisateurs ordinaires de participer à des processus d'innovation dont ils étaient autrefois exclus » (Lelong & Gayoso, 2010).*

Une autre caractéristique de notre ère numérique se situe dans le champ de l'innovation. Dans son ouvrage *« Democratizing Innovation »,* Eric von Hippel décrit l'innovation ascendante, initiée par l'usager lui-même, qui se manifeste dans différents secteurs comme la création d'équipements sportifs ou la conception industrielle. Pour ce professeur de notoriété internationale, nous sommes face à un changement de paradigme sans précédent dans l'histoire du management. L'innovation centrée sur les usagers est en passe de supplanter le modèle schumpetérien[115] centré sur les producteurs. Von Hippel démontre que les *Leads Users*, ou utilisateurs pilotes, sont source d'innovation au même titre que les producteurs. Aujourd'hui, les usagers collaborent entre eux, évaluent, répliquent et améliorent leurs productions dans une logique de diffusion de pairs à pairs. La diffusion est horizontale, dans un processus d'adoption, de copie et d'amélioration collaborative (von Hippel, 2005).

> *« L'utilisateur innove, le producteur produit » (ibid.).*

Les années quatre-vingt avaient consacré les usagers pour leur inventivité et leurs capacités de détournement (Jouët, 2000). En les intégrant à présent dans la boucle de l'innovation, une coopération s'instaure entre concepteurs et usagers (Flichy, 2010a) ; la sociologie de l'innovation rencontre de fait la sociologie des usages dans un processus d'hybridation inédit (Conein, Dodier, & Thévenot, 1993, p. 35‑57).

Ainsi, l'innovation se transforme dans l'ordre démocratique en devenant plus participative (Callon & al., 2014; von Hippel, 2005a). Ce mouvement « pro-am », qui caractérise la coopération de l'expert et du profane, du professionnel et de l'amateur, de l'interne et de l'externe, du marchand et du non-marchand (Flichy, 2010b, p. 121).

[115] Pour Schumpeter dans *La Théorie du développement économique (1934)*, « ce sont les producteurs qui initient le changement économique et, si nécessaire, éduquent les consommateurs qui les suivent ».

3.4. Une culture de la contribution

> *« Le début des années 2000 a vu émerger le Web social - appelé aussi « Web 2.0 » ou « Web participatif » - qui place l'usager au centre du dispositif sociotechnique » (Millerand, Proulx & Rueff, 2010).*

> *« Les plateformes du Web social suscitent la multiplication des activités de contribution. En fait, l'usage type d'une plateforme 2.0 est l'usage contributif » (Bruns, 2008, p. 16).*

Voilà déjà une quinzaine d'années qu'Internet et les TNIC ont fait émerger de nouvelles pratiques de partage social fondées sur la participation individuelle. Cette *culture de la contribution* a ceci de novateur qu'elle se développe en marge de toute forme de compétition ou de concurrence selon des principes utilitaristes déjà bien rodés. Ici, l'engagement des communautés tient d'avantage au fait de partager une passion commune et de se retrouver entre adeptes, qu'à une quête de reconnaissance entre pairs. Car pour la plupart d'entre eux, les membres contributeurs sont des usagers « amateurs » qui apportent leur concours à titre bénévole, par idéologie communautaire.

Mais pour mieux comprendre la logique contributive qui est à l'œuvre, il nous faut revenir en arrière, au tout début des années deux mille, période charnière dans l'histoire du web s'il en est une. Exit le web statique ou « hypertexte » où l'internaute, passif, est restreint dans sa navigation à des fonctions informationnelles. Un web de nouvelle génération permet désormais à quiconque de donner son avis, commenter, voter, *liker*… en un mot, interagir. Mais une interaction d'un nouveau genre, immanente, participative, contributive, où les internautes prennent la parole spontanément, usent de leur voix et s'immiscent dans les conversations sur les forums de discussion, comme s'ils en avaient été longtemps privés. C'est l'Internet *writable* (Boutet, 2011, p. 21), ou plus communément le *web 2.0* ou *web social*.

> *« Le web équipe les coopérations, les dote d'outils pour s'organiser, produire ensemble, capitaliser, diffuser. Il est en revanche intéressant de constater que les dispositifs du "web social" (de RSS aux wikis, des "tags" aux plates-formes de partage, des réseaux sociaux aux agrégateurs) outillent toutes les formes de coopération, des plus faibles aux plus fortes » (Kaplan, 2008).*

Les plateformes de réseautique sociale ou réseaux socionumériques se développent massivement à visée personnelle ou professionnelle. Dans les deux cas, l'usager est invité à collaborer avec ses pairs dans une véritable injonction à la participation (Proulx, 2011). Selon Serge Proulx, la mutation induite est d'ordre technique bien sûr, mais aussi, et surtout, économique et socioculturel (ibid., p. 10). Et de comparer *l'usage instrumental* tel que la recherche informationnelle et les services en ligne *à l'usage expressif* du Web, tel que consulter sa messagerie instantanée, apporter des commentaires sur un blog, créer sa page personnelle… (Tufekci, 2008).

> *« Les usages expressifs d'Internet se sont multipliés depuis l'émergence du web social à tel point que l'approche des sciences humaines et sociales sur les usages socialisants du Web a connu une transformation significative » (Casilli, 2010).*

Dans ce web social qui fait des usagers des producteurs de contenus ou *User Generated Content*[116], l'enjeu consiste à mettre l'internaute au cœur d'un dispositif qui laisse libre cours à diverses formes d'expressivité, d'auto publicité, d'auto dévoilement, de partage social en tout genre... Ces plateformes Web, ou réseaux socionumériques, concentrent plusieurs dizaines de millions d'usagers à travers le monde ; quand bien-même la majeure partie d'entre eux serait inactive, le nombre total d'utilisateurs reste colossal. Nous sommes ainsi très loin du communautarisme marquant l'époque de *« The Well »,* première communauté virtuelle fondée aux États-Unis, en 1985, par Howard Rheingold. L'expression « faire communauté » est pour le moins inadaptée pour qualifier ces un milliard trois cent millions de membres qui interagissent sur *Facebook*. Pour autant, la forme communautaire la plus répandue aujourd'hui sur le *World Wide Web* est bien celle qui fédère une communauté d'internautes à l'échelle mondiale.

Et comment achever cette revue de la littérature sans évoquer l'ouvrage de Clay Shirky *« Here Comes Everybody : The Power of Organizing Without Organizations »* ? L'auteur montre les effets inédits de l'Internet sur la dynamique collective en citant *MySpace*, *Wikipédia*, *Wordpress*, *Twitter*... Internet a permis à des dispositifs foncièrement horizontaux de se développer hors de toute structure institutionnelle :

[116] Le terme *User Generated Content* illustre la principale particularité du web 2.0 selon laquelle le contenu informationnel est généré par les usagers eux-mêmes.

> *« What happens when people are given the tools to do things together, without needing traditional organizational structures » (Shirky, 2009, p. 21).*

Autre exemple emblématique des potentialités contributives offertes par le web. *Ohm Studio*© est une plateforme collaborative permettant une composition musicale à plusieurs mains. L'originalité du concept réside dans le fait que les compositeurs ne se sont jamais rencontrés IRL. Pour schématiser le concept, il faut imaginer un *Google Docs* enrichi en temps réel où il est possible de distinguer la progression de chaque internaute doté d'une couleur distincte. Ici, ce sont des pistes audio qui se juxtaposent dans l'interface des musiciens qui composent en ligne. A l'image de l'exemple précédent, la plateforme permet de fédérer des musiciens amateurs ou confirmés, issus de tous horizons. Composer ensemble, à distance. Comment ne pas y entrevoir la métaphore du chef d'orchestre selon Palo Alto ? C'est d'ailleurs l'une des plus-values mises en exergue par les usagers qui prônent un multiculturalisme digital, où il est possible de créer des collaborations musicales inédites, en fonction de sonorités intrinsèques issues de régions spécifiques dans le monde entier. Relier l'individu au collectif. Autant dire, pour les *afficionados* de composition musicale, des fonctionnalités qui n'existaient pas avant le réseau des réseaux. *Ohm Studio*© est à ce titre un dispositif sociotechnique permettant techniquement – avec l'Internet haut débit – à des musiciens distants de composer une œuvre commune. Mais c'est aussi un réseau social mondial qui relie des musiciens entre eux, sans intermédiaires, pour échanger sur une pratique commune, en produisant des liens sociaux qualifiés. Ce sont là des outils médiologiques en tant qu'ils endossent le rôle de transmission culturelle et exploitent pour ce faire les Technologies Numériques de l'Information et de la Communication.

3.4.2. L'intelligence collective

Les TNIC sont à l'origine de nombreux bouleversements dans nos habitus, à l'instar de nos modes de vie, de nos modes d'actions et même de notre façon de penser. Selon Pierre Lévy, les échanges collectifs et la collaboration constituent ce nouveau monde (Lévy, 1994, p. 9). La thèse qu'il soutient est que le processus d'émergence de l'espèce humaine n'est pas achevé : ainsi après l'*homo sapiens*, c'est l'*homo communicans* qui évolue à présent dans le monde du savoir. Ni technophile, ni technophobe, Lévy fait partie de ces philosophes qui envisagent le cyberespace comme un environnement à construire avec des outils théoriques aussi bien que

logiciels. En étant parmi les premiers à étudier l'impact de l'Internet sur la société (Juanals, 2002), ses publications scientifiques font de lui un penseur visionnaire, qualifié de « fondamentaliste » (Breton, 2001) en considérant l'Internet comme prophétique. Dans son ouvrage *« L'intelligence collective : pour une anthropologie du cyberespace »*, Lévy postule qu'en associant un projet d'intelligence collective, il est possible de tirer le meilleur parti du cyberespace : les potentialités des TNIC permettent de mettre en place un réseau informatique et multimédia à l'échelle planétaire susceptible de favoriser l'émergence d'une intelligence collective et de produire, de fait, un nouveau savoir (Juanals, op. cit.), « moteur » d'une nouvelle civilisation.

« Le savoir est devenu une nouvelle infrastructure » (Authier, Lévy, & Serres, 1992)

Cette informatique communicante, telle que l'auteur la définit, s'apparenterait à l'infrastructure technique du cerveau collectif – ou *hypercortex* – des communautés. En favorisant la construction de collectifs intelligents, il est possible d'aborder une ère post-médias dans laquelle les techniques communicationnelles servent à filtrer le flux de connaissances, à évoluer dans le savoir et à penser ensemble. Cette intelligence collective est une intelligence omni distribuée, enrichie en temps réel et qui génère une mobilisation effective des compétences (Lévy, op. cit., p. 29). Pour échafauder sa théorie, le philosophe, qui est également titulaire de la chaire de recherche en intelligence collective de l'Université d'Ottawa, travaille sur un système de codage du sens, l'IEML *(Information Economy MetaLanguage)*, dont l'objectif est de permettre une automatisation des opérations sur le sens. En devenant un langage pivot, son objectif est de résoudre le problème de l'interopérabilité sémantique ou le « chaos numérique » provenant de la multitude des langues naturelles et des systèmes de classification des ontologies.

L'acception que nous convoquons quant à nous dans cette thèse est celle de l'intelligence collective exploitée dans le cadre de l'économie de la connaissance et dont témoignent les communautés de pratiques ou autres communautés de savoirs (Juanals & Noyer, 2010, p. 61).

3.4.3. Le capitalisme cognitif

Si le nombre d'usagers de réseaux socionumériques ou autres médias sociaux ne cesse de croître, comme nous venons de le voir, les géants de l'Internet[117] connaissent une ascension exponentielle. En collectant massivement les métadonnées issues de traces numériques

[117] Ceux-ci sont souvent désignés par l'acronyme « GAFA » pour Google, Amazon, Facebook, Apple.

abandonnées par 2 484 915 152 internautes sur la toile, la manne informationnelle ainsi exploitée sert à élaborer de puissants dispositifs de ciblage publicitaire destinés principalement à des campagnes de marketing *one to one*[118]. Or, les *data* produites par les usagers et recueillies par les firmes, sans contrepartie, constituent des sources de profit colossales. C'est un nouveau régime de création de la valeur économique qui a émergé voilà quelques années et qui tend à se généraliser dans les autres secteurs (Jauréguiberry & Proulx, 2011; Jutand, 2013, p. 34). D'aucuns qualifient ce phénomène comme étant l'émergence d'un *capitalisme cognitif*. En marge des formes mercantiles et industrielles précédentes, celui-ci concentre un capital immatériel, à savoir le capital humain que constituent la connaissance et l'intelligence.

> *« Le développement de ce capitalisme cognitif constitue le mode sur lequel le capitalisme se perpétue lorsque la principale force productive devient un ensemble de savoirs humains abondants, inépuisables, dont l'usage et le partage accroissent l'étendue et la disponibilité » (Gorz, 2003, p. 283).*

Yann Moulier-Boutang[119] affirme quant à lui que l'on s'achemine vers une société où l'immatériel et la connaissance prennent le pouvoir en créant de la richesse (Moulier Boutang, 2007). Ainsi, une nouvelle classe apparaît qui produit du travail immatériel et contribue à l'intelligence collective. Le nouveau défi capitaliste se situe précisément dans la « déprolétarisation » des économies occidentales au profit de ceux qu'il nomme le « cognitariat » ou *creative class* (ibid.).

> *« Pour interpréter les conséquences culturelles, sociales et économiques de ces phénomènes, beaucoup d'auteurs parlent de « société de l'information » ou de la « connaissance », de capitalisme « informationnel » ou « cognitif ». Un nouveau régime productif organisé autour de la connaissance, du travail immatériel et d'organisations flexibles en réseau, se mettrait en place en instaurant une dynamique de renouvellement constant de l'innovation technologique » (Cardon, op. cit.).*

L'auteur qualifie de « révolutionnaire » le bouleversement qui est à l'œuvre : les TNIC et les réseaux socionumériques décuplent le savoir collectif comme la machine à vapeur l'a exercé sur la force humaine pour une autre forme capitaliste. Sous le poids de l'intangible, les piliers

[118] Marketing individualisé par opposition au marketing de masse qui cible plus largement ses prospects.
[119] Économiste et essayiste français, enseignant à ENS, Sciences Po Paris et à l'UTC ; en 1973, il rencontre Antonio Negri, philosophe italien, qui influence durablement son travail de recherche.

du capitalisme industriel ne tiennent plus : la liberté s'oppose à la propriété, la collaboration à la compétition, la gratuité à la transaction et la communauté de pairs à la hiérarchie. Le capitalisme traditionnel, sous sa forme mercantile et hiérarchique, serait donc en déclin à en croire la thèse de Moulier-Boutang. Dans son ouvrage *« Le capitalisme cognitif, la grande transformation »*, il étudie les modalités de production des logiciels, produits par excellence du capitalisme cognitif en étant immatériels et reproductibles à l'infini. Or le domaine du libre, ou *open source*, augure une période historique dans la productivité humaine où une communauté en ligne œuvre dans un but commun, en dehors de toute considération marchande.

> *« Les membres de cette communauté s'unissent pour construire une expérience collective leur permettant d'atteindre ce but tout en poursuivant leurs propres objectifs personnels » (Kaye, 1992 ; Grossman, Wineburg, et Woolworth, 2001 ; Henri et Ludgren-Cayrol, 2003).*

> *« L'information, la connaissance et la culture peuvent désormais être produites non seulement par des utilisateurs largement plus nombreux qu'à l'époque de l'économie de l'information industrielle, mais également par des individus, et autour de thèmes et dans des styles qui ne pourraient traverser le filtre de la qualité marchande de l'environnement mass-médiatique » (Benkler, 2009, p. 234).*

Les valeurs partagées au sein des collectifs, telles que la logique de don, constituent pour Galibert (2004) un signe fort de la constitution de « communautés virtuelles ». Les services et applications communautaires sur internet[120] sont régulés par des normes formelles qui se portent garant de l'éthique de la discussion et contribuent à la construction d'un espace public potentielles de l'instrumentalisation marchande. Ce sont les piliers de ces communautés qui les éloignent des dérives (Galibert, 2004, p. 7).

Ainsi, nous prenons le virage d'une société marquée par les pratiques sociales de production non marchande et de partage informationnel, de la connaissance et de la culture. L'ère immatérielle, dans laquelle nous entrons de plain-pied, bouleverse nos modèles économiques en inventant de nouvelles expressions de valeurs telles que le partage, la gratuité et la solidarité. La production n'est plus l'unique impératif ; nos potentialités créatives, de transmission, d'intégration sociale nous amènent à nous renouveler sans cesse (Jutand, 2013, p. 36).

[120] Abrégé SACI par Oliver Galibert (2004).

> *L'émergence de l'économie de l'information en réseau apporte une autre importante contribution à l'autonomie. Elle diversifie qualitativement les informations accessibles aux individus. L'information, la connaissance et la culture sont aujourd'hui produites par des sources mettant en jeu une multitude de motivations, et non pas uniquement celle de vendre sur des marchés de masse (Benkler, op. cit., p. 218).*

Pour autant, cette ère numérique qui se révèle à nous est quelque peu paradoxale. D'un côté, une culture de la contribution et une économie du partage, et de l'autre, les géants de l'Internet (GAFA) qui contrôlent et monétisent les valeurs du capitalisme informationnel.

> *Les sites de réseaux socionumériques continuent à capter des données personnelles souvent à l'insu des usagers. Il apparaît urgent et nécessaire de proposer un nouveau protocole assurant adéquatement la protection des données personnelles (Lessig, 1998).*

De producteur de contenu, l'internaute devient fournisseur de métadonnées. Selon Serge Proulx (2014), c'est le défi de taille que doivent relever les sciences sociales pour dépasser cette opposition binaire entre culture de la contribution et capitalisme informationnel.

3.4.4. L'économie de la contribution

Si l'économie de la contribution est protéiforme, c'est dans sa première acception, en tant que savoir critique, qu'elle permet de s'affranchir du capitalisme consumériste (Beraud & Cormerais, 2011, p. 164).

> *« L'économie de la contribution désigne l'ensemble des pratiques qui renvoient aux participations de contributeurs librement investis dans l'activité et qui acceptent de coopérer et de diffuser leurs connaissances sans attendre de contrepartie sous la forme d'un équivalent monétaire » (ibid.)*

En tant que forme d'organisation positive, elle apparaît également comme une régulation vertueuse des interactions, depuis l'externe vers l'organisation, autant de potentialités d'innovation ouverte ou *outside innovation*. Pour illustrer cette externalité bienveillante, la terminologie métaphorique d'économie de la « pollinisation[121] » est employée à juste titre :

[121] Cette métaphore est initiée par Meade (1952) puis remise à jour par Moulier-Boutang (2007).

> *« Nous sommes en train de basculer d'une économie de l'échange et de la production à une économie de pollinisation et de contribution. Les abeilles font bien plus que produire du miel : elles pollinisent, qu'elles diffusent, gratuitement, la vie » (Moulier Boutang, op. cit.).*

Parmi les exemples les plus éloquents figure l'industrie logicielle, dont la créativité et la productivité ont été inspirées par l'*Open Source* et, d'une manière générale, par le développement du logiciel libre dont le modèle économique s'étend maintenant à d'autres secteurs. La contribution est double, à la fois formatrice et bénéfique pour ceux qui la fournissent, stimulant chez eux l'acquisition de compétences, phénomène que Bernard Stiegler nomme « déprolétarisation » :

> *« Une "infrastructure contributive" se développe, depuis deux décennies, sur un Internet qui "repose entièrement sur la participation de ses utilisateurs". Elle a permis, entre autres, d'accoucher de Wikipédia et de substituer à la dualité consommateur/producteur un ensemble de contributeurs actifs. Ceux-ci créent et échangent leurs savoirs sur le réseau, développant ainsi des "milieux associés" où ils peuvent façonner leurs propres jugements. Cette capacité à penser par soi-même propre au modèle contributif est constitutive d'un meilleur fonctionnement démocratique » (Stiegler, 2008).*

Selon Stiegler, l'économie de la contribution est le règne de l'amateur, celui qui est motivé par ses centres d'intérêt bien plus que pour des raisons économiques. Pour le philosophe, cette évolution majeure correspond à un nouveau modèle de travail, celui de la déprolétarisation. Le contributeur n'apporte plus la seule force de son travail mais un savoir à transmettre, soit une plus-value substantielle.

> *« Les réseaux, lorsqu'ils sont construits pour que chacun puisse y être acteur, rendent possibles de nouvelles façons de coopérer, de partager et de produire tout ce qui relève de l'immatériel, de la culture aux savoirs » (Aigrain, 2005, p. 30).*

L'économie de la contribution apparaît enfin sous une forme hybride qui agrège l'ancien modèle coopératif et mutualiste avec celui de l'économie sociale et solidaire. En multipliant les interactions issues de ces deux veines, le tiers secteur produit d'importants effets externes : distribution des résultats de l'innovation ouverte, externalité des réseaux, productivité accrue, progression des compétences…

D'aucuns estiment aujourd'hui, à l'instar de Stiegler, Benkler ou Moulier-Boutang[122], que cette économie de la contribution est un modèle économique en devenir. Plus récemment, au Royaume-Uni, les théoriciens du *digital labor* mettent en exergue une forme particulière de réseaux d'activité productrice de valeur et assimilable à du travail (Scholz, 2013). Dans l'ouvrage *« Digital Labor : The Internet as playground and factory »,* Trebor Scholz et un collectif de théoriciens critiques – convoquant Marx notamment – explorent la *« dark side of the Internet »,* en pointant du doigt les aspects les plus pernicieux comme l'exploitation du travail numérique, le travail non rémunéré de publics vulnérables, la violence de la participation, la racialisation du travail, la gouvernance de l'Internet et l'opportunisme des firmes face à cette ressource providentielle.

3.4.5.1. UGC *versus* Data provider

Pendant que des modèles alternatifs se dessinent, force est de constater que les géants de l'Internet récoltent toujours plus de métadonnées destinées à tracer les usages des consommateurs dans les moindres détails. L'économie de la contribution peut effectivement être détournée par les firmes multinationales qui exploitent les dernières technologies de *tracking* pour mettre au point des stratégies *one-to-one,* permettant un ciblage précis des besoins consuméristes, à la différence du marketing de masse. Ainsi l'avènement du Web 2.0 hisse l'internaute au rang de producteur de contenu *(User Generated Content)* et, dans le même temps – et à son insu – fait de lui un fournisseur de données *(data provider)*.

Deux dynamiques opposées s'affrontent via les dispositifs numériques sur l'autel de la participation des internautes :

- la première dynamique est directive ou *top-down*, en opérant une concentration du pouvoir par la domination. C'est le processus *d'aliénation* (Honneth, 2007) en vigueur au sein des grandes firmes (GAFA).
- la seconde est participative ou *bottom-up*, en étant issue d'une culture de la participation et de l'économie de contribution ; celle-ci est émancipatrice et contribue au *vivre ensemble*.

Remarque :

[122] Quand Stiegler parle d'*Économie de la contribution*, Benkler emploie la terminologie d'*Économie de l'information en réseau* et Moulier-Boutang, d'*Économie de la pollinisation* dans un sens commun.

Dans la seconde partie, nous qualifierons la première dynamique comme étant verticale quand la seconde, hétérarchique, est horizontale. C'est précisément dans le creuset de ces relations entre pairs qu'intervient la reconnaissance sociale, notion centrale dans notre recherche et sur laquelle nous reviendrons dans le détail.

Pour autant, il serait réducteur d'associer les internautes à la seule dialectique de producteur de contenus et fournisseur de données. Dans d'autres contextes, d'autres communautés, le « consom'acteur » ou le *« produser »,* selon le terme consacré (Bruns, 2008), peut témoigner d'une puissance d'agir hors du commun.

> *« L'idée d'une puissance d'agir suppose l'acquisition d'une capacité d'agir au sens d'un savoir résister à la domination à travers l'organisation d'un empowerment citoyen. Mais la puissance d'agir dépasse l'expression de la capacité d'agir dans la mesure où la puissance connecte avec un désir d'exister dans un monde aujourd'hui fortement connecté » (Proulx, 2011).*

3.4.5.2. L'*empowerment* ou le pouvoir d'agir des citoyens

A l'origine de mouvements sociaux étasuniens dans les années soixante dix, l'*empowerment* mettra des décennies à s'instaurer en France, au sein de groupes militants associatifs et autres courants de gauche. Depuis les années quatre vingt dix en revanche, on retrouve le *pouvoir d'agir* – tel qu'il est fréquemment traduit – dans la sphère sociale, la littérature du management et la scène politique. Certains auteurs se sont penchés sur ces nouvelles formes de mobilisations et de mises en pratique de l'*empowerment* en questionnant la nature du pouvoir et les rapports qui existent entre émancipation individuelle et collective et transformation sociale (Bacqué & Biewener, 2013; Le Bossé, 2012).

> *« L'évolution de la pensée communicationnelle et plus spécifiquement les travaux sur l'interaction, le feed back, puis le réseau conduit à considérer l'apprenant comme sujet, mais sujet acteur social qui élabore et construit sa connaissance dans un jeu croisé de relation inter puis intra-individuelle. Cette question de la relation devient centrale. Penser et vivre réseau, c'est accepter une forme de dépossession d'un pouvoir sur autrui, c'est reconnaître le pouvoir d'action de l'autre, l'empowerment » (Paquelin, 2012).*

Quand les institutions viennent à faire défaut – en situation de crise tout particulièrement – quand nos *metaxu*[123] ne garantissent plus une protection sécuritaire au titre de l'État, la famille, la religion…des collectifs se constituent pour s'opposer à l'ordre établi. C'est ainsi qu'en 2011, des mouvements citoyens sans précédent se sont propagés depuis la Méditerranée à l'échelle mondiale. Ce n'est pas tant l'aspect révolutionnaire qui est exceptionnel mais bien la réaction en chaîne induite, toujours à l'œuvre quatre ans après. L'émulation libertaire, le besoin de reconnaissance, le respect… s'expriment ici en écho à un certain *Printemps des peuples de 1848* (Gavanon, 2011). Selon le journaliste, tout a commencé dans le pays le plus vertical qui soit : la Tunisie. Avec le *printemps arabe*, la force de l'horizontalité s'est affirmée grâce aux nouveaux moyens de communication. On peut mesurer, là encore, l'impact artefactuel des dispositifs sociotechniques d'Information et de Communication sur des populations ⁻ dont la capacité d'expression est, depuis des siècles, circonscrite à leur région proche ⁻ qui vont bientôt prendre goût à la globalisation via *Facebook* et *Hi5*[124]. Et quand bien même le pouvoir en place déciderait d'un *black out* sur le réseau Ethernet pour tenter d'éradiquer la contagion dans tout le pays, une solidarité inédite se mettrait en place par l'intermédiaire de hackers et autres groupes d'internautes de toutes nationalités, pour permettre à la jeune génération de résister.

La population n'est plus passive comme elle a pu l'être auparavant devant son poste de télévision. Le citoyen ordinaire peut désormais affirmer sa force d'agir à travers une possible intervention collective. Celui-ci s'empare de l'Internet pour résister, désobéir, se solidariser, ou soutenir une résistance, comme l'a fait *Anonymous*[125] auprès de la jeunesse tunisienne en apportant un soutien logistique pour contourner la censure et propager l'information à travers tout le pays. La *révolution de Jasmin* qui amorça le Printemps arabe, *Los Indignados, OccupyWallStreet*… sont autant de protestation et d'indignation que les collectifs manifestent ça et là au nom d'un idéal politique, d'un renouveau social ou d'un militantisme activiste. Si la contestation est toujours latente, elle s'oppose maintenant aux régimes les plus hostiles aux mouvements sociaux qui ont pu s'illustrer dans l'histoire[126]. En ce mois de septembre 2014, c'est la *« Umbrella rebelion*[127] *»* qui vient d'embraser les rues de Hong-Kong ; la jeunesse

[123] Selon le sens donné par Simone Weil « Ne priver aucun être humain de ses metaxu (foyer, patrie, traditions, culture, etc.)...», in La pesanteur et la grâce.
[124] Service de réseautage social *(social networking)* qui comptait parmi les plus usités en 2007 et qui s'est illustré notamment durant les printemps arabes.
[125] Mouvement activiste célèbre qui défend notamment la liberté d'expression sur le net et en dehors.
[126] Le cliché emblématique de la place Tien An Men, où l'on voit ce jeune manifestant s'opposer à la progression des chars, est absent dans la mémoire collective du fait de la censure du régime chinois.
[127] Mobilisation chinoise dont la revendication est le plein suffrage universel, illustrée par les parapluies utilisés par les manifestants pour se protéger des gaz lacrymogènes des forces de l'ordre.

chinoise revendique plus de démocratie à l'endroit du plain suffrage universel. Les mois à venir nous diront comment cette puissance d'agir horizontale peut résister face à un régime aussi inflexible que le pouvoir central à Pékin. Quelle peut-être véritablement la capacité d'agir de ce mouvement contestataire face à la république populaire de Chine qui érige en vertu cardinale le maintien d'un ordre hiérarchique hérité du confucianisme ? Après l'épisode post-électoral iranien de 2009, la neutralisation du réseau Ethernet tunisien en 2011 et le blocage des communications égyptiennes peu après, aura-t-on, cette fois encore, recours à une censure régalienne[128] pour juguler la population ?

> *La structure réticulaire constitue le modèle d'une organisation absolument démocratique qui correspond aux formes dominantes de la production économique et sociale, et qui représente aussi l'arme la plus puissante contre la structure du pouvoir en place (Hardt & Negri, 2004, p.113).*

3.5. Un modèle communautaire hétérarchique

3.5.1. Des réseaux plus horizontaux

Dès les origines de l'Internet, les communautés horizontales ont bâti leurs fondations dans les années soixante avec des mouvements sociaux dont les structures avaient pour caractéristiques d'être décentralisées (Freeman, 1982)[129]. Il s'agit là des prémices d'une remise en question de la pyramide hiérarchique, amorcée par Deleuze et Guattari :

> *« Nous sommes fatigués de l'arbre. Nous ne devons plus croire aux arbres, aux racines ni aux radicelles, nous en avons trop souffert » (Deleuze & Guattari, 2002).*

En 1958, Deleuze & Guattari opposent le savoir arborescent (vertical) au savoir rhizomatique (horizontal), et la mémoire courte (rhizome) à la mémoire longue (arbre) (Ibid., 1976). Ce principe est aisément transposable à l'informatique où l'Internet est rhizome et chaque ordinateur est arborescent.

---

[128] Cette censure n'est toutefois pas réservée aux pays arabes ou à la Chine : en Août 2011, David Cameron n'a pas hésité à sommer BlackBerry de couper l'accès à sa messagerie instantanée (BBM) lors des émeutes au Royaume-Uni.

[129] *« Mille plateaux »* est le deuxième ouvrage que Deleuze écrit avec Félix Guattari ; édité en 1980, il connaîtra un important retentissement dans les milieux universitaires.

En 1964, Paul Baran théorisait la notion de réseau distribué *(Distributed Network)*. D'aucuns lui décernent la paternité des systèmes protocolaires pour avoir compris le premier que les réseaux distribués ne révoquent nullement l'organisation et le contrôle.

> *« Une topologie du réseau extrêmement complexe qui opère une synthèse originale des attributs de la chaîne triomphante et de la toile de ruine. Le réseau distribué, ou maillé (mesh network), s'étale horizontalement avec un très grand nombre de liens reliant les nœuds entre eux. Aucun des nœuds n'est maître du réseau » (Baran & Greenburger, 1967).*

Longtemps considéré comme une menace pour le pouvoir en place, on comprend que ces réseaux distribués aient connu que très récemment une posture hégémonique. Cette pensée critique que nous convoquons à l'égard du système pyramidal est aujourd'hui renouvelée par la pensée de Freeman, Galison[130], Arquilla & Ronfeldt[131]. Tous ont analysé la montée en puissance des réseaux hétérarchiques et comment le pouvoir est en passe de migrer vers des acteurs non étatiques qui s'organisent en réseaux tentaculaires. Dans ce même creuset, nous convoquons les travaux de Hardt & Negri (2004)[132] qui, dans *« Multitude, guerre et démocratie à l'âge de l'Empire »,* abordent l'élaboration de fondements théoriques pour un projet démocratique viable. Dépassant les poncifs selon lesquels le communisme n'induit qu'un contrôle de l'état sur la société et l'économie, Hardt & Negri revisitent les préceptes marxistes et spinozistes pour récuser toute forme verticale d'ordonnancement conformément à la structure rhizomatique de la multitude[133] et se déployer sur un même plan d'horizontalité. Hardt & Negri envisagent la « multitude » comme une société civile, critique et éclairée, qui ne laisse pas les partis politiques occuper seuls le champ de la démocratie représentative, exerçant sur eux une pression constante. Or, cette structure « idéale » s'avère être aux antipodes de notre société actuelle caractérisée par la suprématie d'un pouvoir vertical.

Ainsi, le système pyramidal ne fait plus l'unanimité. D'aucuns le considèrent comme obsolète voire anachronique depuis que les réseaux socionumériques ont progressivement instillé une idéologie horizontale dans notre quotidien. Et de constater la montée en puissance de groupes

---

[130] Galison parle de « guerre contre le centre » ou réseaux centralisés.
[131] John Arquilla & David Ronfeldt parlent de *net-war*, estimant que les réseaux ont une relation conflictuelle avec l'autorité. Dans leur ouvrage *« The advent of netwar »,* ils posent que dans un conflit aujourd'hui, l'adversaire qui maîtrise les rouages du réseau dispose d'un avantage indéniable…
[132] Michael Hardt est professeur associé de littérature à l'Université de Duke aux États-Unis ; Antonio Negri est un philosophe de renom pour ses travaux sur Marx et Spinoza. Ils sont les auteurs d'*« Empire »* publié en 2004, ouvrage qui a rencontré un grand succès en France et aux États-Unis.
[133] Le terme de « multitude » est utilisé par Proudhon au XIX^{ème} siècle pour qualifier la réalité sociale de la France urbaine et de Paris en particulier à cette époque.

politiques d'un nouveau gène tels que le *Parti Pirate*, sous l'impulsion suédoise dès 2006, de *Nouvelle Donne* en France, de *Syriza* en Grèce ou de *Podemos* en Espagne[134]. Il faut se rendre à l'évidence : partout dans le monde, la population est lasse de verticalité. Avant l'ère numérique, les rôles sociaux étaient dissymétriques : le médecin, l'instituteur par exemple étaient parole d'évangile et personne ne se risquait à les contredire. A chaque échelon de la société figuraient des gouvernants et des gouvernés. Aujourd'hui, l'information est accessible en ligne à qui sait trouver la plus pertinente et chacun est en mesure de remettre en question une posture autrefois dominante. Or, le web social donne aujourd'hui l'espoir d'instituer des rapports plus symétriques, à l'instar de l'interactivité qui se situe entre action et réaction (Ganascia, 2009).

3.5.2. Quelle gouvernance dans les communautés de pairs ?

> *« Les réseaux facilitent la coordination de projets et le travail collaboratif en ligne. L'économie de l'information en réseau provoque une transformation des modèles de production des connaissances qui empruntent un modèle de gouvernance horizontale par les communautés elles-mêmes pour créer des ressources partagées, des biens communs » (Aigrain, 2005 ; Benkler, 2009 cités par Dulong de Rosnay, 2012).*

Les réseaux constituent un potentiel collaboratif inégalé en rendant possible la coordination en ligne des projets collectifs. C'est un nouveau modèle de production reposant sur une gouvernance décentralisée par les pairs sans aucun point de contrôle central. C'est un modèle à l'opposé de la production traditionnelle, étatique ou de marché, basée sur une gouvernance verticale et propriétaire (Dulong De Rosnay, 2012, p. 141). Les décisions y sont prises de manière collective et décentralisée, la production et la diffusion des connaissances reposant sur le volontariat entre pairs. (Shirky, 2011).

Les TNIC jouent un rôle déterminant dans la gouvernance communautaire en permettant d'une part la coordination du travail collaboratif et d'autre part en organisant des échanges horizontaux sur un mode distribué (Ibid., p.144). En outre, le recours à des licences libres[135] pour la production collaborative est un garde-fou à toute attribution privative personnelle. La production logicielle *open source* et *Wikipédia* sont parmi les meilleures illustrations de ce type

[134] Les partis espagnols *Podemos* et *Ciudadanos* incarnent à partir de 2015 un renouveau politique au pays des indignés.
[135] De type GNU pour les logiciels et *Creative Commons* pour les œuvres artistiques, divertissement, matériel pédagogique…

de gouvernance de pairs à pairs. Pour autant, ce fonctionnement hétérarchique ne se substitue aucunement à un règlement interne que les membres du groupe sont généralement tenus d'observer[136].

> *« Les questions juridiques que les réseaux collaboratifs soulèvent en termes de propriété intellectuelle sont directement liées à leur mode de gouvernance horizontal, à l'absence d'autorité centrale régulatrice qui autorise chacun à coopérer de façon autonome et à partager des biens communs » (Dulong De Rosnay, op. cit. p. 141).*

Les premières communautés *open source* font généralement office de modèle quand il est question de gouvernance communautaire. Dans son ouvrage paru en 2001 *« The Cathedral and the bazaar »,* Eric S. Raymond[137] décrit deux modes de production en vigueur dans l'industrie logicielle, illustrant d'une part le système d'exploitation *Linux* et d'autre part l'application *Fetchmail*. Il compare le modèle *Linux* à un « bazar » par analogie à la coopération horizontale des développeurs qui prennent part au projet, pour l'adaptabilité et la flexibilité dont ils font preuve sur le principe de l'ordre spontané[138]. Par opposition au modèle « bazar », Raymond décrit le modèle « cathédrale » comme une organisation basée sur le statut hiérarchique. Cette structure organisationnelle est à l'origine d'applications logicielles dite propriétaires, dont le code n'est pas ouvert. De ce constat, Raymond forgera le concept *« Release early, release often »,* à savoir qu'il est plus judicieux d'éditer un logiciel auquel on apportera régulièrement les mises à jour produites par les contributions de chacun (bazar) plutôt que d'attendre un stade de développement avancé (cathédrale) produit en vase clos (Raymond, 1999).

Le modèle du « bazar », symbole de l'horizontalité à l'instar du *crowd-sourcing* et de l'intelligence collective, se matérialise ainsi par une approche ouverte et flexible. Pendant des années, la littérature relative au modèle de production *open source* est consensuelle en faisant état d'une gouvernance a-hiérarchique ; la métaphore de Raymond est reprise dans la plupart des recherches respectives. D'autres thèses, contradictoires, ne tardent pas à poser que ces communautés sont, à contrario, régies par un ordre hiérarchique (Demil & Lecocq, 2006; Elliott & Scacchi, 2005; Garzarelli, Limam, & Thomassen, 2008; Kogut & Metiu, 2002). Aux États-

[136] A titre d'exemple, Wikipédia a déjà procédé à l'exclusion de membres ne se soumettant pas aux règles communautaires.
[137] Connu sous les initiales « ESR » ; Raymond est le hacker étatsunien qui a popularisé le terme *open source*. Il est également à l'origine du site hacktiviste NedaNet.
[138] Eric Raymond étant libertarien, l'ordre spontané est une doctrine philosophique. D'aucuns préféreraient le terme d'auto régulation, ou régulation vertueuse.

Unis, O'Mahony[139] fait figure de spécialiste dans le domaine de l'*open source* ; en 2002, il a soutenu une thèse portant sur les modèles de gouvernance communautaire qui existent précisément dans ce champ. Contre toute attente, il démontre que l'autogestion et l'auto-gouvernance ne sont pas les modèles qui s'illustrent dans les projets de développement *open source*. Il distingue *a contrario* cinq niveaux de gouvernance communautaire :

- l'indépendance des structures de direction
- le pluralisme des méthodes et techniques
- la représentation des membres de la communauté dans les organes de direction
- la décentralisation des prises de décisions
- la participation autonome des contributeurs

Au sein de la communauté Debian par exemple, O'Mahony & Ferraro (2007) ont montré que deux formes, bureaucratique et démocratique, coexistaient en faisant partie intégrante de la communauté. Pour d'autres chercheurs, il existerait 4 mécanismes de gouvernance qui sont :

- la gestion des participants (cooptation)
- des règles et des normes (système de vote)
- de la surveillance et des sanctions
- des effets de réputation

Ainsi, les problématiques de gouvernance communautaire sont étroitement liées aux caractéristiques intrinsèques des organisations, principalement au nombre de membres et au domaine d'activité. On constate également que les hiérarchies émergent de petites communautés dès lors que les projets prennent une ampleur conséquente (Maggioni 2002, p.14).

Avant de poursuivre plus avant, il nous semble nécessaire d'apporter des éléments de réponses à deux questions substantielles :

- Le sujet en réseau est-il encore soumis à la hiérarchie ?
- Subsiste-t-il une dynamique pyramidale dans ces usages horizontaux ?

En SHS, la littérature relative à la hiérarchie ou l'a hiérarchie des réseaux est aujourd'hui abondante compte tenu des enjeux sur le seul plan politique. En avril quatre-vingt-dix-huit, le

[139] Siobhan O'Mahony enseigne l'Innovation stratégique à Boston University. Son champ de recherche académique est l'*Open Source*.

rapport Trégouet[140] intitulé *« Des pyramides du pouvoir aux réseaux de savoirs »* marquait les esprits au sénat pour son originalité. Celui-ci reposait pour une large part sur la consultation des internautes et non plus uniquement des auditions de personnalités. Trégouet va remonter jusqu'au XV^{ème} siècle pour analyser les clivages présents en France et en Europe latine vis-à-vis de la société de l'information. Ainsi, les origines historiques de nos inhibitions ont stigmatisé nos sociétés de l'empreinte pyramidale en développant une certaine défiance vis-à-vis du commerce et de l'industrie.

> *« A la vérité, le caractère coopératif et décentralisé d'Internet, si différent de nos conceptions du Pouvoir, nous a profondément déconcertés » (Trégouët, 1997).*

Le rapport conclut en encourageant les hauts responsables, ceux qui exercent des fonctions dans les structures peu compatibles avec les réseaux et qui ont l'ambition de préparer l'avenir, de plonger personnellement dans cette société de l'information, en utilisant ces nouveaux outils de communication. Un des piliers de la démarche de l'horizontalité est le consentement mutuel, permettant l'atteinte de buts dans un groupe, sans nécessité de hiérarchie institutionnalisée (Ibid.).

> *« L'horizontalité, c'est le refus de toute organisation hiérarchique, c'est l'atomicité individuelle qui choisit d'abdiquer pour une cause commune » (Gavanon, 2012).*

3.5.3.1. La hiérarchie horizontale

Pour autant, la pratique communautaire révèle une forme de hiérarchie horizontale mise en évidence par différents chercheurs, de nationalités et de disciplines distinctes. Madanmohan & Navelkar (2002) se sont livrés à l'étude ethnographique de communautés de pratique expertes dans l'objectif de recenser tous les statuts intra-communautaires à l'œuvre. Leur analyse révèle jusqu'à sept niveaux hiérarchiques distincts au sein d'un même collectif [141] où chaque participant occupe un rôle spécifique dans l'organisation, l'expertise, la logistique communautaire et l'intégration des savoirs, s'agissant ici de communautés à vocation épistémique (Madanmohan, & Navelkar, 2002).

---

[140] René Trégouet était conseillé général du Rhône en 1989 et l'initiateur de la construction du premier réseau de fibres optiques couvrant l'intégralité d'un département.

[141] Les auteurs recensent 7 rôles distincts qui régissent la communauté de pratique : organisateurs, experts, questionneurs, implémenteurs, gardien des institutions, intégrateurs, philosophes.

Turcq (2011) a quant à lui étudié les changements induits par la hiérarchie horizontale au sein des organisations. Pour ce chercheur de l'EHESS[142], nos organisations sont régies, depuis des décennies, par des hiérarchies verticales selon la théorie des coûts de transaction. Mais en contexte de « collaboration 2.0 », cette théorie ne tient plus : les collaborateurs ont toute latitude pour se connecter entre eux, échanger le savoir, se motiver les uns les autres et collaborer à leur guise, selon la charte interne. En outre, ces échanges horizontaux fonctionnent également à l'extérieur de l'entreprise où l'on pourra communiquer de façon efficiente avec son homologue dans une organisation concurrente sans solliciter les canaux de hiérarchies verticales.

> *« Car aussi ouverte qu'elle puisse paraître, une communauté virtuelle possède des hiérarchies d'influence. Les responsabilités sont obtenues par la naissance, la décision collective, l'échelle de participation... dans tous les cas, il s'agit d'une alchimie entre les qualités personnelles et l'acceptation par la communauté » (Le Crosnier, 2007, p. 95).*

Les hiérarchies horizontales auraient ainsi la faculté de réduire les coûts de transactions, d'augmenter la productivité en accélérant l'innovation et en renforçant l'engagement. C'est l'avènement du management collaboratif en entreprise et de l'instrumentalisation de l'intelligence collective (Lévy, op. cit. p.29).

3.5.3.2. Une forme hybride inédite

Lelong & Gayoso (2010) ont distingué différents modes d'engagement en contexte d'innovation avec l'usager sur des plateformes collaboratives dédiées. Outre ses modalités expérimentales, cette recherche contrebalance la thèse selon laquelle ces collectifs seraient auto-organisés et horizontaux, en témoignant de formes participatives contrastées et de modalités différentiées de coopération en ligne (Lelong & Gayoso, 2010, p. 100). La particularité du dispositif étudié[143] est de combiner l'innovation par l'usage, externe, à la gestion de l'innovation en interne. Les plateformes utilisées articulent ainsi deux cultures organisationnelles opposées : l'une horizontale, décentralisée, encline à un « individualisme connecté » (Flichy, 2004a) et qualifiées de « communautés médiatées », et l'autre, plus verticale

[142] Après un MBA à HEC, des études d'économie au Japon (Kobe University) et un double doctorat HEC et EHESS en management et sociologie des organisations, Dominique Turcq a longtemps travaillé sur le modèle japonais de collaboration entre dirigeants comme vecteur de développement de carrière.

[143] Les auteurs témoignent de la pratique de béta-testeurs sur la plateforme ONIRO dédiée à la co-innovation avec l'usager.

et hiérarchisée. Il s'agit là d'une forme socio-économique hybride et inédite (von Hippel, 2005) ; en associant l'interne et l'externe, les frontières de l'organisation se reconfigurent pour donner lieu à de nouvelles pratiques communicationnelles, basées sur un ordre démocratique et participatif (Callon et al., 2014; von Hippel, 2005).

> *« La société en réseau est caractérisée par deux tendances principales : l'individualisme en réseau et le communalisme » (Castells & Touraine, 2013, p. 459).*

Dans la même veine, Gensollen (2003) s'est intéressé à cette hybridation participative de forme différente en fonction des réseaux et des communautés. Il montre qu'Internet modifie les marchés et les hiérarchies au niveau des structures d'interaction sociale régissant le fonctionnement des organisations. Les communautés en ligne sont protéiformes : elles remplissent le rôle de conseil, de mise en relation entre usagers et concepteurs et constituent un espace de rencontre entre une production hiérarchique d'une part et une consommation hédonique et empirique d'autre part. Car l'économie numérique a ceci de novateur qu'elle enrichit les modalités d'échanges informationnels en vigueur dans les communautés en ligne. Or pour Gensollen, ces communautés agissent comme de nouvelles structures de régulation (Gensollen, 2003, p. 11).

> *« Ces études mettent en évidence qu'Internet transforme les marchés et les hiérarchies, principalement au niveau des structures d'interaction sociale qui permettent à ces organisations de fonctionner » (Ibid.).*

Modèle hybride s'il en est un, les *communautés de pratique* combinent savamment la structure hiérarchique et le réseau. Dans ce type de collectifs, nous sommes bien à mi-chemin entre les équipes projets et les réseaux professionnels (Jarche, 2014). Ces *communautés de pratique* sont la résultante d'une expertise complexe grâce aux liens forts des équipes projets et de la richesse des réseaux par la prolifération de liens faibles. Pour Harold Jarche, la structure hiérarchique s'est instaurée à une époque où l'information n'était pas prolifique et sa diffusion beaucoup plus complexe qu'elle ne l'est aujourd'hui à l'ère numérique. A l'aune des hiérarchies inertes, les réseaux sont en perpétuelle évolution de par leur taille, leur morphologie et leur composition, sans nécessiter la moindre organisation formelle.

> *« Le réseau permet à tous les citoyens de modifier leurs relations à l'espace public. Ils n'ont plus à se contenter d'être des consommateurs et des spectateurs passifs. Ils*

> *peuvent devenir des créateurs et des sujets de premier plan. C'est en ce sens qu'Internet favorise la démocratie » (Benkler, op. cit., p. 343).*

En se développant largement dans tous les secteurs, les communautés virtuelles ont induit des changements de fond au sein des organisations, des marchés et même des hiérarchies. Les trois phases distinctes intervenant auparavant dans toute production industrielle (production / distribution / adaptation) sont aujourd'hui très proches les unes des autres et ont tendance à se confondre : c'est le phénomène de « consommacteur ». En analysant les usages de communautés d'expérience (marchés) et de communautés de pratique (entreprises), Gensollen met en évidence un des impacts des TNIC sur les interactions sociales, à savoir la régulation sémantique des économies de savoirs et d'innovation. Par ailleurs, dans le cadre de communautés d'expérience, l'auteur distingue la différenciation verticale de l'horizontale. Dans le cas d'eBay par exemple, les avis relatifs aux biens proposés sont évalués suivant un barème de notation correspondant à la fiabilité des vendeurs. S'agissant d'une différenciation verticale, un contrôle de la sincérité des messages est mis en œuvre pour la vente de biens entre particuliers. En revanche, pour les produits culturels, on constate un mode de fonctionnement bien différent.

Mais Wikipédia est parmi les formes les plus emblématiques de l'activité collaborative à vocation épistémique et l'archétype de la hiérarchie horizontale. Sa forme de gouvernance n'est pas sans susciter les plus vives controverses sur la liberté éditoriale des contributeurs notamment. D'aucuns l'interprètent comme étant la revanche des amateurs sur les professionnels du savoir. Ce principe de publication ouverte (Cardon, 2010a, p. 39) ou, selon Shirky, *« Publier d'abord, filtrer ensuite »* (Shirky, op. cit.) laisse l'internaute contributeur rédiger *a priori* ce qu'il veut, l'instance modératrice intervenant *a posteriori* si le contenu est jugé contrevenant à la charte éditoriale. Nous serions tentés de qualifier cette forme de régulation comme « idéale » si nous faisions abstraction de l'asymétrie des ressources humaines au sein de *Wikipédia*. Les contributeurs, ceux qui produisent les articles, sont des internautes bénévoles alors que les administrateurs, ceux-là même qui suppriment les ressources jugées irrecevables, sont rémunérés par *Wikipédia*.

S'agissant des hiérarchies, les réseaux personnels sont à l'origine de l'intégration de savoirs implicites, de comportements et de routines informelles dont l'impact sur le fonctionnement et la performance de l'entreprise peut être conséquent. L'internet – et l'intranet – génèrent un nouvel ordre social dans les communautés en ligne laissant libre cours à des pratiques inédites,

de nouvelles routines collectives de perception, de traitement de l'information et d'action (Gensollen, op. cit. p. 11).

> *« La Toile, conçue sur la base d'Internet et sur les mêmes principes de protocoles pair à pair, ouverts, asynchrones et équitables, devint la mémoire et l'espace de coopération de groupes d'une échelle sans précédent. La Toile met en place un réseau gigantesque et non coordonné de contenus textuels ou graphiques (…). C'est une remarquable invention sociale, car elle permet une création distribuée, avec un très faible coût d'entrée pour devenir auteur » (Aigrain, op. cit., p. 62).*

Un autre angle de vue a également alimenté notre réflexion. C'est celui de Francesca Musiani[144] qui, dans une perspective interdisciplinaire, interroge la gouvernance de l'Internet dans sa recherche doctorale. En observant les approches décentralisées et distribuées de l'Internet, la chercheuse étudie les formes de gouvernance organisationnelle qui sont à l'œuvre. Elle met en exergue qu'un réseau non hiérarchisé – ou faiblement hiérarchisé – peut se développer dans le réseau des réseaux qui est lui structuré verticalement (Musiani & Bowker, 2013). Cette hybridation fonctionnelle soulève des questions de l'ordre de l'organisation des marchés, de l'efficacité des techniques et de la pérennité des modèles notamment. Nous allons à présent considérer une autre variable intervenant dans la communication horizontale : la temporalité.

3.6. Temporalités numériques et accélération

3.6.1. Anthropologie d'un « mobinaute »

Le temps est une autre variable clé qu'il faut intégrer pour s'intéresser aux praxis des communautés en ligne. Avec le développement des TNIC, de l'informatique ubiquitaire et des terminaux alternatifs[145], les modalités communicationnelles des usagers ont connu des évolutions majeures. Outre un accès ATAWAD[146] garantissant aujourd'hui une totale mobiquité[147] avec l'omniprésence des réseaux mobiles (WIFI, 3G/4G), l'internaute a également la possibilité d'héberger ses contenus usuels sur des serveurs distants. En se généralisant, le

[144] Chargée de recherche à l'ISCC-CNRS, chercheuse au Centre de sociologie de l'innovation de MINES ParisTech-PSL et membre de la Commission « droit et libertés à l'âge du numérique » de l'Assemblée nationale. Ses recherches portent sur la gouvernance de l'internet.
[145] Terminaux portables de type netbooks, smartphones, tablettes tactiles… compatibles HTML5 et CSS3.
[146] Acronyme de « AnyTime, AnyWhere, AnyDevice » (Dalloz, 2000).
[147] Terminologie issue de la fusion des mots « mobilité » & « ubiquité » (Dalloz, 2010).

cloud annonçait la fin d'un mode de travail « local », sur périphérique interne ou *hardware*, au profit du tout connecté, le « global ». Les chiffres du dernier rapport Deloitte (2014) sont éloquents : l'équipement en smartphones (61%) a dépassé celui des téléphones portables standards, les tablettes et mini-tablettes (46%) s'imposent face aux netbooks, liseuses, phablettes[148], et de nouveaux appareils (5%) marquent le début de l'ère des objets connectés (montres et lunettes intelligentes, traqueur fitness...).

Avec le phénomène sous-jacent de l'individualisme connecté (Flichy, op. cit., 2004a), l'heure est à la collaboration distante et au travail participatif ; le partage social est légion sur des plateformes dédiées permettant de stocker et partager tous types de contenus (texte, photo, vidéo, présentation, signet, bibliographie, blog, musique…). Mais en se démocratisant, ces prouesses techniques révèlent bientôt le « mythe de l'ubiquité » aux usagers (Musso, Ponthou, Seulliet, Viginier, & Charlès, 2007, p. 44). Pierre Musso – critique s'il en est un de l'idéologie réticulaire – s'est effectivement intéressé à la fonction des mythes générés par les technologies numériques dans l'imaginaire collectif :

> *« Toute réflexion non techniciste sur les TIC est confrontée aujourd'hui au défi majeur de décrypter l'entremêlement des imaginaires et des temporalités techniciens. En effet, si la production technologique est toujours plus rapide et foisonnante, les usages sont eux beaucoup plus lents, et la temporalité des mythes technologiques s'inscrit elle, dans la très longue durée. Appréhender les TIC dans toute leur complexité nécessite de ne pas confondre ces trois vitesses : celle enivrante de l'innovation technique, la lenteur relative des usages des individus ou des groupes, et la quasi-stabilité des imaginaires et des mythes qui sont l'inconscient des sociétés » (Ibid., 2009).*

Il serait utopique de prétendre être partout à la fois et effectivement opérationnel sur plusieurs fronts simultanément. Pour autant, à l'heure du multitâche, du temps réel et de la synchronisation automatique, l'impact physiologique de la surcharge cognitive auquel les opérateurs sont soumis revient de manière récurrente dans le discours de santé publique. Le principal écueil est l'effacement progressif de la frontière sensée exister entre l'environnement professionnel et la sphère personnelle, la *privacy*, selon le terme usité Outre-Manche. Or, le téléphone portable – et le smartphone en particulier – est l'instrument même de l'ubiquité qui

[148] Néologisme composé de « Phone » et « Tablet » ; Smartphone dont l'écran a une taille intermédiaire correspondant à la catégorie de consommateurs qui ne souhaitent pas acheter un smartphone et une tablette.

produit un éclatement spatio-temporel, brouille les frontières entre présence et absence et fragmente l'activité principale. Car le portable, omniprésent, à portée de main, constitue une ressource essentielle pour maintenir des formes continues de contact interpersonnel (Licoppe, 2009, p. 31). Pour Christian Licoppe, la présence connectée qui se développe avec le téléphone mobile est une communication qui ne s'oppose plus à l'absence mais au silence, c'est-à-dire la phobie croissante d'être délaissé par son réseau social (ibid., p. 29) ; c'est notamment la raison pour laquelle le SMS a connu l'essor que l'on sait dans le cadre d'une communication phatique entre pairs où prévaut l'instantanéité.

> *L'immédiateté, l'éphémère, mais également le remodelage des frontières entre sphères publiques et privées, cette nouvelle extimité (Tisseron, 2011), contribuent à ces nouveaux rapports à l'objet (Paquelin, 2009, p. 33).*

Si les TNIC permettent d'accroître la mobilité physique et accélèrent le temps d'une certaine manière, elles peuvent aussi se substituer aux déplacements en privilégiant l'immobilité. C'est l'exemple grandissant des télétravailleurs qui optent pour le travail à domicile et qui interagissent virtuellement et à longueur de journée avec leurs collaborateurs distants. C'est là une des représentations de la notion d'individualisme connecté.

3.6.2. La société de l'immédiat

Pour Pascal Josèphe, cette tendance à l'accélération temporelle fait de l'immédiateté le paradigme des techniques numériques et des pratiques sociales contemporaines (Josèphe, 2008, p. 15). Dans son essai *« La société immédiate »,* l'auteur dénonce la tendance actuelle à substituer la médiation du temps au culte de l'immédiateté. Nos modèles économiques et techniques diminuent toujours plus le délai entre l'expression des besoins et leur satisfaction. Le résultat de cette accélération est une discordance temporelle entre le temps individuel et social qui fait exploser les rythmes de vie en collectivité. « Je veux, je prends », « J'ai envie, je consomme » : Josèphe se demande si dans ce contexte, l'avènement de l'ère de l'immédiateté n'est pas en train de nous ramener à des temps « ante-civilisés ». Le numérique, en effet, n'est pas simplement un progrès technique bienfaisant. C'est un bouleversement profond de notre rapport au monde et à autrui qui est à l'œuvre. Car la société post-moderne tend à rejeter le passé en ne croyant plus en un avenir meilleur, ce qui a pour effet de privilégier encore davantage le présent à travers l'immédiateté. Dans cette conception du temps, accentuée par

l'omniprésence des réseaux socionumériques, c'est toute la dimension de la vie sociale qui s'en trouve affectée : médias, politique, justice, économie, arts, …

> *« La dictature de l'instant étant insupportable, il faut donc réinventer les nouvelles modalités du « vivre ensemble » et, avec elles de nouvelles références » (Ibid., 2008, p. 6).*

Nous convoquerons, dans la seconde partie, la thèse de Pascal Josèphe sur ce besoin d'immédiateté identifié au sein des populations observées. Les traces d'interaction recueillies révèlent en effet que le rythme communicationnel peut s'intensifier considérablement avec les terminaux mobiles, majoritairement utilisés par les natifs du numérique. C'est aussi l'interprétation que fait Paul Virilio dans ce qu'il nomme la « révolution dromologique », considérant que l'accélération du monde est préoccupante à en juger par ses effets sur l'homme, l'économie, l'environnement ou la géopolitique (Virilio, 2010).

3.6.3. Théorie de l'accélération

Outre la tendance croissante à l'immédiateté, il nous semble également opportun de convoquer la critique sociale du temps formulée par Hartmut Rosa (2010), intéressante à plus d'un titre dans le cadre de notre recherche : il est l'un des représentants de la nouvelle théorie critique de l'École de Francfort – précédemment évoquée pour la théorie de la reconnaissance d'Axel Honneth (Honneth, 2013) – et pour être à l'origine du *concept d'accélération sociale* (Rosa, 2010). Dans son ouvrage éponyme, Rosa aborde le *temps*, une notion qui, selon lui, a toujours été le parent pauvre des études en sciences sociales. Il estime en effet que le temps est le stigmate de la société moderne qui, sous l'effet de l'accélération technique, est contrainte d'augmenter la cadence. Son hypothèse première n'est-elle pas que *« l'expérience de la modernisation est l'expérience de l'accélération »* ? Dans le sillage de Marx, puis Lukács, le philosophe questionne le processus d'aliénation à l'œuvre lorsqu'un individu, ne surmontant plus son stress, sombre dans la procrastination ou est victime de *burn-out*.

> *« Dans l'analyse marxienne de l'histoire et du capitalisme, le processus de modernisation apparaît ainsi comme un processus d'accélération » (Ibid., p. 69).*

Pour mettre en exergue le processus d'aliénation que l'accélération induit, Rosa définit une taxonomie comprenant l'accélération technique, l'accélération du changement social et l'accélération du rythme de vie. La première dimension est relative à l'essor des moyens de

transport et de communication, à l'augmentation des moyens de production… stigmates de la société moderne. L'accélération technique a modifié notre rapport à l'espace, et, par voie de conséquence, au temps. Les distances spatiales semblent se rétrécir à mesure que les déplacements s'accélèrent. C'est précisément dans cette émancipation du temps vis-à-vis de l'espace que Rosa identifie le moment fondateur de la modernité. La deuxième dimension renforce encore davantage le processus dans une tentative de « vivre plus vite ». C'est une forme de « compression du présent » qui se mesure aux relations entre générations, d'un rythme intergénérationnel à un rythme intra générationnel. Les praxis des individus et les structures sociales elles-mêmes s'en trouvent accélérées, imposant à chacun une capacité d'adaptation constante. Le dernier élément de cette taxonomie de l'accélération concerne la réduction du temps social. Celle-ci se traduit par le fait que nous avons de plus en plus d'activités et de moins en moins de temps imparti pour les mener à bien. C'est le *multitasking* que Rosa définit comme étant le fait de s'imposer plusieurs tâches simultanément dans l'objectif de « gagner du temps ». Ce désir d'accélération est ainsi motivé par le sentiment de ne jamais disposer de suffisamment de temps. Le « manque de temps » aigu ou sentiment d'« urgence omniprésente » est symptomatique des sociétés modernes (ibid.).

> *« Premièrement, la vitesse de déplacement – celle qu'atteignent les piétons pour parcourir vingt mètres en centre-ville ; deuxièmement la vitesse de travail – quel temps faut-il à un employé de la poste pour vendre un timbre à un client ; et troisièmement la précision des horloges publiques » (Levine, 1998).*

En relisant l'histoire moderne et les structures temporelles de la société occidentale, Rosa conclut avec fatalisme que l'accélération, loin d'être un phénomène nouveau, est en passe d'atteindre son point critique en produisant notamment des effets de désynchronisation socio-économique qui menacent la possibilité même du progrès social (Rosa, op. cit., 2014).

Nous convoquons la théorie de l'accélération dans cette recherche en tant qu'elle nous amène potentiellement à comprendre la logique temporelle qui régit les usages de nos communautés d'étudiants. Y aurait-il dans leurs pratiques, par exemple, une tendance à privilégier le temps court pour la spontanéité et les réactions à chaud et un temps plus long pour privilégier la qualité ou la richesse de l'interaction ? Et ce temps court, n'aurait-il pas tendance à prendre le pas sur le temps long ? En privilégiant les terminaux mobiles qui diminuent toujours plus le temps de latence communicationnelle, les étudiants se démarquent là encore des pratiques académiques en accroissant le clivage existant.

Dans le cadre de l'IRI et des Entretiens du nouveau monde industriel[149], Bernard Stiegler s'est prononcé sur "l'urgence de ralentir" :

> *"Aujourd'hui nous vivons dans un système technique en perpétuelle transformation où il n'y a plus aucune stabilité ; le problème qui se pose quand la technique se transforme aussi rapidement c'est que les systèmes sociaux doivent se transformer aussi." (Stiegler, 2014)*

Le philosophe nous met en garde contre le risque grandissant d'une société qui continue de se transformer et dans laquelle les gens n'ont plus le temps de s'approprier ces changements. Or, ralentir implique précisément de prendre le temps de vivre. Patrick Viveret[150] (2014) souligne qu'il existe aussi une logique de la domination basée sur l'accélération ; pour dominer quelqu'un, il est par exemple aisé de le contraindre à accélérer. De fait, coopérer pour ralentir est un moyen stratégique pour évoluer vers la société du bien vivre (Viveret & Le Doze, 2014).

Ainsi, les notions de temps et d'accélération peuvent nous amener à envisager le vivre ensemble sous l'angle de la domination sociale et des rapports hiérarchiques, une posture qui nous intéresse à double titre dans la seconde partie où il est question d'usages horizontaux dans les interactions sociales.

3.7. Industrialisation de la formation

3.7.1. De l'EAD au LMS

Il n'est pas concevable de clore ce chapitre sans aborder le thème de l'industrialisation de la formation. Nous n'avons pas pour objectif d'en dresser ici un état des lieux exhaustif mais nous souhaitons préciser l'ancrage de nos travaux dans ce courant et celui de la structure qui héberge notre thèse.

Pierre Mœglin est à l'origine de ce concept né en 1991 à l'occasion du SIF (Séminaire Industrialisation et Formation) ; on parle alors d'EAD, ou enseignement à distance, que l'on cherche à rationaliser par tous les moyens. A l'origine, l'EAD, considéré comme un

[149] L'Institut de recherche et d'innovation a pour vocation d'anticiper, d'accompagner et d'analyser les mutations des pratiques culturelles permises par les technologies numériques, et de contribuer à les faire émerger.

[150] Tout comme Bernard Stiegler, Patrick Viveret est philosophe et essayiste altermondialiste ; il participe à la fondation du Collectif Roosevelt 2012 aux côtés de Stéphane Hessel et Edgar Morin notamment. Il a également intégré le mouvement altermondialiste « Les convivialistes » aux côtés d'Alain Caillé, directeur de la revue du MAUSS.

« enseignement de substitution » (Mœglin, 2010, p. 56), est le parent pauvre de la formation. Au fil des années, le secteur s'institutionnalise à mesure qu'il conquiert des parts de marché. La genèse des industries éducatives procure à l'EAD des techniques salutaires : manuels scolaires, tableaux, et bientôt ordinateurs… sont produits dans le sillage de la révolution industrielle. De son côté, le travail éducatif se taylorise également.

> *« Le cours à distance en général possède les caractéristiques d'adaptabilité d'un mode d'organisation et de gestion que l'on associe au modèle industriel » (Depover, Deschryver, & Monasta, 1999; Quintin, 2008).*

3.7.2. Une approche entrepreneuriale

Un dispositif de formation « technologisé » permet ainsi de traiter l'ensemble de la « chaîne de la formation » (Ibid.) en rationalisant en amont et en aval la relation pédagogique. C'est donc à travers le modèle industriel – et ses innovations techniques – que l'on va puiser trois composantes essentielles :

- **la technologisation** : les TNIC permettent de mettre en ligne le contenu pédagogique, d'administrer et de gérer la plateforme de formation.
- **la rationalisation** : consiste à optimiser l'efficacité et le rendement des procédés de production (soit le rapport coût/efficacité).
- **l'idéologisation** : il s'agit d'adopter l'esprit managérial à travers une triple performance, du salarié, du management et de l'entreprise.

Respectivement à l'approche entrepreneuriale, ce modèle privilégie la concurrence pour faire décroître le coût de la formation. De fait, il incite à faire des compromis entre l'intervention des tuteurs et les économies d'échelle réalisées lors de la mise en place et la gestion des formations, pouvant donner lieu, dans certains cas, à une standardisation du processus éducatif. Pour autant, les dispositifs de formation basés sur le *Learning Management System*[151] ont aujourd'hui atteint une maturité fonctionnelle qui fait du SCORM[152] le modèle de référence. Les LMS sont généralement dotés de systèmes de *tracking* et de *scoring* qui instrumentent le tutorat avec des fonctionnalités avancées en matière de suivi pédagogique. Les tuteurs accèdent à des tableaux

[151] Un LMS est un système logiciel développé dans le cadre d'un processus d'apprentissage pour accompagner les apprenants dans la gestion de leur parcours pédagogique.
[152] Le modèle SCORM (Sharable Content Object Reference Model) permet le suivi des apprenants via les plateformes LMS et l'intégration d'applications *Mobile Learning (m-Learning)* permettant de travailler aussi sur terminaux alternatifs (tablettes).

de bords qui synthétisent les statistiques et historiques exhaustifs issus des fichiers *log*[153] de chaque usager inscrit sur la plateforme. Il est possible de connaître avec précision le cheminement des usagers, le temps passé sur un module, le nombre de tentatives effectuées, les devoirs déposés, les ressources téléchargées, à quand remonte la dernière connexion à la plateforme… autant d'informations salutaires pour assurer un suivi pédagogique ciblé lorsque c'est nécessaire. Une courbe de progression permettra, à titre d'exemple, d'apprécier l'engagement d'un apprenant sur toute la durée de sa formation. Les métadonnées recueillies par de telles plateformes pédagogiques soulèvent toutefois des questions d'ordre déontologique. En s'affranchissant des contraintes de lieu et de temporalité, les LMS enregistrent toute trace d'usage, souvent à l'insu des utilisateurs eux-mêmes qui ignorent le principe du *tracking*. La situation paradoxale qui découle d'une évaluation distante mais néanmoins précise engendre parfois des situations tendues entre le service pédagogique qui dispose de statistiques précises et un usager néophyte qui l'ignore. C'est là un véritable enjeu de transparence que pour que les étudiants n'aient pas la sensation d'être surveillés. Il en va du clivage déjà prégnant entre la sphère privée et le cadre académique.

3.7.3. Impact de l'action instrumentée

De nombreux chercheurs, en Sciences de l'Éducation et en Sciences de l'Information et de la Communication notamment, se penchent sur l'impact de cette industrialisation sur les praxis des usagers. Rabardel (1995) étudie quant à lui l'action instrumentée, c'est-à-dire l'utilisation d'objets techniques dans une activité donnée (Rabardel, 1995). L'objet technique devient un instrument pour le sujet lui permettant d'effectuer des tâches déterminées. A travers la théorie de la genèse instrumentale, il illustre le double processus d'instrumentation et d'instrumentalisation. D'une part, l'usager modifie son activité pour exploiter les fonctions de l'outil et d'autre part, il adapte l'outil à ses besoins, c'est l'instrumentalisation. Il théorise son concept de catachrèse (Ibid., p. 99) par l'écart entre ce qui était prévu lors de l'élaboration de l'objet et ce qui résulte réellement de l'utilisation des artefacts[154]. Ces détournements d'usage, volontaires ou involontaires, sont précisément au cœur de la problématique que nous décrivons en seconde partie où les étudiants braconnent le dispositif institutionnel à la faveur de leur propre environnement d'apprentissage.

[153] Ou *log file* en anglais, est un fichier contenant l'enregistrement séquentiel de tous les événements affectant un processus informatique.
[154] Phénomène indésirable qui résulte de conditions purement expérimentales

Vingt ans après l'EAD, l'industrialisation de la formation s'est aujourd'hui institutionnalisée comme en témoigne les MOOC[155] dispensés par de prestigieuses universités étatsuniennes et aujourd'hui européennes à l'instar de France Université Numérique[156] ou FutureLearn[157]. A l'heure du connectivisme, massifier la formation n'est plus péjoratif, loin s'en faut. Permettre l'interaction d'un grand nombre d'étudiants entre eux participe de l'efficience d'une formation en suscitant l'intérêt et en favorisant l'émulation entre apprenants. Dans ce nouveau paradigme de transmission du savoir, l'apprenant n'est plus passif comme il pouvait l'être auparavant et fait bientôt office de médiateur auprès de la communauté estudiantine. Quant au tuteur pédagogique, sa posture n'est plus celle du « sachant » qui donne un cours magistral. Les technologies numériques ont ainsi recomposé les chaînes de médiation (Chartron, Epron, & Mahé, 2012) : chacun joue le rôle de médiateur pour autrui en instaurant une régulation vertueuse basée sur la recommandation et la confiance. Le modèle connectiviste s'appuie sur cette capacité à s'auto-former tout en développant l'apprenance collective. C'est un apprentissage hybride qui conjugue l'aspect vertical de la formation formelle à la nature horizontale des échanges entre pairs.

A l'heure de ces détournements d'usages et déplacements de chaînes de médiation, il nous semble impérieux de s'interroger sur la diversification ou le renouvellement de la fonction de médiation. Si en contexte d'industrialisation de la formation les prérogatives du tuteur connaissent une évolution majeure (Mœglin, op. cit., 2004), le recours aux technologies numériques ne doit nullement se substituer à l'encadrement pédagogique (Jacquinot & Fichez, 2010) et par là-même à la médiation. Aussi, notre posture de chercheurs en SIC, en contexte d'industrialisation de la formation, nous invite-t-elle à la plus grande vigilance vis-à-vis de toute dérive techniciste ou déterminisme technologique.

> *« Un état spécifique de la technique consiste donc en un faisceau de conditions de possibilité d'actions et de rapports sociaux. J'ajouterai qu'épistémologiquement, il apparaît nécessaire de distinguer entre la mise en évidence d'une détermination d'une dimension propre de l'environnement qui affecte le corps social et la posture*

[155] Massive Open Online Courses
[156] A travers FUN, l'objectif du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche est de rendre disponible en ligne une offre ambitieuse de formation et de faire évoluer la pédagogie grâce aux outils numériques selon la feuille de route adoptée le 28 février 2013 par le gouvernement.
[157] Futurelearn est une plateforme d'enseignement libre, crée en Angleterre en 2012 par The Open University, université publique d'enseignement à distance.

> *dite du déterminisme technique qui réduit la totalité de l'explication des transformations du social aux effets de la technique » (Proulx & Klein, 2012, p. 17).*

Dans les terrains empiriques développés plus avant, nous allons nous efforcer de mettre à jour les pratiques communicationnelles et collaboratives ainsi que les médiations sociales mobilisées par les étudiants qui constituent des communautés virtuelles dès leur entrée en formation.

3.8. Synthèse

Dans ce chapitre, nous avons relevé les principaux impacts des TNIC en termes de mutations sociétales : un individualisme connecté qui tend à se développer au détriment des relations en face à face, le collectif est vivement plébiscité contribuant à l'horizontalisation des pratiques. Car la multiplication des liens faibles– via les réseaux socionumériques notamment – participe de l'affaiblissement des hiérarchies sociales en favorisant les usages entre pairs.

- Nous nous sommes intéressés à une forme médiatique émergeante, le microblogging, dont les caractéristiques sont propices à un changement de paradigme transmissif où les acquis informels provenant de la sphère privée sont pris en considération. La revue de la littérature sur les usages académiques de Twitter nous permettra, en seconde partie, de mettre en place un dispositif de médiation basé sur le microblogging. Cet état de l'art nous a permis de constater le clivage récurrent entre les sphères privées et académiques et les détournements d'usages de l'ENT institutionnel en faveur de l'EPA estudiantin.
- Nous avons interrogé l'origine des pratiques de partage social sur le web depuis les années deux-mille et qui constituent aujourd'hui une « culture de la contribution ». Sa particularité est de se développer sur un principe utilitariste à contre courant de la compétition et de la concurrence. Seul l'engagement et l'intérêt commun animent l'idéologie communautaire.
- En analysant de plus près les formes de gouvernance en vigueur dans ces communautés, nous avons pu constater qu'il s'agissait d'une hybridation socio-économique inédite. La hiérarchie horizontale résulte de la combinaison inédite entre une culture participative et décentralisée et un ordre hiérarchique. Nous assistons en somme à un individualisme connecté mêlé de communalisme.

- Pour terminer, nous adoptons une posture critique au regard des effets induits par les technologies numériques sur les usages et notamment l'accélération temporelle qui est à l'œuvre. Celle-ci sera mise en perspective avec le cadre de notre recherche, l'industrialisation de la formation, et la massification des publics qui semble séduire les usagers aussi bien que l'institution.

Seconde Partie : Méthodologie de recherche

Chapitre 4 - Méthodologie et terrain expérimental

4.1. Introduction 142

4.2. Contexte de la recherche 142

4.3. Enjeux épistémologiques 143

4.3.1. Problématique 143

4.3.2. Objet de la recherche 144

4.3.2.1. Question théorique 145

4.3.3. Hypothèse générale 146

4.3.3.1. Variables d'étude 147

4.4. Questions de recherche 147

4.4.1. Question de recherche 1 147

4.4.2. Question de recherche 2 148

4.4.3. Question de recherche 3 148

4.4.4. Synoptique de la méthodologie mise en œuvre 148

4.5. Opérationnalisation des hypothèses 149

4.5.1. Approche méthodologique 149

4.5.1.1. L'explication causale par systématique hypothético-déductive 149

4.5.1.2. Posture adoptée pour la recherche 150

4.5.2. Méthode de recueil des données 151

4.5.2.1. Analyse des traces d'interaction 152

4.5.2.2. Analyse de contenus 154

4.5.2.3. Questionnaires en ligne 154

4.5.2.4. Entretiens semi-directifs 155

4.5.2.5. Focus group 155

4.6. Synthèse 156

4.1. Introduction

Dans ce chapitre, nous situons préalablement le cadre de cette thèse dont la particularité est d'être hébergée en entreprise. Sous la direction scientifique du laboratoire de recherche I3m, nous utilisons le terrain empirique d'Icademie, centre de formation à distance, pour mener deux expérimentations de terrain avec des étudiants inscrits en *bachelor* ou mastère.

Nous présentons ensuite le processus méthodologique mobilisé dans cette recherche, la posture épistémologique qui est la nôtre et les choix méthodologiques retenus.

Dans une dernière partie, nous expliquons comment nos hypothèses sont opérationnalisées, en fonction de quelles variables et quels sont les modes de recueils de données requis

4.2. Contexte de la recherche

Notre recherche a été conventionnée par l'ANRT[158] au titre d'une thèse CIFRE[159] et hébergée par Icademie[160], au sein de son département Recherche & Développement. Il s'agit d'un établissement privé d'enseignement supérieur[161] dont l'activité principale est la FOAD[162]. Les Sciences de l'Information et de la Communication proposent de riches potentialités pour concevoir des dispositifs sociotechniques dédiés à un apprentissage distant. La dynamique communautaire des réseaux sociaux – et le jeu pédagogique notamment – constituent une heuristique féconde pour renforcer l'engagement des apprenants par la cohésion communautaire et la collaboration.

Résolument ancrée dans l'industrialisation de la formation, Icademie produit des ressources pédagogiques déployées sous forme de modules SCORM et hébergées sur une plateforme pédagogique[163] de type LMS. En se tournant vers la FOAD, les apprenants optent pour un dispositif modulable et flexible (Dufresne et al., 2003) en bénéficiant d′un rythme personnel et d′un suivi individualisé dans le temps. Il en résulte une forme de tutorat savamment

[158] Association Nationale de la Recherche et de la Technologie
[159] Thèse conventionnée par l'ANRT et dirigée par le professeur Eric BOUTIN du laboratoire I3m (EA3820), Université de Toulon.
[160] Établissement d'enseignement supérieur privé et à distance dont le siège social est basé à Toulon ; Icademie Paris et Icademie Aix-en-Provence sont des centres de formation semi-présentielle.
[161] En 2015, Icademie comptait approximativement 1500 étudiants, dont une majorité inscrits en FOAD, les autres en semi-présentiel dans les centres d'Aix-en-Provence, Paris, Lille et Angers.
[162] Acronyme de « formation ouverte à distance ».
[163] Dispositif web développé pour accompagner les apprenants dans un processus d'apprentissage à distance leur permettant de gérer leur propre parcours pédagogique

« instrumenté » (Rizza, 2005) par les fonctionnalités du web sémantique et qui permet de mettre en place une médiation ciblée et, par là même, efficace.

Dans le cadre du contrat doctoral qui a été établi, nos prérogatives concernent principalement la recherche et le développement de nouveaux modules pédagogiques – dits *« rich media »*[164] – et le tutorat synchrone[165] pour les unités d'évaluation[166] en relation avec les Sciences de l'Information et de la Communication. Ce travail de recherche s'inscrit aussi dans la volonté d'Icademie de s'attacher les compétences de doctorants en constituant à partir de janvier 2011 un département Recherche & Développement. En servant de terrain expérimental, Icademie entend mettre à profit les recherches menées *in situ* et notamment dans le cadre de la massification de la formation. Dans cette optique, le département de R. & D.[167] héberge pour l'heure deux thèses en Sciences de l'Éducation et une thèse en Sciences de l'Information et de la Communication, soit le présent document.

4.3. Enjeux épistémologiques

Ayant situé le contexte de notre recherche, il nous faut à présent définir la posture épistémologique adoptée compte tenu de l'objet de la recherche et ses objectifs scientifiques. Aussi allons-nous nous attacher à argumenter dans quelle mesure notre recherche peut-elle constituer un apport substantiel à l'épistémologie des Sciences de l'Information et de la Communication au regard de la problématique qui est la nôtre. Au préalable, nous allons décrire la méthodologie mobilisée dans le cadre de notre problématique de recherche.

4.3.1. Problématique

Les usages collaboratifs se sont développés dans le sillage des technologies du web 2.0 à partir des années 2000 pour devenir la pratique en ligne par excellence : le partage social. L'apprenant dispose aujourd'hui d'une infinité de ressources informationnelles et peut, à tout moment, en toute circonstance, s'en remettre à ses pairs sur les réseaux socionumériques. Celui-ci privilégie le contact direct – sans intermédiaire – la confiance qu'il place en chacun des membres de son

[164] Intégrant de l'audiovisuel, des technologies HTML5 / CSS3 et le concept de QuizzLearning© (modules de révision à vocation ludo-pédagogique).
[165] Contrairement à la R. & D., il s'agit là d'une activité hors temps de travail.
[166] Gestion de l'Information et de la Relation client, Mind Mapping, Storytelling, Veille documentaire et Ligne éditoriale pour le web ; ces modules concernent des étudiants de niveau II (Bachelor & Master).
[167] Icademie propose des contrats CIFRE à des doctorants dont le projet de recherche s'inscrit dans la problématique du département de Recherche et Développement suivant les deux axes définis.

réseau et la réactivité dont témoignent ceux-ci en retour. A-hiérarchique par nature, le web social a fini par instaurer l'horizontalité comme modèle d'interactions de pairs à pairs dans de nombreux secteurs socio-économiques. Dans l'enseignement supérieur et la formation, force est de constater que les étudiants privilégient aussi ces usages horizontaux de discussion, en marge de l'Institution, avant même d'interroger leurs tuteurs référents. Le modèle transmissif coménien qui, depuis des siècles, fonctionne de « sachant à apprenants », arrive en bout de course à l'heure où le cours magistral est le théâtre d'amphis qui se vident inexorablement[168]. Une éducation alternative reposant sur le modèle connectiviste (G. Siemens, 2008) – proche du néo-constructivisme de Vygotski – a émergé à l'instar des Universités Ouvertes[169], des MOOC[170] ou de la P2PU[171] en rencontrant un franc succès[172]. Si la formation à distance pouvait, par le passé, être vécue comme une situation « handicapante », aujourd'hui – à l'heure de l'individualisme connecté – c'est un avantage qu'elle érige en vertus cardinales : susciter les interactions d'un grand nombre d'étudiants, réunis au sein d'une même formation en ligne, participe de la richesse et de l'efficience de leur apprentissage.

4.3.2. Objet de la recherche

Si nous évoquions précédemment la problématique universitaire, notre recherche est quant à elle circonscrite au champ de la formation à distance ou formation « en ligne ». De fait, la communication médiatée – ou médiatisée – par ordinateur, la CMO *(cf. § 2.1. La communication électronique)*, est une notion centrale dans cette thèse. Nous allons en particulier nous intéresser à l'impact de dispositifs sociotechniques d'information et de communication sur les modalités collaboratives d'étudiants qui constituent des communautés virtuelles vouées à l'échange et au partage. D'aucuns se rencontreront physiquement pour réviser ou à l'occasion des examens finaux[173] mais pour la plupart, ces communautés, foncièrement virtuelles,

[168] Lors des Assises de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche en 2013, la fin du cours magistral a été en effet évoquée compte tenu du trop faible taux de fréquentation des amphithéâtres à l'université.
[169] Stanford et le MIT aux États-Unis, FutureLearn en Angleterre, et UOH (l'Université Ouverte des Humanités réunit 24 universités françaises, une École Normale Supérieure, une Université belge et une université camerounaise).
[170] Les MOOC (Massive Open Online Course) suscitent un intérêt grandissant auprès des internautes à l'instar des MMORPG (Massively Multiplayer Online Role Playing Games) auxquels on a emprunté la structure de leur acronyme.
[171] Le Peer to Peer University est un projet d'éducation ouverte qui organise l'apprentissage en dehors des murs de l'Institution académique ; les apprenants bénéficient d'un réseau social dédié, OpenStudy, qui leur permet d'interagir entre eux sur des thématiques de cours.
[172] « The Year of the MOOC », article du New York Times publié dans les colonnes d'Education Life, donne la mesure du phénomène : Coursera a atteint le million d'usagers en seulement trois mois quand même Facebook a dû en attendre dix.
[173] S'agissant de formations à distance, seuls les examens de fin d'année imposent aux étudiants de choisir le centre

nourriront des interactions continues pendant toute la durée de la formation. Pour autant, ce lien social intrinsèque à chacun des collectifs d'étudiants est déterminant pour leur apprentissage et leur future insertion professionnelle.

> Notre observation a ainsi pour objectif l'analyse praxéologique du partage informationnel des étudiants via les réseaux socionumériques. Dans quelle mesure ces dispositifs sociotechniques – de par leurs modalités collaboratives et participatives – favorisent-ils les usages horizontaux entre pairs. Nous souhaitons analyser la nature des interactions à l'origine du partage et de la diffusion informationnelle dont les processus participent d'une forme inédite de construction des savoirs. Il s'agit d'observer comment les groupes se constituent dès l'entrée en formation, leur mode de gouvernance, leurs modalités de collaboration et de production collective de contenus didactiques, de médiation – et d'intermédiation – ainsi que le lien social caractéristique à chaque communauté.

Pour la population étudiée, ces valeurs communautaires sont primordiales ; les communautés d'apprentissage naissent spontanément à l'initiative des étudiants, en marge de l'Institution académique, sur le principe des coopérations faibles[174]. Résolument a-hiérarchiques, ces communautés éphémères[175] produisent du contenu en organisant leurs tâches sur le principe de la cognition distribuée (Conein, 2007).

Tous ces usages horizontaux ont en commun des valeurs telles que la confiance, la reconnaissance et la mutualité. Si les dispositifs de partage social favorisent les relations de pairs à pairs, elles modifient aussi le paradigme de transmission du savoir. La médiation numérique consiste alors à exploiter les potentialités du socioconstructivisme et du connectivisme (Siemens, 2004) en intégrant conjointement la fonction pluridisciplinaire du tutorat.

4.3.2.1. Question théorique

d'examens de leur choix où passer leurs épreuves écrites et orales.

[174] « Les coopérations faibles » font écho au travail originel de Mark Granovetter (1974), à celui de Jeanne Mallet (2007) sur « la densité signifiante » et de Jacques Anis (1998) sur « les usages horizontaux de discussion ».

[175] Les communautés d'apprentissage observées se constituent généralement pour une durée de 12 à 24 mois, suivant la formation choisie (Bachelor ou Mastère).

Nous allons ainsi nous attacher à fournir des éléments de réponse à la question théorique suivante :

> *« Quels sont les effets induits par un dispositif de réseautage social sur les pratiques de collaboration, de communication et de médiation d'étudiants constitués en communautés d'apprentissage ? »*

La revue de la littérature précédemment évoquée et la problématique identifiée nous amènent à poser les postulats suivants :

- En formation à distance, les étudiants s'en remettent à leurs pairs avant même de solliciter leurs tuteurs, comme le font généralement les internautes sur le web en privilégiant les usages horizontaux de discussion.
- Après avoir conquis la sphère domestique, les réseaux socionumériques investissent à présent l'Institution académique ; ce phénomène engendre un environnement pervasif où les usagers – issus de la génération Y – sont « toujours connectés ».
- Les pratiques de "détournement" des plateformes académiques mises en place par l'Institution (ENT[176]) au profit des environnements personnels d'apprentissage (EPA[177]) se multiplient avec l'essor des réseaux socionumériques.

4.3.3. Hypothèse générale

Nous avons défini l'objet de notre recherche et posé la question théorique ; nous pouvons à présent formuler l'hypothèse générale et nos questions de recherche.

> En formation à distance, les étudiants privilégient les usages horizontaux à l'instar de leur environnement personnel d'apprentissage (EPA), en marge de la sphère académique. Nous faisons l'hypothèse que les dispositifs sociotechniques d'information et de communication participent de cette horizontalisation en leur procurant des outils collaboratifs dont ils acquièrent les rudiments par eux-mêmes, de façon participative.

[176] Environnement Numérique de Travail
[177] Environnements Personnels d'Apprentissage

4.3.3.1. Variables d'étude

Pour opérationnaliser notre question théorique et notre hypothèse, nous définissons trois variables dépendantes destinées à être "manipulées" au cours des deux expérimentations de terrain définies :

> **(v1)** La **temporalité** dans le dispositif
>
> **(v2)** La **reconnaissance** sociale entre pairs
>
> **(v3)** Le mode de **gouvernance** au sein du collectif

La variable (v1) est relative à la **temporalité** observée dans les interactions sociales. En fonction de leur statut, les usagers font preuve d'une réactivité particulière dans l'échange. Celle-ci participe notamment de **la confiance** dans le partage entre pairs.

La variable (v2) interroge la notion de **reconnaissance sociale** dans l'échange de pairs à pairs ; celle-ci est fondamentale car c'est elle qui motive principalement la participation en ligne des membres de la communauté d'apprentissage. Agissent-ils en quête de reconnaissance sociale, avec discrétion et par pur altruisme communautaire, ou de façon ostentatoire pour une exposition de soi en ligne ?

La variable (v3) est liée à la **forme de gouvernance** dans le collectif. A-hiérarchique, il s'agira d'une **gouvernance horizontale ou participative**. Si elle est hiérarchique, il s'agira d'une gouvernance verticale, basée sur le modèle transmissif. Cette dernière variable introduit la notion de pouvoir et, par la-même, une certaine forme de domination sociale – que nous convoquons à travers la pensée critique de l'école de Francfort – et qui s'impose ici dans une problématique liée à horizontalité.

4.4. Questions de recherche

4.4.1. Question de recherche 1

> Comment parvient-on à **observer les usages horizontaux** en pratique dans les communautés d'apprentissage ? Quelle posture adopter pour mesurer ces usages

horizontaux et appréhender la propension des étudiants à la collaboration entre pairs, en marge de l'Institution académique ?

4.4.2. Question de recherche 2

L'horizontalisation des usages entre pairs engendre une forme de verticalité au sein des communautés d'apprentissage. Nous faisons l'hypothèse qu'une intermédiation est à l'œuvre lorsque **certains apprenants (T2) se substituent au rôle du tuteur** en endossant des fonctions de médiation intrinsèque.

4.4.3. Question de recherche 3

Dans les communautés d'apprentissage, les usages horizontaux témoignent d'une organisation spontanée dont les modalités de production et de diffusion évoquent le principe de la cognition distribuée. **Ces échanges de pairs à pairs constituent un savoir informel qui joue un rôle prépondérant dans une formation en ligne.** Dans quelle mesure des dispositifs horizontaux participent-ils d'une individuation collective ou enculturation de groupe ?

4.4.4. Synoptique de la méthodologie mise en œuvre

Recherche-Action	*Méthodologie convoquée*	*Question recherche*	*Variables*
Recherche-action 1 : Le microblogging comme dispositif de médiation en formation à distance	• Observation participante de type netnographique • Analyse des traces (+ARS) • Questionnaire (quantitatif)	• Question de recherche 1 • Question de recherche 2	• Temporalité • Reconnaissance

Recherche-Action	*Méthodologie convoquée*	*Question recherche*	*Variables*
Recherche-action 2 : Usages collaboratifs entre pairs dans les communautés d'apprentissage	• Questionnaire pré-test (quanti.) • Observation non participante • Observation clandestine (pour le groupe "Apprennants Icademie IMMO 2013-2015") • Analyse catégorielle de l'activité des forums, dispositifs de partage social • Entretiens semi-directifs • Focus group • Questionnaire post-test (quali.)	• Question de recherche 1 • Question de recherche 2 • Question de recherche 3	• Temporalité • Reconnaissance • Gouvernance

Tableau 2 : Méthodologie requise dans chaque recherche-action

4.5. Opérationnalisation des hypothèses

4.5.1. Approche méthodologique

4.5.1.1. L'explication causale par systématique hypothético-déductive

Différentes postures sont potentiellement applicables en Sciences de l'Information et de la Communication suivant qu'il s'agisse de comprendre ou d'expliquer les phénomènes observés. Plutôt que de recourir à la dialectique produisant un va-et-vient permanent entre le terrain et la recherche théorique, nous privilégions une démarche hypothético-*déductive* *(cf Annexe 1)* dans laquelle nos variables d'étude (variables indépendantes) influencent d'autres facteurs en jeu (variables dépendantes). Dans l'explication causale privilégiée, les hypothèses sont échafaudées par notre cadre théorique, lequel a préalablement été défini, puis sont mises à

l'épreuve des données statistiques recueillies via les dispositifs. *In fine*, les hypothèses émises initialement sont infirmées ou confirmées et font l'objet d'une discussion générale.

4.5.1.2. Posture adoptée pour la recherche

Il est d'usage en sociologie praxéologique[178] de recourir à l'ethnométhodologie pour l'étude de groupes sociaux. Au-delà de l'analyse formelle, il s'agit de prendre en considération la posture des *membres* à l'intérieur d'un collectif : dans la conception garfinkelienne, il s'agit des compétences requises pour intégrer les membres du *village*. Mais dans le cas des communautés virtuelles, les ethno méthodes « classiques », de type qualitatif, peuvent montrer leurs limites. A l'instar de l'ethnographie, la netnographie peut alors s'avérer judicieuse pour la recherche axée sur les communautés en ligne en ce qu'elle rend possible l'immersion du chercheur au plus près de l'objet d'étude sans pour autant y prendre part.

> *Observer en participant, ou participer en observant, c'est à peu près aussi évident que de déguster une glace brûlante (Favret-Saada, 2009, p. 145-146).*

Au cours d'une première approche de terrain relative aux pratiques de microblogging en vigueur dans les communautés d'étudiants (Expérimentation n°1), nous avons été confrontés à l'exercice impérieux d'une nécessaire distanciation de l'objet d'étude dans le cadre d'une observation participante. Au cours de cette première expérience de terrain, il s'est avéré extrêmement difficile d'être simultanément enquêteur et participant. Observer des étudiants en interaction en assurant dans le même temps le tutorat pédagogique relevait de la gageure pour un chercheur novice. Or c'est précisément ces prérogatives de tutorat pédagogique qui nous a permis d'établir la problématique de cette recherche. Aussi notre posture s'est-elle imposée de par :

- le contexte situé de l'apprentissage à distance qui nécessite l'intervention d'un tuteur pour animer les confcall[179] de l'UE C « Gestion de l'Information et de la Relation »
- l'absence d'un autre tuteur potentiel pour animer ce module de cours

Cette première expérimentation aura permis de prendre toute la mesure de la distanciation qui s'impose à tout objet d'étude en SHS. En revanche, nous choisissons d'adopter dans le cadre

[178] Philippe Amiel in « Ethnométhodologie appliquée : Éléments de sociologie praxéologique » oppose la sociologie praxéologique (des « pratiques ») non pas à la sociologie des valeurs mais à la celle d'une sociologie des représentations.
[179] De l'anglais *"conference call",* sessions de formation synchrone réunissant un tuteur et des apprenants.

de l'Expérimentation n°2 – dont l'objectif est d'observer toute pratique de partage informationnel sans circonscription à l'UE « Gestion de l'Information et de la Relation » – la posture du chercheur non participant avec pour méthode d'investigation l'analyse netnographique[180]. La particularité de cette méthode qualitative est d'observer les interactions qui se produisent au sein de communautés virtuelles afin de mieux comprendre les rites et usages propres à ce que les anglo-saxons qualifient de « *network* ».

4.5.2. Méthode de recueil des données

Les indicateurs de sociabilité des groupes et de leur contribution collective peuvent être appréhendés par le biais de matériaux protéiformes et d'une pluridisciplinarité méthodologique combinant un large champ interactionniste, pour analyser les ritualités numériques, et un champ informationniste pour l'analyse de réseaux sociaux (Boutin, op. cit.) (ARS), l'analyse *a verbatim* et la sociométrie.

Dans la présente recherche, appréhender le processus d'apprentissage collectif revient à recueillir le plus d'indicateurs possible pour une compréhension optimale. Nous allons ainsi nous focaliser sur les indicateurs suivants :

- **Les rites d'interaction :** il s'agit de recenser les stigmates socio-affectifs et sociocognitifs des étudiants en situation d'interaction. Nous utilisons pour ce faire le codage des fonctions des segments d'un message (Henri & Rigault, 1996) qui définissent quatre niveaux fonctionnels dans l'échange suivant leur vocation sociale, organisationnelle, cognitive et métacognitive.
- **Les acquis formels ou informels :** notre observation a pour objectif de distinguer ce que les étudiants acquièrent dans le cadre strictement institutionnel et ce qu'ils apprennent entre pairs et de façon collaborative. Nous serons ainsi amenés à distinguer de manière dichotomique les ressources didactiques que les étudiants vont chercher dans l'ENT institutionnelle et celles qu'ils produisent eux-mêmes et diffusent au sein de leur EPA. Ces échanges informels entre pairs constituent un savoir informel qui occupe une place prépondérante dans cette recherche.

Pour appréhender ces indicateurs de manière exhaustive, nous allons recourir à une combinaison pour une pluralité méthodologique :

[180] En 1995, le canadien Robert V. Kozinets fait figure de pionnier en recourant à la méthode netnographique dans sa thèse doctorale soutenue à Queen's University.

- Analyse des traces d'interaction
- Analyse de contenus
- Questionnaires en ligne
- Entretiens semi-directifs
- Focus group

4.5.2.1. Analyse des traces d'interaction

> *L'Homme-trace est un paradigme qui conçoit l'homme à la fois comme un producteur de traces et comme un construit de traces, l'ensemble constituant un processus continu et systématique d'interactions et de relations (Galinon-Mélénec & Zlitni, 2013, p. 198).*

En contexte de massification de la formation, les LMS – à l'instar des CRM[181] dans les secteurs marchands – permettent d'accéder à l'historique exhaustif de la navigation de chaque usager, ou chaque apprenant sur une plateforme pédagogique donnée. L'étude des traces laissées par les internautes sur les dispositifs sociotechniques est particulièrement controversée en SHS à l'heure du *big data*[182], en raison des dérives éthiques que l'exploitation des métadonnées récoltées à visée commerciale peut potentiellement engendrer, comme le ciblage publicitaire ou les dernières prouesses techniques du marketing prédictif[183]. Cette situation des plus paradoxales a été décrite précédemment *(cf § 3.4.5.1. UGC versus Data provider)*. D'un côté nous assistons à la montée en puissance d'une culture de la contribution où l'usager est producteur de contenu (UGC). De l'autre, les GAFA captent les données produites pour constituer un nouveau régime de création de valeur économique. L'enjeu pour les chercheurs en SHS consiste à dépasser l'antagonisme de cette *culture de la contribution* et du *capitalisme informationnel* (Proulx, 2011) où l'internaute se trouve simultanément dans la posture de *producteur de contenu* et de *fournisseur de données*. C'est aussi le paradigme de la complexité d'Edgar Morin selon lequel la contribution est une forme hybride qui relève à la fois du *don* et de la *transaction marchande*.

[181] Customer Relationship Management (CRM) ou Gestion de la Relation Client (GRC)
[182] En raison du volume grandissant de métadonnées en ligne, les GAFA ont conçu des solutions permettant au plus grand nombre d'accéder en temps réel à des bases de données gigantesques.
[183] En exploitant les traces d'usages des consommateurs, le marketing prédictif a pour vocation d'anticiper les futurs actes d'achats.

Dans le contexte de notre recherche et son secteur d'activité intrinsèque, les métadonnées « apprenants », accessibles à tout usager *administrateur* du LMS, permettent d'agir avec une extrême précision et à l'échelle individuelle à partir de données récoltées massivement en ligne. Ces données quantitatives sont autant d'indicateurs statistiques qui vont s'avérer précieux dans le cadre de l'évaluation d'un apprenant par un tuteur pédagogique qui a recours à une batterie statistique exhaustive pour apprécier les usages réels des apprenants sur la plateforme : dernière connexion et durée, détail de la navigation par onglets, ressources consultées, dépôt de devoir, participation sur les forums en nombres de messages postés ou consultés… La traçabilité de chaque apprenant est consignée *in fine* sous forme statistique et historicisé dans un rapport généré par le LMS. Ces données invoquées (Van der Maren, 2012) rendent possible l'interprétation comportementale des communautés d'apprentissage à l'égard du dispositif sociotechnique choisi.

4.5.2.1.1. Analyse des réseaux sociaux (ARS)

Dans le cadre de l'analyse des traces d'interaction, nous recourons également aux réseaux sociaux pour appréhender les flux réticulaires des communautés observées via leur dispositif sociotechnique de prédilection. Durant la dernière décennie, les sciences sociales ont vu naître cette nouvelle discipline que constitue les *Social Network Analysis (SNA)* ou analyse des réseaux sociaux (ARS). Le sociogramme est la forme analytique la plus emblématique : il s'agit d'une carte matérialisant les relations interpersonnelles entre individus. L'ARS est donc une méthode sociologique de modélisation de systèmes d'interdépendances au sein du milieu social et fournit une méthode de cartographie des flux d'interactions sociales. Elle permet, à titre d'exemple, d'analyser des formes de collaboration, de solidarité, de contrôle social, de régulation et d'apprentissage. Il s'agit de la morphologie d'un réseau qui apporte une description et des mesures précises. En outre, l'analyse structurale permet de produire un lien entre les différentes couches analytiques du plan micro au plan macro. Il est dès lors possible de décrire la position de chaque individu au sein du réseau observé, de recueillir des indicateurs sur les cohésions de groupe et mieux appréhender la structure d'ensemble, les frontières, hiérarchies ou toute autre forme de domination (Lemercier, 2005). Cette analyse s'avère donc judicieuse dans notre recherche où l'objectif revient à mesurer l'horizontalité ou la verticalité en vigueur au sein du dispositif selon le statut de chaque acteur (administrateur, contributeur, assistant-tuteur [T2]…). Avec l'évolution constante des outils du web social, ce monitoring est

en passe de devenir *« temps réel »* soit une cartographie dynamique des interactions en place et non plus un cliché statique à un instant donné.

4.5.2.2. Analyse de contenus

Le corpus circonscrit pour notre recherche comprend les forums de discussions de la plateforme institutionnelle et les fils de discussions des groupes créés par les étudiants eux-mêmes sur *Facebook* et *Google+*. Dans tous les cas, des archives sont accessibles en ligne et par là-même constituent un matériau aisément exploitable à visée observatoire. La sémiotique nous conduit à considérer le rôle du langage dans la relation sociale. Le discours est ainsi assimilé à des actes sociaux qui constituent les rapports sociaux (Meunier & Peraya, 2004, p. 145‑146). Le langage – ou l'agir communicationnel selon Habermas – procure aux individus une structure sociale régissant des places, des rôles, des statuts … qui confèrent à chacun la capacité d'interagir. L'analyse de ce corpus textuel comporte une multitude d'indicateurs relatifs aux praxis des étudiants et à leurs comportements sociaux au sein des dispositifs sociotechniques. Avec le développement des technologies de l'information et de la communication, l'analyse de contenus issue des réseaux sociaux devient extrêmement riche. Leur médiatisation grandissante permet par exemple de savoir si l'usager est connecté via son *smartphone* ou son ordinateur, de connaître précisément la réactivité des répondants, de savoir quels sont les membres du groupe qui ont pris part aux commentaires, … autant d'indicateurs qui, une fois codés, renseigneront avec exhaustivité l'activité réticulaire de la communauté observée.

Nous convoquons les travaux de Henri *(cf § 6.6. Analyse de l'activité)* où la fonction de l'intervention en forum électronique est relative à la mise en œuvre d'habiletés et de stratégies appliquées à quatre dimensions de l'activité d'apprentissage à distance (fonction sociale, organisationnelle, cognitive et métacognitive). Chaque message est découpé en unité de sens et classé suivant dans l'une des quatre catégories fonctionnelles.

4.5.2.3. Questionnaires en ligne

Principalement requis pour recueillir des informations à visée quantitative, il s'agit cette fois de données provoquées dans le sens où celles-ci découlent d'une série de questions directives adressées à un large panel d'individus. Cette méthode présente ainsi l'avantage de récolter

massivement des données principalement quantitatives[184] sans mobiliser un temps de traitement conséquent.

Durant l'expérimentation, les questionnaires sont adressés à la population d'étude en trois temps :

- Consentement pour participer à la recherche *(cf Annexe 3)* : au début de la formation
- Questionnaire pré-test *(cf Annexe 4)* : au début de l'expérimentation
- Questionnaire post-test *(cf Annexe 5)* : à la fin de l'expérimentation

4.5.2.4. Entretiens semi-directifs

Nous choisissons de privilégier cette technique d'entretien guidé pour garantir une exploration optimale de la pensée de l'interviewé(e) dans un climat de confiance et recueillir les informations relatives au guide d'entretien préalablement élaboré. Dans le cadre de la Recherche-Action n°2, nous avons construit deux guides distincts en fonction du statut de l'interviewé(e), Étudiant (E) ou Étudiant-médiateur (T2). Tous ces entretiens semi-directifs ont été enregistrés sur le serveur Teambox[185] (en accès privé) et sont disponibles dans leur version intégrale sur le cédérom fourni avec ce document.

Une retranscription *a verbatim* est ensuite réalisée pour chacun des dix entretiens réalisés selon les conventions du GARS[186] qui ont la particularité de ne pas consigner la ponctuation pour une meilleure lisibilité du discours, la description de la syntaxe orale étant recherchée *in fine*.

Le lecteur pourra se référer à l'Annexe 8 pour le guide d'entretien (T2), à l'Annexe 9 pour le guide d'entretien (E), et à l'Annexe 10 pour une retranscription des entretiens effectués.

4.5.2.5. Focus group

Dans le cadre de la Recherche-Action n°2, nous recourons également à l'entretien semi-directif de groupe pour recueillir le *feedback* des membres de communautés en particulier. Nous avons jugé opportun de confronter le groupe dans son intégralité autour de thématiques préalablement choisies et pour lesquelles il s'agit de confirmer la thèse pressentie ou de l'infirmer de façon collégiale. L'objectif est de réunir en comité restreint (5 personnes réunies pour le *focus group*

[184] Seules les questions ouvertes permettent de récolter des données qualitatives ; celles-ci ne se prêtant pas à des tris à plat ou analyses factorielles, leur temps de traitement (analyse sémantique) peut toutefois être conséquent.
[185] Teambox est le prestataire de téléphonie d'entreprise d'Icademie qui assure notamment la gestion de 8 salles virtuelles dans le cadre des *« confcall »*.
[186] Groupe Aixois de Recherche en Syntaxe de l'Université d'Aix-Marseille.

GARH) des personnes ayant une expérience commune dans l'objectif de mener une discussion ouverte. La conduite du *focus group* peut parfois s'avérer périlleuse s'agissant de réguler la dynamique de groupe et de gérer simultanément la prise de position des intervenants, l'émulation collective ou le discours consensuel. C'est la raison pour laquelle il convient de le programmer *a posteriori*, après que tous les entretiens individuels aient été réalisés et retranscrits. Dans ce cas, il sera judicieux de revenir sur des zones d'ombres persistantes de la problématique avec une discussion de groupe qui, bien menée, pourra s'avérer féconde. *(cf Annexe 10).*

4.6. Synthèse

L'objectif de ce chapitre consistait à poser le cadre de cette recherche, la structure qui héberge la thèse et le dispositif méthodologique mobilisé.

1. Il s'agit d'une thèse CIFRE dirigée par le laboratoire de recherche I3m et hébergée chez Icademie, centre de formation à distance. Ce cadre confère à notre recherche un ancrage fort dans l'industrialisation de la formation.
2. L'objet de cette recherche concerne les effets induits par un dispositif de réseautage social sur les pratiques de collaboration, de communication et de médiation de communautés d'étudiants.
3. Nous faisons l'hypothèse qu'en formation à distance, les étudiants privilégient les usages horizontaux entre pairs – comme c'est notamment le cas au sein de l'EPA – à défaut de solliciter l'institution suivant le modèle transmissif traditionnel. Les variables d'études que nous allons manipuler au cours des deux expérimentations sont la temporalité (v1), la reconnaissance sociale (v2) et la gouvernance (v3).
4. Notre première question de recherche s'intéresse à la façon d'observer les usages horizontaux en pratique dans les communautés d'apprentissage. Quelle posture adopter pour observer les interactions produites de manière ethnographique tout en respectant la distanciation nécessaire ? La seconde question de recherche est relative au phénomène d'intermédiation qui émerge de toute communauté lorsque certains étudiants se substituent au rôle du tuteur. Celui-ci fait apparaître une forme de verticalité dans des communautés résolument décentralisées. Notre troisième question de recherche interroge la pertinence de

ces échanges informels entre pairs dont le rôle devient prépondérant en formation à distance. Peut-on pour autant parler d'individuation collective ou d'enculturation de groupe ?

5. La pluridisciplinarité méthodologique mobilisée dans cette recherche nous amène à effectuer simultanément l'analyse de traces d'interaction, l'analyse de contenus, questionnaire en ligne, entretiens semi-directifs et focus group en vue de retranscriptions *a verbatim*.

Troisième partie : Dispositifs sociotechniques & usages horizontaux

Chapitre 5 : Recherche-action 1 - Le microblogging comme dispositif de médiation en formation à distance

5.1. Introduction 164

5.2. Approche empirique 164

5.2.1. Population et période d'observation 165

5.2.1.1. Taille de l'échantillon 165

5.2.1.2. Ventilation de la population par spécialité de diplôme 165

5.2.2. Objectifs poursuivis 166

5.2.3. Le microblogging au cœur d'un écosystème numérique 169

5.2.5. Diversifier les médiations 171

5.2.5.1. Entrer dans le flux des pratiques 171

5.2.5.2. Décloisonnement de l'environnement formatif 173

5.2.5.3. Une autre dimension spatio-temporelle 174

5.2.5.4. Le mythe des Digital natives 175

5.3. Bilan de l'expérimentation 176

5.3.1. Des résultats contrastés 176

5.3.2. Le micro-blogging pour l'intermédiation 177

5.4. Limites de la première recherche 180

5.5. Apports méthodologiques 181

5.5.1. Analyse des interactions dans Twitter 181

5.5.1.1. Mise en évidence des tuteurs « T2 » 182

5.6. Synthèse 183

5.1. Introduction

La première recherche-action menée sur le terrain est issue du constat suivant : cantonnées jusqu'à présent dans la sphère privée, les pratiques de réseautage social ont investi l'enceinte académique. D'aucuns ont essayé de s'y opposer par des mesures coercitives, en neutralisant le réseau Ethernet dans les établissements. Nous pensons qu'il conviendrait *a contrario* de tirer profit de cette dynamique collective dans le champ des pédagogies actives. Et le microblogging, en tant que dispositif de médiation, pourrait se montrer judicieux auprès d'étudiants en formation à distance.

Dans notre première approche de terrain, l'objectif est d'analyser comment les étudiants s'approprient un dispositif sociotechnique en particulier dans le cadre d'une médiation entre pairs. Dans la seconde, nous identifions les dispositifs de partage social à l'initiative des communautés d'étudiants et analysons leur praxis.

Dans ce chapitre, nous présentons l'approche empirique mobilisée, le public et les modalités de l'observation à effectuer. A partir des objectifs poursuivis dans l'expérimentation, nous montrons que les caractéristiques spatio-temporelles du microblogging sont judicieuses dans le cadre pédagogique qui est le nôtre. Nous dressons enfin le bilan de l'expérimentation ainsi que les limites et les perspectives envisagées.

5.2. Approche empirique

Nous recourons à une approche empirique par systématique hypothético-déductive et menons dans ce cadre une observation destinée à analyser les interactions produites en situation synchrone *(confcall)* où le tutorat est assuré personnellement. Si cette double posture d'observateur-participant nous permet de côtoyer au plus près les communautés afin de mieux appréhender les interactions qui s'y produisent, une distanciation de l'objet d'étude est néanmoins indispensable.

L'observation est réalisée auprès d'étudiants de *Bachelor*[187], dans une unité d'évaluation intitulée « Gestion de l'information et de la relation » dont l'objectif est d'exploiter les réseaux

[187] Diplôme de niveau II dont les spécialités sont le Marketing, Webmarketing, Ressources humaines,

sociaux à des fins professionnelles. A l'issue, les apprenants doivent connaître les prérogatives d'un *community manager*, savoir mettre en place un dispositif de veille concurrentielle et être capable de développer une stratégie *Social media*[188].

5.2.1. Population et période d'observation

Notre période d'observation est de 4 mois s'échelonnant du 8 novembre 2012 au 28 février 2013 ; notre population d'étude est constituée de 276 étudiants issus d'une population totale de 359 étudiants inscrits en Bachelor.

5.2.1.1. Taille de l'échantillon

Calcul de la taille de l'échantillon : $n = t^2 \times p \times (1-p) / m^2$

n = taille d'échantillon minimal
t = niveau de confiance
p = probabilité de réalisation de l'événement
m = marge d'erreur

$n = 1{,}96^2 \times 0{,}5 \times 0{,}5 / 0{,}05^2 = 384{,}16$
soit 385 individus

Pour l'obtention de résultats significatifs, notre population d'étude devrait être étendue à 385 individus.

5.2.1.2. Ventilation de la population par spécialité de diplôme

Bachelor	*Marketing*	*RH*	*BFA*	*Immobilier*	*Effectif Total*
Inscrits	123	67	46	40	276
% effectif	44,5%	24,2%	16,6%	14,4%	100%

Tableau 3. Ventilation des effectifs de Bachelor

Management, Communication, Immobilier, Tourisme, Comptabilité & Gestion, Banque, Finance & Assurance.

[188] Dans le jargon marketing, il est fréquent de voir employer *Social media* à la place de « médias sociaux » ou « outils du web 2.0. »

La population est divisée en 3 groupes de 29 individus[189], ce qui constitue un tronc commun aux quatre spécialités diplômantes. La séquence pédagogique est constituée de 5 *confcalls* à raison de 3 groupes, soit 15 séances synchrones d'une heure au total :

	Confcall 1/5	*Confcall 2/5*	*Confcall 3/5*	*Confcall 4/5*	*Confcall 5/5*
Inscrits	77	80	70	70	40
Assiduité	88,5%	91,9%	80,4%	80,4%	45,9%

Tableau 4. Taux d'assiduité aux confcalls

Parmi les principales caractéristiques sociodémographiques, notre population est âgée de 28 ans, principalement féminine (seulement 22,9% d'hommes), en situation d'emploi (et/ou en alternance) pour 58,9% d'entre elle. Pour 38,2% de la population, ces *confcalls* sont suivies en direct afin de pouvoir interagir et poser des questions. Dans 52,7% des cas, les étudiants privilégient le podcast *a posteriori*, avec un taux de *feed back* asynchrone quasi nul dans ce cas. Le taux d'assiduité pour les étudiants qui assistent aux confcalls est de 77,4% (taux de présence effectif compte tenu des inscriptions sur *Doodle*[190]).

5.2.2. Objectifs poursuivis

Les modalités du microblogging et de *Twitter* en particulier s'avèrent propices au partage informationnel et à la collaboration. Les objectifs pédagogiques poursuivis dans cette unité d'évaluation sont adaptés à ce dispositif protéiforme :

- Effectuer une recherche sémantique qualitative en ayant intégré les enjeux du référencement et l'indexation de mots-clés
- Acquérir une culture du partage informationnel et des usages du web social
- Être sensibilisé aux enjeux de l'e-réputation et d'identité numérique
- Se connecter aux réseaux socio-professionnels pour effectuer une veille relative aux offres de stages, offres d'emplois, ...

[189] Il s'agit là d'une contrainte technique bien plus qu'un choix méthodologique qui garantit cependant la bonne représentativité des groupes expérimentaux constitués de façon aléatoire, en fonction de la date d'inscription des étudiants aux *confcalls*.
[190] Du sondage pour les événements de groupe au service de réservation professionnel, Doodle© propose un large éventail de services web dédiés à la planification de rendez-vous collectifs.

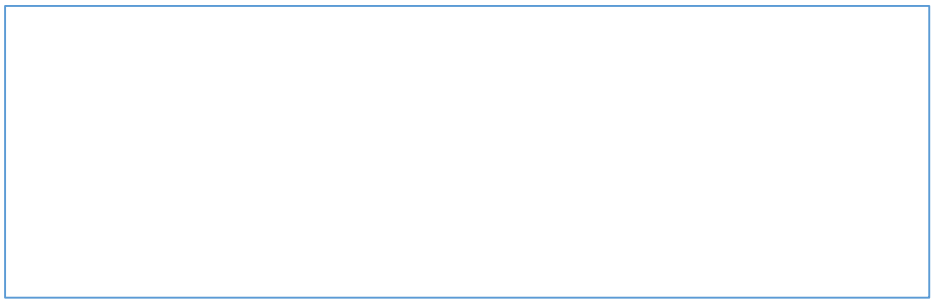
Les problématiques d'infobésité ne facilitent pas les apprentissages et certains apprenants se montrent particulièrement défiants à l'égard des réseaux sociaux en général. Compte tenu de l'hégémonie de Facebook, notre mission consiste à redéfinir la notion de réseautique sociale et ses principales typologies ; il est aussi judicieux de replacer les réseaux socionumériques dans l'histoire du web pour bien intégrer que les fondations des médias sociaux actuels remontent aux années soixante-dix, à l'initiative de ceux que l'on nomme les « pionniers de l'Internet », dont certains d'entre eux sont encore prolifiques sur *Twitter*[191]. Les fonctionnalités intrinsèques de *Twitter* offrent des potentialités didactiques très intéressantes : les listes d'abonnement permettent par exemple de mettre instantanément à la disposition d'un public néophyte des corpus thématiques jalonnés de comptes à suivre *(les leaders)*, ceux que l'on nomme les « influenceurs » sur le web, ces 1% de producteurs de contenus en ligne. De cette manière, nos étudiants accèdent plus rapidement à un contenu informationnel filtré, fruit du travail de curation auquel se sont livrés successivement les usagers de *Twitter* sur le principe mutuel de la recommandation et de l'influence. Les réseaux sociaux qui remportent l'adhésion de notre population se passent généralement d'une prise en main préalable. Avec le microblogging et *Twitter* notamment, ce n'est pas le cas, loin s'en faut. Une attention particulière est portée à la structure sémantique d'un tweet qui peut inclure un(des) destinataire(s), le corps du message, concis mais construit, une URL raccourcie et les hashtags, qui représentent les mots-clés qui permettront de suivre le fil de discussion *(cf. Annexe 2)*. Car faire usage de *Twitter* sans faire usage de mots-clés revient à l'utiliser comme une messagerie instantanée sans possibilité de mémorisation. De même, les messages direct (DM) sont peu ou prou usités par la communauté. En revanche, l'utilisation systématique des hashtags thématiques qui ont été définis par les étudiants eux-mêmes, ou par le tuteur dans le cadre des modules pédagogiques, confère au dispositif une sensation de « petit monde », un « entre soi » où chacun aura plaisir à se retrouver à l'occasion d'une confcall programmée ou de façon plus informelle, pour échanger sur un cours, réviser ou même organiser un événement. Pour le tuteur ou le conseiller pédagogique, le dispositif permet de diffuser de nouvelles ressources didactiques et s'avère être un canal fiable pour véhiculer une information d'ordre organisationnel ou administratif que l'usager recevra à coup sûr.

Dans les extraits qui suivent, le lecteur pourra visualiser les interactions produites, effectuées au fur et à mesure de l'expérimentation. Nous avons privilégiées ici des captures d'écrans du

[191] à l'instar de @hrheingold (Howard Rheingold), @plevy (Pierre Levy), @timoreilly (Tim O'Reilly), @gsiemens (George Siemens), @timberners_lee (Tim Berners-Lee), @Lessig (Lauwrence Lessig), @YokaiBenkler (Yokai Benkler), @henryjenkins (Henry Jenkins) …

fil de Twitter (la Timeline) mais nous disposons également d'une archive exhaustive des interactions pour la période d'étude. Celles-ci se prêtent d'avantage à une analyse de contenu s'agissant d'un fichier « log » au format texte.

Extrait de la Timeline Twitter 1. Diffusion sur Twitter d'une information administrative à visée organisationnelle Codage :

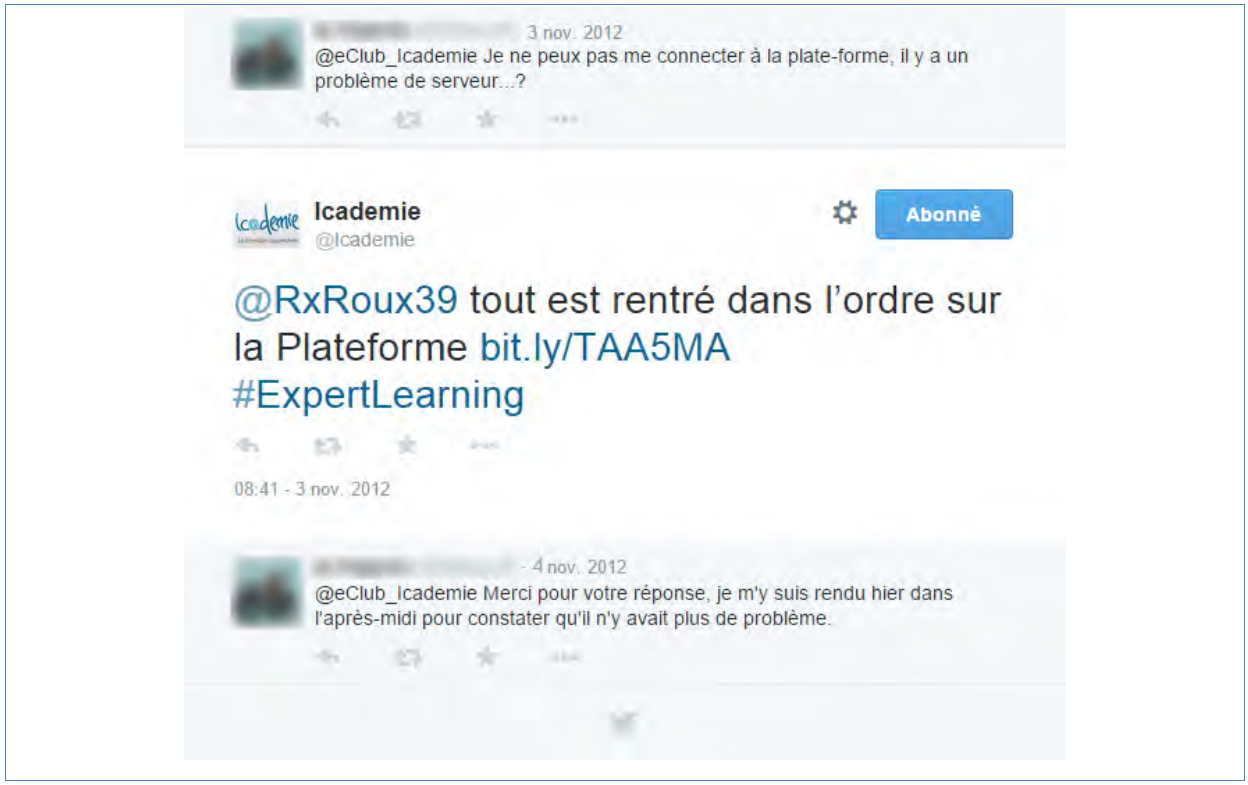


TW280213IC

Les extraits recueillis sont issus de recherches sémantiques dans la *timeline* de *Twitter* par simple requête de *hashtags* spécifiques comme #ConfcallRS pour les téléconférences de réseaux sociaux ci-dessus.

Le canal de *Twitter* est également exploité dans le cadre de la diffusion du programme quotidien de *confcall*. En cas d'annulation d'une séance planifiée, les étudiants abonnés au fil *@Icademie* apprécieront d'être notifiés via leur smartphone, en complément de messages sur le forum dédié de l'ENT.

Extrait de la Timeline Twitter 2. Interaction Apprenant/Tuteur suite à une panne de serveur



Codage : TW031112RV

Dans le cas présent, un étudiant informe l'Institution via *Twitter* d'un dysfonctionnement survenu sur la plateforme. Une fois le problème résolu, l'étudiant est informé du retour à la normale sur la plateforme. Cette interaction montre que les étudiants, au même titre que l'Institution, privilégient le canal de *Twitter* pour une réactivité accrue :

Extrait de la Timeline Twitter 3. Confcall annulée et annoncée en parallèle de l'ENT sur le fil Twitter

Codage : TW140213IP

5.2.3. Le microblogging au cœur d'un écosystème numérique

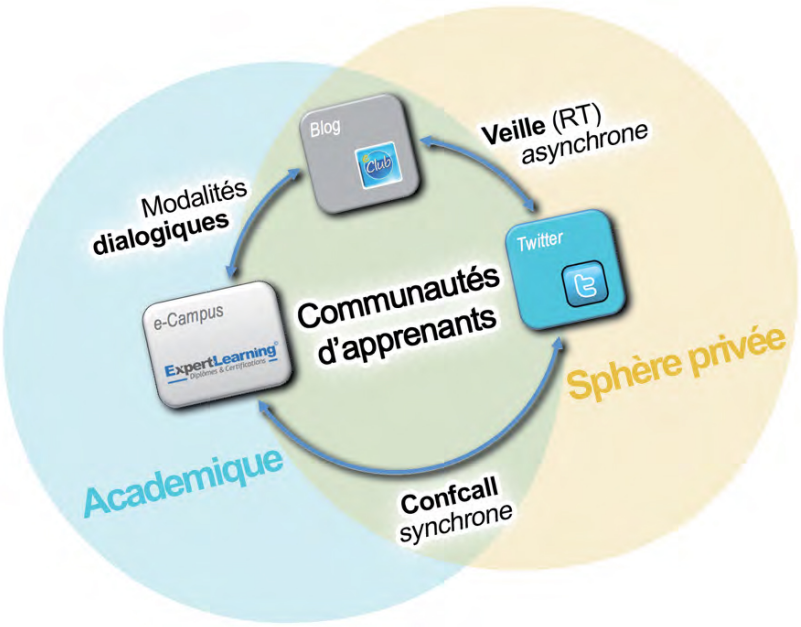


Figure 2 : Écosystème numérique du dispositif de microblogging

La médiation numérique consiste à rendre les usagers plus autonomes dans leurs usages quotidiens. Mais pour qu'un dispositif sociotechnique soit médiateur et non pas uniquement

« tuyaux », une communication multimodale s'impose entre tuteurs et apprenants. Twitter est l'élément central de notre dispositif, *Twitter* constituerait un fil d'Ariane salutaire pour les moins aguerris d'entre eux. En complément des conférences synchrones planifiées dans chaque module de cours, c'est le canal de médiation privilégié pour connecter un flux de ressources pédagogiques et des usagers toujours *on line*. Telle est la vocation de l'Institution éducative : relier les communautés d'usagers aux outils de gestion et d'organisation des traces mémorielles. La plate-forme LMS et le blog dédié aux apprenants disposent d'un *widget*[192] qui affiche les flux de *Twitter* afin de pouvoir interagir en toute circonstance. En utilisant des ressources pédagogiques qui exploitent des plates-formes sociales, les étudiants intègrent naturellement les « bonnes pratiques ». Cette démarche d'acculturation au web social sur le principe du *learning by doing* a pour objectif d'inciter nos étudiants à s'approprier les outils de production et de publication sur Internet qui feront d'eux des *User Generated Content*[193]. Car les transformations documentaires les plus riches font appel à des processus interactifs dans lesquels les intervenants humains coopèrent avec des procédés automatisés ; c'est notamment le cas des outils de curation[194] tels que *Paper.li* utilisés pour agréger automatiquement des *tweets*, *hashtags* ou listes issues de *Twitter*. Ils permettent d'obtenir aisément des résultats éloquents en matière de veille thématique en exploitant l'indexation des tweets par les moteurs de recherche. L'objectif poursuivi, à travers une médiation instrumentée par des dispositifs accessibles au plus grand nombre, est la vulgarisation de pratiques généralistes vouées à susciter les réactions des usagers sur la toile. Il s'agit, en d'autres termes, de démocratiser la diffusion des connaissances à l'heure où se démocratise la production des connaissances.

En tant qu'utilisateurs assidus de blog et micro blog, nos prérogatives pédagogiques nous amènent aussi à partager, avec notre communauté d'apprenants sur *Twitter*, le fruit d'une veille continue. L'objectif est de relayer toute information jugée opportune dans le cadre d'un apprentissage en effectuant un « re-tweet » en direction des « *followers* » (suivi du *hashtag* thématique), principalement constitués d'apprenants abonnés à notre compte. Il s'agira par exemple d'offres de stages, d'opportunités professionnelles, de challenges étudiants[195], tout ce qui participe de près ou de loin à l'ouverture sur le secteur professionnel et ses caractéristiques socio-économiques. À travers l'usage de *Twitter* et dans le prolongement du blog, nous

[192] En informatique, le mot widget est la contraction de window (fenêtre) et gadget.
[193] Le contenu généré par les utilisateurs (ou UGC) se réfère à un ensemble de médias dont le contenu est soit produit soit influencé par les utilisateurs finaux. Il est opposé au contenu traditionnel produit, vendu ou diffusé par les entreprises de média traditionnelles.
[194] *Paper.Li, Scoop.it, Storify* ou *Pearltrees* permettent de transformer l'information recueillie pour en faire une agrégation concise et pertinente.
[195] À titre d'exemple en 2013, un groupe d'étudiants de Bachelor Marketing a pris part au Viadeo Student Challenge, ce qui a constitué un projet pédagogique à part entière.

établissons des connexions entre les futurs diplômés et leurs milieux professionnels. Il s'agit ici d'une toute autre médiation que celle des moteurs de recherche, dont l'objectivité algorithmique est souvent controversée. Celle-ci s'appuie sur les principes élémentaires de l'entraide, la recommandation, voire la cooptation, qui sont les principes fondateurs de sites de réseautique sociale à vocation professionnelle. Pour ces étudiants sur le point d'achever une formation diplômante, ces *metaxu*[196] vont constituer des passerelles salutaires sur le marché de l'emploi.

Extrait de la Timeline Twitter 4. Retweet d'une offre d'emploi en direction des étudiants d'@Icademie

Codage : TW231112CM

5.2.5. Diversifier les médiations

5.2.5.1. Entrer dans le flux des pratiques

Le nomadisme est l'un des stigmates de la nouvelle génération d'apprenants ; leurs habitus en terme de mobiquité[197] (Badillo, 2009) ont contraint les concepteurs pédagogiques à développer des interfaces accessibles sur terminaux alternatifs. De fait, le tuteur se doit aussi d'entrer dans le flux des pratiques de ses apprenants en utilisant leurs propres dispositifs sociotechniques. A travers les réseaux sociaux et les blogs, un nouveau style dialogique se met en place :

Extrait de la Timeline Twitter 5. Un nouveau canal de communication s'instaure entre le tuteur et les apprenants

[196] Dans l'acception de Simone Veil, ce sont les éléments constitutifs de l'individu autant culturels qu'affectifs.
[197] Le terme de mobiquité est un néologisme issu de la fusion des mots « mobilité » et « ubiquité ».

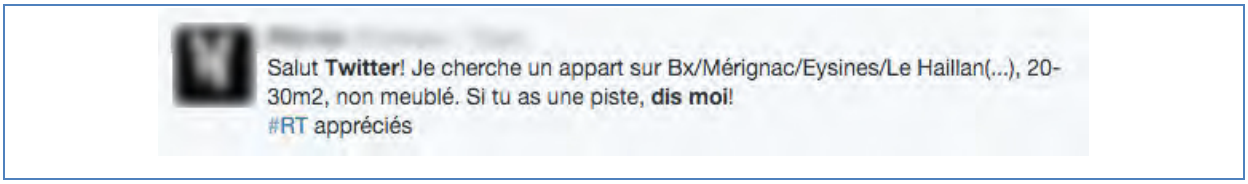
Codage : TW291112AB

Une autre pratique consiste à interpeller le plus grand nombre sur la twittosphère[198] pour un conseil spécifique ou pour résoudre un problème technique. Les *tweetos*[199] ont maintenant l'habitude d'être sollicités et de répondre spontanément sur le principe du volontariat et de la mutualité. Des pratiques récurrentes qui illustrent l'horizontalité relationnelle et une médiation vertueuse entre pairs.

Extrait de la Timeline Twitter 6. Remédiation d'un tweeto précisant #DisMoiTwitter

Codage : TW301112IN

Extrait de la Timeline Twitter 7. Une sollicitation par les pairs qui dépasse le cadre purement didactique



Codage : TW011212JY

Sur le blog « Icademie », un complément pédagogique est proposé aux étudiants dans un style narratif qui s'apparente davantage à la sphère domestique qu'à l'environnement académique.

[198] Néologisme signifiant la communauté d'usagers de *Twitter*, par analogie à la blogosphère.
[199] Les *tweetos* sont les usagers de *Twitter*

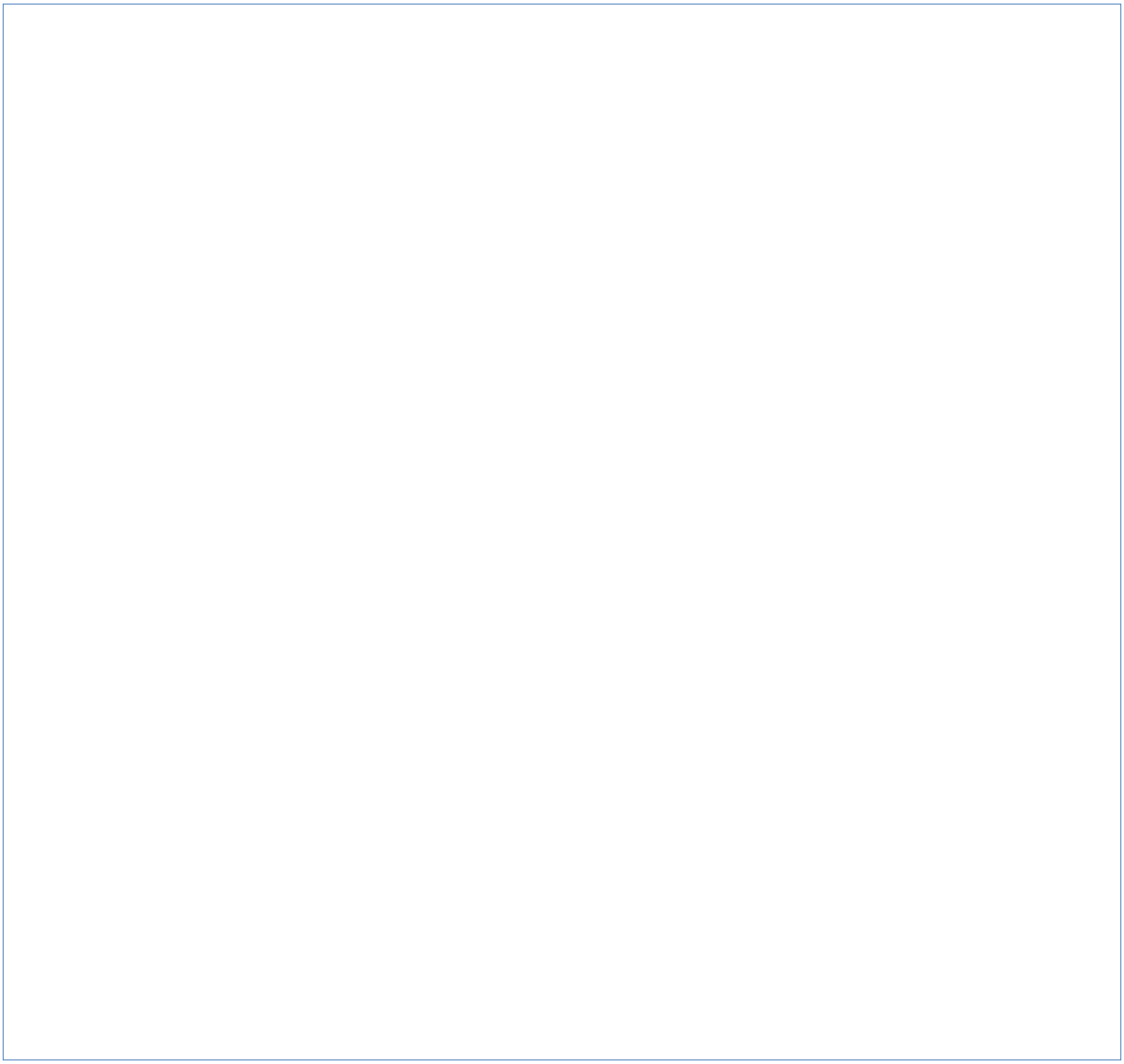
Extrait du Blog Étudiants 1 : Ligne éditoriale du blog dédié aux étudiants

Codage : BL190212IC

5.2.5.2. Décloisonnement de l'environnement formatif

Pour intégrer de nouveaux dispositifs pédagogiques, le tuteur est également contraint de sortir du cadre académique conventionnel. Dans le modèle de pédagogie transmissif, l'environnement numérique est essentiellement un territoire "extra-universitaire" et reste cloisonné dans le champ des distractions. L'enjeu consisterait à établir une relation durable, sans clivage, entre le savoir académique et les pratiques issues de la sphère domestique. Dans le dispositif que nous expérimentons, les interactions sociales s'initient au cours des confcall certes programmées par l'institution mais se prolongent hors temps de formation, dans la sphère privée. Les modalités intrinsèques de *Twitter* permettent de relier efficacement deux entités spatio-temporelles contigües.

Extrait de la Timeline Twitter 8. Interaction asynchrone avec Howard Rheingold à propos de "The Well"



Codage : TW151112HR

5.2.5.3. Une autre dimension spatio-temporelle

Le même décloisonnement s'opère également sur le plan pédagogique. Dans le cadre d'une veille « temps réel », nous sommes régulièrement amenés à re-tweeter des sources informationnelles au moment même où celles-ci apparaissent. Il est plus simple de re-tweeter instantanément en s'affranchissant de toute considération temporelle plutôt que les archiver pour une diffusion ultérieure durant le temps académique. *Twitter* permet indifféremment d'interagir suivant deux entités spatio-temporelles :

- pendant les *confcalls*, en mode synchrone pour communiquer une information simultanée dans le cadre d'une séquence pédagogique,

- hors temps académique, l'information est re-tweetée vers les "*followers*" pour être réceptionnée de façon synchrone ou asynchrone, mais cette fois dans la sphère privée.

Pour autant, une telle dichotomie spatiale n'est pas sans incidence sur le statut même de l'information. L'intérêt suscité auprès du récepteur peut considérablement varier en fonction de critères de temps ou de lieu, dans le cercle privé ou sur le temps de formation. Ainsi, les bouleversements induits par les nouveaux usages numériques affectent autant la valeur attribuée aux contenus que les modes de médiation eux-mêmes. Les littératies définissent précisément des modalités d'apprentissage qui reposent sur de telles discontinuités spatio-temporelles, oscillant entre la sphère académique et domestique.

Olivier Ertzcheid[200], dans son article *« Pourquoi je suis « ami avec mes étudiants »*, explique que son parti pris pour *Facebook* ne correspond pas à un choix personnel mais à la volonté de venir « s'asseoir à la même table » que ses étudiants :

> *« Parce que c'est sur Facebook qu'ils viennent me poser les questions qu'ils ne me posent plus en commentaires de mon blog du cours. Parce que c'est sur Facebook qu'ils sont aussi de plus en plus disponibles, ouverts et réceptifs, parfois bien davantage que dans l'espace-temps d'un cours dont la capacité de médiation est largement dépendante de la forme de l'acteur qui l'anime » (Ertzscheid, 2013, p. 42).*

5.2.5.4. Le mythe des Digital natives

Si les *Digital Natives* s'approprient spontanément les interfaces du web, ils ne disposent pas des outils d'analyse, de compréhension et, pour le moins, de critique d'une information collectée passivement et sans la moindre distanciation. Ces usages s'opposent aux « bonnes pratiques » des tuteurs et médiateurs qui se confrontent, au quotidien, à la suprématie des géants du web ; l'usage massif d'outils populaires tels que *Google* ou *Wikipedia* au détriment des outils documentaires dédiés. L'enjeu, en termes de médiation, consiste à faire intégrer par l'usager le principe de fonctionnement des outils pour qu'il n'accorde plus le même crédit aux résultats de ses requêtes. Dans le contexte des réseaux socionumériques, l'initiation par l'usage est insuffisante et il est illusoire de croire que l'intérêt qu'ils suscitent suffit pour comprendre leur fonctionnement et d'intégrer in fine toute une écologie informationnelle. D'aucuns évoquent

[200] Olivier Ertzcheid est Enseignant-chercheur (Maître de Conférences) en Sciences de l'information et de la communication à l'IUT de la Roche-sur-Yon et auteur du blog Affordances.info

aussi une littératie sociale, s'agissant d'apprendre à utiliser les nouveaux dispositifs, mais s'agissant surtout de parvenir à développer des aptitudes au travail collectif. En leur fournissant le « mode d'emploi » de dispositifs sociotechniques adaptés, l'objectif est de canaliser la dynamique collaborative dont ils font preuve pour la rendre plus efficiente dans le contexte de l'apprentissage distant.

5.3. Bilan de l'expérimentation

À travers cette expérimentation, notre objectif était de valider le bien fondé du microblogging en tant que dispositif de médiation auprès d'une communauté d'apprentissage à distance. Sur le plan pédagogique, il s'agissait de valoriser la culture du partage social auprès d'une population relativement peu encline aux usages du web participatif[201]. C'est précisément l'expérience collective qui participe *in fine* de l'apprentissage d'outils et de méthodes collaboratives. L'apport socioconstructiviste s'avère déterminant en tant qu'il peut influencer durablement les pratiques des plus néophytes par l'acquisition d'outils dédiés.

5.3.1. Des résultats contrastés

Les retours d'expériences cités dans la première partie *(cf § 3.2.2.2. Usages académiques du microblogging)* et nos prérogatives pédagogiques vont nous amener à constater par nous-mêmes dans quelle mesure les étudiants à qui on impose un dispositif institutionnel manifestent de la résistance ainsi que les clivages qui isolent la sphère privée du cadre académique. Aussi le bilan de cette première expérimentation est-il nuancé. D'une part, le taux de participation aux *confcall* est de 38.2%, s'agissant d'un module où les étudiants ont le choix d'y prendre part de façon synchrone ou de podcaster la séance *a posteriori*. Pour 52,7% de la population, c'est l'alternative retenue en raison d'horaires incompatibles avec leur formation en alternance[202]. Selon la thèse de l'individualisme connecté, d'aucuns choisiront de podcaster ultérieurement la *confcall*[203] sans mesurer l'apport interactionniste du groupe[204]. Or, la mise en œuvre de compétences interactionnelles est conditionnée par l'acquisition d'un certain nombre de

[201] Selon E. Morozov, il s'agit d'un véritable modèle de pensée (Internet centrisme), une culture de l'internet qui privilégie l'horizontalité selon L. Manovich.
[202] Lorsque leur formation s'effectue en alternance, les étudiants passent quatre jours par semaine en entreprise, le temps restant étant consacré aux cours en ligne.
[203] Lorsque les étudiants choisissent de podcaster la séance, toute interaction avec le tuteur et les étudiants réunis est dès lors impossible.
[204] De nombreux chercheurs ont étudié les potentialités d'acquisition qu'offre l'interaction (Long, 1983, 1996 ; Pica, 1994 ; Gass, 1997 ; Gass & al., 1998).

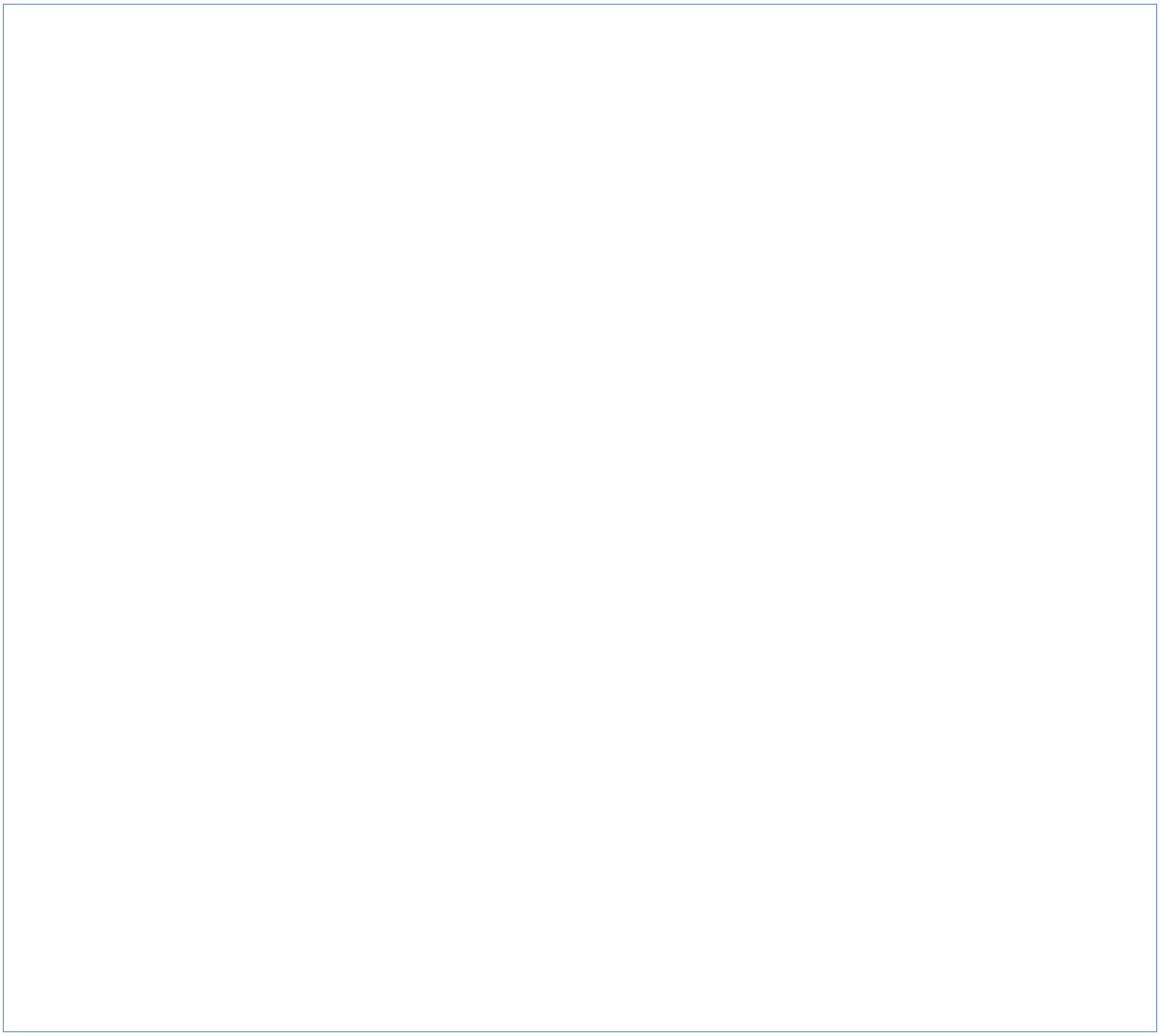
ressources spécifiques telles que les plateformes de *groupware*, *wiki, newsgroup.* C'est pourquoi sensibiliser les étudiants les moins enclins à la CMO à l'apport socioconstructiviste des interactions de groupe peut relever de la gageure dans ce contexte.

5.3.2. Le micro-blogging pour l'intermédiation

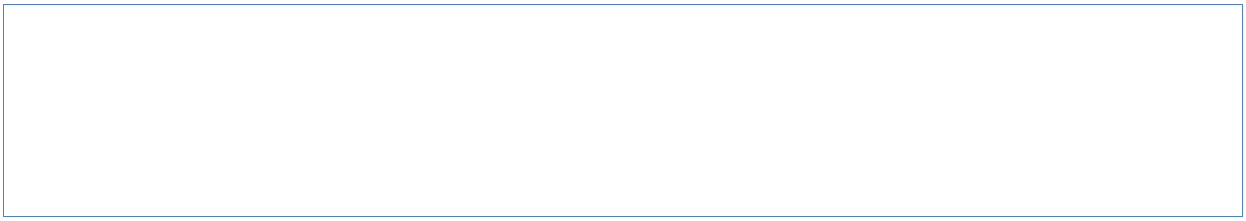
Pour autant, une minorité d'étudiants va adhérer spontanément au dispositif de micro-blogging dès la première séance pédagogique. En découvrant les avantages du partage informationnel, le bénéfice d'une veille en temps réel, ces nouvelles modalités collaboratives vont faire des émules au sein de la communauté. Ces usages participent de l'apprentissage social au sens de Bandura où l'activité en groupe et la co construction donnent lieu à de nouveaux savoirs. Une partie de ce savoir informel peut également être consolidée par la formalisation d'un autre savoir structuré. C'est tout l'enjeu de la redocumentarisation et à ce titre, *Twitter* propose bien des scenarii d'intermédiatisation. Ses modalités communicationnelles singulières font de *Twitter* un dispositif propédeutique pour cette unité d'évaluation destinée à la gestion de l'information et de la relation. Le dispositif permet aussi bien de faire de la veille informationnelle en temps réel, que de prendre part à des échanges en cours ou de lancer son propre fil de discussion via un *hashtag* dédié. Les pratiques journalistiques qui se sont développées depuis quelques années témoignent par ailleurs de ce champ des possibles. *Twitter* permet en outre d'instaurer un accompagnement « médié » auprès des étudiants. Le partage informationnel dans ce contexte produit une forme de médiation inédite où la posture de tuteur et d'apprenant est radicalement modifiée. La médiation pédagogique occupe désormais une place centrale. À leur insu, les étudiants développent des compétences en interagissant de pairs à pairs et avec le tuteur, en dehors des conventions institutionnelles. Mais il y a plus prometteur, lorsque les étudiants eux-mêmes nous tweetent une information récoltée sur le web : non contents d'inverser les rôles, ils n'omettent ni le *hashtag* ni l'*URL* qui, suivant l'usage protocolaire, permettront au plus grand nombre de prendre part à la discussion et à nos apprenants de se retrouver dans un « entre soi communautaire ». Dans cette intermédiation, les rôles de l'émetteur et du récepteur s'inversent indifféremment suivant des lieux et des temporalités données. Si le principe des littératies participatives[205] laisse entrevoir des riches perspectives sur le plan pédagogique, il fait aussi apparaître certaines limites telles que la formation des tuteurs pédagogiques ou la résistance au changement qui se manifeste généralement lors d'un changement conséquent du processus organisationnel.

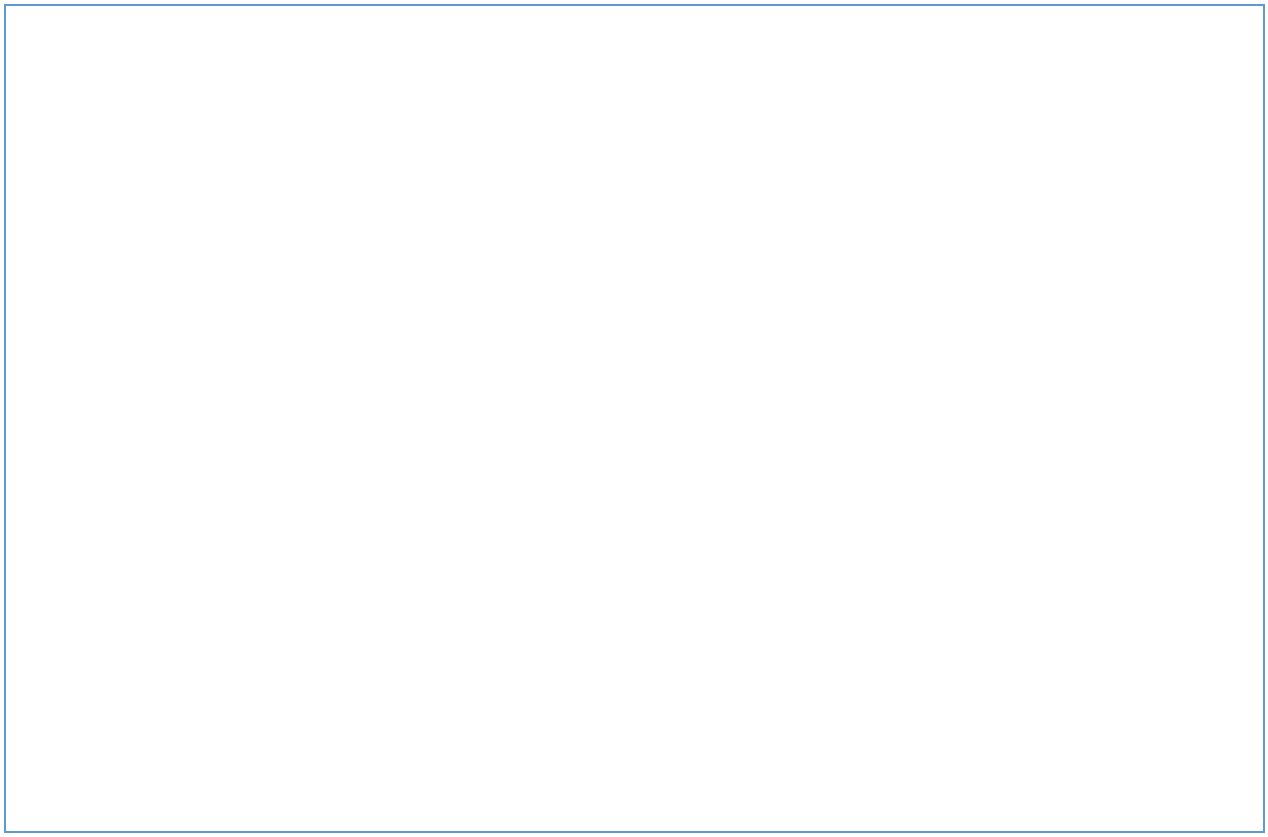
[205] La terminologie revient à Peter Giger in Participation Litteracy, Blekinge Institute of Technologie, 2006,

Extrait de la Timeline Twitter 9. Interactions avec des étudiants hors-temps académique



Extrait de la Timeline Twitter 10. Déplacement des chaînes de médiation où l'étudiant devient prescripteur





Extrait de la Timeline Twitter 11 : Twitter permet un accompagnement médié auprès des étudiants qui n'hésitent pas à interroger leur tuteur sur ce canal de façon plus informelle mais tout aussi efficace

5.4. Limites de la première recherche

Si nous avons choisi de restreindre notre étude au microblogging pour mettre à l'épreuve d'éventuelles potentialités de médiation, nous envisageons à présent d'ouvrir le champ à tout dispositif de partage social. En effet, notre mesure s'avère imparfaite pour avoir seulement pris en considération le dispositif qu'est *Twitter*. Outre le fait de l'avoir « imposé » aux étudiants, *Facebook* s'est rapidement révélé être un « angle mort » dans cette étude. Pour nombre d'étudiants, il reste le réseau social par excellence et des groupes privés se sont constitués en marge de l'Institution. Telle une boîte noire au sens cybernétique, nous en voyons les *input* et les *output* mais à aucun moment le *process* et le *feedback* qui s'opèrent. C'est la raison pour laquelle un dispositif tel que *Hotseat*©, implémenté dans l'ENT de l'Université de Purdue, a été plébiscité par les étudiants. Ceux-ci interagissent indifféremment depuis *Twitter, Facebook* ou n'importe quel IRC chat de leur choix.

Cette première approche, perfectible, mérite d'être confrontée à une population d'étude plus conséquente. En outre, l'indispensable distanciation de l'objet d'étude compte tenu de la posture adoptée en tant que chercheur et participant s'avère ici préjudiciable dans le sens où nos préconisations ont souffert d'un manque d'objectivité, à l'instar de la préconisation du seul dispositif de microblogging. L'expérimentation à venir laissera donc libre cours aux étudiants pour choisir le dispositif de réseautique sociale qui leur convient. De plus, nous abandonnons la posture de chercheur-participant afin d'observer la neutralité et la distanciation qui s'imposent dans le cadre d'une recherche à visée ethnographique.

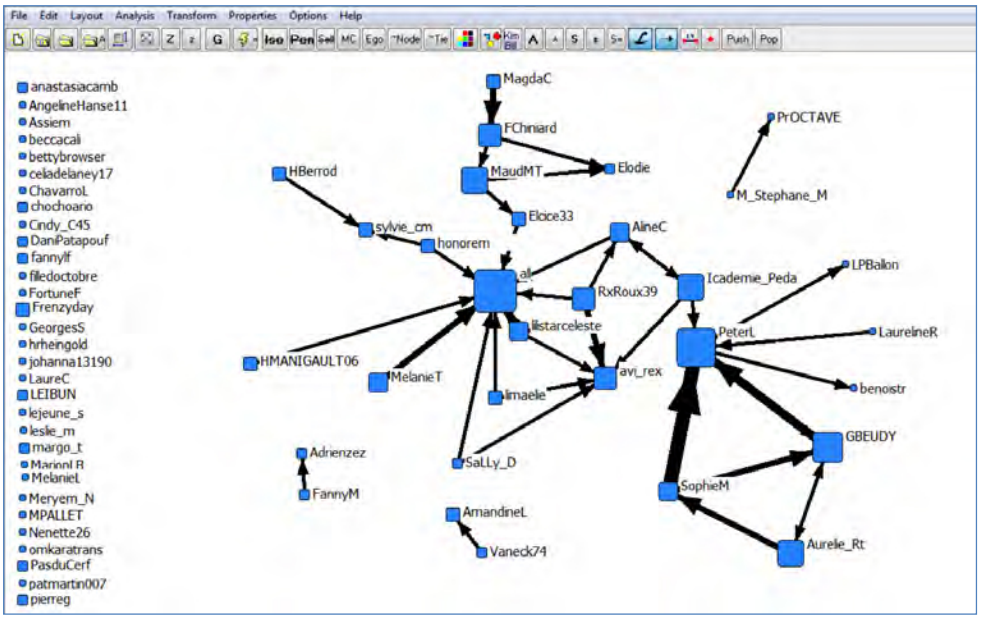
En conclusion, les technologies numériques ont engendré une recomposition de la chaîne de médiation, en aucun cas l'annihilation de celle-ci. Dans ce paradigme, chacun joue le rôle de médiateur dans une communauté où s'instaure une sorte de régulation vertueuse basée sur des principes de curation informationnelle, de recommandation et de tiers de confiance. Le modèle connectiviste s'appuie sur cette capacité à s'auto-former tout en développant l'apprenance collective. Un apprentissage hybride qui conjugue l'aspect vertical de la formation formelle à la nature horizontale des échanges entre pairs.

5.5. Apports méthodologiques

5.5.1. Analyse des interactions dans Twitter

Dans l'exemple ci-dessous, nous avons étudié un des groupes d'étudiants dont les principales interactions se produisent sur *Twitter*. Nous avons donc représenté toutes les interactions à l'exception de celles qui vont ou viennent de *@Icademie* dans le but de ne pas obscurcir le graphe et le rendre lisible.

Capture d'écran Netdraw 1. : Sociographe d'une communauté d'étudiants interagissant via Twitter

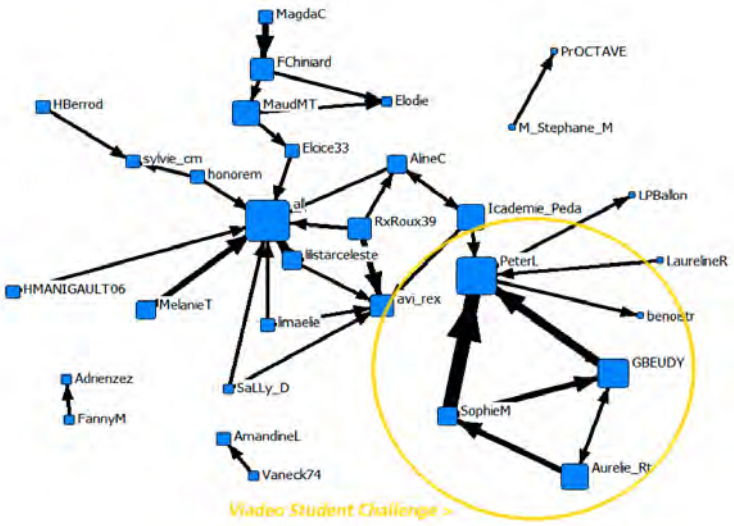


Notre réseau comporte une composante fortement connexe (gros paquet inter-relié au milieu), plusieurs petites composantes fortement connexes et un certain nombre d'acteurs isolés (à gauche du graphe). La densité du graphe est faible en raison d'un échantillon peu important. L'épaisseur des flèches est proportionnelle à la densité des échanges entre les acteurs. Les sommets du graphe sont proportionnels au nombre de fois où les gens sont sollicités comme « questionnant » ou « répondant », s'agissant d'un graphe orienté. Si on examine les flèches de plus près, celles-ci sont rarement bidirectionnelles. Les acteurs sont sollicités pour leur statut de « questionnant » de « répondant ». Le sommet ***@PeterL*** a un statut particulier ; c'est l'acteur le plus sollicité par ses collègues. Nous allons voir dans quelle mesure ce statut peut livrer des indications précieuses sur la gouvernance, la structure et la médiation du groupe.

5.5.1.1. Mise en évidence des tuteurs « T2 »

Un des potentialités les plus intéressantes de l'analyse réseaux est sans nul doute le fait de pouvoir disposer d'un « monitoring » des interactions en place. Nous choisissons de le nommer « T2 » – comme « 2ème Tuteur » – les individus régulièrement sollicités par leurs pairs. Dans l'exemple précédant, un événement est à l'origine de l'émulation suscitée dans le groupe : le *Viadeo Student Challenge*[206]. Ce concours a donné lieu à un projet pédagogique[207] auprès d'étudiants de *Bachelor*, Mastère et DEES.

Capture d'écran Netdraw 2. Dynamique suscitée par le Viadeo Student Challenge



Un groupe d'étudiants volontaires a ainsi planché sur une étude de cas Marketing pour le compte de la société « Le petit ballon ». Pendant un mois, le groupe doit travailler à distance et, de fait, échanger sur les réseaux socionumériques dont Twitter. Il apparaît graphiquement que les 3 acteurs @GBEUDY, @Aurelie_Rt et @SophieM interagissent entre elles pour s'en remettre *in fine* à @PeterL, *« Tuteur T2 »*. Les modalités organisationnelles du groupe sont ainsi facilement interprétées sur un graphe comme celui-ci. Une fois identifiés, il est possible d'apporter une médiation ciblée en direction des « influenceurs » de la communauté, les *Tuteurs T2*. Comme nous l'avons vu, les dispositifs numériques produisent un déplacement des chaines de médiation. En exploitant le *monitoring* les interactions, il serait possible d'identifier les *T2*

[206] Viadeo organise tous les ans un challenge Marketing ouvert aux étudiants.
[207] Prendre part au Viadeo Student Challenge est une initiative personnelle au sein d'Icademie qui s'inscrit dans le cadre de mes prérogatives pédagogiques, c'est-à-dire le tutorat Bachelor et Mastère.

au sein de la communauté ; en exerçant une médiation ciblée sur ces *T2*, il est peut-être possible d'agir plus globalement sur la communauté elle-même.

> **Compte tenu de notre ancrage dans l'industrialisation de la formation, ces perspectives de médiation ciblée via les Tuteurs T2 constituent une heuristique féconde dans le cadre de la massification de la formation et de l'engouement que les MOOC suscitent auprès de la génération Y.**

Remarque :

Il existe aujourd'hui des plateformes LMS qui intègrent cette typologie d'acteurs équidistante du tuteur et de l'étudiant. Outre l'évaluation par les pairs déjà présente dans Moodle, une médiation entre pairs se fait jour à l'instar du statut de TA, pour *« Teaching Assistant »*, dans Canvas[208]. Lors de la conception du cours, l'« instructeur », ou responsable pédagogique, désigne des TA qui le seconderont dans le suivi des apprenants et effectuant une médiation spécifique.

Dans les LMS de nouvelle génération, les potentialités de médiation entre pairs, mises à profit sous couvert des préceptes socioconstructivistes et connectivistes, participent *in fine* de la massification de la formation par le déplacement des chaînes de médiation.

Les premiers intéressés, les étudiants, semblent accueillir favorablement cette tendance, tout particulièrement en contexte MOOC dont l'accès est peu onéreux voire gratuit. Mais dans le cadre d'une formation payante, voire onéreuse, le rôle joué par le « Tuteur-Étudiant » risque fort de ne recevoir l'approbation escomptée. Mais peut-être se pose alors, comme pour les grandes universités étatsuniennes, l'intérêt de trouver un modèle économique alternatif ?

5.6. Synthèse

Dans ce chapitre, nous avons présenté le dispositif correspondant à notre première Recherche-action : le microblogging en tant que dispositif de médiation en formation à distance.

1. Nous adoptons une posture d'observateur participant en assurant personnellement le tutorat de l'unité d'évaluation « Gestion de l'information et de la relation » qui nous sert de terrain

[208] Canvas est développé par Instructure© depuis 2011 ; 1200 universités à travers le monde utilisent ce LMS conçu pour administrer massivement des formations en ligne.

empirique. Notre période d'observation est de 4 mois (du 8 nov. 2012 au 28 fév. 2013) et notre population d'étude constituée de 276 étudiants de *Bachelor* qui vont suivre 5 séquences pédagogiques (confcall) d'une heure.

2. Le dispositif est constitué de Twitter comme canal de médiation, de la plateforme institutionnelle ExpertLearning© et d'un blog à destination des étudiants. L'objectif poursuivi est d'initier les interactions entre les participants durant les confcall et de les prolonger au-delà, dans la sphère privée. En opérant ce décloisonnement, nous pensons favoriser le savoir informel.
3. Les premiers résultats obtenus sont contrastés : les étudiants qui adhèrent au microblogging sont minoritaires. Le fait d'imposer un dispositif en particulier est rédhibitoire au sein de communauté de pairs où la notion de liberté est fondamentale. Une seconde expérimentation se montrerait plus judicieuse en laissant au public la possibilité d'interagir indifféremment depuis le dispositif de partage social choisi. Les étudiants qui ont utilisé le dispositif apprécient en revanche l'effet de géométrie variable que confère la syntaxe des tweets : l'utilisation du *hashtag* dédié (#ConfcallRS) produira un « entre soi communautaire » mais il est possible, *a contrario*, d'élargir le champ interactionnel.
4. Nous portons un intérêt particulier au phénomène d'intermédiation qui émerge au sein des collectifs : certains étudiants (T2) se substituent au rôle du tuteur en faisant preuve d'une médiation spontanée auprès de leurs pairs. Nous sommes bien en présence d'un modèle hybride qui conjugue l'aspect vertical de la formation formelle à la nature horizontale des interactions de pairs à pairs.
5. A l'heure où il est impérieux de s'interroger sur le renouvellement ou la diversification des fonctions de médiation, le microblogging propose un style dialogique et des modalités communicationnelles opportunes pour la médiation et le partage informationnel dans les communautés d'apprentissage.

Chapitre 6 - Recherche-action 2 : Usages collaboratifs entre pairs dans les communautés d'apprentissage

6.1. Introduction 188

6.2. Contexte de la recherche 188

6.3. Problématique 190

6.4. Corpus de recherche 191

6.4.1. La messagerie personnelle *ExpertLearning*© 191

6.4.2. Les forums de discussion *ExpertLearning*© 192

6.4.3. Les groupes *Facebook* et *Google+* 193

6.5. Constitution du corpus de recherche 194

6.5.1. Population de l'étude 195

6.5.2. Méthode de recueil des données 196

6.6. Analyse de l'activité 197

6.7. Chronologie du dispositif de recherche 199

6.8. Modalités de recueil des données 200

6.8.1.1. Questionnaire Pré-test 200

6.8.1.2. Questionnaire Post-test 201

6.8.2.1. Messagerie personnelle ExpertLearning© 201

6.8.2.2. Forums ExpertLearning© 202

6.8.2.3. Communautés d'apprentissage dans *Facebook* et *Google+* 203

6.8.3. Entretiens semi-directifs individuels 204

6.8.3.1. Entretiens (T2) 204

6.8.3.2. Entretiens (E) 204

6.8.4. Focus group 205

6.9. Synthèse 206

6.1. Introduction

Nous venons de faire le bilan de notre première recherche-action. Si ces résultats sont nuancés compte tenu de la faible participation des étudiants et de leur relative adhésion au dispositif, nous sommes toutefois plus à même d'appréhender leurs habitus et leur mode opératoire pour constituer des communautés d'apprentissage en marge de l'institution de formation. S'il était illusoire de faire adhérer les étudiants à un dispositif institutionnel, nous pouvons effectivement prendre toute la mesure du clivage récurrent entre ENT et EPA, entre formel et informel. Cette première approche empirique nous permet néanmoins de répondre à notre première question de recherche – relative à la posture à adopter pour l'observation de communautés horizontales – et d'esquisser les contours de la seconde, qui concerne l'intermédiation.

S'agissant toujours d'observer des pratiques collaboratives, nous allons, dans cette seconde recherche-action, analyser les usages que les étudiants font de leurs dispositifs sociotechniques de prédilection. La posture que nous adoptons cette fois dans le cadre de cette recherche-action est celle d'un observateur non participant en faisant preuve de toute la distanciation qui s'impose de l'objet d'étude. Celui-ci est principalement constitué des dispositifs sociotechniques choisis par les étudiants eux-mêmes pour héberger leur EPA. Toutefois, nous serons également amenés à analyser les pratiques relatives aux forums thématiques de l'ENT institutionnel pour mieux appréhender les détournements d'usage que l'on a identifiés. Notre première expérimentation s'était achevée fin février 2013 ; nous démarrons celle-ci le 1er novembre 2013, soit 9 mois après la première.

6.2. Contexte de la recherche

Depuis 2006, Icademie exploite une plateforme pédagogique, de base *Moodle*[209], baptisée *ExpertLearning*©. Celle-ci a considérablement évolué au fil des années pour constituer aujourd'hui un support résolument flexible, mobile[210] et ergonomique. Dans chaque espace de cours dédié, les étudiants accèdent à un contenu pédagogique constitué d'un cours au format PDF, d'exercices (avec ou sans évaluation), de *QuizzLearning*© dont l'objectif est de réviser un

[209] La culture du logiciel libre est une des valeurs portées par la Direction d'Icademie, initiée par le Responsable technique, titulaire d'un master Logiciel libre.
[210] Entièrement compatible HTML5 et CSS3, la plateforme est « responsive » et accessible ATAWAD, ce qui conditionne parfois l'adoption ou le rejet par les usagers.

module de façon ludique. Un complément informationnel leur est aussi proposé sous la forme d'URL et autres documents audiovisuels, dits *Rich media,* sensés susciter l'intérêt des étudiants qui souhaitent « aller plus loin » dans leur apprentissage.

Pour les conseillers pédagogiques et les tuteurs en ligne, la plateforme, ou ENT, est le principal canal informationnel dont la clé de voûte est un forum dédié à chaque formation. Le mode communicationnel est principalement de type *one to many* pour une information générale apportée à l'ensemble de la promotion étudiante ou en réponse aux questions d'étudiants qui intéresseront la communauté toute entière. Le mode *many to one* fonctionne en retour lorsque les étudiants endossent le rôle de médiateur pour répondre, à la place du tuteur, à une question posée par l'un d'entre eux. La communication *one to one* est possible via la messagerie personnelle mais celle-ci n'est préconisée seulement si les propos ont un caractère confidentiel ou strictement personnel.

L'accompagnement est assuré par un tuteur dans chaque module de formation et par les conseillers pédagogiques qui renseignent et répondent aux questions organisationnelles, administratives et logistiques. Ceux-ci prennent également en charge le suivi individualisé de chaque étudiant à trois mois, six mois puis douze mois après l'entrée en formation.

Étapes	*Périodes*	*Moyens*
Étape 1 Entrée en formation	Dans les 1ères semaines suivant l'inscription	Conférence d'accueil
Étape 2 Bien débuter sa formation	Dans le 1er mois suivant l'inscription	Questionnaire de suivi + RDV téléphonique
Étape 3 Se préparer aux examens	Avant les examens P1	Questionnaire de suivi + RDV téléphonique
Étape 4 Se préparer aux examens	Avant les examens P2	Questionnaire de suivi + RDV téléphonique
Étape 5 Fin de formation	À l'issue de la formation	Questionnaire de suivi + RDV téléphonique
Étape 6 Post-formation	À l'issue de la formation	Suivi à 6 mois, et 1 an

Tableau 5. Les étapes du suivi individualisé chez Icademie

6.3. Problématique

Les technologies numériques de l'information et de la communication ont transformé les pratiques des usagers en déplaçant notamment les chaînes de médiation. Le secteur éducatif, fondé sur le modèle transmissif coménien ⁻ à l'origine de la pédagogie traditionnelle ⁻ est en proie à un changement de paradigme. L'apprenant dispose aujourd'hui d'une infinité de sources informationnelles et peut, à tout moment, s'en remettre à ses pairs sur les réseaux sociaux ou interagir en ligne avec son référent pédagogique. Les étudiants sont désormais capables de trouver l'information par eux-mêmes et de la transformer en connaissances. Ces communautés d'apprentissage naissent spontanément d'initiatives estudiantines, en marge de l'Institution académique, sur le principe des coopérations faibles (ou densité signifiante de Mallet). Résolument a-hiérarchiques, ces communautés éphémères[211] produisent du contenu et organisent leurs tâches en empruntant une forme de cognition distribuée (Conein, 2007).

L'expérimentation consiste à analyser les interactions issues de ce processus de construction des savoirs en consignant notamment :

- les thèmes qui fédèrent ces échanges en ligne
- le statut des acteurs au sein des groupes
- les typologies de communautés (communauté de pratique, communauté d'entraide, communauté épistémique...)
- les formes d'expertises mobilisées et reconnues par la communauté
- les modalités opérationnelles de construction des savoirs
- les modalités d'appropriation des savoirs par la communauté
- les modalités de « détournement » de la plateforme académique au profit d'EPA

Nous convoquons principalement trois notions dans cette recherche :

1. **La notion de dispositif socio technique** d'information et de communication
2. **La notion de confiance** conditionnelle au partage entre pairs
3. **La reconnaissance sociale** au sein des communautés d'apprentissage

[211] Les communautés d'apprentissage observées se constituent généralement pour une durée de 12 à 24 mois, suivant la formation choisie (Bachelor ou Master).

6.4. Corpus de recherche

L'analyse de contenu est réalisée à partir d'un matériau protéiforme composé d'éléments issus du dispositif institutionnel et de groupes autonomes, à l'initiative des étudiants intervenant dans un cadre purement informel :

Figure 3. Composition du corpus de recherche

6.4.1. La messagerie personnelle *ExpertLearning*©

La messagerie personnelle de Moodle est une fonctionnalité résolument *one to one* en tant qu'elle permet de communiquer avec un seul interlocuteur à la fois. Le niveau d'interactivité est par conséquent très faible, de même que la réactivité dont témoignent les usagers sur ce canal. La confidentialité est ici ce qui motive les étudiants à interpeler un pair ou un tuteur à « huis clos ». À titre d'exemple, on distinguera l'usager aguerri qui aura recours à la messagerie personnelle seulement pour échanger une information privée, un numéro de téléphone, où la confidentialité est recherchée. *A contrario*, pour les étudiants peu enclins aux dispositifs de CMO voire totalement néophytes, la messagerie personnelle pourra constituer l'usage par défaut, ne considérant aucune autre alternative de partage social. C'est l'une des prérogatives des tuteurs et des conseillers pédagogiques qui consiste à sensibiliser les nouveaux apprenants aux apports socioconstructivistes des forums en les incitant à n'employer la messagerie personnelle que dans un contexte motivé. Dispositif institutionnel s'il en est un, le ton employé par les étudiants est formel avec généralement les formules de courtoisie consacrées, surtout lorsque le destinataire est un tuteur. Pour ce premier dispositif, notre analyse se restreint au corpus de messages (24) que les étudiants ont adressé à leur tuteur relativement à l'UE C Gestion de l'information et de la relation. Il est en effet d'usage pour les étudiants en formation à distance, de se présenter via la messagerie à leur tuteur. Vis à vis du second dispositif

institutionnel que représente les forums, la messagerie personnelle est certes limitée en termes d'interactions. Pour autant, sur une échelle d'interactivité croissante, l'usage par défaut de la messagerie personnelle est un indicateur en soi du niveau de maîtrise de la CMO par l'usager :

Figure 4 : Niveau d'interactivité croissant du corpus

D'un point de vue déontologique, nous accéderons seulement aux messages d'étudiants adressés personnellement et auxquels nous avons répondus en vertu du principe de respect de la vie privée des personnes.

6.4.2. Les forums de discussion *ExpertLearning*©

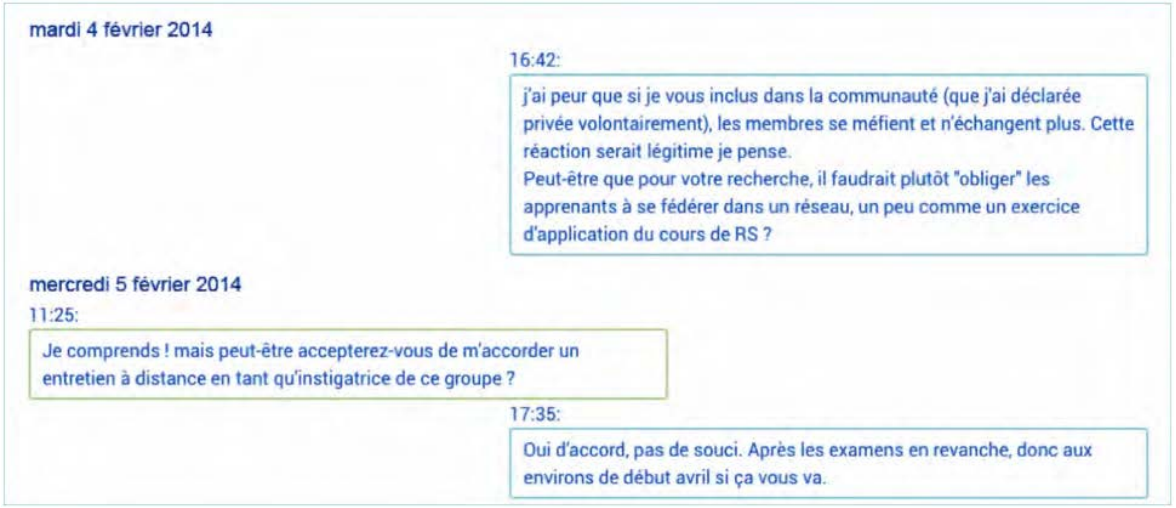
Les forums de discussion constituent le second terrain d'analyse de contenu au sein de la plateforme pédagogique mise en place par l'Institution. Il s'agit initialement d'une communication *one to many* pouvant donner lieu à des interactions *many to one*. Le niveau d'interaction est plus élevé et plus médiatisé que dans le dispositif précédent puisque les étudiants ont la possibilité de joindre des éléments multimédias à leur message. Le ton employé dans les forums est formel à l'égard des tuteurs, un peu plus familier pour la communication entre pairs. Ce dispositif est déterminant en se trouvant à l'articulation de la sphère académique et privée, entre formel et informel, ou encore entre vertical et horizontal. Dans ce corpus, nous allons nous intéresser au statut des acteurs (Étudiant, Tuteur T2, Étudiant-Administrateur), à leur réactivité en réponse à un post, à la longueur et à la fréquence des messages et au statut des personnes qui lancent initialement les sujets de discussion. A l'échelle de l'ENT, les forums ExpertLearning© constituent un dispositif incontournable pour les étudiants souhaitant être informés des programmations de *confcall*, des dernières ressources pédagogiques mises en ligne, des modalités administratives obligatoires… Nous nous intéressons plus avant aux pratiques estudiantines de « braconnage » de l'ENT au profit de leur EPA, compte tenu d'un clivage existant entre la sphère personnelle et académique.

6.4.3. Les groupes *Facebook* et *Google+*

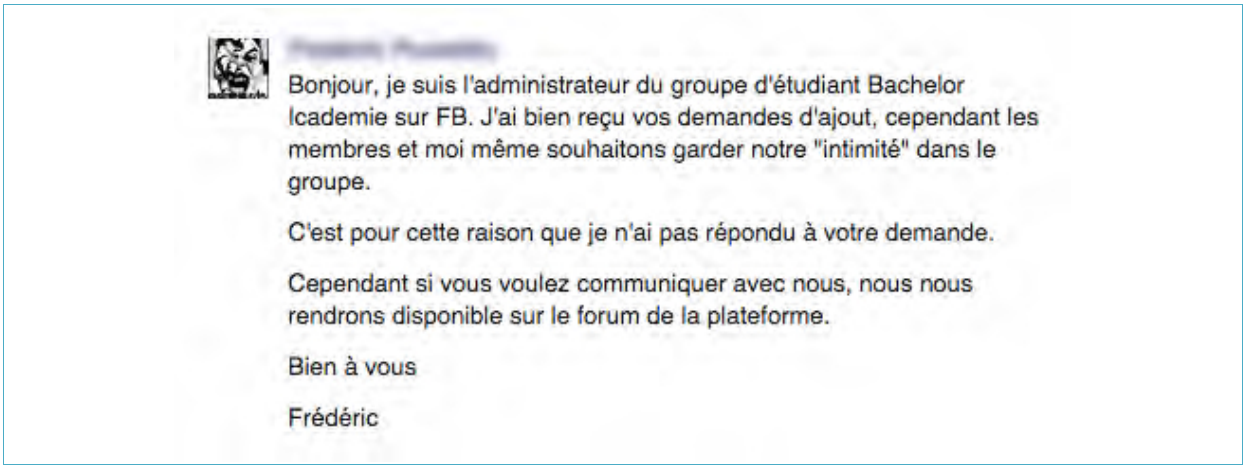
Notre dernier terrain d'analyse est constitué de groupes ou communautés que les étudiants constituent spontanément aux premiers jours de leur entrée en formation. Tel un instinct naturel, ces communautés vont naître à l'initiative d'un ou plusieurs étudiants pour « héberger » les échanges entre pairs, s'entraider, se soutenir moralement et travailler de façon collaborative à distance. S'agissant de communautés éphémères, leur durée de vie est généralement celle de la formation à savoir une à deux années. Sur le plan ethno méthodologique, c'est le corpus qui recèle le plus d'informations relatives aux praxis des étudiants, rites d'interaction, modalités de gouvernance ou de participation, s'agissant d'un dispositif horizontal, en marge de l'Institution académique.

Dans certains groupes, la présence d'un représentant de l'Institution n'est pas tolérée. C'est notamment le cas de la communauté *ICADEMIE Apprenants IMMO 2013-2015* hébergée sur *Google+* pour laquelle nous avons procédé à une observation clandestine. Dans ce cas précis et en l'absence de consentements éclairés, les règles déontologiques nous imposent les principes de respect de la vie privée des personnes et de préjudice nul qui se traduisent ici par l'anonymation de leur profil.

Extrait de la messagerie personnelle 1 : Refus d'adhésion motivée par l'administratrice du groupe ICADEMIE Apprenants IMMO 2013-2015



Extrait de publication Facebook 1. Autre demande d'adhésion refusée au sein d'un groupe privé Facebook


Bonjour, je suis l'administrateur du groupe d'étudiant Bachelor Icademie sur FB. J'ai bien reçu vos demandes d'ajout, cependant les membres et moi même souhaitons garder notre "intimité" dans le groupe.

C'est pour cette raison que je n'ai pas répondu à votre demande.

Cependant si vous voulez communiquer avec nous, nous nous rendrons disponible sur le forum de la plateforme.

Bien à vous

Frédéric

6.5. Constitution du corpus de recherche

Notre corpus est composé de 1405 messages recueillis sur les différents dispositifs choisis dans le cadre de cette étude : d'une part, la messagerie personnelle et les forums de la plateforme institutionnelle et d'autre part, les groupes communautaires constitués, en marge de l'Institution, sur *Facebook* et *Google+* :

Tableau 6. Répartition des messages recueillis par dispositifs

Dispositifs	*Nombre de messages recueillis*
Messagerie personnelle *ExpertLearning*©	24
Forums *ExpertLearning*©	758
Groupes *Facebook*	132
Groupes *Google+*	491
	= 1405 messages

Tableau 7. Corpus 1 : Forums de discussion ExpertLearning©

Forums de discussion	*Nombre de forums*
MSPC1	28
MSPC2	22
MORH1	19
MORH2	20
Bachelor Tronc Commun	14
Mastère 1	18
Mastère 2	16
RBU	11
	Total : 148 forums / 314 inscrits

Tableau 8. Corpus 2 : Groupes ou Communautés constitués dans Google+

Groupes *Google+*	*Accès*	*Membres*
GARH P1 Oct 2014	Libre	13
ICADEMIE Apprenants Immo 2013-2015	Privé	29
	Total : 2 groupes / 42 membres	

Tableau 9. Corpus 3 : Groupes ou Communautés constitués dans Facebook

Groupes *Facebook*	*Accès*	*Membres*
Bachelor RH 2012-2013 Icademie Aix	Privé	20
Bachelor MKV P1 Mars 2013	Privé	43
Mastère MORH Icademie Aix	Privé	20
	Total : 3 groupes / 83 membres	

6.5.1. Population de l'étude

Notre terrain expérimental est circonscrit à la population d'étudiants inscrits chez Icademie en formation à distance. Sur les 1550 étudiants inscrits, nous avons constitué une population de 314 individus issus de Bachelor et Mastères.

Échantillon représentatif = 385 individus

6.5.2. Méthode de recueil des données

Les indicateurs de sociabilité des groupes et de leur contribution collective peuvent être appréhendés par le biais de matériaux protéiformes et d'une pluridisciplinarité méthodologique combinant un large champ interactionniste visant à analyser les ritualités d'interactions et, empruntant d'autre part, les techniques sociométriques et webométriques aux informationnistes pour ce qui est d'analyser et de visualiser les traces d'interaction collectées massivement sur le web.

Nous recourons à une observation ethnographique, de type netnographique, dans laquelle le tutorat de séquences pédagogiques[212] synchrones est assuré personnellement :

- Période d'observation : 1er novembre 2013 au 1er mai 2014
- Population disponible : 314 étudiants dont 180 bachelor, 80 mastères, 54 RBU[213].
- Méthode de recueil exploitant différentes méthodes analytiques comprenant :
    - les questionnaires en ligne : administrés en début de formation pour recueillir les données démographiques de la population et son consentement à participer à la recherche, un second questionnaire est adressé au démarrage de l'expérimentation (pré-test) et, *in fine*, un troisième et dernier questionnaire est envoyé à chaque étudiant (post-test).
    - l'analyse de contenus : notre corpus comprend 4 canaux principaux constitués par la messagerie personnelle, 148 forums de discussion, 3 groupes *Facebook*, 2 groupes *Google+*.
    - l'analyse de réseaux sociaux (ARS) : le monitoring des interactions a pour objectif de déterminer la structure, la polarité des interactions (questionneurs/répondants) et les modalités de régulation dans le groupe.
    - les entretiens semi-directifs : des interviews sont menés auprès de 10 étudiants afin de mettre en exergue les modalités collaboratives et toute forme éventuelle de gouvernance au sein du groupe.
    - un *focus group* est réalisé avec le groupe GARH P1 Oct. 2014 dans l'objectif de revenir sur des zones d'ombres repérées en entretiens individuels pour obtenir une réponse consensuelle de la part du collectif.

[212] Au cours de cette expérimentation, les cours assurés personnellement sont « Gestion de l'information et de la relation », « Storytelling », « Veille documentaire » et « Mind Mapping ».
[213] Le *Cycle Executive Responsable Business Unit* est une formation en Management niveau Bac +4

- l'analyse des traces d'interaction : l'analyse des *logs* recueillis via les dispositifs sociotechniques permet notamment de mesurer la fréquence, la densité et l'assiduité des usages.

Par une analyse catégorielle des forums et groupes autonomes d'étudiants en tant qu'espace d'échange, de partage et de construction des savoirs, nous entendons pouvoir appréhender :

- la thématique des échanges
- la catégorisation de ces communautés
- les modes de contribution
- les statuts des contributeurs
- les formes d'expertise mobilisée et reconnue
- le processus de construction des savoirs
- le mode d'appropriation de ces savoirs par les usagers
- les pratiques de détournement d'informations collectées sur l'ENT au profit d'EPA.

6.6. Analyse de l'activité

Pour établir une catégorisation de l'activité en contexte d'apprentissage, nous convoquons les travaux de Henri qui pose que la fonction de l'intervention en forum électronique est relative à la mise en œuvre d'habiletés et de stratégies appliquées à quatre dimensions distinctes (Henri, 1992) :

- *Sociale*
- *Organisationnelle*
- *Cognitive*
- *Métacognitive*

Cette catégorisation s'avère judicieuse pour analyser le contenu de nos forums au même titre que les fils de discussions des dispositifs de partage social à savoir *Google+* et *Facebook.* Si cette approche a souvent été controversée en raison de la subjectivité relative au codage ou aux critères de segmentation des messages, elle demeure l'une des plus usitées dans l'analyse de contenus en ligne.

La première dimension est relative aux rapports entre individus intervenant sur le plan socio-affectif ; ce sont autant d'indicateurs inhérents à la cohésion dans le groupe ou témoignant à défaut des tensions qui peuvent survenir dans la communauté. C'est dans ce registre que nous accordons une attention toute particulière aux formules de politesse, aux salutations qui jouent un rôle crucial dans le maintien du lien social (Amato & Boutin, 2013, p. 157). Nous relevons également l'usage de sociolectes, d'émoticônes et autres figures de style typographique, telles que la redondance de voyelles, pour symboliser l'intensité émotionnelle ou affective *(cf E2)*. Par ailleurs, il est d'usage, pour chacun des nouveaux membres, de rédiger un message initiatif explicite (Desjardins, 2002) à l'attention de la communauté pour se présenter et préciser ses attentes en termes de collaboration.

La seconde dimension s'intéresse à la fonction organisationnelle dont témoignent les individus à titre personnel et collectif pour planifier des séquences de travail à distance. C'est dans ce cadre que les étudiants procèdent notamment au partage d'un Google Agenda, d'un Google Drive pour mutualiser les tâches communautaires qui constituent la base sociotechnique de leur environnement personnel d'apprentissage (Bonfils & Peraya, 2012)

La dimension cognitive concerne les processus d'apprentissage à proprement parler tels que le raisonnement et le jugement de valeur mobilisés dans le traitement de l'information. Il s'agit de démarches déductives menant à l'évaluation d'un élément, à l'identification d'un dysfonctionnement dans le processus d'apprentissage.

La dimension métacognitive est la réflexion suscitée par l'individu sur son propre processus d'apprentissage. Dans certains cas, on pourra parler de stratégies d'apprentissage lorsque les étudiants mettent en place des processus individuels ou collectifs pour améliorer l'efficience des tâches didactiques.

Exemples :

n°	*Extraits de fils de discussions*	*Fonction*
E1	*Merci, c'est super !!! Passe une bonne journée* ⛱️	Sociale
E2	*Salut N.,* *Ok, je veux bien,… c'est cooOOool* 😉	
E3	*J'aimerai bien participer moi aussi ! suis dispo tout les soirs et tout les jours entre 13h et 15h.* *Si vous vous mettez d'accords sur une date veuillez me mettre au courant. Merci et bon courage à tous* ;-)	Organisationnelle

n°	***Extraits de fils de discussions***	***Fonction***
E4	*Très bonne idée, mon skype est S……..*	
E5	*Concernant les confcall : après repérage pour les P1 la 1ère a eu lieu 5 mois avant l'examen. Théoriquement pour nous cela sera mai… A surveiller et se préparer pour. On en reparlera d'ici la fin de la semaine. Si vous trouvez, envoyez moi un post, merci.*	Cognitive
E6	*Bonjour madame Z.,* *Cet énoncé corrigé est très intéressant, mais de nouveau est-il possible d'avoir également la version non corrigée pour s'entraîner ?* *Merci d'avance.*	Métacognitive

Tableau 10 : Codage des fonctions des segments d'un message selon Henri (1992)

> *Le lecteur pourra se référer a l'Annexe 11 pour apprécier, de façon plus exhaustive, le contenu de grilles de l'analyse catégorielle.*

6.7. Chronologie du dispositif de recherche

Phase 1 :

Dans une phase amont (octobre - novembre 2013), nous avons élaboré le dispositif expérimental en choisissant la population d'étudiants (314 étudiants répartis en groupes de 29 individus), définissant la période d'observation et le protocole d'observation. Nous avons procédé à la rédaction des questionnaires en ligne (consentement éclairé / pré-test / post-test), à la

construction des grilles d'entretiens individuels et des focus group ainsi que le codage requis en vue des analyses de contenus.

Phase 2 :

Le dispositif est lancé le 1er novembre 2013 et, avec lui, le recueil hebdomadaire du *feedback* des étudiants ; chaque interaction est consignée et codée simultanément dans un tableur Excel élaboré pour l'analyse de contenu. La période d'observation s'achève le 1er mai 2014.

Données recueillies : Consentement pour participer à la recherche, statistiques sociodémographiques de la population à partir des réponses au questionnaire pré-test.

Phase 3 :

Le recueil et l'analyse des résultats s'échelonnent d'avril à juin 2014. Nous réalisons des entretiens semi-directifs auprès de 8 individus choisis parmi les 7 communautés d'apprentissage observées. Le *focus group* est également réalisé *a posteriori* de manière à aborder les questions spécifiques n'ayant pas eu le *feedback* escompté lors des entretiens individuels précédents.

Données recueillies : Traitement statistique des réponses aux questions fermées du Post-test ; analyse *a verbatim* des réponses aux questions ouvertes du Post-test ; analyse catégorielle de 148 messages de forums alimentés par 314 étudiants inscrits et des conversations sur *Facebook* et *Google+* relatives à 7 communautés d'apprentissage réunissant 131 individus ; tableau croisé dynamique des données récoltées ; captures d'écran des interactions notables sur les dispositifs sociotechniques, retranscription et analyse *a verbatim* des enregistrements des entretiens semi-directifs et des *focus group*.

6.8. Modalités de recueil des données

6.8.1.1. Questionnaire Pré-test

Un premier questionnaire en ligne intitulé *« Les pratiques de partage social dans les communautés d'étudiants »* est adressé le 01/11/2013 à l'échantillon (314 individus) *(cf § 6.4.1. Population de l'étude)*. Sur la plateforme institutionnelle ExpertLearning©, un espace dédié héberge le formulaire d'invitation à participer à la recherche (consentement éclairé), le questionnaire pré-test à visée sociodémographique et le questionnaire post-test. Nous

bénéficions de fait des fonctionnalités d'emailing du LMS Moodle permettant d'adresser à chaque étudiant inscrit un message d'invitation pour prendre part à la présente recherche.

Ce questionnaire comprend 15 questions fermées destinées à renseigner le profil sociodémographique de l'étudiant type. Nous obtenons 138 réponses, soit 43,9% de répondants. *(cf Annexe 4).*

6.8.1.2. Questionnaire Post-test

Dans un second temps, nous adressons le 15/05/2014, soit 6 mois plus tard, un questionnaire post-test auprès des 138 étudiants ayant accepté de répondre initialement. Nous n'obtiendrons cette fois que 21 réponses, soit 15,2% de répondants ; une faible participation qui peut notamment s'expliquer par le fait que les étudiants furent sollicités en période de révisions avant les examens finaux et, de fait, eurent moins de disponibilité qu'en début d'année pour répondre à ce questionnaire *(cf Annexe 5).*

Celui-ci se compose de 21 questions, dont 18 sont fermées et 3 ouvertes. L'objectif étant ici de recueillir des réponses qualifiées à des thématiques ciblées en vue de la validation des hypothèses de départ.

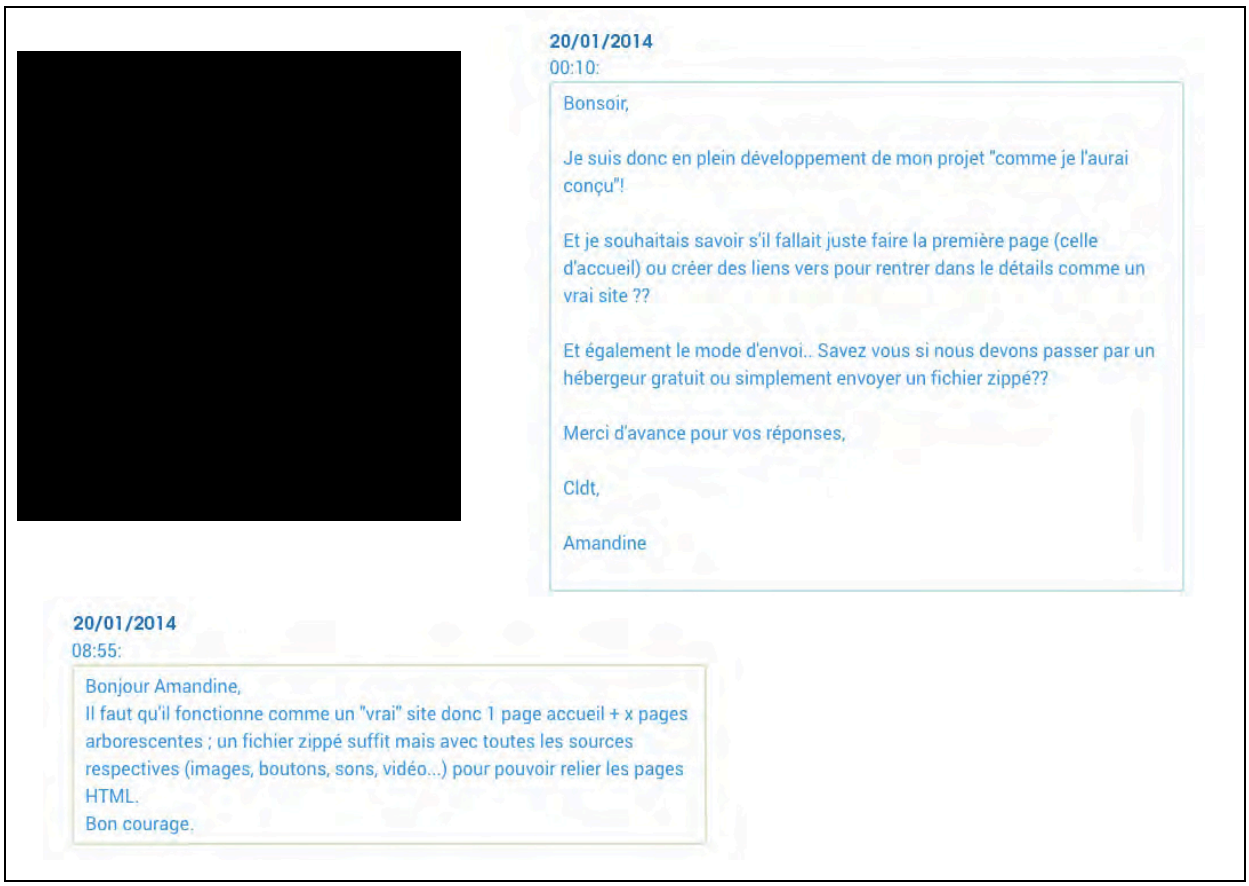
6.8.2.1. Messagerie personnelle ExpertLearning©

La messagerie personnelle, comme nous le précisions précédemment, est un dispositif *one to one* en tant qu'il permet d'interagir avec un seul individu. Notre corpus ne comprend par conséquent que les messages que des étudiants ont adressés personnellement au tuteur pédagogique référent de l'unité d'évaluation « UE C Gestion de l'information et de la relation ». Il s'agit généralement de messages dans lesquels les étudiants se présentent à titre personnel auprès du corps tutoral. Ce canal *one to one* nous permet d'apprécier à prime abord si les sujets sont déjà aguerris à la CMO ; pour nombre d'étudiants en effet, le recours aux forums *« où tout le monde peut voir ce qu'il se dit »* peut-être rédhibitoire. Seuls les étudiants ayant une pratique effective des forums de discussion jugeront utile de communiquer *one to many*, pour le plus grand nombre. Pour les autres, la messagerie personnelle représente l'usage par défaut, en marge de tout apport connectiviste. Dans notre champ de recherche, un dispositif doté, comme celui-ci, d'une interactivité minimale, pourra renseigner le niveau de maîtrise de la CMO par ses usagers.

6.8.2.2. Forums ExpertLearning©

Avec un niveau d'interactivité plus élevé que précédemment, les usagers des forums peuvent poster des messages en direction d'une personne et de la communauté dans son ensemble *(one to many)* ; ceux-ci peuvent en retour fournir une réponse *many to one*. Outre son interactivité, la médiatisation du forum permet aux usagers de poster ou télécharger des éléments multimédia (Image, Audio, URL ou Fichier compressé). Notre observation révèlera des pratiques de détournement – ou de « braconnage » (Ricœur, 2006) – où les étudiants vont se connecter à l'ENT pour télécharger les dernières ressources pédagogiques mises en ligne par l'Institution – et pour lesquelles ils ont reçu une notification du LMS – dans l'objectif de les mettre à disposition de leurs pairs, sur l'EPA communautaire. Outre la mise en visibilité de soi (Granjon, 2012, p. 126), nous identifierons plus avant ce qui motive des individus à se positionner en médiateurs pour le compte d'un groupe d'apprenants. C'est pourquoi, les forums de l'ENT vont s'avérer particulièrement féconds en se situant à équidistance entre la sphère professionnelle et privée, c'est-à-dire entre cadre formel et informel, ou entre vertical informationnel et usages horizontaux de discussion (Anis, 2000).

Extrait de publication Facebook 2. Extrait de la messagerie personnelle dans ExpertLearning© utilisée à mauvais escient



Sur l'échelle des dispositifs, les forums sont en quelque sorte une « zone franche » où les étudiants doivent se rendre à minima pour détourner les ressources pédagogiques ou interagir à l'extérieur de leur communauté, qu'il s'agisse de l'Institution ou des étudiants exogènes.

6.8.2.3. Communautés d'apprentissage dans *Facebook* et *Google+*

Si les forums constituent un dispositif vertical en tant qu'ils sont administrés par l'Institution, les groupes crées sur *Facebook* et *Google+* à l'initiative des étudiants eux-mêmes sont *a contrario* le fruit d'un processus résolument horizontal. Aussi sommes-nous ici à même d'appréhender un autre niveau d'indicateurs, s'agissant par exemple de ritualités numériques, que la population prendra soin de ne pas révéler sur les dispositifs institutionnels tels que les forums. C'est dans le cadre de ces groupes qu'une observation de type ethnographique prend tout son sens. D'aucuns accepteront sans grande difficulté notre adhésion à la communauté – ce qui revient à être accepté comme « membre » sur le principe de la cooptation – mais pour d'autres, après plusieurs tentatives infructueuses, nous serons contraints de recourir à une observation clandestine. Sans grande surprise, c'est ce dernier cas de figure qui nous révèlera les informations les plus riches, en termes d'intermédiation ou de « gouvernance », si tant est que l'on puisse employer ce terme pour qualifier un dispositif horizontal. Outre certains stigmates récurrents dans les deux environnements, nous allons prendre toute la mesure de l'artefact technologique induit suivant qu'une communauté d'apprentissage soit hébergée dans *Facebook* ou *Google+*. L'un caractérisé par un écosystème fermé où l'usager trouvera tout ce dont il a besoin pour rester « captif » de son environnement, l'autre, a contrario, indexe tout ce qu'il peut dans son célèbre moteur de recherche. Plébiscité pour son interface plus professionnelle, les communautés d'apprentissage *Google+* argumentent que le mélange des genres, tel qu'on le trouve dans *Facebook*, n'est pas de mise ici. Loin de toute approche comparatiste, nous allons nous intéresser à l'affordance ou les modalités d'appropriation des dispositifs sociotechniques par leurs usagers respectifs en considérant la production collaborative et sa diffusion à l'ensemble de la communauté. Nous pensons que la cognition distribuée qui est ici à l'œuvre répond à des logiques très distinctes en fonction de l'EPA choisi par la communauté. Qu'il s'agisse de valeurs communautaires partagées, de mise en visibilité de soi ou de pratiques plus discrètes, les dispositifs sociotechniques d'information et de communication ne peuvent se limiter à de simples artefacts techniques : il en va de la culture et de l'idéologie des usagers par-delà l'EPA qui a présidé à leur choix.

6.8.3. Entretiens semi-directifs individuels

S'agissant d'appréhender les usages horizontaux entre pairs et toute forme d'intermédiation, nous allons mener deux types d'entretien. Nous interrogeons d'une part les instigateurs ou membres fondateurs de la communauté d'apprentissage (entretiens T2) ; ce sont eux qui assurent généralement les fonctions de modération, de régulation et, d'une certaine manière, de gouvernance. D'autre part, nous nous entretenons avec les membres contributeurs (entretiens E), à qui nous soumettons les mêmes thématiques de questions depuis un angle de vue différent, celui de membres « ordinaires » de la communauté. Ainsi, la même thématique est soumise aux deux protagonistes, selon deux postures distinctes : « Pensez-vous que votre communauté fonctionne sur un mode horizontal ? Y-a-t-il une forme de hiérarchie ou de gouvernance verticale dans votre groupe ? »

Ces entretiens sont enregistrés et font l'objet d'une retranscription *a verbatim* en vue d'une analyse catégorielle de contenu avec le codage de fonctions suivant (Henri & Rigault, 1996) :

- social
- organisationnel
- cognitif
- métacognitif

6.8.3.1. Entretiens (T2)

En complément des enquêtes en ligne réalisées au début de l'expérimentation, l'objectif des entretiens individuels est de recueillir de nouvelles données, complémentaires et plus qualifiées. Les thèmes abordés dans le questionnaire T2 sont relatifs au partage informationnel, aux outils collaboratifs, à la collaboration entre pairs et à l'intermédiation de certains étudiants à l'échelle de la communauté d'apprentissage *(cf Annexe 8).*

6.8.3.2. Entretiens (E)

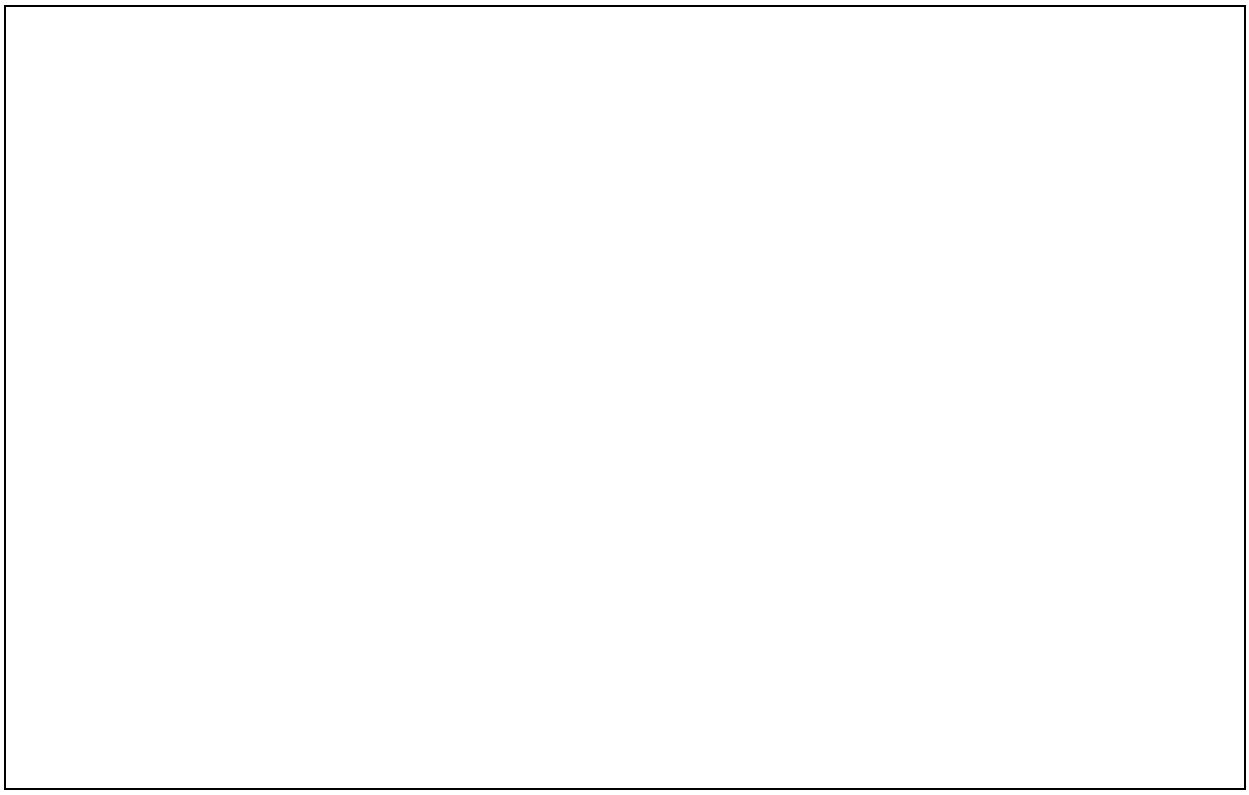
En complément des enquêtes en ligne réalisées au début de l'expérimentation, l'objectif des entretiens individuels est de recueillir de nouvelles données, complémentaires et plus qualifiées. Les thèmes abordés dans le questionnaire s'articulent autour des valeurs partagées, de la logique du don, des pratiques discrètes ou *a contrario* de la mise en visibilité de soi *(cf Annexe 9).*

6.8.4. Focus group

A la fois outil analytique et outil de confrontation de l'information, le *focus group* nous permet de recueillir la perception des participants et leur compréhension sur une thématique soumise avec une plus grande variété de points de vue que l'interaction suscite. Lorsque tous les entretiens individuels sont retranscrits et analysés et qu'il subsiste des zones d'ombre, l'entretien collectif a pour objectif d'approfondir une thématique par la confrontation du ressenti de chaque participant en vue d'une restitution consensuelle.

La communauté choisie pour réaliser ce *focus group* est GARH P1 Oct. 2014 ; il s'agit d'un groupe privé de 24 membres, dont 7 réellement actifs, issus de Bachelor RH et hébergé sur *Google+*. Cet entretien collectif fait l'objet du même traitement que les entretiens individuels à savoir une retranscription *a verbatim* *(cf Annexe 10)* et une analyse de contenu catégorielle utilisant, comme précédemment, le codage des 4 fonctions de Henri & Rigault (1996).

Extrait du fil Google+ 1. L'EPA de la communauté GARH P1 Oct. 2014 crée le 25/02/14 par Agnès D. (Tutrice T2) ; chaque nouveau membre dispose d'un agenda partagé, de ressources mutualisées dans Google Drive et de la médiation de ses pairs qui se révèle être salutaire dans bien des cas.



GO250214AD

6.9. Synthèse

Nous avons présenté au cours de ce chapitre notre seconde recherche-action. Celle-ci s'appuie sur les conclusions tirées de la première expérimentation, à savoir qu'il s'agit à présent d'une observation non participante et que les dispositifs sociotechniques analysés sont ceux qui ont été choisis par les étudiants eux-mêmes dans le cadre de leur EPA.

Voici les principaux éléments caractéristiques :

1. Notre expérimentation s'effectue dans un contexte situé d'apprentissage collaboratif à distance au sein des promotions de Bachelor chez Icademie. Les dispositifs sociotechniques analysés sont la plateforme institutionnelle d'une part (forums de discussion) et les réseaux sociaux utilisés à l'initiative des étudiants eux-mêmes (*Google+* et *Facebook*).
2. L'objectif poursuivi au cours de cette recherche est de mettre en exergue le processus de collaboration à l'origine de l'apprenance collective qui s'illustre de façon éloquente dans les communautés d'apprentissage observées. Nous faisons l'hypothèse que les dispositifs sociotechniques d'information et de communication participent de l'horizontalisation des interactions sociales au sein des structures communautaires.
3. Nous recourons à la catégorisation de l'activité d'apprentissage selon Henri (1990, 1992) qui distingue les quatre dimensions intrinsèques à l'intervention des usagers sur les forums (cognitive, métacognitive, organisationnelle, sociale). Ainsi, tout notre corpus est analysé suivant les mêmes critères catégoriels.

4. Notre mesure s'effectue de novembre 2013 à mai 2014 soit 6 mois d'observation non participante auprès de 314 étudiants inscrits en Bachelor. Celle-ci comprend d'une part 5 séquences pédagogiques synchrones où les étudiants sont répartis en groupes de 29 individus et, d'autre part, l'analyse catégorielle de contenus des forums et de la messagerie personnelle de la plateforme institutionnelle et des communautés d'apprentissage crées sur *Facebook* et *Google+* à l'initiative des étudiants.
5. Les phénomènes observés sont analysés suivant trois variables dépendantes : la temporalité, la reconnaissance sociale et le pouvoir hiérarchique. Pour appréhender les processus de collaboration de manière exhaustive, nous recourons à une méthodologie résolument pluridisciplinaire conjuguée à une dialectique expérimentale. D'une part les méthodes qualitatives par analyse catégorielle de contenus ou les ritualités numériques et, d'autre part, les méthodes quantitatives telles que l'analyse de réseaux sociaux (ARS) empruntant aux techniques sociométriques les notions de centralité (Boutin, 1999b), d'intermédiarité, de proximité ou de cohésion.

Chapitre 7 : Résultats

7.1. Introduction 214

7.2. Qualification de la population 214

7.2.1. Genre de la population 214

7.2.1.1. Étudiants de Bachelor 214

7.2.1.2. Étudiants de Mastère, Business Unit et Cycle Executive 215

7.2.2. Âge moyen de la population 215

7.2.2.1. Âge moyen en Bachelor 215

7.2.2.2. Âge moyen en Mastère, Business Unit et Cycle Executive 216

7.2.3. Modalités d'apprentissage choisies par la population 217

7.2.3.1. Étudiants en Bachelor 217

7.2.3.2. Étudiants de Mastère, Business Unit et Cycle Executive 217

7.2.4. Autres caractéristiques sociodémographiques de la population 218

7.2.4.1. Niveau d'étude 218

7.2.4.2. Situation de famille 219

7.2.4.3. Secteurs d'activité professionnelle 220

7.2.4.4. Secteurs de formation choisis par la population 220

7.2.8. Catégorisation de l'activité par type de dispositif sociotechnique 224

7.2.4.5. Forums de discussion / plateforme institutionnelle ExpertLearning© 225

7.2.4.6. Communautés d'apprentissage sur Facebook 225

7.2.4.7. Communautés d'apprentissage sur Google+ 226

7.3. Observations de terrain 226

7.3.1.1. Une communication pervasive 226

7.3.1.2. Différentes temporalités en jeu 230

7.3.2. Reconnaissance sociale 233

7.3.2.1. Une quête de reconnaissance 233
7.3.3. Pouvoir et hiérarchie 237
7.3.3.1. La hiérarchie horizontale 237
7.3.3.2. Déplacement des chaînes de médiation 238
7.3.3.3. Un modèle transmissif anachronique 241
7.3.3.4. Détournement de l'ENT au profit de l'EPA 243
7.3.4. Relier l'individu au collectif 248
7.3.5. Une forme de cognition distribuée 251
7.3.7. Une enculturation aux littéracies numériques 255
7.4. Synthèse 258

7.1. Introduction

Nous sommes presque au terme de cette recherche et il s'agit à présent de livrer les résultats de nos observations de terrain que nous présentons en trois temps :

1. Temporalités
2. Reconnaissance sociale
3. Pouvoir et hiérarchie

Nous commençons par qualifier notre population d'étude par les éléments sociodémographiques recueillis.

7.2. Qualification de la population

A partir d'une extraction de la base de donnée institutionnelle correspondant à la période de notre étude, nous avons dégagé les principales caractéristiques sociodémographiques de la population d'étudiants d'Icademie (soit 761 individus durant la période d'observation). Le lecteur pourra se référer à l'*Annexe 5* pour les données exhaustives recueillies.

7.2.1. Genre de la population

7.2.1.1. Étudiants de Bachelor

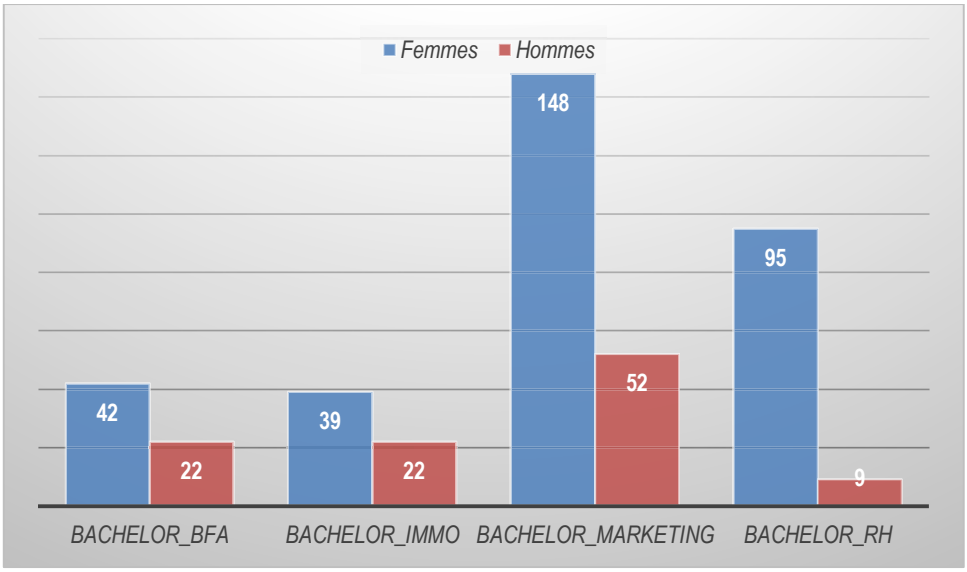


Figure 5 : Répartition Hommes / Femmes en Bachelor

7.2.1.2. Étudiants de Mastère, Business Unit et Cycle Executive

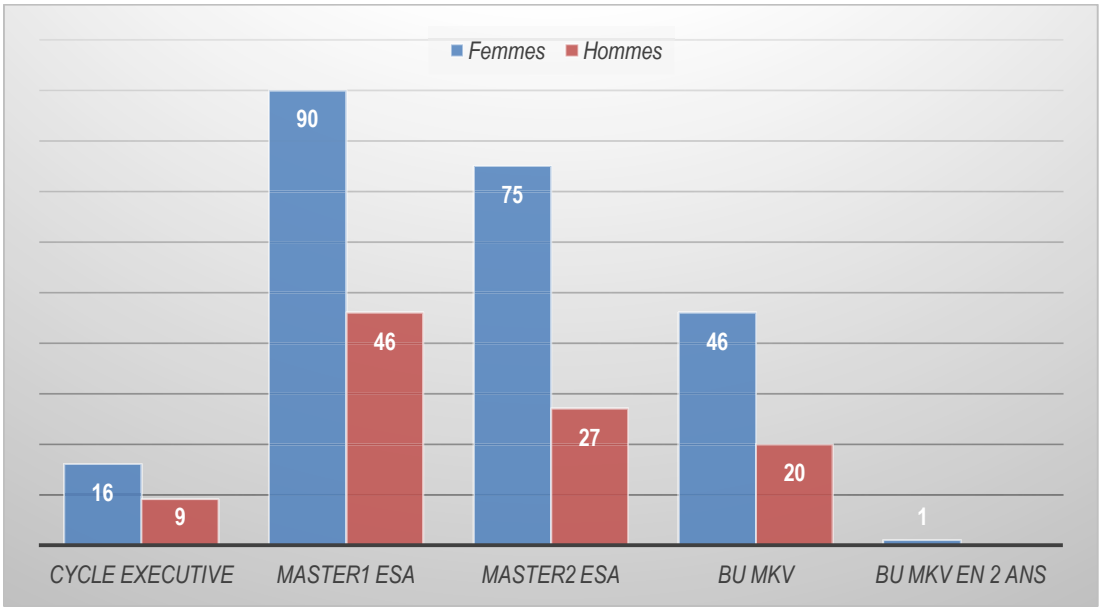


Figure 6 : Répartition Hommes / Femmes en Mastère, Business Unit et Cycle Executive

Le nombre de sujets féminins est très supérieur au nombre de sujets masculins en raison des composantes de formation à dominante tertiaire proposées par Icademie. Par exemple, en Bachelor Ressources Humaines où il est le plus élevé, l'effectif féminin atteint 91,3% de la population. Mais il existe une autre raison à l'origine d'une telle disproportion du genre. Une majorité de femmes ont recours à la formation à distance pour la souplesse d'un dispositif leur permettant, dans le cadre d'un congé parental par exemple, de mettre à profit leur disponibilité pour suivre une formation vouée à réorienter leur carrière professionnelle.

C'est aussi à l'intérieur de cette catégorie d'individus que nous observons des prédispositions à la collaboration entre pairs et aux liens socio-affectifs vis à vis notamment des filières Banque Finance Assurance et Marketing où la compétition et le leadership seront plus prégnants.

7.2.2. Âge moyen de la population

7.2.2.1. Âge moyen en Bachelor

L'âge moyen de la population en Bachelor est de 30 ans ; nous avons donc affaire à un public jeune, communément assimilé à la génération Y. On constate une variation de cet âge moyen en fonction de la spécialité des diplômes préparés.

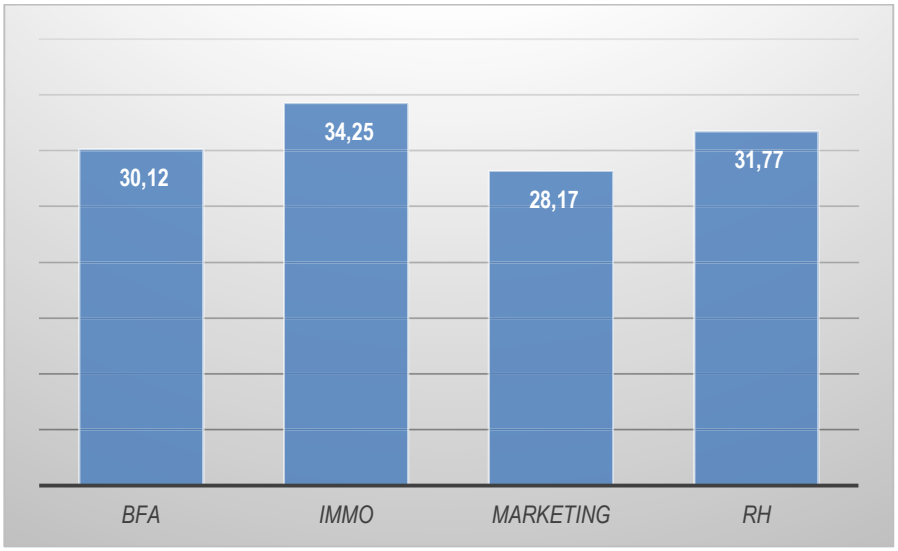


Figure 7 : Âge moyen en Bachelor

- En Immobilier, l'âge moyen est de 34 ans car il s'agit majoritairement d'individus ayant une première expérience professionnelle dans ce secteur et qui souhaitent à présent décrocher un diplôme leur permettant l'obtention d'une carte professionnelle. Celle-ci est conditionnelle pour démarrer toute activité en tant qu'agence immobilière.
- Le Marketing, où l'âge moyen est de 28 ans, est le secteur qui attire le plus jeune public. Ce sont des individus ayant peu ou prou d'expérience professionnelle initiale, attirés par le marketing digital dont les perspectives de croissance sont prometteuses.
- Dans le secteur des Ressources Humaines, l'âge moyen est de 31 ans. Les étudiants peuvent en effet y accéder après 2 ou 3 ans d'études minimum après le bac.

7.2.2.2. Âge moyen en Mastère, Business Unit et Cycle Executive

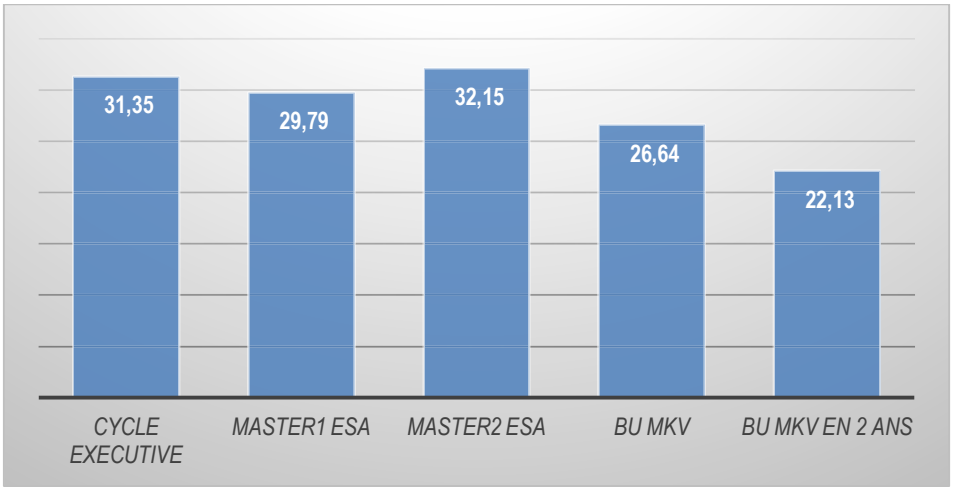


Figure 8 : Âge moyen en Mastère, Business Unit et Cycle Executive

7.2.3. Modalités d'apprentissage choisies par la population

7.2.3.1. Étudiants en Bachelor

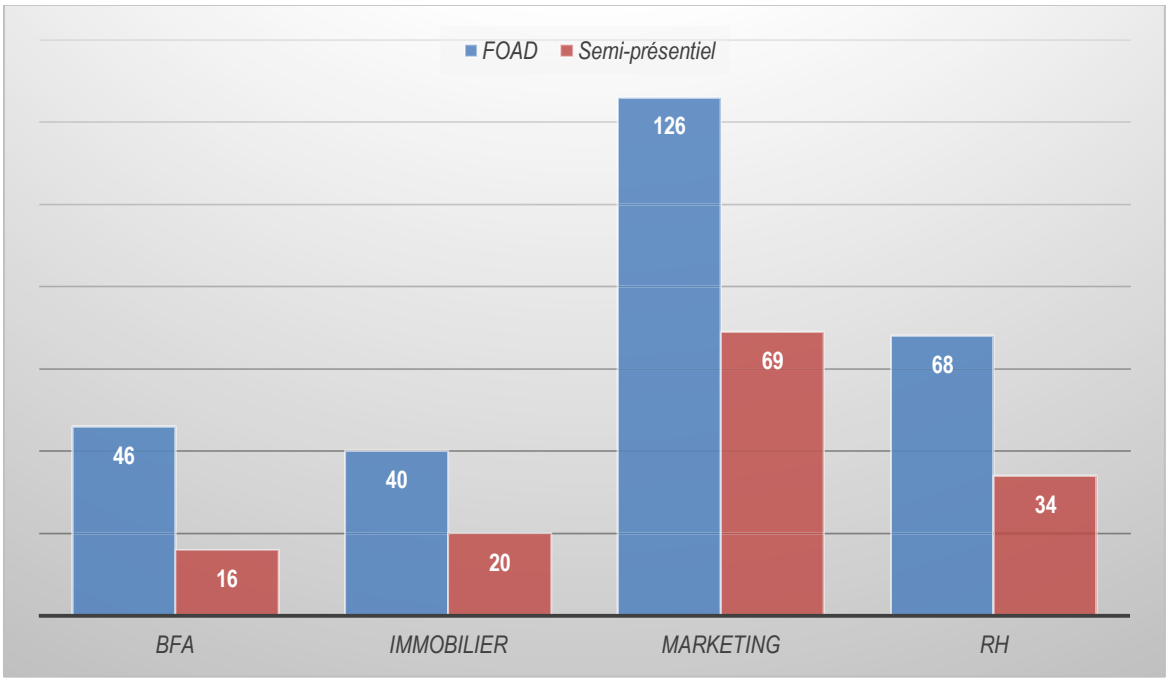


Figure 9 : Répartition FOAD et semi-présentiel en fonction des spécialités de Bachelor

Les étudiants choisissent d'effectuer une formation 100% distante, c'est la FOAD, ou en semi-présentiel. Ils sont alors en alternance ou contrat de professionnalisation. Durant quatre jours hebdomadaires, ils occupent un poste en entreprise et regagnent durant une journée hebdomadaire le centre de formation semi-présentielle auquel ils sont rattachés. La majorité de nos apprenants (84%) sont étudiants à temps complet ou sont des particuliers qui financent eux-mêmes leur projet de formation. Dans ce dernier cas, ils cumulent une activité professionnelle à la charge de travail quotidienne que nécessite leur formation. Pour les mêmes raisons évoquées précédemment, ceux-ci seront particulièrement enclins à distribuer les tâches didactiques au sein de la communauté d'apprentissage à laquelle ils adhèrent. C'est par exemple le cas de fiches de révision faites individuellement et mise à disposition du collectif.

7.2.3.2. Étudiants de Mastère, Business Unit et Cycle Executive

En Mastère, Business Unit et Cycle Executive, 66,6% des étudiants choisissent une formation 100% à distance ; 18,4% de la population opte pour une formation semi-présentielle à Icademie Paris et 14,8% à Icademie Aix-en-Provence.

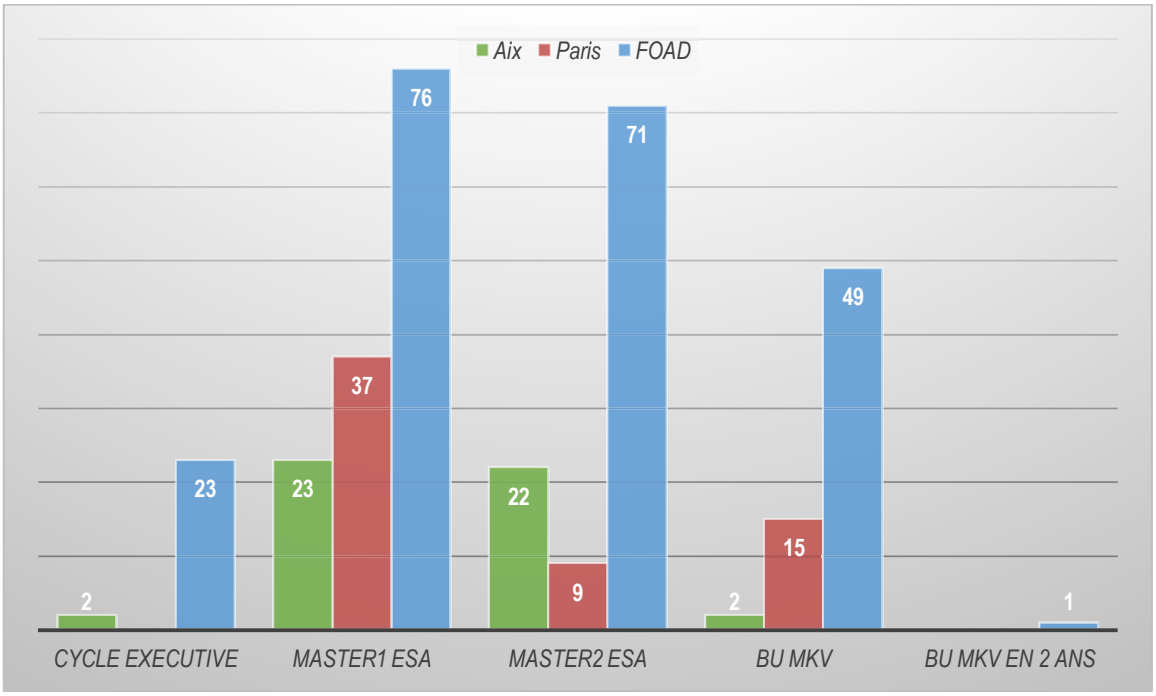


Figure 10 : Répartition FOAD et semi-présentiel pour les Mastères, Business Unit et Cycle Executive

7.2.4. Autres caractéristiques sociodémographiques de la population

7.2.4.1. Niveau d'étude

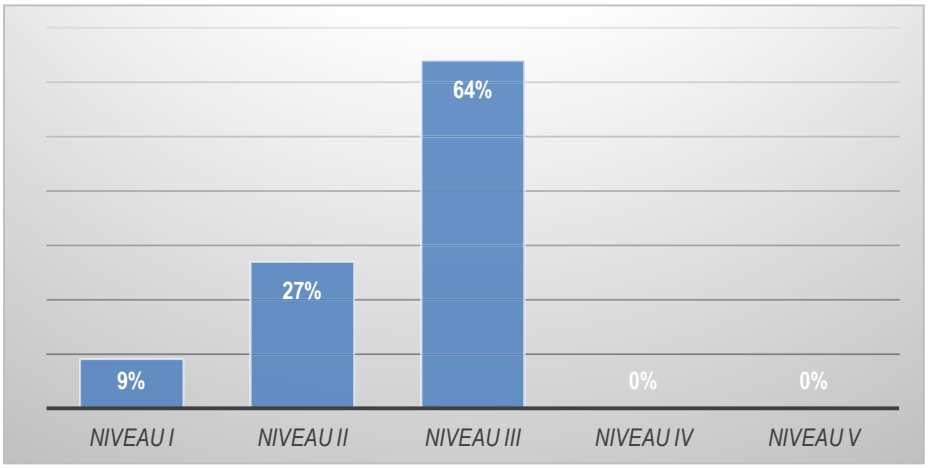


Figure 11 : Niveaux d'étude de la population

Notre population est majoritairement titulaire d'un diplôme de niveau III (64%), 27% de la population ont un niveau II et 4% un niveau I. Il s'agit d'un niveau globalement élevé, à l'image du niveau d'étude des étudiants français d'une manière générale.

7.2.4.2. Situation de famille

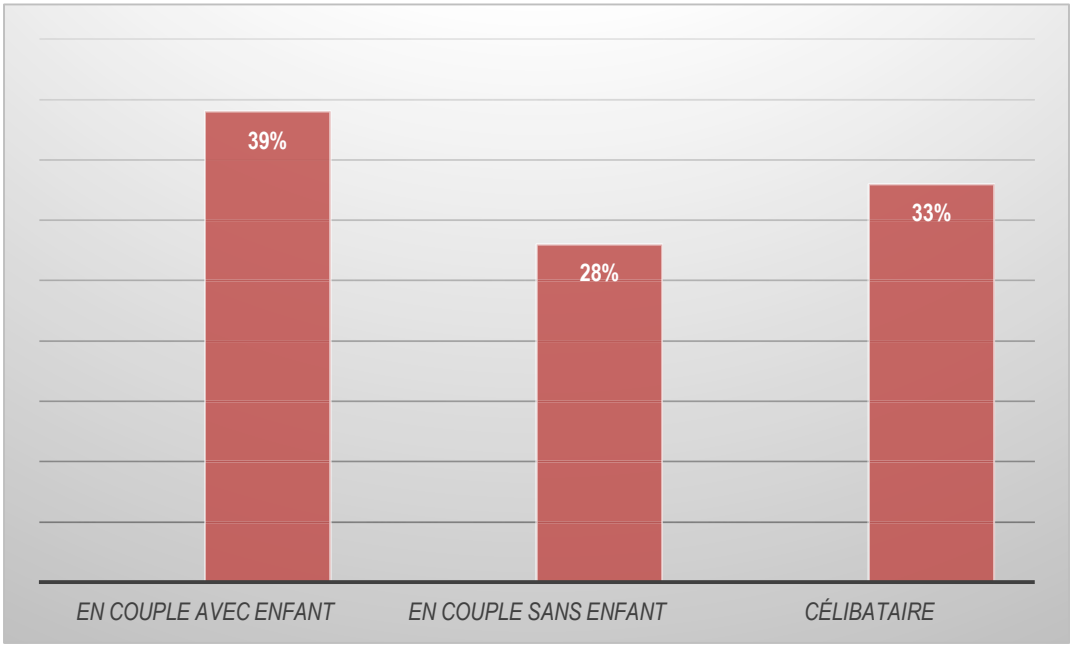


Figure 12 : Situation de famille de la population

Les individus vivent en couple avec enfants pour 39%, vivent en couple sans enfant pour 28% et vivent seuls pour 32%. En associant cette caractéristique familiale au genre majoritairement féminin, nous obtenons un profil type d'individus pour lesquels l'entraide et la solidarité vont être déterminants pour mener à bien un projet de formation qui se cumule à des charges familiales déjà conséquentes. Ce contexte social participe de la distribution des tâches au sein de la communauté d'apprentissage constituée et de la mise en commun de fiches de révision, synthèse de cours ou corrigés d'exercices… Ces modalités de collaboration récurrentes dans nombre de communautés observées nous amènent à convoquer le principe de cognition distribuée au sein d'un groupe communautaire *(cf § 2.2.2. Le CSCW ou les prémices du travail collaboratif).*

7.2.4.3. Secteurs d'activité professionnelle

Notre population est issue des quatre principales branches professionnelles du secteur Tertiaire, qu'il soit marchand ou non marchand. Le secteur secondaire et primaire s'illustrent de façon très minoritaire compte tenu de la thématique générale des formations proposées par Icademie, à dominante tertiaire. De fait, la population d'étudiants observée est peu ou prou aguerrie aux TNIC ; la plupart n'ont jamais eu recours aux outils collaboratifs, de partage social, de curation informationnelle ou même aux dispositifs de réseautique sociale, à l'exception de Facebook dont la pratique est récurrente.

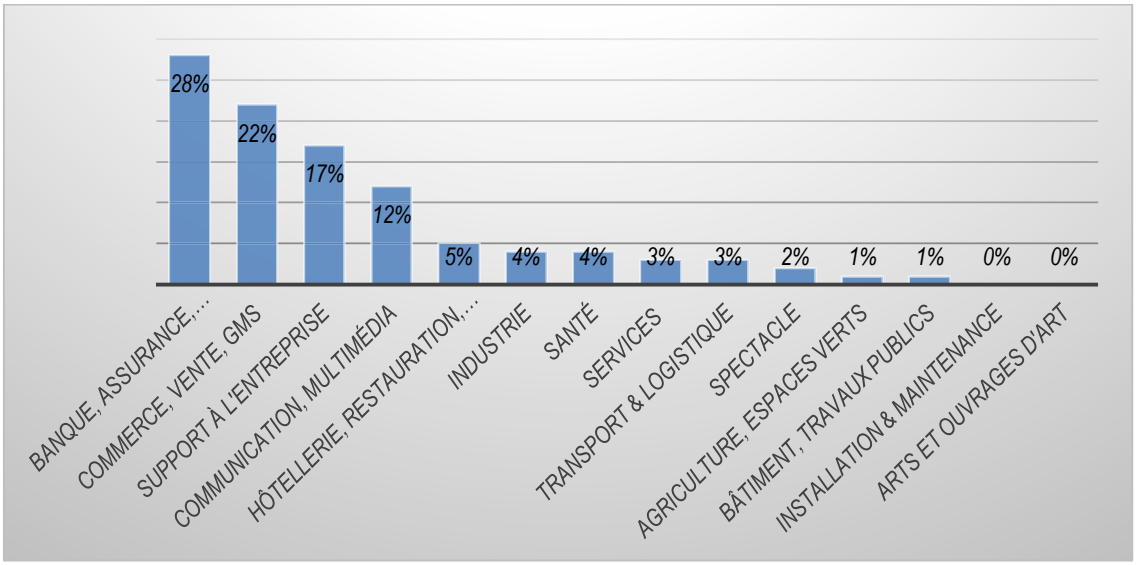


Figure 13 : Secteurs d'activité professionnelle de la population

7.2.4.4. Secteurs de formation choisis par la population

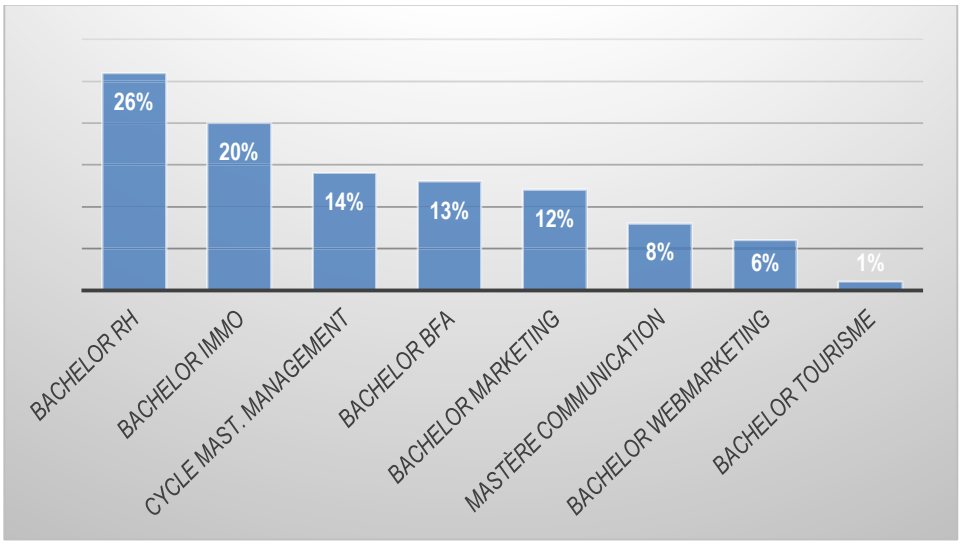
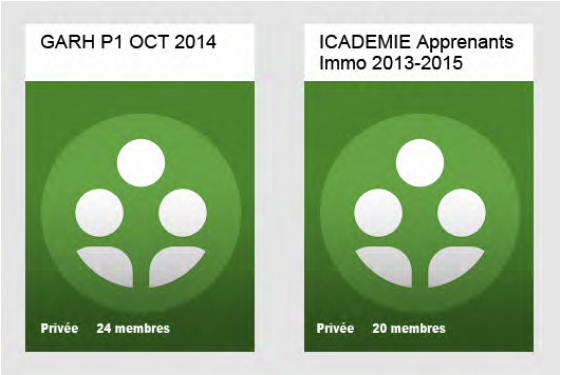


Figure 14 : Formations choisies par la population

Les spécialités choisies par notre population d'étude sont, par ordre d'importance, le Bachelor Ressources Humaines (26%), le Bachelor Immobilier (20%), le Cycle Mastère Management (14%), le Bachelor BFA (13%), le Bachelor Marketing (12%), le Mastère Communication (8%), le Bachelor Webmarketing (6%) et le Bachelor Tourisme (1%). La suprématie des Ressources Humaines sur l'Immobilier et le Management est un indicateur précieux car les étudiants n'ont pas les mêmes appétences pour constituer des communautés d'apprentissage suivant la spécialité qu'ils étudient. Le Management, le Marketing ou la BFA, par exemple, restent des secteurs où la culture du leadership est encore extrêmement prégnante, à l'instar du système hiérarchique pyramidal. L'expérimentation de terrain nous révèlera à quel point le profil des étudiants et la spécialité de la formation suivie peuvent conditionner leurs prédispositions à la collaboration entre pairs et au communautarisme. Si notre expérimentation n'a pas un objectif comparatiste, nous avons tout de même été en mesure de constater ces disparités entre les deux communautés d'apprentissage constituées sur *Google+* et faisant partie de notre corpus :



Capture d'écran 1 : Deux communautés d'apprentissage crées sur Google+ constituent notre corpus. L'une de 24 membres issus de Bachelor Ressources Humaines, crée en février 2014 par Agnès D. (Tutrice T2) ; l'autre, également privée, composée de 20 membres de Bachelor Gestion & Négociation Immobilière, crée en fév. 2014 par Françoise L. (Tutrice T2).

L'environnement de travail privilégié par nos étudiants est majoritairement l'ordinateur portable (71%) pour la mobilité qu'il leur procure. 26% de la population observée fait un usage sédentaire de leur ordinateur de bureau et seulement 3% des étudiants utilisent ce que l'on nomme les terminaux alternatifs (Smartphones et tablettes tactiles). Les dispositifs sociotechniques nous permettent aujourd'hui de savoir si les usagers sont mobiles ou sédentaires lorsqu'ils interagissent, ainsi que leur localisation[214]. Ces indicateurs en disent long sur les *praxis* des étudiants au quotidien et la tendance actuelle à une accélération temporelle des échanges phatiques. En étant connectés en permanence, les terminaux mobiles ont pour effet de réduire considérablement les délais de réponse dans les interactions de pairs à pairs ; la communication peut alors « s'emballer » à un rythme effréné – jusqu'à 10 *post* par minute

[214] Si l'usager n'a pas désactivé la géolocalisation dans les paramètres de confidentialité de son téléphone portable

observés dans l'un des groupes – au point que le discernement et la modération des commentaires viennent à s'étioler. C'est pourquoi nous convoquons la théorie de l'accélération (Rosa, 2010) *(cf § 3.5.3. Théorie de l'accélération)* et adoptons la même posture critique à l'égard d'un phénomène que nous avons pu appréhender dans notre champ expérimental. Cette accélération temporelle a notamment pour conséquence d'accroître le fossé existant entre l'Institution et les apprenants ; le délai de réponse généralement observé par les tuteurs pédagogiques devient rédhibitoire pour une génération d'étudiants qui préfère s'en remettre à ses pairs plutôt qu'attendre une information qui tarde à arriver. Nous reviendrons dans le détail sur le facteur *Temporalité* qui occupe une place centrale dans notre problématique.

> *Ir : Pouvez-vous définir ce qu'est la vocation d'un groupe d'entraide ?*
> *Ié : ben c'est pour communiquer et s'aider en cas de difficulté sur des exercices, des leçons [...] moi je demande souvent parce que c'est pas du tout ma voie +++ il y a des choses que je ne comprends pas quoi ++ enfin c'est pas que je comprends pas mais (rires) y a des trucs j'arrive pas donc je demande de l'aide /// et puis en ce moment les tuteurs sont dans les examens et tout ça donc on a pas forcément de réponses immédiates et pour avancer +++ ben en fait c'est un peu difficile++ (cf Annexe 10 / ligne 711).*

Parmi les dispositifs sociotechniques utilisés par la population observée, Facebook arrive en tête des pratiques récurrentes, pour 80% des répondants. Si le réseau social a certes exploité la longueur d'avance et la notoriété planétaire que l'on connaît, il reste le dispositif le plus facilement accessible à une population généralement novice.

D'autres communautés opteront pour *Google+* (pour 34% des répondants) et pour l'écosystème que la firme de *Mountain View* met à disposition des usagers à partir d'un même *login*[215], leur procurant une kyrielle d'applications interopérables entre-elles et toutes hébergées dans *Google Drive*. Avec une interface plus professionnelle, sans le mélange des genres caractéristique de Facebook et en l'absence de publicités intempestives, *Google+* a obtenu les faveurs de certains groupes d'étudiants initialement hébergées sur *Facebook*.

Il est intéressant de noter qu'au sein de la population d'étude, personne ne fait usage de *Diigo* (0% de la population), un réseau social basé sur le partage de signets sociaux. Il est fréquent de constater, durant les séquences pédagogiques synchrones, qu'une majorité d'étudiants ne fait

[215] Dans le jargon informatique, il s'agit des identifiants de connexion que l'usager doit saisir pour accéder à son compte. Un *login* comprend à la fois le nom d'utilisateur (ou pseudo) et le mot de passe personnel.

pas de distinguo entre un signet de navigation sauvegardé en local et celui archivé en ligne – comme c'est le cas pour *Diigo* – sur un serveur distant. Ce constat vient corroborer le mythe des *digital natives* (Prensky, 2010) selon lequel les internautes issus de la génération Y n'ont certes pas les mêmes usages et pas non plus le même niveau de maîtrise des TNIC *(cf § 5.1.5.4. Le mythe des Digital natives)*. Ainsi le média social qui a présidé au choix de la communauté d'apprentissage est un facteur déterminant pour la force du lien social et l'émulation suscitée dans le groupe. Le déroulement de cette expérimentation nous révèle dans quelle mesure le dispositif sociotechnique peut influencer en substance les modalités collaboratives, la fréquence et la richesse des interactions entre pairs qui concourent *in fine* à la production commune des ressources didactiques sur le principe de cognition distribuée (Conein & Thévenot, 1997).

De même que *Facebook* est largement majoritaire dans les pratiques estudiantines, la population observée affirme utiliser les dispositifs de réseautique sociale dans la sphère privée pour 55% des répondants. Seulement 9% de la population déclare en faire usage dans la seule sphère professionnelle et 37% les utilisent autant dans la sphère privée que professionnelle. Ces statistiques accréditent la thèse du mélange des genres dans *Facebook* jugé préjudiciable par nombre de répondants et qui incite de plus en plus d'usagers à recourir à un réseau social plus « professionnel » à l'instar de *Google+* notamment.

Nous avons également demandé à la population interrogée avec quelle assiduité celle-ci utilisait les réseaux sociaux :

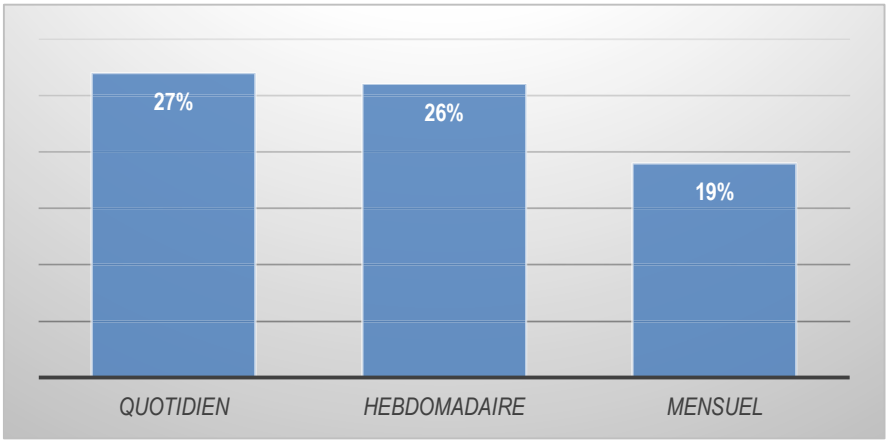


Figure 15 : Assiduité de l'utilisation des réseaux sociaux par la population

Il apparaît que 27% de la population étudiée a une pratique quotidienne (à plusieurs fois par jours) des réseaux socionumériques ; 26% de la population en fait une pratique hebdomadaire et 19% de la population se limite à un usage mensuel.

Nous sommes confrontés à une importante disparité d'usages témoignant d'une population hétérogène, plus ou moins aguerrie aux outils du web social. Ces critères sont à rapprocher des catégories générationnelles précédemment exposées *(cf § 7.1.2. Âge moyen de la population)*.

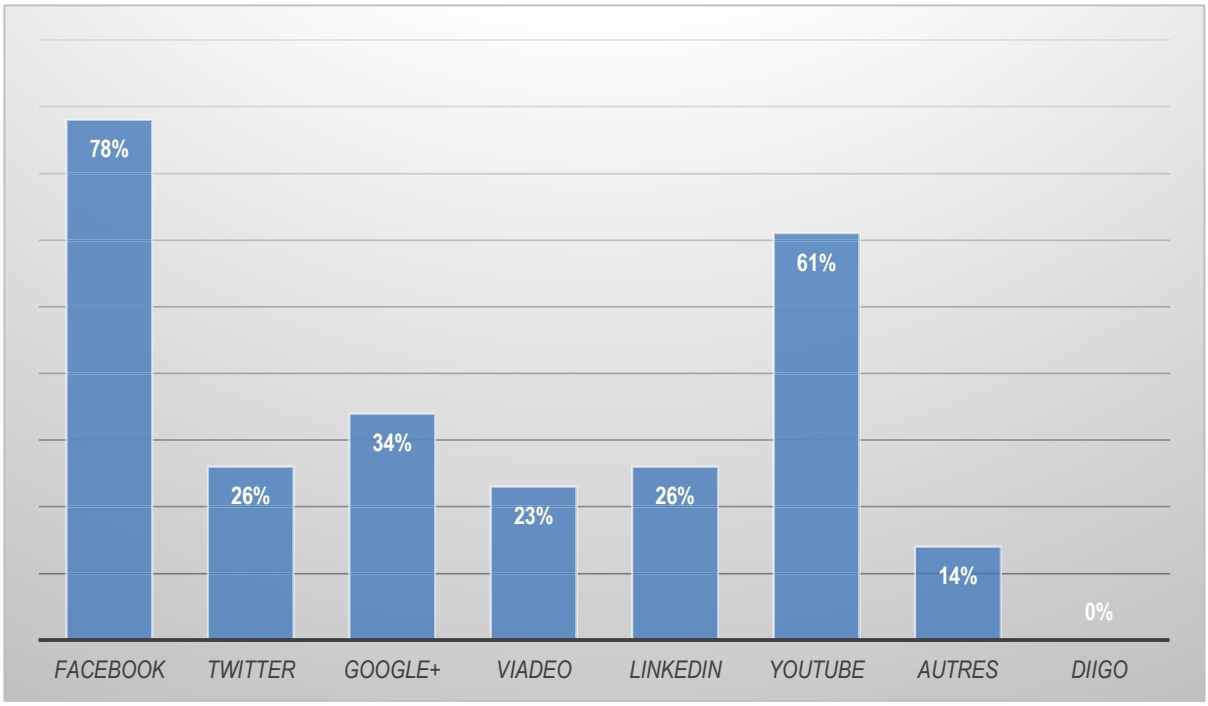


Figure 16 : Réseaux sociaux utilisés par la population d'étude

Les usages réticulaires déclarés dans l'enquête qualitative sont représentatifs de notre corpus de recherche : Facebook est très majoritairement utilisé, devant YouTube, Google+ et Twitter. Les autres dispositifs usités concernent les réseaux sociaux de masse à visée professionnelle. Notons que l'usage qui est fait de YouTube s'inscrit principalement dans la sphère privée pour partager du contenu viral. Celui-ci est peu ou prou mobilisé dans l'EPA estudiantin pour partager du contenu didactique.

7.2.5. Catégorisation de l'activité par type de dispositif sociotechnique

Le tableau ci-après synthétise l'analyse de contenu de l'intégralité des mesures effectuées au sein de chaque communauté d'apprentissage. S'agissant de leur environnement collaboratif en réseau, nous nous intéressons aux variables spécifiquement mobilisées dans l'acte d'apprentissage (Cerisier, 2000).

7.2.5.1. Forums de discussion / plateforme institutionnelle ExpertLearning©

Matières / Fonctions	*Sociale*	*Organisationnelle*	*Cognitive*	*Métacognitive*
Tronc commun	50	23,7	26,3	0
Techniques de vente	37,5	37,5	25	0
Anglais	45,6	33,3	21	0
Gestion financière	40,5	51,9	7,6	0
Examens	84,3	3,9	11,7	0
Suivi des mémoires	8,4	83,3	8,3	0
Économie	4,3	69,5	17,4	4,3
Droit	84,3	3,9	11,7	0
Project management	25	45,8	12,5	16,7
Communication	29,1	45,8	12,5	12,5
Leadership	18,2	72,7	9	0
Σ=	***40,9***	***39,8***	***15,4***	***3,3***

Tableau 11 : Catégorisation de l'activité des Forums de discussion (plateforme institutionnelle)

Notre analyse de contenu avait aussi pour objet de catégoriser l'activité suivant quatre dimensions. D'une manière générale, les activités les plus mobilisées sont celles à caractère *social* et *organisationnel* devant le facteur *cognitif*. Dans certaines matières comme « Techniques de vente », les étudiants utilisent autant les forums pour le facteur social (37,5%) qu'organisationnel (37,5%). *A contrario*, le forum « Droit » comptabilise 84,3% de posts relatifs au facteur social et seulement 3,9% pour l'organisationnel. Dans le forum « Examens », les étudiants récemment inscrits viennent surtout demander conseil auprès des futurs diplômés sur les épreuves et autres modalités d'examens.

7.2.5.2. Communautés d'apprentissage sur Facebook

Matières / Fonctions	*Sociale*	*Organisationnelle*	*Cognitive*	*Métacognitive*
MORH Aix	41,6	52,2	5,3	0,9
BFA P1	78,5	7,1	7,1	7,1
P1 Entraide	42,5	57,4	0	0
Σ=	***54,2***	***38,9***	***4,1***	***2,6***

Tableau 12 : Catégorisation de l'activité au sein des communautés hébergées sur Facebook

Pour la communauté « MORH Aix » et « P1 Entraide », l'activité organisationnelle (52,2% et 57,4%) est la plus mobilisée devant le social (41,6% et 42,5%). Pour les « BFA P1 » en revanche, 78,5% des individus sont motivés par le lien social et seulement 7,1% d'entre eux pour des informations d'ordre organisationnel.

7.2.5.3. Communautés d'apprentissage sur Google+

Matières / Fonctions	Sociale	Organisationnelle	Cognitive	Métacognitive
GARH Icademie	85,9	11,6	2,5	0
Icademie Apprenants IMMO	88,9	8,9	1,4	0,3
Σ=	***87,4***	***10,2***	***1,9***	***0,1***

Tableau 13 : Catégorisation de l'activité au sein des communautés hébergées sur Google+

Sur Google+, qu'il s'agisse de communautés d'apprentissage en Ressources Humaines ou en Banque Finance Assurances, l'activité y est majoritairement d'ordre social (85,9% et 88,9%) et minoritairement organisationnelle (11,6% et 8,9%).

7.3. Observations de terrain

7.3.1. Une communication pervasive

Il est une constante dans les observations réalisées : c'est la communication pervasive qui s'instaure au sein des communautés d'apprentissage. Depuis que l'informatique ubiquitaire a conquis la sphère domestique et professionnelle, les usagers ont pris l'habitude d'être connectés en permanence. Dans la formation en ligne, cette caractéristique s'avère capitale en tant qu'elle permet de s'affranchir des distances géographiques tout en entretenant la proximité relationnelle recherchée :

> *... euh, oui en fait y a souvent euh+++ c'est surtout que c'est toujours les mêmes qui partagent en fait il y en a qui sont pas actifs ou par leur boulot, les enfants tout ça /// et puis il y en a qui sont pas du tout web hein j'en connais personnellement qui sont pas du tout réseaux sociaux et tout ça donc voilà +++ mais moi je pense que quand*

> *on fait une formation à distance c'est qu'on est un peu réseaux sociaux voilà ++ c'est pas comme le CNED quoi /// faut être réactif sur les forums et tout ça …*
> *(cf Annexe 10 / ligne 989).*

Cette proximité relationnelle s'exprime par une communication phatique qui rythme le quotidien des étudiants en annihilant la sensation d'isolement. Après une à deux semaines, l'émulation commence à opérer dans le groupe et les premières collaborations s'instaurent d'une façon tout aussi informelle. Dans les communautés les plus soudées, un véritable « plan d'entraide » se met en place entre les étudiants pour se motiver à distance mais en permanence.

> *… on s'est quand même beaucoup aidées /// moi j'ai envoyé des fiches, on m'en a beaucoup envoyées /// alors + c'est forcément passé euh + par Google+ directement, plus par les mails /// il y a eu une vrai vrai solidarité sur la fin + moi je sais qu'il y a des matières où je m'en serai pas sortie et j'aurai pas pu voir ne serait-ce qu'un tiers du programme si j'avais pas eu certaines fiches et vice versa pour celles que j'ai envoyées.*
>
> *… ben moi j'ai découvert des fiches de révisions que j'ai renvoyées d'un ancien groupe parce qu'on avait pas eu les cours de communication mais euh /// merci l'ancien groupe et merci Facebook quoi [:] (cf Annexe 10 / ligne 295).*

Le fil de discussion ci-dessous illustre l'organisation spontanée dont font preuve les membres du groupe aux premières heures de la formation. L'entraide se manifeste sur le plan organisationnel, en planification des réunions *Hangout*[216] pour des séances de révision collective et en mutualisant un *Google Agenda* communautaire. Le lendemain de la création de leur groupe sur Google+, les étudiantes sont à pieds d'œuvre pour planifier des séances de révision collectives. A partir de ce jour et jusqu'aux examens finaux, leurs interactions ne s'interrompront jamais pour les 7 personnes qui forment le noyau dur de la communauté qui compte 24 membres.

Extrait du fil Google+ 2 : Au lendemain de la création de la communauté GARH P1 Oct2014 le 25 février 2014, les premières interactions s'instaurent et déjà les prémices d'une organisation rigoureuse au sein du groupe.

[216] Google propose à ses membres un service de visioconférence gratuit jusqu'à 10 usagers.

Codage : G+260214AC

Extrait du fil Google+ 3 : Interactions entre deux membres du Groupe GARH P1 Oct. 2014. A l'instar de ce binôme, certains étudiants entretiennent des relations pervasives - dont les plus personnelles par SMS - durant toute la durée de la formation. Ces échanges de type socio-affectif se révèlent particulièrement importants dans une formation à distance s'agissant de pouvoir parler de ses problèmes et se soutenir moralement.

Codage : G+250214AD

Dans la formation à distance, l'individualisme connecté est un phénomène récurrent. Paradoxe contemporain déjà bien identifié par la sociologie, il désigne des individus qui développent simultanément leur réseau et leur individualisation, dans la sphère privée comme dans la sphère

professionnelle. Cette caractéristique est au cœur de notre problématique où l'individu est relié au collectif via les dispositifs sociotechniques, mettant en tension des pratiques individuelles et connectées, des pratiques autonomes ou contrôlées.

7.3.2. Différentes temporalités en jeu

Si, par le passé, l'usager ne disposait d'aucun *feed-back* de la part de son destinataire, aujourd'hui cette information s'est considérablement améliorée sur le plan quantitatif et qualitatif. Les étudiants que nous avons observés échangent donc en permanence, tout au long de la journée. C'est l'injonction d'être toujours branché aux autres et joignable à tout moment. Les dispositifs sociotechniques utilisés dans ce cadre sont les IRC chat, réseaux socionumériques ou applications propriétaires telles que *iMessage* chez *Apple*© ou *BBM* chez *Blackberry*©… Nous sommes en effet très loin de la communication unilatérale, du locuteur vers le destinataire à sens unique, qui préexistait dans le modèle de Shannon. L'heure est à la rétroaction selon les préceptes de la cybernétique selon Wiener. C'est la « logique de communication » mise en lumière par l'école de *Palo Alto*, qui définit la relation de sujet à sujet dans l'échange et le partage. L'émetteur dispose ainsi d'un *feed-back* aux fonctionnalités élaborées lui permettant de savoir si le destinataire a bien reçu le message émis, s'il l'a lu et à quelle heure, s'il est en train de répondre, s'il a effacé le message initialement écrit pour en saisir un autre… autant d'indicateurs précieux pour le locuteur à même d'apprécier les caractéristiques relationnelles du destinataire, telle que sa réactivité. En produisant un *feed-back* qualifié, les dispositifs sociotechniques instaurent une relation de confiance dans les interactions et participent d'une forme de proximité relationnelle rendue possible par une communication de plus en plus médiatisée, en « temps réel[217] », qui favorise, de fait, l'immersion du destinataire dans son propre environnement. Ainsi, la réactivité du destinataire est souvent conditionnelle à la confiance que l'émetteur du message lui accordera. Plus un dispositif sociotechnique est médiatisé, plus l'usager est à même d'apprécier la réactivité d'autrui et plus il sera confiant dans l'interaction. La notion temporelle et tout particulièrement la réactivité dans l'échange constitue un rite d'interaction récurrent au sein des communautés d'apprentissage observées.

Certains étudiants entretiennent des liens forts pendant toute la durée de leur formation. En complément des forums de discussions et fils de discussions sur *Facebook* ou *Google+,* une

[217] Même si techniquement parlant il ne s'agit pas de canaux temps réels, ces dispositifs sociotechniques donnent l'impression d'une immédiateté que permet aujourd'hui le réseau 4G notamment.

communication phatique s'instaure entre certains membres sur *Messenger* ou par SMS, dans l'objectif de partager à tout moment et en toute circonstance le parcours parfois semé d'embûches pour un étudiant en formation. Une relation pervasive peut ainsi s'établir entre deux membres, trois tout au plus, depuis les premières semaines de la formation – en fonction des affinités pressenties via les canaux formels et informels – jusqu'aux examens finaux et l'obtention de leur diplôme *in fine*. Le degré de réactivité constitue un indicateur en soi ; le temps de réactivité des pairs est très bref lorsque celui de l'Institution est beaucoup plus long. Il existe donc une double temporalité : le temps institutionnel (vertical) et le temps communautaire des apprenants (horizontal). Or, pour nombre d'apprenants, le temps de réponse peut s'avérer rédhibitoire lorsqu'il excède plusieurs jours ; d'aucuns préféreront s'en remettre à leurs pairs plutôt qu'attendre une réponse institutionnelle qui tarde à arriver. Cette désynchronisation accentue la fracture générationnelle déjà prégnante entre tuteurs et apprenants.

L'extrait ci-dessous illustre les deux temporalités en vigueur : le temps institutionnel (long) versus le temps estudiantin (rapide) :

> *... bon moi je sais que l'année dernière, ben en février 2014, j'ai tout de suite paramétré mon téléphone avec Google+ que du coup j'avais des demande d'ajout du groupe donc je voulais pouvoir répondre au plus vite en fait donc euh + tout de suite j'ai paramétré le téléphone comme ça après + c'était un peu différent avec la plateforme c'est-à-dire que* ***les mails de la plateforme on les a à 17h tous les jours que les post dans la seconde qui suit !*** */// ça me permet de répondre tout de suite aux gens [:]*
>
> *(cf Annexe 10 / ligne 550).*

Extrait du forum ExpertLearning 1 : Mise en exergue d'une temporalité institutionnelle par les Bachelor Tronc commun

15/02/14 09:10	***Correction devoir*** *par Manon H.* *Bonjour, Quelqu'un a-t-il eu un retour concernant le devoir ?*

	Re: Correction devoir
	par Françoise L.
15/02/14 12:44	*J'y pensais ce matin, c'est marrant. En fait non c'est pas marrant, aucun retour de la part du tuteur. Espérons qu'on aura quelque chose avant l'examen de mars !*
	Re: Correction devoir
24/02/14 21:24	*par Marie-Chantal D.* *oui en effet ce serait bien d'avoir un retour sur nos devoirs toujours pas corrigé !!!*
	Re: Correction devoir
	par Coralie C. - service pédagogique -
26/02/14 15:52	*Bonjour, Votre tuteur a pris du retard dans la correction, mais vous l'aurez avant vos examens. Je lui ai demandé de vous poster un corrigé type en attendant. Cordialement, Coralie C. - service pédagogique -*

Codage : 423ORGA15

Extrait du fil Google+ 4 : Temporalité estudiantine cette fois au sein du groupe GARH P1 Oct2014

Codage : G+150314AC

7.3.3. Reconnaissance sociale

7.3.3.1. Une quête de reconnaissance

La recherche de visibilité – parfois exacerbée au point de se mettre en scène – est aussi une manifestation artefactuelle des dispositifs sociotechniques d'information et de communication. En leur permettant d'éditer leurs propres sujets de discussion et d'occuper potentiellement de l'espace médiatique au sein de l'ENT ou des EPA, certains apprenants sont en quête de visibilité. Or, cette lutte pour la visibilité s'accompagne généralement d'une lutte pour la reconnaissance. En convoquant, en première partie de cette recherche, la théorie de la reconnaissance selon Honneth, notre objectif était bien de mettre en exergue les attentes normatives[218] des individus au sein des dispositifs sociotechniques, particulièrement la quête de reconnaissance sur le plan communautaire. Ainsi, il existe trois situations distinctes dans lesquelles l'individu vient à contribuer au sein d'une communauté :

- une contribution individuelle issue de relations d'échanges horizontaux entre pairs
- une contribution individuelle motivée par des attentes normatives communément partagées
- une contribution individuelle motivée par des pratiques discrètes voire anonymes

Dans chacun de trois contextes théorisés ci-dessus, l'individu adopte une posture altruiste, dans une logique du don, par opposition à la compétition, sans chercher à se mettre en avant et sans attente de retour. Nous sommes bien ici dans ce que nous qualifions d'« horizontal » par opposition aux relations hiérarchiques. Nous constatons quant à nous une tendance égocentrée chez certains étudiants ayant participé à l'expérimentation ce qui nous amène à interroger les motivations inhérentes à leur mise en visibilité.

Les réseaux socionumériques sont aujourd'hui identifiés comme étant de formidables catalyseurs d'un phénomène qualifié d'expressivisme contemporain. Ceux-ci ont pour particularité de donner libre cours à un type de visibilité qui favorise une forme intime de présentation de soi libérée des contraintes de coprésence. Autrement dit, ce que l'individu n'oserait faire ou afficher en présence d'autrui, il éprouve moins d'appréhension à le verbaliser à distance et en situation de CMO. C'est le phénomène déjà bien identifié comme étant de la désinhibition numérique qui est illustré ci-dessous :

[218] Les trois sphères normatives auxquelles les individus se réfèrent sont *la confiance en soi*, *le respect de soi* et *l'estime de soi* selon Axel Honneth.

Extrait de la Timeline Twitter 8 : Tweet illustrant la désinhibition numérique dont témoignent certains étudiants

Codage : TW270214JB

Capture d'écran 8 : Fil de discussion Facebook où des étudiants postent des commentaires parfois acrimonieux

Codage : FB270214RP

La seconde raison potentielle qui motive nos étudiants à se « mettre en avant » est le phénomène d'intermédiation dont nous avons déjà fait le constat dans la première expérimentation. Nous les avons nommés les « tuteurs T2 » pour « second tuteur », ce sont eux qui se positionnent en médiateurs au sein de la communauté. A équidistance entre l'Institution et les apprenants, les Tuteurs T2 collectent l'information sur l'ENT pour ensuite la diffuser sur l'EPA en apportant leur éclairage et, par là-même, une médiation de pairs à pairs. Il s'agit d'un processus élaboré qui correspond initialement à un détournement d'usage du dispositif institutionnel – ou braconnage selon Ricœur – puis d'une remédiation en direction des autres étudiants : *« J'ai été*

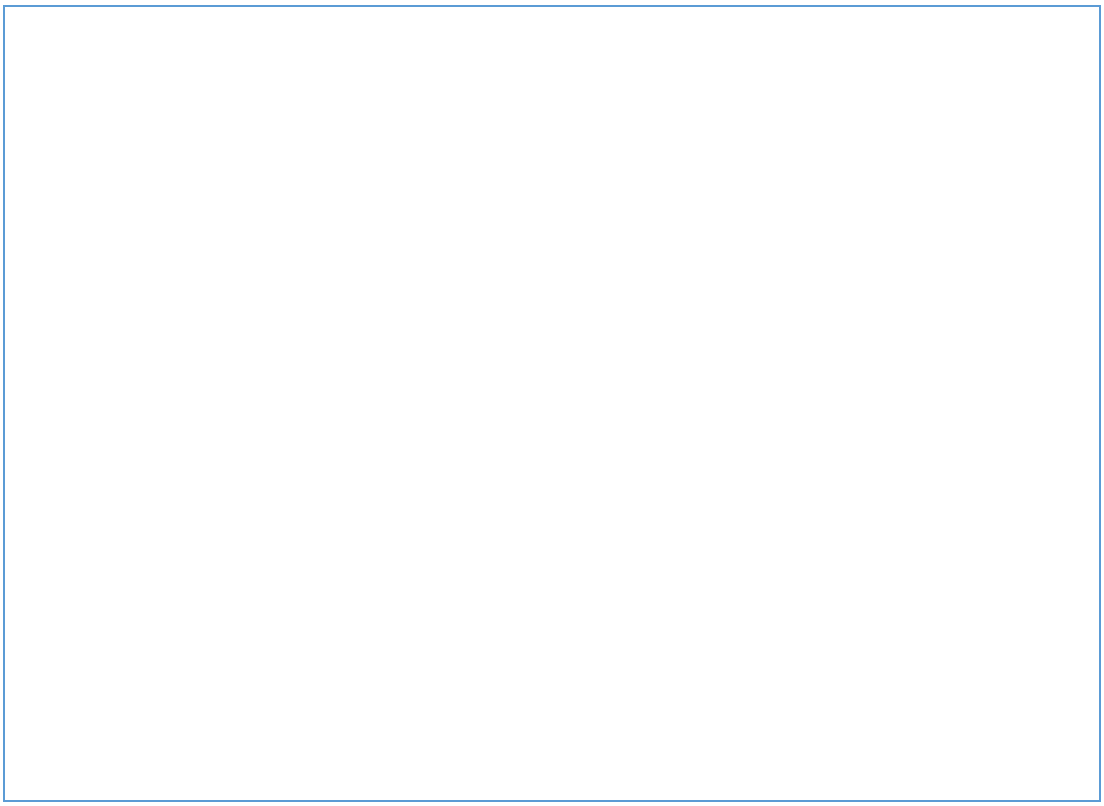
recherché cette information… je la trouve pertinente… je la mets à la disposition de la communauté… ce faisant, je suis votre médiateur ». C'est le cas de figure exposé précédemment *(cf § Capture d'écran 5 : Extrait du fil de discussion du groupe GARH sur Facebook)* où une redoublante poste dans un groupe Facebook une ressource à destination des nouvelles recrues. En ayant passé l'épreuve une première fois, elle fait partager à la communauté son expérience et diffuse une fiche de synthèse relative au déroulement de l'examen. On peut supposer, ce faisant, que cette étudiante agit dans une logique de don, où la coopération est exempte de toute compétition ; on peut aussi envisager celle-ci sous l'angle de la quête de reconnaissance où le seul retour attendu est la considération de ses pairs en tant que médiatrice auprès de la nouvelle promotion, ou *Tutrice T2* dans le jargon de notre recherche. En s'intermédiant de la sorte, ces étudiants témoignent d'une forme de hiérarchie horizontale, phénomène que nous convoquions dans l'état de l'art *(cf § 3.4.3.1. La hiérarchie horizontale).*

> *Ir : ne pensez-vous pas qu'il y ait un leader dans votre communauté ?*
> *Ié : un leader ? non, nan ben c'est vrai qu'Agnès elle propose beaucoup de chose [...] elle est réactive on va dire [...] heureusement parce que sinon (rires) /// elle nous donne quand même le fil conducteur j'ai l'impression [...] elle propose beaucoup de choses et-*
> *Ir : sans qu'il y ait de sensation de leader pour autant-*
> *Ié : oui voilà [...] il y a pas du tout la sensation de leader [...] heureusement*
> *(cf Annexe 10 / ligne 1028)*

Un autre exemple caractéristique est celui de l'ancienne étudiante, aujourd'hui en poste, et toujours administratrice du groupe Bachelor Icademie GARH dont l'activité a repris avec l'arrivée de nouveaux étudiants sur Facebook. Ses prérogatives consistent à présent à valider les demandes d'adhésion des nouveaux membres, apporter les conseils et éclairages salutaires de la part d'une ancienne étudiante pour ceux qui se préparent à l'examen. Dans *l'extrait de publication Facebook 3* qui suit, celle-ci pérennise *a posteriori* son statut de *Tutrice T2* en diffusant une offre de stage pour le compte de la société où elle occupe à présent un poste en CDI. Comme précédemment, deux interprétations sont possiblement concomitantes. D'une part elle se met à distance de la nouvelle promotion d'étudiants en se faisant médiatrice non plus en tant que pair – comme c'était le cas l'année précédente en tant que *Tutrice T2* – mais à titre professionnel cette fois. La quête de reconnaissance pourrait ainsi motiver sa démarche lui

procurant une satisfaction personnelle. D'autre part, on peut considérer la démarche volontaire de l'ancienne étudiante ayant déjà rencontré ces mêmes difficultés pour trouver un stage en entreprise. C'est une démarche altruiste qui la conduit à diffuser, tout naturellement, une opportunité de stage dans le groupe *Facebook* dont elle est l'administratrice.

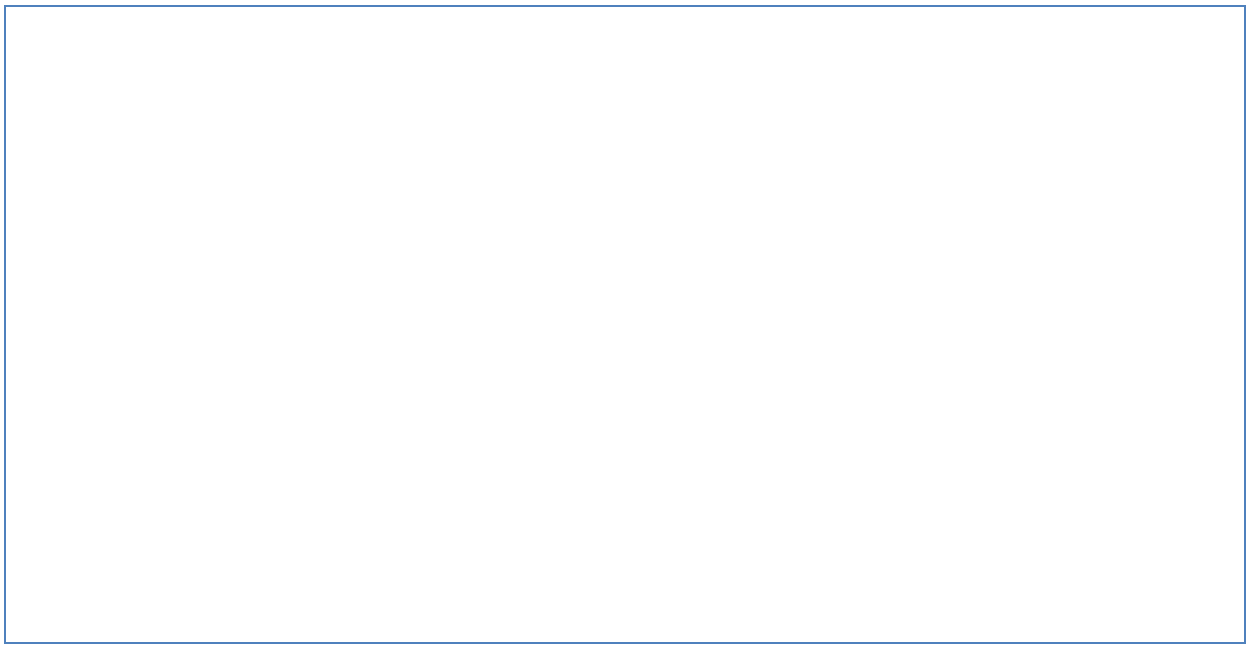
Extrait de publication Facebook 3 : Diffusion d'une offre de stage au sein du groupe Bachelor Icademie GARH par une ancienne étudiante de Bachelor RH, aujourd'hui en poste dans la société qui propose ce stage.



Codage : FRGARHNP0705

Extrait de la Timeline Twitter 9 : Illustrations du phénomène d'intermédiation estudiantine

Codage : FGARHintermed02



Codage : FGARHintermed03

7.3.4. Pouvoir et hiérarchie

7.3.4.1. La hiérarchie horizontale

Nous avons précédemment décrit le phénomène d'intermédiation qui s'illustre lorsque les étudiants T2 se font médiateurs pour le compte de la communauté. Ce faisant, une forme de hiérarchie émerge de communautés qui se sont initialement fondées sur un modèle horizontal.

Si l'articulation de deux cultures organisationnelles distinctes – l'une horizontale et décentralisée et l'autre verticale et hiérarchisée – est notamment probante dans la Recherche et le Développement ou les secteurs emblématiques de l'innovation ascendante[219], dans l'éducation et la formation professionnelle, il s'agit en revanche d'une forme d'hybridation inédite. Les réseaux de communication horizontale résultent d'un double processus qui combine le modèle hiérarchique au modèle en réseau. Nous avons constaté que la jeune génération d'apprenants observait une dichotomie entre la sphère académique et le cadre privé *(cf § 5.1.5.2. Décloisonnement de l'environnement formatif)*. Les phénomènes de braconnage, sur lesquels nous revenons plus avant, sont précisément à l'origine de ce clivage. Nous montrons dans cette première expérimentation que le savoir informel, acquis entre pairs hors les murs de l'Institution, constitue un apport substantiel dans le cadre d'une formation à

[219] Cette nouvelle typologie d'innovation est le fruit du feed back des usagers sur le web via des plateformes collaboratives où l'internaute est producteur de contenu (UGC) en même temps qu'il fournit des données aux GAFA.

distance. Certaines pratiques à l'instar du partage social via les outils du web 2.0 ne peuvent s'acquérir autrement qu'entre pairs. L'institution formatrice représentée par ses tuteurs pédagogiques – en majorité des *Digital Immigrants*[220] – n'est pas crédible pour assumer cette fonction auprès de la génération Y. S'ils peuvent consentir à un enseignement transmissif dans certaines disciplines académiques, pour la réseautique sociale et les dispositifs collaboratifs, en revanche, il est vain de vouloir s'immiscer dans ce domaine sans en maîtriser parfaitement les codes et le jargon *ad hoc*. C'est également le constat réalisé sur un plan méthodologique lors de notre première expérimentation. Seule une observation clandestine – et par là-même non participante – permet l'analyse ethnographique d'un réseau de communication horizontale. La notion de liberté est la condition *sine qua non* pour tout dispositif décentralisé. La contrainte exercée par un pouvoir vertical – dans son acception foucaldienne – n'est pas légitime dans ce contexte précis. Nous apportons ici des éléments de réponse à notre première question de recherche.

7.3.3.2. Déplacement des chaînes de médiation

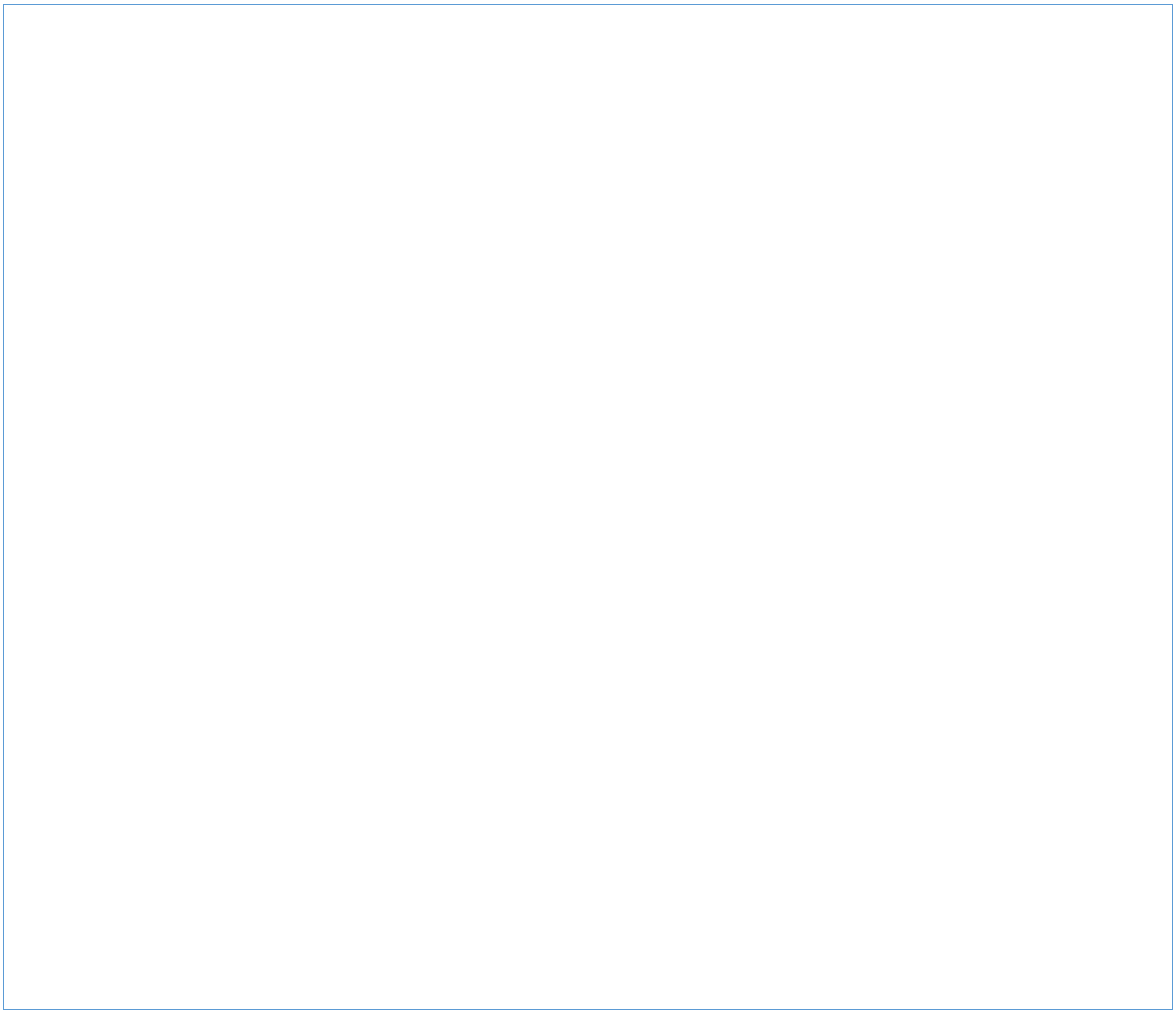
Dans cette recherche, la médiation occupe une place centrale en tant qu'elle mobilise une véritable dialectique entre l'individu et le collectif. Or, nous l'évoquions précédemment *(cf § 5.3. Limites de la recherche)*, les technologies numériques d'information et de communication ont recomposé les chaînes de médiation. Dans les communautés observées, chacun est médiateur pour autrui, assurant la fonction de curation informationnelle et de partage social sur le principe de la recommandation et du tiers de confiance. Illustration éloquente du phénomène s'il en est une, le *Live Tweet* est une pratique qui s'est rapidement développée dans l'environnement des médias sociaux *(cf § 3.1.2. Le microblogging comme mode d'expression)*. Celle-ci infirme la thèse de la communication horizontale ou de l'horizontalisation des interactions entre pairs où chacun se fait médiateur pour la communauté en drainant une information – à caractère événementiel par exemple – que les autres membres du réseau ne sont pas en mesure d'obtenir. Bien sûr, tous les *Live Tweet* ne s'inscrivent pas dans une démarche communautaire et philanthropique, loin s'en faut. Cette pratique connaît un fort engouement et produit un effet des plus médiatiques sur *Twitter*. Initialement usitée pour « retransmettre » un

[220] Marc Prensky est à l'origine de la terminologie de *Digital Natives* pour « natifs du numérique » et *Digital Immigrants* qui sont nés avant l'ère numérique.

évènement sportif non diffusé sur les chaînes publiques, elle s'est peu à peu développée dans le cadre de congrès scientifiques, conventions de sociétés, pour aujourd'hui être utilisé dans n'importe quel événementiel.

Avant le web social et sa démocratisation, l'amateur n'avait pas la possibilité de s'exprimer « publiquement ». Aujourd'hui c'est possible à qui le souhaite sur les médias sociaux et les amateurs connaissent les rouages pour faire porter leur voix telle une caisse de résonance en recourant à des effets de style (familiarité, provocation, humour décalé). Nous sommes bien ici dans le registre de l'expressivité contemporaine évoqué précédemment *(cf § 7.2.4. Visibilité et quête de reconnaissance)* où il est question de « présentation de soi » et de « médiatisation de soi ».

Extrait du fil Google+ 5 : Voici le type de médiation entre pairs que les « Tuteurs T2 » – ici l'instigatrice du groupe GARH P1 Oct. 2014 – mettent à la disposition de la communauté. Il s'agit de conseils éclairés ou d'informations récoltées sur un dispositif de veille et aussitôt diffusées à l'ensemble de la communauté.



Codage : G+280214AD

Extrait de publication Facebook 4 : Une étudiante présente en avant-première la nouvelle plateforme institutionnelle aux membres du Groupe Facebook « Bachelor Icademie 2014-15 »

Codage : FB130214CF

Extrait du fil Google+ 6 : Intermédiation d'une étudiante de Bachelor RH avec sa communauté d'apprentissage

Codage : G+310114SS

Remarque : L'usage de mots-clés[221] (#recrutement) témoigne de l'expertise acquise par les étudiants en utilisant couramment Google+. L'indexation de chaque post par mots-clés leur permet de retrouver aisément un fil de discussion en faisant office de signet social dans l'écosystème informationnel qu'ils ont eux-mêmes mis en place. Nous constatons une évolution majeure dans leur maîtrise du dispositif sociotechnique sachant qu'au début de la formation, seulement un étudiant dans la communauté l'avait déjà pratiqué. Cette pratique est issue d'un savoir informel acquis entre pairs, hors de tout contexte institutionnel.

Extrait du fil Google+ 7 : En début de formation, les étudiants sont peu ou prou aguerris à Google+. Grâce à une pratique soutenue, entre pairs, ils expérimentent rapidement la réseautique sociale

Codage : FBTW131587

7.3.4.2. Un modèle transmissif anachronique

Si notre génération est celle du modèle transmissif, il est évident que la génération Y est plus encline au concept marxien d'*intellect général* ou plus communément de *l'intelligence collective.* Comment pourrait-il en être autrement ? Ces internautes de la première heure n'ont connu que ce modèle décentralisé, horizontal et coopératif qui est à l'origine d'un savoir

[221] *Google+* a effectivement intégré a posteriori la fonctionnalité des mots-clés sur le principe des hashtags de Twitter en vue d'un meilleur référencement des posts

horizontal, acquis par un collectif, et non plus d'un savoir arborescent caractéristique du modèle transmissif. N'est-il pas anachronique de vouloir leur imposer un modèle pédagogique datant de Comenius ? Certains pays à l'instar de la Finlande ont su anticiper l'adaptation pédagogique à la nouvelle génération d'apprenants. Dans l'hexagone, il faut se rendre à l'évidence, les différents modèles de pédagogie active n'ont jamais rencontré leur public et on mesure aujourd'hui les conséquences aux taux d'assiduité des cours magistraux qui s'effondrent, mais aussi au phénomène de rejet de toute forme de verticalité, du pouvoir hiérarchique en place. C'est une réminiscence des prophéties de Deleuze et Guattari dans les années 60 dont Internet est aujourd'hui l'illustration architecturale.

A l'heure de l'individualisme connecté, il est indéniable que la génération actuelle porte les gènes de la collaboration horizontale. C'est un constat récurrent que nous faisons auprès des étudiants d'Icademie qui se constituent en collectifs (Groupes *Facebook* ou *Google+*) dès les premiers jours de l'entrée en formation, de façon quasi instinctive :

> *... voilà, bon il y a eu deux personnes qui m'ont gentiment souhaité la bienvenue +++ et puis après en naviguant sur le site, je me suis rendu compte qu'il y avait des groupes de travail qui se créaient, enfin qui existaient /// du coup, là j'ai envoyé un message sur le forum Tronc commun, en demandant s'il y avait un groupe, j'en cherchais un justement +++ à la base, il y avait un groupe qui s'était créé sur Facebook ou sur un autre réseau social, et j'ai pas eu de retour… j'ai juste eu là les filles qui m'ont dit « ah, ben c'est une bonne idée, on pourrait effectivement en créer un » ... (cf Annexe 10 / ligne 117).*

> *Ir : Pourquoi avoir rejoint le groupe Icademie Entraide P1 sur Facebook ?*
> *Ié : Disons que quand j'ai vu ça je me suis dit c'est une bonne idée, ça peut permettre d'avoir des échanges constructifs, d'avoir une entraide parce que + le but c'était de pouvoir s'entraider en fonction des compétences de chacun donc moi connaissant mes compétences en Gestion, en Fiscalité, en Finance et Gestion des copro.+++/ J'savais que je pouvais amener peut être un élément en plus pour aider les autres apprenants dans ces domaines-là.+++ Moi j'aime bien partager ++ donc j'ai dit voilà j'y vais pour amener moi mes compétences et puis peut être ++ j'aurai moi aussi une aide dans des matières que je maitrise pas du tout comme le marketing ++ réseaux sociaux ...(cf Annexe 10 / ligne 1147).*

De la même manière, ils témoignent d'une forme d'intelligence collective voire de cognition distribuée dans leurs pratiques communautaires s'agissant de produire un support didactique et de le mettre à la disposition de la communauté. Ils intègrent rapidement le principe de mutualisation des ressources en mesurant la puissance d'agir du collectif et non pas d'un seul individu. En fait, l'organisation en réseau leur est rudimentaire.

> *...ah oui ! Drive [...] c'est Agnès qui m'a montré parce que je connaissais pas du tout [...] c'est pour partager des documents en fait /// c'est pas encore fluide hein [...] mais on va y venir ! mais c'est bien parce que [...] justement pendant un moment je cherchais comment partager des synthèses tout ça et j'y arrivais pas donc je les envoyais par mail [...] et quand Agnès a eu son entretien avec vous [...] elle nous a dit y a Google Drive donc super ! /// et l'agenda aussi pour voir les confcall de l'année dernière…* *(cf Annexe 10 / ligne 746).*

Cette inclination mutualiste, qui est sans nul doute la principale caractéristique de la nouvelle génération, peut apparaître comme paradoxale si l'on intègre la compétition exacerbée qui sévit sur le marché de l'emploi aujourd'hui. La génération X, qui a peu ou prou connu de problèmes d'emploi, n'a pour ainsi dire pas eu d'autres alternatives que le système hiérarchique. La génération Y, née avec les effets réticulaires du web, a toujours « baigné » dans un communautarisme numérique empreint de l'idéologie originelle du web à savoir le partage social, la logique du don contre don et la contribution spontanée. Encore une différence de taille qui creuse encore davantage la fracture générationnelle entre tuteurs et apprenants.

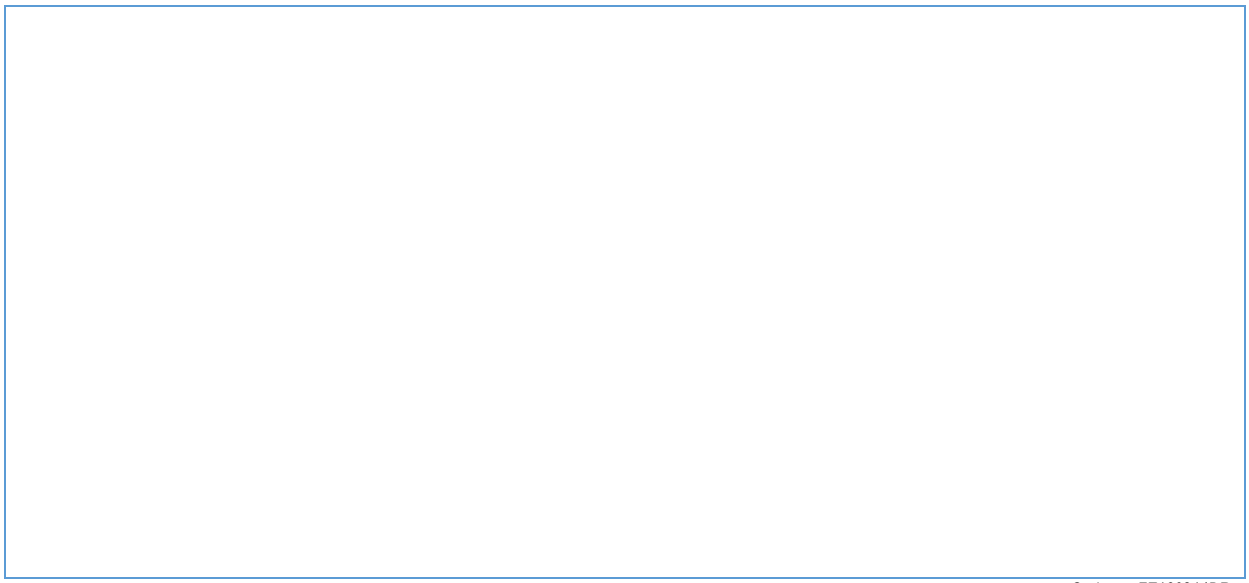
7.3.4.3. Détournement de l'ENT au profit de l'EPA

Parmi les pratiques estudiantines les plus récurrentes figure le détournement d'usage. Aux premiers jours de la formation, les étudiants observés constituent des communautés d'apprentissage dont l'objectif est d'échanger, de manière informelle, entre apprenants et hors contexte académique. Comme le veut l'usage sur la plateforme institutionnelle (ENT), chaque nouvel étudiant intervient sur le forum dédié pour se présenter à l'ensemble des apprenants et des tuteurs *(cf Extrait du Forum de l'ENT 1)*.

C'est aussi l'occasion pour les instigateurs de ces groupes privés d'informer les nouvelles recrues des thématiques abordées (en général un groupe par spécialité de diplôme) et de fournir une URL de redirection vers *Facebook* ou *Google+*, où la plupart sont hébergés, pour toute demande d'adhésion. L'exemple qui suit illustre les messages parfois prosélytistes postés par

leur administrateur pour susciter l'adhésion du plus grand nombre d'étudiants. A contrario, d'autres groupes vont émerger et se développer dans la plus grande discrétion, sans la volonté d'obtention d'un minimum de membres. Dans les deux cas, ce sont autant d'indicateurs potentiels sur le mode de gouvernance des collectifs, de type hiérarchique et centralisé ou plus horizontal et participatif.

Extrait du Forum de l'ENT 2 : La rubrique « Présentez-vous » accueille les messages de présentation des nouveaux étudiants



Codage : FE160214DR

Extrait du Forum de l'ENT 3 : Dans cet exemple, l'instigateur du groupe « Apprenants ICADEMIE IMMO 2013-2015 » vient systématiquement proposer aux nouvelles recrues d'adhérer à son groupe

Codage : FE160215DR

Extrait du forum de l'ENT 3 : Dans un autre registre, une étudiante de Marketing propose à qui veut d'adhérer au groupe « Icademie Bachelor MKV 2015-2016 » hébergé sur Facebook

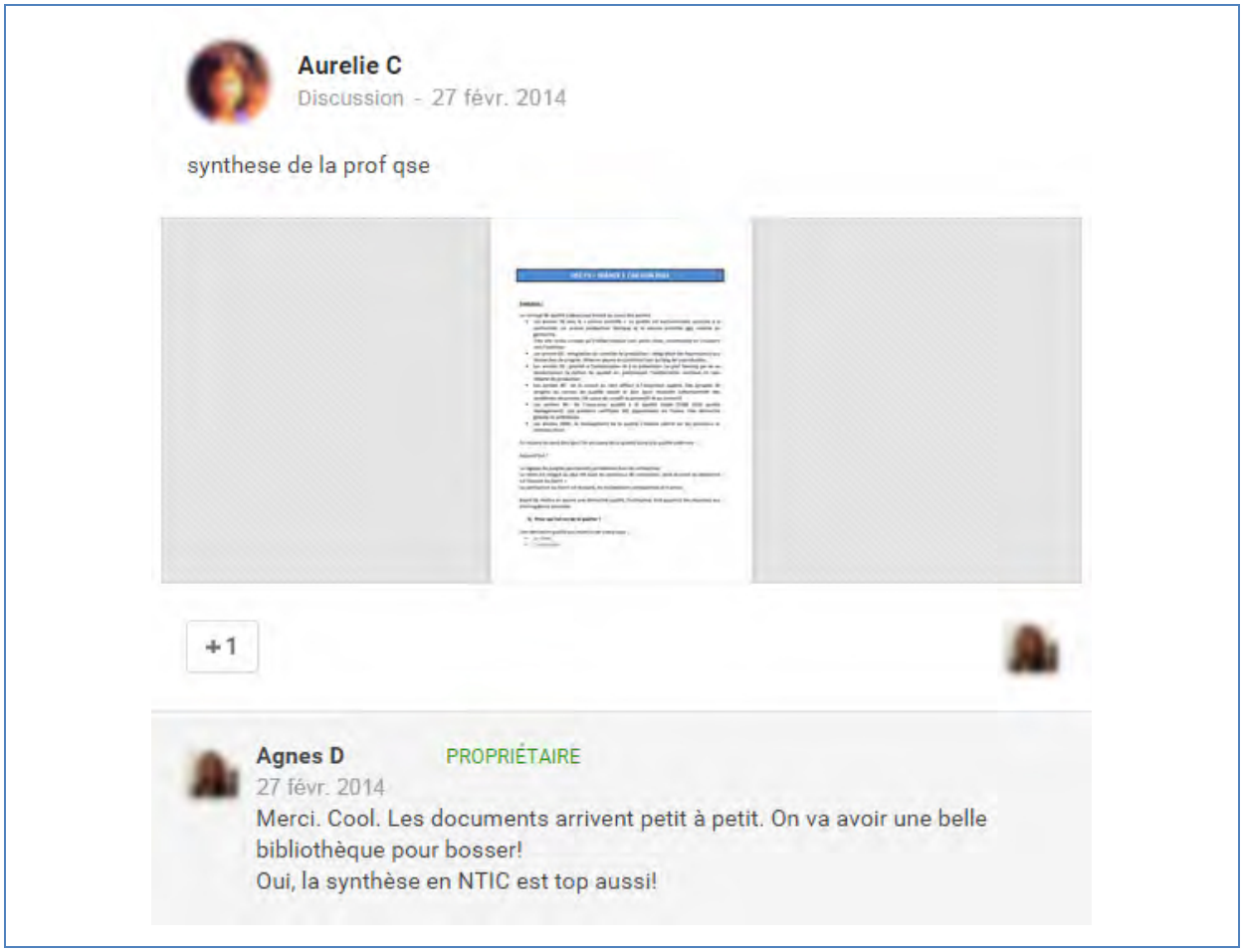
Codage : FE160217DR

Outre le détournement des étudiants vers les groupes informels, l'autre usage caractéristique consiste à télécharger les ressources mises en ligne sur l'ENT par l'Institution pour les poster dans un second temps sur l'EPA de la communauté d'apprentissage. Cette pratique peut s'expliquer de différentes manières. Il y a d'une part le rôle joué par le Tuteur T2 qui se fait médiateur pour le compte de sa communauté en « sélectionnant » les ressources institutionnelles qu'il recommande à ses pairs. Comme nous l'avons mentionné plus haut, les ressources de l'EPA des étudiants sont principalement composées de documents détournés de l'ENT et de celles produites par le collectif lui-même :

> *[...] ben au départ c'est fédérer les bonnes volontés c'est-à-dire euh [...] des personnes ayant le même centre d'intérêt [...] bon ben pour nous c'est "Icademie Immo" ben qui partagent leur [...] leurs soucis dans une forme un peu fédérée [...] un peu privée /// comment dire avec des contours bien dessinés. Y a pas de- on sait qui est là, on sait qui voit, qui répond euh [...] et on sait que les gens qui sont là et ben ils y sont de leur propre volonté + ils subissent pas l'information parce qu'ils se sont inscrits volontairement euh [...] voilà ! c'est une démarche volontariste aussi dans cette communauté… (cf Annexe 10 / ligne 1910).*
>
> *[...] oui ben vous voyez en montant une petite structure parallèle déjà ça aide [...] parce qu'Icademie ils font ce qu'ils peuvent mais ils peuvent pas répondre à tout [...]*

> *ça se fait par mail interposé, par téléphone c'est plus difficile [...] ouais c'est pas-… (cf Annexe 10 / ligne 2056).*

Extrait du fil Google+ 8 : Une étudiante vient de détourner une ressource documentaire et le fait savoir auprès de sa communauté d'apprentissage



Codage : G+270214AC

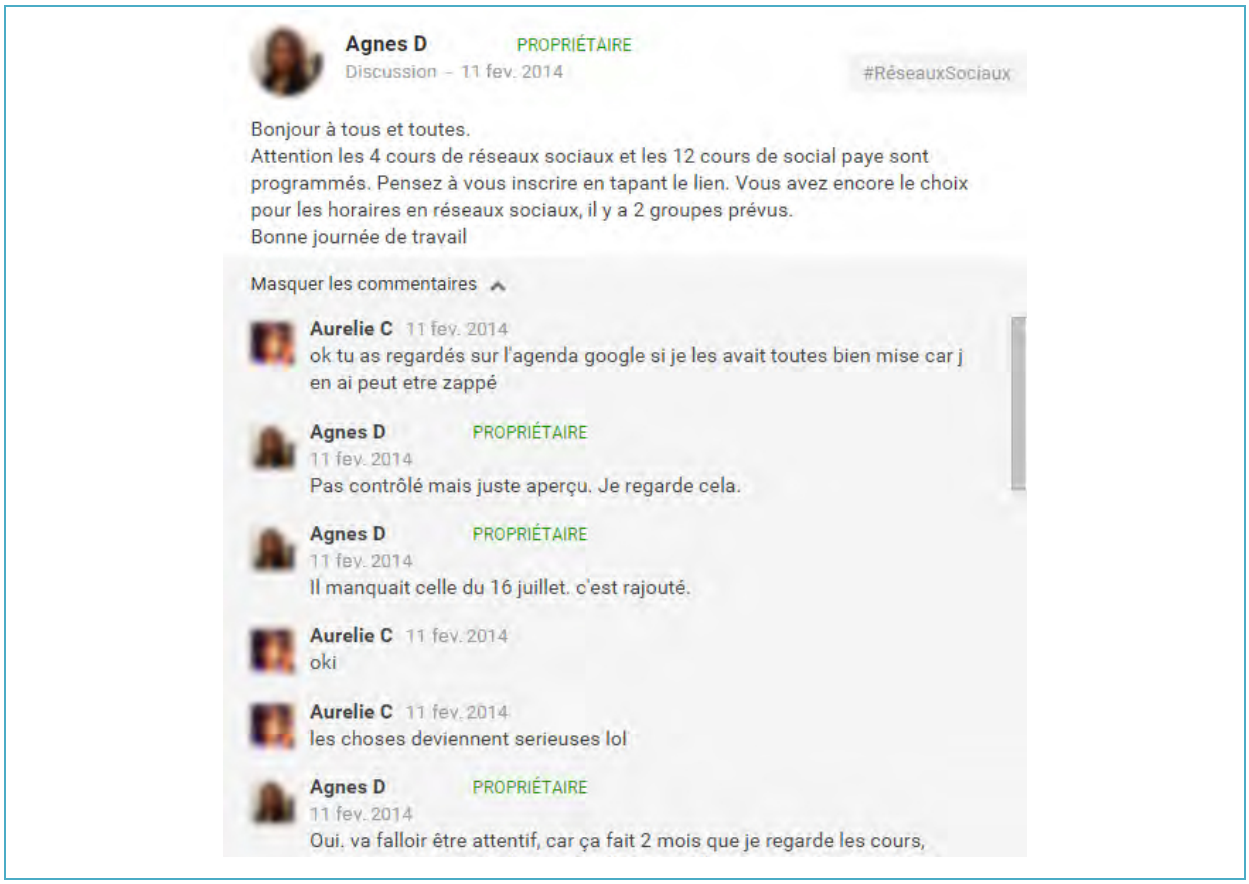
Outre un clivage entre sphère académique et estudiantine, ces pratiques de détournement traduisent aussi des fonctionnalités et une interactivité sur l'ENT jugées limitées ou désuètes par les usagers qui ne voient pas d'autre alternative que s'en affranchir, lorsque les ressources pédagogiques ont été préalablement téléchargées :

> *Interviewer : alors +++ pourquoi avez-vous crée le groupe "Icademie Apprenants IMMO" ?*
>
> *Interviewée : J'm'en doutais que vous alliez me poser la question (rires) donc j'ai la réponse elle est toute prête ! /// c'est juste parce que sur le forum il y a le forum Icademie + soit on poste un message que tout le monde peut lire + soit on poste des messages personnels mais à une seule personne +++ et moi je voulais pouvoir*

> *poster des messages à /// un groupe défini de personnes donc pas tout le monde +++ et puis en un seul message toucher tout le monde /// voilà donc c'était le côté diffusion à des personnes prédéfinies d'un seul et même message + donc c'est pour ça que j'ai crée ce groupe [...] Google+ bon ça aurait pu être autre chose +++ mais j'ai pris Google+ /// donc c'était le fait que le forum enfin la plate-forme Icademie permettait pas de la faire tout simplement (cf Annexe 10 / ligne 1862).*

Cette intermédiation ne concerne pas exclusivement le détournement de ressources didactiques. L'*étudiant-médiateur* se rend également sur l'ENT dans un objectif de veille pour repérer les dernières sources informationnelles en « avant-première » qui lui garantiront son statut de médiateur auprès de son collectif. Le *Tuteur T2* est généralement à l'origine de la constitution de la communauté d'apprentissage. Là encore, il se positionne à l'interface de l'Institution et des membres de la communauté à qui il évite des aller-retours sur l'ENT institutionnelle souvent considérée comme rébarbative.

Extrait du fil Google+ 9 : La tutrice T2 informe la communauté GARH P1 Oct. 2014de la programmation annoncée des confcall et des modalités d'inscription sur l'ENT institutionnel



Codage : G+110214AD

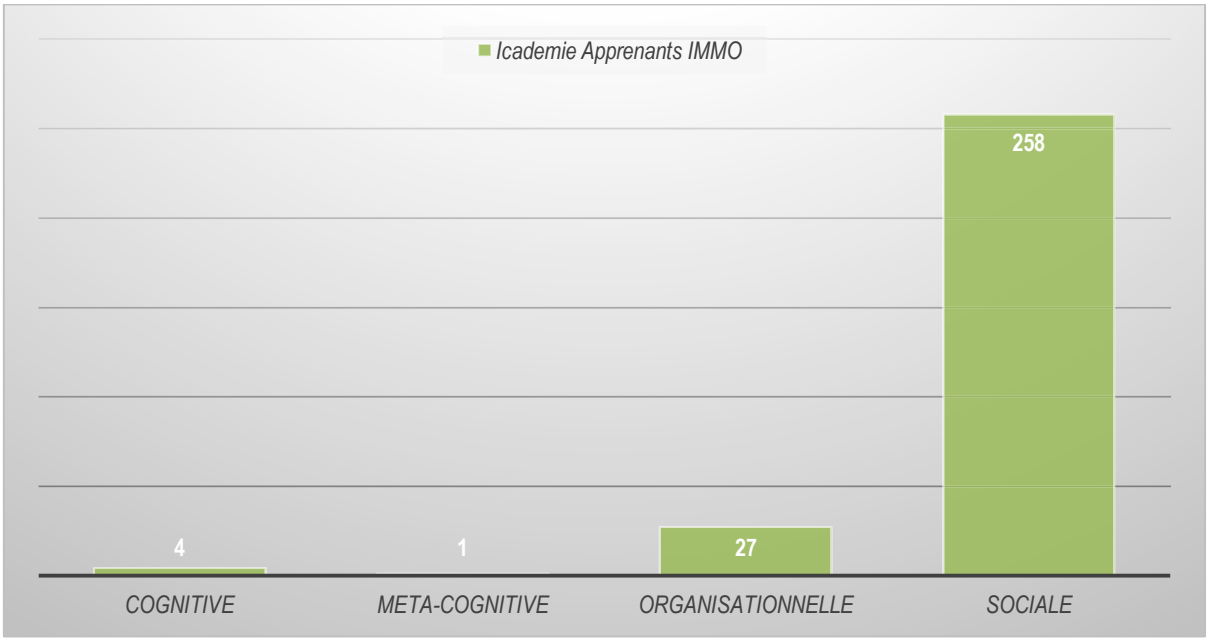
7.3.5. Relier l'individu au collectif

Le principal enjeu des Technologies Numériques de l'Information et de la Communication est de relier l'individu au collectif. C'est aussi le constat récurrent auprès de notre population d'étude qui, tel un réflexe naturel, va chercher à constituer un collectif de travail aux premières heures de l'entrée en formation. Si nous n'adhérons pas à la thèse des *Digital Natives* *(cf § 5.1.5.4. Le mythe des Digital natives)* pour de prétendues prédispositions numériques, les étudiants témoignent en revanche d'un pragmatisme à toute épreuve s'agissant de démultiplier les tâches de travail par le plus grand nombre. Comme nous l'évoquions plus amont, la plupart de nos étudiants suivent leur formation en complément d'une activité professionnelle, ce qui constitue un travail personnel conséquent si l'on intègre également leurs charges familiales.

Pour y parvenir, ces communautés d'apprentissage misent dès le début des cours sur la dynamique du groupe et le lien social qui garantissent un soutien moral indéfectible entre les membres et qui pourra se montrer salutaire dans le cadre d'une formation à distance.

C'est ce qui s'illustre ici de manière éloquente dans l'analyse de la fonction des interactions entre les membres de cette communauté *Google+* où la fonction sociale est prépondérante au facteur organisationnel :

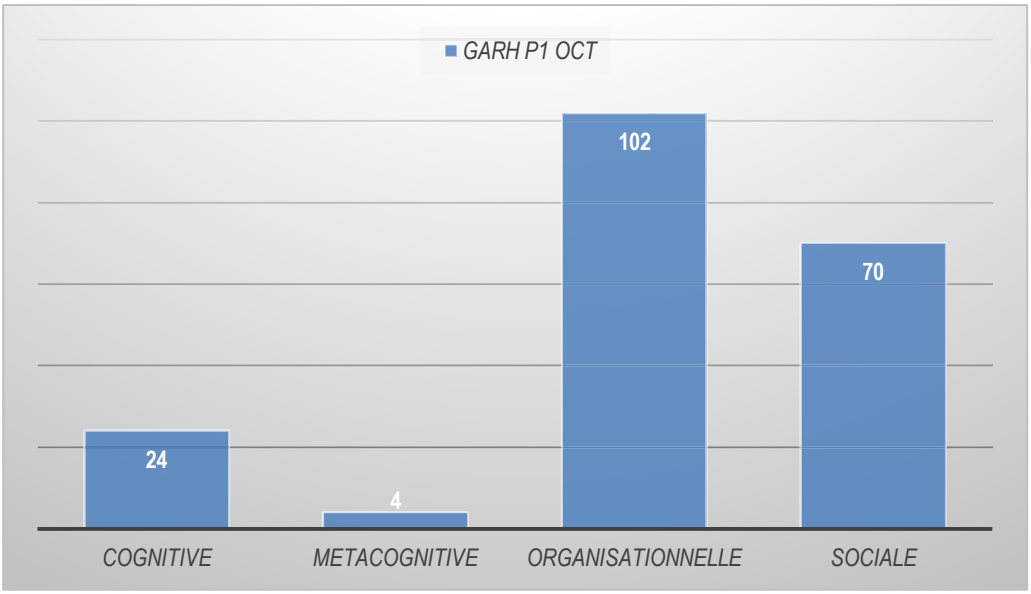
Figure 17 : Analyse des 4 dimensions de l'apprentissage selon Henri (2003) / Google+ « Icademie Apprenants IMMO » (corpus de 291 fils de discussion sur la période d'observation)



Au delà des liens socio-affectifs, l'autre caractéristique de ces communautés *Google+* est le facteur organisationnel comme le souligne la figure ci-dessous. Avec son écosystème

d'applications, *Google+* déploie auprès de ses membres des fonctionnalités de partage qui simplifient les tâches collaboratives en procurant un environnement de travail convivial.

Figure 18 : Analyse des 4 dimensions de l'apprentissage selon Henri (2003) / Google+ « GARH P1 Oct » (corpus de 202 fils de discussion sur la période d'observation)



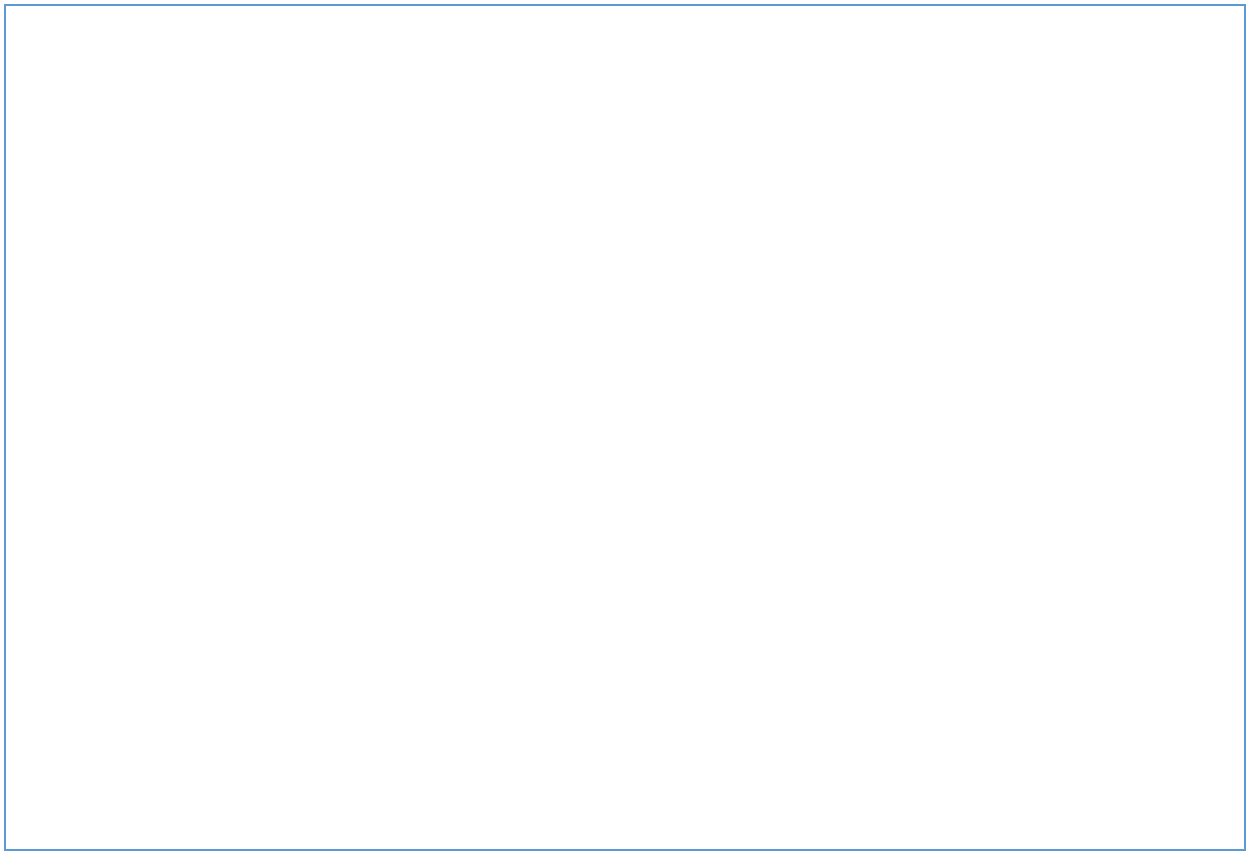
L'administratrice du groupe GARH P1 Oct indiquait au cours d'un entretien que les critères qui ont présidé au choix d'un dispositif voué à héberger la communauté concernent avant tout l'aspect organisationnel :

> *[…] Le but c'était vraiment de s'apporter des choses, et sur Facebook, j'avais peur de ces dérives là. Alors que sur Google+, en examinant un peu la chose /// ces histoires de partage de Google Drive … que je trouvais intéressant /// […] (cf Annexe 10 / ligne 125).*

Dans l'extrait *Google+* ci-contre, ces mêmes étudiantes ont jugé utile de mutualiser un *Google Agenda* afin d'organiser des réunions collectives et planifier les séances de révision personnelles :

Extrait du fil Google+ 10 : Les étudiantes de la communauté GARH P1 oct. 2014 conviennent ensemble de travailler en moyenne 4 heures par jour compte tenu des délais impartis par les examens finaux. Outre l'émulation suscitée, les étudiantes mutualisent le partage informationnel, le soutien logistique avec un lien social immanent.

Codage : G+150314AC



Codage : G+250214AD

7.3.6. Une forme de cognition distribuée

Les communautés d'étudiants dont nous avons observé l'évolution font preuve d'une organisation particulière. Le fait de collaborer à plusieurs sur une même tâche implique de considérer une nouvelle situation de communication avec ses particularités et ses artefacts induits. Ces usages participent de l'apprentissage social selon l'acception de Bandura où l'activité en groupe et la co construction donnent lieu à de nouveaux savoirs. C'est aussi le constat réalisé auprès de la communauté *GARH P1 Oct. 2014*. Il s'agit d'un groupe de 24 étudiants en Bachelor Ressources Humaines qui a choisi *Google+* pour son écosystème d'applications collaboratives réunies autour d'un réseau social. La communauté est constituée de 22 femmes et 12 d'entre elles forment un noyau dur en étant connectées en permanence et en mutualisant leurs ressources didactiques.

Extrait du fil Google+ 11 : Un nouveau membre vient d'être accueilli dans la communauté ; La prise en main des outils collaboratifs se fait par la pratique entre pairs, de façon informelle.

Codage : G+200214TL

Extrait du fil Google+ 12 : Les membres de GARH P1 Oct. 2014 font preuve de réactivité lorsqu'une question est posée à la communauté. Lorsqu'un nouveau membre se présente, il est accueilli et pris en charge spontanément.

Codage : G+170314AP

L'objectif est de mettre en commun les fiches de révision et autres synthèses de cours qui ont été faites individuellement ainsi qu'un *Google Agenda* administré par l'instigatrice de la communauté – et *Étudiante T2* au demeurant – pour synchroniser leurs tâches et consigner toute information pédagogique ou administrative utile. Ces apprenantes qui, doit-on le rappeler étudient les ressources humaines, ont bien conscience que seule une organisation rigoureuse leur permettra d'ingurgiter la somme de connaissances requises pour les examens finaux. C'est

bien dans ce contexte qu'elles vont d'abord choisir un dispositif sociotechnique des plus judicieux, leur permettant aisément d'héberger leur communauté *(Communautés Google+)*, de partager un agenda *(Google Agenda)*, de mutualiser leurs supports didactiques *(Google Drive)* et de communiquer en temps réel ou organiser des réunions *(Google Hangout). C'est ce que précise Françoise L., administratrice du groupe ICADEMIE Apprenants IMMO :*

> *...euh [:] j'ai passé beaucoup d'heure à réfléchir comment j'allais m'y prendre avant même de prendre l'ordi et de me mettre dans Google+ ++ la problématique du départ c'était comment communiquer entre nous sans le forum Icademie [...] c'était ça la plus grosse question en fait donc du coup votre cours il a aidé un peu quand même donc une fois que la décision a été prise j'ai vu que Facebook ça convenait pas euh +++ Twitter forcément hors sujet par rapport à ce qu'on devait faire comme ++ comme message + ben il restait Google+ donc voilà j'me suis lancée là-dedans ++ mais non ça a pas pris tellement de temps nan au point de vue technique ++ j'me suis assez vite rendue compte que [...] qu'il fallait organiser les messages+++ que je formalise [...]que je pré formalise les différents thèmes de discussions parce que dès le départ j'ai vu que ça partait en vrille avec des posts de tous les côtés dans tous les sens sans mots-clés sans rien donc on allait vite plus s'y retrouver et voilà [...] (cf Annexe 10 / ligne 2237)*

Extrait du fil Google+ 13 : Lorsqu'un membre obtient une information d'ordre administratif ou pédagogique, c'est toute la communauté qui en bénéficie instantanément grâce aux outils collaboratifs qui constituent un gain de temps et d'efficacité pour chaque apprenant.

Codage : G+190214AC

Nous sommes bien ici dans le champ de la cognition distribuée s'agissant, pour nos étudiants, de recourir à des processus cognitifs qui mettent en jeu la mémorisation, le raisonnement, l'inférence et l'apprentissage *in fine*. Nous pensons que si le groupe GARH P1 Oct. 2014 a su mettre à profit un tel processus didactique, le dispositif qui a présidé au choix de la communauté y est pour beaucoup. En proposant un écosystème ouvert, *Google+* permet à ses membres d'interagir entre eux à l'aide d'applications multiples dont la prise en main est aisée et rapide. Il y a une affordance intentionnelle dans cette suite applicative qui permet un couplage perception/action dans un système distribué tel que celui de la communauté d'apprentissage observée. Les taches réalisées dans un contexte de coopération qualitative dépendent de l'interdépendance cognitive et des interactions soutenues entre les agents.

> *... en fait tout le monde a été en apprentissage sur Google+ [...] absolument personne ne connaissait l'outil +++ y a eu des balbutiement au début donc c'est moi qui ai un peu essuyé les plâtres +++ j'ai expliqué comment on créait un compte, comment on s'invitait les uns les autres voilà +++ j'ai initié le processus technique et puis après- donc là pour le coup j'ai été mise en avant pour cette affaire-là mais+++ après les gens une fois qu'ils ont compris comment ça fonctionnait ++ franchement ils ont plus besoin de moi, ils sont devenus de vrais acteurs /// et moi je cherche pas à me mettre en retrait parce que j'suis autant actrice qu'avant mais pas plus [...] ni plus + ni moins +++ je m'estime à égalité des collègues (cf Annexe 10 / ligne 2225).*

Comme nous l'évoquions précédemment, les Technologies Numériques de l'Information et de la Communication ont permis de relier l'individu au collectif. Ce faisant, elles engendrent un autre artefact : une tâche n'est plus le fruit d'un seul individu (faire seul) mais d'un groupe d'individus organisés (faire ensemble) développant une *intelligence collective*. Selon Pierre Lévy, qui est à l'origine du concept, l'intelligence collective représente tout ce qui contribue à entretenir et faire croître *un capital commun de connaissance*.

Qu'il s'agisse de la communauté *GARH P1 Oct. 2014* ou *ICADEMIE Apprenants IMMO 2013-2015,* lorsque ces étudiants mutualisent leurs ressources didactiques et coordonnent leurs actions dans l'objectif de gagner en pertinence dans le contenu et d'augmenter la cadence des révisions, nous pensons que ceux-ci développent aussi une forme d'intelligence collective. Or cette intelligence collective n'est féconde que si elle conjugue les singularités et facilite la libre

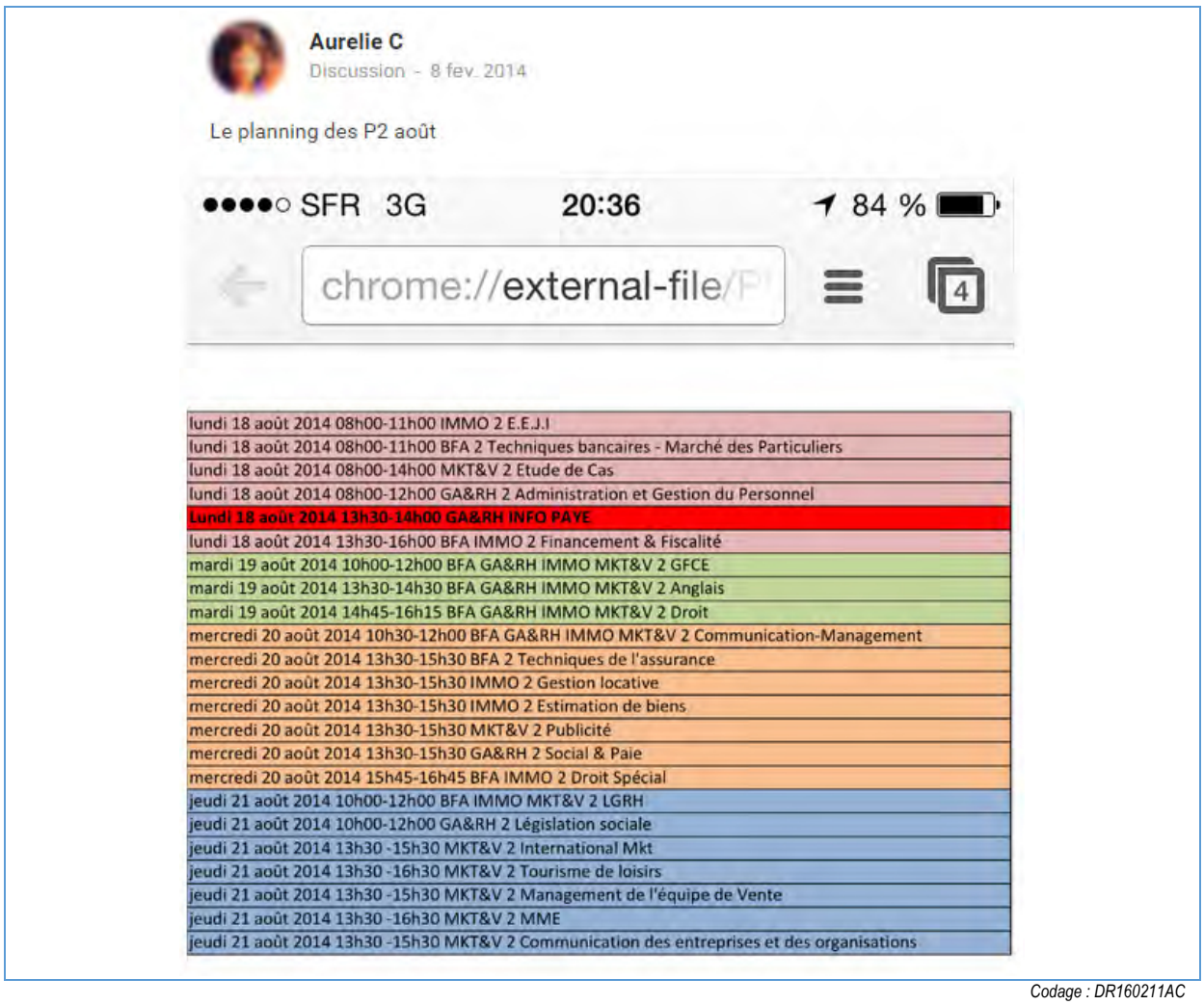
expression. En aucun cas, le nivellement des différences par un pouvoir vertical ne pourra donner lieu à une quelconque forme d'intelligence collective dans un collectif décentralisé.

7.3.7. Une enculturation aux littéracies numériques

S'agissant des terminaux alternatifs ou de réseaux socionumériques à vocation de partage social, les étudiants acquièrent par eux-mêmes les rudiments des littératies[222] participatives (Le Deuff, 2011b, p. 69). En s'immergeant dans cet environnement quotidien, en se faisant médiateur pour leurs pairs, en développant une dialectique basée sur l'essai et l'erreur, la nouvelle génération d'apprenants dispose d'innombrables potentialités d'apprentissage informel là où l'Institution est prise de court. Pour mieux articuler ce savoir acquis entre pairs avec la formation traditionnelle, les étudiants ont recours aux « objets-ponts » (Peraya & Bonfils, 2012) que représentent les tablettes et autres *Smartphones,* qui leur permettent d'alterner à souhait entre sphères privées et académiques. Parmi nos constats les plus récurrents figurent des étudiants néophytes n'ayant jamais utilisé de dispositif sociotechnique à vocation collaborative ou de réseautique sociale et qui, rapidement, se familiarisent avec leur EPA par une pratique personnelle et la médiation de leurs pairs. Il s'agit selon Peraya & Bonfils (2012) d'une nouvelle « culture » à l'ère numérique.

[222] Nous convoquons la définition d'Olivier Le Deuff : « ce mouvement progressif d'apprentissage avec continuités et ruptures entre sphères scolaires et domestiques ».

Extrait du fil Google+ 14 : Les étudiants échangent de l'information en permanence et en toutes circonstances grâce à leurs Smartphones. Ils sont peut-être en train d'inventer une nouvelle « culture » dont les codes leur sont spécifiques (Lardellier & Caillé, 2003, p. 231)



Codage : DR160211AC

7.4. Synthèse

Dans cette partie, nous avons livré nos résultats d'observations. Les principaux éléments à retenir sont les suivants :

- Les temporalités en jeu au sein des dispositifs sociotechniques différent suivant qu'il s'agisse de l'ENT institutionnelle ou de l'EPA des étudiants. Au sein des communautés présentes sur Facebook ou Google+, il existe une temporalité « horizontale » qui se traduit par des interactions soutenues et rapides, voire instantanées en raison de l'utilisation pervasive de terminaux mobiles. Sur l'ENT et les forums ExpertLearning©, nous constatons que la temporalité institutionnelle est plus lente ; nous qualifions comme étant « verticale ». La désynchronisation qui résulte de ces deux temporalités accentue les clivages déjà prégnants entre tuteurs et apprenants.
- Nous avons ensuite interrogé la reconnaissance sociale dans l'interaction qui se traduit par une quête de visibilité en ligne. Les étudiants se mettent en avant dans le cadre d'une médiation entre pairs. Les technologies numériques ont engendré un déplacement des chaînes de médiation où chacun devient médiateur pour autrui. Il s'agit d'une forme transmissive hybride conjuguant l'aspect vertical de la formation formelle aux interactions entre pairs qui constituent un savoir informel. C'est la hiérarchie horizontale.
- Cette hybridation des savoirs est principalement constituée de ressources pédagogiques détournées depuis l'ENT institutionnel vers les EPA ; les étudiants produisent aussi des synthèses de cours (révision), des fiches de lecture, compte rendu de conférences… autant de ressources mutualisées dans un objectif d'efficacité et par idéologie du partage et de la coopération. Nous pensons que ces communautés mobilisent les mêmes processus de cognition sociale que les communautés épistémiques dont le but poursuivi est de produire des connaissances.
- L'apprenance collective et la coopération dont témoignent ces étudiants constituent une « nouvelle culture », une enculturation aux littératies participatives que l'institution formative peut difficilement inculquer dans un cadre formel. En constituant des collectifs, ces étudiants ont bien compris les enjeux de la dynamique communautaire et de l'intelligence collective pour co construire leurs connaissances entre pairs.

Quatrième Partie : Discussions et perspectives de recherche

Chapitre 8 : Discussion générale

8.1. Introduction 264

8.2. Retour sur les principaux résultats 264

8.2.1. Des clivages générationnels récurrents 264

8.2.1.1. Un clivage environnemental 264

8.2.1.2. Un clivage temporel 265

8.2.1.3. Un clivage idéologico-économique 267

8.2.2. Un changement de paradigme à l'œuvre 268

8.2.2.1. Une émancipation conjoncturelle 268

8.2.2.2. Un modèle économique en bout de course 272

8.2.2.3. Le savoir, un bien commun à tous 272

8.2.2.4. Un nouveau paradigme de transmission du savoir 275

8.2.2.5. La liberté, un prérequis à l'horizontalité 276

8.2.3.1. Une injonction à l'échange 277

8.2.3.2. Une intermédiation à l'œuvre 280

8.2.3.3. Savoir informel *vs* savoir formel 281

8.3. Limites et perspectives de recherche 283

Conclusion 288

8.1. Introduction

Nous entamons la dernière partie de ce document qui vient ponctuer cette recherche. Dans le chapitre précédent, nous avons livré des résultats bruts que nous allons à présent mettre en perspective dans le cadre d'une discussion.

L'objectif de cette recherche était de mesurer l'incidence des dispositifs de partage social sur les pratiques collaboratives de communautés d'étudiants en contexte situé de formation à distance. En guise de garde-fou à tout déterminisme – fut-il technique ou social – nous nous sommes astreints à procéder à des études d'usages. Nous avons choisi, pour ce faire, la posture d'un observateur non participant ; dans un cas particulier, nous avons mené une observation clandestine, condition *sine qua non* pour accéder au cœur d'une structure décentralisée. Nous avons interrogé l'impact des dispositifs sociotechniques sur les modalités relationnelles, les formes contributives récurrentes ou la domination sociale à l'œuvre au sein de ces collectifs. Nous avons tenté d'identifier quels pouvaient être les leviers de la confiance entre pairs – ou à défaut de la défiance – qui joue un rôle central dans ces structures horizontales. Quels sont les ressorts de la collaboration entre pairs dont fait preuve la génération estudiantine à l'aune de l'Institution académique ?

8.2. Retour sur les principaux résultats

8.2.1. Des clivages générationnels récurrents

8.2.1.1. Un clivage environnemental

Les expérimentations et l'observation réalisées dans le cadre de notre recherche nous ont permis de nous immiscer à l'intérieur des communautés d'apprentissage, au plus près de leurs interactions, à la manière d'un ethnographe qui parvient à passer inaperçu auprès de ses sujets d'étude. La distanciation requise – l'anonymat dans un cas particulier[223] – a finalement permis de mettre à jour des pratiques récurrentes, des ritualités numériques caractéristiques et des détournements d'usages. Aussi sommes-nous plus à même de comprendre ce qui motive ces étudiants à constituer des groupes communautaires dont la particularité est d'exister en marge

[223] Pour la communauté « ICADEMIE Apprenants Immo. 2013-2015 », nous avons été amenés à effectuer une observation clandestine face au refus catégorique de notre adhésion dans le groupe sur Google+.

de l'institution académique pour évoluer entre pairs, sur un modèle horizontal. Il existe manifestement un clivage entre l'environnement institutionnel et la sphère personnelle des apprenants. Pour exemple, le blog[224] mis en place par l'institution, visant à accompagner les pratiques estudiantines, ne recevra pas le moindre commentaire sur les deux années d'observation *(Cf Extrait du Blog Icademie 1)*. C'est le premier défi de taille – et véritable gageüre pour tout concepteur pédagogique – que l'institution formatrice devra relever pour mettre en place un dispositif propre qui suscite l'adhésion du plus grand nombre. Considérer ce clivage revient à opposer la structure horizontale des communautés d'apprenants à la hiérarchie verticale de la gouvernance institutionnelle. Or, seule une médiation ciblée peut assurer une régulation vertueuse dans cette forme d'hybridation. Face à cette dichotomie spatiotemporelle, les nouveaux canaux constitués par les réseaux socionumériques et autres IRC chat peuvent potentiellement rétablir la communication entre les protagonistes de l'*apprendre ensemble*. Le microblogging à travers l'usage de Twitter a esquissé quelques potentialités très prometteuses. Lorsque certains étudiants adoptent la posture de médiateurs (Tuteurs T2) au sein du collectif, ils sont à l'articulation des sphères académiques et personnelles. Dans un contexte de clivage fort, leur rôle est donc déterminant en contribuant à rétablir un canal de communication viable. L'institution doit, pour ce faire, mettre en œuvre une médiation ciblée à destination de ces étudiants et nous verrons dans quelle mesure le *data mining* se montre judicieux à toutes fins utiles *(cf 8.3. Limites & perspectives).*

8.2.1.2. Un clivage temporel

Le temps dans l'interaction est protéiforme et son interprétation relative au facteur générationnel. Les dispositifs sociotechniques observés ont en effet révélé des temporalités distinctes, suivant qu'il s'agisse de l'environnement académique, l'ENT, ou de la sphère personnelle, l'EPA. Il existe ainsi une temporalité verticale – correspondant au délai de réponse observé par l'institution, variant de plusieurs heures à plusieurs jours – et une temporalité horizontale – celle des étudiants, beaucoup plus rapide voire instantanée en raison de l'usage récurrent des terminaux alternatifs. Nous pensons que ces temporalités fortement asynchrones peuvent être rédhibitoires dans l'interaction. Un délai de réponse trop long pourra induire de la défiance pour un apprenant qui percevra la réactivité comme un gage de confiance. Sans accréditer la thèse de Prensky (2010), nous pensons que le rapport au temps est rigoureusement

[224] En 2011, un blog est mis en place par Icademie afin de tenter de décloisonner les sphères académiques et personnelles ; c'est un échec cuisant en termes de *feed back* qui traduit la dichotomie opérée par le public.

différent pour un étudiant *Digital native* que pour un *Digital immigrant.* Parmi les constats réalisés *in situ*[225], les sujets nés à l'ère du portable pratiquent manifestement une communication pervasive c'est-à-dire sans intervalle, ininterrompue. L'explication est sans nul doute liée au fait que ces étudiants du « tout numérique » n'ont pas connu les plages de connexion alternée qui existaient jusqu'au milieu des années 2000. L'avènement de l'ADSL[226] et de l'Internet grand public abolira par la suite la tarification à la minute qui contraignait les usagers à stopper la connexion après usage via un *modem*[227] analogique. Dans la pratique, les internautes de la première heure, conditionnés par ces plages *on line* et *off line* n'ont pas tout à fait la même relation au temps. A titre d'exemple, la communication phatique (Jakobson & Ruwet, 1986) entretenue au sein des communautés d'apprentissage est permanente en tant qu'elle commence et ne s'arrête jamais. Les interactions sont seulement ponctuées de *stand by*, d'interruptions momentanées. Celles-ci reprennent avec vigueur au moindre signe d'attention manifesté par l'un des membres du groupe. *A contrario*, nous avons relevé chez des sujets plus âgés une tendance à signifier clairement la fin des séquences communicationnelles par des expressions telles que *« à plus ! », « à bientôt ! », « à la prochaine ! ».* Pour un *Digital native,* en revanche, nul besoin de clore un échange qui peut potentiellement reprendre à tout moment ; le canal de communication est toujours sous-jacent et il suffit de se manifester pour le réactiver instantanément. Cette conception du temps ininterrompu conjuguée à la grande réactivité des étudiants constituent selon nous la première cause de ce clivage générationnel.

L'incidence artefactuelle des technologies numériques sur nos pratiques est multiple ; l'accélération temporelle est l'une des plus caractéristiques. Ses effets pernicieux – décrits par Rosa (2010), Josèphe (2008) ou Virilio (2010) – désignent les terminaux mobiles comme étant responsables de cet emballement temporel. Comme nous l'avons déjà mentionné, les interactions de l'immédiat et le temps court ont tendance à prendre le pas sur le temps long et les échanges qui privilégient la richesse interactive. Or, ces temporalités sont directement dépendantes des technologies numériques. Si le rythme parfois effréné des échanges invite à s'interroger sur la pertinence des réponses formulées dans un laps de temps aussi brefs, on imagine difficilement ce qui nous attend avec la généralisation de la fibre optique et ses effets « temps réel » sur la communication distante. Aussi voyons-nous apparaître de nouveaux

[225] Je fais ici allusion à mon expérience en Master 2 où j'ai cohabité avec une promotion de *Digital natives* en étant moi-même un *Digital immigrant*.
[226] L'*asymmetric digital subscriber line* est une technique de communication numérique dite « haut-débit » *(source WIKIPEDIA)*.
[227] Pour modulateur-démodulateur, périphérique servant à communiquer avec des internautes distants via un réseau analogique *(source WIKIPEDIA)*.

dispositifs tels que *Snapchat*[228] ou *Messenger* qui privilégient l'éphémérité en diffusant des photos ou séquences vidéo dont la diffusion est limitée au maximum à dix secondes.

Outre les prévisions fatalistes de Rosa (2014) – pour qui le phénomène est à son paroxysme avec des effets de désynchronisation pouvant compromettre le progrès social – nous relevons quant à nous un paradoxe : ces communautés d'apprentissage qui adoptent une structure horizontale en marge de l'Institution ne sont pas conscientes de la logique de domination sociale à l'œuvre avec les effets d'accélération temporelle *(cf § 3.5. Temporalités numériques et accélération)*. Durant nos observations de terrain, nous avons été témoins à maintes reprises de la course à la réactivité à laquelle se livrent certains apprenants en quête de visibilité et de leadership. Or, la coopération horizontale serait l'une des alternatives permettant de diminuer la cadence dans la société du bien vivre (Viveret & Le Doze, 2014). Ainsi, ces étudiants qui optent pour une structure décentralisée se retrouvent à leur insu, du fait de l'accélération, dans une logique de domination sociale.

8.2.1.3. Un clivage idéologico-économique

Paradoxe s'il en est un, nous assistons aujourd'hui à un nouvel ordre social empreint de solidarité et de collaboration entre pairs comme en témoigne l'essor des *fab labs*[229], du *crowdsourcing*[230], du *coworking*[231] ou du *crowdfunding*[232] pour ne citer que les principaux. La génération actuelle, née à l'ère numérique, n'a pas connu autre chose qu'un réseau *peer to peer* ou qu'une structure distribuée. Cette génération porte en elle les gènes du réseau, ne connaît pas la rétention d'informations et pratique le partage social comme par instinct. Or, la conjoncture aujourd'hui n'offre rien d'autre à cette génération que les vestiges d'une société organisée : une crise de l'emploi record, toujours plus de précarité, des inégalités et des fractures sociales, des hiérarchies inébranlables et une crise de confiance majeure envers l'institution.

---

[228] Application de partage de photos ou vidéos disponibles sur terminaux alternatifs et dont la particularité est de limiter sa diffusion vers un destinataire de 1 à 10 secondes. Après le succès de *Snapchat, Messenger* sur Facebook proposera les mêmes fonctionnalités d'ephémérité.

[229] Mot valise issu de l'anglais *« fabrication laboratory »* qui désigne les ateliers de fabrication numérique où l'innovation ascendante est résolument ouverte à toute création collaborative.

[230] Ou « externalisation ouverte », « production participative » en français, le terme désigne la tendance permettant au plus grand nombre d'intervenir dans le processus d'innovation via des plateformes dédiées sur Internet. Les TNIC ont permis aux internautes de devenir acteur dans un cycle de production réservé aux seuls experts par le passé.

[231] Organisation du travail coopératif basée sur la mutualisation d'un espace commun et de compétences qui favorisent l'émulation collective et la créativité par une mixité socio-culturelle.

[232] Ou « financement participatif » en français, est un concept de financement atypique : on peut y souscrire en ligne via des réseaux socionumériques et il est désintermédié en ne mobilisant plus des professionnels de la finance mais des individus désireux de participer à un projet de consommation participative.

Un contexte qui est diamétralement opposé à celui qui prédominait par le passé dans des structures plus verticales où la compétition était érigée en vertus cardinales. Les structures pyramidales, le modèle transmissif, ont toujours favorisé une compétition exacerbée en mettant en œuvre des challenges pour remporter le leadership. A l'heure du capitalisme d'industrialisation et de renouvellement social, le collectif était une notion pour le moins avant-gardiste. Comme Deleuze & Guattari bien avant eux, nos étudiants s'élèvent contre la suprématie verticale en revendiquant plus de symétrie dans les rapports sociaux, préconisant une structure rhizomatique plutôt qu'arborescente, soit les prémices d'un changement paradigmatique notoire.

Ainsi, la notion de partage chez la génération Y s'oppose à notre conception de la propriété, quand la collaboration chez eux pourrait se distinguer de notre acception de la compétition, longtemps considérée comme le moteur des sociétés néo-capitalistes.

Tableau 14 : Principales caractéristiques antinomiques des générations X et Y

Génération X	*Génération Y*
Propriété	*Partage*
Transaction	*Gratuité*
Compétition	*Collaboration*
Domination sociale	*Vivre ensemble*
Top down	*Bottom up*
Droits d'auteur	*Communs*
Hiérarchie	*Structure réticulaire*

C'est la troisième origine d'un clivage particulièrement marqué entre la nouvelle génération d'apprenants et le corps enseignant ou l'institution au sens large du terme.

8.2.2. Un changement de paradigme à l'œuvre

8.2.2.1. Une émancipation conjoncturelle

Avant de poursuivre, il est important d'expliquer les changements conjoncturels et générationnels à l'œuvre. Comme nous le soulignions précédemment, Internet a permis à tout un chacun d'accéder aux sources informationnelles et de les diffuser en son nom via les blogs et autres plateformes sociales. Ce faisant, les citoyens ne sont plus en situation de passivité et s'approprient une part de pouvoir. Jean-Gabriel Ganascia[233] estime qu'il s'agit d'un pouvoir de

[233] Professeur à l'UPMC et directeur de l'équipe ACASA au LIP6, expert en intelligence artificielle et éthique des

surveillance par le bas, ce qu'il qualifie de *sousveillance* (Ganascia, 2009). Quand on imagine les conséquences d'un tel bouleversement, on comprend mieux l'appréhension latente de nombre de régimes politiques à l'égard du réseau des réseaux. Exemple emblématique de ce phénomène, l'affaire *Wikileaks* en juillet 2010 ouvrira la brèche à l'affaire *Snowden* trois ans plus tard.

Ce pouvoir, dont certains étudiants se sentent investis, est palpable au fil des discussions sur les dispositifs sociotechniques que nous avons observés. Tels des consommateurs insatisfaits qui ne manquent pas de le faire savoir sur les réseaux socionumériques, les apprenants en formation à distance montent au créneau à la moindre faille institutionnelle : dysfonctionnement organisationnel, retard dans les confcall, retard dans le rendu des devoirs… sont immédiatement pointés du doigt par certains étudiants, ceux-là mêmes qui saisissent généralement l'occasion de s'intermédier ou simplement se mettre en avant auprès de leur communauté d'apprentissage. Si ce phénomène est inhérent à l'expressivisme contemporain évoqué précédemment, il tient aussi au fait que les étudiants observés chez Icademie ont un coût de scolarité conséquent[234] et se montrent, de fait, particulièrement exigeants à l'encontre de l'Institution. Dans bien des cas, ceux-ci auraient tendance à réagir comme des clients insatisfaits :

> *[...] ben voilà y a des fois sur certains messages un peu durs hein [...] un peu critiques en fait et ben la réaction est /// soit absente soit incomplète soit un peu trop douce enfin on a eu parfois des réponses de l'équipe pédagogique qui était à côté de la question euh sur la façon dont se sont déroulé les examens euh la réponse elle est à côté quoi c'est [...] on a pas de réponse claire /// voilà donc je pense qu'il y a certains messages durs qui ne trouvent pas de réponses [...]dans la qualité qu'on attendrait quoi [...] ouais (cf Annexe 10 / ligne 2089).*

> *[...] vous savez les tuteurs y sont toujours là pour nous, y a rien à dire, ils répondent le plus tôt qu'ils peuvent, mais des fois c'est un peu plus long [...] après moi j'dirai pas que +++ enfin les tuteurs ils disent qu'ils se connectent une fois par jour, parce que parfois 24h c'est un peu long. On a envie d'avoir une réponse un peu plus tôt +++ voilà le tuteur il est pas forcément disponible tout le temps, à chaque minute +++ si il y a une réponse d'un étudiant efficace, pourquoi pas (cf Annexe 10 / ligne 1605).*

NTIC.

[234] Chez Icademie, qui est un centre de formation privé, le coût de la scolarité va de 1500€ à plus de 4000€/an.

> *[...] mais peut être euh + bon y a eu le déclencheur du départ de Nathalie D. et on a été un mois sans aucun soutien concernant nos cours IMMO + c'est énorme + et ++ mais peut être qu'à l'approche des examens on l'aurait fait aussi ce groupe c'est-à-dire qu'on aurait été en mode révision à tout crin tous là [...] on aurait eu besoin d'échanger nos questionnements et on aurait crée un groupe du coup parce que sur le forum + moi j'vois bien avec notre communauté les questions ça fuse [...] c'est des questions de détail euh on pouvait pas mettre ça sur le forum ! c'est +++ ça intéresse pas grand monde ! (rires) /// et pis surtout on disait du mal d'Icademie et ça ça nous a fait un bien fou [...] ça a permis de déverser la rancœur euh qu'on ressentait et qu'on nous laissait tout seul (cf Annexe 10 / ligne 2298).*

Extrait de publication Facebook 5 : Une étudiante exaspérée par un tuteur n'ayant pas répondu à sa requête après 2 relances

C'est l'une des différences majeures avec le cursus universitaire public où les étudiants s'acquittent uniquement des frais d'inscription pour l'année. L'enseignement privé et la relation particulière induite entre les protagonistes génère des effets mercantiles où l'étudiant devient un consommateur en puissance qui n'hésitera pas à faire valoir son insatisfaction. En considérant le phénomène de désinhibition numérique, certaines situations sont à leur paroxysme lorsque les étudiants réagissent avec véhémence sur les forums et les réseaux sociaux, entraînant dans leur sillage les réactions acerbes de leurs pairs. A ce stade, le conseiller

pédagogique intervient en *community manager* pour désamorcer la crise et tenter de minimiser son incidence sur l'e-réputation du centre de formation.

Extrait de la Timeline Twitter 10 : Des réseaux socionumériques où les étudiants peuvent parfois se montrer exigeants

Codage : TW180214JB

Extrait de la Timeline Twitter 11 : Des réseaux socionumériques où les étudiants revendiquent une attention particulière

Codage : TW111112SM

Extrait de publication Facebook 6 : Sondage organisé par un étudiant du groupe Bachelor Icademie 2014/15 sur Facebook pour faire remonter une critique en direction de l'Institution

Codage : FB120214FP

8.2.2.2. Un modèle économique en bout de course

Nombres d'indicateurs accréditent aujourd'hui la thèse d'un modèle économique émergent : l'économie collaborative. Selon Bernard Stiegler, nous avons atteint les limites du modèle fordiste et il faut, à présent, nous orienter vers un modèle plus contributif. Dans ce paradigme, l'économie est soumise au développement des savoirs des individus ; or, la diffusion des connaissances est largement favorisée par la notion de *communs* qui n'entrave pas sa dissémination. Comme nous l'évoquions précédemment, les communautés d'étudiants que nous avons observées n'ont pas le même instinct de propriété que la génération précédente. Pour ces internautes de la première heure – pour qui l'échange *peer to peer* est avant tout une idéologie – la propriété n'est pas un but en soi, laissant libre cours au partage et à la collaboration. D'aucuns qualifient d'« économie collaborative » ou « économie du partage » cette ère post-capitaliste qui se dessine à l'horizon pour renverser la pyramide hiérarchique dont les fondations remontent au XVIII^{ème} siècle.

8.2.2.3. Le savoir, un bien commun à tous

> *« Internet est devenu une ressource essentielle au développement de nos sociétés, tant du point de vue économique que culturel ou social. À ce titre, il doit être considéré comme un bien commun qui ne peut être préempté par les intérêts de certains acteurs, publics ou privés, mais doit bénéficier à la communauté mondiale des utilisateurs. Les communs sont au cœur des conceptions qui ont présidées à la naissance d'Internet. Ils ont permis sa dynamique et l'émergence d'une économie du numérique » (SavoirsCom1[235], 2015).*

Les nouveaux usages induits par les technologies numériques remettent à jour une notion oubliée ou méconnue par la jeune génération : les *biens communs* ou *communs*. Un survol historique s'impose pour comprendre comment cette notion a pu disparaître de nos sociétés occidentales. Les *communs* désignaient au Moyen-Âge des espaces ouverts à tous et dont la vocation était un usage collectif tel que pâturages, terrains agraires… La révolution industrielle et les structures de type capitalistes font apparaître *l'enclosure* – ou *inclosure* en anglais, s'agissant d'un mouvement né en Grande-Bretagne – qui est le fait d'élever des clôtures, des haies ou des murs pour en entraver l'accès au plus grand nombre. Avec le temps, ces espaces

[235] SavoirsCom1 est un collectif engagé pour le développement de politiques et d'initiatives liées aux communs de la connaissance.

communs vont progressivement disparaître au bénéfice de propriétaires de terrains clos. Ce sont les prémices de la propriété privée et de grands changements fonciers. Pendant des siècles, les semences représentaient également un *bien commun* que les communautés rurales transmettaient au gré des récoltes. Mais le Droit de Propriété Intellectuelle finira par interdire ces pratiques pour laisser le champ libre à des multinationales monopolistiques qui aujourd'hui régissent la chaîne alimentaire dans le monde. L'éthique dont celles-ci témoignent est plus que discutable mais tel n'est pas le propos dans cette recherche.

Contre toute attente, les nouveaux usages de l'Internet – et la coopération étroite des communautés en ligne – ont ébranlé les fondations de la notion de propriété et de droits d'auteur. En faisant le choix de gérer elles-mêmes les ressources produites entre pairs, en marge de tout dispositif mercantile, en privilégiant les *Creatives Commons*, les communautés de l'Internet se réapproprient les biens communs dans leurs pratiques quotidiennes. D'après Benjamin Coriat, c'est véritablement le *retour des communs* auquel nous assistons (Bauwens, Bellivier, & Benhamou, 2015). Figures emblématiques de ces mutations, les logiciels libres, les licences GPL, *Wikipedia* ou encore *OpenStreetMap*.

Si l'histoire nous permet de comprendre ce que sont les *biens communs* originels, elle révèle également les phénomènes d'enclosures qui sont à l'œuvre actuellement dans le champ du savoir et qui se montrent inadaptés aux biens communs informationnels. Sous l'impulsion d'Elinor Ostrom[236], la notion de *communs* s'élargit progressivement aux biens immatériels (Ostrom, 2010) en rappelant l'importance de mécanismes de régulation que la communauté doit observer pour garantir la préservation des ressources sur le long terme. Pour Michel Bauwens[237], les GAFA agissent comme des *capitalistes nétarchiques* en tant qu'ils détournent les ressources issues des échanges horizontaux des usagers vers les plateformes qu'elles mettent gratuitement à leur disposition. Dans le secteur de l'édition, le néerlandais Elsevier fait l'objet en 2012 d'un appel au boycott par la communauté scientifique qui revendique un libre accès au savoir et redonner du pouvoir aux usagers. C'est aussi le combat mené par Aaron Swartz, au prix de sa vie, pour que le savoir soit accessible à tous et sans restriction[238]. *The Internet's Own Boy*[239]

[236] Économiste et politologue américaine dont les travaux portent sur la théorie de l'action collective, la gestion des biens communs qu'ils soient matériels ou immatériels. En 2009, elle reçoit le prix Nobel d'économie et décède en 2012 dans l'Indiana.
[237] Fondateur de la *P2P Foundation*, il pose que le pair-à-pair permet la création de valeur commune en partageant ses connaissances ; la production de ressources n'est plus motivée financièrement mais par la libre participation de chacun.
[238] Il avait fondé le cyber-groupe *Demand Progress* qui a milité contre le *Stop Online Piracy Act (SOPA)*.
[239] TakePart est à l'origine de ce documentaire retraçant son combat contre les enclosures informationnelles.

avait téléchargé quelque 4,8 millions d'articles scientifiques sur JSTOR[240] dans le but de les rendre accessibles gratuitement au plus grand nombre, suivant son acception personnelle de la notion de biens communs.

Revenons à présent aux communautés d'apprentissage que nous avons pu observer dans leur quotidien, plusieurs mois durant. Le plus remarquable est sans conteste que ces étudiants, à leur entrée en formation, sont peu ou prou aguerris aux outils collaboratifs et autres dispositifs de partage social. Pour autant, la coopération entre pairs, l'apprenance collective et la force des liens sociaux participent d'une forme individuation collective permettant à chacun des membres d'acquérir une culture commune et de mutualiser leurs connaissances. C'est notamment le cas des fiches de révisions que les étudiants produisent individuellement pour ensuite les mettre en commun pour plus d'efficacité. La thèse soutenue par Douglas Engelbart, l'un des pères fondateur de l'IHM (Bardini, 2000), développée par Pierre Lévy dans un second temps (Lévy, 1994), pose que de riches interactions peuvent potentiellement augmenter l'intelligence collective. Il s'agit de la capacité à résoudre des problèmes qui resteraient insolvables à l'échelle individuelle par la mobilisation effective des compétences cumulées au sein d'un groupe. Nous n'avons pas la prétention d'établir une comparaison entre des communautés épistémiques notoires et les communautés d'apprentissage observées sur notre terrain empirique. En revanche, nous pensons que celles-ci utilisent les mêmes processus de *cognition sociale* dont les potentialités sont autrement plus développées que des opérations individuelles. C'est précisément le champ de recherche d'Engelbart, l'augmentation de l'intelligence collective par le biais des réseaux socionumériques (Bardini, 2000). C'est aussi la théorie de *la structure de l'agentivité* de Castells selon laquelle le cerveau humain aurait des capacités de traitement de l'information différentes en fonction du type de médiation apportée.

Nous avons vu, par ailleurs, que les étudiants réalisent à tour de rôle des synthèses de cours, des fiches de révisions, retranscriptions de conférences… qu'ils mettent en commun au sein de leur EPA. Sur le principe de cognition distribuée, ils démultiplient les tâches par le nombre de membres pour que la communauté gagne en efficacité. Une émulation vertueuse se met en place en participant de l'effet de *flow*. Cette production commune fédère le collectif autour d'un même objectif et resserre les liens socio-affectifs.

[240] En 1995, JSTOR sous-traite l'archivage et le stockage des nombreuses revues académiques des universités américaines. Ces revues sont dès lors accessibles seulement par les universités ayant souscris un abonnement payant. Pour Aaron Swartz, ces *moving wall* constituent des enclosures et de fait une entrave au bien commun qu'est le savoir.

Cette dynamique communautaire est d'autant plus importante qu'elle est encouragée par une culture partagée basée sur les littératies numériques et la sensation de *Flow*. Lorsque dans l'interaction, certaines conditions sont réunies comme la confiance, la collaboration (faire ensemble) et la proximité relationnelle (être ensemble), les apprenants éprouvent un sentiment de bien-être : c'est le *flow* ou la néguentropie psychique. Lorsque les sujets sont en situation de *flow*, ils éprouvent un sentiment d'engagement total et de réussite qui peut avoir des effets particulièrement bénéfiques sur un apprentissage qui plus est distant. L'expérience optimale occupe ainsi une place centrale dans le processus de *l'apprenance collective*.

Ainsi, les valeurs communautaires sont les stigmates de la génération actuelle d'apprenants. Quelle que soit la spécialité de la formation, des groupes se mettent en place de façon informelle dès les premiers jours, comme par instinct. Une collaboration de tous les instants s'instaure entre les membres et constitue le ciment social qui va lier la communauté d'apprentissage jusqu'aux examens finaux ; c'est aussi l'occasion pour les protagonistes de se découvrir IRL, en dehors de tout dispositif virtuel.

8.2.2.4. Un nouveau paradigme de transmission du savoir

Parmi les constats les plus éloquents dans notre recherche figure le changement de paradigme transmissif. Ayant investi tous les secteurs d'activités, les Technologies Numériques de l'Information et de la Communication ont modifié en substance le rapport du *sachant à l'apprenant.* Le développement de l'Internet à l'échelle de la planète a eu un effet catalyseur sur les liens faibles. Autrefois cantonnés à leur entourage proche (famille, amis proches), les internautes peuvent désormais interagir qualitativement avec autrui à l'autre bout du monde. En créant des passerelles entre les milieux et groupes sociaux, la multiplication des liens faibles via le web social et les réseaux socionumériques a contribué à l'affaiblissement des hiérarchies. D'une société verticale, nous évoluons à présent vers une société réticulaire. Dans la pensée deleuzienne, cela revient à abandonner progressivement la structure arborescente au profit du rhizome. Un *vouloir vivre ensemble* qui prévaut désormais sur l'autorité de la hiérarchie.

Le *sachant* n'est plus l'unique dépositaire du savoir comme il l'incarnait par le passé. Son rôle et ses prérogatives ont considérablement évolué. À l'aune du cours magistral et d'une communication unilatérale *(one to many)*, le *sachant* interagit avec autrui à propos d'une information qui n'est plus hégémonique. En contrepartie, il manie toute forme de médiations à l'instar des littéracies participatives (Chartron, 1996). De *sachant,* dont la terminologie devient

restrictive, il se fait chef d'orchestre ou *community manager* de communautés d'apprentissage dont il maîtrise les codes et les usages, sur les réseaux socionumériques notamment.

L'*apprenant* dispose quant à lui d'une infinité de sources informationnelles sur le web. Dans un environnement devenu surabondant, l'enjeu n'est plus d'accéder à l'information mais de savoir la sélectionner avec discernement. Selon l'expression métaphorique consacrée, le web appartient désormais à ceux qui savent moissonner les données récoltées massivement et séparer le bon grain de l'ivraie. Grâce à la curation vertueuse entreprise par les membres de la communauté, l'apprenant évolue à présent dans un écosystème informationnel et conversationnel basé sur la confiance et la recommandation. C'est le fondement même de ces communautés d'apprentissage : sans confiance mutuelle, il ne peut y avoir de participation, ni même de réification.

En dépit de procès d'intention de la part de technophobes, force est de constater que ce nouvel ordre « tout numérique » n'a en aucun cas annihilé la fonction de médiation, loin s'en faut. En permettant aux usagers d'interagir massivement, le web 2.0 a démocratisé les usages horizontaux où chacun, en toute circonstance, se fait médiateur auprès de ses pairs s'agissant par exemple de conseiller par son expertise, de soumettre un avis en tant qu'utilisateur avisé, de prendre part à des forums d'entraide ou de fédérer une action collective. Ainsi, les TNIC ont recomposé les chaînes de médiation : chacun peut aujourd'hui assurer une fonction de médiation pour autrui sur le principe de la confiance entre pairs. Nous pensons que le modèle connectiviste s'appuie précisément sur la capacité de la génération actuelle à s'auto-former tout en développant des capacités liées à l'apprenance collective. Nous sommes face à un apprentissage hybride qui conjugue l'aspect vertical de la formation formelle à la nature horizontale des échanges entre pairs. C'est la hiérarchie horizontale. De fait, nous répondons ici à notre seconde question de recherche.

8.2.2.5. La liberté, un prérequis à l'horizontalité

Dans le prolongement du constat précédant, la notion de liberté recouvre également une importance de taille dans un dispositif résolument « horizontal ». Dans le cadre de notre premier terrain empirique, nous avons expérimenté le microblogging comme dispositif de médiation entre pairs. Mais le simple fait d'imposer l'usage de Twitter à nos étudiants a eu pour effet de renforcer un clivage déjà bien ancré. Au cœur de tout dispositif décentralisé, la notion de liberté est fondamentale. Imposer l'usage d'un dispositif en particulier aux étudiants est par conséquent voué à l'échec. En témoigne l'application Hotseat© développée par l'Université de Purdue aux

États-Unis ; cet ENT de nouvelle génération a remporté l'adhésion du plus grand nombre d'étudiants en leur laissant le choix de se connecter à partir de Twitter, Facebook ou n'importe quel IRC chat. La contrainte exercée par le pouvoir – dans son acception foucaldienne – n'est pas légitime dans le contexte qui est le nôtre, à savoir les réseaux de communication horizontale. À titre d'exemple, cette liberté d'action est celle que l'on retrouve dans le modèle de gouvernance de *Wikipédia*. C'est certainement l'une des motivations qui fait d'un internaute « ordinaire » un contributeur. Celui-ci rédige des articles à titre bénévole en ayant toute liberté éditoriale en contrepartie. Un administrateur est en effet chargé de valider ou de supprimer *a posteriori* les contributions non conformes à la charte qui régit l'activité participative par les pairs. Cette liberté d'action au cœur de l'activité réticulaire est le principal enseignement que nous retiendrons de notre première approche de terrain.

8.2.3.1. Une injonction à l'échange

Nous l'avons souligné dans notre seconde expérimentation de terrain, le facteur socio-affectif est omniprésent dans les interactions entre étudiants. Nous avons recensé tous les canaux d'interactions usités par les étudiants en codant les fonctions des segments d'un message suivant quatre niveaux fonctionnels dans l'échange : le facteur social, organisationnel, cognitif et métacognitif. En considérant la globalité des canaux de discussions recensés, il apparaît clairement que l'objectif recherché dans l'interaction est incontestablement le lien social.

Tableau 15 : Récapitulatif de la fonction des messages (tous canaux confondus)

Fonction de l'interaction	*Sociale*	*Organisationnelle*	*Cognitive*	*Sociocognitive*
%	88,9	8,9	1,4	0,3

Tel un *fil d'Ariane* virtuel que l'on ne manquera pas de saisir aux premières heures de la formation, chacun évolue dans l'environnement didactique – qu'il s'agisse de l'ENT ou de l'EPA – en sachant qu'il y a toujours quelqu'un connecté pour apporter son concours en toute circonstance. Et quand bien même on ne s'en saisirait jamais, le simple fait qu'il existe une communauté bienveillante et solidaire participe de l'immersion des apprenants dans un contexte telle que celui décrit par Csikszentmihalyi dans *l'expérience optimale* *(cf § 2.5. L'expérience optimale).* Ainsi, l'intensité des liens qui se nouent rapidement entre les membres de la communauté d'apprentissage est un des points les plus remarquables dans cette recherche. En

situation de crise – durant l'absence préjudiciable d'un tuteur référent par exemple – une solidarité hors du commun se met en place au sein du collectif en renforçant l'engagement communautaire. Ce constat pourrait paraître ordinaire si l'on occultait le caractère éphémère de nos communautés d'apprentissage ne s'inscrivant pas au-delà de la durée de la formation.

Un travail de recherche édifiant[241], mené en 2007 en Sciences de l'Éducation, aborde notamment la dialectique Participation/Réification comme étant la source du développement identitaire et culturel des communautés d'étudiants en formation à distance (Ciussi, 2007a). L'auteur s'attache à montrer qu'une communauté résulte de la force du lien social qui fédère ses membres autour d'un centre d'intérêt partagé. La participation des étudiants à une entreprise commune, fut-elle distante, renforce le sentiment d'appartenance et constitue un moyen d'apprentissage en soi. Pour autant, les groupes de travail que nous avons observés sur le terrain ne sont pas des communautés épistémiques qui se distinguent par une production informationnelle remarquable. Ce sont des collectifs ordinaires, constitués pour une période donnée correspondant à la durée de la formation. S'il arrive que des étudiants de la nouvelle promotion reprennent le flambeau l'année suivante, il s'agit pour la plupart de communautés éphémères. Il est d'autant plus frappant dans ce contexte de constater une implication collégiale laissant libre cours à une forme de réification informelle. Celle-ci pourra se matérialiser par la mutualisation d'une veille informationnelle, la mise à disposition de fiches de révisions ou de synthèses de conférences, l'organisation de séances de révisions collectives via *Hangout* ou encore le partage d'un agenda commun à visée organisationnelle. Peut-on alors parler d'intelligence collective ou de cognition distribuée comme c'est le cas pour des communautés épistémiques ou des communautés de pratique ? Toujours est-il que cette entraide est salutaire pour nombre d'étudiants. C'est ce qui ressort de façon récurrente des *verbatim* recueillis ; d'aucuns nous confieront que le soutien indéfectible entre pairs leur a permis de ne pas abandonner en cours de formation ou que celui-ci a largement conditionné l'obtention de leur diplôme. On pourrait légitimement s'interroger sur les moyens à mettre à œuvre pour favoriser cette émulation communautaire parmi les étudiants afin de réduire drastiquement les cas de décrochage en cours de formation.

Contre tout déterminisme technique, il convient de se remémorer quelques expériences passées pour constater l'apport des technologies numériques en contribuant à annihiler l'isolement dans les interactions distantes. Les cours par correspondance au début du siècle, la Radio Télévision

[241] Thèse de doctorat en Sciences de l'éducation soutenue par Mélanie Bos-Ciussi le 31 janvier 2007 à l'université d'Aix-Marseille 1 sous la direction de Jeanne Mallet, Du réseau à la communauté d'apprenants Quelle dynamique du lien social pour faire œuvre ?

Scolaire[242] et le CNED étaient déjà vertueux en se déplaçant au-devant des attentes de la population mais aucun d'eux n'a permis de relier l'individu au collectif ; seul l'Internet doté d'une structure réticulaire intrinsèque a réalisé cette prouesse. La formation à distance a donc acquis ses lettres de noblesse en constituant une valeur ajoutée logistique, didactique et qualitative en permettant de riches interactions entre apprenants.

C'est pour cette même raison que la formation à distance a fait des émules durant la dernière décennie : des apprenants plus indépendants, plus autonomes mais en interaction continue avec leurs pairs ou, plus ponctuellement, avec leurs tuteurs en ligne. Dans l'apprentissage précisément, c'est ce qui a été théorisé par Siemens & Downes et que l'on désigne sous le nom de « Connectivisme » (Siemens, 2006). Si le principe du réseau de connaissance est au cœur de l'apprentissage selon les deux théoriciens, celui-ci s'illustre de façon magistrale actuellement avec l'intérêt suscité par les MOOC de toute part. A l'origine, des apprenants se retrouvent massivement autour d'une thématique de cours ; celle-ci induit des interactions multiples et variées en raison du pluriculturalisme caractéristique des cours dits « massifs » qui fédèrent jusqu'à plusieurs centaines de milliers d'inscrits[243]. Le savoir informel, qui résulte de ces interactions, s'acquiert en périphérie des séquences pédagogiques et apporte une complémentarité substantielle au savoir formel.

Dans une toute autre échelle – puisque les apprenants d'Icademie représentent pour l'heure 2000 étudiants – c'est le constat que nous faisons au terme de nos deux expérimentations sur le savoir complémentaire acquis hors les murs de l'Institution.

Dans d'autres secteurs que les TNIC n'ont pas encore circonscrits, ancestraux et traditionnels tel que le compagnonnage, le savoir-faire se transmet hiérarchiquement de maître à apprenti, mais se développe aussi horizontalement, entre apprentis. Les valeurs communautaires y occupent une place centrale à l'instar des rites de passage, du sacré et du profane et du facteur identitaire. Il s'agit donc d'une médiation entre pairs où le savoir informel, horizontal, vient compléter le cours magistral, savoir formel ou vertical dispensé par le Maître. C'est sans nul doute une des raisons pour lesquelles le cours magistral en amphi est tombé en désuétude. D'une part, la génération d'apprenants n'est plus disposée à suivre un cours de façon passive mais, qui

[242] En 1947, un nouveau mode d'enseignement à distance voit le jour. La télévision éducative, rattachée à l'Éducation nationale, devient en 1963 la Radio Télévision Scolaire qui produit notamment Radio Télé Bac 67 pour apporter un soutien pédagogique aux futurs bacheliers.

[243] En mai 2015, FutureLearn enregistre 440.000 inscrits issus de 150 pays à un cours intitulé « Understanding IELTS: Techniques for English Language Tests ».

plus est, le savoir informel, acquis entre pairs, devient aussi important que le savoir formel. Dans tous les cas, il doit être complémentaire.

L'exemple du compagnonnage illustre bien l'hybridation du savoir transmis qui était en vigueur bien avant l'ère numérique. Aujourd'hui, avec les outils du web 2.0, les dispositifs sociotechniques proposent différents scenarii d'intermédiation aux usagers. Ceux-ci sont devenus extrêmement loquaces sur le web et ne manquent jamais l'occasion d'une médiation entre pairs. Or, sans prêter attention à des situations de mise en visibilité par trop ostentatoires, chaque médiation revêt l'intérêt de transmettre un savoir pour le formateur et, pour l'intéressé, de bénéficier du concours d'un pair qui, à son tour, saura s'intermédier *a posteriori*. C'est en quelques sortes la relation vertueuse qui s'instaure traditionnellement sur le web où une interaction initiale pourra donner lieu à une future relation de médiation. Les rôles s'inversent à mesure que l'on acquiert l'expérience, la confiance en soi et le savoir-être. C'est aussi ce que les anglo-saxons appellent le *« Learning by doing »*.

Une application remarquable a d'ailleurs été développée par des étudiants de l'université de Paris1, *Amphinote*[244] est une solution en ligne d'agrégation de notes prises par les étudiants durant des cours magistraux pour en constituer une version collaborative enrichie. Outre l'effet catalyseur sur le plan didactique, l'objectif poursuivi est l'égalité des chances et le renforcement du lien social. La plateforme fédère une communauté d'étudiants capable de soutenir les plus isolés en assurant l'accès à tous les enseignements universitaires. Le slogan utilisé sur le site web est éloquent : *« mon cours + ton cours = un cours enrichi et complet »*.

8.2.3.2. Une intermédiation à l'œuvre

Notre expérimentation de terrain nous a amenés à mesurer quels artefacts peuvent être produits par un dispositif sociotechnique. La massification de la formation engendre par exemple un effet d'intermédiation entre étudiants. Aussitôt constituée, une communauté d'apprentissage verra émerger un ou plusieurs leaders. Les *Tuteurs T2,* qui sont généralement les instigateurs du collectif, endossent spontanément le rôle de médiateur pour le compte de la communauté d'apprentissage ; ils vont à ce titre détourner l'information sur l'ENT institutionnelle en vue de sa remédiation vers la communauté estudiantine et l'EPA. Différentes motivations peuvent justifier que l'on veuille s'intermédier de la sorte. Les sujets égocentrés s'avèrent être en quête de visibilité et de présentation de soi. Pour les étudiants les plus altruistes, ce sont des pratiques

[244] Association étudiante fondée en 2013 et gérée bénévolement par des étudiants de l'université de Paris 1.

discrètes motivées par le seul intérêt communautaire, sans attente d'un retour. Dans tous les cas, cette intermédiation traduit un nouvel ordre : c'est la hiérarchie horizontale. Le modèle qui se dessine aujourd'hui est donc une forme hybride qui conjugue un réseau décentralisé et une structure hiérarchique. Il s'agit d'une forme socio-économique inédite : l'une horizontale, encline à un individualisme connecté, l'autre verticale suivant une structure pyramidale. C'est pourquoi il nous a semblé paradoxal de privilégier les échanges horizontaux et, dans le même temps, être enclin à une intermédiation entre pairs révélant une forme de hiérarchie au sein de la communauté d'apprentissage. Toute aussi paradoxale est cette dissension entre une logique collective et l'intérêt individuel. Cette dialectique inédite entre solidarité et individualisme (Auray, 2011) accrédite la thèse de la hiérarchie horizontale. Cet oxymore est récurrent dans les *verbatim* que nous avons recueillis en *focus group* et entretiens individuels réalisés dans le cadre de notre seconde expérimentation.

Dans notre recherche, ce phénomène d'intermédiation nous intéresse à plus d'un titre. En démontrant que l'horizontalisation des usages entre pairs engendre une forme de verticalité, nous répondons à notre seconde question de recherche. En effet, certains étudiants, les Tuteurs T2, se substituent au rôle de l'Institution en endossant une fonction de médiation auprès de leur communauté d'apprentissage. Ce constat réalisé dans le cadre de notre première expérimentation de terrain nous procure des perspectives de recherche fécondes dans le champ de la massification de la formation et du *Data Mining* que nous définirons plus avant *(cf § 8.3. Perspectives de recherche)*.

8.2.3.3. Savoir informel *vs* savoir formel

Si les technologies numériques ont permis de relier globalement l'individu au collectif via le réseau Ethernet, elles ont aussi contribué à l'émancipation des usagers. Comme Axel Honneth, pour qui chaque interaction sociale revêt un intérêt émancipatoire, nous pensons que les dispositifs sociotechniques d'information et de communication sont à l'origine de l'émergence d'un savoir informel acquis entre pairs. D'aucuns les qualifient de « tiers lieux » parce qu'ils s'acquièrent dans la sphère personnelle, hors les murs de l'Institution.

C'est le constat réalisé au cours de notre première expérimentation, à savoir le microblogging en tant que dispositif de médiation entre pairs. Les singularités qui ont présidé au choix de Twitter étaient la pluridisciplinarité de l'outil (veille, *social media,* médiation) et sa modularité spatiale en tant qu'il est possible, suivant l'usage syntaxique qui en est fait, de se retrouver dans un « entre soi » communautaire ou d'exploiter *a contrario* un canal de communication de masse.

Cette salle de classe à géométrie variable favorise aussi l'inversion des rôles où les étudiants prennent l'habitude de tweeter une information jugée opportune en direction des tuteurs pédagogiques. Dans notre écosystème informationnel, une nouvelle forme de médiation revêt une importance majeure : c'est la curation. Le microblogging, et Twitter en particulier, propose des *scenarii* très pertinents en termes d'intermédiation et de redocumentarisation. Il permet en outre de relier efficacement deux unités spatio-temporelles contiguës, depuis la sphère académique vers l'environnement personnel et inversement. C'est un dispositif qui se montre judicieux pour réduire drastiquement les clivages récurrents entre le formel et l'informel, soit entre l'ENT et l'EPA. C'est ce que Peraya & Bonfils (2012) qualifient de « nouvelle culture », ces littératies numériques mises en œuvre par les étudiants eux-mêmes qui leur permettent d'acquérir des savoir-faire et savoir-être que l'Institution peut difficilement inculquer aujourd'hui compte tenu du clivage existant entre savoirs formels et informels.

L'étudiant chargé d'aller périodiquement sur l'ENT recueillir les nouvelles ressources est généralement un *Tuteur T2 – ou étudiant-médiateur* – qui s'est déjà positionné en situation d'intermédiation préalablement. Là encore, les notions de confiance et de recommandation occupent une place centrale dans le processus de détournement d'usage. Si le *Tuteur T2* a déjà préconisé des ressources pertinentes, ses recommandations seront bien accueillies par les membres de la communauté qui ne manqueront pas de le gratifier en retour. Ces pratiques de braconnage – selon l'acception de De Certeau – peuvent aussi être le fait d'étudiants qui jugent utile de diffuser une information institutionnelle ou récoltée dans le cadre informel parce qu'ils ont déjà bénéficié d'une médiation entre pairs. Dans une logique de don contre don, dans le cadre de valeurs communautaires partagées ou de façon purement altruiste et sans attente de retour, ces pratiques traduisent une organisation vertueuse au sein du collectif qui participe *in fine* d'une enculturation[245] de groupe ou d'une individuation collective au sens simondien. Ces dispositifs communicationnels constituent en ce sens une formation sociale idéale (Galibert, 2013). Rechercher et filtrer une source informationnelle, la diffuser en tant qu'objet de médiation auprès de ses pairs est en soi formateur en permettant d'acquérir de la confiance en soi et, par là-même, de l'estime de soi.

De récentes initiatives nous amènent à penser que l'Institution commence à considérer ce savoir informel comme partie intégrante de la formation. Provenant de l'autre côté de l'atlantique, les *Open Badges* de la fondation *Mozilla*[246] n'en sont pas moins prometteurs en permettant aux

[245] Herskovits définit l'enculturation comme un processus permettant à l'individu d'assimiler les usages de son groupe et agit en fonction de ceux-ci.
[246] La fondation Mozilla a développé en collaboration avec la fondation Mac Arthur les Open Badges ou Badges

internautes de capitaliser les acquis informels mobilisés dans la sphère privée, s'agissant par exemple de tirer parti des technologies du web dans le cadre associatif. Ainsi, le savoir acquis entre pairs, hors les murs de l'Institution formatrice, revêt une fonction tout aussi importante que le savoir formel. Nous répondions ici à notre troisième question de recherche. L'intégration de cette nouvelle forme de savoir à ce que l'on désigne désormais comme étant *la formation tout au long de la vie (Long Life Learning)* constitue une heuristique féconde pour les sciences de l'éducation et l'innovation pédagogique dans un champ plus large.

8.3. Limites et perspectives de recherche

Cette recherche a révélé différentes potentialités dont la viabilité pourra être analysée en vue d'expérimentations à venir. L'une d'entre-elles concerne la massification de la formation. En contrepartie d'économies d'échelle, l'industrialisation de la formation bénéficie d'apports socioconstructivistes et connectivistes substantiels en produisant de riches interactions sur le plan quantitatif et qualitatif. Le multiculturalisme, la diversité des profils professionnels sont autant de critères déterminants à mesure que le nombre de participants augmente. Nos recherches empiriques exploitaient un échantillon de 276 apprenants pour la première expérimentation et 314 pour la seconde. Souhaitant à présent confronter nos résultats à un échantillon plus conséquent, nous préparons, au sein du service Recherche & Développement chez Icademie, l'édition d'un MOOC en avril 2016 ayant pour thématique l'innovation en entreprise. Selon les modalités d'un cours en ligne ouvert à tous, l'objectif poursuivi est de vérifier si nos résultats précédents sont transposables à l'échelle macro. Les outils de *SNA (Social Network Analysis)* devraient nous permettre de monitorer l'origine du leadership et déterminer quels sont les médiateurs (*Tuteurs T2)* au sein des collectifs. En exerçant une médiation ciblée en direction des *Tuteurs T2*, nous pensons qu'il peut être possible d'agir sur la communauté tout entière, heuristique particulièrement féconde dans l'industrialisation de la formation.

Dans la même veine, Icademie fait l'acquisition de nouveaux locaux à Aix-en-Provence, au premier semestre 2016 ; la nouvelle infrastructure comprend notamment des salles de cours équipées de systèmes de captation vidéo où les étudiants inscrits en formation à distance peuvent interagir avec le cours en présentiel. Dans ce paradigme, les prérogatives des tuteurs

numériques dont l'objectif est de capitaliser les compétences acquises dans le cadre informel.

s'enrichissent de celles d'un *community manager* à même de gérer la dynamique initiée dans les communautés d'apprentissage afin de renforcer l'apport connectiviste. Là encore, le concours des Tuteurs T2 à l'articulation de l'Institution (savoir formel) et des apprenants (savoir informel) pourra se montrer des plus judicieux pour rétablir un canal de communication optimal entre les protagonistes de l'interaction.

Si le principe des littératies participatives laisse entrevoir des riches perspectives sur le plan pédagogique, il souligne des problématiques telles que la formation des tuteurs n'ayant connu que le modèle transmissif ou encore la résistance au changement. L'expérimentation ayant été menée dans un centre de formation privé, il convient également de valider si un tel projet est transposable dans l'enseignement public, dans le cadre des universités virtuelles par exemple ; le MOOC que nous déployons prochainement devrait nous permettre d'avoir une première approche dans le sens de la massification et de la gratuité du cours dispensé.

Par ailleurs, nous envisageons l'éventualité que ces communautés estudiantines puissent donner lieu à des communautés de pratique. Dans quelle mesure les communautés d'apprentissage créées par les étudiants deviennent-elles, une fois la formation achevée, des communautés de pratique dont les membres sont à présent en poste, souhaitant pérenniser l'échange communautaire en direction de problématiques professionnelles communes ? Car si certains groupes vont se constituer en début de promotion pour se dissoudre une fois l'examen obtenu – c'est par exemple le cas du groupe *ICADEMIE GARH P1 Oct. 2015* – d'autres à l'instar de ce groupe sur Facebook dont l'activité continue en deuxième année avec les mêmes membres fondateurs et de nouveaux étudiants. C'est une illustration éloquente de la transmission informelle d'anciens étudiants devenus professionnels et qui diffusent à présent une information pratique en étant sur le terrain.

Cette piste de recherche concernerait le suivi *a posteriori* des diplômés devenus des professionnels en activité dans leur secteur respectif, à savoir la finance, l'immobilier, le tourisme ou le marketing. Dans quelle mesure ces communautés d'apprentissage peuvent-elles donner lieu à des communautés de pratique dans le cadre professionnel ? Quel dispositif pourrait potentiellement prolonger la dynamique d'enculturation de groupe, d'échange de bonnes pratiques et de veille informationnelle collective initiés pendant leur formation ? Nous pensons que l'émulation créée entre étudiants pourrait être prorogée au-delà de la formation, dans le cercle professionnel à l'image des communautés de pratique. Certains messages postés sur les réseaux socionumériques par d'anciens étudiants nous confortent dans ce sens *(cf Extrait de publication Facebook 4)*.

Avant de toutefois conclure, ne conviendrait-il pas d'adopter une posture plus critique à l'égard de ce nouvel *apprendre ensemble* ? Qu'en est-il par exemple de la généricité d'une source informationnelle en bout de chaîne de production ? Utilisant de multiples canaux de diffusion, ce savoir pourrait-il s'étioler au fil d'une distribution réticulaire ? Autant de questions fondamentales à éclaircir avec le concours des sciences de l'éducation et des sciences cognitives. Et comme nous questionnons la généricité du savoir ainsi produit, ne serait-il pas possible de l'enrichir *a contrario* ? Suivant quelles modalités ces connaissances informelles pourraient-elles être augmentées ? Quelles sont les potentialités d'enrichissement vertueux du savoir au cours de son acheminement en réseau ? Quels enseignements pourrait-on tirer des communautés épistémiques, emblématiques pour leur niveau d'expertise, leur gouvernance et la régulation vertueuse dont elles témoignent ?

Conclusion

DANS CETTE RECHERCHE, nous nous sommes attachés à étudier quel était l'impact des dispositifs de partage social sur la communication, la médiation et la collaboration d'étudiants constitués en communautés d'apprentissage. En marge de l'Institution, ceux-ci privilégient les usages horizontaux à l'instar de nombreux secteurs où la confiance entre pairs est devenue primordiale. Nous avons fait l'hypothèse que ces dispositifs sociotechniques participaient de l'horizontalisation des usages en leur procurant des outils résolument collaboratifs.

Nous nous sommes efforcés d'apporter des éléments de réponse aux questions suivantes :

- ✓ Ces communautés dites « horizontales » ne sont-elles pas le théâtre d'une forme de hiérarchie reconstituée ? Qu'est-ce-qui motive certains étudiants à se substituer au rôle du tuteur pour se faire médiateur auprès des autres apprenants ?
- ✓ Quel rôle joue le savoir informel produit entre pairs dans une formation en ligne ? Comment s'articule-t-il à la formation formelle ?
- ✓ Dans quelle mesure ces dispositifs horizontaux participent-ils d'une individuation collective ?

Au préalable, il nous a semblé important de faire un détour historiographique jusqu'au néolithique pour montrer combien l'attrait communautaire était bien ancré dans l'histoire des civilisations. Par-delà les siècles, différentes typologies de réseaux pré-numériques attestent d'une organisation ancestrale où la transformation de la notion de groupe, l'horizontalisation et l'affaiblissement des liens préfiguraient déjà notre acception du réseau. Si au fil des décennies les technologies de l'Internet ont transformé nos usages, en aucun cas elles ne les ont engendrés. Elles ont, en revanche, recomposé les chaînes de médiation. Si les thèses les plus technophobes y voyaient leur annihilation à terme, elles ont plutôt produit une intermédiation entre les usagers. En leur permettant d'interagir massivement, l'Internet a démocratisé les échanges de pairs à pairs où chacun se fait médiateur pour autrui et en toute circonstance, sur le principe de la confiance mutuelle et de la recommandation (Kembellec, Chartron, & Saleh, 2014) .

Au cours de cette recherche, nous avons donc interrogé les raisons de cette intermédiation. Il existe plusieurs phénomènes concomitants. Le premier est couramment qualifié d'expressivisme contemporain et se traduit par une mise en visibilité de soi dans une quête de reconnaissance. Lorsque cette présentation de soi est exacerbée, on parle d'une lutte pour la reconnaissance (Honneth, 2013). Le second phénomène est une désinhibition numérique qui a

déjà fait l'objet de nombreuses publications dans la littérature en SHS (Lardellier & Caillé, 2003; Stenger et al., 2011; Stora, 2007). Le troisième motif est assimilable à un détournement d'usage – ou braconnage dans l'acception ricœurienne – qui témoigne d'une forme de hiérarchie dans un système résolument horizontal. C'est le premier paradoxe des communautés observées et qui en fait des structures tout à fait singulières. Nous sommes face à un apprentissage hybride qui conjugue l'aspect vertical de la formation formelle à la nature horizontale des échanges entre pairs : on parle de hiérarchie horizontale. Le modèle connectiviste s'appuie précisément sur la capacité de la génération actuelle à s'auto-former tout en développant l'apprenance collective entre pairs. L'accès au savoir a considérablement évolué depuis que l'Internet s'est généralisé. En témoigne l'émergence de « tiers lieux » que représentent les *fablabs*, les incubateurs, les espaces de co-working ; l'Institution n'est plus l'unique dépositaire du savoir mais devient complémentaire aux acquis informels. Dans ce paradigme, chaque interaction est une médiation à part entière ayant une fonction émancipatrice. L'internet est précisément ce qui constitue pour la jeune génération un moyen substantiel d'individuation, à qui sait en faire bon usage. Plus ce processus d'individuation transforme l'usager en lui apportant de l'autonomie, plus il participe de l'horizontalisation des usages. La structure intrinsèque du web permet aux usagers de court-circuiter les composants du système hiérarchique pour s'en remettre à leurs pairs pour leur confiance et leur réactivité. S'ils dénigrent « le sachant » dans son acception coménienne, ils sont en revanche plus enclins aux médiations de pairs à pairs ; c'est le constat réalisé dans chacune des deux approches de terrain. Dans le phénomène d'intermédiation mis en exergue dans notre seconde recherche-action, les *Tuteurs T2* se font médiateurs auprès des apprenants en se substituant à l'Institution. Ils ne sont ni des étudiants ordinaires ni des tuteurs. L'hybridation de leurs prérogatives permet autant l'accès à la plateforme institutionnelle qu'au cœur de la structure communautaire. L'industrialisation de la formation a très bien su tirer profit de ce phénomène d'intermédiation en développant des fonctionnalités d'évaluation par les pairs sur plateforme LMS. Mais l'objectif n'est pas de supplanter l'Institution en charge de leur formation mais de faire valoir les acquis informels qui émergent entre pairs, hors les murs académiques. Ce savoir informel constitue un apport substantiel dans le cadre d'une formation à distance. Longtemps considérée comme handicapante en raison de l'isolement qu'elle générait à l'époque des *cours par correspondance*, la formation en ligne a conquis la sphère éducative en devenant plus médiatisée et plus interactive. Ses modalités intrinsèques en font un dispositif en adéquation avec la nouvelle génération pour qui le partage social est érigé en vertu cardinale. C'est aussi le dispositif qui correspond à l'individualisme connecté que la sociologie

a largement décrit et qui implique au demeurant d'être *« ensemble à distance » (Flichy, 2004a)*. C'est le constat réalisé au sein des communautés d'apprentissage que nous avons suivies durant plusieurs mois : des étudiants *a priori* néophytes à leur entrée en formation vont s'approprier une « culture », les littératies participatives, grâce à une médiation entre pairs. Cette hiérarchie horizontale constitue donc une alternative judicieuse permettant de réduire la fracture et rétablir durablement la communication entre les deux niveaux d'interactions. Pour autant, ce modèle hybride a pour vocation d'enrichir le savoir académique par la collaboration horizontale. De nombreux exemples dans notre environnement quotidien illustrent ce concept de formation augmentée. Ainsi, nous sommes témoins d'une génération que l'internet a débridée et qui n'accorde plus autant de crédit au modèle transmissif jugé anachronique et endogène. L'heure est à l'hybridation des savoirs et des médiations. Le modèle vertical, qui prônait une évaluation individuelle et hiérarchique, est désormais en perte de vitesse face au modèle horizontal basé sur la participation et l'évaluation par les pairs.

Il existe cependant d'autres sources de clivage entre l'environnement académique et la sphère des étudiants. Au cours de notre approche de terrain, nous avons mis en évidence deux temporalités distinctes entre l'ENT institutionnelle et l'EPA estudiantin. Nous distinguons une première temporalité dite « verticale » dont le délai de réponse varie de plusieurs heures à plusieurs jours ; c'est le temps institutionnel, celui les tuteurs et conseillers pédagogiques, soit la génération X. La seconde temporalité est « horizontale » et correspond à la latence des interactions entre étudiants ; celle-ci est particulièrement rapide, voire instantanée, en raison de l'usage de terminaux mobiles. Or, pour la population estudiantine, un délai de réponse trop long pourra s'avérer rédhibitoire dans l'échange. Étudiants et tuteurs évoluent par conséquent dans deux temporalités « orthogonales » produisant un asynchronisme temporel qui pourrait justifier le détournement d'usage que nous constatons. Dans le temps vertical, les étudiants ne maîtrisent pas le délai de latence des réponses fournies par les tuteurs pédagogiques pour une question initialement posée sur l'ENT institutionnel. A contrario, la moindre « bouteille à la mer » jetée dans l'EPA des étudiants fera écho auprès d'au moins un membre de la communauté connectée en permanence. Ce constat nous amène à penser que notre population d'étude aurait tendance à privilégier la réactivité de la réponse attendue au détriment de sa fiabilité. L'acception du temps continu conjuguée à une forte réactivité constitue la première cause du clivage entre l'institution et le public dans la formation. Les étudiants issus des communautés d'apprentissage observées se sont fréquemment livrés à de véritables « courses à la réactivité » motivées par

une visibilité accrue et la quête du *leadership*. C'est le second paradoxe de ces collectifs qui adoptent des structures résolument décentralisées. Sont-ils conscients de la logique de domination sociale qui est à l'œuvre avec de tels effets d'accélération temporelle quand la coopération horizontale permettrait de diminuer la cadence dans la société du vivre ensemble ?

Nous pensons qu'il y a, par ailleurs, des facteurs conjoncturels à cette horizontalisation des usages. Si nous évoquions précédemment la liberté comme notion conditionnelle à l'horizontalité, il faut également considérer la confiance mutuelle. Force est de constater la crise de confiance que traverse la société. Les dernières affaires politiques livrées au grand public par quelques lanceurs d'alerte ont contribué à instaurer le climat que l'on connaît. A l'instar des citoyens, nous constatons la même défiance envers l'Institution académique. Outre une faible proportion d'étudiants néophytes, le public de la formation à distance connaît à présent les fonctionnalités d'un LMS de type Moodle en termes de « tracking[247] ». Ils savent pour la plupart que l'historique exhaustif de leur navigation sur la plateforme est enregistré et stocké pour être consulté à tout moment par un membre de l'équipe pédagogique. L'industrialisation de la formation a permis la prouesse d'évaluer des apprenants en faisant fi de la distance. Mais du côté de la population en formation, ces techniques de suivi sont parfois perçues comme une surveillance généralisée, ce qui accrédite encore la thèse du détournement d'usage où les étudiants préfèrent se retrouver à huis clos, dans un entre soi communautaire. Recueillir des données sur les « traces d'activité » des acteurs de formation à distance soulève de fait des enjeux éthiques à prendre en considération pour qu'un dispositif remporte l'adhésion du plus grand nombre.

Mais l'horizontalisation des usages décrite dans cette recherche n'est pas circonscrite à la formation à distance. Loin s'en faut. Si d'autres phénomènes sont à l'œuvre dans d'autres secteurs, les mobilisations sont elles unanimes. En fin d'année 2015, la montée des partis citoyens espagnols de *Podemos* et *Ciudadanos* marquent ‑ dans le pays qui a vu naître le mouvement *Los Indignados* ‑ la fin du bipartisme politique depuis l'ère post franquiste. En Grèce, un an plus tôt, c'est la victoire du parti de gauche radicale, *Syriza*, qui défraie la chronique. En France, le parti de la démocratie participative, *Nouvelle Donne,* est porté par le collectif Roosevelt. Soulignons également la mobilisation nationale #NuitDebout qui se veut le énième #Occupy version française cette fois. C'est le témoignage de la lassitude des citoyens à

[247] Métadonnées (SCORM) recueillies par les dispositifs sociotechniques pour chaque usager

l'encontre du vertical politique qui ne cesse de décevoir au fil des scandales[248]. Ce mouvement est suivi par les partis altermondialistes mais également par des collectifs tels que *SavoirCom1* qui déploie, Place de la République, la première bibliothèque éphémère, #BiblioDebout, dont le slogan est *« Rien ne se vend, tout s'échange »*.

Une alternative semble donc se dessiner çà et là. Par exemple, la co-création de la loi sur le numérique à l'initiative de la secrétaire d'état chargée du Numérique. Baptisé *« Écrivons ensemble la loi numérique »*, la consultation pour le projet de loi[249] permet à chaque internaute d'apporter sa contribution pour enrichir le texte législatif avant son envoi au conseil d'État et son adoption en Conseil des ministres. Suivant des modalités inédites, la consultation recevra 147709 votes, 8501 contributions et 21329 participants. 74,7% des participants ont été favorables à ce que les parlementaires déposent eux aussi leurs amendements sur la plateforme dédiée. Là encore, les citoyens revendiquent une relation directe et sans intermédiaire : l'horizontalisation serait-elle également à l'œuvre en politique ? Nous le pensons. Pour emprunter l'expression deleuzienne des années 70, les gens éprouvent une forte lassitude à l'égard de la hiérarchie et réclament davantage de symétrie dans leurs rapports sociaux.

Un même constat s'impose dans l'économie collaborative. Celle-ci n'aura pas eu le temps de montrer toutes ses potentialités que les premiers *bad buzz*[250] déferlent sur la toile avec *Uber Pop* et *Airbnb*. Il s'agit d'un saut quantique entre une profession traditionnelle, jusqu'à lors réglementée, et la possibilité pour quiconque d'endosser la casquette de « collaborateur » sans aucunement s'inscrire dans une réelle initiative d'économie collaborative. Si pour ses instigateurs, celle-ci se présente comme une alternative à un modèle capitaliste en bout de course, pour ceux qui en abusent, en revanche c'est un complément substantiel à des revenus salariés dans le cadre professionnel traditionnel. Ce qui donne lieu à des mobilisations interprofessionnelles aux quatre coins de l'hexagone pour dénoncer la concurrence déloyale à l'œuvre. Outre une démarche égocentrée, ces individus participent de l'incompréhension du grand public pour un modèle économique qui pourrait pourtant se substituer à terme au néolibéralisme. Plus préjudiciable, lorsque les membres évaluent leurs pairs sur le principe d'un *scoring* dont pourra dépendre la notoriété ou la mise au ban de la plateforme. Les usagers

[248] En ce mois de mars 2016, c'est l'affaire Panama Papers qui a révélé une important réseau d'évasion fiscale européen hébergé au Panama.
[249] Axelle Lemaire est à l'origine de la mise en place d'une plateforme inédite de co-écriture de la loi et de l'organisation d'un *fab lab* auquel participent des juristes en formation, des experts en droit numérique et des universités.
[250] Dans le jargon du *Community Management*, il s'agit d'un « départ de feu » médiatique qu'il convient de circonscrire au plus vite pour éviter l'embrasement sur les réseaux sociaux.

attribuent des notes aux membres et établissent ainsi un classement hiérarchique. Ceux-ci se retrouvent à leur insu dans une structure typiquement verticale alors que ce qui les amenait était une relation directe, sans intermédiaire, de type pairs à pairs. Tel est le paradoxe du réseau des réseaux : né de la collaboration entre pairs d'une architecture distribuée et décentralisée en faisant sa particularité et sa valeur ajoutée, il évolue aujourd'hui pour constituer un modèle structuré verticalement, centralisé autour de quelques géants de l'Internet tirant profit du capitalisme cognitif des usagers.

Revenons à notre problématique : quelles modalités de formation proposer à la nouvelle génération d'apprenants ? Nous sommes plus à même d'esquisser maintenant le contour du dispositif « idéal ». Celui-ci conjuguerait l'aspect vertical de la formation formelle aux échanges horizontaux entre pairs, dont les savoir-être et les savoir-faire acquis entre pairs devraient à présent être irrévocables. C'est le concept de « formation tout au long de la vie » qui propose à quiconque un continuum entre la formation initiale, générale ou professionnelle et l'ensemble des situations où s'acquièrent des compétences. Dans la même veine, c'est la validation des acquis de l'expérience, le compte personnel de formation … et d'autres initiatives telles que l'*Open Badges* de la fondation *Mozilla* qui permet de capitaliser ses acquis informels mobilisés en dehors de la sphère académique. Une hérésie pour l'enseignement platonicien institué à un profane. Mais pour la génération Y, dont les usages sont modelés par les technologies numériques, ces acquis informels peuvent en revanche constituer des apports substantiels en termes de médiation des savoirs. Nous pensons que la valorisation de cette médiation informelle entre pairs pourrait constituer un rempart contre le décrochage en formation à distance. C'est indéniablement une piste à explorer pour amenuiser les clivages récurrents. Pour les concepteurs pédagogiques, l'enjeu consiste alors à favoriser les prédispositions communautaires des étudiants pour en tirer profit dans le cadre d'un dispositif institutionnel. Cela revient à réduire *a minima* l'incidence artefactuelle d'un dispositif sociotechnique sur ses usagers. Lorsqu'un dispositif est efficient, il est le théâtre d'une mobilisation importante de la part de ses membres qui se traduit par un processus de réification. Il serait présomptueux de comparer les collectifs observés à des communautés épistémiques ; en revanche, nous pensons que ceux-ci utilisent les mêmes processus de cognition sociale. Si la cognition distribuée ou l'intelligence collective suscitent beaucoup l'intérêt dans d'autres secteurs, dans la formation qualifiante, on persiste à sanctionner l'individu et non le collectif. Car l'évaluation collective

est pour l'heure aussi inopinée qu'anecdotique quand la seule alternative trouvée consisterait à désigner des managers pour encadrer ladite évaluation.

L'objectif poursuivi tout au long de notre recherche consistait à mettre en exergue l'apport des dispositifs de réseautage social dans un contexte situé d'apprentissage à distance. Pour ces communautés estudiantines que nous avons suivies six mois durant, les réseaux socionumériques jouent un rôle crucial dans un cursus de formation en créant des liens sociaux qualifiés, en révélant de nouvelles formes de solidarités et en suscitant une émulation communautaire induite par une action coordonnée. Ce que nous avons pu constater en pratique est la coordination vertueuse d'un savoir produit dans un cadre non mercantile et diffusée sans restriction. Ces communautés, qui naissent spontanément aux premières heures de la formation et dont l'objectif initial n'est pas de produire de la connaissance, témoignent pourtant d'une organisation rigoureuse et de liens socio-affectifs qui jouent un rôle déterminant dans une formation à distance où la sensation d'isolement a longtemps été rédhibitoire par le passé. Parmi les groupes observés, la communauté *GARH P1 Octobre 2014* est celle qui a témoigné le plus d'engagement de la part des étudiants, la plus grande émulation et une rigueur toute professionnelle. Aussi les majors de la promotion 2014 en filière RH sont-ils précisément issus de cette communauté d'apprentissage, apportant un peu plus de crédit à notre bilan d'observation.

Mais cette recherche nous amène aussi à prendre du recul et adopter une posture critique à l'encontre d'un phénomène émergeant : l'accélération temporelle. Il paraît évident que celle-ci est induite par l'innovation technique qui instrumente la jeune génération en lui fournissant toujours plus de vélocité interactive. C'est l'artefact technologique des réseaux et terminaux mobiles qui se traduit par des individus connectés en permanence. Or, au cours de nos observations de terrain, nous avons relevé certains stigmates qui se traduisent par des phénomènes de désynchronisation, de différenciation fonctionnelle des sphères privée et professionnelle ou encore l'injonction à toujours rester connecté. Cette accélération est préoccupante dans la mesure où elle est amenée à s'accroitre encore avec les technologies à venir. Dans ces interactions où l'instantanéité prévaut sur la richesse interactionnelle, qu'adviendra-t-il des échanges en « temps réel » qui auront cours avec la généralisation de la fibre optique ? Qu'il s'agisse d'accélération temporelle ou de désintermédiation, force est de constater que des usagers attirés par le modèle participatif se retrouvent à leur insu dans un rapport hiérarchique régie par les algorithmes. Dans ce contexte, les rythmes de vie s'accélèrent

pour les plus jeunes en creusant toujours plus le fossé avec la génération supérieure, celle des tuteurs. On ne peut que déplorer ce processus pernicieux de domination sociale que l'accélération temporelle produit auprès de cette population. Si l'on connaît mieux les origines du clivage entre les sphères académique et personnelle, il reste à trouver les moyens d'harmoniser la cadence entre les usagers d'un même dispositif numérique.

Dès lors, il est bien légitime de s'interroger sur les conséquences de ce paradoxe : comment une structure réticulaire de pairs à pairs qui a eu des effets émancipatoires dans la production du savoir et sa transmission peut-elle évoluer en adoptant une architecture plus verticale et centralisée ? Quelles sont les conséquences prévisibles sur les modalités de production informationnelles et sur les biens communs de la connaissance ? N'y-a-t-il pas aussi derrière ce phénomène la volonté d'un pouvoir de reprendre le contrôle des foules ?

Aussi est-il capital de ne laisser quiconque entraver la libre communication dans la société en réseau pour que la cognition publique continue son dessein vertueux. L'émancipation des foules par elles-mêmes représente une menace irénique pour tout pouvoir en place. Si les usagers, au fil des décennies, ont intégré des usages leur procurant une individuation collective via des réseaux de communication horizontale, ceux-ci se heurtent à présent aux pouvoirs étatiques fermement décidés à reprendre le contrôle de la société qu'ils prônent, centralisée et hiérarchisée.

En conclusion, nous pensons que les technologies numériques ont favorisé une culture du partage par un modèle intrinsèque de distribution informationnelle, sans intermédiaire, et de fait, non hiérarchisé. Ce phénomène s'est déjà illustré dans le secteur du e-commerce où le consommateur s'évertue à « court-circuiter » tout intermédiaire avec un objectif économique motivé. Dans l'éducation et la formation professionnelle en revanche, le motif n'est pas économique. Au sein des communautés d'apprentissage que nous avons observées, les individus tissent des liens forts qui leur procurent plus d'efficience dans leurs capacités didactiques, un lien social indéfectible et le sentiment d'être plus endurant en étant constitué en collectif.

Les dispositifs du web 2.0, ont produit une enculturation des usagers à une forme de communautarisme numérique basé sur l'entraide, la mutualisation des ressources et l'apport socio-affectif indispensable à l'heure de l'individualisme connecté. C'est l'apprenance collective. A l'heure de *l'« apprendre ensemble »*, il semblerait qu'il reste encore du chemin à parcourir jusqu'à l'*« évaluer ensemble ».* Si nous sommes aux premiers stades de l'horizontalisation des usages, peut-être les pyramides hiérarchiques sont-elles encore bien

ancrées dans leurs fondations ancestrales ? Ne baissons pas les bras et, comme disait Stéphane Hessel, *« Indignez-vous ! »*

Bibliographie

Agamben, G. (2006). *Qu'est ce qu'un dispositif ?* (Payot & Rivages). Paris: Editions Payot & Rivages.

Aigrain, P. (2005). *Cause commune: l'information entre bien commun et propriété*. Paris, France: Fayard.

Akrich, M., Bibard, L., Callon, M., & Latour, B. (1992). *Ces réseaux que la raison ignore*. (Centre de sociologie de l'innovation, Éd.). Paris, France: l'Harmattan.

Akrich, M., Callon, M., & Latour, B. (2006). *Sociologie de la traduction: textes fondateurs*. Paris, France: Presses de l'École des Mines, impr. 2006.

Akrich, M., Poujol, T., & Broustail, J. (1990). *Des Machines et des hommes*. Paris, France: Editions Maison des Sciences de l'Homme.

Amato, S., & Boutin, É. (2013). Rites d'interaction et forums de discussion en ligne : Une approche nethnospective de comportements de déférence et de civilité. *Les Cahiers du numérique*, *Vol. 9*(3), 135‑159. http://doi.org/10.3166/LCN.9.1.25-38

Anis, J. (2000). Dispositifs multimédia et conversation électronique: Approche sémiolinguistique. *Cahiers du français contemporain*, *6*, 58–86.

Auray, N. (2011). Solidarités. *Communications*, *88*(1), 159‑167. http://doi.org/10.3917/commu.088.0159

Authier, M., Lévy, P., & Serres, M. (1992). *Les arbres de connaissances*. Paris, France: La Découverte, 1992.

Bacqué, M.-H., & Biewener, C. (2013). *L'empowerment, une pratique émancipatrice*. Paris, France: la Découverte, DL 2013.

Badillo, P. (2009). Badillo P.-Y., Tarrier F., Cahier N°1de l'ANR (Préface de la Directrice Générale de l'ANR), Mobilité et ubiquité dans le futur : vers le nomadisme numérique, Paris, juin 2009. *Cahier de l'ANR N°1, Mobilité et ubiquité : vers le nomadisme numérique (extraits)*, *N°1*(N°1), 1‑33. Consulté à l'adresse http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00573536

Bakis, H. (1993). *Les réseaux et leurs enjeux sociaux*. Paris, France: Presses universitaires de France, impr. 1993.

Baran, P., & Greenburger, M. (1967). *Urban node in the information network*. Santa Monica: Rand Corporation.

Bardini, T. (2000). *Bootstrapping: Douglas Engelbart, coevolution, and the origins of personal computing*. Stanford, Etats-Unis d'Amérique: Stanford University Press.

Barnes, J. A., & Grange, J. (2014). Classes sociales et réseaux dans une île de Norvège. *Réseaux*, *182*(6), 209‑237. http://doi.org/10.3917/res.182.0209

Bauwens, M., Bellivier, F., & Benhamou, F. (2015). *Le retour des communs: la crise de l'idéologie propriétaire*. (B. Coriat, Éd.). Paris, France: Éditions les Liens qui libèrent, impr. 2015.

Benkler, Y. (2009). *La Richesse des réseaux. Marchés et libertés à l'heure du partage social* (Presses Universitaires de Lyon).

Beraud, P., & Cormerais, F. (2011). Économie de la contribution et innovation sociétale. *Innovations*, *34*(1), 163‑183. http://doi.org/10.3917/inno.034.0163

Bernard, F., & Durampart, M. (2013). *Savoirs en action: culture et réseaux méditerranéens* (Vol. 1–1). Paris, France: CNRS, impr. 2013.

Bigot, R., Croutte, P., Hoibian, S., & Muller, J. (2015). *Seniors et catégories modestes investissent les réseaux sociaux* (Consommation et modes de vie No. 278) (p. 3). Crédoc.

Bonfils, P. (2007). *Dispositifs socio-techniques et mondes persistants: quelles médiations pour quelle communication dans un contexte situé ?* (Thèse de doctorat). Laboratoire Informations, Milieux, Médias, Médiations, Toulon, Var, France.

Bonfils, P., & Peraya, D. (2010). Environnements de travail personnels ou institutionnels ? Les choix d'étudiants en ingénierie multimédia à Toulon. In *Le Numérique au coeur des partenariats, « Enjeux et usages des technologies de l'information et de la communication* (p. 13‑28). Dakar: Presses universitaires de Dakar.

Bonfils, P., & Peraya, D. (2012). Nouveaux dispositifs médiatiques : comportements et usages émergents. Le cas d'étudiants toulonnais en formation à l'UFR Ingémédia. *Distances et médiations des savoirs. Distance and Mediation of Knowledge*, *Varia*(1).

Boutet, C.-V. (2011). *Le cycle de l'information en intelligence économique, à la lumière du web 2.0* (Thèse de doctorat). Laboratoire Informations, Milieux, Médias, Médiations, Toulon, Var, France.

Boutin, E. (1999). *Le traitement d'une information massive par l'analyse réseau: méthode, outils et applications* (Thèse de doctorat). Univ. d'Aix-Marseille 3, Marseille, France.

Breton, P. (2001). *Le culte d'Internet*. Paris: La Découverte.

Bruns, A. (2008). *Blogs, Wikipedia, Second life, and Beyond: from production to produsage*. New York, Etats-Unis: P. Lang.

Butera, F., & Darnon, B. (2005). Buts d'accomplissement, stratégies d'étude, et motivation intrinsèque : présentation d'un domaine de recherche et validation française de l'échelle d'Elliot et McGregor (2001). *L'année psychologique*, 105‑131. Consulté à l'adresse http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/psy_0003-5033_2005_num_105_1_3821

Callon, M., Lascoumes, P., & Barthe, Y. (2014). *Agir dans un monde incertain: essai sur la démocratie technique*. Paris, France: Éd. du Seuil, impr. 2014.

Cardon, D. (1997). Les sciences sociales et les machines à coopérer. Une approche bibliographique du Computer Supported Cooperative Work (CSCW). *Réseaux*, *15*(85), 13‑51.

Cardon, D. (2010). *La démocratie Internet : promesses et limites* (Vol. 1–1). [Paris], France: Seuil.

Casilli, A. A. (2010). *Les liaisons numériques : Vers une nouvelle sociabilité ?* Paris: Seuil.

Castells, M. (1998). *L'ère de l'information*. [Paris]: Fayard.

Castells, M. (2002). *La Galaxie Internet*. Fayard.

Castells, M. (2009). *Communication power*. Oxford, Royaume-Uni.

Castells, M., & Touraine, A. (2013). *Communication et pouvoir*. (M. Rigaud-Drayton, Trad.). Paris, France: Éd. de la Maison des sciences de l'homme, DL 2013.

Cerisier, J.-F. (2000). *Médiatisation des interactions et apprentissages collaboratifs en réseaux: internet et les sciences expérimentales en classes primaires* (Thèse de doctorat). Université de Paris VIII, France.

Cerisier, J.-F. (2005). *Environnements numériques de travail: des usages aux analyses d'usages*. (Rencontres Réseaux humains-réseaux technologiques, Université de Poitiers. Département Ingéniérie des médias pour l'éducation, Université de Poitiers.

Certeau, M. de. (1980). *L' invention du quotidien: Arts de faire / par Michel de Certeau*. Union générale d'Editions.

Chaptal, A. (2003). *L'efficacité des technologies éducatives dans l'enseignement scolaire: Analyse critique des approches française et américaine*. Editions L'Harmattan.

Charlier, B., & Peraya, D. (Éd.). (2003). *Technologie et innovation en pédagogie: dispositifs innovants de formation pour l'enseignement supérieur* (Vol. 1). Bruxelles, Belgique: De Boeck.

Chartron, G. (1996). *Médiations scientifiques et réseaux électroniques*. Paris: URFIST de Paris.

Chartron, G., Epron, B., & Mahé, A. (2012). Pratiques documentaires numériques à l'université: colloque. In École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, Institut national des techniques de la documentation, & Unité régionale de formation et de promotion pour l'information scientifique et technique (Éd.). Villeurbanne, France: Presses de l'enssib.

Chomienne, E., & Lehmans, A. (2012). Réseaux sociaux et apprentissages collaboratifs à l'université : pratiques innovantes dans une communauté connectée. In *Actes du CIUEN, 2012*. Lyon. Consulté à l'adresse https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00688562

Citton, Y. (Éd.). (2014). *L'économie de l'attention: nouvel horizon du capitalisme ?* Paris, France: La Découverte, impr. 2014.

Ciussi, M. (2007a). Communautés d'apprenants dans l'enseignement supérieur: micro culture, déviance et dissonances. In *Actes du colloque TICE méditéranée 2007, L'Humain dans la Formation à Distance La problématique du changement*.

Ciussi, M. (2007b). *Dynamique des liens sociaux à distance: Genèse des formes et processus observables*. Congrès International AREF. Consulté à l'adresse http://aref2007.u-strasbg.fr/actes_pdf/AREF2007_Melanie_CIUSSI_BOS_125.pdf

Conein, B., Dodier, N., & Thévenot, L. (Éd.). (1993). *Les objets dans l'action: de la maison au laboratoire*. Paris, France: Éditions de l'École des hautes études en sciences sociales, DL 1993.

Conein, B., & Thévenot, L. (Éd.). (1997). *Cognition et information en société*. Paris, France: Éd. de l'école des hautes études en sciences sociales.

Csíkszentmihályi, M. (2008). *Flow: the psychology of optimal experience*. New York, Etats-Unis: Harper Perennial.

Deleuze, G., & Guattari, F. (1976). *Rhizome: introduction*. Paris, France: Éd. de Minuit.

Deleuze, G., & Guattari, F. (2002). *Mille plateaux*. Paris, France: les Ed. de minuit.

Demil, B., & Lecocq, X. (2006). Neither Market nor Hierarchy nor Network: The Emergence of Bazaar Governance. *Organization Studies Organization Studies*, *27*(10), 1447‑1466.

Denouël-Granjon, J., Granjon, F., & Aubert, A. (2014). *Médias numériques et participation: entre engagement citoyen et production de soi*. Paris, France: Mare & Martin.

Depover, C., Deschryver, N., & Monasta, A. (1999). *Guide de soutien aux projets de formation en alternance*. Mons, Belgique: Université de Mons-Hainaut, Unité de technologie de l'éducation.

Desjardins, C. (2002). *Vers une méthodologie d'analyse des construits cognitifs élaborés dans les forums électroniques textuels asynchrones* (Thèse de doctorat). Université de Montréal, Montréal, Canada.

Dufresne, A., Basque, J., Paquette, G., Leonard, M., Lundgren-Cayrol, K., & Tep, S. P. (2003). Vers un modèle générique d'assistance aux acteurs du téléapprentissage. *Revue des Sciences et Technologies de l'Information et de la Communication pour l'Education et la Formation (STICEF)*, *10*, 57‑88. Consulté à l'adresse http://telearn.archives-ouvertes.fr/hal-00190668

Dulong De Rosnay, M. (2012). Les réseaux de production collaborative de connaissances. In *Les réseaux* (CNRS Editions, p. 141‑146). Paris, France.

Durkheim, É. (1955). *Pragmatisme et sociologie: cours inédit prononcé à la Sorbonne en 1913-1914*. (A. Cuvillier, Éd.). Paris, France: J. Vrin.

Elliott, M. S., & Scacchi, W. S. (2005). Free Software Development.

Ertzscheid, O. (2013). *Qu'est-ce que l'identité numérique ?: Enjeux, outils, méthodologies*. Marseille, France: OpenEdition Press.

Evain, C., Magnin, M., & Moreau, G. (2010). Diffuser les bonnes pratiques autour de l'usage des blogs en pédagogie. Retour d'Expérience (p. 8). Présenté à 7ème Colloque International Technologies de l'Information et de la Communication pour l'Enseignement (TICE), Nancy-Metz: Ecole Centrale de Nantes.

Favret-Saada, J. (2009). *Désorceler*. Paris, France: Éd. de l'Olivier, DL 2009.

Finkielkraut, A., & Soriano, P. (2001). *Internet, l'inquiétante extase* (Vol. 1–1). [Paris] : Mille et une nuits, France: Fondation du 2 mars.

Flichy, P. (2004). L'individualisme connecté entre la technique numérique et la société. *Réseaux*, *124*(2), 17‑51. http://doi.org/10.3917/res.124.0017

Flichy, P. (2010). *Le sacre de l'amateur sociologie des passions ordinaires à l'ère numérique*. [Paris]: Seuil.

Flichy, P. (2010b). *Les nouvelles formes des collectifs*. Paris: La Découverte.

Foucault, M., & Lagrange, J. (2014). *Dits et écrits, 1954-1988*. (D. Defert & F. Ewald, Éd.). Paris, France: Gallimard.

Freeman, J. (1982). *The tyranny of structurelessness*. London (c/o 5 Caledonian Rd., N1 9DX): Dark Star.

Galibert, O. (2004). Vendre, donner, discuter. *Les Enjeux de l'information et de la communication*, *2004*(1), 1–8.

Galibert, O. (2013). L'instrumentalisation du don et de la lutte pour la reconnaissance dans les communautés en ligne. In *World Social Science Forum 2013*. Montréal, Canada: International Social Science Council. Consulté à l'adresse https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01137831

Galinon-Mélénec, B., & Zlitni, S. (2013). *Traces numériques: de la production à l'interprétation* (Vol. 1–1). Paris, France: CNRS éd., DL2013.

Ganascia, J.-G. (2009). *Voir et pouvoir: qui nous surveille ?* Paris, France: Éd. le Pommier.

Garzarelli, G., Limam, Y. R., & Thomassen, B. (2008). Open source software and economic growth: A classical division of labor perspective. *ITDJ Information Technology for Development*, *14*(2), 116‑135.

Gavanon, J.-M. (2011, mai 23). La démocratie horizontale. Consulté à l'adresse http://blogs.mediapart.fr/BLOG/JEAN-MARC-GAVANON/230511/LA-DEMOCRATIE-HORIZONTALE

Gensollen, M. (2003). Biens informationnels et communautes mediatees. *Revue d'économie politique.*, *113*, 9.

Gibson, J. J., Putois, O. T., & Romano, C. (2014). *Approche écologique de la perception visuelle*. Bellevaux, France.

Goffman, E. (1973). *La mise en scène de la vie quotidienne*. Les Editions de Minuit.

Goffman, E. (1974). *Les rites d'interaction* (Les éditions de minuit). Paris.

Gorz, A. (2003). *L'immatériel: connaissance, valeur et capital*. Paris: Galilée.

Granjon, F. (2012). *Reconnaissance et usages d'Internet: une sociologie critique des pratiques de l'informatique connectée* (Vol. 1–1). Paris, France: Transvalor-Presses des Mines, impr. 2012.

Granovetter, M. (1973). The strength of weak ties. *American journal of sociology*, *78*(6), l.

Grosseck, G. (2009). Using microblogging for collaborative learning. *Proc. the New Technology Platforms for Learning–Revisited, Budapest, Hungary*, 71–80. Consulté à l'adresse http://www.eden-online.org/contents/publications/LOGOS_D12_Proceedings.pdf#page=73

Hall, E. T., & Choay, F. (1971). *La dimension cachée*. (A. Petita, Trad.) (Vol. 1–1). Paris, France: Éd. du Seuil.

Heinich, N. (2010). *La sociologie de Norbert Elias*. Paris, France: Éd. la Découverte.

Henri, F. (1992). Computer conferencing and content analysis. In A. E. Kaye (Éd.), *Collaborative learning through computer conferencing* (p. 117‑136). New York, Etats-Unis: Springer Verlag.

Henri, F., & Rigault, C. R. (1996). Collaborative Distance Learning and Computer Conferencing. In T. T. Liao (Éd.), *Advanced Educational Technology: Research Issues and Future Potential* (p. 45‑76). Springer Berlin Heidelberg. Consulté à l'adresse http://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-642-60968-8_3

Hippel, E. von. (2005). *Democratizing innovation*. Cambridge, Mass.: MIT Press.

Honneth, A. (2007). *La réification: petit traité de théorie critique*. (S. Haber, Trad.). Paris, France: Gallimard, impr. 2007.

Honneth, A. (2013). *La lutte pour la reconnaissance*. (P. Rusch, Trad.). Paris, France: Gallimard, impr. 2013.

Hutchins, E. (1995). *Cognition in the wild*. Cambridge (Mass.), Etats-Unis d'Amérique: MIT Press.

Jacquinot, G. (1993). Apprivoiser la distance et supprimer l'absence? ou les défis de la formation à distance. *Revue française de pédagogie*, 55–67.

Jacquinot, G., & Fichez, É. (2010). *L'université et les TIC*. Bruxelles: De Bœck Supérieur.

Jakobson, R., & Ruwet, N. (1986). *Les Fondations du langage*. Paris: Les Editions de Minuit.

Jarche, H. (2014). *Seeking perpetual beta: a guidebook for the network era*.

Jauréguiberry, F., & Proulx, S. (2011). *Usages et enjeux des technologies de communication* (Vol. 1–1). Toulouse, France: Éditions Érès.

Josèphe, P. (2008). *La société immédiate: essai* (Vol. 1–1). Paris, France: Calmann-Lévy.

Jouët, J. (2000). Retour critique sur la sociologie des usages. *Réseaux*, *18*(100), 487‑521. http://doi.org/10.3406/reso.2000.2235

Juanals, B. (2002). *Mutations de l'accès à l'information, du livre aux dispositifs hypermédias en réseau sur l'internet*. Atelier national de Reproduction des Thèses, Lille.

Juanals, B. (2003). *La culture de l'information: du livre au numérique*. Paris, France: Hermes science : Lavoisier, DL 2003.

Juanals, B., & Noyer, J.-M. (Éd.). (2010). *Technologies de l'information et intelligences collectives*. Paris, France: Hermes science publications : Lavoisier.

Jutand, F. (2013). *La métamorphose numérique: vers une société de la connaissance et de la coopération* (Vol. 1–1). Paris, France: Alternatives, impr. 2013.

Kembellec, G., Chartron, G., & Saleh, I. (Éd.). (2014). *Les moteurs et systèmes de recommandation*. London, Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord: ISTE Editions Ltd.

Kieslinger, B., Ebner, M., & Wiesenhofer, H. (2011). Microblogging Practices of Scientists in E-Learning: A Qualitative Approach. *International Journal of Emerging Technologies in Learning (iJET)*, *6*(4), 31‑39. http://doi.org/10.3991/ijet.v6i4.1820

Kogut, B., & Metiu, A. (2002). *Open source software development and distributed innovation*. Fontainebleau: INSEAD. Consulté à l'adresse http://ged.insead.edu/fichiersti/inseadwp2002/2002-58.pdf

Lardellier, P., & Caillé, A. (2003). *Théorie du lien rituel: anthropologie et communication* (Vol. 1–1). Paris, France.

Lave, J., & Wenger, E. (1991). *Situated Learning: Legitimate Peripheral Participation*. Cambridge University Press.

Le Bossé, Y. (2012). *Interventions sociales et empowerment: développement du pouvoir d'agir*. (B. Vallerie, Éd.). Paris, France: L'Harmattan, DL 2012.

Le Crosnier, H. (2007, décembre). *Network, Libraries and digital documents : logical architecture and social process* (Habilitation à diriger des recherches). Université de Caen. Consulté à l'adresse https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00204139

Le Crosnier, H. (2010). *Internet : la révolution des savoirs*. La Documentation française.

Le Deuff, O. (2011a). *La formation aux cultures numériques : une nouvelle pédagogie pour une culture de l'information à l'heure du numérique* (Vol. 1–1). [Limoges], France: Fyp éd.

Le Deuff, O. (2011b). *La formation aux cultures numériques: une nouvelle pédagogie pour une culture de l'information à l'heure du numérique*. Limoges, France: Fyp éd., impr. 2011.

Lelong, B., & Gayoso, É. (2010). Innovation avec l'usager et plateformes collaboratives. *Réseaux*, *164*(6), 97‑126. http://doi.org/10.3917/res.164.0097

Lemercier, C. (2005). *Annales de démographie historique : Histoire de la famille et analyse de réseaux*. (V. Gourdon & C. Grange, Éd.). Paris, France: European social science history conference.

Letonturier, É. (Éd.). (2012). *Les réseaux*. Paris, France: CNRS Éd.

Levine, R., Arthur. (1998). *Eine Landkarte Der Zeit: Wie Kulturen Mit Zeit Umgehen*. Munich: Piper.

Lévy, P. (1994). *L'intelligence collective : pour une anthropologie du cyberspace* (Vol. 1–1). Paris, France: Éd. la Découverte.

Licoppe, C. (Éd.). (2009). *L'évolution des cultures numériques: de la mutation du lien social à l'organisation du travail*. Limoges, France: Fyp éd., impr. 2009.

Liu, P., & Boutin, E. (2014). Le Guanxi en Chine : un concept opératoire de l'intelligence économique. *Communication et organisation*, *42* | *2012*(La communication, dimension oubliée de l'intelligence économique), 125‑132.

Madanmohan, T. R., & Navelkar, S. (2002). Knowledge management roles in Online Technology Communities: An Ethnography Study. *International Journal of Web Based Communities*.

Maillet, T., & Lemoine, P. (2008). *Génération participation: de la société de consommation à la société de participation*. Paris, France: M21 éditions : 10-18, DL 2008.

Mauss, M., & Weber, F. (2012). *Essai sur le don: forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques*. Paris, France: Presses universitaires de France, impr. 2012.

Mercklé, P. (2011a). *La sociologie des réseaux sociaux* (Vol. 1–1). Paris, France: la Découverte.

Mercklé, P. (2011b). Les réseaux sociaux en ligne : une révolution ? *Repères*, 73‑96.

Merklé, P. (2013). La « découverte » des réseaux sociaux. À propos de John A. Barnes et d'une expérience de traduction collaborative ouverte en sciences sociales. *Réseaux*, *182*(6), 264. http://doi.org/10.3917/res.182.0189

Meunier, J.-P., & Peraya, D. (2004). *Introduction aux théories de la communication : analyse sémio-pragmatique de la communication médiatique* (Vol. 1–1). Bruxelles, Belgique: De Boeck.

Mœglin, P. (2004). *Outils et médias éducatifs : une approche communicationnelle*.

Moeglin, P. (2010). *Les industries éducatives*. Paris, France: P.U.F.

Monteil, P.-O. (2013). *Ricœur politique*. Rennes, France: Presses universitaires de Rennes.

Moulier Boutang, Y. (2007). *Le capitalisme cognitif: la nouvelle grande transformation*. Paris, France: Éd. Amsterdam.

Moulier Boutang, Y. (2010). *L'abeille et l'économiste*. Paris, France: Carnets Nord.

Mucchielli, A. (1995). *Les sciences de l'information et de la communication* (Vol. 1–1). Paris, France: Hachette.

Musiani, F., & Bowker, G. C. (2013). *Nains sans géants: architecture décentralisée et services Internet*. Paris, France: Presses des Mines-Transvalor.

Musso, P. (2009). Usages et imaginaires des TIC. *L'évolution des cultures numériques*, 201‑210.

Ostrom, E. (2010). *Gouvernance des biens communs: pour une nouvelle approche des ressources naturelles*. (L. Baechler, Éd.). Bruxelles, Belgique: De Boeck, DL 2010.

Paquelin, D. (2009). *L'appropriation des dispositifs numériques de formation: du prescrit aux usages* (Vol. 1–1). Paris, France: l'Harmattan.

Parry, D. (2008). Twitter for academia. *Retrieved January*, *1*(2009), 68–88.

Pédauque, R. T., & Melot, M. (2006). *Le document à la lumière du numérique*. (J.-M. Salaün, Éd.) (Vol. 1–1). Caen, France: C&F éditions.

Peraya, D., & Bonfils, P. (2012). Nouveaux dispositifs médiatiques : comportements et usages émergents. *Distances et médiations des savoirs. Distance and Mediation of Knowledge*, *1*(1). http://doi.org/10.4000/dms.126

Peraya, D., & Bonfils, P. (2014). Détournements d'usages et nouvelles pratiques numériques : l'expérience des étudiants d'Ingémédia à l'Université de Toulon. *Revue des sciences et techniques de l'information et de la communication pour l'éducation et la formation*, (21). Consulté à l'adresse https://archive-ouverte.unige.ch/unige:46581

Perriault, J. (2012). Réseaux de communication horizontale, un aperçu à travers le temps. *Le Temps des médias*, *n° 18*(1), 148‑158. http://doi.org/10.3917/tdm.018.0148

Pinte, J.-P. (2010). Vers des réseaux sociaux d'apprentissage en éducation. *Les Cahiers Dynamiques*, *47*(2), 82‑86. http://doi.org/10.3917/lcd.047.0082

Pouts-Lajus, S., Tiévant, S., & France. Ministère de l'éducation nationale, de la recherche et de la technologie D. de la technologie. (1999). *Observation et analyse d'usages des technologies d'information et de communication dans l'enseignement*. Paris, France: Ministère de l'éducation nationale, de la recherche et de la technologie.

Prensky, M. (2010). *Teaching Digital Natives: Partnering for Real Learning*. Corwin Press.

Proulx, S. (2011). La puissance d'agir d'une culture de la contribution face à l'emprise d'un capitalisme informationnel. In *Hommage à Edgar Morin*. Athènes.

Proulx, S., & Klein, A. (2012). *Connexions: communication numérique et lien social*. (Association internationale des sociologues de langue française, Éd.) (Vol. 1–1). Namur, Belgique: Presses universitaires de Namur.

Proulx, S., Millette, M., Heaton, L., & Association canadienne-française de l'avancement des sciences. Congrès. (2012). *Médias sociaux: enjeux pour la communication* (Vol. 1–1). Québec, Canada: Presses de l'Université du Québec, DL 2012.

Proulx, S., Poissant, L., & Sénécal, M. (Éd.). (2006). *Communautés virtuelles: penser et agir en réseau*. Sainte-Foy (Québec), Canada: Presses de l'Université Laval.

Quéré, L. (2005). Les « dispositifs de confiance » dans l'espace public. *Réseaux*, *132*(4), 185. http://doi.org/10.3917/res.132.0185

Quintin, J.-J. (2008). *Accompagnement tutoral d'une formation collective via internet: analyse des effets de cinq modalités d'intervention tutorale sur l'apprentissage en groupes restreints* (Thèse doctorat). Université Stendhal, Grenoble, France.

Quoniam, L., & Zimbardo, P. (2010). *Du web 2.0 au concept 2.0* (Vol. 6). Paris : Hermes science, France: Lavoisier.

Rabardel, P. (1995). *Les hommes et les technologies: approche cognitive des instruments contemporains*. Paris, France: A. Colin, DL 1995.

Rancière, J. (2004). *Le maître ignorant: cinq leçons sur l'émancipation intellectuelle*. Paris, France: 10-18, DL 2004.

Raymond, E. S. (1999). *The cathedral & the bazaar musings on Linux and open source by an accidental revolutionary*. Beijing: O'Reilly. Consulté à l'adresse http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&scope=site&db=nlebk&db=nlabk&AN=24619

Raynal, F., Rieunier, A., & Postic, M. (2005). *Pédagogie, dictionnaire des concepts clés : apprentissages, formation, psychologie cognitive* (Vol. 1–1). Issy-les-Moulineaux, France: ESF.

Ricœur, P. (1995a). *Histoire et vérité*. Paris, France: Ed. du Seuil, 1995.

Ricœur, P. (1995b). *Le juste*. Paris, France: Éd. Esprit, DL 1995.

Ricœur, P. (1996). *Soi-même comme un autre*. Paris, France: Éd. du Seuil, DL 1996.

Ricœur, P. (2006). *Parcours de la reconnaissance: trois études*. Paris, France: Stock.

Rizza, C. (2005). Le tutorat instrumenté à distance. Une solution à l'articulation entre massification de la formation et individualisation des parcours. *Distances et savoirs*, *3*(2), 183‑205. http://doi.org/10.3166/ds.3.183-205

Rosa, H. (2010). *Accélération: une critique sociale du temps*. (D. Renault, Trad.). Paris, France: La Découverte, impr. 2010.

Rosa, H. (2014). *Aliénation et accélération: vers une théorie critique de la modernité tardive*. (T. Chaumont, Trad.). Paris, France: la Découverte, impr. 2014.

Rosanvallon, P. (2015). *La crise de l'État-providence*. Paris, France: Points, DL 2015.

Scholz, T. (Éd.). (2013). *Digital labor: the internet as playground and factory*. London, Royaume-Uni.

Shirky, C. (2008). *Here Comes Everybody: The Power of Organizing Without Organizations*. Penguin Press.

Shirky, C. (2009). *Here comes everybody: the power of organizing without organizations*. New York, Etats-Unis d'Amérique: Penguin Books, 2009.

Shirky, C. (2011). *Cognitive surplus: creativity and generosity in a connected age*. London: Penguin.

Siemens, G. (2006). *Knowing Knowledge*. Lulu.com.

Siemens, G. (2008). Connectivism: a learning theory for the digital age. *URL:(http://www. itdl. org/Journal/Jan_05/article01. htm),[Accessed August, 2011]*. Consulté à l'adresse http://itdl.org/journal/jan_05/article01.htm

Simondon, G. (1989). *L'individuation psychique et collective: à la lumière des notions de forme, information, potentiel et métastabilité*. Paris, France: Aubier.

Simondon, G., & Garelli, J. (2013). *L'individuation à la lumière des notions de forme et d'information*. Grenoble, France: Millon, DL 2013.

Stenger, T., Coutant, A., Jacquinot, G., & Perriault, J. (Éd.). (2011). *Hermès (Paris. 1988), ISSN 0767-9513. Ces réseaux numériques dits sociaux*. Paris, France: CNRS éd., impr. 2011.

Stiegler, B. (2008). *Réenchanter le monde: la valeur esprit contre le populisme industriel* (Vol. 1–1). Paris, France: Flammarion.

Stiegler, B. (2011). *Réseaux sociaux: culture politique et ingénierie des réseaux sociaux* (Vol. 1–1). Limoges, France: FYP éditions.

Stora, M. (2007). *Les écrans, ça rend accro...* Paris, France: Hachette littératures.

Trégouët, R. (1997). *Des Pyramides du pouvoir aux réseaux de savoirs: comment les nouvelles technologies de l'information vont aider la France à entrer dans le XXe siècle 1, 1,* (Sénat). Paris: Journaux officiels.

Tufekci, Z. (2008). GROOMING, GOSSIP, FACEBOOK AND MYSPACE. *Information, Communication & Society*, *11*(4), 544‑564. http://doi.org/10.1080/13691180801999050

Van der Maren, J.-M. (2012). *La recherche appliquée en pédagogie*. Bruxelles: De Bœck Supérieur.

Virilio, P. (2010). *Le grand accélérateur*. Paris, France: Galilée.

Viveret, P., & Le Doze, C. (2014). *Vivre à la bonne heure*. Paris, France: les Presses d'Ile-de-France, impr. 2014.

von Hippel, E. (2005). *Democratizing innovation*. Cambridge (Mass.), Etats-Unis, Royaume-Uni.

Wenger, E. (1998). *Communities of practice: Learning, meaning, and identity*. Cambridge university press. Consulté à l'adresse http://books.google.fr/books?hl=fr&lr=&id=heBZpgYUKdAC&oi=fnd&pg=PR11&dq=Wenger,+E.&ots=kdtiYo9B0d&sig=5gdKA0S7kBcWoYyonNIQ23oF1S0

Winkin, Y. (2006). Goffman's notion of ritual. From ceremony to sequence. Consulté à l'adresse http://hdl.handle.net/2042/23991

Annexes

Annexe 1 : 320

Approche empirique par systématique hypothético-déductive 320

Annexe 2 : 322

Structure syntaxique des tweets en #ConfcallRS 324

Annexe 3 : 328

Invitation à participer à la recherche 328

Annexe 4 : 334

Questionnaire Pré-test réalisé auprès de 137 répondants (Recherche-Action 2) 334

Annexe 5 : 338

Enquête Post-test (Recherche-Action 2) 338

Annexe 6 : 346

Espace dédié à notre recherche sur la plateforme ExpertLearning© 346

Annexe 7 : 350

Enquête réalisée auprès de 199 répondants « Les ressources pédagogiques mobilisées par les étudiants » 350

Annexe 8 : 354

Guide d'entretien semi-directif (T2) 354

Annexe 9 : 362

Guide d'entretien semi-directif (E) 362

Annexe 10 : 370

Retranscription *a verbatim* des entretiens semi-directifs 370
Retranscription *a verbatim* de l'entretien E1 372
Retranscription *a verbatim* de l'entretien E2 385
Retranscription *a verbatim* de l'entretien E3 392
Retranscription *a verbatim* de l'entretien E4 405
Retranscription *a verbatim* de l'entretien E5 418
Retranscription *a verbatim* de l'entretien E7 424

Annexe 9 : 451

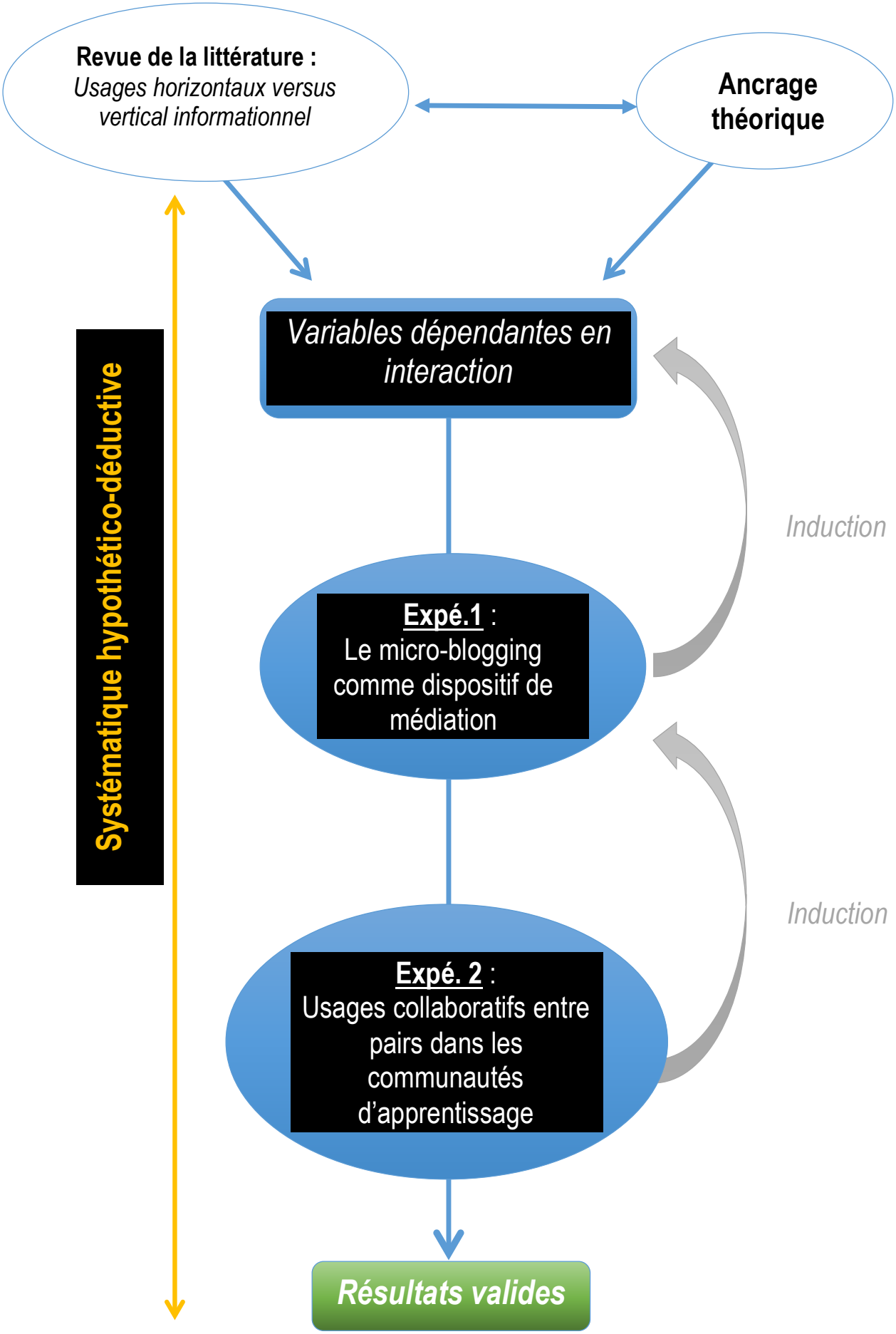
Retranscription *a verbatim* du Focus Group réalisé avec 4 étudiants de la Communauté GARH P1 Oct. 2014 sur *Google+* 451

Annexe 11 : 473

Extraits de grilles d'analyse de contenu 476

Annexe 1 :

Approche empirique par systématique hypothético-déductive

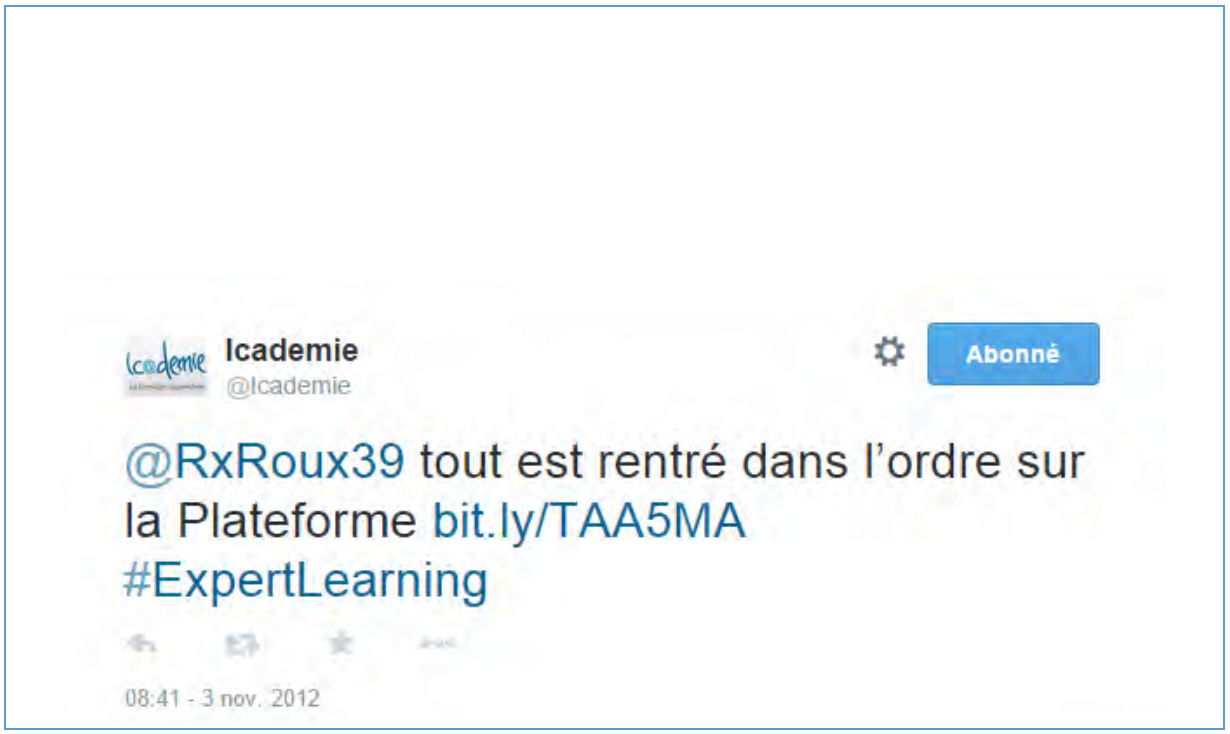

Revue de la littérature :
Usages horizontaux versus vertical informationnel
Ancrage théorique
Variables dépendantes en interaction
Systématique hypothético-déductive
Induction
Expé.1 :
Le micro-blogging comme dispositif de médiation
Induction
Expé. 2 :
Usages collaboratifs entre pairs dans les communautés d'apprentissage
Résultats valides

Annexe 2 :

Structure syntaxique des tweets en #ConfcallRS

La syntaxe en théorie :

La syntaxe en pratique :



Annexe 3 :

Invitation à participer à la recherche

« Le partage social dans les communautés d'étudiants »

- Invitation à participer à la recherche -

Bonjour,

Nous souhaitons vous inviter à participer à une recherche intitulée "le Partage social dans les communautés d'étudiants".
L'objectif est d'analyser les processus collaboratifs des étudiants en formation à distance ; le partage informationnel est l'un de ces processus. Nous souhaitons analyser la nature et les modalités de ces interactions en ligne qui participent de la co construction de connaissances et savoirs informels. C'est pourquoi nous sollicitons votre participation.
Cette recherche sera conduite par Xavier INGHILTERRA, tuteur pédagogique chez Icademie et Doctorant en Sciences de l'Information et de la Communication au sein du laboratoire I3m.

Le dispositif

Dans le cadre de votre participation, vous serez amenés à :
- répondre à un bref questionnaire sur vos propres pratiques de partage social
- laisser libre cours à vos pratiques de partage entre pairs durant votre cursus de formation

Pour échanger entre vous et avec nous, vous avez accès à :
- un espace dédié sur la plateforme ExpertLearning : *(URL désactivée)* http://www.expert-learning.fr/course/view.php?id=1177
- une rubrique sur notre blog eClub_Icademie : *(URL désactivée)* http://www.icademie.com/le_club/?p=2644

Celles et ceux qui auront accepté de participer à la recherche recevront un second document précisant les consignes (confcall, tutoriels, forums…)

L'engagement

Votre participation à cette recherche n'a aucune relation avec l'évaluation de votre parcours de formation. Toute information relative aux participants est anonymisée et reste confidentielle. Votre participation implique que l'équipe de recherche utilise les données recueillies pour des publications et des communications scientifiques ; en aucun cas, des informations d'identification ne seront divulguée publiquement. Votre participation est volontaire et vous avez la possibilité de vous en retirer à tout moment sans avoir à vous justifier et sans conséquence pour vous.
Votre consentement à participer à cette recherche sera valide lorsque vous aurez rempli et renvoyé le formulaire ci-dessous à l'adresse x.inghilterra@icademie.com au plus tard le **1er novembre 2014**.
A toutes fins utiles, un forum de discussion intitulé « Recherche Partage Social » (rubrique questions/réponses) a été ouvert sur notre blog : http://www.icademie.com/le_club/?p=2644.
Si vous souhaitez contacter personnellement le responsable de la recherche, vous pouvez le faire en lui envoyant un courriel à l'adresse : x.inghilterra@icademie.com

Formulaire de consentement

*Champs Obligatoires

Civilité *

Cette question est obligatoire.

Nom *

Prénom *

Adresse électronique *

J'ai lu et compris les informations contenues dans ce document. Toutes les questions que j'ai pu poser ont reçu une réponse qui me satisfait. Je consens volontairement à participer à cette recherche sur ***le partage social*** sachant qu'il est possible de m'en retirer à tout moment, sans conséquence pour moi, ni justification à donner.

Envoyer

Fourni par
Google Drive

Annexe 4 :

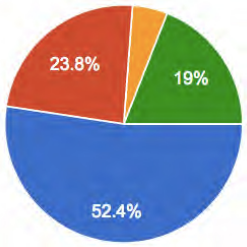
Questionnaire Pré-test réalisé auprès de 137 répondants (Recherche-Action 2)

Annexe 5 :

Enquête Post-test (Recherche-Action 2)

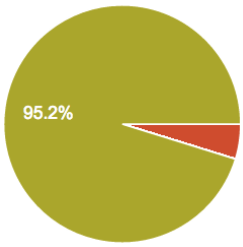
Question n°1 : Quelle est votre situation de famille ?

Célibataire	**52.4 %**
Marié(e) / Pacsé(e)	**23.8 %**
Divorcé(e) / Séparé(e)	**4.8 %**
Concubinage	**19 %**



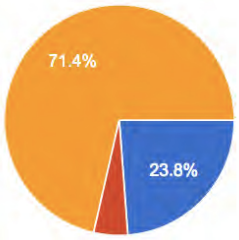
Question n°2 : Dans quel pays résidez-vous pendant votre formation ?

France	**95.2 %**
Émirats Arabes Unis	**4.8 %**



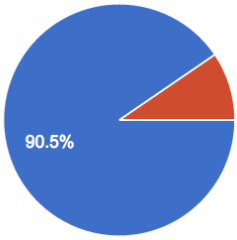
Question n°3 : Quelles sont les modalités administratives de votre formation ?

Alternance	**23.8 %**
CIF	**4.8 %**
Autre	**71.4 %**



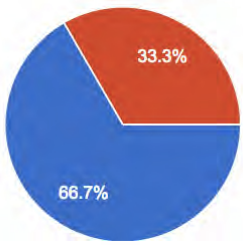
Question n°4 : Est-ce la première fois que vous suivez une formation à distance ?

Oui	**90.5 %**
Non	**9.5 %**

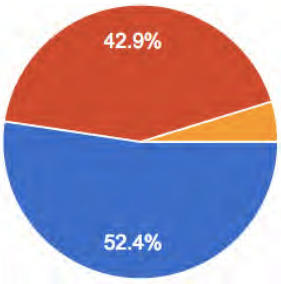


Question n°5 : Avez-vous intégré un groupe d'entraide depuis votre entrée en formation chez Icademie ?

Oui	**66.7 %**
Non	**33.3 %**



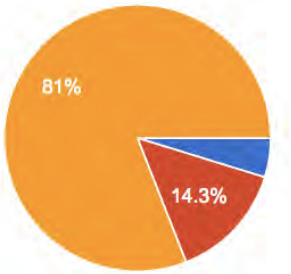
Question n°6 : Que représentent pour vous les échanges entre étudiants en contexte de formation distante ?



L'opportunité d'apprendre entre pairs en bénéficiant d'une médiation institutionnelle	**52.4 %**
Un moyen informel pour "se serrer les coudes" entre pairs	**42.9 %**
Aujourd'hui, il est naturel de s'en remettre à ses pairs sur le web	**4.8 %**

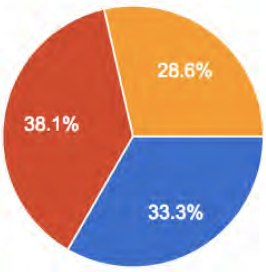
Question n°7 : Quelle est le principal apport d'un groupe d'entraide, selon vous ?

Le soutien moral	**4.8 %**
Le travail collaboratif	**14.3 %**
Le partage d'informations	**81 %**
Autre	**0 %**



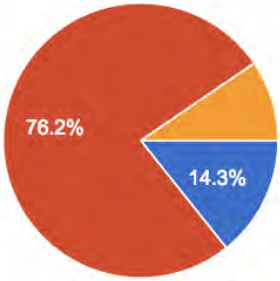
Question n°8 : A quoi êtes-vous le plus sensibles dans vos échanges en ligne entre étudiants ?

La réactivité	**33.3 %**
Une présence	**38.1 %**
Des informations fiables	**28.6 %**
Une médiation	**0 %**

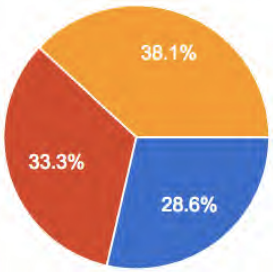


Q9 : Quelle est selon vous la représentativité idéale d'un groupe d'entraide ?

5 membres	**14.3 %**
10 membres	**76.2 %**
Plus de 20 membres	**9.5 %**



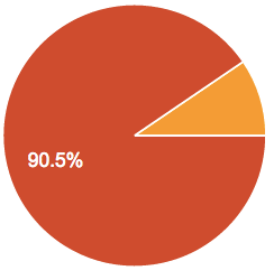
Q10 : Lorsqu'un étudiant pose une question au sein du groupe, vous y répondez…



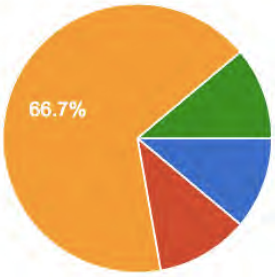
7 j / 7 et jusqu'à tard le soir car vous appréciez la disponibilité des autres membres	**28.6 %**
Aux heures de travail et en dehors de la sphère privée	**33.3 %**
Instantanément car vous êtes aussi en train de travailler, l'échange est appréciable	**38.1 %**

Q11 : Existe-t-il une hiérarchie au sein de votre groupe ?

Oui	**0 %**
Non	**90.5 %**
Autre	**9.5 %**



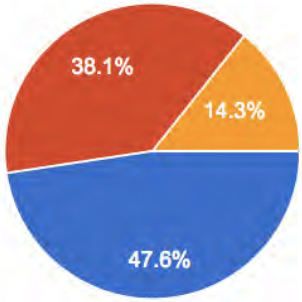
Q12 : Quel type de gouvernance régie votre groupe ?



C'est la personne à l'origine du groupe qui prend les décisions pour le groupe	**11.1 %**
L'avis des membres est pris en compte de manière participative	**11.1 %**
Il n'existe aucune forme de hiérarchie et le groupe s'auto régule naturellement	**66.7 %**
Autre	**11.1 %**

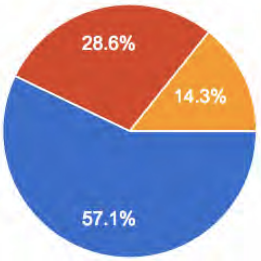
Question n°13 : Vous arrive-t-il de produire des documents (fiches de révision, notes de synthèse...) que vous mettez à la disposition des membres du groupe de façon mutualisée ?

Oui	**47.6 %**
Non	**38.1 %**
Autre	**14.3 %**

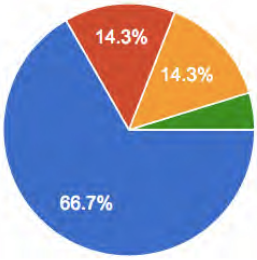


Question n°14 : Sur les forums de discussion ExpertLearning, vous arrive-t-il de répondre à des questions posées par d'autres étudiants ?

Ça m'arrive	**57.1 %**
Ça ne m'arrive jamais	**28.6 %**
Autre	**14.3 %**



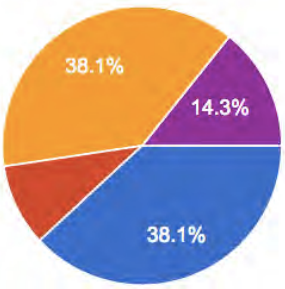
Question n°15 : Lorsque vous posez une question sur le forum ExpertLearning, comment percevez-vous le fait qu'un autre étudiant vous réponde ?



Vous appréciez la spontanéité et l'objectivité d'un pair	**66.7 %**
Vous vous méfiez de la réponse d'un pair	**14.3 %**
Vous appréciez qu'un étudiant vous réponde rapidement car ce n'est pas le cas des tuteurs	**14.3 %**
Comme une façon égocentrée de se mettre en avant au sein de la communauté	**4.8 %**

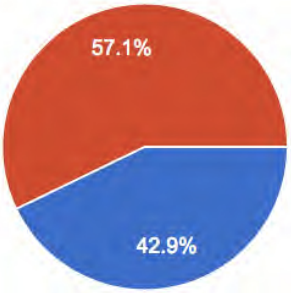
Question n°16 : Pour échanger en privé avec un membre de la communauté, vous privilégiez plutôt ...

La messagerie personnelle sur ExpertLearning	**38.1 %**
Un message privé sur Facebook ou Google+	**9.5 %**
Un mail	**38.1 %**
Un SMS	**0 %**
Un appel téléphonique	**14.3 %**



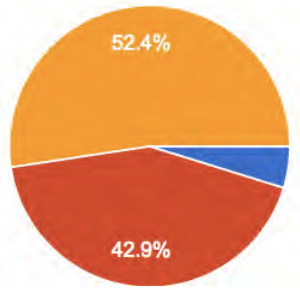
Question n°17 : Au cours de votre formation, pour obtenir une information pédagogique, qui allez-vous solliciter spontanément ?

Le tuteur	**42.9 %**
Le service pédagogique	**57.1 %**
La communauté étudiante	**0 %**



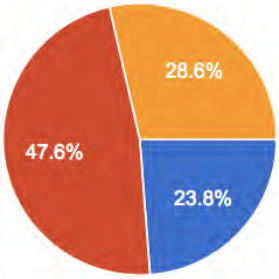
Question n°18 : Quand vous posez une question à un tuteur ou à l'institution, quel est le délai de réponse en général ?

Moins d'une heure	**4.8 %**
Entre 1 heure et 1 jour	**42.9 %**
Plus d'un jour	**52.4 %**



Q19 : Quand vous posez une question à la communauté étudiante, quel est le délai de réponse en général ?

Moins d'une demi-heure	**23.8 %**
Plus d'une heure	**47.6 %**
Plus d'un jour	**28.6 %**



Q20 : Quel usage faites-vous des outils du web au quotidien ?

Animer une communauté en ligne	**9.5 %**
Faire partie d'une communauté en ligne	**52.4 %**
Administrer un site, un blog ou une newsletter	**14.3 %**
Recevoir de l'information pushée	**33.3 %**
Utiliser les média sociaux pour faire de la veille	**33.3 %**
S'en remettre à l'avis des internautes avant tout acte d'achat	**33.3 %**
Héberger ses contenus sur un serveur distant pour travailler de façon nomade	**14.3 %**
Gérer et indexer l'information sur des signets sociaux	**0 %**
Autre	**4.8 %**

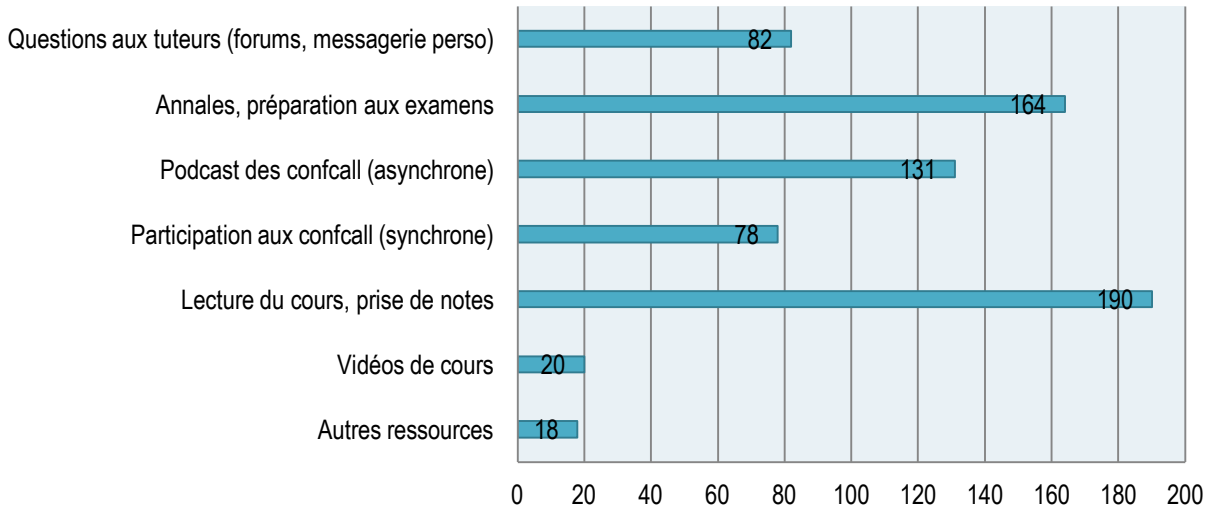
Annexe 6 :

Espace dédié à notre recherche sur la plateforme ExpertLearning©

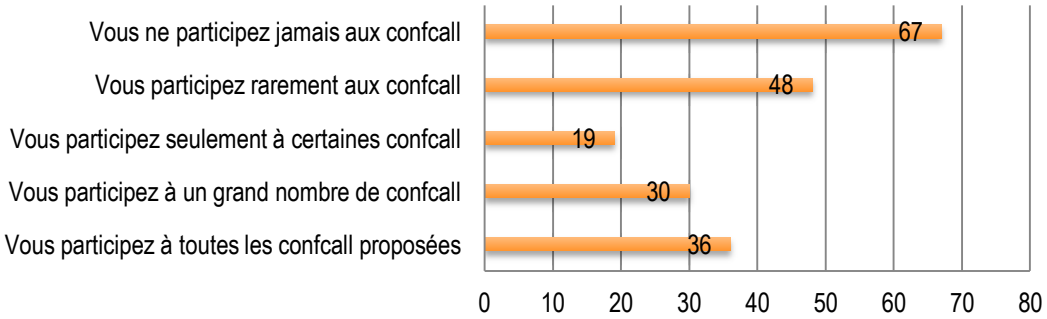
Annexe 7 :

Enquête réalisée auprès de 199 répondants « Les ressources pédagogiques mobilisées par les étudiants »

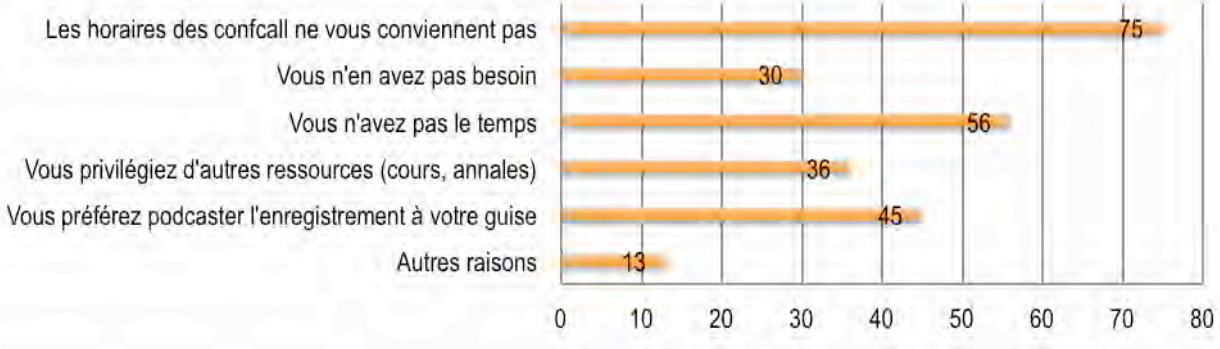
Quelles ressources pédagogiques utilisez-vous ?



A quelle fréquence utilisez-vous les confcall ?



Les raisons pour lesquelles vous n'y participez pas :



Annexe 8 :

Guide d'entretien semi-directif (T2)

1. Pouvez-vous m'indiquer votre...
    a. situation de famille :
    b. âge :
    c. lieu de naissance :
    d. profession :
2. Quel est votre cursus de formation ? Quelle est votre expérience professionnelle ?
3. Êtes-vous actuellement en alternance ? Si oui, dans quelle structure travaillez-vous ?
4. Qu'est-ce-qui vous a amené à suivre cette formation ? Quel est votre projet professionnel ?
5. Est-ce la première fois que vous suivez une formation à distance ? Si oui, comment s'est passée votre intégration et la prise en main de la plate-forme ?
6. Comment avez-vous noué des relations avec d'autres étudiants de votre promotion ?
7. Avez-vous également des échanges avec les étudiants des autres formations ?
8. Pourquoi avez-vous crée le gr. GARH P1 Oct2014 ? Pourquoi sur Google+ ?
9. Vous êtes active sur Google+ mais qu'en est-il sur Facebook ? quels sont vos critères de choix de dispositif de partage social
10. Quelle est la vocation d'un groupe d'entraide selon vous ?
11. Pouvez-vous hiérarchiser ces 3 mots-clés caractéristiques de votre groupe par ordre d'importance ?
    a. Soutien moral
    b. Travail collaboratif
    c. Partage informationnel
12. Utilisez-vous G+ sur ordinateur, tél. portable ou une tablette tactile ? Si plusieurs terminaux dans quel proportion d'utilisation ?
13. Utilisez-vous les forums de discussion de la plate-forme Expert Learning ? si oui, dans quels cas ? si non pourquoi ?
14. Utilisez-vous la messagerie personnelle de la plate-forme Expert Learning ? si oui, dans quels cas ? si non pourquoi ?
15. Utilisez-vous Facebook ? Si oui, pour quelle usage ? si non, pourquoi ?
16. Lorsque vous créez un compte sur un média social, mettez-vous plutôt une photo ou un

avatar ? Renseignez-vous de manière exhaustive votre profil ou bien y mettez-vous le strict minimum requis ?

17. Quels sont les dispositifs de partage social que vous utilisez couramment ? Lesquels utilisez-vous dans la sphère professionnelle et dans la sphère privée ?

18. Quels sont les membres de votre groupe dans lesquels vous placez votre confiance ?

19. Sur un forum de discussion ou au sein d'un réseau social, vous êtes plutôt celle ...

    a. qui pose les questions

    b. qui répond spontanément

    c. qui pose des questions et apporte des réponses

    d. qui ne participe pas (ou peu)

20. Quel usage faites-vous du web au quotidien ?

    a. animer une communauté en ligne (autre que GARH) ? si oui, laquelle ?

    b. faire partie d'une communauté en ligne ? si oui, laquelle ?

    c. créer un blog / l'alimenter / interagir / répondre aux commentaires ? Si oui, lequel ?

    d. recevoir de l'information pushée provenant de blogs / forums / RSN ? Si oui, lesquels ?

    e. utiliser les médias sociaux pour faire de la veille / de la curation / du SEO ? Si oui, lesquels ?

    f. s'en remettre aux moteurs de recherche / RSN / forums pour avoir l'avis des internautes avant tout acte d'achat ? Si oui, lesquels ?

    g. héberger ses contenus sur un serveur distant (cloud) pour travailler en tout lieu, sur n'importe quel dispositif ? Si oui, lequel ?

    h. utiliser des sites de signets sociaux (social bookmarking) pour gérer et indexer l'information ?

21. Avez-vous un blog personnel ? Quelle est sa vocation ? Jouez-vous le rôle de médiateur sur ce canal ?

22. Comment qualifieriez-vous les interactions entre étudiants en formation à distance ?

    a. un catalyseur de lien social

    b. un apport sociocognitif inestimable

    c. une alternative efficace à la formation présentielle

d. une opportunité pour (apprendre à) travailler de façon collaborative

e. des échanges salutaires pour palier aux lacunes de l'Institution

23. Lorsqu'un membre du groupe vous apporte une réponse ou vous donne une explication, à quoi êtes-vous le plus sensible ?

a. sa réactivité

b. la pertinence de ses propos

c. sa rigueur orthographique et grammaticale

d. le partage documentaire et/ou informationnel

e. l'emploi d'émoticons, d'une pointe d'humour, de sociolecte (lol, mdr, thx...)

24. Sur le forum de discussion EL, vous est-il déjà arrivé de répondre à un étudiant lorsque vous en maîtrisez le sujet concerné ? Si non, pourquoi ?

25. Sur le forum de discussion EL, vous est-il déjà arrivé de répondre à un étudiant qui s'adresse à un tuteur ? si oui, dans quelles circonstances ?

26. Lorsque vous posez une question sur le forum EL, comment percevez-vous le fait qu'un autre étudiant vous réponde ?

a. vous appréciez la spontanéité et l'objectivité d'un pair

b. vous vous méfiez de la réponse d'un pair

c. vous appréciez qu'on vous réponde rapidement, ce n'est pas le cas des tuteurs

d. comme une façon égocentrée de se mettre en avant au sein de la communauté

27. Pour obtenir une information administrative, qui allez-vous solliciter spontanément ?

a. le tuteur

b. la pédagogie

c. la communauté étudiante

28. Pour obtenir une information pédagogique, qui allez-vous solliciter spontanément ?

a. le tuteur

b. la pédagogie

c. la communauté étudiante

29. Pour obtenir rapidement une information pédagogique, qui allez-vous solliciter ?

a. le tuteur

b. la pédagogie

c. la communauté étudiante

30. Depuis se création le 25/02/2014, votre groupe a atteint 17 membres ; Quelle est selon vous la représentativité idéale d'un groupe d'entraide ?

    a. jusqu'à 5 membres

    b. de 5 à 10 membres

    c. plus de 20 membres

31. Pour éditer un post concernant l'ensemble de la communauté, quel dispositif utilisez-vous ?

    a. la messagerie personnelle EL

    b. le forum de discussion dédié EL

    c. Facebook

    d. Google+

    e. Twitter

    f. LinkedIn / Viadeo

    g. autre : ……..

32. Pour échanger en privé avec un membre de la communauté, vous privilégiez plutôt ...

    a. la messagerie personnelle sur ExpertLearning

    b. un message privé sur Twitter

    c. un mail

    d. un SMS

33. Que recherchez-vous principalement dans vos échanges en ligne entre étudiants :

    a. de la réactivité

    b. une présence (pervasive)

    c. de la médiation

    d. des informations fiables

34. Lorsqu'un étudiant pose une question au sein du groupe, vous y répondez…

    a. 7j/7 et jusqu'à tard le soir car vous appréciez la disponibilité des autres membres

    b. aux heures de travail et en dehors de la sphère personnelle

    c. instantanément car vous êtes aussi en train de travailler et l'échange est appréciable

35. Quand vous posez une question à un tuteur ou à l'Institution, quel est le délai de réponse en général :

36. - d'une heure

37. de 1h à 8h

38. + d'un jour

39. Quand vous posez une question à un étudiant du groupe, quel est son délai de réponse en général :

40. - d'un ¼ heure

41. + d'une heure

42. + d'un jour

43. En tant qu'instigatrice du groupe, vous jouez le rôle de médiateur au sein la communauté GARH ; comment est-ce perçu par les étudiants ? par les tuteurs ? par le service Péda. ?

44. Si vous étiez géographiquement proche des membres avec lesquels vous échangez régulièrement, souhaiteriez-vous participer à des séances de travail IRL ? Si non, pourquoi ?

45. Que représentent pour vous les échanges entre étudiants en contexte de formation distante ?

    a. l'opportunité d'apprendre entre pairs tout en bénéficiant d'une médiation

    b. un moyen informel pour "se serrer les coudes" entre pairs

    c. aujourd'hui, il est naturel de s'en remettre à ses pairs, y compris en formation

Annexe 9 :

Guide d'entretien semi-directif (E)

1. Pouvez-vous m'indiquer votre...
   a. Situation de famille :
   b. Date & lieu de naissance :
   c. Profession :
2. Quel est votre cursus de formation ? Quelle est votre expérience professionnelle ?
3. Qu'est-ce-qui vous a amené à suivre cette formation ? Quel est votre projet professionnel ?
4. Est-ce la première fois que vous suivez une formation à distance ? Si oui, comment s'est passée votre intégration et la prise en main de la plate-forme ?
5. Comment avez-vous noué des relations avec d'autres étudiants de votre promotion ?
6. Avez-vous également des échanges avec les étudiants d'autres promotions ?
7. Pourquoi avez-vous rejoint le gr. GARH P1 Oct2014 ? Pourquoi ce groupe, plutôt qu'un autre ?
8. Vous êtes active sur Google+ mais également sur Twitter et je crois savoir que vous aviez tenté de constituer un groupe sur Twitter ? pouvez-vous m'expliquer de quoi il s'agissait ? pourquoi Twitter ?
9. Quelle est la vocation d'un groupe d'entraide selon vous ?
10. Pouvez-vous donner un ordre d'importance aux 3 mots-clés suivant qui caractérisent le mieux votre groupe ?
    a. Soutien moral
    b. Travail collaboratif
    c. Partage informationnel
11. Utilisez-vous G+ sur ordinateur, tél. portable ou une tablette tactile ? Si plusieurs terminaux, dans quel proportion d'utilisation ?
12. Utilisez-vous les forums de discussion de la plate-forme Expert Learning ? si oui, dans quels cas ? si non pourquoi ?
13. Utilisez-vous la messagerie personnelle de la plate-forme Expert Learning ? si oui, dans quels cas ? si non pourquoi ? M'autoriseriez vous à accéder à vos messages personnels ?
14. Utilisez-vous Facebook ? Si oui, pour quel usage ? si non, pourquoi ?
15. Lorsque vous créez un compte sur un média social, mettez-vous plutôt une photo ou un avatar ? Renseignez-vous de manière exhaustive votre profil ou bien le strict minimum requis ?
16. Quels sont les dispositifs de partage social que vous utilisez couramment ? Lesquels

utilisez-vous dans la sphère professionnelle et dans la sphère privée ?

17. Quels sont les membres de votre groupe dans lesquels vous placez votre confiance ?

18. Dans vos échanges en ligne, vous êtes plutôt celle ...

    a. qui pose les questions
    b. qui répond spontanément
    c. qui ne participe pas ou peu

19. Quel usage faites-vous du web au quotidien ?

    a. animer une communauté en ligne ?
    b. faire partie d'une communauté en ligne ? (autre que GARH P1)
    c. créer un blog / l'alimenter / interagir / répondre aux commentaires ?
    d. recevoir de l'information pushée provenant de blogs / forums / RSN ?
    e. utiliser les médias sociaux pour faire de la veille / de la curation ?
    f. s'en remettre aux internautes sur le web avant tout acte d'achat ?
    g. héberger ses contenus sur un cloud pour travailler de façon nomade ?
    h. utiliser des sites de signets sociaux pour gérer et indexer l'information ?

20. Avez-vous un blog personnel ? Quelle est sa vocation ? Jouez-vous le rôle de médiateur sur ce canal ?

21. Comment qualifieriez-vous les interactions entre étudiants en formation à distance ?

    a. un catalyseur de lien social
    b. un apport sociocognitif inestimable
    c. une alternative efficace à la formation présentielle
    d. une opportunité pour (apprendre à) travailler de façon collaborative
    e. des échanges salutaires pour pallier aux lacunes de l'Institution

22. Lorsqu'un membre du groupe vous apporte une réponse ou vous donne une explication, à quoi êtes-vous le plus sensible ?

    a. sa réactivité
    b. la pertinence de ses propos
    c. sa rigueur orthographique et grammaticale
    d. le partage documentaire et/ou informationnel
    e. aux émoticons, à l'humour, au langage SMS (lol, mdr, thx...)

23. Sur le forum de discussion EL, vous est-il déjà arrivé de répondre à un étudiant lorsque vous en maîtrisez le sujet concerné ? Si non, pourquoi ?

24. Sur le forum de discussion EL, vous est-il déjà arrivé de répondre à un étudiant qui

s'adresse à un tuteur ? si oui, dans quelles circonstances ?

25. Lorsque vous posez une question sur le forum EL, comment percevez-vous le fait qu'un autre étudiant vous réponde ?
    a. vous appréciez la spontanéité et l'objectivité d'un pair
    b. vous vous méfiez de la réponse d'un pair
    c. vous appréciez qu'on vous réponde rapidement, car ce n'est pas le cas des tuteurs
    d. comme une façon égocentrée de se mettre en avant au sein de la communauté

26. Pour obtenir une information administrative, qui allez-vous solliciter spontanément ?
    a. le tuteur
    b. la pédagogie
    c. la communauté étudiante

27. Pour obtenir une information pédagogique, qui allez-vous solliciter spontanément ?
    a. le tuteur
    b. la pédagogie
    c. la communauté étudiante

28. Pour échanger en privé avec un membre de la communauté, vous privilégiez plutôt :
    a. la messagerie personnelle sur ExpertLearning
    b. un message privé sur Twitter
    c. un mail
    d. un SMS
    e. le téléphone

29. Que recherchez-vous principalement dans vos échanges en ligne entre étudiants :
    a. de la réactivité
    b. une présence (pervasive)
    c. de la médiation
    d. des informations fiables

30. Quand vous posez une question à un tuteur ou à l'Institution, quel est le délai de réponse observé généralement ?
    ❑ - d'une heure pour la pédagogie
    ❑ de 1h à 8h pour les tuteurs
    ❑ + d'un jour

31. Quand vous posez une question à un étudiant de votre groupe, quel est son délai de

réponse ?

- ❏ - d'un ¼ heure
- ❏ + d'une heure
- ❏ + d'un jour

35. Depuis sa création le 25/02/2014, votre groupe a atteint 17 membres ; Quelle est selon vous la représentativité idéale d'un groupe d'entraide ?
    - ❏ jusqu'à 5 membres
    - ❏ de 5 à 10 membres
    - ❏ de 10 à 20 membres
    - ❏ + de 20 membres
36. Que représentent pour vous ces échanges entre étudiants en contexte de formation à distance ?
    a. l'opportunité d'apprendre entre pairs tout en bénéficiant d'une médiation
    b. un moyen informel pour "se serrer les coudes" entre pairs
    c. aujourd'hui, il est naturel de s'en remettre à ses pairs sur le web
37. Si vous étiez géographiquement proche des membres avec lesquels vous échangez régulièrement, souhaiteriez-vous participer à des séances de travail IRL ? Si non, pourquoi ?
38. Iriez-vous jusqu'à aller passer vos épreuves dans le même centre d'examens que vos collègues ?
39. Pensez-vous qu'il existe une hiérarchie dans le groupe Icademie GARH ? sinon, sur quel principe de gouvernance repose t-il ?
40. J'ai constaté qu'il existait à l'intérieur des groupes d'entraide une réelle collaboration, une distribution des taches et au final la mise en commun des ressources (cf. fiches de révisions) ; que pensez-vous de ce phénomène ?
41. Par exemple, vous disiez que vous aviez plus de temps que les autres, est-ce normal que que vous passiez du tps pour les autres ?
42. Au terme de cette formation, allez-vous garder des liens avec les membres du groupe ? lesquels ? sinon pourquoi ?
43. Faites-vous un distinguo entre ces liens noués en formation et vos amis dans la vraie vie ?
44. Si vous deviez faire une autre formation, quelles modalités choisiriez-vous ?
    a. présentielle
    b. semi présentielle
    c. 100% distante

Annexe 10 :

Retranscription *a verbatim* des entretiens semi-directifs

Retranscription *a verbatim* de l'entretien E1

Entretien	E1
Date :	23/03/2014
Heure	16h15
Type de recueil	Entretien semi-directif
Personne interviewée	l'interwiewée (Ié) est Agnès D., Étudiante en Bachelor RH et instigatrice de la communauté GARH P1 Oct. 2014
Durée prévue	60 mn
Durée réalisée	90 mn
Contexte de l'entretien	Ié ne travaille pas aujourd'hui ; a posé sa journée pour régler des affaires administratives (divorce). L'entretien est réalisé à distance (audio seul) via TeamBox (salle 4)
Critique à posteriori	• mauvaise gestion du temps • nombreux écarts vis-à-vis de la grille d'entretien
Conclusion	Entretien exploitable

Ir : Allo ?

Ié : +++ oui, bonjour !

Ir : Bonjour Agnès !

Ié : alors, +++ comme je vous l'ai dit, il existe différents groupes de travail comme le vôtre, mais pas tous m'acceptent en tant qu'observateur d'une part et me permettent de les interroger ensuite+++ donc je tenais à vous remercier de m'accorder cet entretien !

Ié : +++ (sourire)

Q01. J'ai préparé une grille de questions qui commencent par des informations de type démographiques… Pouvez-vous m'indiquer votre situation de famille ?

Ié : alors moi j'suis divorcée, +++ enfin en instance de divorce

Ir : Quel est votre âge ?

Ié : 42

Ir : votre lieu de naissance ?

Ié : Bien Oi (Vietnam)

Ir : votre profession actuelle ?

Ié : alors+ j'suis responsable d'un pôle comptabilité / gestion / ressources humaines

Q02. Pourriez-vous m'indiquer votre cursus de formation précédent ainsi que votre expérience professionnelle ?

Ié : +++ oui je peux,+ alors ça va juste être un peu long euh ++

Ir : moi j'ai le temps, hein+++ mais si vous vous êtes pressée +

Ié : euh, non j'suis pas spécialement pressée mais j'vais juste reprendre mon CV+++ parce que les dates +++ hein, et un parcours assez +++, ben du fait de mon âge, +++ si j'avais 20 ans ça serait plus rapide ! Euh [:] bon, alors déjà +++ par quoi je commence +++

Ir : alors, quand je vous demande ça c'est pour savoir ce que vous faisiez auparavant +++ quelle était votre projet de formation+++ et ce que vous envisagez dans l'avenir

Ié : j'comprends ! +++ ben en fait, moi à la base je suis comptable, euh+++ comptable pure, et puis la vie a fait que j'ai été amenée à faire de la GRH, alors en cabinet effectivement un collaborateur fait des bilans, fait des payes et des charges sociales +++ /// après j'ai quitté le milieu du cabinet pour aller en entreprise principalement parce que j'avais des enfants et qu'en cabinet, ben+++ faire des journées de 12h c'était plus possible, et donc je suis passée à des postes où on m'a demandé de faire de la GRH

Ié : alors euh +++ un peu contrainte parce que je dois dire qu'à la base ça n'était pas forcément ma tasse de thé, la GRH, mais euh [:] bon ben ça l'est devenu, parce que ma direction me demandait de faire les rappels à l'ordre, les entretiens, les convocations au préalable au licenciement etc.… j'allais dire entre guillemets ce qu'on peut qualifier de sale boulot hein ++++

Ir : ouais ++

Ié : +++ et puis [:] le poste dans lequel je suis actuellement, et ça fait deux ans, dans mon association, euh, j'allais dire +++ euh comment vous expliquer ++++ euh, toujours comptable mais je fais office d'expert-comptable ayant directement affaire au commissaire aux comptes.

Ié : pareil, je fais aussi la partie charges sociales et payes mais euh [...] cette partie GRH maintenant on me donne la partie la plus intéressante du poste /// euh+++ à savoir le suivi des formations, la formation du personnel quand il y en a besoin, et que ça correspond à ce que je, +++ à mes connaissances, par exemple de la comptabilité+++

Ié : et ma directrice va partir à la retraite dans +++ 5 ans et euh+++ moi je me suis dit que en fait j'ai des diplômes de comptable, mais j'en ai pas qui légitiment mon poste de GRH.

Ir : d'accord [...] d'accord

Ié : donc à la base quand j'ai contacté les centres de formation, dont Icademie, c'était pour passer un Mastère en GRH ; parce que pour la p'tite histoire, j'ai 3 Bac+2 ! [...] mais ça fait pas Bac+6 ! ni sur un CV ni sur un salaire

Ié : +++ donc j'ai cherché à la base un Mastère, alors c'était pas spécialement GRH hein, c'était passer de mes 3 Bac+2 à un Bac+3, … Bac+5 +++ et puis Icademie m'a proposé la GRH ! j'en ai parlé avec ma direction qui a trouvé que c'était une bonne idée de [...] on va dire+ consolider les bases de la GRH que je n'ai pas forcément, de le concrétiser par un diplôme.

Ir : d'accord, [...] donc vous avez un projet clairement identifié qui est de travailler au niveau de la direction des ressources humaines ?

Ié : oui [:]

Ié : oui parce que partout où je suis passée bizarrement, alors que ce soit petite TPE ou grande entreprise, +++ alors sur la partie professionnelle compta. y a pas de soucis, ++ sur la partie GRH euh, +++ sur l'ensemble, +++ j'en ai rencontré très peu qui étaient vraiment GRH qui savaient prendre en considération et les motivations du salarié et +++ leurs contraintes et alors euh +++ toujours plus de bâtons que de carottes, alors que moi j'estime que c'est pas euh [...] forcément comme ça qu'on peut gérer une équipe et la faire adhérer à nos projets, enfin voilà + j'ai trouvé que la majorité des directions que j'avais [...] avaient des lacunes au niveau de la GRH voire n'en n'ont pas connaissance j'allais dire

Q04. D'accord [...] **qu'est-ce qui vous a fait opter pour cette formation en particulier ?**

Ié : alors, déjà le fait que ce soit à distance ++ il fallait que ce soit à distance parce que ++ ben déjà j'suis seule avec 3 enfants, en étant salariée à temps plein, il fallait impérativement que ce soit des cours que je puisse suivre euh [...] chez moi, à n'importe quelle heure, la nuit euh, voilà.

Q05. Est-ce que cette formation a été prise en charge par votre employeur ?

Ié : oui, ça a été accepté par ma direction en tant que période de professionnalisation + ce qui fait qu'en fait euh +++ le bachelor représente 600h de travail /// je sais en revanche que moi le cursus scolaire je l'ai quand même quitté il y a 20 ans donc euh, j'ai plus la même rapidité d'apprentissage qu'une fille qui a 20 ans hein, voilà +++

Ir : oui [...] ça je vois ce que vous voulez dire +++ je suis moi aussi dans ce cas là (rire)

Ié : (rire) voilà, donc me suis dit j'ai 600h de cours et d'ailleurs j'aurais 600h de travail personnel ; ma direction a accepté le bachelor dans le sens où [...] maintenant j'ai suggéré mon planning 8h30 - 10h30 où je suis au bureau et je travaille pour le bachelor ; 10h30 - 17h30 je suis sur mon travail de comptable GRH /// quand je rentre chez moi, ben avant de m'occuper de

mes enfants, je passe encore une heure ou deux sur mes cours de GRH et parfois quand j'ai le courage le soir avant de me coucher [...] mais en général c'est le matin [...] euh vous allez me prendre pour une dingo (rire)

Ir : (rire) nan, mais je l'ai lu effectivement j'me suis dit qu'il fallait être sacrément motivé pour tenir un tel rythme !

Ié : euh, je tiendrais peut être pas les 365j de formation hein, mais c'est vrai que le matin en général je me lève à 3h30, ah je suis au boulot sur mes cours, jusqu'à + euh +++ 6h00, relai au petit monde, et je pars travailler à 7h30 /// à part certaines exceptions, comme aujourd'hui où j'ai pris la journée pour mes rendez-vous de notaire et avocat pour mon divorce, j'essaie de travailler 4 à 5 heures quotidiennes. Mais par rapport aux autres participants du groupe, je pense que peut-être si elles travaillent 1h30 elles en apprennent autant que moi ! donc je dirai, le seul vrai moment où je peux travailler tranquille, c'est de 4h à 6h du matin, après +++ j'arrive au bureau, j'en ai toujours une, [...] j'ai beau marquer sur la porte 10h30, [...]qui a une urgence, [...] qui veut un chéquier, [...] une signature enfin voilà ++ donc je suis pas à 100% quand même au bureau ; et puis le soir je m'y remet en essayant de faire des choses un peu plus légère comme de l'anglais, mais là j'ai les enfants autour donc plus compliqué.

Ir : Acquiescement (rire)

Ié : c'est pour ça que si je dis qu'officiellement j'ai 4 à 5 h de travail par jour, peut être que j'en ai même pas deux quoi +++

Q06. Est que c'est la première fois que vous suivez une formation à distance ?

Ié : Non +++ non ce n'est pas la première fois ; y a deux ans et demi, je m'étais inscrite en licence d'anglais par correspondance à l'Université de Caen+ ben, là ça a été le fiasco total. D'une part parce que l'anglais dans le milieu comptable est généralement bas, j'avais obtenu une équivalence par rapport à mon Deug AES, peut-être à tort /// toujours est-il que je suis arrivé en licence [...] avec un niveau qui était pas du tout le mien. Et puis on était pas aussi tenus, +++ pas de cours aussi clairs, j'avoue avoir été surprise quand j'ai découvert Icademie, pour la qualité des cours, et pour le sérieux du suivi des étudiants, parce qu'on a beau être par correspondance, je me sens absolument pas seule +++

Q07. Alors justement, on va y venir [...] **Comment avez-vous noué des relations avec d'autres étudiants de votre promo ?**

Ié : tout d'abord je suis allée sur le forum indiqué [...] du tronc commun

Ir : oui, le forum Présentez-vous !

Ié : voilà, bon il y a eu deux personnes qui m'ont gentiment souhaité la bienvenue +++ et puis après en naviguant sur le site, je me suis rendu compte qu'il y avait des groupes de travail qui se créaient, enfin qui existaient /// du coup, là j'ai envoyé un message sur le forum Tronc commun, en demandant s'il y avait un groupe, j'en cherchais un justement +++ à la base, il y avait un groupe qui s'était créé sur Facebook ou sur un autre réseau social, et j'ai pas eu de retour… j'ai juste eu là les filles qui m'ont dit « ah, ben c'est une bonne idée, on pourrait effectivement en créer un ».

Ié : en fait non +++ mon message initial ça a été [...] « y a-t-il un groupe de travail existant pour les Bachelor GARH P1 octobre et si non, [...] est-ce que ça tente quelqu'un qu'on le fasse ? »

Ié : il y a en une qui m'a répondu oui, mais où +++ ben, j'ai vu qu'il y avait des groupes sur Facebook, après j'ai opté plus sur Google, parce que mon objectif à terme c'était de pouvoir partager des fichiers Excel et Word, et [...] pour l'instant on n'y est pas arrivé +++ je sais qu'on peut partager du tableur par ce biais là, +++ en revanche, partager des tableaux Excel, j'ai pas trouvé la solution. Et avec les filles, lorsque l'on doit s'échanger des documents [...] on le fait par mail.

Q08. Vous avez fait le bon choix ! Google est un bon environnement de partage social

Ié : Ben déjà, quand on arrive, ça fait plus travail que Facebook [:] pour moi Facebook +++ c'est pour le divertissement

Q09. Je pense que vous faisiez tout à l'heure allusion à Aurélie C., Audrey S. et Blandine D. avez-vous également des échanges en ligne avec d'autres étudiants issus des autres formations ?

Ié : non, pour le coup, non. Je n'ai pas eu d'autres retours d'autres étudiants que le groupe. Bien que ce soit un tronc commun, il pourrait très bien y avoir des Bachelor IMMO qui nous rejoignent +++ mais non, j'ai pas eu de +++ après peut-être que dans mon titre ++ j'ai été très sélective qu'en fait j'ai mis ++ groupe d'entraide Bachelor GARH P1 Octobre 2014, donc vraiment cherché à regrouper les gens +++ de la même section, et de la même formation et la même période. Alors c'était volontaire hein, euh ++ j'voulais qu'on travaille sur les mêmes bases en fait, le même programme. On aurait pu intégrer n'importe quel Bachelor hein [...] un tronc commun c'est un tronc commun, après peut-être que les gens en face ça ne les intéresse pas de travailler que les matières tronc commun ?

Q10. Très bien [...] **pouvez-vous me dire quelle est la vocation d'un groupe d'entraide selon vous ?**

Ié : Pour moi, ++ quand j'ai créé ce groupe, le but était de pouvoir se donner des informations de façon mutuelle +++ des informations qui par exemple moi me semblent anodines, que je ne retiendrai pas, à laquelle je ne ferai pas attention parce que j'estime que c'est hors propos ou pas tellement intéressant, ++ et bien que quelqu'un en face me dise « non, c'est intéressant parce que, regarde ! [...] telle loi, telle date » bref qu'on attire mon attention sur des choses à côté desquelles je serai passée ++ et vice versa.

Ié : récupérer des informations que l'on ne verrait pas si on était pas plusieurs +++. Et puis on fait passer des documents aussi, les unes les autres, des cours, moi j'ai un bouquin d'anglais commercial [...] Audrey en a un plus RH, on se les scanne et on se les envoie par mail. Voilà, donc ça c'est aussi le partage de document, la mutualisation de ressources… Après j'en ai une là qui nous a rejoint la semaine dernière, euh +++

Ir : Blandine ?

Ié : oui, c'est ça Blandine ! +++ et qui a partagé des liens avec nous sur Google+ parce qu'elle est abonnée à des newsletters, donc c'est ça +++ ce genre de chose qui sont fort intéressantes. Voilà, +++ mettre à la disposition du groupe le travail de chacun en partageant directement l'info /// Et puis, euh, c'est créer des liens un peu amicaux mine de rien parce que ++ on va se retrouver pour les exams, euh, bon pas de bol pour moi je les passe à Aix-en-Provence elles les passent à Paris, mais bon, +++ mais pourquoi pas ce jour-là, se dire tient rendez-vous à tel endroit, telle heure, tient on est de passage, on a travaillé 6 mois ensemble, ça peut être sympa aussi…

Q11. Je vais vous donner 3 mots-clés caractéristiques des groupes de travail ; pouvez-vous les classer par ordre d'importance ?

a) Soutien moral

b) Travail collaboratif

c) Partage informationnel

Ié : Travail collaboratif - Partage informationnel - Soutien moral

Q12. Utilisez-vous Google+ sur ordinateur, tablette ou téléphone portable ?

Ié : oui, à 75% sur ordinateur et 25% sur téléphone /// Mon téléphone m'informe du moindre message qui arrive sur Google+, je le vois +++ et j'y répond instantanément sur mon poste de travail /// Après, il est vrai qu'il n'y a pas forcément d'urgence à répondre +++ je vois par exemple Aurélie et Audrey, elles travaillent pas toutes les deux, et c'est avec elles qu'échange brièvement au cours de la journée. Après, elle vous le confirmera peut-être, mais Aurélie est femme au foyer avec 3 enfants en bas âge donc quand elle poste quelque chose, j'ai plus le

sentiment qu'elle a besoin d'un p'tit retour rapide, voilà, +++ de pas être seule à la maison avec des bébés et d'savoir qu'y a une copine qui est là et qui va dire +++ « le chapitre 1 j'men sors pas et bla bla +++ » ah ben oui, moi aussi ! /// voilà, ça s'arrête là ou bien ça continue [...] si elle a besoin de parler…

Q13. euh+++ j'allais vous demander:::::: Maintenant que le groupe est créé et qu'il fonctionne, continuez-vous à utiliser les forums de discussion de la plateforme ExpertLearning ?

Ié : alors, moi personnellement je ne vais plus sur les forums +++ parce que je n'ai pas beaucoup le temps pour ça non plus, euh, [...] j'ai récupéré++ je suis retourné voir une fois la semaine dernière parce que j'avais une ou deux personne qui m'avaient dit « ah, c'est une bonne idée, comment on fait pour vous trouver ? » et donc j'ai relancé les personnes en leur expliquant comment nous trouver sur Google+, ++ tu demandes à participer et je t'accepte +++ … mais sinon non effectivement je ne vais plus sur le forum parce que j'ai déjà des journées de 20h (rires) +++ ça c'est pour le côté social /// après bien sûr pour lire les messages des profs, pour récupérer les fichiers qui ont été postés…

Q14. Est-ce qu'il vous arrive d'utiliser la messagerie personnelle ?

Ié : je l'ai utilisée oui, +++ j'ai envoyé un message à la tutrice pour le mémoire

Ir : et donc, il y avait un intérêt à ce que ce soit en privé ?

Ié : alors +++ j'ai eu mon premier entretien de suivi la semaine dernière où on m'a demandé comment ça se passait, comment je travaillais et m'organisais +++ ben là j'expliquais que mon plus gros soucis ben c'était pas les cours, ceux que je vois là en Bachelor à part quelques nouveautés, ben le reste j'ai déjà vu ça y a 20 ans quand je faisais mon DUT en … X … maîtrise comptable +++ Le plus gros soucis que j'avais c'était la préparation du mémoire, parce que je travaillais dans une TPE et que [...] j'voyais pas bien, j'avais une idée de mémoire mais je ne savais pas si ce serait suffisant pour rendre un mémoire de 50 pages /// et là elle m'a dit ben « envoyez un message à votre tutrice pour lui suggérer votre idée de mémoire et voir avec elle si c'est suffisant ».

Q15. Lorsque vous créez un compte sur un média social, mettez-vous plutôt une photo ou un avatar?

Ié : Alors sur Icademie, j'ai mis un avatar une photo d'un de mes tableaux parce que j'estimais être là pour travailler et non pas pour de la rencontre sociale, après ++++ que ce soit sur Facebook, Google+ ou même sur mon blog, j'ai une photo, oui, euh, [...] euh

Ir : Renseignez-vous de manière exhaustive votre profil ou bien y mettez-vous le strict minimum requis ?

Ié : ça dépend du réseau social +++. Sur Viadeo ou LinkedIn, c'est clair que je vais être descriptive puisque ce sont des réseaux dont le but est la recherche de contacts professionnels +++. Après sur les autres réseaux, sur Facebook ou sur mon blog, il n'y a strictement rien, il y a juste les photos de mes tableaux, parce que ça c'est pareil, c'est dans un but bien précis, donc sur ces sites-là, il y a mon CV, [...] oui si y a un chasseur de tête qui cherche il faut qu'il puisse avoir de quoi se mettre sous la dent en regardant mon CV.

Q16. Quels sont dispositifs de partage social que vous utilisez couramment (à part Google+) ?

Ié : moi j'ai bien [...] j'ai un profil sur Viadeo, sur LinkedIn, et puis un troisième, euh [...] (cherche) euh, un site de recrutement pour cadres, Docfinance +++

Q17. Sur un forum de discussion ou au sein d'un réseau social, vous êtes plutôt celle ...

a) qui pose les questions

b) qui répond spontanément

c) qui pose des questions et apporte des réponses

d) qui ne participe pas (ou peu)

Ié : euh, je dirai la c), mais pas simultanément, qu'en fait, euh ++ je vais poser des questions ou bien dès que je vois un post je vais répondre +++ si maintenant je vois qu'il n'y a pas eu de posts, je vais moi initier un peu le groupe, ben pour les réveiller pour voir un peu où elles en sont+++ voilà, enfin + animer un p'tit peu tout ça !

Ir : alors, ensuite +++ est-ce que vous pourriez me donner les membres du groupe dans lesquels vous placez votre confiance ?

Ié : Audrey, Aurélie, Blandine pour les 3 premières ; après il y avait Florence, mais qui nous a laissé en cours de route parce qu'elle habite à La Réunion, et qu'avec le décalage horaire +++ et pas mal de soucis personnels +++ ce qui fait qu'on a du mal à se retrouver.

Q18. Vous disiez précédemment que vous aviez un blog personnel ; quelle est sa vocation ?

Ié : ben en fait, euh je suis peintre portraitiste donc c'est un blog à but de publicité, par le biais duquel je peux aussi prendre des commandes. Voilà+++ c'est tout.

Ir : Avez-vous d'autres activités communautaires, mis à part GARH P1 Oct 2014 ?

Ié : ouais [:] il y a un site sur lequel je vais assez régulièrement mais +++ c'est un p'tit peu comme tous les autres sites de sorties dans le sens où on va voir qu'est-ce qu'il y a comme sorties de prévues, +++ à quel genre de groupes on peut s'intégrer, et sur lesquels on peut faire du chat, mais comme sur Facebook ou comme sur Skype ni plus ni moins quoi /// voilà c'est bien le seul site sur lequel je me rend à part Facebook et Google+.

Q19. Dans la liste ci-dessous, lesquels représentent vos usages réguliers sur Internet ?

a) animer une communauté en ligne (autre que GARH) ? si oui, laquelle ?

b) faire partie d'une communauté en ligne ? si oui, laquelle ?

c) créer un blog / l'alimenter / interagir / répondre aux commentaires ? Si oui, lequel ?

d) recevoir de l'information pushée provenant de blogs / forums / RSN ? Si oui, lesquels ?

e) utiliser les médias sociaux pour faire de la veille / de la curation / du SEO ?

f) s'en remettre aux forums pour avoir l'avis des internautes avant un acte d'achat ?

g) héberger ses contenus sur un serveur distant pour travailler ATAWAD (explications) ?

Ié : les réponses a) b) c) ont déjà été renseignées… pour le reste oui, effectivement j'ai toujours le réflexe de consulter des forums ou autres pour faire du comparatif et obtenir l'avis des autres avant d'acheter quelque chose, euh +++ je ne fais jamais d'achat, euh + comme on dit +++ spontanés.

Q20. Comment vous qualifieriez ces interactions qui ont lieu dans ce groupe entre étudiants ?

a) un catalyseur de lien social

b) un apport sociocognitif inestimable

c) une alternative efficace à la formation présentielle

d) une opportunité pour (apprendre à) travailler de façon collaborative

e) des échanges salutaires pour pallier aux lacunes de l'Institution

Ié : euh,+++ le a) il englobe beaucoup de choses [...] j'aurai tendance à répondre d) mais un catalyseur de lien social quoi qu'il est soit, ouais, c'est toujours pareil, si il y a personne en face pour répondre, on tourne vite en rond, hein !

Q21. Lorsqu'un membre du groupe vous apporte une réponse ou vous donne une explication, à quoi êtes-vous le plus sensible ?

a) sa réactivité

b) la pertinence de ses propos

c) sa rigueur orthographique et grammaticale

d) le partage documentaire et/ou informationnel

e) l'emploi d'émoticons, d'une pointe d'humour, de sociolecte (lol, mdr, thx...)

Ié : oh la la +++ ça c'est compliqué parce que pour moi les cinq sont importants, hein ! mais je choisirai la b)

Q22. Sur le forum de discussion EL, vous est-il déjà arrivé de répondre à un étudiant lorsque vous en maîtrisez le sujet concerné ?

Ié : Oui, j'ai déjà vu que ça se passait mais non, ça ne m'est pas arrivé. Je ne vais pas sur le forum dans ce but-là, que si je vais sur le forum c'est pour y voir des messages anciens, +++ en fait je lis ce qu'il s'est passé et j'essaie de remonter le chemin euh, [...] vers du plus récent, par exemple l'anglais +++ bon j'écoute une conférence call, elle informe les élèves qu'elle va poster tel document [...] du coup, euh je suis allée voir sur le forum d'anglais les échanges qu'il y a eu entre tuteurs et élèves. Donc quand je regarde sur le forum c'est plus pour voir ce qu'il s'est passé auparavant que pour participer [...] sur le présent. Et puis, entre nous soit dit, le nombre de messages que je vois et que je trouve un peu euh [...] j'allais dire dénué d'intérêt, ou qui viennent pas forcément à propos, ben ça me conforte dans l'idée que +++ mieux vaut se taire que parler…

Q23. Alors, justement +++ lorsque vous posez une question sur le forum EL, comment percevez-vous le fait qu'un autre étudiant vous réponde ?

a) vous appréciez la spontanéité et l'objectivité d'un pair

b) vous vous méfiez de la réponse d'un pair

c) vous appréciez qu'on vous réponde rapidement, ce qui n'est pas le cas des tuteurs

d) comme une façon égocentrée de se mettre en avant au sein de la communauté

Ié : non, euh +++ la a) parce que les quelques fois où ça s'est passé j'ai apprécié qu'il y en ait qui soient attentifs sur le site, voilà.

Q24. Pour obtenir une information administrative, qui allez-vous solliciter spontanément ?

a) le tuteur ?

b) la pédagogie ?

c) la communauté étudiante ?

Ié : ah, ben b) !

Q25. ok, [...] **Pour obtenir une information pédagogique, qui allez-vous solliciter spontanément ?**

a) le tuteur

b) la pédagogie

c) la communauté étudiante

Ié : a) ben, moi en premier +++ ce sera le tuteur

Q26. Depuis se création le 25/02/2014, votre groupe a atteint 20 membres ; Quelle est selon vous la représentativité idéale d'un groupe d'entraide ?

a) jusqu'à 5 membres

b) jusqu'à 15 membres

c) plus de 20 membres

Ié : l'idéal c'est entre 10 et 20 parce qu'au-delà on est trop nombreux+++ je pense

Q27. Pour éditer un post concernant l'ensemble de la communauté, quel dispositif utilisez-vous ?

a) la messagerie personnelle EL

b) le forum de discussion dédié EL

c) Facebook

d) Google+

e) Twitter

f) LinkedIn / Viadeo

g) autres

Ié : pour l'ensemble de la communauté ExpertLearning ?

Ir : oui ! pas seulement votre groupe

Ié : le b)

Q28. Pour échanger en privé avec un membre, quel dispositif utilisez-vous ?

a) la messagerie personnelle sur ExpertLearning

b) un message privé sur Twitter

c) un mail

d) un SMS

Ié : mail et SMS on a pas forcément les coordonnées, non je prends la a) +++ messagerie personnelle

Q29. Que recherchez-vous principalement dans vos échanges en ligne entre étudiants :

a) de la réactivité

b) une présence

c) de la médiation

d) des informations fiables

Ié : ah, la a) et la d) (rire) ; nan la a)

Ir : Lorsqu'un étudiant pose une question au sein du groupe, vous y répondez…

a) 7j/7 et jusqu'à tard le soir car vous appréciez la disponibilité des autres membres

b) aux heures de travail et en dehors de la sphère personnelle

c) instantanément car vous êtes aussi en train de travailler et l'échange est appréciable

Ié : la c)

Q30. Quand vous posez une question à un tuteur ou à l'Institution, quel est le délai de réponse en général :

a) d'une heure

b) de 1h à 8h

c) + d'un jour

Ié : en général +++ c'est du 1 à 8 !

Q31. Quand vous posez une question à un étudiant du groupe, quel est son délai de réponse en général ?

a) d'un ¼ heure

b) + d'une heure

c) + d'un jour

Ié : en fait je pose rarement une question à une personne en particulier mais +++ je dirai plus d'une heure [...] oui

Q32. En tant qu'instigatrice du groupe, vous jouez le rôle de médiateur au sein la communauté GARH P1… ; comment est-ce perçu par les étudiants ? Par les tuteurs ? Par le service Péda. ? Est-ce que vous avez eu de tels retours ?

Ié : alors euh, déjà par les étudiants je ne sais pas +++ par les tuteurs + je ne sais pas et par la péda. Euh [...] moi elle m'a dit que c'était une super idée !

Ir : alors c'est vrai que vous n'avez pas encore beaucoup de retour puisque le groupe vient tout juste de voir le jour +++ donc cette question est un peu prématurée, quoi.

Ir : Comment pensez-vous que ce soit perçu par les membres du groupe ?

Ié : est-ce qu'ils estiment qu'il y a une hiérarchie entre nous ? (rires)

Ir : j'aurai pas employé le terme de hiérarchie mais euh, est-ce qu'on vous consulte en tant que tiers de confiance ?

Ié : (long silence) euh, bonne question ! moi, quand on se parle, j'ai vraiment le sentiment d'être une élève parmi d'autres [...] bon j'ai certes eu l'initiative de ce groupe, et bien, ++++ j'allais dire que ça n'est lié que à ça +++ parce que je ne me sens pas plus médiateur qu'élève moi ! Après je sais pas trop comment les autres me ressentent ? j'ai vraiment aucune idée comment les étudiants et les tuteurs me perçoivent, mais ++ bon + le groupe n'a qu'un mois aussi ! J'espère en tout cas qu'ils me considèrent comme un tiers de confiance, oui !

Q33. Si vous étiez géographiquement proche des membres avec lesquels vous échangez régulièrement, souhaiteriez-vous participer à des séances de travail IRL (comme on dit dans le jargon de l'internet) ?

Ié : je, je +++ j'en sais rien parce que c'est pas le cas mais j'pense pas et, euh +++ pourquoi ben parce que c'est juste une question de planning. Entre 3h30 du matin et minuit j'suis prise à 100% donc (rires) +++ j'vois pas où je pourrai placer ça ? je dis bien pour l'instant parce que je me suis donné jusqu'aux premières conférences call le 8 mai pour tenir, et puis après je lèverai le pied +++ enfin au niveau de l'autoformation parce qu'après ce sera de la révision. A ce moment-là, si je trouve quelqu'un de Lyon pourquoi pas ?

Q34. Que représentent pour vous les échanges entre étudiants en contexte de formation distante ?

a) l'opportunité d'apprendre entre pairs tout en bénéficiant d'une médiation institutionnelle

b) un moyen informel pour "se serrer les coudes" entre pairs

c) aujourd'hui, il est naturel de s'en remettre à ses pairs sur le web, y compris la formation

Ié : (silence) l'opportunité d'apprendre entre pairs ? moi je vais répondre la b) parce que qu'on apprend pas ensemble, c'est pas le but /// le but c'est de se donner un rythme de travail, c'est vraiment se serrer les coudes, d'avancer ensemble, de s'aider en avançant ensemble à un certain rythme, mais par contre pour le reste ++ on apprend pas entre nous. Enfin moi j'le vois comme ça.

Ir : encore un fois, Agnès je vous remercie de m'avoir permis d'observer ce que vous faisiez dans votre groupe [...]

Ié : de rien [...]

Fin de l'entretien à 17h45

Retranscription *a verbatim* de l'entretien E2

Entretien n°	02
Date	28/03/2014
Heure	13h00
Type de recueil	Entretien semi-directif
Personne interviewée	Blandine D., Étudiante en Bachelor RH, membre actif de la communauté GARH P1 Oct. 2014
Durée prévue	60 mn
Durée réalisée	36 mn (12h58 -13h34)
Conclusion	Entretien exploitable

Ir : Bonjour Blandine !

Ié : Oui, Bonjour !

Ir : Alors, je me suis entretenu lundi avec Agnès J. et j'en ai appris un petit peu plus sur vos pratiques au sein du groupe GARH P1 oct. 2014. Et donc, nous allons continuer avec vous aujourd'hui...

Ir : Pouvez-vous m'indiquer votre situation de famille ? Ié : euh, oui [:] je suis pacsée avec 1enfant

Ir : Vos date et lieu de naissance s'il vous plaît ?

Ié : oui, le 18 juillet 1983 à Laval

Ir : et quelle est votre profession actuelle ?

Ié : alors actuellement je suis assistante commerciale [...] chez un négociant en vins

Ir : d'accord [...] pourriez-vous résumer votre cursus avant l'entrée en formation chez Icademie ainsi que votre expérience professionnelle ?

Ié : +++ donc euh [...] en 2006 j'ai passé un BTS Assistante de gestion ++ en alternance et puis précédemment en 2003 +++ j'avais obtenu un DEUG en Sciences du langage et un Baccalauréat en Économie et Sociale en 2001

Ié : actuellement je travaille à temps plein euh, +++ j'suis salarié à temps plein depuis 2008 chez cet employeur et là j'suis en congé parental en fait le vendredi soit à 80% d'activité.

Ir : alors, qu'est-ce qui vous amené à suivre cette formation ? Avez-vous un projet professionnel bien identifié ?

Ié : oui, c'était au début 2012, j'ai réalisé un bilan de compétences bon qui en fait m'amenait plus vers un assistanat mais euh pour des ingénieurs /// mais c'était un projet trop éloigné de mon cursus initial et donc il fallait que je reparte vers un Bac scientifique et un BTS Assistante d'ingénieur mais c'était vraiment trop éloigné et ça me faisait un retour en arrière trop important et donc j'ai opté pour mon second choix sur le bilan de compétences et la prolongation de mon BTS Assistante de gestion vers un Bac +3 en RH et avec pour objectif professionnel de devenir gestionnaire de paye.

Ir : Est ce que c'est la première fois que vous suivez une formation à distance ?

Ié : Oui [:] oui c'est la première fois

Ir : Dans ce cas, comment s'est passée votre intégration, la prise en main de la plateforme ?

Ié : ben, la Plateforme, je veux dire +++ une fois qu'on a un p'tit peu navigué dessus, ça vient assez vite [...] en revanche je posais beaucoup de questions sur la manière de m'organiser parce que je savais que j'avais [...] enfin j'ai fait en sorte d'avoir mon vendredi toute la journée pour consacrer donc cette journée aux études, mais je ne savais pas par contre comment m'organiser avec toutes les matières différentes qu'on a et euh [...] donc moi j'ai pris le parti de suivre le planning de conférences même si j'ai commencé fin novembre donc j'étais en retard [...] donc j'ai repris les planning depuis octobre et j'adapte mes cours en fonction [...] euh des planning de conférences en fait qui avaient été instaurés, voilà !

Ir : comment avez-vous noué initialement des relations avec les étudiants de RH ?

Ié : ben, en fait ça c'est fait plutôt en début d'année là en février avec euh+++ je suis rentré en contact avec Aurélie C. lorsqu'elle s'est présentée sur le forum /// à partir de là elle m'a indiqué qu'elle aimerait bien mettre en place un groupe d'entraide /// elle a d'abord essayé sur Twitter mais je crois que ça n'a pas fonctionné +++ et puis quand Agnès a crée le groupe [...] elle m'en a reparlé par message privé et euh, je me suis inscrite sur Google+

à cette occasion et j'ai intégré le groupe à ce moment là.

Ir : d'accord [...] qu'est-ce qui a fait que vous ayez rejoint ce groupe en particulier sur Google+ ?

Ié : alors déjà, j'ai pas de compte Facebook et j'étais connectée sur aucun groupe, +++ aucun réseau social en fait avant ça et [...] j'avais commencé à regarder un petit peu [...] j'avis déjà un calendrier Google sur lequel j'avais inséré le planning de conférences d'Icademie et donc euh +++ j'ai trouvé ça sympa de pouvoir tout gérer sur la même interface voilà +++ donc Google et pas Facebook /// Twitter j'ai regardé quand Aurélie m'en a parlé mais euh j'ai vite coupé mon compte parce que j'n'aime pas du tout le fonctionnement de Twitter, voilà.

Ir : Quelle est la vocation d'un groupe d'entraide selon vous ?

Ié : ben à mon sens c'est pouvoir partager ses questions, son expérience individuelle on va dire parce qu'on est quand même chacune de notre côté +++ ben on a parlé de notre manière de travailler et récemment le fait d'avoir mis en lien [...] en communauté plusieurs fichiers c'est vrai que ça permet de aussi de travailler sur les mêmes documents qui est intéressant ; et je pense que le groupe sert vraiment à se motiver aussi +++ quand on a un coup de blues de voir les autres avancer [...] ça motive aussi à se remettre dedans.

Ir : Pouvez-vous hiérarchiser ces 3 mots-clés caractéristiques de votre groupe par ordre d'importance ? : Soutien moral - Travail collaboratif - Partage informationnel

Ié : euh +++ je mettrai partage en premier [...] soutien moral et travail collaboratif en dernier

Ir : Utilisez-vous Google+ sur ordinateur, tél. portable ou une tablette tactile ?

Ié : ben c'est ordinateur et tablette [...] en fait la tablette c'est plus quand je suis en déplacement et le poste fixe à la maison, et c'est plus le soir (silence)

Ir : Utilisez-vous les forums de discussion de la plate-forme Expert Learning ? si oui, dans quels cas ?

Ié : oui [:] oui l'un n'empêche pas l'autre

Ir : Utilisez-vous la messagerie personnelle de la plate-forme Expert Learning ? si oui, dans quels cas ?

Ié : oui, ça m'arrive

Ir : Lorsque vous créez un compte sur un média social, mettez-vous plutôt une photo ou un avatar ? Renseignez-vous de manière exhaustive votre profil ou bien y mettez-vous le strict minimum requis ?

Ié : plutôt le strict minimum [...] donc c'est vrai que sur G+ et sur Icademie, j'ai mis ma photo

parce que ça rentre plus dans un contexte professionnel, mais [...] dans Facebook ou Twitter je ne mettrai pas de photo

Ir : Quels sont les dispositifs de partage social que vous utilisez couramment ? Lesquels utilisez-vous dans la sphère professionnelle et dans la sphère privée ?

Ié : ben à part Google euh +++ c'est le seul

Ir : Quels sont les membres de votre groupe dans lesquels vous placez votre confiance ?

BB : ben les membres euh +++ oui [...] il y aurait Aurélie et Agnès, deux personnes qui sont très régulièrement sur Google+ enfin sur la communauté en tout cas [...] après il y a également Amandine P. avec qui j'ai travaillé un peu, ce sont les 3 personnes en fait

Ir : Sur un forum de discussion ou au sein d'un réseau social, vous êtes plutôt celle ...

a) qui pose les questions
b) qui répond spontanément
c) qui pose des questions et apporte des réponses
d) qui ne participe pas (ou peu)

Ié : je serai plutôt celle qui répond aux questions

Ir : Quel usage faites-vous du web au quotidien ?

a) animer une communauté en ligne (autre que GARH) ? si oui, laquelle ?
b) faire partie d'une communauté en ligne ? si oui, laquelle ?
c) créer un blog / l'alimenter / interagir / répondre aux commentaires ? Si oui, lequel ?
d) recevoir de l'information pushée provenant de blogs / forums e) utiliser les médias sociaux pour faire de la veille / de la curation
f) s'en remettre aux internautes avant tout acte d'achat ? Si oui, lesquels ?
g) héberger ses contenus sur un serveur distant (cloud) ?
h) utiliser des sites de signets sociaux (social bookmarking) pour gérer et indexer l'information

Ié : alors [...] Recevoir de l'information [...] faire de la veille [...] et également s'en remettre aux internautes

Ir : Avez-vous un blog personnel ? Ié : Non [:]

Ir : Comment qualifieriez-vous les interactions entre étudiants en formation à distance

a) un catalyseur de lien social
b) un apport sociocognitif inestimable
c) une alternative efficace à la formation présentielle
d) une opportunité pour (apprendre à) travailler de façon collaborative

e) des échanges salutaires pour palier aux lacunes de l'Institution

Ié : je répondrai les 2 [:] dernières

Ir : Lorsqu'un membre du groupe vous apporte une réponse ou vous donne une explication, à quoi

êtes-vous le plus sensible ?

a) sa réactivité

b) la pertinence de ses propos

c) sa rigueur orthographique et grammaticale

d) le partage documentaire et/ou informationnel

e) l'emploi d'émoticons, d'une pointe d'humour, de sociolecte (lol, mdr, thx...)

Ié : en premier plutôt la réactivité [...] et puis l'avant dernière

Ir : Sur le forum de discussion EL, vous est-il déjà arrivé de répondre à un étudiant lorsque vous en maîtrisez le sujet concerné ?

Ié : euh, non ça ne m'est pas arrivé

Ir : Lorsque vous posez une question sur le forum EL, comment percevez-vous le fait qu'un autre étudiant vous réponde ?

a) vous appréciez la spontanéité et l'objectivité d'un pair b) vous vous méfiez de la réponse d'un pair

c) vous appréciez qu'un Étudiant vous réponde rapidement, ce qui n'est pas le cas des tuteurs

d) comme une façon égocentrée de se mettre en avant au sein de la communauté Ié : euh [...] non la première réponse

Ir : Pour obtenir une information administrative, qui allez-vous solliciter spontanément ?

a) le tuteur

b) la pédagogie

c) la communauté étudiante

Ié : le service pédagogie

Ir : Pour obtenir une information pédagogique, qui allez-vous solliciter spontanément ?

a) le tuteur

b) la pédagogie

c) la communauté étudiante

Ié : également [...] le service pédagogie

Ir : Pour éditer un post concernant l'ensemble de la communauté, quel dispositif utilisez-

vous ?

a) la messagerie personnelle EL

b) le forum de discussion dédié EL

c) Facebook / Google+ / Twitter d) LinkedIn / Viadeo

Ié : euh [...] le forum !

Ir : Pour échanger en privé avec un membre de la communauté, vous privilégiez plutôt :

a) la messagerie personnelle sur ExpertLearning

b) un message privé sur un réseau social

c) un mail

d) un SMS

Ié : un message privé

Ir : Que recherchez-vous principalement dans vos échanges en ligne entre étudiants :

a) de la réactivité

b) une présence

c) de la médiation

d) des informations fiables

Ié : euh [...] plutôt des informations fiables

Ir : Quand vous posez une question à un tuteur ou à l'Institution, quel est le délai de réponse en général :

a) d'une heure

b) de 1h à 8h

c) + d'un jour

Ié : plus d'un jour

Ir : Quand vous posez une question à un étudiant du groupe, quel est son délai de réponse en général :

a) - d'un ¼ heure

b) + d'une heure

c) + d'un jour

Ié : là vous parlez de la communauté ? non [...] euh moins d'un 1/4 d'heure

Ir : Depuis se création le 25/02/2014, votre groupe a atteint 17 membres ; Quelle est selon vous la représentativité idéale d'un groupe d'entraide ?

a) jusqu'à 5 membres

b) de 5 à 10 membres

c) de 10 à 20 membres

d) plus de 20 membres

Ié : *(réfléchit)* de 10 à 20 [:]

Ir : Si vous étiez géographiquement proche des membres avec lesquels vous échangez régulièrement, souhaiteriez-vous participer à des séances de travail IRL ?

Ié : euh, oui oui

Ir : et ce n'est pas le cas ?

Ié : nan, je me sens un p'tit peu seule dans ma région (rires) Ir : vous êtes à quel endroit ?

Ié : Je suis sur Bordeaux ; il me semble pas avoir vu qui que ce soit +++ d'ailleurs on avait un peu

parlé des centres d'examen et je n'ai entendu personne venir sur Bordeaux, je me seul plutôt seule de ce côté là (rires)

Ir : Que représentent pour vous les échanges entre étudiants en contexte de formation distante ?

a) l'opportunité d'apprendre entre pairs tout en bénéficiant d'une médiation institutionnelle

b) un moyen informel pour "se serrer les coudes" entre pairs

c) aujourd'hui, il est naturel de s'en remettre à ses pairs sur le web, y compris la formation

Ié : euh, la première, la réponse a/

Ir : A quand remonte votre inscription chez Icademie ? Ié : alors je suis inscrite depuis fin novembre

Ir : donc vous allez passer le P1 d'octobre ?

Ié : oui, oui je ne me suis pas inscrite pour le P1 de Mars parce que bon j'avais du retard et j'ai pas récupéré le retard donc euh

Ir : Aujourd'hui, dans ce groupe de travail vous échangez quotidiennement ?

Ié : je regarde régulièrement ce qui a été posté +++ après au niveau de l'organisation de travail, je ne le suis pas forcément euh [...] je préfère pas attendre que les conférences recommence au mois de mai ; je préfère télécharger celles qui ont déjà eu lieu et avancer dans mon travail et je sais que je participerai pas forcément à toutes /// Elles n'ont pas choisi cette manière de travailler, elles préfèrent d'abord lire toutes les sections et après participer aux conférences [...] moi c'est pas forcément quelque chose qui m'aide forcément +++ en tout cas pou l'instant je préfère m'en tenir au rythme que je me suis fixé [...] voilà

Ir : J'ai vu que vous aviez partagé un doc. NTIC trouvé sur le forum ? comment percevez-vous cette initiative qui consiste à rédiger un document et le mettre à la disposition de la communauté ? est-ce que vous le feriez ?

Ié : Ben en fait, c'était plus dans l'idée d'avoir un document de travail parce que c'est vrai qu'en NTIC les cours sont très denses, c'est revenu plusieurs fois sur le forum d'ailleurs, savoir quoi prendre dans la masse donc +++ quand je suis tombé sur cette fiche de révision sur le forum j'ai trouvé ça assez synthétique et sur les 2 ou 3 conférences que j'ai écoutées c'est vrai que ça reprenait les principaux éléments de la conférence donc après pour moi c'est plus un support de travail pour les prochaines conférences et pour le compléter chacun de son côté +++ voilà pourquoi il est posté là.

Ir : Est-ce que vous estimez qu'au sein d'un groupe de travail comme le vôtre, il existe une personne qui joue un rôle de référent, de régulateur, de relance ... ?

Ié : euh, déjà c'est très bien la manière dont s'est mise en place la communauté, c'est vrai que je suis pas sur que si ça n'était pas Agnès, ça serait quelqu'un d'autre, c'est vrai que c'est elle qui propose des rendez-vous de travail, auxquels je participe pas toujours parce que ça tombe pendant mes heures de travail, mais non c'est bien qu'elle le fasse parce que +++ de toute façon il y a toujours le risque que la communauté +++ ralentie dans ses échanges, après [...] ça permet que la communauté ne vive pas uniquement sur des questions des réponses, ça donne plus une idée d'échange voilà !

Ir : et bien je n'ai plus de questions à vous poser sur vos pratiques communautaires [...] merci pour le temps que vous m'avez accordé et je vous souhaite une très bonne continuation !

Ié : merci à vous également ...

Fin de l'entretien 13h34

Retranscription *a verbatim* de l'entretien E3

Entretien n°	03
Date	04/04/2014
Heure	10h00
Type de recueil	Entretien semi-directif
Personne interviewée	Ié est Aurélie C., Étudiante en Bachelor GARH, membre actif de la communauté GARH P1 Oct. 2014
Durée prévue	60 mn
Durée réalisée	60 mn (10h00 – 11h00)

Remarques	Respect de la grille
Conclusion	Entretien exploitable

Ir : Bonjour !

Ié : Bonjour ! ça va ?

Ir : Comment allez-vous ?

Ié : Bien merci, et vous ?

Ir : ça va bien ! merci de m'avoir accordé cet entretien

Ié : mais de rien

Ir : je pense que vous connaissez le contexte maintenant puisque je me suis entretenu avec plusieurs personnes de votre groupe donc on va commencer [...] par des questions d'ordre démographique

Ir : pouvez-vous m'indiquer votre situation de famille ?

Ié : alors j'suis mariée j'ai 2 enfants /// un de trois ans et un petit [...] un bébé quoi

Ir : votre date et lieu de naissance s'il vous plait ?

Ié : 21/09/84 dans les Ardennes

Ir : quelle est votre profession ?

Ié : Agent de voyage /// en fait je suis en congé de reclassement

Ir : vous êtes en congé de reclassement ?

Ié : oui c'est un licenciement économique mais encore sous la tutelle entre guillemets de mon employeur pendant un an [...] voilà (rires) et le temps de changer de voie [...] de faire la formation en fait /// en mars prochain je vais signer mon licenciement économique

Ir : d'accord, c'est une période charnière dans votre carrière

Ié : Voilà ! Exactement

Ir : alors pouvez-vous justement me résumer votre formation initiale et votre parcours professionnel ?

Ié : alors j'ai un BAC Eco [...] Économique et sociale /// ensuite j'ai fait un BTS Assistante de Direction [...] à Reims ensuite je suis venu à Paris [...] j'ai fait ma formation Agent de voyage et depuis 2004 je travaille chez American Express Voyages

Ir : Qu'est-ce-qui vous a amené à suivre cette formation et aviez-vous dès l'entrée en formation un projet professionnel identifié ?

Ié : euh [...] en fait ça fait un moment que je voulais changer [...] il y a eu plusieurs plans sociaux depuis 2005 dans mon entreprise [...] bon j'ai pas trop saisi l'occasion et puis là quand je suis

tombée enceinte [...] voilà j'voulais changer là à la naissance de mon 2ème enfant en fait [...] vraiment changer du tout au tout (rires) /// donc je me suis renseignée quand j'ai quitté mon entreprise pour mon congé maternité [...] de juillet à janvier [...] et j'ai trouvé cette formation en fait dans les RH qui me caractérisait bien [...] au début je voulais faire de la compta mais je me suis rapidement rendue compte que c'était pas du tout adapté avec mon caractère [...] c'est très cartésien donc ++ voilà [:] (rires) /// donc j'ai opté pour les RH /// après je voulais faire du présentiel mais comme j'habite dans les Yvelines, les écoles elles ont assez loin +++ et pour gérer mes deux là /// fallait que ce soit plutôt cool au niveau de la gestion des enfants /// pendant un an et j'aviserai quand je retrouverai un emploi

Ir : Est-ce que c'est la première fois que vous suivez une formation à distance ?

Ié : Oui [:] bon après tout ce qui est à distance l'entreprise faisait des formations en interne /// beaucoup de e-learning tout ça [...] et puis moi je travaillais par téléphone avec mes clients donc y a des choses qui sont pas nouvelles hein /// il y avait des sortes de réseaux sociaux [...] on avait des chats inter entreprises comme c'est une boîte américaine c'est [...] on est déjà dans les nouvelles technologies avec les logiciels et tout ça quoi (rires)

Ir : j'imagine ! et du coup comment s'est passée votre intégration-

Ie : au début c'était un peu ben flou parce que il y en avait partout [...] il y avait beaucoup de matières [...] 8 ans ou 9 ans que j'avais pas fait de cours en fait [...] que j'avais pas étudié donc c'est un peu difficile [...] et puis tout de suite il y en a qui se sont mis en relation avec moi et puis euh [...] c'est là qu'on a crée le groupe sur Google+ en fait /// donc là on se donne des nouvelles tous les jours donc ça va finalement [...] ça va on est pas seuls (rire)

Ir : Blandine me disait qu'avant Google+ vous aviez tenté quelque chose sur Twitter ?

Ié : ouais mais je connais pas du tout Twitter en fait et j'avais essayé de créer une liste et han [:] je connaissais pas du tout et j'arrivais pas du tout à créer un groupe sur Twitter donc après c'est Agnès qui a repris le truc sur Google+ en fait quoi /// autant Facebook je maitrise autant Twitter mais pas du tout quoi

Ir : d'accord ! et vous connaissiez déjà Agnès ?

Ié : Pas du tout ! nan nan on s'est connues en formation en fait [...] dans le forum Tronc commun [...] euh Présentez-vous c'est là où elle a demandé aux gens si ils voulaient créer un groupe [...] elle savait pas comment faire après [...] j'sais plus comment avec des recherches elle a crée le groupe sur Google+ /// c'est d'autres apprenants d'autres Bachelor qui nous ont dit qu'ils étaient sur Google+ donc du coup on s'est mis sur Google+

Ir : les relations que vous avez avec les autres étudiants-

Ié : ben plus du tout en fait ! que des RH [...]entre nous /// et eux aussi je pense ont crée des groupes sur Facebook

Ir : bon c'est dommage parce que finalement on a des matières en commun donc finalement on aurait pu s'aider /// bon on peut se retrouver sur les forums donc euh /// au début on était trois avec Agnès et Audrey et puis après ça s'est rajouté ça s'est rajouter [...] donc là on est pas mal /// et moi j'avais des contacts par mails avec d'autres apprenants tout ça donc voilà

Ir : Peut-être quand les confcall vont commencer vous serez en relation avec d'autres promotions puisqu'il y a des matières Tronc commun ?

Ié : oui [:] oui, oui

Ir : Pouvez-vous définir ce qu'est la vocation d'un groupe d'entraide ?

Ié : ben c'est pour communiquer et s'aider en cas de difficulté sur des exercices, des leçons [...] moi je demande souvent parce que c'est pas du tout ma voie [...] il y a des choses que je ne comprends pas quoi [...] enfin c'est pas que je comprends pas mais (rires) y a des trucs j'arrive pas donc je demande de l'aide /// et puis en ce moment les tuteurs sont dans les examens et tout ça donc on a pas forcément de réponses immédiates et pour avancer [...] ben en fait c'est un peu difficile

Ir : d'accord ! [...] alors je vous donne les mots-clés et si vous pouvez les classer par ordre d'importance :

a) Soutien moral
b) Travail collaboratif
c) Partage informationnel

Ié : alors en 1) Travail collaboratif 2) Partage informationnel 3) Soutien moral

Ir : Est-ce que vous utilisez Google+ sur poste fixe, téléphone portable ou tablette ?

Ié : Partout [:] (rires)

Ir : alors dans ce cas, pouvez-vous me donner une proportion d'utilisation ?

Ié : souvent j'suis sur- nan en fait c'est pareil [...] c'est pareil parce que [...] quand j'apprends une leçon, j'utilise Google+ sur mon portable [...] j'suis sur un cours et j'ai pas envie de changer de page en fait /// pour moi c'est plus facile de l'avoir sous les yeux en fait donc souvent c'est sur mon portable ou ma tablette [...] on va dire 50% portable, 25% tablette et 25 % téléphone.

Ir : Est-ce ces utilisations correspondent à des temporalités de la journée ?

Ié : alors Tablette le matin, le soir c'est l'ordinateur [...] je sais pas pourquoi mais en fait j'utilise tout parce que j'ai tout à portée de main /// la tablette c'est plutôt quand je relis des cours [...] l'ordinateur c'est quand je fais mes fiches de synthèse et le téléphone c'est tout le temps.

Ir : Alors [...] pour comprendre la façon dont vous travaillez individuellement chez vous et en collaboration à distance puisque c'est ce qui m'intéresse en particulier, quels sont les autres dispositifs que vous utilisez dans le cadre de vos révisions, de vos cours ?

Ié : l'application [...] Moodle j'sais pas quoi là [...] où y a les cours et Internet quand je dois chercher une définition par exemple

Ir : d'accord mais j'ai vu qu'il vous arrivait-

Ié : -ah oui Gmail ! Gmail aussi mais après quand c'est perso par exemple j'échange souvent avec Audrey en perso.

Ir : alors ça on va y revenir [...] mais est-ce que vous utilisez par exemple des Google Docs ?

Ié : ah oui ! Drive [...] c'est Agnès qui m'a montré parce que je connaissais pas du tout [...] c'est pour partager des documents en fait /// c'est pas encore fluide hein [...] mais on va y venir ! mais c'est bien parce que- [...] justement pendant un moment je cherchais comment partager des synthèses tout ça et j'y arrivais pas donc je les envoyais par mail [...] et quand Agnès nous a dit : « y a Google Drive » donc super ! /// et l'agenda aussi pour voir les confcall de l'année dernière

Ir : ah d'accord et vous partagez vous agenda ?

Ié : ben en fait on a remis toutes les confcall de l'année dernière sur l'agenda Google pour pouvoir les réécouter [...] pour retourner dans les archives et pouvoir les réécouter /// c'est vrai que sinon sur la plateforme y a toutes les confcall de tous les Bachelor alors que sur notre Google Agenda y a que nos confcall de Bachelor RH voilà

Ir : Est-ce qu'il vous arrive malgré tout de retourner sur les forums de discussion de la plateforme ?

Ié : Pas du tout [:] pas du tout sauf quand +++ on a des questions à poser aux tuteurs [...] donc j'envoie un mail si c'est personnel sinon sur les forums /// mais pour l'instant j'ai pas trop eu de réponse parce qu'on m'a dit qu'ils étaient en examens [...] en sessions d'examens mais depuis j'y suis pas retournée /// mais peut-être après quand on aura les confcall ça sera différent parce qu'on aura les cours de cette année [...] voilà

Ir : tout à fait ! /// en fait c'est assez atypique votre façon de travailler autant en amont des examens [...] de vous être organisées dés le départ de façon professionnelle [...] c'est rare de voir les gens travailler avant le début des confcall concrètement

Ié : ouais mais je [...] pense c'est mieux parce que y a des personnes qui auraient du passer P1 au mois de mars et elles ont eu des soucis personnels ou d'organisation /// il y en a qui ont même lâcher parce que ben voilà [...] pas de soutien moral et tout ça /// ça aide à aller de l'avant ! parce qu'on se dit bon allez on va travailler [...] parce que j'sais pas si vous avez accès à Google

Agenda- faudrait demander à Agnès qu'elle vous autorise l'accès- euh [...] on fixe un planning [...] bon là c'est parce qu'on a tous eu des choses à faire et tout ça mais généralement le mercredi et le vendredi on fixe un planning [...] pour euh définir qu'il faut faire telle section ou telle matière[...] et le mercredi et le vendredi on se réunit tous sur Google+ et on fait un point.

Ir : d'accord ! Alors je suis resté une heure et demi avec Agnès mais elle ne m'a pas parlé de ça (rires)

Ié : on avait commencé comme ça ! mais là c'est vrai qu'on est un peu partis dans tous les sens parce que tout le monde arrive dans le Google+ [...] alors il y en a qui ont déjà passé les P1 il y en a qui [...] arrivent seulement donc ils ne vont pas rattraper un mois de travail en une semaine donc là on le sait mais au départ c'était ça [...] le mercredi ou le mardi ou le jeudi on se fixait un rendez-vous à 14h et faisait le point de ce que l'on avait fait [...] toi qu'est ce que tu as fait ? quelles sont tes difficultés ? [...] et puis voilà !

Ir : oui et puis le fait d'avoir le créneau qui est bloqué-

Ié : voilà même si on n'intervient pas dans l'heure qui suit on sait que [xxx] et on fait le point quoi /// nous on est très- y a beaucoup Agnès et moi [...] au début il y avait Audrey mais c'est vrai que [...] ben c'est toujours les mêmes qui reviennent /// bon après il y en a qui travaillent [...] moi je travaille pas donc euh [...] c'est vrai que ça me laisse plus de temps

Ir : Est-ce qu'il vous arrive d'utiliser la messagerie personnelle sur Moodle ?

Ié : euh [...] de temps en temps [...] quand j'envoies- parce que il y a des apprenantes qui vont pas trop sur Google+- mais comme c'était la première qui m'avait contactée je voulais savoir comment ça allait /// ou les tuteurs parfois [...] au début je les avais contacté sur la messagerie personnelle pour mon mémoire et pour l'anglais aussi /// si c'est personnel sinon je vais sur le forum directement /// c'est ce que m'a dit le service pédagogique en fait d'aller sur les forums [...] c'est mieux pour partager les informations

Ir : c'est vrai que s'il n'y a rien de personnel, il est conseillé d'utiliser les forums parce que la réponse peut potentiellement intéresser d'autres personnes /// et puis surtout parce qu'on se rend compte de plus en plus- les étudiants ayant un temps de réactivité beaucoup plus court que les tuteurs- que souvent les étudiants se répondent entre eux [...] et qui plus est apportent des réponses pertinentes qui dans la plupart des cas sont validées par les tuteurs derrière /// mais donc cette démarche est constructive pour tout le monde

Ir : Est-ce qu'il vous arrive d'utiliser Facebook ?

Ié : oui pour le compte perso

Ir : d'accord ! pas du tout par rapport à la formation ?

Ié : nan [:] non parce que quand même des info personnelles [...] pas des infos personnelles mais je partage des fois des photos tout ça [...] et j'ai pas trop envie de tout mélanger en fait ma vie personnelle et - après je dis pas que j'irai pas sur Facebook après [...] mais tout de suite là [...] non (rires)

Ir : donc vous avez paramétré vos critères de vie privée par rapport à -

Ié : non parce que j'ai sélectionné mes amis ! j'ai que des amis proches en fait /// voilà c'est plutôt ma liste d'amis que je gère plutôt que ma visibilité

Ir : est-ce que ça veut dire que vous faites un distinguo entre votre vie personnelle et professionnelle ?

Ié : euh, oui - [...] ben après ça dépend [...] comment évoluent les relations [...] comme avec mes collègues après on se voyait en dehors du travail donc [...] et puis ils connaissaient quand même ma vie et tout ça donc [...] ça dépend comment évoluent les relations [...] j'vois avec Audrey on se parle par mail parce que voilà [...] surtout sur nos vies privées, un peu sur les cours mais voilà [...] on se raconte un peu nos vies sur Gmail pour pas encombrer Google+ de nos vie privées (rires)

Ir : Lorsque vous créez un compte sur un réseau social, vous mettez plutôt une photo ou un avatar ?

Ié : Euh, non une photo mais de moi [...] pas de mes enfants !

Ir : est-ce que vous renseignez de manière exhaustive le profil ou bien y mettez-vous le strict minimum requis ?

Ié : ben, sur mon profil Facebook, j'ai pas mon nom de famille par contre /// comme c'est personnel [...] c'est Aurélie en fait mon profil Facebook

Ir : à part Google+ et Facebook utilisez-vous d'autres dispositifs de partage social ?

Ié : à un moment j'ai utilisé Viadeo [...] je sais pas à un moment donné dans ma vie [...] j'ai supprimé mon compte parce que voilà j'utilisais pas /// ouais c'est pas mal mais là j'vais surement recréer avec mes recherches de stage tout ça donc euh /// et LinkedIn [...] je connais mais j'utilise pas

Ir : et la société américaine dont vous parliez précédemment, vous n'utilisiez pas de réseaux d'entreprise ?

Ié : chez American Express ouais, c'est interne [...] c'est un intranet en fait, c'est en réseau [...] j'sais pas on doit avoir [...] beaucoup d'agence en France et à Paris et on échange par intranet

Ir : d'une manière générale sur le web, vous êtes plutôt celle ...

a) qui pose les questions
b) qui répond spontanément

c) qui pose des questions et apporte des réponses

d) qui ne participe pas (ou peu)

Ié : oh je pose les questions moi (rires) [...] j'pose les questions parce Agnès c'est vraiment son domaine alors que moi c'est vraiment nouveau tout ça [...] c'est pas du tout du tout mon domaine [...] j'en ai fait un peu en BTS mais là les matières c'est nouveau quoi /// oui j'peux répondre à des questions si je suis au courant mais en compta, paye tout ça c'est plutôt eux qui...

Ir : Quel usage faites-vous du web au quotidien ?

1. animer une communauté en ligne (autre que GARH) ? si oui, laquelle ?

Ié : non, à part Google+ non

2. faire partie d'une communauté en ligne ? si oui, laquelle ?

Ié : non [...] du tout

3. créer un blog / l'alimenter / interagir / répondre aux commentaires ? Si oui, lequel ?

Ié : non je n'ai pas de blog ou de site personnel

4. Recevoir de l'information pushée provenant de blogs / forums / RSN ? Si oui, lesquels ?

Ié : euh, ben oui sur Facebook je suis des pages...

5. Utiliser les médias sociaux pour faire de la veille / de la curation / du SEO ?

Ié : qu'est-ce que vous appelez Media sociaux ?

Ir : réseaux sociaux [...] dispositifs de partage social

Ié : non, j'utilise pas

6. s'en remettre aux moteurs de recherche / RSN / forums pour avoir l'avis des internautes avant tout acte d'achat ?

Ié : je consulte oui les forums avant les achats

7. héberger ses contenus sur un serveur distant (cloud) pour travailler en tout lieu, sur n'importe quel dispositif ?

Ié : non pas du tout

8. utiliser des sites de signets sociaux (social bookmarking) pour gérer et indexer l'information ?

Ié : non [...] je fais pas ça !

Ir : Comment qualifieriez-vous les interactions entre étudiants en formation à distance ?

a) un catalyseur de lien social

b) un apport sociocognitif inestimable

c) une alternative efficace à la formation présentielle

d) une opportunité pour travailler de façon collaborative

e) des échanges salutaires pour palier aux lacunes de l'Institution

Ié : je peux répondre tout de suite ?

Ir : oui oui

Ié : la 4) une opportunité pour travailler...

Ir : Lorsqu'un membre du groupe vous apporte une réponse ou vous donne une explication, à quoi êtes-vous le plus sensible ?

a) sa réactivité

b) la pertinence de ses propos

c) sa rigueur orthographique et grammaticale

d) le partage documentaire et/ou informationnel

e) l'emploi d'émoticons, d'une pointe d'humour, de sociolecte (lol, mdr, thx...)

Ié : nan, la réactivité

Ir : Sur le forum de discussion EL, vous est-il déjà arrivé de répondre à un étudiant lorsque vous en maîtrisez le sujet concerné ?

Ié : non j'ai pas eu le temps en fait /// j'ai jamais parlé de cours encore sur Moodle

Ir : et de même vous n'avez pas encore posé de questions sur le forum ?

Ié : ah si sur le forum si

Ir : alors +++ quand vous posez une question sur le forum, comment percevez-vous le fait qu'un autre étudiant vous réponde ?

Ié : j'ai jamais eu la réponse (rires) /// ah si j'ai eu la réponse de la tutrice pardon

Ir : et ça ne vous ai jamais arrivé qu'un étudiant vous réponde à la place d'un tuteur ?

Ié : ça m'est arrivé [...] attendez /// oui mais on m'a répondu sur Google+ [...] je sais plus pourquoi on m'a répondu sur Google+ ? une question sur les synthèses je crois ... sur la méthodologie plutôt [...] bon ça m'a un peu démotivé mais bon !

Ir : Comment pensez-vous percevoir- lorsque ça se présentera- le fait qu'un étudiant vous réponde ?

a) vous appréciez la spontanéité et l'objectivité d'un pair

b) vous vous méfiez de la réponse d'un pair

c) vous appréciez qu'un Étudiant vous réponde rapidement, ce qui n'est pas le cas des tuteurs

1. comme une façon égocentrée de se mettre en avant sur le forum

Ié : non euh j'apprécie la spontanéité mais je vais quand même vérifier la réponse (rires) /// du moins je vais revoir si ça correspond bien [...] recalculer la réponse ... /// après si c'est une définition oui je fais confiance [...] voilà

Ir : si en revanche c'est un tuteur qui vous répond vous le prenez comme argent comptant ?

Ié : ah j'vais quand même le vérifier aussi hein !

Ir : ah d'accord ! (rires)

Ié : nan mais si c'est une définition non mais c'est un calcul je vais le recalculer pour voir si j'ai bien compris /// nan nan nan je fais confiance c'est leur job (rire)

Ir : Pour obtenir une information administrative, qui allez-vous solliciter spontanément ?

a) le tuteur
b) la pédagogie
c) la communauté étudiante

Ié : le service pédagogie

Ir : Pour obtenir une information pédagogique, qui allez-vous solliciter spontanément ?

a) le tuteur
b) la pédagogie
c) la communauté étudiante

Ié : pédagogie !

Ir : Pour échanger en privé avec un membre de la communauté, vous privilégiez plutôt ...

a) la messagerie personnelle sur ExpertLearning
b) un message privé sur Twitter
c) un mail
d) un SMS
e) un appel téléphonique

Ié : un mail /// avec les étudiants vous parlez ou en général

Ir : oui avec les étudiants

Ié : oui le mail

Ir : Que recherchez-vous principalement dans vos échanges en ligne entre étudiants :

a) de la réactivité
b) une présence (pervasive)
c) de la médiation
d) des informations fiables

Ié : de la présence

Ir : Lorsqu'un étudiant pose une question au sein du groupe, vous y répondez…

a) 7j/7 et jusqu'à tard le soir car vous appréciez la disponibilité des autres membres
b) aux heures de travail et en dehors de la sphère personnelle
c) instantanément car vous êtes aussi en train de travailler et l'échange est appréciable

Ié : alors Pédagogie moins d'une heure [...] Tuteurs plus d'un jour /// mais on m'a dit qu'ils sont en période d'examens parce que j'ai quand même soulevé le problème en entretien de suivi et on m'a dit qu'ils étaient en examen /// et parce qu'on a pas commencé les confcall, voilà /// ben là c'était la session d'examen donc je comprends

Ir : d'accord [...] enfin je dis pas que je suis d'accord avec ça mais (rires)

Ié : oui c [...] passer la pilule comme ça en fait (rires)

Ir : Quand vous posez une question à un étudiant du groupe, quel est son délai de réponse en général :

a) + d'un ¼ heure
b) + d'une heure
c) + d'un jour

Ié : - d' 1/4h il y a toujours quelqu'un qui réagit (rires) ; Toujours quelqu'un de connecté [...] en même temps s'ils sont comme moi, où il y a plein de notifications sur le portable (rires) y a tout qui clignote [...] Google+ qui clignote /// on peut pas ne pas le savoir quoi

Ir : Quelle est selon vous la représentativité idéale d'un groupe d'entraide ?

a) jusqu'à 5 membres
b) de 5 à 10 membres
c) plus de 20 membres

Ié : ben je pense que de 5 à 10 c'est bien parce qu'après c'est trop ! [...] c'est pas que c'est trop mais il y en a qui réagissent pas donc après on est plus vous voyez ? [...] c'est toujours les mêmes qui sont actifs [...] bon je pense que les autres regardent quand même ? je sais pas !

Ir : Que représentent pour vous les échanges entre étudiants en contexte de formation distante?

a) l'opportunité d'apprendre entre pairs tout en bénéficiant d'une médiation institutionnelle
b) un moyen informel pour "se serrer les coudes" entre pairs
c) aujourd'hui, il est naturel de s'en remettre à ses pairs sur le web

Ié : euh ben 3ème proposition [...] c'est naturel [...] c'est la vie (rires)

Ir : Si vous étiez géographiquement proche des membres avec lesquels vous échangez régulièrement, souhaiteriez-vous participer à des séances de travail IRL ?

Ié : euh, oui de temps en temps [...] bon après avec euh [...] oui de temps en temps pourquoi pas /// mais bon c'est plus facile avec le- mais j'ai quelqu'un qui habite à côté de chez moi hein

Ir : de votre groupe ?

Ié : oui [:] qui habite je sais pas à 20 km ! je sais plus comment [...] Amandine ! c'est Amandine P. [...] peut-être après ?

Ir : Iriez-vous jusqu'à aller passer vos examens dans le même centre que vos collègues ?

Ié : euh non ! non le plus proche (rires) c'est déjà tellement galéré à Paris ! [...] avec les enfants [...] j'serai toute seule je dis pas que j'irai pas à Aix ou [...] mais avec les enfants et puis j'ai personne forcément pour me les garder donc c'est vrai que c'est plus galère

Ir : Pensez-vous qu'il existe une hiérarchie dans votre groupe ?

Ié : Une quoi ?

Ir : Une hiérarchie [:]

Ié : euh, oui en fait y a souvent euh [...] c'est surtout que c'est toujours les mêmes qui partagent en fait il y en a qui sont pas actifs ou par leur boulot, les enfants tout ça /// et puis il y en a qui sont pas du tout web hein j'en connais personnellement qui sont pas du tout réseaux sociaux et tout ça donc voilà [...] mais moi je pense que quand on fait une formation à distance c'est qu'on est un peu réseaux sociaux voilà [...] c'est pas comme le CNED quoi /// faut être réactif sur les forums et tout ça

Ir : donc concrètement vous ne pensez pas qu'il y ait un leader ?

Ié : un leader ? non, nan ben c'est vrai qu'Agnès elle propose beaucoup de chose [...] elle est réactive on va dire [...] heureusement parce que sinon (rires) /// elle nous donne quand même le fil conducteur j'ai l'impression [...] elle propose beaucoup de choses et-

Ir : sans qu'il y ait de sensation de leader pour autant-

Ié : oui voilà [...] il y a pas du tout la sensation de leader [...] heureusement

Ir : J'ai remarqué que dans certains groupes les étudiants mettaient en commun des productions personnelles telles que fiches de révisions ; que pensez-vous de cela ?

Ié : ben moi je pense que mes fiches de révision je pourrai les mettre une fois qu'on aura les confcall parce qu'elles sont hyper longues et je disais à Agnès pour l'instant c'et un peu du brouillon quoi /// j'attends quand même d'avoir les confcall pour rédiger des choses un peu plus claires et plus courtes

Ir : mais le principe que vous par exemple vous fassiez une fiche de révision en -mettons- "gestion de paye", qu'une autre collègue fasse -

Ié : ah non moi j'ai besoin d'écrire pour apprendre de toute façon [...] c'est ça qui va pas [...] je peux pas continuer quelque chose qui a été fait [...] c'est impossible (rires) /// je suis obligé de relire [...] si c'est des formules de calculs si mais si c'est des définitions, des procédures et tout il faut que j'écrive pour retenir [...] donc voilà

Ir : mais le principe de se répartir les tâches au sein du groupe ?

Ié : moi j'suis pas pour non (rires) je préfère tout faire moi même

Ir : tout à l'heure vous disiez que vous ne travaillez pas actuellement ; est-ce que ça veut dire que vous allez passer du temps sur une partie de cours et qu'après vous allez le mettre à disposition des autres membres qui -sous entendu- ont moins le temps que vous ?

Ié : Euh, ben oui mais j'vois que [...] finalement ben en fait je travaille plus que les autres ça dépend /// je sais qu'il y en a qui participent pas forcément en groupe et qui travaillent beaucoup [...] qui ont pas beaucoup le temps pour réviser [...] tous ceux qui participent sur Google+ ils travaillent autant que moi donc euh /// j'vois Agnès elle se lève à 4h du matin même en travaillant donc /// même moi qui travaille pas je peux pas me lever à 4h du matin donc là je me lèverai pas après pour les cours hein [...] /// c'est vrai on va dire que je fais 3 à 4h par jour et même le week-end si je peux

Ir : en dehors de ces plages de travail, vous avez de temps en temps des échanges de rien du tout qui ne sont pas spécialement constructifs sur le plan de la formation mais qui sur le plan personnel vous aident à-

Ié : oui voilà (rires) [...] à avoir des présences un peu comme si on était en cours ou au travail /// c'est vrai qu'on était un peu démotivés là ces derniers temps parce qu'on nous a dit qu'il fallait pas spécialement apprendre avant le 20 avril, avant les cours en fait [...] donc ça nous a un peu découragé et du coup ça nous a fait ralentir la cadence /// et c'est ce que je disais à Audrey c'est qu'on a plus tendance à se relâcher quand on est chez soi que quand on est en cours [...] il y a plus de tentation à rien faire [...] faut plus se booster quoi /// moi je vois à part mes enfants et mes cours, mon mari [...] y a plus de télé (rires) les infos et c'est tout

Ir : Est-ce qu'au terme de cette formation vous pensez garder des liens avec ce groupe ?

Ié : oh oui je pense ouais

Ir : et de la même manière ?

Ié : ah ben je sais pas si je vais à Aix-en-Provence peut être que je contacterai Agnès [...]euh les gens avec qui j'ai communiqué toute l'année /// déjà avec Audrey on va se voir parce qu'elle passe ses examens à Paris donc voilà /// et puis les autres je sais pas du tout [...] mais oui après des liens par mail ... peut être qu'on s'échangera nos numéros avec ceux qui sont proches [...] je ne sais pas

Ir : si demain vous deviez faire une autre formation, quelles modalité choisirez-vous : à distance, en semi présentiel, en présence ?

Ié : ah nan à distance ! mais il y aura plus de formation hein enfin j'espère pas ! je compte travailler après (rires) /// par contre il y aura toujours des e-learning avec les entreprises

Ir : et bien écoutez j'ai pris beaucoup de notes ! merci de m'avoir accordé de votre temps

Ié : mais je vous en prie

Ir : et puis je vous dis à bientôt en confcall de Réseaux sociaux

Ié : ah ben oui !

Ir : et n'hésitez pas à revenir vers moi si vous avez des questions

Ié : merci [...] à bientôt !

Fin de l'entretien à 11h00

Retranscription *a verbatim* de l'entretien E4

Entretien n°	04
Date	28/03/2014
Heure	13h55
Type de recueil	Entretien semi-directif
Interviewé(e)	Lionel D. (Étudiant en Bachelor IMMO) Étudiant T2, membre de la communauté ICADEMIE Apprenants IMMO 2013-2015
Durée prévue	60 mn
Durée réalisée	73 mn (13h55 – 15h09)
Contexte de l'entretien	Lionel D. ne travaille pas cet après-midi (RTT) et a bien voulu nous accorder ce créneau horaire pour cet entretien
Remarques	Respect de la grille
Conclusion	Exploitable

Ir : Bonjour Lionel !

Ié : Bonjour !

Ir : Merci de m'accorder un peu de votre temps

Ié : (rires)

Ir : je viens de vous envoyer la grille de questions par mail parce que certaines ont une liste de réponses assez longue et ça n'est pas pratique à énumérer au téléphone [...] mais je vous poserai la majorité des questions de vive voix bien sûr !

Ié : ok, ben j'étais en train de remplir le questionnaire moi tranquillement +++ (rires)

Ir : alors, quelle est votre situation de famille ?

Ié : marié, 3 enfants

Ir : vos Date et lieu de naissance ?

Ié : 16/10/66 à Perpignan

Ir : Quelle est votre profession actuelle ?

Ié : Formateur, Comptable, Gestionnaire immobilier, Magicien

Ir : Quel est votre cursus de formation initiale ?

Ié : Cursus de formation ? +++ alors, euh j'ai un Bac C, à l'époque ça s'appelait comme ça ! Math / Physique [...] après j'ai fait une interruption d'un an pour mon service militaire, ensuite je suis revenu et j'ai fait un BTS en gestion Comptabilité. Et après donc +++ j'ai travaillé en Gestion Comptabilité.

Ir : donc c'est votre profession aujourd'hui ?

Ié : voilà, c'est un peu ce que je marque [...] j'en ai plein des professions

Ir : Magicien ? vous êtes aussi magicien ?

Ié : Oui[:] oui bien sûr !

Ié : en fait j'ai commencé en tant que Comptable dans un cabinet d'expertise pendant 9 ans ; ensuite j'ai été Chef Comptable dans un cabinet d'avocat pendant 6 ans ; j'ai voulu faire une formation en immobilier parce que c'était quelque chose de personnel à l'origine parce que je suis propriétaire bailleur et dans le centre de formation où je voulais suivre mon BTS en IMMO ils m'ont proposé d'être carrément formateur plutôt que d'être stagiaire. Donc j'ai enchainé pendant 5 ans en étant Formateur en Gestion immobilière, gestion de syndic, comptabilité et fiscalité au BTS Professions immobilières

Ir : D'accord ! j'comprends mieux (rires)

Ié : et en parallèle, je fais de la magie et je gère mes propres biens immobiliers

Ir : vous faites actuellement un CIF ; s'agit-il d'un CIF en temps de travail ou hors temps de travail ?

Ié : euh, c'est un peu des deux [...] parce qu'en fait je suis multi employeurs donc j'ai pris un congé formation au niveau du centre de formation dans lequel j'étais et je continue une activité de comptable dans une autre entreprise

Ir : Quel est votre projet professionnel à terme et qui vous a poussé à faire cette formation de Bachelor IMMO ?

Ié : alors 2 choses : d'abord c'était une formation que j'avais envisagée il y a 5 ans comme je vous l'ai dit et que j'avais mise de côté puisque j'avais été recruté en tant que formateur et puis euh [...] au niveau du centre de formation, la section formations Immobilières a fermé l'année dernière et donc du coup j'me suis retrouvé avec pratiquement plus d'heures de cours à devoir assurer sur cette année scolaire et c'est l'une des raisons pour laquelle j'ai repris cette formation, ce que j'avais déjà envisagé quand même [...] en amont. C'était déjà dans un premier temps suite à ça et puis [...] dans un second temps pouvoir ouvrir une agence immobilière sur Clermont.

Ir : oui, le Bachelor étant reconnu au titre RNCP, vous pouvez prétendre aux cartes professionnelles requises dans ce cadre ?

Ié : tout à fait !

Ir : est-ce que c'est la première fois que vous suivez une formation à distance ?

Ié : non, j'ai déjà passé mon BTS comme ça avec le CNED en 1993

Ir : Comment s'est passée votre intégration et la prise en main de la Plateforme Expert Learning ?

Ié : alors euh au niveau de l'intégration, c'est vrai que moi à l'époque quand j'étais en formation à distance, c'était par courrier à l'époque internet n'était pas encore à ce niveau-là et on ne l'exploitait pas encore comme ça : donc je recevais mes cours par courrier, je renvoyais mes exercices par courrier, beaucoup de navettes et pas mal de temps à ce niveau-là /// L'informatique à quand même pas mal amélioré les choses, moi dans l'entreprise où j'étais +++ en cabinet d'expertise comptable, c'est moi qui m'occupait en partie de la maintenance informatique parce que j'avais des bonnes compétences dans le domaine donc ça m'a obligé à rester à jour etc.… ce qui fait que moi l'informatique aujourd'hui c'est quelque chose qui me pose pas vraiment de problème /// Tout au moins pour aller sur la Plateforme et des choses comme ça. Donc après la prise en main ne m'a as pose de problèmes particuliers, j'ai réussi à trouver mes marques facilement, le but étant pour moi principalement de récupérer les cours, travailler les cours, faire les exercices etc.… donc là aucun souci pour m'orienter là-dessus.

Ir : Comment avez-vous noué des relations avec d'autres étudiants de votre promotion ?

Ié : Ben + par le biais de la plateforme [...] par le biais des forums et de la plateforme ; après il y a des affinités qui se sont faites rapidement, on s'est vite échangé les numéros de téléphone et là on arrive à se joindre hors plateforme maintenant par ce biais-là, en contact direct.

Ir : Quand l'avez-vous commencée votre formation ?

Ié : En août +++ enfin officiellement en août mais j'ai dû arriver sur la plateforme au mois de juin juillet.

Ir : Avez-vous également des échanges avec les étudiants des autres formations ?

Ié : Oui, avec les BFA en fiscalité

Ir : Pourquoi avoir rejoint le groupe Icademie Entraide P1 sur Facebook ?

Ié : Disons que quand j'ai vu ça je me suis dit c'est une bonne idée, ça peut permettre d'avoir des échanges constructifs, d'avoir une entraide parce que le but c'était de pouvoir s'entraider en fonction des compétences de chacun donc moi connaissant mes compétences en Gestion, en Fiscalité, en Finance et Gestion des copro. /// J'savais que je pouvais amener peut être un élément en plus pour aider les autres apprenants dans ces domaines-là. /// Moi j'aime bien partager, donc j'ai dit voilà j'y vais pour amener moi mes compétences et puis peut être j'aurai moi aussi une aide dans des matières que je maitrise pas du tout comme le marketing, réseaux sociaux euh, +++ nan j'rigole (rires)

Ir : D'accord (rires)

Ir : Il existe également sur Google+ le groupe d'entraide de Françoise Lanier dont vous faites également partie ; comment gérez-vous les deux groupes concomitants ?

Ié : Ben je regarde les deux, puisque j'ai les deux en favoris, par contre c'est vrai que le groupe sur Google + j'y interviendrai moins [...] parce qu'il n'y a pas cet aspect d'entraide …

Ir : mais alors vous y faites quoi s'il n'y a pas ça ?

Ié : ben en fait c'est Françoise qui m'a contacté en me demandant d'y aller alors je lui ai dit écoute pas de problème moi j'ai un compte Google + donc j'y vais et je vais regarder +++ donc je me suis ajouter ++ j'ai regardé [...] j'ai essayé de suivre [...] et puis c'est vrai que c'est quelque chose qui n'est pas dans le même état d'esprit, et que je n'apprécie pas forcément euh [...] ça me convient moins ! j'y vois moins d'intérêt à y aller +++ je trouvais que le groupe d'entraide avait une idée plus originale à l'époque.

Ir : est-ce que ce que vous venez de me dire, ce changement d'état d'esprit, tient plus aux membres ou au dispositif lui-même ?

Ié : je n'en ai aucune idée +++ je pense que ça a été fait dans un état d'esprit diffèrent, je sais pas ? là, je saurai pas dire pourquoi ça se lâche plus sur Google+ que sur Facebook, j'en sais rien ?

Ir : mais donc vous allez toujours sur le Facebook du groupe d'entraide ?

Ié : j'y vais toujours mais là par exemple il y a moins de choses avec les examens… et puis c'est vrai que sur ce site +++ j'avais mis 2, 3 perches en disant voilà si vous avez besoin d'aide +++ contactez moi [...] et bon j'ai pas eu de retour forcément donc [...] j'ai l'impression que tout le monde travaille dans son coin et que c'est quelque chose de plus éloigné.

Ir : si je vous donne 3 groupes de mots symbolisant un groupe d'entraide, pourriez-vous les hiérarchiser ? 1/ soutient moral 2/ travail collaboratif 3/ partage informationnel

Ié : j'dirai 1/ partage informationnel 2/ travail collaboratif 3/ soutient moral

Ir : Comment naviguez-vous dans vos groupes, sur ordinateur fixe, sur tablette tactile ou sur téléphone portable ?

Ié : principalement sur ordinateur, [...] après j'ai une tablette mais je m'en sers moins, et téléphone portable pas du tout !

Ir : en marge de ces deux groupes de travail, utilisez-vous toujours les forums Expert Learning ?

Ié : ah oui, toujours +++ je les regarde quotidiennement parce que c'est quand même là à mon avis ou il y a le plus d'information sur la formation et j'avais remarqué dès le début qu'il y avait pas d'informations pertinentes, souvent des exercices mise en ligne, donc pouvoir les travailler en autonomie etc.…

Ir : Utilisez-vous toujours la messagerie personnelle sur Expert Learning ?

Ié : Alors +++ la messagerie personnelle je l'utilise pas énormément [...] je m'en sers pour euh demander quelque chose à un formateur ou voir directement quelque chose avec le formateur.

Ir : Lorsque vous créez un compte sur le web social, mettez-vous plutôt une photo ou un avatar ?

Ié : alors euh +++ sur les réseaux sociaux j'ai souvent 2 comptes : un compte perso et un compte en tant que magicien. J'ai bien suivi des cours sur les réseaux sociaux et j'en ai profité pour mettre de l'ordre dans tout ça. (Ironie / fait allusion à l'UE C). /// Donc y a rien de mieux que de mettre en pratique finalement. /// Et j'me suis créé à chaque fois [...] comment dire +++ deux comptes, un compte professionnel sur lequel à chaque fois je mets mes photos et par contre sur mon compte personnel, c'est plutôt un avatar. Sur Google+ c'est une photo parce que je crois j'avais envie de me faire plaisir, mais sinon c'est plutôt des avatars.

Ir : De même, renseignez-vous exhaustivement votre profil social ou bien y mettez-vous le strict minimum requis ?

Ié : +++ le strict minimum

Ir : Faites-vous un distinguo entre les dispositifs qu'on va utiliser dans la sphère professionnelle et ceux que l'on va utiliser dans la sphère privée ?

Ié : forcément [:] par exemple, sur Facebook, j'avais un compte pro. [...] Et c'est que très récemment que j'en ai créé un perso, pour aller sur le groupe d'entraide. /// Parce que j'avais pas envie de mélanger le professionnel, le personnel, la formation, la magie etc.… donc j'ai créé un compte spécifique pour ça.

Ir : Pourriez-vous m'indiquer les membres du groupe Entraide P1 … dans lesquels vous placeriez votre confiance ?

Ié : tous (rires) +++ par définition tous puisqu'on est tous dans le même cheminement, dans le même besoin d'aide etc.… y a pas de personnes laissées sur la touche [...] enfin je pense pas, pas pour moi en tout cas.

Ir : Est-ce que vous identifiez certains membres ou un membre dont le rôle est différent des autres, plus de responsabilités, plus d'investissement ?

Ié : euh +++ non pas particulièrement !

Ir : Sur un forum de discussion ou sur le web social, vous êtes plutôt celui 1/qui pose les questions, 2/ qui répond spontanément 3/ qui questionne et qui répond 4/ qui participe peu ou pas du tout ?

Ié : euh +++ j'hésite entre 2/ et 3/ (rires). Parce que c'est vrai que +++ quand je vois des questions postées, spontanément il faut que j'aille chercher la réponse +++ ou si je l'ai, il faut que je la donne… mais bon j'ai pas vraiment eu l'occasion de poser des questions sur ce forum je crois ? j'ai pas le souvenir d'avoir mis une question particulière ? Donc je choisirai la 2/

Ir : Dans le cadre de votre activité professionnelle et de vos hobbies, quel usage faites-vous du web au quotidien :

a) animer une communauté en ligne ?
b) faire partie d'une communauté en ligne ?
c) administrer un site / l'alimenter / répondre aux commentaires ?
d) recevoir de l'information pushée provenant de blogs / forums / RSN ?
e) utiliser les médias sociaux pour faire de la veille / de la curation ?
f) s'en remettre aux internautes sur le web avant tout acte d'achat ?
g) héberger ses contenus sur un serveur distant pour travailler de façon nomade ?

h) utiliser des sites de signets sociaux pour gérer et indexer l'information ?

Première chose, à titre professionnelle ça serait le c/ pour avoir fait un site

Ir : que vous avez fait de toute pièce, ou en utilisant un CMS ?

Ié : oui j'ai utilisé [...] web Acapella, donc je me suis servi de ça et ensuite j'ai tout crée moi-même. Donc j'ai plusieurs sites, j'en ai un en gestion immobilière, j'en ai un en magie, j'en ai un pour une Asso. +++ etc.… je gère plusieurs sites de façon +++ on va dire mensuelle parce qu'il n'y a pas non plus énormément d'activité. Ensuite, mais plutôt à titre perso «f/ S'en remettre aux internautes … » c'est quelque chose que je fais beaucoup [...] je fais pas mal d'achat en ligne moi et souvent avant de faire mes achats je regarde déjà un p'tit peu +++ je fais des recherches sur le net +++ ben pour voir le rapport qualité prix, si c'est un bon article etc.… voilà je crois que c'est tout.

Ir : Est-ce que sur l'un des sites que vous administrez vous avez un rôle de médiateur, de conseil ?

Ié : alors oui +++ forcément. Je vais prendre l'exemple de la magie parce que c'est le plus simple, quand les gens recherchent « Magicien Puy-de-Dôme » dans Google +++ je vais sortir dans les 5 premiers résultats donc ils vont atterrir sur mon site, ils vont m'envoyer un message en me demandant tarifs, dispos… et à partir de là il y a un dialogue qui va se créer. (long silence) /// Sur la gestion locative, un peu moins, souvent c'est suite à une annonce qu'on a passé sur « Le bon coin » ou autre et ils nous appellent pour qu'on les renvoie sur notre site à ce moment-là pour qu'ils puissent voir +++ parce que sur le site il y a toutes les informations sur les appartements que j'ai en location.

Ir : Comment qualifieriez-vous les interactions entre étudiants en formation à distance ?

a) un catalyseur de lien social
b) un apport sociocognitif inestimable
c) une alternative efficace à la formation présentielle
d) une opportunité pour travailler de façon collaborative
e) des échanges salutaires pour pallier aux lacunes de l'Institution

Ié : j'dirai c) et e)

Ir : par exemple, ce que venons de faire là (partage de la grille de questions éditable) partager un Google Drive et écrire avec une encre de couleur différente, est-ce une pratique courante au sein du groupe ?

Ié : non

Ir : pour quelles raisons selon vous ?

Ié : parce que [...] ça c'est pas présenté je pense

Ir : ne serait-ce pas par méconnaissance du dispositif ?

Ié : ah [...] moi j'suis en train d'étudier la question [...] de faire un questionnaire en ligne quelque chose comme ça et donc je suis en train d'étudier le dispositif +++ c'est vrai que celui-là je ne connaissais pas et peut que ça vient de là effectivement, que les gens ne connaissent pas encore ça de façon courante.

Ir : Dans vos échanges en ligne, lorsque quelqu'un vous répond, à quoi êtes-vous le plus sensible ?

a) sa réactivité
b) la pertinence de ses propos
c) sa rigueur orthographique et grammaticale
d) le partage documentaire et/ou informationnel
e) aux émoticons, à l'humour, au langage SMS (lol, mdr, thx...)

Ié : a, b, c, d ! (rires).

Ié : La réactivité c'est vrai que c'est important. Quand on est en ligne, quand on est en formation, on a c'est vrai besoin de réponses assez rapidement parce qu'on ne peut passer à la suite si on a pas eu les éléments de réponses +++ donc c'est vrai qu'une réactivité c'est quelque chose d'important. La pertinence des propos + j'crois que c'est aussi +++ important parce que sinon c'est du hors-sujet. Si les propos ne sont pas pertinents c'est du hors sujet parce qu'on avance pas et on peut pas continuer si on a pas les bons éléments.

Ié : Euh [...] j'garde le c/ pour la fin (rires)

Ié : le partage documentaire et/ou informationnel, je crois que ça c'est primordial effectivement dans les échanges en ligne. /// C'est d'autant plus important pour moi que c'est celui que je mettrai en premier, et surtout quand on est en formation à distance.

Ir : Alors, il y a une pratique que je trouve de plus en plus récurrente, je ne sais pas si c'est en vigueur en Bachelor IMMO car je l'ai vu en RH, et qui consiste à poster sur le forum la fiche de révision qui été rédigée par un étudiant à destination de la communauté toute entière ? Comment percevez-vous cette pratique ?

Ié : Pas bien en tant que formateur. Pour un formateur c'est un petit peu difficile… je trouve pas bien. /// Je pense qu'une fiche de révision doit être rédigée par soi-même +++ parce ça aide aussi à la mémorisation de rédiger. /// C'est vraiment le discours de Formateur que je vais avoir, hein je suis désolé, c'est un peu une déformation professionnelle. /// Pour moi un fiche c'est personnel [...] dans le sens où on l'a rédigée soi-même et que c'est un moyen d'assimiler les choses.

Ié : Après ça peut être bien si on a oublié des points etc.… éventuellement être corrigé par d'autres qui viennent rajouter des choses +++ mais la veille d'un examen c'est trop tard /// Globalement j'dirai que c'est trop tard +++ voilà donc ce que moi je dirai de ce phénomène.

Ir : Sur le forum de discussion EL, Il vous arrive fréquemment de répondre à des étudiants ; quelles sont vos motivations et comment expliquez-vous cette spontanéité ? +++ vous disiez tout à l'heure « Quand je vois une question, faut que je réponde … » !

Ié : si j'lai pas ! (rires)

Ir : en général vous l'avez (rires)

Ié : en général je l'ai quand même +++ si j'réagis vite c'est que j'l'ai ! si je sais pas, c'est vrai que je vais quand même aller contrôler et vérifier… /// mais c'est un peu ce que l'on disait tout à leur sur la réactivité, parce que si on calle sur un sujet, dans la demi-heure où je calle sur un exercice, si j'ai pas ma réponse rapidement, je vais le mettre de côté et après je vais l'oublié ou alors je vais apprendre un truc qui est faux +++ enfin c'est difficile à gérer ; c'est le problème des fois d'être à distance et de ne pas avoir un interlocuteur permanent.

Ié : Alors après moi j'me débrouille avec les outils informatiques pour aller chercher l'information et la vérifier mais techniquement parlant +++ j'crois que c'est la réactivité qui est importante.

Ir : Quand il vous arrive de répondre avant ou à la place du tuteur, comment est-ce perçu par les étudiants et avez-vous eu un retour des tuteurs eux-mêmes ?

Ié : par les étudiants c'est perçu [...] enfin moi l'impression que j'en ai +++ parce que ça n'a jamais été exprimé clairement mais euh +++ c'est souvent des remerciements des choses comme ça [...] donc je pense que pour eux c'est bien perçu, ça leur permet d'avoir l'élément rapidement euh+++ et je comprends bien que les tuteurs ne soient pas en permanence derrière leur ordinateur à attendre qu'on leur pose une question, donc voilà là ils ont une réponse rapidement +++ eh ceci dit j'suis toujours prudent dans tous mes messages quand je réponds de dire « attention ça c'est mon avis » en attendant confirmation du tuteur et effectivement souvent le tuteur vient le confirmer derrière, je pense surtout en fiscalité et avec Emanuel C. c'est arrivé à plusieurs reprises et euh ++ par rapport aux tuteurs c'est vrai que j'ai eu des retours positifs « ah ben c'est vrai que j'étais pas dispo. » , « c'est bien que vous ayez pu répondre ».

Ié : mais bon, c'est un p'tit peu pareil, +++ je m'engage rarement quand j'ai pas la réponse juste et si c'est quelque chose que je ne maitrise pas, j'irai pas mettre l'info quoi.

Ir : Dans le cas de Nathalie D. (tutrice IMMO), dont on a définitivement perdu la trace d'ailleurs, est-ce que votre investissement auprès des étudiants est lié à la défaillance de cette tutrice ?

Ié : c'est un peu de la déformation professionnelle ça c'est sûr +++ et de voir les P1 approcher et qu'on avait eu qu'un cours [...] enfin qu'une seule conférence +++ c'était un p'tit peu juste quoi ++ pour ça. Et oui, effectivement c'est un peu de la déformation professionnelle d'aller euh+++ de prendre un p'tit peu les choses en main.

Ié : (long silence) après il y avait aussi [...] je me souviens bien +++ il y avait des demandes quand même par rapport aux apprenants.

Ié : (long silence) là j'ai recommencé en GARH [...] ché pas si vous avez vu mais en GARH il y a pas mal de choses dans les cours qui collent pas +++ voilà j'ai mis sur le forum des informations.

Ir : Seriez-vous intervenu de la même manière si le tuteur avait été présent ?

Ié : par rapport à une question, ça aurait été aussi spontané, après voilà si le tuteur avait été présent il aurait surement répondu à ces questions. Donc j'aurai pas eu à intervenir moi

Ir : Lorsque vous posez une question sur le forum EL, comment percevez-vous le fait qu'un autre étudiant vous réponde ?

a) vous appréciez la spontanéité et l'objectivité d'un pair
b) vous vous méfiez de la réponse d'un pair
c) vous appréciez qu'un Étudiant vous réponde rapidement, c'est pas le cas des tuteurs
d) comme une façon égocentrée de se mettre en avant au sein de la communauté

Ié : a/

Ir : Pour obtenir une information <u>administrative</u>, qui allez-vous solliciter en premier ?

a) le tuteur
b) la pédagogie
c) la communauté étudiante

Ié : la péda. [:]

Ir : Pour obtenir une information <u>pédagogique</u>, qui allez-vous solliciter en premier ?

a) le tuteur
b) la pédagogie
c) la communauté étudiante

Ié : euh, pédagogique [...] ? le tuteur [:]

Ir : Que recherchez-vous principalement dans vos échanges en ligne entre étudiants :

a) de la réactivité
b) une présence (pervasive)

c) de la médiation

d) des informations fiables

Ir : Lorsqu'un étudiant pose une question au sein du groupe, vous y répondez…

a) 7j/7 et jusqu'à tard le soir car vous appréciez la disponibilité des autres membres

b) aux heures de travail et en dehors de la sphère personnelle

c) instantanément car vous êtes aussi en train de travailler

Ié : ça n'est pas la première parce que le week-end je ne travaille pas sur mes cours ; la b) !

Ir : Quand vous posez une question à un tuteur ou à l'Institution, quel est le délai de réponse en général :

a) + d'une heure

b) + de 1h à 8h

c) + d'un jour

Ié : alors là +++ ça dépend des tuteurs, +++ c'est très variable, ça dépend si le tuteur est là ou s'il a cours ce jour-là +++ on veut des tuteurs répondre 3 jours plus tard [...] y a quand même des fois des décalages parce que le tuteur n'était pas là deux jours et quand il a pris connaissance du message, il y a répondu tout de suite. Donc c'est difficile de l'estimer par rapport au moment où on a nous vu la question [...] on sait pas si le tuteur il est en face. Vous comprenez ce que je veux dire ? [...] donc ça peut être « entre 1 à 8 h ».

Ir : Quand vous poster une question ou éditez un nouveau post, sous quel délai avez-vous un retour :

a) - d'un ¼ heure

b) + d'une heure

c) + d'un jour

Ié : j'ai pas regardé en détail, tiens ! euh + je dirai « + 1 d'une heure » +++ c'est une moyenne hein c'est pas super précis hein mais je dirai dans l'heure.

Ir : Si vous étiez géographiquement proche des membres avec lesquels vous échangez régulièrement, souhaiteriez-vous participer à des séances de travail IRL ?

Ié : alors j'y pense [...] je suis en train d'y penser [...] je suis en train de rechercher des étudiants sur le secteur pour voir si éventuellement on pourrait se faire des séances de travail euh +++ en étant

ensemble etc.… Je crois que ça peut aider quand même un p'tit peu, d'avoir un autre point de vue +++ et puis d'avoir aussi une présence parce que c'est vrai parfois c'est un peu lourd d'être seul.

Ir : d'accord …

Ié : alors j'ai trouvé quand même des parades entre guillemets [...] je travaille ++ dans la journée, je suis souvent chez moi pour travailler, je vais à la fac souvent +++ je me mets en bibliothèque universitaire pour travailler, je vois du monde, je rencontre des gens +++ en général ça me permet d'avoir un peu de vie collective autour de moi mais [...] euh ce sont des gens qui ne sont pas dans le même domaine que moi, qui ne font pas la même chose, c'est pas pareil.

Ié : Mais là j'ai vu en début d'année qu'il y avait un étudiant en BFA qui est de la région. Je suis en train de la rechercher là …

Ir : et vous avez passé vos examens à quel endroit ?

Ié : à Clermont

Ir : et vous n'y avez pas retrouvé d'étudiants d'Icademie ?

Ié : pas d'Icademie non [...] j'ai retrouvé mes étudiants d'avant quand je les avais en BTS (rires)

Ir : Que représentent pour vous les échanges entre étudiants en contexte de formation distante ?

a) l'opportunité d'apprendre entre pairs tout en bénéficiant d'une médiation institutionnelle
b) un moyen informel pour "se serrer les coudes" entre pairs
c) aujourd'hui, il est naturel de s'en remettre à ses pairs sur le web, y compris la formation

Ié : alors je dirai a/

Ir : Est-ce que le fait d'être une personne ressource au sein des communautés d'étudiants vous apporte quelque chose à vous aussi ? ou bien est-ce unilatéral dans l'échange ?

Ié : (silence) on a toujours un retour d'une façon ou d'une autre +++ de toute façon, quand on est formateur, on le sait +++ quand on fait ce métier on le sais. On a jamais un retour franc, direct, en face à face comme ça [...] (longue hésitation) /// On est un réfèrent déjà quand on est formateur donc les stagiaires ne se rendent pas compte de ce que l'on apporte tout de suite +++ il y a souvent un décalage dans le temps, bien après +++ donc le retour se fait souvent à postériori, jamais au moment même. /// Mais euh +++ moi en tant que formateur j'ai toujours eu des retours positifs de mes anciens stagiaires +++ mais toujours avec un décalage. /// Tant que je les avais en cours, j'avais pas

ce retour. /// Et après quand les rencontre en dehors, que je les croise en ville ou quoi, « tiens, bonjour ça va ? » et là bien souvent j'ai des retours, à ce moment là seulement.

Ié : après est-ce que c'est unilatéral dans l'échange [...] j'espère que non + on a toujours quelque chose à apprendre. Et comme je vous disais tout à l'heure, moi j'peux apporter une aide en fiscalité, en gestion, en compta etc. mais moi aussi des fois j'ai besoin d'aide dans d'autres matières.

Ir : et donc vous avez malgré tout ce retour comme un échange de bon procédé…

Ié : voilà !

Ir : le fait que ce soit disproportionné dans le sens où vous apportez beaucoup plus qu'on vous apporte ?

Ié : moi ça ne me dérange pas (rires) [...] mais j'ai l'habitude en tant que formateur, j'ai l'habitude en tant que magicien, +++ je fonctionne comme ça. J'aime bien donner [...] de façon générale

Ir : Écoutez [...] je n'ai plus de questions, en revanche je souhaiterai revenir sur un point : vous avez dit précédemment en parlant d'un groupe d'entraide « j'ai tendu un perche, que personne a saisie… ». Pouvez-vous revenir sur ce point ?

Ié : oui ça c'est sur +++ le groupe d'entraide Facebook ! donc au démarrage j'ai marqué « moi je suis formateur en comptabilité [...] si je peux vous apporter une aide en compta. » parce qu'il y avait à l'époque beaucoup de question en compta. « si vous avez des questions, n'hésitez pas… j'y répondrai au mieux » et je n'ai pas eu de questions spécifiques la dessus, j'ai pas eu de demandes particulières par rapport à ça.

Ié : alors, c'était pas dans le questionnaire mais j'apporte quand même l'élément parce c'est quelque chose de récurrent dont on parle beaucoup entre stagiaires, c'est le soucis des mises à jour : après, je me doute que c'est pas vous qui gérez ça mais je crois que c'est important qu'on ait aussi des cours à jour [...] on a cours qui datent de 2008 et dans ces matières c'est problématique donc [...] moi ça me percute parce que je fais aussi du social dans mon boulot tout ce qui est législation du travail je connais un peu [...] pas le droit pur mais +++ quand j'ai lu le cours y a des trucs qui m'ont paru complétement farfelus, donc j'suis allé rechercher l'information et j'ai bien vu que ça avait changé [...] voilà et ça on l'a répercuté déjà dans différentes matières !

Ir : écoutez [...] je ne savais pas ! mais je vais faire remonter l'information bien sûr parce que c'est pas anodin

Ié : éventuellement je vais vous laisser les adresses mail de mes deux sites ?

Ir : ah oui volontiers ! je vais aller jeter un œil

Ir : et je vous souhaite une bonne continuation et bon courage pour P2

Ié : merci à vous ! on va voir pour P1 déjà

Ir : passer un bon week-end

Ié : pareillement ! au revoir

Fin de l'entretien à 15h09

Retranscription *a verbatim* de l'entretien E5

Entretien n°	05
Date	31/03/2014
Heure	09h00
Type de recueil	Entretien semi-directif
Personne interviewée	Safae S., Etudiante en Bachelor GARH
Durée prévue	60 mn
Durée réalisée	43 mn
Contexte de l'entretien	
Remarques	Respect de la grille
Conclusion	Entretien exploitable

Ir : Bonjour Safae !

Ié : Bonjour !

Ir : Alors, vous connaissez je crois le contexte de ma recherche [...] j'étudie comment les groupes d'entraide se construisent et j'ai déjà interrogé trois personnes dans votre groupe

Ié : oui

Ir : pour commencer, [...] pourriez vous m'indiquer vos date et lieu de naissance ainsi que votre situation de famille ?

Ié : oui bien sur +++ je suis mariée (toux) +++ j'ai deux enfants, une fille un garçon, je travaille pas +++ pour l'instant +++ et avant d'avoir mes enfants je travaillais dans un hôtel comme réceptionniste /// j'ai un Bac + 2 en Comptabilité Gestion que j'ai fait au Maroc, où je suis née le 21 mai 1982.

Ir : Actuellement vous travaillez ?

Ié : non [...] pas pour le moment

Ir : pouvez-vous me résumer votre cursus de formation ?

Ié : j'ai eu un Bac Sciences en 2000 [...] j'ai fait ensuite deux ans en comptabilité et gestion /// après j'ai travaillé dans une agence de transfert d'argent Money gram au Maroc pendant 4 ans /// après je me suis mariée, je suis venue en France où j'ai travaillé dans un premier temps comme caissière à Castorama et ensuite comme réceptionniste dans un hôtel Best western, [...] voilà.

Ir : alors, qu'est-ce qui vous amenée à suivre cette formation GARH ?

Ié : en fait, c'était un projet de longue de date mais [...] j'ai eu des priorités à faire passer avant

Ir : Avez-vous déjà un projet professionnel au terme de cette formation ? dans quelle branche des RH souhaitez-vous travailler ?

Ié : oui, dans la gestion du personnel et la paye

Ir : est-ce que c'est la première fois que vous suivez une formation à distance ?

Ir : Comment s'est passée votre intégration et la prise en main de la Plateforme Expert Learning ?

Ié : au début, j'étais un peu perdue, je savais pas par où commencer et justement en me mettant un peu en contact avec les autres c'est ça qui m'a aidée à +++ structurer mon travail, savoir comment répartir le temps par rapport à toutes les matières qu'on a …

Ié : c'est vraiment ça qui m'a aidée à m'orienter

Ir : Avez-vous noué des relations avec d'autres étudiants d'autres promotions ?

Ié : non

Ir : Pourquoi avoir rejoint le groupe Icademie GARH sur Google+ ?

Ié : d'abord parce que ça concerne les GRH +++ et en plus de ça c'est celui que j'ai trouvé sur les forums où j'ai vu qu'on parlait d'un groupe d'entraide GARH et j'ai laissé justement à Agnès mon adresse pour qu'elle m'envoie un invitation /// pour le groupe d'entraide sur Facebook, j'étais avec eux parce que je devais passer mes examens en Mars et pour des raisons de santé j'ai pas pu le passer. Et donc sur le premier groupe Facebook [...] il n'y avait pas que les GRH, il y avait un peu de tout le monde pour les matières en commun. J'ai vu qu'il y avait pas trop de participants ; donc je suis resté un peu avec trois personnes, on se parlait un peu sur Hangout [...] sur Skype

Ir : quand vous dites Hangout ça veut dire uniquement le chat ou la vidéo ?

Ié : oui, on se parlait sur Hangout et après on se faisait des Rendez-vous sur Skype [...] comme ça on pouvait se parler pour faire les exercices à plusieurs

Ir : Quelle est selon la vocation d'un groupe d'entraide ?

Ié : c'est s'encourager et +++ vous savez chacun de nous a des points faibles, des points forts et ça nous aide un peu à compenser nos points faibles avec les autres, si vous voyez ce que je veux dire ?

Ir : oui, oui bien sur !

Ié : moi par exemple j'ai un peu des points forts pour la paye et on s'est mis d'accord avec Stéphanie, enfin elle elle est plus forte que moins en ce qui concerne la gestion administrative

et tout ça et donc ça va nous aider toutes les deux /// moi je lui apporte ce que j'ai et elle va faire pareil !

Ir : si je vous donne 3 groupes de mots symbolisant un groupe d'entraide, pourriez-vous les hiérarchiser ? 1/ soutient moral 2/ travail collaboratif 3/ partage informationnel

Ié : alors moi je mettrai le partage informationnel en premier, en second le travail collaboratif et en troisième le soutient moral

Ir : Comment naviguez-vous dans vos groupes, sur ordinateur fixe, sur tablette tactile ou sur téléphone portable ?

Ié : non, +++ sur un ordinateur portable

Ir : Utilisez-vous les forums de discussions EL ?

Ié : oui

Ir : Pouvez-vous m'indiquer dans quels cas vous utilisez les forums de discussion plutôt que le groupe d'entraide sur Google+ ?

Ié : c'est toujours par rapport aux cours mais c'est surtout ce qui concerne les cours sur la PF ; si j'ai une question à un tuteur ou une tutrice, sinon je regarde quand même les questions des autres apprenants, si peux répondre [...] enfin si je peux aider, je réponds sinon euh +++ voilà (rires)

Ir : donc c'est la même logique que pour le groupe mais à l'échelle de la communauté toute entière ?

Ié : Exactement !

Ir : Utilisez-vous la messagerie personnelle sur Expert Learning ?

Ié : Rarement, c'est vraiment très rare ; je vais les utiliser quand je suis en conférence et que je veux dire à une apprenante que je connais ou quoi

Ir : Lorsque vous créez un compte sur le web social, mettez-vous plutôt une photo ou un avatar ?

Ié : en général c'est un avatar, une photo c'est rare

Ir : De même, renseignez-vous exhaustivement votre profil social ou bien y mettez-vous le strict minimum requis ?

Ié : le strict minimum !

Ir : quels sont les autres dispositifs de partage social que vous utilisez couramment ?

Ié : Facebook [...] après Twitter j'ai un compte là-dedans mais je suis pas très +++ j'suis un peu perdue, euh c'est trop compliqué pour moi (rires)

Ir : Pourriez-vous m'indiquer les 3 membres du groupe GARH P1 dans lesquels vous placeriez votre confiance ?

Ié : Aurélie C., Stéphanie F., Agnès J. et il y a une autre personne avec j'ai beaucoup travaillé avant puisque j'aurai du passé les P1 de Mars, c'est Fanny P. Elle vous pouvez la mettre en numéro 1 (rires)

Ir : Sur un forum de discussion ou sur le web social, vous êtes plutôt celle 1/qui pose les questions, 2/ qui répond spontanément 3/ qui questionne et qui répond 4/ qui participe peu ou pas du tout ?

Ié : je réponds plutôt, si je peux je réponds +++ mais je pose pas beaucoup de questions +++ je sais pas pourquoi, c'est mon caractère (rires)

Ir : Est-ce que dans GARH P1 il existe une hiérarchie ? est-ce qu'il y a un leader ?

Ié : ah, j'ai l'impression qu'il y a quand même Agnès J. et Aurélie C. comme c'est elles qui participent le plus, qui posent le plus de questions et qui répondent, j'ai l'impression que c'est elles qui gèrent le groupe.

Ir : Dans le cadre de votre activité professionnelle et de vos hobbies, quel usage faites-vous du web au quotidien :

a) animer une communauté en ligne ?
b) faire partie d'une communauté en ligne ?
c) administrer un site / l'alimenter / répondre aux commentaires ?
d) recevoir de l'information pushée provenant de blogs / forums / RSN ?
e) utiliser les média sociaux pour faire de la veille / de la curation ?
f) s'en remettre aux internautes sur le web avant tout acte d'achat ?
g) héberger ses contenus sur un serveur distant pour travailler de façon nomade ?
h) utiliser des sites de signets sociaux pour gérer et indexer l'information ?

Ié : (long silence) alors pour moi +++ b), d), f), h)

Ir : Avez-vous un blog personnel ? un site personnel ?

Ié : Non

Ir : Comment qualifieriez-vous les interactions entre étudiants en formation à distance ?

a) un catalyseur de lien social
b) un apport sociocognitif inestimable
c) une alternative efficace à la formation présentielle
d) une opportunité pour travailler de façon collaborative
e) des échanges salutaires pour pallier aux lacunes de l'Institution

Ié : d)

Ir : Dans vos échanges en ligne, lorsque quelqu'un vous répond, à quoi êtes-vous le plus sensible?

a) sa réactivité
b) la pertinence de ses propos
c) sa rigueur orthographique et grammaticale
d) le partage documentaire et/ou informationnel
e) aux émoticons, à l'humour, au langage SMS (lol, mdr, thx...)

Ié : b)

Ir : sur le forum Expert Learning, vous est-il déjà arrivé de répondre à un étudiant qui avait posé une question ?

Ié : oui, +++ une ou deux fois oui

Ir : Quand il vous arrive de répondre avant ou à la place du tuteur [...] comment est-ce perçu par les étudiants et avez-vous eu un retour des tuteurs eux-mêmes ?

Ié : euh +++ oui, pas plusieurs fois, mais ça m'est déjà arrivé. Il y avait rien d'exceptionnel, la tutrice a déjà dit "oui c'est ça" ça dépend de la question, des circonstances ...

Ir : Lorsque vous posez une question sur le forum EL, comment percevez-vous le fait qu'un autre étudiant vous réponde ?

Ié : moi j'trouve ça très bien +++ vous savez les tuteurs y sont toujours là pour nous, y a rien à dire, ils répondent le plus tôt qu'ils peuvent, mais des fois c'est un peu plus long /// ça serait

bien si quelqu'un qui a la réponse de répondre un peu plus tôt ; ça encourage à avancer un peu peut être et gagner du temps.

Ir : Comment percevez-vous cela d'une manière générale sur les forums ?

a) vous appréciez la spontanéité et l'objectivité d'un pair
b) vous vous méfiez de la réponse d'un pair
c) vous appréciez qu'un Etudiant vous réponde rapidement, c'est pas le cas des tuteurs
d) comme une façon égocentrée de se mettre en avant au sein de la communauté

Ié : la 1/ j'apprécie la réponse d'une autre étudiant ; après moi j'dirai pas que +++ enfin les tuteurs ils disent qu'ils se connectent une fois par jour, parce que parfois 24h c'est un peu long. On a envie d'avoir une réponse un peu plus tôt +++ voilà le tuteur il est forcément disponible tout le temps, à chaque minute +++ si il y a une réponse d'un étudiant efficace, pourquoi pas /// ça ne veut pas dire que les tuteurs ils sont pas là pour nous [...] ça veut dire, voilà !

Ir : Pour obtenir une information <u>administrative</u>, qui allez-vous solliciter en premier ?

a) le tuteur
b) la pédagogie
c) la communauté étudiante

Ié : c/ voir d'abord si quelqu'un a déjà rencontré ça dans la communauté

Ir : Pour éditer un post concernant l'ensemble de la communauté, quel dispositif utilisez-vous

a) la messagerie personnelle EL
b) le forum de discussion dédié EL
c) Facebook
d) Google+ / Twitter / Google+
e) LinkedIn / Viadeo
f) autre : ……..

Ié : moi j'apprécie plus la messagerie personnelle, après en second c'est les forums. Si j'ai pas eu ce que je cherchais, c'est les forums. Mais en premier, la messagerie personnelle.

Ir : Pour échanger en privé avec un membre de la communauté, vous privilégiez plutôt ...

a) la messagerie personnelle sur ExpertLearning
b) un message privé sur Facebook
c) Skype
d) un mail
e) un SMS
f) le téléphone

Ir : Que recherchez-vous principalement dans vos échanges en ligne entre étudiants :

a) de la réactivité
b) une présence (pervasive)
c) de la médiation
d) des informations fiables

Ir : Quand vous posez une question à un tuteur ou à l'Institution, quel est le délai de réponse :

a) - d'une heure
b) de 1h à 8h
c) + d'un jour

Ir : Quand vous poster une question ou éditez un nouveau post, sous quel délai avez-vous un retour ?

a) -d'un 1/4 heure
b) + d'une heure
c) + d'un jour

Ir : Quelle est selon vous la représentativité idéale d'un groupe d'entraide ?

a) entre 5 et 10 membres
b) entre 10 & 20 membres
c) plus de 20 membres

Ié : l'idéal c'est de 5 à 10 ; ça serait bien qu'on se connaisse pour pouvoir bien travailler +++ parce qu'on peut pas connaître 20 personnes ou plus de 20 personnes comme ça /// on est pas sensé se connaître vraiment vraiment bien, mais un minimum.

Ir : Si vous étiez géographiquement proche des membres avec lesquels vous échangez régulièrement, souhaiteriez-vous participer à des séances de travail IRL ?

Ié : oui ! oui, oui. Il y a Stéphanie F. que je viens de connaître qui habite la région donc pourquoi pas mais avant il n'y avait personne.

Ir : Est-ce que vous Iriez jusqu'à passer vos examens dans le même centre que vos collègues du groupe, comme on le voit maintenant ?

Ié : non, j'peux pas non. Je passerai l'examen dans le centre le plus proche de chez moi.

Ir : Que représentent pour vous les échanges entre étudiants en contexte de formation distante ?

a) l'opportunité d'apprendre entre pairs tout en bénéficiant d'une médiation institutionnelle
b) un moyen informel pour « se serrer les coudes » entre pairs
c) aujourd'hui, il est naturel de s'en remettre à ses pairs sur le web, y compris la formation

Ir : qui est le référent de GARH P1 ?

Ié : moi je dirai c Agnès J. oui.

Ir : Vous me parliez de Stéphanie ? c'est quelqu'un qui vient d'arriver dans le groupe ?

Ié : Non, elle est comme moi ; Je la connaissais pas [...] Elle devait aussi passer son P1 en Mars comme moi, mais elle a pas pu +++ enfin elle s'est pas sentie

Ié : Non, je suis pas contre, c'est vrai que les réseaux sociaux m'apportent suffisamment d'aide pour le moment mais +++ travailler ensemble ++ directement, ça peut être une bonne chose, ça peut être un plus.

Ir : Très bien, je crois que je n'ai plus de question +++ merci de m'avoir accordé de votre temps

Ié : mais je vous en prie !

Ir : merci beaucoup et je vous souhaite une bonne continuation pour la suite de votre formation

Ié : merci, au revoir

Fin de l'entretien à 15h09

Retranscription *a verbatim* de l'entretien E7

Entretien n°	07
Date	08/04/2014
Heure	20h
Type de recueil	Entretien semi-directif
Personne interviewée	Françoise L., Étudiante (T2) Bachelor IMMO et administrateur de la communauté ICADEMIE Apprenants IMMO 2013-2015
Durée prévue	60 mn
Durée réalisée	1h33
Remarques	Respect relatif de la grille (interviewée particulièrement bavarde)
Conclusion	Entretien exploitable

Ir : allo ?

Ié : Allo !

Ir : Bonsoir Françoise !

Ié : oui, allo, + Bonsoir

Ir : merci de m'accorder un peu de votre temps +++ vous venez de terminer P1 c'est ça ?

Ié : oui, oui + oh ben y a un moment +++ c'est presque de l'histoire ancienne +++ (rires) on est déjà la tête dans le P2 là + ça paraît loin !

Ir : ah, ben vous n'êtes pas en retard !

Ir / Ié : (Rires)

Ié : oui [:] +++ oui oui

Ir : alors + comme je vous l'avais exposé, j'ai quelques questions à vous poser comme je l'ai fait avec d'autres personnes que vous connaissez d'ailleurs, le dernier en date c'est Lionel D. [ah, ben ok ! qui fait partie du p'tit groupe] voilà !

Ir : pour commercer, est-ce vous pouvez m'indiquer votre situation de famille et vos dates et lieux de naissance ?

Ié : oui + alors je suis pacsée, née le 4 mars 1962 + à Paris

Ir : et votre profession actuelle

Ié : et ben + je suis responsable qualité + informatique

Ir : d'accord ++ est-ce vous pourriez me résumer votre expérience professionnelle et votre cursus de formation + jusqu'à l'entrée en formation IMMO bien sûr ?

Ié : alors euh + cursus de formation, ça s'est achevé en 1980+++ 5 [:] par une maîtrise d'informatique ++ voilà + j'vous fais grâce des détails antérieurs (rires) le Bac etc.… [oui, oui bien sûr !] voilà + donc ça c'est la formation initiale + et puis après je me suis lancée dans [...] dans tout un parcours dans le domaine de l'informatique ++ parce qu'à cette époque là c'était euh [...] très en vogue + hein dans les années 80 +++ et ben j'ai commencé en tant que développeur +++ et puis ensuite concepteur ++ chef de projet et + maintenant responsable qualité [...] voilà +++ mais j'suis restée dans ce domaine là et j'ai fait un peu d'enseignement en début de carrière dans les années 87 +++ 86-87 [...] ben j'ai fais de l'enseignement parce que je trouvais pas de travail donc ++ c'était euh la roue de secours +++ en vacataire /// et puis euh ben sinon voilà j'ai eu énormément d'employeurs + j'ai beaucoup démissionné et beaucoup été embauchée +++ dans ma vie mais j'ai toujours été dans le domaine informatique.

Ir : d'accord +++ actuellement votre bachelor IMMO vous le préparez dans quel contexte ? vous travaillez ? vous ne travaillez pas ? [oui euh je travaille...]

Ié : à temps partiel et c'est une volonté personnelle en fait de me former et de changer de voie professionnelle donc en fait je me sers de mon temps libre pour suivre les formations à Icademie et +++ et [...] à court terme monter mon entreprise en fait [...] voilà mais ça sera en fait une double activité professionnelle [...] une un peu en libéral et une autre en tant que salariée

Ir : d'accord + bon visiblement vous avez déjà un projet professionnel bien identifié au sortir de la formation ?

Ié : oui [...] oui, oui ! ah oui la dessus ++ sur l'examen P1 entretien PRO j'ai pas eu de problème (rires) c'est bon, c'est bien callé dans ma tête [...] le projet +++ j'sais pas s'il est viable mais en tout cas il est bien callé

Ir : et vous pouvez m'en toucher deux mots ? [oui, oui]

Ié : euh j'voudrais monter mon entreprise de syndic de copropriété en entreprise individuelle et puis [...] euh dans l'cadre de cette entreprise avoir trois activités : une première activité qui serait de faire de LA formation ou de l'Information auprès des conseils syndicaux [...] la deuxième activité ça serait d'être prestataire de service auprès des syndics dans l'cadre de- un peu comme de l'intérim en fait- ils ont besoins de quelqu'un un peu + en secours ++ parce qu'il ont un pic de charge ++ j'débarque et j'les aide ++ donc ça c'était la deuxième activité +++ et puis la troisième activité qui nécessiterait que j'aie la carte G et donc le diplôme c'est le [...] d'être moi-même syndic et de prendre à ma charge + complètement la gestion de copropriété +++ voilà

Ir : Est-ce la première fois que vous suivez une formation à distance ?

Ié : Oui[:] c'est vraiment une première expérience + oui !

Ir : alors vous demander comment s'est passée la prise en main de la plate-forme mais ça c'était avant de savoir que vous aviez fait carrière dans l'informatique !

Ié : oui mais vous savez c'est comme le cordonnier qu'est le plus mal chaussé des fois c'est nous les informaticiens les plus mauvais utilisateurs de l'informatique hein ++ faut pas l'oublier +++ et j'suis dans ce cas là hein ! (rires). Pour moi c'est qu'un outil un ordinateur c'est pas du tout euh + ça reflète pas du tout la joie de vivre + pour moi c'est qu'un matériel comme un voiture avec des pneus des roues et euh vraiment [...] donc la plate-forme non ça a pas posé de soucis parce que j'suis une vague utilisatrice depuis longtemps mais [...] et puis on a un rendez-vous pédagogique quand même qui nous explique comment ça marche [...] Estelle ++ enfin les filles de la pédagogie elles nous aident bien quand on est coincés [...] non Ya pas eu de soucis sur la plate-forme, non, non non !

Ir : et sur le plan intégration avec les autres apprenants ? comment ça se passe quand c'est la première fois en formation à distance ? comment êtes-vous entrée en relation avec les étudiants de votre promotion ?

Ié : quelque uns oui mais en fait c'est au fur et à mesure du temps ça [...] c'est au fur et à mesure des téléconférences où on discute, où on parle [...] ben comme pour vous là quand on avait fait une téléconférence réseaux sociaux on avait discuté avec [...] comment il s'appelait [...] on avait lancé un grand débat [...] avec Marianne P. euh avec [...] Gaëlle C. voilà c'est dans le cadre comme ça d'échanges verbaux lors des téléconf qu'on peut se dire tiens [...] ça serait peut-être sympa qu'on se connaisse un peu plus mais sinon pas trop- [...] c'était plus via des échanges verbaux et oraux que via des échanges écrits j'ai l'impression. J'ai rarement euh [...] ouais j'ai rarement conversé euh /// sur le forum par écrit y compris sur les messages personnels. [...] y'a quelque fois où je l'ai fait et franchement j'avais pas de retours ++ les personnes réagissaient pas donc j'ai dit ++ au revoir [:] (rires) et puis voilà [...] bon j'ai trouvé qui avait assez peu de communication je vous le cache pas sur les forums [...] par rapport au nombre d'inscrits, je me suis dit on retrouve toujours les mêmes en fait [...] c'est toujours les mêmes qui postent des messages

Ir : je suis d'accord avec vous et je le déplore en confcall où les questions sont rares

Ié : mais vous savez Ya un truc par contre pour expliquer ça euh [...] au bout de tant de mois d'Icademie là on a pas été très bien coaché en fait par Icademie c'est le fait qu'il faut impérativement lire les cours avant de venir en confcall [...] et moi je cache pas que sur certaines matières euh [...] y compris la vôtre au tout début pour la première téléconf j'avais rien lu du tout hein [...] j'm'attendais en fait à ce que la dynamique elle se fasse pendant la confcall et que [...] et qu'on ait les réponses aux questions [...] presque des réponses sans que les questions soient posées. Et là dessus euh on était un peu attentiste au début à mon avis à propos des confcall [...] là j'pense qu'y a ça, ouais ! Et du coup là clairement l'équipe qui sont dans la communauté Google+ là on a tous commencé à lire les cours de P2 alors que y a pas une seule téléconf de programmée et on a tous commencé depuis plus d'une semaine à regarder [...] et ça on l'avait pas fait pour les P1 du tout [...] on savait pas trop hein je pense qu'on a tous débarqué dans le monde de la formation à distance euh +++ voilà quoi ++ un peu comme des touristes quoi (rires)

Ir : d'accord et com-

Ié : pis des fois j'vous cache pas aussi qu'on prend les cours comme ils sont c'est-à-dire qu'on suppose que ce qu'il y a dedans est juste et donc on a pas spécialement de questions à se poser [...] si on a compris ce qui est écrit euh +++ on ouvre pas forcément de débat quoi. Bon y a eu des matières où Ya eu du débat peut être pas forcément la vôtre parce qu'elle est déroutante la vôtre faut bien reconnaître (rires) [...] mais sur des matières plus techniques genre compta, financement-fiscalité ou même droit et ben comme c'est très concret les questions peuvent venir plus facilement

Ir : et oui, bien déjà ce sont des matières PRO qu'on peut toucher du doigt

Ié : ouais ouais plus concrètes +++ et là dessus les questions viennent plus souvent et (rires) [...] vous avez peut-être vu mon message que j'ai posté sur le forum en réponse à une apprenante sur le contenu des cours qui est donc obsolète [...] et c'est vrai que + bon on réagi aussi quand on lit u cours et qu'on sait pertinemment que ce qu'il y a dedans est faux et donc là en tant qu'apprenant on réagit pendant la confcall en disant bon alors on fait quoi voilà comme ça des fois y a des points d'accroche qui nous viennent en lisant les cours mais si on voit pas le bug et ben [...] et ben on réagit pas quoi, y a pas de raisons !

Ir : alors euh l'échange que j'ai eu avec Lionel a été très intéressant et au terme il m'a quand même fait part de quelques critiques alors l'objectif de mes entretiens vous l'avez compris hein c'est pour une thèse que je réalise certes en tant que salarié Icademie mais avant tout en tant que doctorant pour un labo de recherche indépendant d'Icademie ! [d'accord] donc tout ça pour dire que le recueil d'information que je fais est anonymisé bien évidemment mais n'a pas pour objectif d'être transmis à Icademie [...] donc si vous voulez que je fasse remonter des informations pour améliorer la formation on pourra si vous voulez en parler au terme de l'entretien où vous me ferez part de manière exhaustive des dysfonctionnements

Ié : ben euh exhaustive c'est les cours IMMO sont pas à jour voilà ça c'est déjà un truc [...] je sais pas si Lionel vous l'a dit y a l'épreuve de simulation professionnelle qui n'est pas adaptée à ceux qui font IMMO Gestion euh ça c'est inadmissible parce que c'est un coef. 13 sur l'ensemble du cursus qui compte un coef. de 60 donc c 13/60ème c'est énorme [...] et on est interviewé euh mis en situation sur un métier qui n'est pas le nôtre [...] puisque on nous interviewe pour faire de la vente immobilière alors que nous on est gestionnaire [...] donc ça je dirai que c'est même plus grave que l'histoire des cours qui sont pas à jour parce qu'on nous met même pas dans le contexte de simulation professionnelle qui nous servirait ben pour notre futur métier quoi ! Vous comprenez [...] vous voyez ce que je veux-

Ir : oui, j'ai bien compris

Ié : ils on mis un scenario de simulation professionnelle qui n'est que pour la vente alors qu'on commence à être nombreux en fait en gestion donc là dessus y a vraiment deux écueils sur cette matière c'est-à-dire que d'une part on nous fait travailler sur quelque chose qui n'est pas notre métier, donc on apprend pas notre métier du coup, et en plus on risque d'avoir une note catastrophique pour un coef 13 quoi [...] c'est pas normal + et ça c'est plus grave que le reste de ce que j'ai pu vous dire [...] c'est ce qui a le plus nous décontenancé à la fin des P1

Ir : Et vous avez déjà eu vos notes ou pas ?

Ié : non, on a rien encore [...] on a rien. Alors est-ce qu'on part sur un même pieds d'égalité que ceux qui sont en IMMO Transaction, je ne sais pas [...] est-ce qu'il y a un coefficient un peu modérateur, je ne sais pas [...] on a aucune information +++ Cécile M. est au courant hein puisqu'elle a été en première ligne pour ces épreuves de simulation pro à Paris donc elle a su que les IMMO gestion étaient très en colère et voilà +++ on risque de se planter juste à cause de cette matière là alors que c'est sensé être notre cœur de métier c'est dommage [...] enfin c'est pas justifié /// . Vous savez pour savez pour être franche l'impression qu'on a c'est qu'Icademie a rajouté un cursus Gestion parce que c'est dans l'aire du temps + parce qu'il y avait un marché à prendre j'en sais rien, mais ils ont pas été au bout de la démarche quoi [...] la partie Gestion on la sent pas aboutie

Ir : parce que qu'il est récent le module ?

Ié : je sais pas si on avait l'explication ça serait bien ! mais moi quand je me suis inscrite il y a un an et demi de ça maintenant j'ai contacté le service commercial [...] le discours était rodé [...] oui oui la Gestion IMMO on est des pro et voilà [...] y avait pas de raison de douter [...] pis quand on lit le référentiel de la formation + c'est séduisant hein c'est vraiment complet on se dit elle est vraiment très bien cette formation /// mais voilà y a quelque bugs ! /// on se sent clairement les mals aimés dans l'ensemble de la formation y compris RH et tout ça on a l'impression qu'on est les mal aimés du truc quoi [...] qu'on nous a oublié (rires) oublié négligé je n'sais pas mais bon [xxx]

Ir : et bien c'est un élément supplémentaire que j'ai relevé et que je vais transmettre-

Ié : et puis pour aller dans mon sens aussi on a tous quand on a passé l'épreuve de simulation pro qui est une épreuve orale, comme vous le savez, et ben les personnes au bout du fil qui nous

faisaient passer l'examen [...] à la fin ils nous faisaient faire notre auto évaluation + et bien ils étaient pas étonnés de voir qu'on était pas à l'aise [...] donc on leur disait "écoutez nous on fait Gestion et on nous demande de faire une simulation de Transaction" on a jamais suivi aucun cours de transaction [...] c'est au feeling + comme on le sent + et puis voilà /// et les gars au bout du fil ils disaient ben oui effectivement y a quelque chose qui cloche quoi [...] donc même nos examinateurs étaient d'accord en disant "ça va pas" quoi /// mais eux ils y peuvent rien [...] eux ils avaient un scénario [...] ils le suivaient et voilà /// moi j'vous cache pas que j'ai passé la simulation Pro en Transaction avec ma propre expérience d'acheteuse hein [...] j'ai acheté un bien immobilier + j'ai essayé de me rappeler comment ça se passait + et voilà quoi ++ c'est mon[:] expérience perso qui m'a aidé /// voilà bon on va clore ce sujet là du coup (rires)

Ir : ok, écoutez quand je vais retranscrire, je vais synthétiser les éléments à faire remonter à ma direction qui ne le savait pas

Ié : hein hein, d'accord ! mais pour simulation pro je pense qu'ils sont au courant parce que j'ai réécouté des téléconf de P1 de l'année dernière et il y avait déjà des apprenants en IMMO Gestion qui le disaient hein /// ils disaient c'est bizarre pour la simulation pro on nous fait faire de la transaction et c'est pas notre cursus /// quelle réponse ? on a jamais eu- ++ donc c'est connu quand même hein, ça ne devrait pas être une découverte /// d'où l'avantage d'avoir les téléconf en ligne pendant un certain temps (rires)

Ir : tout à fait ! /// bon euh + on va continuer si vous voulez et puis si vous avez d'autres choses pour compléter, en fin d'entretien, j'en prendrai note également

Ir : alors, euh +++ pourquoi avez-vous crée le groupe "Icademie Apprenants IMMO" ?

Ié : J'm'en doutais que vous alliez me poser la question (rires) donc j'ai la réponse elle est toute prête ! /// c'est juste parce que sur le forum il y a- le forum Icademie + soit on poste un message que tout le monde peut lire + soit on poste des messages personnels mais à une seule personne +++ et moi je voulais pouvoir poster des messages à /// un groupe défini de personnes donc pas tout le monde +++ et puis en un seul message toucher tout le monde /// voilà donc c'était le côté diffusion à des personnes prédéfinies d'un seul et même message + donc c'est pour ça que j'ai crée ce groupe [...] Google+ bon ça aurait pu être autre chose +++ mais j'ai pris Google+ /// donc c'était le fait que le forum enfin la plate-forme Icademie permettait pas de la faire tout simplement

Ir : d'accord [...] euh ça aurait pu être sur Facebook ?

Ié : alors suis un peu +++ un peu +++ comment on dit /// oui ça aurait pu être sur Facebook mais je vous cache pas que j'ai pas su comment faire alors que sur Google+ c'était enfantin [...] donc euh suis allée directe sur Google+ /// Facebook j'y comprends rien + ça clignote de tous les côtés +++ c'est vraiment un système qui me déroute +++ et pis je crois que mes collègues + y sont un peu pareil /// Google+ ça allait très bien c'est beaucoup plus simple [...] voilà pour le confort de l'outil plutôt qu'autre chose

Ir : Si je vous donne-

Ié : alors après juste par rapport à ce que je viens de vous dire, j'ai pas du tout creuser tout ce qui existe à Icademie avec les [...] comment vous appelez ça [...] ben y a l'équivalent des- les dièse quelque chose les dièse trucs là [...]voilà j'ai pas du tout creuser si ça ça pouvait [Twitter ?] jouer le rôle de ce que j'ai dans Google+ /// franchement j'ai pas regardé quoi hein + peut être ça aurait été le cas ? j'en sais rien +++ je sais que vous avez crée des trucs pour Icademie mais c'est pareil tout le monde aurait pu voir j'pense +++

Ir : et bien concernant votre groupe je ne sais pas, mais concernant le groupe [...] comment il s'appelle [...] GARH vous les connaissez peut être c'est à l'initiative d'Agnès J. [ah d'accord !] qui a crée un groupe avant vous d'ailleurs je sais pas sur Google+ /// j'ai été voir + j'ai pu suivre leurs échanges +++ ils ont- là où je vois- juste avant j'avais décortiqué différents groupes dans Facebook /// personnellement je suis aussi un peu retissant + j'aime pas trop + y a de la pub et en plus de la pub assez mal seine /// Google+ j'ai trouvé ça non seulement professionnel mais en étant également dans l'écosystème Google avec les Google Docs /// un tout qui est vraiment pratique à l'usage

Ié : voilà ça fait un truc un peu pro quoi en fait voilà /// Facebook ça a l'air d'être plus le terrain de jeu [...] un peu explosif en mettant des images enfin ouais (rires)

Ir : ça à l'air encore [...] je dis encore parce que ça Google+ est beaucoup plus jeune donc ça reste encore professionnel et assez vierge au niveau des publicités [...] ouais je trouve beaucoup plus agréable en tout cas

Ir : Si je vous donne trois caractéristiques qui sont les 3 caractéristiques d'un groupe d'entraide, pourriez-vous les mettre dans l'ordre d'importance ?

a) Soutien moral
b) Travail collaboratif
c) Partage informationnel

Ié : alors le premier c'est partage informationnel ça c'est sûr +++ le deuxième c'est [...] collaboratif et le troisième +++ soutien moral

Ir : d'accord [...] et pouvez-vous me donner votre conception d'un groupe d'entraide ?

Ié : ben au départ c'est fédérer les bonnes volontés c'est-à-dire euh [...] des personnes ayant le même centre d'intérêt [...] bon ben pour nous c'est "Icademie Immo" ben qui partagent leur [...] leur soucis dans une forme un peu fédérée [...] un peu privée /// comment dire avec des contours bien dessinés. Y a pas de- on sait qui est là, on sait qui voit, qui répond euh [...] et on sait que les gens qui sont là et ben ils y sont de leur propre volonté + ils subissent pas l'information parce qu'ils se sont inscrits volontairement euh [...] voilà ! c'est une démarche volontariste aussi dans cette communauté

Ir : d'accord ! donc si on revient dans le contexte d'ExpertLearning, la plate-forme d'Icademie, dites-moi dans quel cadre utilisez-vous les forums de discussions ?

Ié : les forums thématiques ? par matière ? c'est ça ?

Ir : oui [:]

Ié : ah dans quel cadre ? ben quand j'ai une question à poser qui pourrait [...] euh qui intéresse tout le monde [...] déjà euh j'me discipline en me disant "est-ce que je pose la question sur le forum ou est-ce que je la pose en message personnel /// Si c'est une question qui peur intéresser tout le monde j'la mets sur le forum [...] donc dans la matière qui va bien [...] puis par contre si c'est une question qui concerne que moi et personne d'autre ben je fait en message personnel, au service pédagogique, ou à un autre apprenant, ou à un tuteur [...] donc déjà faut cibler quel est le type de message à faire passer

Ir : Lorsque vous créez un compte sur un média social, mettez-vous plutôt une photo ou un avatar ?

Ié : Ah je mets la photo ++ moi j'ai pas peur de publier la photo (rires)

Ir : Est-ce que vous renseignez de manière exhaustive votre profil ou bien y mettez-vous le strict minimum requis par le dispositif ?

Ié : ben là j'vous cache pas que je le fais en deux temps : en fonction de l'endroit où je m'inscrits et de la [...] comment est-ce que je pourrais dire [...] en fonction de l'audience que je pourrai avoir [...] si c'est une audience faible voir pas d'audience du tout [...] genre Viadeo hein, j'ai

strictement rien sur Viadeo [...] je mets le minimum. Par contre, si je pense que j'ai une audience forte [...] genre Facebook [...] là j'mets tout, tout ce qui est utile !

Ir : Ok, alors Facebook, Google+ on en a parlé [...] quels sont les autres dispositifs de partage que vous utilisez couramment dans le cadre professionnel et privé [...] ou les deux ?

Ié : euh[:] partage au sens réseaux sociaux ?

Ir : oui [:]

Ié : réseaux sociaux à titre privé, ben j'ai un compte Facebook [...] mais pour le côté un peu ludique du truc hein [...] j'm'en sers pas à titre professionnel euh [...] Facebook [...] ben Viadeo j'ai fait sa connaissance grâce à vous [...] j'savais pas qu'ça existait ce truc là (rires) [...] donc j'me suis inscrite [...]donc ça c'est dans le cadre de mon futur job plutôt quand j'aurai crée mon entreprise et pour chercher un stage euh [...] non euh j'utilise rien [...] Google+ j'ai fait sa connaissance grâce à la petite communauté IMMO mais avant je savais pas que ça existait [...] non je suis pas très réseaux sociaux moi, en fait ! /// par contre je partage des informations autrement c'est-à-dire que j'ai un site internet pour moi et puis mon mari [...] pour nous deux + où on publie des photos des infos mais ça c'est pas vraiment réseaux social là c'est plutôt un site

Ir : c'est un site ou un blog ?

Ié : [...] alors j'ai jamais trop su quelle était la différence [...] ben c'est plutôt un site parce qu'en fait [...] il est plutôt structuré j'pense [...] avec des menus euh des thématiques

Ir : mais un blog aussi !

Ié : ah ouais ?

Ir : la différence c'est qu'un blog [...] à chaque fois que vous publiez quelque chose vous invitez l'internaute [...] le visiteur à laisser un message

Ié : alors non c'est pas un blog [...] ouais + c'est pas un blog non

Ir : je dis pas que sur un site c'est pas possible mais c'est moins facilement mis en œuvre

Ié : non, c'est un site ouais

Ir : et c'est quelque chose que vous avez crée de toute pièce ou bien vous avez utilisé [...] un squelette déjà-

Ié : ou la la ça c'est mon homme qui a fait [...] non j'pense qu'il a utilisé un outil genre blog euh ché pas quoi [...] un truc qui fabrique tout seul les sites et ++ il met de la matière à l'intérieur [...] j'suis incapable de vous dire quoi ! vous voyez chui informaticienne et j'y connais rien [...] hein j'illustre hein c'est ce que je vous disais au début (rires) /// je sais pas comment ça marche à l'intérieur (rires)

Ir : Est-ce que vous faites un distinguo entre la sphère professionnelle et la sphère privée ?

Ié : Oui [:] pour tout, pour tout [...] oui y a une scission entre les deux

Ir : donc vous parliez de Facebook précédemment, si vous aviez opté pour euh [...] le groupe IMMO sur Facebook, vous auriez fait euh un-

Ié : ben j'aurai fait l'équivalent d'un groupe privé crée de toute pièce dans Facebook ouais [...] je sais pas comment on fait mais j'aurai fait ça oui /// je l'aurai pas rattaché à [...] mon profil Facebook, non

Ir : d'accord...

Ié : nan, parce que c'est vraiment deux utilités différentes [...] deux objectifs différents /// j'aurai peut-être fait un lien de l'un à l'autre quelque part mais +++ puis encore c'est pas sûr

Ir : vous avez atteint combien de membres aujourd'hui sur Google+ ?

Ié : et bien là j'crois qu'on est à vingt cinq ! /// alors on a pas que des IMMO +++ par exemple il y a Sandy C. j'crois qu'elle est en RH elle il me semble [...] et elle avait l'air tellement sympa que je l'ai rattachée à notre groupe (rire) /// elle était pleine de questions [...] voilà j'lu ai dit on va te donner des réponses [...] mais pas sur le forum Icademie parce que tout le monde peut lire [...] j'vais t'inscrire dans notre communauté Google+ privée où on te donnera toutes les infos (rire)

Ir : d'accord [...] donc ça veut dire que ce sont des gens qui viennent sur le forum [...] parce que vous invitez en priorité des IMMO à rejoindre-

Ié : oui, oui sur les vingt cinq [...] j'ai deux ou trois exceptions qui pas IMMO [...] mais c'est plus par [...] un peu sympathie [...] parce qu'en fait on les sent désemparés les [...] demoiselles

qu'ont vingt deux ans là [...] qui sortent de l'école et qui sont perdues /// là pour le coup c'est plus de l'entraide et du soutien moral parce qu'on va pas les aider nous avec nos problématiques IMMO [...] on va les aider sur autre chose-

Ir : -ça veut dire que [...] bien que vous ayez indiqué que c'est un groupe qui s'adresse aux Bachelor IMMO [...] elle qu'elle manifeste de l'intérêt, ça veut dire qu'elle a sacrément besoin d'être dans un groupe ? ça veut dire qu'elle n'a pas trouvé + au sein des autres groupes RH existant ++ la même [...] confiance + comment dire [...] le même intérêt ?

Ié : oui + ça viendra peut-être parce qu'en fait ces des filles qui sont en + P1 d'Octobre donc il reste encore quelques mois [...] donc peut être qu'elles vont se raccrocher sur un groupe plus ciblé sur ce qu'elles veulent faire [...] plus tard ++ mais c'est vrai que là en Mars 2014 + ben elles étaient seules au monde et avaient besoin de se raccrocher à quelque chose quoi /// elles se sont inscrites un peu tôt pour le coup + elles s'inquiètent quoi (rire)

Ir : bon, ben prochain entretien Sandy comment vous dites son nom de famille ?

Ié : Sandy C. *(elle épelle)* [...] de mémoire

Ir : alors, est-ce que vous pourriez me dire au sein de votre groupe, quels sont les trois membres dans lesquels vous placeriez votre confiance ?

Ié : je vous donne les noms ?

Ir : oui

Ié : alors ma confiance ? ou là [...] alors y en a une c'est Corinne +++ /// ben je place ma confiance en fait dans ceux qui participent le plus au groupe + qui postent le plus de messages, qui répondent, qui font vivre le groupe [...] donc Corinne L. ça y est j'ai retrouvé son nom, Corinne L. elle est sur Paris, euh [...] Mina H. qui est sur +++ elle est où elle ? bon elle est dans le sud de la France je ne sais plus où euh +++ qui c'est que j'ai d'autre ++ trois vous en voulez ?

Ir : j'aimerais bien

Ié : j'les ai pas sous les yeux alors de mémoire +++ ben Lionel hein évidemment Lionel D. que vous avez déjà interviewé euh [...] ah ben puis Marie + Marie D. *(elle épelle)* /// *en fait* c'est quelque part un peu les co-fondateur de la communauté hein + c'est en discutant qu'on s'est dit on va monter un truc [...] sympa entre nous + voilà[:]

Ir : Sur le web social en général, vous êtes plutôt celle ...

a) qui pose les questions
b) qui répond spontanément
c) qui pose des questions et apporte des réponses
d) qui ne participe pas (ou peu)

Ié : ben moi j'crois qu'suis plutôt sur les deux [...] ouais

Ir : Comment qualifieriez-vous les interactions entre étudiants en formation à distance ?

a) un catalyseur de lien social
b) un apport sociocognitif inestimable
c) une alternative efficace à la formation présentielle
d) une opportunité pour travailler de façon collaborative
e) des échanges salutaires pour palier aux lacunes de l'Institution

Ié : le 3) une solution [...] présentielle [...] /// juste pour expliquer ça a été exactement mon choix hein +++ c'est-à-dire que moi j'ai cherché une formation présentielle à temps partiel ça n'existe pas +++ donc j'ai cherché ensuite une formation à distance [...] voilà

Ir : si ça existe [...] nous on le fait par exemple à Paris + et Aix-

Ié : oui mais moi j'suis à Lyon voilà c'est ça (rires)

Ir : parce que c'est vrai c'est l'idéal [...] le semi-présentiel y a-

Ié : y a surement une dynamique qu'on a du mal à retrouver quand on est par téléphone c'est évident ++ mais

Ir : c'est un petit peu l'objet de mon étude c'est-à-dire est-ce que les groupes d'entraides qui se constituent en marge de l'Institution arrive à pallier [...] à la distance

Ié : oui ben vous voyez en montant une petite structure parallèle déjà ça aide [...] parce qu'Icademie ils font ce qu'ils peuvent mais ils peuvent pas répondre à tout [...] ça se fait par mail interposé, par téléphone c'est plus difficile [...] ouais c'est pas-

Ir : Lorsqu'un membre du groupe vous apporte une réponse ou vous donne une explication, à quoi êtes-vous le plus sensible ?

a) sa réactivité

b) la pertinence de ses propos
c) sa rigueur orthographique et grammaticale
d) le partage documentaire et/ou informationnel
e) aux émoticons, à l'humour, aux acronymes du style de "*lol, mdr, thx…"*

Ié : ah non moi c'est le 2) la pertinence hein [...] je regarde le fond pas la forme

Ir : Sur les forums ExpertLearning, vous figurez parmi les étudiants les plus impliqués et les plus prolifiques en terme de post euh [...] il vous arrive régulièrement de répondre à des questions /// Comment expliquez-vous ce phénomène ? J'aimerai comprendre vos motivations ?

Ié : *(en plaisantant)* Nan mais j'suis secouriste de formation [...] nan c'est pas vrai (rires) /// euh non y a la notion de secours quand même c'est vrai +++ moi j'aime pas voir les gens qui sont dans la mouise et j'aime bien aider et puis euh [...] donc ça c'est ma personnalité +++ et puis en plus de ça je pense qu'il y a mon cursus professionnel qui est que être responsable qualité de nos jours c'est apporter un conseil [...] voilà + c'est être à l'écoute des gens, c'est voir c'qu'ils font et faire mieux etc. … donc y a les deux aspects [...] mais c'est fondamentalement en moi de toute façon hein c'est évident [...] j'peux pas m'empêcher [...] j'le fais des fois hein d'me dire "mince j'ai envie de réagir là [...] ça va me retomber dessus [...] je vais pas le faire correctement [...] ça va être mal perçu etc.… mais je peux pas m'empêcher de la faire [...] voilà [...] ça peux faire qu'avancer les choses même si c'est mal pris

Ir : Parce que vous avez la sensation que parfois c'est mal pris ?

Ié : Ben quand je vois le silence d'Icademie par rapport à certains messages postés [...] me dis oui Icademie peut- [...] mal pris par Icademie pas mal pris par les étudiants parce que là entre étudiants [xxx] c'est plutôt convivial hein ça se passe bien /// c'est vraiment vis-à-vis de l'école où y a des fois des choses un peu ++ un peu hard hein quand même qui sont postées et je les trouve assez silencieux

Ir : ah oui d'accord, ++ donc on ne réagit pas à vos propos ?

Ié : ben voilà y a des fois sur certains messages un peu durs hein [...] un peu critiques en fait et ben la réaction est /// soit absente soit incomplète soit un peu trop douce enfin on a eu parfois des réponses de l'équipe pédagogique qui était à côté de la question euh sur la façon dont se

sont déroulé les examens euh la réponse elle est à côté quoi c'est [...] on a pas de réponse claire /// voilà donc je pense qu'il y a certains messages durs qui ne trouvent pas de réponses [...]dans la qualité qu'on attendrait quoi [...] ouais

Ir : et par contre dans vos réponses apportées aux étudiants il vous est déjà arrivé d'avoir une réaction euh autre que bienveillante ? mais pour qui elle se prend euh ?

Ié : Non, j'ai pas ressenti ça à aucun moment [...] et [...] bon après y a peut être aussi une doctrine du message un peu [...] à l'eau de rose [...] qui fasse pas conflit mais notamment dans les messages personnels [...] moi j'ai envoyé des messages personnels à l'équipe pédagogique euh + les réponses étaient tout à fait correctes ++ c'était adapté +++ voilà quand c'est en message personnel ça va les réponses [...] par contre c'est quand c'est sur les forums que je trouve ça un peu creux, un peu du flan quoi [...] pas assez concret, pas assez précis

Ir : Lorsque vous posez une question sur le forum EL, comment percevez-vous le fait qu'un autre étudiant vous réponde ?

a) vous appréciez la spontanéité et l'objectivité d'un pair
b) vous vous méfiez de la réponse d'un pair
c) vous appréciez qu'un Étudiant vous réponde rapidement, ce qui n'est pas le cas des tuteurs
d) comme une façon égocentrée de se mettre en avant au sein de la communauté

Ié : Nan, pas le quatre je pense pas [...] j'hésite entre votre 2) et votre 3) euh /// on va dire le 2) la deuxième parce que oui y a eu quand même des réponses qu'étai- ben ils sont étudiants hein ils sont pas censés connaître les réponses quand même (rires) quelque part et [...] ils sont sensés apprendre le truc ++ y a des gens déjà expérimentés qui veulent juste avoir le diplôme [...] oui je me méfis quand même c'est clair

Ir : vous voulez parler de Lionel notamment ?

Ié : oui Lionel ben oui [:] Non j'ai plus confiance de c'qu'il dit lui que par exemple Arnaud J. [...] mais Arnaud lui je le classe dans votre quatrième proposition (rires)

Ir : Je ne le connais pas !

Ié : ouais [...] il est en IMMO aussi ! donc lui est très + c'est plus se mettre en avant quoi /// et ouais je me méfis quand même parce qu'on est juste entre étudiants [...] entre gens qui ne

savent pas hein donc euh voilà /// ou alors il suffirait que dans leur réponse ils ponctuent par "je te dis ça mais je suis par sur + il faudra vérifier avec le tuteur" là j'aurai plus confiance voilà

Ir : Pour obtenir une information <u>administrative</u>, qui allez-vous solliciter spontanément ?

a) le tuteur
b) la pédagogie
c) la communauté étudiante

Ié : ah ben non le 2) évidemment !

Ir : Pour obtenir une information <u>pédagogique</u>, qui allez-vous solliciter spontanément ?

a) le tuteur
b) la pédagogie
c) la communauté étudiante

Ié : ah ben le service pédagogique ! /// pour vos deux questions c'est leur boulot quand même

Ir : oui mais il y a des gens qui m'ont répondu autrement !

Ié : ah oui ? ça alors ! /// d'accord !

Ir : Quelle est selon vous la représentativité idéale d'un groupe d'entraide ?

a) 5 membres
b) 10 membres
c) plus de 20 membres

Ié : oh ben plus + 20 hein + pour fédérer les connaissances ça me semble [...] être un bon chiffre

Ir : donc c'est ce que vous pratiquez actuellement ?

Ié : ouais ! mais je pense qu'on serait plus nombreux si y avait plus d'étudiants IMMO à Icademie hein [...] je pense que l'équivalent RH ou BFA ils sont beaucoup plus nombreux qu'en IMMO ils doivent dépasser les 20 membres sans problème /// enfin j'en sait rien hein j'suppose

Ir : Pour échanger en privé avec un membre de la communauté, vous privilégiez plutôt … ?

a) la messagerie personnelle sur ExpertLearning
b) un message privé sur Twitter, Facebook ou Google+
c) un mail
d) un SMS

e) un appel téléphonique

Ié : euh là j'suis embêtée là parce que j'ai le 1) ou le 5) /// j'vais vous donner quand même le 1) parce que déjà j'ai mis des apprenants en favoris dans la messagerie personnelle donc c'est facile de leur envoyer un message, un mail ++ donc c'est quand même plutôt le 1) par contre y a une ou deux personnes dont j'ai les téléphones portables et que j'appelle mais c'est des exceptions +++ c'est parce qu'on a sympathisé et voilà

Ir : d'accord ! euh, utilisez-vous Google+ sur ordinateur, tél. portable ou une tablette tactile ? Si plusieurs terminaux, dans quel proportion d'utilisation ?

Ié : ou là + ordi fixe ! du coup j'ai un portable mais c'est un ordi quoi

Ir : Que recherchez-vous principalement dans vos échanges en ligne entre étudiants :

a) de la réactivité
b) une présence (pervasive)
c) une médiation
d) des informations fiables

Ié : quand vous dites en ligne, c'est quand on fait les teleconfs ?

Ir : euh, d'une manière générale

Ié : alors vous pouvez me répéter les propositions ?

Ir : oui *(répète les 4 propositions)*

Ié : là pour le coup ça serait plus la présence ouais [...] le côté soutien moral un peu

Ir : d'accord ! Lorsqu'un étudiant pose une question au sein du groupe, vous y répondez…

1) 7j/7 et jusqu'à tard le soir car vous appréciez la disponibilité des autres membres
2) aux heures de travail et en dehors de la sphère privée
3) instantanément car vous êtes aussi en train de travailler, l'échange est d'autant plus appréciable

I : ou là vous n'avez pas de 4 ? (rires)

Ir : vous proposeriez quoi en 4) ?

Ié : ah ben moi c'est pendant le temps de la sphère privée mais à des heures tout à fait normal genre avant 20h ou avant 21h !

Ir : d'accord

Ié : mais je vais vous dire un truc mais il faut pas l'écrire [...] mon travail actuel m'importe tellement peu que je fais aussi de l'Icademie et du forum en journée [...] la preuve j'vous ai envoyé le message ce matin où j'étais à mon travail [...] mais ce n'est pas normal c'est pas comme ça que ça devrait se passer

Ir / Ié : (rires)

Ir : Quand vous posez une question à un tuteur ou à l'Institution, quel est le délai de réponse en général ?

a) - d'une heure
b) de 1h à 8h
c) + d'un jour

Ié : c'est + d'un jour

Ir : Quand vous posez une question à un étudiant du groupe, quel est son délai de réponse en général ?

a) - d'un ¼ heure
b) + d'une heure
c) + d'un jour

Ié : ah plus d'un jour aussi mais c'est parce qu'ils fonctionnent comme je vous ai dit avant c'est-à-dire qu'ils font ça hors temps de travail [...] quand ils peuvent quoi /// mais on demande pas à avoir une réactivité énorme non plus hein entre étudiants /// le but c'est qu'on partage les infos quand on les a et qu'on discute mais de là à être des acharnés de l'ordinateur et à l'affût de tout ce qui s'y passe ++ je pense pas qu'aucun de nous soit dans ce cas là dans le groupe

Ir : En tant qu'instigatrice du groupe, vous jouez le rôle de médiateur au sein la communauté et parfois même comme un tiers de confiance ; est-ce une satisfaction personnelle d'incarner ce rôle de référent [...] à la fois instigateur et référent du groupe ?

Ié : Satisfait- ah ouais c'est difficile comme question + satisfaction personnelle parce que j'en tire un intérêt personnel de cette affaire là + parce que j'le fais pas pour le coup avec ma casquette de secouriste [...] c'est que d'une part ça m'a permis d'apprendre à me servir cet outil Google+ là que je connaissais pas [...] et puis d'autre part je suis [...] médiateur et instigatrice du groupe mais euh [...] je l'étais au début mais je le suis plus hein /// maintenant tout le monde crée des conversations et participe [...] ça se voit plus que c'est moi qui aie crée le groupe [...]

ça se voyait au début parce que c'est moi qui aie crée les conversations [...] pour pas qu'ça fasse comme un blog où on retrouve plus rien (rires) et j'ai initié les conversations mais maintenant ça vit tout seul /// franchement j'crois pas que je sois perçue comme la cheftaine quoi +++ et puis c'est pas le but +++ de toute façon ce groupe en mars 2015 je l'arrête [...] on en parlera plus

Ir : donc euh [...] c'est très intéressant ce que vous venez de me dire là [...] est-ce que ça veut dire que dans un premier temps vous avez mis les choses en place en terme de fluidité de l'information, de canaliser un petit peu-

Ié : voilà de canalisation parce que j'vois bien comment fonctionnent les gens là-dessus [...] ça aurait pu être tout de suite un vrai foutoir et voilà-

Ir : une déformation professionnelle alors ?

Ié : Oui[:] je pense clairement oui ! je passe mon temps [...] ça fait des années que je dis aux gens comment il faut travailler avec méthode et voilà [...] donc du coup j'ai appliqué à moi-même

Ir : et donc aujourd'hui il y a une certaine autorégulation qui se fait grâce à cette [...] à ce travail en amont [...] et vous disiez donc que les membres interviennent autant que vous ?

Ié : Ah oui[:], oui complètement + complètement ! il y a en quelque uns qui créaient des conversations qui rentrent pas dans celle que j'avais pré crées mais [...] oui oui sinon on est tous à égalité de post et de commentaires je pense hein /// bon y en a des plus bavard que d'autres hein ceux que vous m'avez demandé tout à l'heure en qui j'avais confiance voilà les plus bavards et les plus pertinents [...] mais sinon ça y va les conversations et tout le monde participe hein

Ir : Est-ce qu'aujourd'hui alors le fait que vous soyez euh [...] comment je pourrai dire ça [...] un peu moins au devant de la scène c'est dû au fait que les autres deviennent un peu plus acteurs ou est-ce le fait que vous vous êtes un peu essoufflée aussi et que vous appréciez que les autres prennent la relève ?

Ié : en fait tout le monde a été en apprentissage sur Google+ [...] absolument personne ne connaissait l'outil [...] y a eu des balbutiement au début donc c'est moi qui ai un peu essuyé les plâtres [...] j'ai expliqué comment on créait un compte, comment on s'invitait les uns les autres voilà [...] j'ai initié le processus technique et puis après- donc là pour le coup j'ai été mise en avant pour cette affaire là mais [...] après les gens une fois qu'ils on compris comment ça fonctionnait [...] franchement ils ont plus besoin de moi, ils sont devenus de vrais acteurs /// et

moi je cherche pas à me mettre en retrait parce que j'suis autant actrice qu'avant mais pas plus [...] ni plus + ni moins +++ je m'estime à égalité des collègues

Ir : donc en fait c'est une satisfaction de voir les choses- ?

Ié : ben la mayonnaise a pris ouais /// les ingrédients étaient pas tous forcément les bons mais (rires)

Ir : parce que j'imagine que vous avez du passer quelques heures à mettre tout ça en place ?

Ié : euh [:] j'ai passé beaucoup d'heure à réfléchir comment j'allais m'y prendre avant même de prendre l'ordi et de me mettre dans Google+ [...] la problématique du départ c'était comment communiquer entre nous sans le forum Icademie [...] c'était ça la plus grosse question en fait donc du coup votre cours il a aidé un peu quand même donc une fois que la décision a été prise j'ai vu que Facebook ça convenait pas euh [...] Twitter forcément hors sujet par rapport à ce qu'on devait faire comme ++ comme message + ben il restait Google+ donc voilà j'me suis lancée là-dedans [...] mais non ça a pas pris tellement de temps nan au point de vue technique [...] j'me suis assez vite rendue compte que [...] qu'il fallait organiser les messages [...] que je formalise [...]que je pré formalise les différents thèmes de discussions parce que dès le départ j'ai vu que ça partait en vrille avec des post de tous les côtés dans tous les sens sans mots-clés sans rien donc on allait vite plus s'y retrouver et voilà [...] une fois que j'ai constaté ça, j'ai crée mes quinze thématiques [...] les quinze matières d'Icademie et c'était bon quoi /// mais ça a pas pris tellement de temps nan j'suis étonnée [...] c'est bien foutu comme-

Ir : et vous utilisez des mots-clés donc ?

Ié : alors j'ai vu après coup que Google+ [xxx] on pouvait euh [...] donc je les utilise pas parce en fait je me suis rendue compte que les mots-clés sont dans le thème lui même [...] par exemple j'ai mis P1 nom de la matière … P2 nom de la matière euh Août 2014 affaire générale …

Ir : d'accord +++ ce sont es mots qui constituent le titre ?

Ié : voilà c'est ça [...] c'est ça /// mais j'ai pas mis spécialement de mots-clés parce qu'avec cette structuration là y en a pas vraiment besoin /// du coup on les retrouve facilement les messages /// par contre j'ai vu que Google+ il trouvait des mots-clés tout seul [...] ça, c'est une découverte ++ je l'ai pas fait exprès ! Typiquement dans les messages on a mis ISF, et ben il m'a mis un dièse ISF + un tag là + tout seul ! mais ça sert à rien hein typiquement !

Ir : ben dans votre cas je vois pas trop [...] parce que c'est un groupe privé ; mais dans le cas de l'autre groupe dont je vous parle GARH, j'ai retrouvé des post _vu qu'il est publique_ j'ai

retrouvé des post dans les moteurs de recherche grâce aux mots-clés donc ça veut dire que- bon ce qui est logique euh qu'il référence très bien Google+ puisque c'est le même environnement-

Ié : le même moteur de recherche ouais !

Ir : le même oui, mais ça n'a d'intérêt que si l'on veut le diffuser à l'extérieur voilà

Ié : oui, oui mais non c'était vraiment une volonté de faire un truc privé nous là /// moi je voulais pas que toute la planète sache ce qu'on se raconte [...] donc la pour le coup j'ai fait ma cheftaine mais euh [...] les collègues étaient d'accord + j'leur ai demandé (rires)

Ir : Est-ce que la défaillance du tuteur en matières Pro IMMO est à l'origine de votre initiative sur Google+ ?

Ié : Oui [:] /// euh pas défaillance du tuteur parce qu'on en a plusieurs mais défaillance des cours en général

Ir : ben y a eu un clash avec euh [:] c'est pas Nathalie D. la tutrice IMMO-

Ié : non non, ben Nathalie D. elle était la prof pour quatre ou cinq matières [...] ça c'était l'année dernière et + cette année +++ non cette année au mois de janvier [...] c'est bien hein deux mois avant les examens [...] au mois de janvier on a été un mois sans [...] donc oui ça vient d'là hein +++ ça a été le déclencheur

Ir : Auriez-vous fait ce que vous avez fait même en présence du tuteur ? Auriez-vous crée le groupe malgré tout si le tuteur avait été là ?

Ié : ah, c'est pas sûr[:] c'est pas sûr /// mais peut être euh + bon y a eu le déclencheur du départ de Nathalie D. et on a été un mois sans aucun soutien concernant nos cours IMMO + c'est énorme + et ++ mais peut être qu'à l'approche des examens on l'aurait fait aussi ce groupe c'est-à-dire qu'on aurait été en mode révision à tout crin tous là [...] on aurait eu besoin d'échanger nos questionnements et on aurait crée un groupe du coup parce que sur le forum + moi j'vois bien avec notre communauté les questions ça fuse [...] c'est des questions de détail euh on pouvait mettre ça sur le forum ça n'a aucun sens : "est-ce que t'a vu dans le cours qui est dans la section machin paragraphe 3 machin +++ t'as vu il a écrit ça + qu'est-ce que t'en pense" on pouvait pas mettre ça sur le forum ! c'est +++ ça intéresse pas grand monde ! (rires) /// et pis surtout on disait du mal d'Icademie et ça ça nous a fait un bien fou [...] ça a permis de déverser la rancœur euh qu'on ressentait et qu'on nous laissait tout seul

Ir : mais ça euh il n'y a que les membres qui le savent [...] ? il vous faudra à moment donné faire remonter l'information ?

Ié : nan nan parce que du coup après les exams y a une des filles qu'a fait une liste des doléances à destination d'Icademie [...] alors elle ne l'a pas encore envoyée parce qu'elle veut nous la soumettre [...] du coup le groupe va être relecteur et contributeur sur cette liste de doléances parce que quand même faut qu'on soit tous cohérents avec ce qu'on se raconte hein [...] et on va soumettre ça à Icademie oui ++ c'est prévu [...] mais on veut le formaliser et on veut pas que ce soit que de la critique [...] on veut que ce soit constructif [...] parce que y a vraiment des choses qui se sont très mal passées hein j'ai pas raconté tout [:] ce qui s'est passé pendant les épreuves ; y a des choses inadmissibles ! mais bon c'est... /// c'est Corinne L. qui vous racontera tout ça si vous l'interviewez [...] elle était aux premières loges (rires)

Ir : son nom ne me dit rien ?

Ié : mais elle n'est pas en formation à distance elle [...] elle est en présentiel c'est peut être pour ça que vous la connaissez pas !

Ir : ah elle est à Paris alors ?

Ié : oui à Paris mais elle suit aussi [...] enfin elle réécoute nos téléconfs des apprenants à distance

Ir : et elle fait partie de votre groupe ?

Ié : oui oui parce qu'elle est en Immo Gestion /// mais c'est vrai que du coup c'est plus un groupe IMMO que un groupe IMMO [...] à distance c'est ça /// on prépare tous le même diplôme, donc on a tous les mêmes questionnements donc on est du même groupe ! /// ça vous laisse sans voix ce que je vous raconte (rires) ?

Ir : je trouve que c'est euh [...] je comprends pas qu'on puisse laisser les choses comme ça …

Ié : Ouais [...] mais ce qui nous a dérouté aussi puisqu'on parle un peu de ça c'est [...] à la limite la tricherie les gens ils prennent leur responsabilité ils veulent tricher [...] c'est surtout qu'on a eu des sujets d'examens qui n'étaient pas en rapport avec les cours qu'on avait fait en P1 /// et ça c'était grave ! Notamment en IMMO hein +++ on s'est dit "ou la la" !

Ir : alors j'ai encore quelques questions +++ Est-ce que vous avez hésité à inviter Lionel D. à rejoindre votre groupe ?

Ié : ah non, à aucun moment ! je lui i même dit "Lionel veux-tu venir dans notre groupe qui est exclusivement féminin ? il a dit OUI" parce qu'en IMMO y a que des filles quasiment (rires)

Ir : parce que la teneur de ma question c'est que Lionel est formateur dans la vie et comment la venue de quelqu'un comme lui au sein du groupe peut-être perçue par les étudiants et surtout vis-à-vis de vous puisqu'il est médiateur aussi ?

Ié : euh non il est pas spécialement médiateur il est [...] il contribue comme tout-

Ir : il est comme les autres ?

Ié : ah oui oui complètement [...] il amène de la matière, il répond euh + il pose même des questions /// mais Lionel on l'a invité aussi parce qu'on s'est rendus compte que c'était un atout [...] il a des connaissances euh parfois quand même il faut quand même le dire il a répondu à la place des tuteurs ! Et les tuteurs ont dit "Ah oui Lionel vous avez raison ; Je ne m'en souvenais plus" [...] ça c'est honteux mais c'est comme ça et [...] donc c'était un atout et il est en IMMO, il est sympa, il est constructif ++ il est calme +++ voilà moi je e suis dit on l'invite et les autres membres du groupe étaient d'accord /// mais ça c'est parce que pendant les téléconf on a quelque part sympathisé par téléphone aussi, c'est aussi de cette façon là +++ indépendamment du fait que [...] contrairement à d'autres [...] on l'a jamais perçu comme quelqu'un qu'a la grosse tête et qui sait plein de choses et non +++ c'est pas ça /// enfin nous on le voit comme un apprenant comme nous quoi +++ parce que y a quand même des matière où il est nul hein donc là on peut l'aider (rires) /// il est pas bon partout

Ir : d'accord, le rôle d'un groupe d'entraide c'est "moi je suis bon dans tel domaine ; j'apporte ce que je sais et en contrepartie je prends ce que les autres peuvent m'apporter dans un domaine [...] autre ?

Ié : ouais et les échanges qu'on a en fait c'est ça ouais

Ir : donc c'est de l'échange de bons procédés, du renvoi d'ascenseurs, une mutualisation quoi ?

Ié : ouais [...] ouais ouais ; c'est constructif et ça rassure aussi quand on sait que la ressource elle est dans la tête de l'un des membres du groupe et que tôt ou tard il postera son information puisqu'on sait qu'il l'a [...] parce qu'on a vraiment des profils atyp--- enfin on a plein de profils différents c'est ça qui est fou ! dans ces gens qui font de l'immobilier, il y en a comme moi qui en ont jamais fait mais j'ai des connaissances dans d'autres matières qui peuvent aider [...] Lionel bon non lui il est plutôt IMMO [...] on a une fille qu'a monté sa société qu'était pas du tout IMMO [...] enfin voilà c'est ++ y a vraiment de tout +++ c'est très enrichissant y compris au point de vue personnel + ça compte aussi ça /// parce que ça voilà on le voit pas du tout sur le forum Icademie ça le côté personnel [...] le côté affinité euh ce que les gens ont comme vécu et qu'ils peuvent faire partager voilà [...] ; je vais vous donner un exemple c'est pour les révisions P2 ben j'ai invité tout le monde chez moi dans ma maison du Jura et y en a qu'on dit "chouette on va y aller" ! c'est le genre de truc qu'on aurait jamais fait via le forum [...] on aurait jamais posté un message comme ça sur le forum (rires)

Ir : là vous empiétiez encore sur ma prochaine question (rire) euh [...] ah oui ça a l'air d'être un groupe particulier !

Ié : ah bon (rires) nan mais ce qu'il s'est passé c'est qu'on a sympathisé [...] avec certains apprenants on s'est vu physiquement à Aix pendant les examens et y a eu pas un coup de foudre mais quelque chose quoi [...] et je pense qu'on continuera à se voir après

Ir : et vous étiez tout le groupe à Aix ?

Ié : non pas tout le groupe parce qu'il y en a qu'était éparpillé partout en France hein [...] des centres d'examens y en a partout mais euh j'dirai qu'y en a eu cinq six qui se sont vu à Paris, cinq six à Bordeaux, à Clermont-Ferrand, Lionel il est à Clermont-Ferrand voilà c'est euh [...] ça s'est fait comme ça et c'est le fait de s'être vu lors des exams et ça quelque part c'était bien que ça soit en présentiel pour les examens parce que ++ on a vraiment mis un visage et une personnalité derrière chaque voix du coup puisqu'il y en a qui parlait jamais lors des téléconfs [...] on s'est connu plus sur les messages écrits sur les forums

Ir : d'accord-

Ié : mais par contre j'ai une info à vous donner [...] y a quelqu'un qui est très bavard lors des téléconf et dans toutes les matières [...] et ben elle, elle ne veut pas être dans notre communauté ! elle veut pas + elle refuse ! donc elle est en contact téléphonique avec moi uniquement mais [...] elle veut pas aller sur notre petite communauté [...] et j'arrive pas à comprendre pourquoi parce que lors des téléconfs elle est vraiment très euh [...] elle parle, elle parle, elle pose des questions machin enfin voilà [...] ça je ne sais ++ pas je ne comprends pas

Ir : et vous pouvez me dire de qui il s'agit ?

Ié : oui Gaëlle C. +++ vous vous souvenez d'elle ou pas ? oui elle était intervenue dans vos trois téléconfs

Ir : oui oui [...] ben je vais la contacter parce que ça m'intéresse beaucoup de savoir pourquoi

Ié : mais vous direz pas que c'est moi qui aie dit ça hein ! (rires)

Ir : non non non bien sur !

Ié : parce qu'elle est susceptible elle est capable de prendre ça très mal (rires)

Ir : j'allais vous demander si vous étiez géographiquement proche des membres avec qui vous échangez souhaiteriez-vous participer à des séance de travail en vrai, imaginons que dans la région de Lyon il y ait vos collègues, est-ce que ça se ferait plutôt sous la forme de réunions

une fois par semaine chez l'un d'entre vous ou est-ce que ça continuerait à se faire comme aujourd'hui sur Google+ ?

Ié : [...] euh moi j'ai beaucoup de mal à travailler à plusieurs, je suis une solitaire neuronale /// le faire régulièrement non je crois pas, j'y arriverai pas je crois à m'astreindre à se voir toutes les semaines trois heures et à bloquer un moment [...] j'ai besoin de travailler à mon rythme et les copines je crois que c'est pareil [...] par contre ben j'vous disais pour les révisions se faire une séance intensive avant la dernière ligne droite ça oui, on va le faire [...] mais ça sera très ciblé, on va se faire un emploi du temps [...] euh ça sera vraiment une opération one shot qui se reproduira pas /// moi je parle pour moi hein sur l'aspect voilà de travailler en commun mais le présentiel j'sais pas faire, j'ai jamais su faire et j'ai l'impression que mes copines c'est un peu pareil mais bon !

Ir : donc en fait pour préparer P2, vous allez vous retrouver tous ensemble chez vous c'est ça ?

Ié : alors tous ensemble je sais pas parce que y en a qui pourront pas venir ou qui voudront pas mais les volontaires +++ on va se faire ouais une séance de révisions tous ensemble chez moi ouais [...] j'ai une grande maison donc euh je leur ai dit "je vous accueille", je vous offre le gîte et le couvert et je vous accueille mais c'est vraiment pour l'opération commando des examens hein [...] un peu pour se mettre au vert quoi hein [...] voilà sans les gamins, sans les maris et penser qu'à nos exams voilà

Ir : c'est quand même exceptionnel comme dynamique !

Ié : attendez si ça se trouve on va être que trois hein (rires) mes trois quatre copines, peut être Lionel sur l'ensemble du groupe qui en fait vingt cinq ! j'en sais rien encore /// mais si vous voulez pour vous dire c'est venu de quoi ++ c'est venu de la rencontre en présentiel une fois de plus lors des exams de P1 à Aix où en fait on a vraiment sympathisé avec trois quatre filles là et euh +++ on a révisé entre chaque séances d'examens en fait on révisait [...] et on s'est rendu compte que ça marchait bien +++ de travailler comme ça avec euh une bonne dose d'adrénaline juste avant chaque partiel et de réviser [...] et on s'est dit bon ben puisque c'est ça on va essayer de faire un truc plus structuré comme ça avant les P2 voilà /// c'est venu comme ça hein [...] c'est vraiment lié à la rencontre en présentiel /// je pense que ça se serait pas produit si on s'était jamais rencontrées

Ir : je rebondis sur ce que vous disiez précédemment : quand la formation arrivera à son terme, vous disiez que vous allez fermer le groupe Google+ mais allez-vous garder des relations avec ces membres ?

Ié : et ben j'espère oui, avec certains membres j'espère + mais j'peux pas le- [...] avec certains membres on a un projet professionnel très semblable, création d'entreprise, soit en gestion locative, soit en syndic donc on a vraiment un parcours à venir qui est un [xxx] et qu'on pourrait vraiment s'aider en plus

Ir : de futurs confères en fait

Ié : voilà, mais on est pas du tout dans les mêmes régions donc ça sera des confrères lointains (rires) et on pourra ensuite partager nos expériences et s'entraider en fait /// c'est vraiment lié à ce point commun professionnel en fait en plus du point commun de nos personnalités qui se sont bien entendues /// mais comme on est éloignés géographiquement je sais pas si ça va être possible ?

Ir : ben de la même manière !

Ié : ben là oui y a quand même l'émulation de groupe qui est liée à l'obtention du diplôme donc ça met une cohésion parce qu'on a le même objectif mais après quand on sera dans notre création d'entreprise avec un truc très concret avec des soucis quotidiens machin je sais pas [...] moi j'aimerai bien que ça marche mais +++ on verra

Ir : l'émulation sera sûrement moins forte en revanche comme là vous avez constitué une communauté étudiante [...] pourquoi ne pourrait-elle pas par la suite devenir une communauté de pratique professionnelle en fait c'est-à-dire que vous n'échangez plus sur vos matières mais vous échangez sur vos pratiques professionnelles ?

Ié : oui, moi je pense que ça serait bien

Ir : tel un réseau de professionnels et qui plus est avec les piliers que sont les aspects amicaux … en tout cas ça m'intéresserait beaucoup de savoir si votre groupe va perdurer

Ié : ben moi je pense que le groupe qu'a été fait pour 2014-2015, je pense que les filles qui vont passer leur P1 en octobre 2014 elles auront peut-être envie de faire la même chose et puis du coup [...] je sais pas peut-être qu'on gardera aussi des contacts avec celles qui passeront leurs exams l'année prochaine +++ ça pourrait être intéressant /// mais on a un groupe comment dire euh + c'est un groupe ++ toutes spécialités moi ce qui m'intéresse et ce qui intéresse aussi mes copines c'est d'avoir un groupe Gestion +++ ce qu'il se passe en transaction on s'en fiche un peu quoi et donc on est très minoritaire hein [...] en Gestion on est pas très nombreuses [...] je ne sais pas ce qu'il se passera dans l'émulation en 2015 puisque le groupe on va le faire perdurer jusque là et il s'y raccrochera peut être des P1 octobre et des P2 mars ? je sais pas ?

Ié : J'ai cherché des forums sur tout ce qui est Syndic [...] j'en trouve aucun, en transaction il y en a pléthore Syndic et gestion je sais pas c'est des gens qui sont repliés sur eux-mêmes je crois [...] ils partagent pas d'informations ? /// il y avait même un salon de l'immobilier là à Lyon la semaine dernière euh il y avait pas un seul Syndic de copro il y avait que de la Transaction [...] c'est un métier qui est souterrain, je sais pas quoi dire ++ invisible (rires) [...] mais bon c'est comme ça, voilà ! j'vous ai tout dit !

Ir : Merci c'était très intéressant ! je fais remonter l'information que vous m'avez donnée par rapport aux dysfonctionnements que vous avez noté et [...] finalement qui ont fait que vous vous êtes encore plus serré les coudes !

Ié : bon, là on est à distance donc on a crée un groupe +++ virtuel mais on aurait été en présentiel dans une école en présentiel je pense que ça aurait été pareil hein [...] on se serait aussi fédéré pour réagir voilà

Ié : et puis si jamais j'oublies de vous donner des nouvelles du groupe et bien vous me faites un message et voilà

Ir : bonne continuation pour la suite et encore merci pour votre temps

Ié : y a pas de problème ! au revoir Xavier

Ir : au revoir !

Fin de l'entretien à 21h33

Annexe 9 :

Retranscription *a verbatim* du Focus Group réalisé avec 4 étudiants de la Communauté GARH P1 Oct. 2014 sur *Google+*

XI **:** Dans le cadre de ma recherche, j'ai été amené à constater que les étudiants préfèrent s'en remettre à leurs pairs plutôt que solliciter l'Institution via ses tuteurs. Comment expliquez-vous cette confiance entre pairs, parfois exacerbée ?

AD : alors, euh + j'vais prendre la parole /// et puis, comme ça + on tourne après les unes après les autres /// Alors déjà + moi sur le principe, euh + je pense que la confiance /// pour moi + dans mon travail + c'est la base /// je suis obligée de faire confiance aux autres + sinon on peut pas travailler ensemble /// Après + si on s'rend compte qu'on peut pas avoir confiance /// parce que + parce que y a des erreurs + parce que les personnes ne sont pas de confiance + on retire sa confiance + mais le principe de base /// pour moi c'est accorder 100% de ma confiance /// sinon + on ne peut pas avancer.

Après + euh /// c'est pas forcément non plus une confiance + forcément quand on s'adresse à ses pairs parce que déjà nos pairs vont nous répondre plus vite que les tuteurs /// ça peut être également parce que euh + on sait qu'on est dans les mêmes conditions /// on est du même côté de la barrière /// donc on attend parfois un avis de quelqu'un qui est dans la même situation que nous + et euh+ cela s'infirme ou se confirme selon les réponses mais je pense que c déjà parce que la réponse elle est immédiate /// quand on poste quelque chose euh + j'allais dire, dans l'heure il y a quelqu'un qui répond ! si on poste un message sur le forum Icademie, si on a une réponse dans la journée + on a d'la chance ! (rires)

Après il y a aussi le fait d'être élève et qu'en face on a des tuteurs /// est-ce que c'est la peur d'être jugée dans la question ou la peur d'être jugé par les autres élèves qui ne connaissent pas et qui vont lire la question en se disant /// elle a planer + ou elle est débile + ou elle comprend pas le cours, ou + peut être cette peur là alors que dans un cercle plus restreint + on pense pas à ce genre de commentaire /// Alors peut être qu'à terme on pourrait penser à ce genre de commentaires si les réponses de nos pairs venaient à nous faire penser que nos questions sont débiles mais en l'occurrence en 13 mois, ça a pas été le cas /// Chaque fois que + des questions ont été posées, les réponses ont été très cavalières /// oui + en tous les cas euh + sinon ça aurait pas été faisable pendant 13 mois. /// Si on en avait eu ne serait-ce qu'une seule qui ait dérivée en nous insultant euh + moi je la squeezais du cercle ! (rires) Nan parce que c'est pas possible d'avoir de bonnes relations humaines si y a pas de respect mutuel /// et puis l'erreur est humaine aussi ! on peut se tromper ! + Il faut savoir accorder l'erreur /// enfin voilà ! j'ai terminé /// (rires)

AC : nan mais je pense comme disait Agnès déjà les réponses sont plus rapides, et puis euh…

XI : alors pour ce qui est de la temporalité, j'ai prévu une thématique dédiée dans quelques questions, ou on va parler de cette accélération de la communication entre vous /// donc je remarque ce que vous me dites que dans ces critères de confiance il y a également + la réactivité /// mais si vous le voulez bien on en reparle un p'tit peu plus loin + là si vous avez d'autres éléments à me donner /// en terme de confiance ?

FV : Ya aussi le fait que c'est pas euh + on est pas dans le cadre d'un concours [:] /// c'est pas parce que [:] l'une de nous aura son diplôme que l'autre ne l'aura pas /// donc euh [:] y a pas déjà cette rivalité entre nous /// et puis + euh [:] et puis finalement + enfin je parle pour moi + c'est un peu un reflexe de survie, parce qu'on est tout seul face à notre formation euh [:] bon certes Ya les tuteurs, Ya les forums /// mais j'pense qu'on a besoin aussi d'avoir ce lien avec des personnes qui sont un peu dans la même galère que nous /// à qui on peut se livrer un peu plus facilement comme disait Agnès sans la peur d'être jugée par un tuteur ou par un autre élève qui nous connait pas /// et euh [:] j'pense que c'est pour ça finalement dès le départ on fait confiance alors /// aussi comme disait Agnès par contre si ça se passe mal + la confiance on la retire [:] /// mais dès l'départ j'pense que c'est un peu une obligation si on veut arriver à quelque chose et pouvoir aider les autres et être aidé + faut que ça passe par une confiance immédiate en fait /// et puis voilà + y a pas de compétition à la base de toute façon [:]

AD : ché pas + ma plus grande fierté ce serait que toutes les filles du groupe réussissent [:] on pourrait se dire qu'en fait on a fait quelque chose

SS : Bonsoir tout le monde ! je suis désolée, je suis arrivée en retard

AD : Bonsoir Safae

AC : Salut Safae

[Cacophonie : tout le monde parle en même temps]

XI : Bonsoir, /// y a pas de mal, ça vient juste de commencer /// alors pour Safae, je résume la première question pour qu'elle puisse intervenir également si elle le souhaite + donc le premier thème c'est la confiance entre pairs [:] et je demandais donc + à vos collègues qu'est ce qui fait que dans une communauté telle que la vôtre, on va accorder d'emblée sa confiance aux autres étudiants ?

SS : moi je me rejoins /// je crois que c'était Fanny qui parlait /// c'est le fait qu'on est dans la même galère et qu'on est pas en compétition /// ça c'est euh [:] c'est la raison principale en fait /// En plus de ça euh [:] enfin pour moi ce groupe, m'a beaucoup aidée côté moral (rires) /// y avait vraiment des périodes trop difficiles et /// je sais pas [:] enfin moi je crois que si y avait pas le groupe j'aurai pu repousser les examens

AC : pareil !

AD : ouais [:]

AC : des bas + très très bas + si y avait pas les filles je pense que…

FV : je pense qu'on est toutes passées à moment donné par cette phase là /// on a au moins une fois laissé un message en disant qu'ça n'allait pas et qu'on voulait abandonner + ou repousser /// et je pense que pour la plupart d'entre nous + ça aurait été le cas s'il n'y avait pas eu ce groupe derrière et une réponse de chacune à chaque fois pour nous remotiver, nous dire que oui c'est dur /// que oui elle comprennent et que oui on va y arriver toutes ensemble aussi [:]

XI : j'allais dire euh [:] en situation /// un peu de crise ou comme vous dites + de moral à zéro, vous utilisez toujours le même canal c'est-à-dire Google+ ? vous n'utilisez pas autre chose ?

AC : Hangout, portable, SMS

XI : a d'accord il y a aussi les SMS !

AC : ah oui, il peut être 11h, 3h du matin euh [:] on est dedans encore (rires)

FV : (rires)

AC : on est rentré dans la bulle et /// on y est sorti après les examens quoi

FV : après euh [:] voilà Ya le groupe, Ya la confiance qu'on se fait voilà tout le groupe /// puis après Ya aussi plus d'affinité avec les unes ou avec les autres /// et puis on a pas forcément envie de tout dire à tout le groupe d'une seul coup donc c'est pour ça qu'il y a des contacts se sont crées un p'tit peu comme ça en binôme quoi

XI : bien sûr

XI : c'est pour ça que je posais la question + parce que vous avez la possibilité de faire des post en privé /// et là dans ce cas là + vous privilégiez le SMS alors ?

AC : voilà

XI : on va en reparler /// on va en reparler un peu plus loin parce que ça m'intéresse beaucoup de savoir à quel moment vous communiquez avec un post public, dans quel cas vous utilisez un post privé et dans quel cas vous allez faire du SMS /// alors à priori j'ai cru comprendre si c'est au milieu de la nuit, ben c vrai que le SMS est plus opportun /// euh on va juste en reparler un peu plus loin pour essayer de garder une structure euh [:] logique

AC : d'accord

XI : euh /// pour celles dont les usages numériques étaient vraiment balbutiant à leur entrée en formation, est-ce que vous avez l'impression qu'aujourd'hui + vous vous en remettez plus facilement aux membres de la communauté + mais par extension à autrui sur le web ? c'est-à-dire est-ce que ce que vous avez pratiqué depuis un an, vos échanges virtuels au sein de la communauté, est-ce que ça vous a émancipé pour [:] vous ouvrir à autre chose sur le web ?

AD : non moi j'ai des amis sur d'autres réseaux sociaux donc /// je faisais du chat avant +

AC : ben c'est vrai que moi j'utilise plus Twitter et tout ce qui est LinkedIn, Viadeo /// mais bon c'est plus le contexte aussi qui veut ça /// en fait

FV : après je sais pas si ça rentre dans la question ou pas /// mais par exemple avec certaines du + groupe au fil dans mois on s'est retrouvées aussi sur Facebook en parallèle /// alors que Facebook c'est peut être plus notre vie privée /// donc voilà si c'est en lien avec la confiance, je pense que la confiance s'est développée aussi à ce niveau là et qu'on va essayer de créer d'autres liens /// donc toujours via les réseaux sociaux + mais [:] en dehors de la communauté [:] Google+

AC : on est toujours là mais via un autre [:]…

AD : mais c'est vrai que Google+ c'était vraiment réservé à l'information et qu'effectivement en fonction des affinités on s'est retrouvé sur Facebook où [:] effectivement on publie nos photos de famille /// nos états d'âmes + bref peu importe

AC : un peu plus privé quoi [:]

XI : c'est la raison pour laquelle aussi je m'étais beaucoup intéressé à votre groupe parce que vous êtes que deux communautés à vous être constituées sur Google+ /// la majorité sont sur Facebook /// alors j'ai pas de préférence hein + simplement pour faire ce que vous en faites, c'est Google+ qui est beaucoup plus opportun de par son écosystème, de Google Docs que vous pouvez plus facilement partager /// dans Facebook aussi on peut partager mais + c'est pas un environnement aussi fluide et aussi universel /// pour moi, c'est vraiment LE dispositif qu'il fallait envisager

AD : en fait euh + Xavier /// j'avais peur que Facebook dérive et Google+ me donnait l'impression de pouvoir rester /// vraiment /// professionnelle /// je voulais pas d'écart, où les post seraient portés sur la critique d'untel, un tel, un tel… come parfois on peut le voir /// c'était pas le but. Le but c'était vraiment de s'apporter des choses, et sur Facebook, j'avais peur de ces dérives là. Alors que sur Google+, en examinant un peu la chose /// ces histoires de partage de Google Drive … que je trouvais intéressant /// peut être que sur Facebook aussi on peut partager des fichiers /// mais c'était plus … j'avais moins peur des dérives

AC : mais c'est moins facile… je vois le groupe de P1 qui sont sur Facebook, mais c'est moins facile, c'est pas pareil en fait

XI : moins facile de s'y retrouver déjà alors que là c'est vraiment… il y a vraiment toute une panoplie d'outils

AC : entre le truc privé et puis les post sur les groupes pro. /// voilà on sait pas si c'est + euh /// c'est deux choses à part en fait hein

AD : Google+ est en effet plus protégé de /// la vie privée

AC : voilà, c'est ça quand tu vas sur Google+ c'est pour parler de ça quoi /// ça ne dérive pas avec la photo de famille

FV : ben c'est ça moi je trouve ça traitre aussi d'aller voir un post sur Facebook parce qu'on a eu une notification comme quoi quelqu'un de la communauté du Bachelor a mis quelque chose sur Facebook, on va dessus, et forcément l'œil est attiré par le post d'un ami, une photo… et qu'en terme de concentration c'est beaucoup plus difficile.

XI : sans compter la publicité

FV : exactement

AC : en plus c'est beaucoup trop visuel, jeux… ce côté convivial ///

XI : oui + c'est plutôt débauche en fait ?

AC : moi je regarde pas toutes mes notifications sur Facebook en fait /// donc si y a un post qui sort [:] /// voilà, les P1 je les voit pas des fois quoi ///

FV : oui ça m'arrive aussi de rater /// et puis c'est pareil parce que comme Aurélie je suis inscrite sur la communauté des P1 parce que /// bon on leur donne aussi des p'tits conseils aussi de temps en temps + et puis c'est toujours sympa de voir comment ils se débrouillent /// mais c'est vrai que voilà sur Facebook j'ai 3 notifications, j'ai été taguée quelque part, j'ai l'anniversaire d'un ami, et puis j'ai un post sur le forum de la page des P1, c'est un peu le mélange de tout et c'est pas ce qu'il y a de plus pro, c'est pas ce qu'il y a de plus simple et on s'y perd assez vite quoi

AC : ouais c'est pas structuré quoi

SS : mais en fait, ça n'a pas été très loin /// ce truc de Facebook /// ils se sont arrêtés très tôt

AC : nan mais maintenant les nouveaux P1 Safae, le nouveau groupe !

XI : euh, je reviens sur la notion de confiance et /// en l'occurrence sur la défiance envers l'Institution /// comment vous l'expliqueriez cette défiance ? /// Est-ce que c'est par exemple euh + être méfiant envers tout ce qui fonctionnerait pas de manière horizontale comme votre communauté ?

AD : alors moi je pense pas que ce soit spécialement une méfiance envers l'Institution

XI : alors, /// pardonnez moi + j'ai une deuxième question imbriquée dans la première ///c'est /// vous m'avez accepté dans votre groupe mais est-ce que vous auriez accepté n'importe quel autre représentant de l'Institution ?

AC : je ne sais pas /// après on a toujours eu de bons rapports avec les tuteurs, on a pas eu de problème ///

FV : ouais enfin, ///bon + après Xavier je pense que vous vous en êtes rendu compte en lisant nos post, on a parfois dit des choses qu'on aurait clairement pas dit sur le forum

AC : (rires)

FV : voilà on a eu des coups de gueule, on a eu des remarques, on s'est concerté un p'tit peu sur ce qu'on pensait de l'école, bon ben Ya eu beaucoup de choses /// qu'on se s'rait clairement pas permis de dire s'il y avait eu d'autres tuteurs sur la page /// enfin moi en tout cas c'est ce que j'aurai pas fait /// donc Ya quand même une censure + après ...

AC : sur les forums Icademie après Ya les coups de gueule, Ya la fatigue /// donc on réagit différemment

AD : et puis je pense surtout qu'un tuteur n'aurait pas eu sa place dans le groupe /// vous c'était différent parce que l'objet c'est votre thèse /// bon, moi en plus au début j'ai accepté tous ceux qui demandaient /// et puis vous m'avez expliqué la situation donc c'était autre chose /// vous avez demandé à intégrer le groupe pour autre chose qu'en tant que tuteur

FV : et ce serait /// c'est comme si on était dans un contexte de lycée ou une école normale /// enfin en présentiel c'est-à-dire comme si nos profs ben mangeaient avec nous le midi ou venaient fumer une cigarette avec nous à la pause /// il doit y avoir quand même une scission entre les deux qui est plutôt saine et tout mélanger c'est pas euh + c'est pas bon ni pour les tuteurs ni pour l'étudiant j'pense

AD : oui complétement !

XI : d'accord !

AC : et puis Ya les forums pour discuter

FV : oui c'est ça /// faut pas que ça fasse double emploi non plus ça n'aurait eu aucun sens hein

AC : après on avait rien a cacher

AD : oh + un peu quand même (rires)

AD : en tous les cas, je pense que ça reste une bonne expérience dans le sens où dans la vie /// en tout cas moi au boulot ça se passe comme ça quand Aurélie et Fanny auront 20 ans de plus, voilà elles se rendront compte ou elles s'en sont déjà rendues compte c'est que tout ce que l'on peut dire il faut être prêt à l'assumer en face de la personne dont on a parlé

FV : Aussi je pense qu'il y a aussi un moment opportun pour le faire, les filles vous le savez on l'a vécu un p'tit peu dans cette formation, enfin moi en tout cas je l'ai bien vécu, euh [:] je pense qu'il a des choses que je n'aurai pas pu dire avant la fin des examens /// voilà !

AD : le but c'était pas de casser l'école ou les tuteurs mais parfois ça fait du bien de pouvoir dégonfler ...

AC : moi si j'avais un truc à dire, je le disais toujours en mail privé au service pédagogie

AD : oui moi aussi, jamais sur les forums

AC : rien que pour leur publicité tout ça j'avais pas envie de leur casser leur…

FV : ah nan ça n'est pas le but du tout, ça n'a pas de sens, ce n'est pas constructif, et c'est …

AC : s'il y avait des choses que je comprenais pas, je leur envoyais un mail pour savoir pourquoi ci pourquoi ça /// après si j'avais pas de réponse là je le relançais sur le forum mais...

AD : moi aussi, en privé parce que ça évite les polémiques parfois on comprend pas

AC : voilà parce qu'après il y a toujours quelqu'un qui répond, qui répond et qui répond et on en finit pas quoi …

FV : ouais y'a un effet de groupe qui se fait rapidement /// et qui est pas bon, parce que + encore une fois /// tout le mode est à distance et il suffit d'avoir voilà un étudiant qui se permet euh … enfin de dire des choses sur le forum et que tout le monde le prenne pour acquis et …

AC : j'vois moi quand j'ai eu mon souci en P1 pour l'anglais, j'l'ai mis en privé, j'avais pas tout mes sujets et tout, j'l'ai pas dit en public quoi

AD : moi j'trouve que le groupe /// ce groupe là sous Google+ c'est un peu comme une sorte d'édredon /// quelque part + ça va pas ? pouf [:] un post + on dégonfle /// les autres nous répondent "nan mais c'est pas comme ça, ne le voit pas comme ça" etc.… et puis ça permet de réfléchir, d'avancer dans ses idées, de canaliser un peu /// notre euh /// j'allais dire + manque de confiance ou bien notre énervement /// et puis quelques jours après écrire sur le forum "voilà, j'ai pas compris ça, et pourquoi ça" mais on aura déjà eu des arguments des copines qui nous auront ouvert les yeux ou qui auront vent de choses dont on était pas au courant

XI : très bien /// si vous n'avez rien d'autre à rajouter /// je passe à la suite /// l'autre thématique qui est /// qui concerne la communauté d'apprentissage. Pendant un an, vous avez acquis, en collaborant assidument avec votre communauté d'apprentissage, des savoirs dits "informels" dans la mesure où on ne les acquiert qu'en situation, en étant socialement immergé dans un groupe.

- Comment définiriez-vous ses savoirs informels ?
- Y a t'il quelqu'un dans votre groupe qui fait office de régulateur/distributeur d'informations ?

FN : mais d'un point de vue purement technique ou euh [:]

XI : si vous avez des éléments purement technique ça m'intéresse, et si c'est purement humain aussi !

AC : ben + y a le partage déjà

FV : oui c'est ça il y a eu beaucoup de documents /// voilà que chacune a récupéré à droite à gauche sur internet et a diffusé aux autres /// qui étaient en compléments des cours ou qui étaient en plus /// et puis + j'pense qu'on a aussi puisé + un p'tit peu /// ben dans l'énergie des unes des autres /// dans leur façon de réagir /// voilà c'est aussi l'apprentissage de la vie entre guillemets au travers des autres quoi

AC : moi tout ce que j'avais je partageais /// j'le gardais pas pour moi ou j'voyais pas l'intérêt de garder pour moi si j'avais l'info en plus

AD : oui c'est exactement ce que dit Fanny /// c'est bénéficier des connaissances et de l'expérience des autres /// pour nous + pas perdre de temps

XI : et Aurélie quand vous dites euh "c'que j'avais je le partageais, mais si votre communauté Google+ n'existait pas, est-ce que ce réflexe de partager vous l'auriez-eu de la même manière sur les forums ?"

AC : ben je sais pas si ça aurait été bien pris par les tuteurs quoi /// rajouter des points en plus /// si quelques liens mais euh + parce que c'est vrai que + sans critiquer les cours d'Icademie, y en a ils sont hyper longs et pas très structurés en fait /// c'est qu'il y a beaucoup d'info et quand on vient d'un autre secteur d'activité c'est très très dur + faut dégager quoi pour aller à l'essentiel parfois + et euh...

XI : vous parlez des fiches de révisions là ?

AC : voilà exactement ! /// sur le forum il y en a qui sont trop trop longues /// on voit des cours de 57 pages parfois en ayant jamais toucher au thème /// toucher à ce thème là + donc c'est vrai qu'après on va chercher sur Internet, on partage des résumés pour pouvoir après /// intégrer les cours sur la plateforme en fait

SS : moi personnellement /// euh + des fois je + je prends que les titres et je vais aller chercher ailleurs + parce qu'il y a des cours pas structurés du tout et /// c'est très difficile à suivre /// pas tous les cours mais il y en a des cours qui sont très difficile à assimiler

AC : sont pas mis à jour en fait

SS : exactement + oui /// et Ya quand même des matières principales qui sont pas mises à jour (rires)

AC : la législation sociale, c'est …

SS :

AC : donc on peut pas se permettre d'arriver en examen sans vérifier sur Internet si ça a bien été mis à jour + des choses faussées + en fait /// c'est pas possible

AD : mais y avait pas que ça qui était intéressant /// il y avait le fait qu'Aurélie faisait beaucoup de veille + euh /// euh + sociale et juridique, du coup

AC : ah mais moi j'adore ça hein /// j'aurai du être community manager en fait (rires)

XI : ah, c'est dommage on vient juste d'en recruter une chez Icademie ! (rires) /// Alors, je connais le rôle d'instigatrice d'Agnès, mais y a-t-il quelqu'un dans le groupe qui fait toujours office de distributeur-régulateur d'informations, y a-t-il un roulement ? euh + comment ça se passe ?

FV : à l'heure actuelle ou bien toute l'année ?

XI : depuis le départ

AC : ah moi ce que j'ai trouvé dommage c'est qu'on avait pas fait… euh actuellement les P1+ ils font des fiches de révision

SS : à la fin on a commencé à faire ce genre de choses /// mais c'est vraiment dommage qu'on a pas pensé à le faire depuis le début

XI : donc + instaurer une régulation alors, instaurer un planning quoi ?

[Cacophonie]

FV : oui tout le monde a contribué en fait

AD : oui + justement + je sais pas si on s'était imposé quelque chose + et pour le coup est-ce que tout le monde aurait adhéré parce que ce qui compte /// ce qui était important dans le groupe c'était la liberté /// c'est-à-dire ne jamais imposer à quelqu'un de faire quelque chose + et si quelque chose était publié c'est parce que la personne le voulait bien /// pour c'est important, on publie si on a envie, si on a pas envie on publie pas, alors que + effectivement c'est peut-être bien cette histoire de fiches de révision mais c'est comme quand je demande un compte rendu de réunion à mes assistantes de gestion, c'est jamais le bon moment, elles ont jamais envie, c'est une contrainte parce que je le leur demande /// et donc sur Google+ je voulais rien imposer à personne [:]

AC : ouais + c'est vrai /// en même temps comme on était à la bourre à la fin, ça aurait bien servi quand même

FV : on s'est quand même beaucoup aidées /// moi j'ai envoyé des fiches, on m'en a beaucoup envoyées /// alors + c'est forcément passé euh + par Google+ directement, plus par les mails /// il y a eu une vrai vrai solidarité sur la fin + moi je sais qu'il y a des matières où je m'en serai pas sortie et j'aurai pas pu voir ne serait-ce qu'un tiers du programme si j'avais pas eu certaines fiches et vice versa pour celles que j'ai envoyées

AC : ben moi j'ai découvert des fiches de révisions que j'ai renvoyées d'un ancien groupe parce qu'on avait pas eu les cours de communication mais euh /// merci l'ancien groupe et merci Facebook quoi [:]

SS : et moi je dis quand même merci à Fanny parce que moi les fiches de droit m'ont beaucoup aidée

FV : c'est bien si ça t'a servi (rires)

SS : ah oui ! (rires)

XI : alors, ben là on vient d'embrayer sur la thématique suivante, ce qui est bien /// selon vous quelles motivations particulières trouvent ces personnes à produire pour le compte de la communauté ? je vous donne 3 cas de figures :

- un intérêt égocentré (c'est moi qui l'ai fait, je suis influent dans le groupe)
- pas d'intérêt particulier (pure philanthropie)
- parce qu'elles savent qu'aujourd'hui ce sont elles et demain d'autres personnes (par idéologie communautaire)

AC : ben pour aider les autres /// moi par exemple, j'ai un peu plus de temps que certaines

XI : d'accord ! Certaines personnes ont plus de temps et du coup elles mettent à disposition leur temps /// pour les autres ?

AC : oui puis moi je sais que + ouais j'aime bien moi aider les autres

FV : oui effectivement, Ya une part de ça /// et puis il y a un côté aussi donnant / donnant mais qu'est forcément que sur l'échange de cours /// c'est aussi de se dire que ouais Ya une vraie dynamique dans ce groupe et que [:] + ben par exemple + voilà, là j'ai du temps ben j'vais faire des fiches ou des recherches et puis je vais + les envoyer /// mais sans forcément attendre que d'autres personnes m'en envoient /// mais simplement en me souvenant que dans des moments où j'ai eu envie d'abandonner ben + elles m'ont toutes envoyé un message et elles m'ont toutes remotivée + enfin voilà c'est aussi des [:] enfin voilà c'est parce que ce groupe marche bien et qu'il y avait une vrai échange entre ses membres, sans obligation, sans vice simplement /// et je pense qu'on s'est pas posé d'autres questions que ça + encore une fois voilà, tous dans la même galère /// et puis on y va + celle qui a plus de temps le fait et puis peut être ben comme ça a été le cas pour Aurélie qui après a été en stage + et a eu moins de temps, peut être que d'autres ont pris le relai à ce moment là enfin [:]

XI : et ça ça c'est réellement passé comme ça c'est-à-dire sans tension, sans reproche que certains en fassent plus que d'autres /// ça s'est réellement passé de manière harmonieuse comme ça ?

AD : la question est “est-ce que le groupe aurait aussi bien fonctionné si + on n’avait pas partagé ?” c’est-à-dire que “est-ce inconsciemment on a continué à toujours partager parce que en face on partageait ?” /// que si tout le monde avait arrêté de partager, le groupe serait mort

FV : moi je pense que oui ! Ya un moment où ça aurait pas pu durer + éternellement non plus /// après c’est une formation aussi + qui demande énormément d’investissement /// j’pense que toutes celles euh + pour nous toutes qui avons fait des recherches à côté + c’est du temps qu’on aurait pu consacrer à autre chose aussi + dans nos vies perso… et y a un moment où il fallait aussi + ben voilà qu’on puisse voir que tout le monde contribuait à ça parce que si une seule personne le fait je pense que ça peut être vite décourageant quand même

AD : oui oui c’est sur

AC : ah ben c’est sur que si y en a une qui prend et + ce qu’elle fait ne le partage pas ben c’est sûr …

AD : y a pas eu de contrainte, ça s’est fait tout seul parce que + je pense que pour le coup on s’est bien rencontrées et surtout je pense que quelqu’un qui ne serait pas rentré avec cette mentalité, cette moralité, euh + serait pas resté

XI : mais pas resté parce qu’elle aurait été exclue ?

AD : on est 28 dans le groupe, autant dire qu’il y en a 20 dont on a jamais eu aucun post

XI : d’accord, donc vous ne les avez plus revues, c’est pas des gens qui venaient prendre et repartaient comme ça…

AD : ah moi je les ai pas exclues, /// je les ai pas virées et si on a pas eu de nouvelles de ces gens là c’est qu’on leur a pas apporté ce qu’elles cherchaient + elles attendaient autre chose /// elles cherchaient peut être quelque chose de moins professionnel j’en sais rien + mais on leur a pas apporté la réponse qu’elles attendaient /// je ne les ai pas sorties pour autant de la communauté + on est 28 + et voilà

FV : il y avait quelques P2 aussi dans le groupe qui étaient en train de passer leur exam + il y avait pas que des P1+ après si toutefois ces personnes là euh + ben n’ont jamais mis de post mais ont quand même utilisé tout ce qui était posté par nous /// tant mieux pour elles si ça a pu leur servir + ça ne nous a rien enlevé à nous en tout cas

AD : complètement !

AC : moi je sais qu’il y en avait eu qui habitait juste à côté de chez moi, on avait commencé à parler + mais me souviens même plus comme elle s’appelle (rires)

XI : malgré la proximité, vous n’avez pas échangé en vrai ?

AC : on a dialogué, crée un groupe ensemble mais non jamais en vrai + je sais pas c’est peut être plus facile de dialoguer /// via Google+ + c’est plus rapide

FV : oui et puis encore une fois ça reste une formation à distance

AC : chacun est dans son boulot [:]

FV : c'est un peu une double vie pour tout le monde + on essaie de limiter aussi un peu le temps passé euh + sur cette formation et tout ce qui s'y rapporte pour consacrer un peu de temps à notre première vie si je puis dire [:]

AC : m'enfin y a des gens qu'on voit pas pendant un an quand même (rires) /// nan mais si y aurait pas eu de partage en commun, je pense que le groupe serait pas là aujourd'hui quoi [:]

FV : nan c'est sûr ça

AC : je sais qu'on a commencé à trois avec Agnès et Audrey qui depuis a dû partir de la formation /// puis après ça s'agrandit + puis y a eu des échanges etc.… mais c'était une classe virtuelle en fait, mais c'était NOTRE classe quoi

FV : mais + qui est au final plus importante + j'trouve plus essentielle que la plateforme et les forums /// c'était complémentaire mais euh [:] c'était un moyen de rester connecté + c'était un moyen de [:] ben voilà de partager plein de choses qu'on aurait pas partagées sur les forums et surtout de se sentir beaucoup moins isolées.

AC : je me connectais d'abord sur Google+ en après j'allais sur les forums

FV : oui moi pareil

SS : moi des fois, je regardais même pas les forums

FV : et ça a été un super avantage hein de /// on avait pas le temps forcément d'aller voir tous les forums et moi c'est pas quelque chose qui m'inquiétais parce que je savais que s'il y avait la moindre info importante qui tombait que ce soient les examens, les cours, machin, y avait au moins une de nous peu importe laquelle qui allait répercuter l'information sur le forum + euh sur Google pardon !

XI : ouais

AD : alors ça ça tient peut être au fait que la plateforme il faudrait la revoir parce que le problème c'est que on a les post de toutes les catégories et qui ne nous concernent pas + et aller à la pioche les renseignements qui nous concernent était très long

XI : d'accord il faudrait non plus des forums thématiques mais des forums par section quoi [:]

FV : par section et par promo aussi /// parce qu'on a tous les messages des P1 alors qu'on est en P2, et vice versa + c'est pas toujours très pratique hein [:]

AC : puis quand c'est des réglages de compte entre le service pédagogique et les élèves, on voit 10 messages mais nous on va à l'essentiel pour essayer de pouvoir passer nos examens

XI : je vous ai déjà posé cette question en entretien individuel mais y a-t-il parmi vous des personnes qui n'avaient jamais utilisé Google+ ?

(Tout le monde répond oui à tour de rôle)

XI : alors, maintenant + cet apprentissage étant fait, est-ce que vous avez la sensation que cela a modifié vos habitudes sur le web ? est-ce que par exemple vous laissez votre avis plus spontanément, vous votez, vous likez, vous interagissez avec autrui d'avantage que vous le faisiez auparavant, avant cette expérience ?

FV : pour moi, pas du tout plus qu'avant ! Même peut être moins parce que du coup je vais moins sur Internet maintenant que la formation est terminée, ouais voilà essayer de déconnecter un peu de tout ça aussi

AC : moi j'suis pas mal sur Twitter /// en fait j'aime bien + sur l'actualité, pour la veille en fait /// j'préfère que Facebook, que les statuts des gens + j'trouve ça plus intéressant en fait /// si Facebook c'est sympa mais des fois il faut faire le tri en fait (rires)

AD : le problème de Facebook c'est un p'tit peu du grand n'importe quoi + moi j'ai des copines "ah, ben j'suis en train de prendre mon p'tit déj.", "ah ,ben je viens de changer le bébé", "ah, ben il fait beau" et j'ai pas de temps à perdre à lire ça /// j'ai presqu'envie de dire "ah, ben si ta vie n'a aucun intérêt, ben ne le publie pas quoi" (rires)

XI : et malheureusement, Twitter est en train de prendre la même voie

SS : moi franchement, j'ai fait un compte Twitter mais j'ai pas eu l'occasion…

XI : ok, alors thématique suivante :

Dans votre communauté d'apprentissage, les usages témoignent d'une organisation proche de la cognition distribuée c'est-à-dire que le savoir est produit de manière collective et mis en commun. C'est aussi ce que l'on appelle "l'intelligence collective", où les potentialités individuelles sont décuplées grâce à la synergie des membres qui interagissent constamment pour accomplir une tache collaborative.

- Avez-vous eu cette sensation de faire quelque chose en collectif que vous n'auriez jamais pu réaliser toute seule ?

AD : Ah, ben complètement ! si j'avais pas eu tous les post euh + des filles pour la veille juridico-sociale, mais je serai passée à côté de plein de choses

SS : oui, oui bien sûr !

FV : oui j'ai un exemple assez parlant sur le contrôle continu d'info-paye où je pense que c'est un des post où il y a eu le plus de réponses parce que tout le monde s'y est mis /// sans dire que le devoir on l'a fait toutes ensembles parce que j'pense qu'on a quand même + voilà [:] mais on s'est toutes donné énormément d'informations sur ce qu'on avait compris sur la paye, sur le

logiciel etc.… et j'pense qu'on sait toutes aidées à faire ce devoir et si j'avais été seule sur ce devoir j'dis pas que j'aurai tout planté mais j'aurai surement raté des choses, eu des doutes, fait des erreurs /// et c'est la que le collectif est intervenu et que + ben seule ça aurait été complètement différent

SS : c'est vrai + on a pas échangé spécialement des réponses mais en fait on faisait des rappels de cours et …

AD : on a travaillé différemment parce que [:] il y en a qui ont comparé leur feuille de paye /// nous on est pas allé jusque là + mais il y en a qui ont carrément fait leur contrôle continu et qui ont échangé les feuille de paye pour voir s'il y avait la même chose + et de fait elles ont eu la même note

XI : est-ce que vous iriez jusqu'à dire que votre formation n'aurait pas aboutie sans cette cohésion ?

FV : ah, moi je suis quasiment sure que j'aurai abandonné /// d'ailleurs j'ai abandonné pendant deux mois en juin et juillet j'ai tout remis en question et j'ai laissé tombé j'ai pas touché un cours et finalement c'est à force d'en discuter avec les unes et les autres, à force de voir que certaines avançaient que d'autres galéraient comme moi, que je m'y suis remise /// parce que clairement, à plusieurs moment et dès le départ j'aurai abandonné parce que c'est une montagne quoi

SS : moi j'aurai pas abandonné mais ça pouvait me prendre beaucoup plus de temps ou de repousser

AD : oui parce que finalement, le fait que le groupe existe + quelque part c'était laisser tomber le groupe /// c'était tout remettre en question "oui, si tu passes pas les P2 en mars"

AC : nan mais ouais j'pense qu'on aurait abandonné /// moi à la fin j'voulais abandonner + j'voulais repousser tout parce que j'voyais pas comment j'pouvais finir à temps, le mémoire ...

SS : surtout les P2 c'était vraiment court et y avait tellement de choses à faire /// y a des choses entre guillemets - enfin pour moi - je voyais pas l'intérêt + des gros dossiers à faire comme le fil rouge /// franchement ça nous a pris triplement de temps pour un coefficient 1 + j'ai beaucoup trop de rancœur envers ce dossier (rires) donc ça a été tellement court et des cours très dense

AD : mais on avait moins de confcall aussi

SS : 3 confcall pour la paye ça c'est … en plus on nous change l'organisation de la conférence c'est a dire des exercices corrigés via les confcall et on nous change tout sans nous demander notre avis

FV : c'est là que le groupe à été intéressant aussi que ça a permis de palier un peu à tout ça parce que j'me rappelle notamment en + P1 si je dis pas de bêtises, Aurélie tu comprenais pas comment on calculait les CP et c'est Agnès qui t'avait tout expliqué en détail + j'veux dire si y avait pas eu ce groupe là peut être il y aurait eu le forum de l'école avec une réponse plus tardive mais j'veux dire ça a permis d'avoir une réponse tout de suite avec quelqu'un qui voilà avait compris voilà au lieu d'aller chercher, reprendre tous les cours, rechercher point par point /// enfin ce groupe ça a été énorme aussi sur notre apprentissage de toute façon vu le retard qu'on avait pu accumuler

AD : pour dire qu'on était absolument pas en compétition

XI : je voudrais quand même revenir sur un point ; c'est la thématique de l'intermédiation dans le sens où certains d'entre vous pouvaient se positionner en intermédiaire entre le tuteur et la communauté étudiante. Ces personnes endossent généralement des fonctions de médiation + pour le compte de la communauté en allant chercher l'information auprès de l'Institution en l'occurrence sur la plateforme ExpertLearning et en la redistribuant dans la communauté donc c'est ce que vous m'avez expliqué précédemment ou certains d'entre-vous avaient moins de temps et ce qui avaient plus de temps allaient chercher l'information toute fraiche sur ExpertLearning et la redistribuait sur Google+, c'est bien ça ?

Le collectif : oui c'est ça

XI : Quelles sont selon vous les motivations de cet intermédiaire ?

AD : c'est le partage !

FV : oui c'est purement altruiste en fait /// y a aucun calcul derrière tout ça + je pense que c'est de la pure solidarité finalement, il n'y a rien d'autre derrière euh /// dans l'inconscient Ya peut être autre chose mais de manière consciente pour moi y avait ça

XI : parmi les 20 et quelques membres de votre communauté, si vous constatez que certains viennent puiser l'information sans prendre part, sans participer, quelle aurait été votre réaction ? Auriez-vous cherché à les exclure ?

FV : ben tant mieux pour elles si ça leur sert + nous ça nous enlève rien dans tous les cas /// si on a choisi de donner ces informations c'était de notre plein gré + on a pas été forcé + on attend rien en retour /// tant mieux si ça leur sert après c'est dommage de pas partager plus mais euh [:] ça nous retire rien à nous

AC : après y a un noyau aussi + y a nous quatre + le noyau il est là ce soir après on était huit

XI : est-ce que vous ne pensez pas que cette cohésion est liée à la spécialité de votre formation, les RH ?

AD : oh, je pense pas

AC : ben moi j'étais pas dans les ressources humaines

XI : ce que je veux dire c'est que [:] l'une d'entre vous tout à l'heure à dit que vous n'attendiez rien en retour

AC : à la fin quand même on s'envoyait des choses par mail suite à des altercations qu'il y a eu dans des groupes donc euh [:]

FV : ouais y a eu quand même en toute honnêteté, le groupe Google on l'a pas utilisé quand même jusqu'au bout /// effectivement y a u voilà des petites tensions pour le partage et que [:] effectivement à un moment quand y a pas suffisamment de rendu + ben on a pas envie de donner + et effectivement ça a été le cas sur la fin

AD : partager gratuitement sans rien attendre sur Google+ on l'a fait /// après les problèmes qu'on a eu c'est sur les groupes de travail, sur les gros dossiers et qui sont notés et qui nous ont pris… qui ont été extrêmement chronophage /// donc là par contre effectivement y a de la rancœur envers certaines personnes car c'est des choses qui ont été notées /// sur Google+ on a partagé sans problème parce qu'il n'y a pas d'enjeu

AC : et j'veux dire on a pas partager notre rancœur non plus sur Google+ parce qu'il y avait eu un problème avec des personnes dans le groupe

FV : et c'était dit après en privé et certainement pas sur Google+ dont c'est pas le but non plus et parce qu'il y a aucun intérêt /// apporter des tensions là dedans c'est un peu déséquilibrer le groupe, tout le monde se remet en peu en question et c'est en aucun cas ni le lieu ni le moment pour faire ça

AC : donc après quand on voit dans les groupes de travail qu'il y a moins de travail fourni ou que quelque personnes tirent leur épingle du jeu par du travail fourni justement on se dit on va pas aider ces personnes là en plus quoi, donc dans ce cas là on passe par le canal Mail et on envoie tout en privé !

FV : mais c'est vraiment quelque chose qui a eu lieu dans la toute fin, dans les 2 / 3 dernières semaines hein

AC : après y a des choses quand même qui ont été partagées, moi je sais qu'après j'avais remis des documents

FV : oui on pouvait pas pénaliser tout le monde pour une personne ou c'était pas le but non plus

AC : je me suis dit le diplôme toute façon si j'l'ai c'est grâce à moi c'est pas parce qu'elle a des documents en plus que après tant mieux si tout le monde a le diplôme tant mieux [:]

XI : c'est pour ça que je vous demandais si c'était propre aux RH parce que si je demandais - j'l'ai pas fait hein - mais par exemple, je suis certain que si j'interrogeais des gens de BFA ils

n'auraient pas du tout le même … en tout cas un discours nuancé + comme quoi ils sont en compétition je pense

FV : oui j'pense aussi que ce soit ça ou l'IMMO, c'est des gens qui vont se retrouver sur le marché du travail et qui vont devoir vraiment défendre leur beefsteak et se mettre à leur compte pour la plupart notamment sur l'IMMO et qui là n'ont pas du tout envie de donner leurs filons et d'avoir de la concurrence et [:] alors qu'effectivement en RH ça n'a rien à voir

XI : Je sais que vous utilisez également vos téléphones pour échanger entre vous mais est-ce quelque chose que vous utilisiez initialement au tout début ou quelque chose qui est venu progressivement par la suite, à mesure que les liens se renforçaient ?

FV : ben au niveau des portables, alors peut être que certains ont eu des liens un peu plus tôt mais je pense que ça c'est surtout fait au moment des P1 où l'on a échangé nos numéros pour nous trouver sur place et à partir de là on a commencé à communiquer plus par texto pour certaines et après pendant la création du groupe [:] voilà chacune s'est mis en binôme ou plus /// mais en P1 j'pense qu'on était plus sur Google+ et il y avait assez peu de communication individuelle

AD : ben après, bon moi je sais que l'année dernière, ben en février 2014, j'ai tout de suite paramétré mon téléphone avec Google+ que du coup j'avais des demande d'ajout du groupe donc je voulais pouvoir répondre au plus vite en fait donc euh + tout de suite j'ai paramétré le téléphone comme ça après + c'était un peu différent avec la plateforme c'est-à-dire que les mails de la plateforme on les a à 17h tous les jours que les post dans la seconde qui suit ! /// ça me permet de répondre tout de suite aux gens + enfin tout de suite quand j'peux hein parce que j'suis quand même au boulot mais voilà [:]

XI : on se prend au jeu de l'instantanéité ! est-ce que de fait, lorsque la communication n'est plus temps réel, est-ce que ça devient rédhibitoire ? est-ce que la communication avec l'Institution se débloquera lorsque celle-ci aura la réactivité de vos pairs par exemple ?

FV : ah surement oui, ça peut aider ...

AD : à une condition, c'est que les post des forum soient séparés selon nos … P1 / P2 parce que recevoir les post des forum toute la journée si ça ne me concerne pas, oui ça c'est rédhibitoire [:]

XI : bon ben là vous venez de terminer les examens, vous venez de terminer donc tout naturellement vous devez ressentir une satisfaction mais aussi peut-être un manque du fait de cette communication que vous avez entretenue de manière très dense <u>avant les examens</u>

AC : <u>une addiction</u> ! (rires)

XI : est-ce que la période de sevrage qui s'annonce vous inquiète ? comment est-ce que vous voyez ça ?

FV : inquiets non, mais au départ euh [:] c'est étrange + c'est vrai que surtout c'était le deuxième semestre + on était vraiment dans une bulle et on était tout le temps quasiment qu'entre nous parce qu'on avait plus le temps de gérer nos vies sociales et vies privées respectives /// c'est vrai qu'il y a une coupure d'un seul coup qui est un p'tit peu étrange après il y a quand même quelque lien qui reste + bon beaucoup moins fréquents + mais après c'est pas du négatif parce qu'on est toutes contentes de couper un p'tit peu avec ça et de retrouver nos vies [:]

AC : en fait j'ai l'impression d'être partie quelque part /// quand ça s'est terminé j'ai regardé mes enfants et mon mari et j'avais l'impression d'être partie quoi et d'être revenue + c'était bizarre en fait cette sensation

SS : ouais on était là mais on était pas là en fait

FV : le premier jour après les P2 je savais plus quoi faire

AC : pareil

SS : pareil, je tournais dans la maison et je savais plus quoi faire

FV : c'est ça c'est une sensation de sevrage /// au départ il y a un espèce de sentiment de culpabilité quand on rentre le soir de se dire "mais je fais rien, c'est pas normal, j'ai forcément quelque chose à faire ! des cours à revoir" /// en fait le rythme est tellement tellement intense, et s'arrête du jour au lendemain que c'est hyper perturbant les premiers jours pour + ben + retrouver ses habitudes, retrouver le goût de profiter du fait de ne rien faire c'est assez perturbant quoi

AC : puis on s'rend compte qu'on s'est coupé du monde + des gens qu'on a pas forcément vu pendant un an + "voilà, maintenant j'suis là !"

FV : et c'est agréable !

XI : est-ce que vous avez déjà évoqué entre vous le moyen de pérenniser cette communauté ? rester sur Google+

AD : Pérenniser une communauté c'est pas forcément impossible après ce sera plus la même ! parce qu'on va prendre des chemins différents

XI : justement, je vous en ai déjà touché un mot Agnès, donc euh, lorsqu'on est étudiant on appelle ça une communauté d'apprentissage et lorsqu'on est professionnel et qu'on continu à échanger sur nos pratiques on appelle ça une communauté de pratique ; donc est-ce que vous avez déjà entre vous évoqué le moyen de garder les mêmes usages mais cette fois en contexte

professionnel puisque vous allez toutes travailler + enfin vous travaillez déjà toutes, mais avoir un nouveau départ grâce à cette formation et essayer de capitaliser ça sous la forme d'une communauté de pratique ?

FV : c'est pas quelque chose qu'on a évoqué toutes ensembles

AC : je ne sais pas …

FV : j'pense qu'il faut attendre d'avoir les résultats et puis c'est aussi une question d'affinité parce qu'il fau se dire que ce qui nus liait ben c'était vraiment cette formation et cette galère entre guillemets on va dire /// après une fois que c'est terminé, ben je pense que les contacts resteront je pense par affinité mais euh [:] de là à ce que notre communauté perdure et que nos sujets de discussion dévient sur quelque chose de professionnel etc.… moi j'suis pas contre du tout + c'est pas que j'en ai pas envie hein si ça se fait c'est très bien, mais heu… une fois les examens terminés chacune va reprendre sa petite vie et c'est pas dit qu'on continue comme ça à discuter de nos pratiques professionnelles

AC : moi je suis dans la communauté P1 maintenant /// je leur répond quand je peux à leur post

AD : ça dépend peut être aussi des chemins qu'on va prendre /// la communauté elle peut continuer à vivre mais la condition - pour le coup ça sera sur Gmail et sur SMS - elle peut continuer à vivre s'il reste un point commun professionnel

FV : oui mais c'est là justement que nos ambitions à toutes diffèrent déjà /// certaines veulent juste évoluer dans leur société, d'autres changer complètement de branche + certaines continuer leurs études + déjà nos chemins commencent à se séparer dès maintenant en fait

AD : oui complètement

FV : c'est pas incompatible avec le fait de rester en contact et continuer à partager /// mais ce sera jamais comme on a fait là et ce sera pas tout le monde j'pense

AC : ma fille est née, mo fils est né (rires)

FV : oui on va avoir deux naissances bientôt

AC : y a les bébés Google+ (rires)

XI : donc pour vous résumer, c'est une communauté qui est née au début d'une formation et qui donc dure le temps de la formation et qui est éphémère ?

AD : sauf s'il y a n noyau dur qui continue en Mastère RH par exemple et qu'elles ont besoin de poursuivre leurs échanges, voilà + mais il faudra quelqu'un pour continuer à faire vivre la communauté et + voilà /// il faut un chef d'orchestre ! + pas un mais DES chefs d'orchestres

AC : c'est la fin du chapitre (rires)

FV : après ça va dépendre aussi j'pense du taux de réussite enfin du moins de notre petit noyau là /// comme j'avais dit dans un post que j'avais posté une fois que + tant qu'on l'aura pas toutes

eu, il y aura toujours un soutien, y aura toujours euh voilà + /// j'pense qu'effectivement si y en a qui on pas eu leur examen et qui doivent passer au rattrapage, moi j'suis tout à fait partante si je l'ai admettons hein + euh ben pour continuer d'aller aider la personne ou même l'inverse + je serai ravie que certaines continuent de m'aider si c'est moi qui suis au rattrapage

AD : oui il y a une ou deux qui ont repoussé leur session et qui ont quand même posté en disant "pensez à moi pendant qu'on passe les P2" et peut être si elle a posté c'est qu'elle n'a pas trouvé sur un autre groupe Facebook c'qu'elle attendait !

FV : ben c'est un peu différent pour moi le Facebook des P1 et le Google+ de nous je pense que + tu pensais à Claudie Agnès ?

AD : oui oui

FV : voilà c'est pas tout à fait la même chose, ils sont très sympa ils s'aident etc.… mais c'est pas + j'sais pas comment l'expliquer /// on sent que c'est du Facebook en fait

AC : ils baissent vite les bras, je les trouve plus négatifs /// nous on a eu des coups de gueule mais eux sont particulièrement négatifs hein

FV : ils ont du mal à remonter la pente et sont très désabusées en fait déjà + nous on l'a été aussi mais on a mis plus de temps à se rendre compte de certaines choses sur le forum de l'école /// il y a eu je sais pas combien de post sur le sujet des rattrapages de la part des P1 justement qui n'avaient même pas fini de passer leurs épreuves et qui au lieu de se concentrer sur la suite et d'avancer positivement, la seule chose qui les intéressait c'était quand est-ce que je passe mes rattrapages et à quelle date et en quel lieu ? /// et moi j'ai trouvé ça vraiment étrange comme réaction parce que c'est comme s'ils étaient très défaitistes tout de suite + et en plus ils ont tous contribué à ce post donc il y a eu un effet de groupe là dessus qui est pas du tout bénéfique je crois

SS : moi je trouve c'est bien de laisser les rattrapages jusqu'à la fin + parce que me parler des rattrapages juste après les P1 alors que j'ai les P2 à attaquer franchement c'est décourageant et déstabilisant

AC : ils m'ont l'air un peu déçus de leur formation, j'sais pas c'est bizarre leurs post + y a deux groupes y a le groupe des RH et y a l'autre groupe qu'est un peu plus pessimiste

AD : c'est parce que leur meneur est pessimiste + voilà

FV : oui je pense que c'est là que l'effet de groupe agit énormément parce que là il y a peut être une personne qui est défaitiste et qui tire les autres vers le bas + et on le voit vraiment sur la page Facebook des P1 + c'est ça ils sont très agréables très sympa mais euh [:] mais j'ai l'impression + enfin Aurélie et moi on leur envoie régulièrement des messages pour les motiver,

pour leur dire que oui c'est difficile mais ça va bien se passer, on leur a donné beaucoup de conseil sur chaque épreuve, Aurèlie leur a envoyé les cours de SE et tout ça mais malgré tout je les ai pas senti + je sais pas

AD : ils sont en sens inverse eux /// par exemple, j'ai eu un post sur Facebook comme quoi celui qui avait crée le groupe avait changé le mode de diffusion passé de privé à confidentiel mais t'a quoi là enfin j'sais pas c'est pas l'optique de Google+ on a rien a cacher pour le mettre en secret + je comprends pas /// on a jamais eu cette mentalité là nous ici

AC : c'est une autre approche de groupe en fait

FV : après c'est comme ce que disait Agnès tout à l'heure, nous on s'est bien trouvé en terme de caractère parce qu'on a toutes cette envie de se battre, d'avancer et toujours aller plus loin et j'ai l'impression que chez eux c'est un peu en sens inverse quoi + et du coup ils se tirent les uns les autres vers le bas en fait /// alors que nous ça a été tout l'inverse

XI : et les résultats c'est dans quoi… dans 3 semaines

FV : c'est-à-dire fin avril début mai normalement

SS : ouais c'est ce qu'ils m'ont dit moi, j'ai appelé c'est ce qu'ils m'ont dit

FV : et Xavier, je voulais savoir, vu que vous avez vu notre évolution tout au long, est-ce que y a des choses qu'on pourrait améliorer au niveau du groupe, qu'est-ce que vous vous en avez pensé ?

XI : ben, pour moi c'est le cas d'école ; j'ai vu un autre groupe qui fonctionnait de manière très verticale qui était vraiment géré par une personne très dirigiste donc vraiment un mode de gouvernance très différent du vôtre, tout à l'heure vous disiez chef d'orchestre moi je dirai plutôt "Artiste peintre" ; vous avez quelqu'un qui a su insuffler je pense de bonnes choses dans ce groupe à la base et puis pour moi c'est vraiment le modèle de communauté c'est a dire qu'il y a en quelque sorte une régulation vertueuse qui s'opère vu que vous n'imposez aucune tâche à quelqu'un en particulier … ça se fait de manière harmonieuse + je dis pas que c'est rare mais en tout cas au sein des groupes que j'ai étudiés sur Google+ et Facebook, c'est le modèle que je retiens !

FV : donc ça vous a apporté quelque chose alors ?

XI : ah complètement ! mais ça je le savais déjà ! c'est impressionnant parce que vous avez été très efficaces dans ce groupe, performantes /// et j'ai pas relevé de tensions car d'ordinaire il y en a toujours un peu

XI : j'aurai qu'un reproche (rires) c'est que la parité n'est pas respectée dans votre groupe

FV : ah ça c'est la fonction qui veut ça (rires)

XI : bon ben en tout cas, je croise les doigts pour vous toutes /// avec toute l'énergie déployée, ça devrait le faire /// et quel qu'en soit l'issue, bonne continuation dans votre projet professionnel

XI : je désespère pas dans un an de faire un nouveau point, comme ça j'apprendrai si votre communauté a évolué, ce que vous êtes devenues, si vos adresses mail sont toujours opérationnelles et puis mille merci pour votre coopération

AD : vous nous ferez lire votre thèse ? (rires)

XI : bien sur ! elle sera en ligne ! avec un lien depuis Icademie_labs, le blog R&D je sais pas si vous le connaissez ?

AC : si si

XI : merci à vous toutes

Le collectif : merci !

Fin de l'entretien 22h37

Annexe 11 :

Extraits de grilles d'analyse de contenu

Dans la phase d'analyse de contenu, nous avons relevé de façon exhaustive toutes les interactions qui se sont produites durant notre période de recueil de données.

Compte-tenu du volume de données *Excel*© ainsi constitué, nous présentons ici quelques extraits qui illustreront notre mode opératoire pour chacun des canaux de communication étudiés :

Annexe 12.a : Extrait de la messagerie personnelle ExpertLearning

Extrait	*Synthèse*	*Temporalité*	*Rites*	*Rubrique*	*Catégorie*	*Code*
Etudiant : Bonjour M. INGHILTERRA, Je m'appelle ******** , 27 ans, je suis diplômé d'un master en management des entreprises et j'ai travaillé en tant que vendeur chez Decathlon pendant un an puis manager des ventes chez Kiabi pendant deux ans avec une intérim direction de 2 ans durant cette période et une ouverture de magasin. Puis, mon projet professionnel change aujourd'hui avec le souhait de me réorienter vers la conduite de projets d'entreprise dans un premier temps puis avec un complément de marketing événementiel ensuite. D'où mon intégration dans cette formation en MSPC 2 afin de pouvoir parfaire mes compétences dans ce domaine et apprendre de la qualité des formations et formateurs de cet organisme. Cordialement,	Présentation circonstanciée de son parcours professionnel et de ses attentes en formation de MSPC2	14/10/2013	Cordialité formelle avec photo	Master MSPC	Présentation	presa_daco
Bonjour ********, Merci de votre présentation ; votre parcours et votre projet professionnel sont intéressants. A bientôt en confcall ! Cordialement,		15/10/2013				
Etudiant : Monsieur Inghilterra, Je me présente ******** inscrite en MSPC S1 février. J'ai une petite question concernant votre matière. En cliquant dessus, un message apparait m'indiquant qu'il n'y aura pas d'examen concernant cette matière. Mais sur la page Infos examens, celle-ci a un coefficient.Pourriez-vous m'apporter plus de précisions svp ? Bien Cordialement,	Question pratique relative au changement de référentiel de formation	29/09/2013	Cordialité formelle avec photo	Master MSPC	Info. pratique	prati_cebr
12:07 Bonjour ********, Le mind mapping n'est plus au référentiel cette année ; c'est à mon sens irréfléchi mais nous devons nous plier à la décision de la FEDE. Par contre, s'il n'y a plus d'épreuve dans cette matière, nous conservons l'espace de cours pour que vous puissiez, si vous le souhaitez, vous initier au Mind Mapping. La page Info examens sera très prochainement mise à jour dans ce sens. Cordialement,		30/09/2013				
Etudiant : 18:33 Bonjour, Merci pour votre réponse rapide. Je regarderai donc un peu la page puisque les cours seront présents. Cordialement,		30/09/2013				
Etudiant : bonjour, je m'appelle ******** et j'ai 19 ans. Je suis en bachelor BFA en 2ans. je suis sportif de haut niveau et j'habite a nancy.	Présentation succincte	18/11/2013	Décontracté avec photo	Bachelor BFA	Présentation	presa_cydr
Bonjour ********, Merci pour votre présentation et bienvenu parmi nous !		18/11/2013				
Etudiant : Bonjour, je suis ********, nouvelle élève en BFA et je souhaiterais savoir ou vous en n'êtes actuellement dans votre matière ? Et quels son les chapitres a connaitre pour les examens de mars 2014 ? Cordialement.	Question pratique relative au programme de cours	08/11/2013	Cordialité formelle avec photo	Bachelor BFA	Info. cours	cours_sasa
Bonjour, Les confcall en Réseaux sociaux commencent le 8 janvier ; d'ici là, vous pouvez consulter l'espace 422 qui comprend : Section 1 : Fonctionnalité et utilité des réseaux sociaux Section 2 : Elaboration stratégie social media Section 3 : Techniques de création et d'animation de communautées Ces 3 sections sont au référentiel de votre formation Bachelor. Avant les examens, vous pouvez réviser avec les sections 4 et 5 + les annales des années précédentes en début de cours : Section 4 : Révisions + Section 5 : Quizz Learning A bientôt en confcall		08/11/2013				
Etudiant : Bonjour, Merci pour ces informations. Je suis en P1, ya t-il des examens en mars 2014 dans votre matière? Cordialement.		22/11/2013				

Bonjour, Toutes ces informations figurent dans votre référentiel de formation ; n'hésitez pas à le consultez. En UE C Gestion de l'Information et de la Relation (Réseaux sociaux), c'est du P1 par exemple. Cordialement,		22/11/2013				
Etudiant : Bonjour, Je suis étudiante en bachelor RH et je souhaiterais m'inscrire à vos conf call pour les réseaux sociaux seulement impossible de m'inscrire, je penses qu'on est déjà trop nombreux. Allez vous faire un deuxième groupe? Cordialement.	Présentation succincte et problème technique	01/12/2013	Cordialité sans photo	Bachelor RH	problème technique	probl_anra
Ok, merci ******** de nous avoir prévenus ; Melissa D. s'occupe d'arranger ça.		02/12/2013				
Etudiant : Bonjour Monsieur Inghilterra, Je suis actuellement en MSPC1. Les cours de réseaux sociaux ne sont qu'en semestre 2 mais j'ai une question à ce sujet. Ceci concerne mon travail actuel. Que pensez-vous du l'utilité des réseaux sociaux pour les entreprises en BtoB et comment peuvent-elles les utiliser à bon escient? Je suis actuellement à Londres et travail pour une entreprise de génie climatique, cette dernière est basée au Royaume-Uni depuis plus de 150 ans et plus récemment; Hollande, UAE, pays francophone (France, Suisse, Belgique). Dans l'attente de votre réponse. Cordialement.		13/12/2013	Cordialité avec photo	Master MSPC	demande conseil	conse_pale
11:31 : Bonjour *******, Je vous répond ici succinctement et plus en détail dans le forum MSPC1 car votre question est très pertinente et ma réponse intéressera je pense vos collègues. Les réseaux sociaux tels que Facebook se montrent particulièrement pertinents en BtoC car ils offrent la possibilité pour une enseigne de toucher tous les consommateurs de la marque avec un même message et à coût très faible. En BtoB, c'est au cas par cas. Par exemple, ce peut être l'occasion de créer une communauté privilégiée avec ses clients et ses prospects via son mur, ses vidéos, ses événements et en créant des onglets personnalisés. Dans ce cas, la page Facebook peut remplacer progressivement le site de l'enseigne comme principal espace de marque en ligne. Allez voir par exemple ce que font CISCO et GENERAL ELECTRICS avec leurs pages Facebook. Pour Twitter, il y a beaucoup moins de freins à exploiter le BtoB et vous avez tout intérêt à tenter le coup. Voir cet article connexe : http://www.consonaute.fr/2012/04/12/twitter-10-conseils-pour-les-marketeurs-btob-en-140-caracteres/ De plus, vous travaillez à Londres et en direction de pays qui pratiquent bien le micro-blogging donc y'a plus qu'à... Bonne continuation et n'hésitez pas si vous avez d'autres questions. Cordialement.		16/12/2013				
Etudiant : 12:56 : Cordialement.Merci beaucoup pour votre réponse. Cordialement.		16/12/2013				
Etudiant : Bonsoir, Jetais inscrite a la conf de ce soir.. Veuillez excuser mon absence je nai pu me liberer plus tot du travail. Je suis desolé. Cordialement	Absence à une confcall programmée	18/12/2013	Cordialité avec photo	Master MSPC	Justification d'absence	absen_jure
11:31: Bonsoir, Merci de votre message ; n'hésitez pas à revenir vers moi pour toute question après avoir écouté l'enregistrement si nécessaire. Cordialement,		19/12/2013				
Etudiante : 12:22: Bonjour J'ai écouté la téléconf du 8 janvier où vous avez abordé les généralités sur les RS, et développé le sujet Facebook. Lors de la prochaine téléconf, pourriez-vous faire un focus sur VIADEO et LinkedIn ? En quoi ces outils peuvent contribuer à promouvoir une petite entreprise naissante ? Quelle différence par rapport à Facebook ? D'avance merci à vous.	Questions théoriques suite à ma suggestion en confcall	10/01/2014	Informel / cordial	Bachelor IMMO	Question de cours	quest_frla

21:43: Bonsoir, Il est effectivement prévu que l'on aborde les RSN à vocation professionnelle tels que Viadeo et LinkedIn ; nous y verrons en quoi ils diffèrent mais surtout ce qu'ils ont de commun dans les pages, groupes, événements, commentaires... A bientôt.						
10:14: Bonjour *******, voici les URL des infos mentionnées hier soir en confcall : http://www.expert-learning.fr/mod/forum/discuss.php?d=17371#p46960 à votre disposition pour toute question. Cordialement,		30/01/2014			Partage informationnel	part_chme
09:59: Bonjour, Je vous sollicite concernant l'oral de story telling. Le bureau Icademie Aix, me dit que nous allons avoir comme en Bachelor une image ou un doc remis au hasard afin d'analyser et de commenter pendant dix minutes lors de l'oral. Est ce bien le cas ? Si oui, en effet cela ne correspond plus au message que vous avez posté sur le forum. Pouvez vous me communiquer le fil conducteur "officiel" de l'épreuve ? Est ce un échange avec l'examinateur question de cours + conversations libre choix ou un doc à commenter ? Afin d'anticiper et de préparer au mieux l'examen. Dans l'attente et le plaisir de votre retour. Cordialement.	Question pratique relative aux modalités d'examen oral de Storytelling	07/02/2014	formel	MSPC 2	Modalités d'examen	modal_stco
11:11: Bonjour Stéphanie, Il n'y aura pas de document soumis au hasard ; je vous pose d'abord 2 à 3 questions théoriques sur le module de cours pour vérifier vos connaissances. Puis, je vous demande de commenter un projet de Transmedia Storytelling que vous connaissez ou à défaut issu des cas pratiques figurant dans le module de cours. Je ne saurai vous conseiller de "préparer" votre propre cas pratique (ex. : Hunger Games, Lost, ... Série TV ou Jeu que vous avez apprécié) et de me le présenter à votre guise. Si vous n'en avez pas, je vous interrogerai sur celui de mon choix. La difficulté majeure de cette épreuve est certainement d'argumenter EN ANGLAIS une thématique posée. Et n'oubliez pas que vous devez raconter une histoire ! Bonne révision ;-)		07/02/2014				
11:29: Bonjour, Merci de votre prompt retour c'est agréable. Je vais suivre vos conseils. Bonne journée à vous. Cordialement.				MSPC 2	Réponse prompt appréciée	promp_stco

Annexe 12.b : Extraits de forums de discussions sur la plateforme ExpertLearning

	Forum BachelorTC section 3 - Gestion financière et culture entrepreneuriale (151)						
04/11/2013 11:55	**désinscription forcée des conférences** par Fanny P. Bonjour, je constate aujourd'hui que j'ai été désincrite de certaines confcalls. Merci aux apprenants malhonnêtes de bien vouloir stopper cela, ce n'est pas correct, et stupide dans la mesure ou d'autres conférences seront programmées. Merci au service pédagogique de faire le nécessaire rapidement et de désincrire les apprenants inscrits sauvagement. Merci aussi de nous informer sur la façon de procéder pour que nos inscriptions soient protégées.	E > all	Fil initié par E. Merci au service pédagogique de faire le nécessaire rapidement...	cognitive	identification d'un problème	H1	151_cogn_03
04/11/2013 12:28	**Re: désinscription forcée des conférences** par Mélissa D. Bonjour Fanny, afin que vos inscriptions ne puissent être modifiées, vous devez créer un compte sur Doodle. Bien cordialement, Mélissa D. service pédagogique	P > all		sociale	mediation	H3	151_soci_04
04/11/2013 12:58	**une place libérée pour ce soir** par Nadine G. Bonjour, Voyant le nombre important d'incrits à cette conférence, et ayant assisté dèjà à ce cours, j'ai donc libérée ma place. Je réécouterais la confcall. Bon cours Nadine G. GARH P1 MARS	E > all	Fil initié par E.	sociale	socio-cognitif	H2	151_soci_05
04/11/2013 13:25	**Re: une place libérée pour ce soir** par Aurore C. Bonjour, Merci je viens de prendre votre place. Aurore.	one > one		sociale	socio-affectif	H2	151_soci_06
04/11/2013 14:35	**Re: une place libérée pour ce soir** par Aurore C. Bonjour, Je viens de libérer la place de ce soir et celle du 12nov dès l'ouverture du groupe2. Bon courage.	E > all		sociale	socio-cognitif	H2	151_soci_07

29/10/2013 23:08	**Re: entraide??!** par Maud Q. pas de soucis mais je suis pas sur d'être d'une grande aide lol lol n'hesites pas si tu as besoin :)	E > all	pas de soucis mais je suis pas sur d'être d'une grande aide lol lol	sociale	socio-cognitif	H1	151_soci_22
30/10/2013 11:48	**Re: entraide??!** par Manon H. Bonjour Sabrina, Je suis pour! C'est vrai que ce n'est pas la matière la plus facile. N'hésite pas si tu as une question et je ferai de même. Bon courage! Manon H. - P1mars - Immo	E > all	N'hésite pas si tu as une question et je ferai de même.	sociale	socio-cognitif	H1	151_soci_23
30/10/2013 14:14	**Re: entraide??!** par Gaëlle C. Pas de problème. Je suis pour également Gaelle	E > all	Pas de problème. Je suis pour également	sociale	socio-cognitif	H1	151_soci_24
31/10/2013 08:15	**Re: entraide??!** par Mina H. Salut, je suis d'accord pour cette matière et les autres si on peut changer régulièrement sur l'ensemble ca ne paut etre qu'un plus. Merci, Mina (bachelor Immo P1 mars 2014)	E > all	si on peut changer régulièrement sur l'ensemble ca ne peut etre qu'un plus	sociale	socio-cognitif	H1	151_soci_25
02/11/2013 12:08	**Re: entraide??!** par Safae S. Bonjour tout le monde, je suis d'accord pour travailler ensemble cette matière et les autres matières aussi je crois que changer régulièrement sur l'ensemble ne peut etre que bénéfique.	E > all	je suis d'accord pour travailler ensemble	sociale	socio-cognitif	H1	151_soci_26
2/11/13 17:32	**Re: entraide??!** par Lionel D. Bonjour à TOUS. Pour ma part, je suis formateur en comptabilité ... Ca peut vous aider ? Lionel P1 mars IMMO	T2 > all	je suis formateur en comptabilité ... Ca peut vous aider ?	sociale	socio-cognitif	H3	151_soci_27

2/11/13 22:02	**Re: entraide??!** par Sabrina B. Salut Lionel, C est ce qui nous fallait!! Je n ai jms fais de compta donc c est super! je viens de créer une page Facebook on l'on pourra tous échanger ***https://www.facebook.com/IcademieP1mars***	E > all	je viens de créer une page Facebook on l'on pourra tous échanger https://www.facebook.com/IcademieP1mars	sociale	mediation	H3	151_soci_28
02/11/2013 22:26	**Re: entraide??!** par Awa S. Salut à tous c'est une bonne idée effectivement de tous s'entraider sur toutes les matières. Awa, bachelor BFA P1 mars 2014	E > all	c'est une bonne idée effectivement de tous s'entraider	sociale	socio-cognitif	H3	151_soci_29
03/11/2013 09:42	**Re: entraide??!** par Robert B. Bonjour a tous, Je serais heureurx de collaborer dans ce groupe d'entraide. Robert IMMO P1 Mars 2014	E > all	Je serais heureurx de collaborer dans ce groupe d'entraide.	sociale	socio-cognitif	H3	151_soci_30
03/11/2013 17:00	**Re: entraide??!** par Sophie D. Bonjour, Oui moi aussi je serai bien intéressé par de l'entraide. J'ai de la compta y'a longtemps donc j'ai quelques notions mais tout ne me revient pas. Je voulais vous demander comment vous vous êtes organisé aussi au niveau des cours car je vous avouerais que j'ai un peu de mal. C'est la première fois que je fais des cours à distance et je ne sais pas trop comment aborder les cours. A part les lire, essayer de noter les choses importantes et essayer de les assimiler. Pour la compta comme on a bientôt une conf tel sur le bilan et compte de résultat, j'ai lu le cours et fais les exercices, ça aide bien.	E > all	Oui moi aussi je serai bien intéressé par de l'entraide	sociale	socio-cognitif	H3	151_soci_31
03/11/2013 17:23	**Re: entraide??!** par Ousmane F. Bonjour à tous, Je serai heureux de participer à ce groupe. Ousmane F. BFA 2013-2014 MERCI	E > all	Je serai heureux de participer à ce groupe.	sociale	socio-cognitif	H3	151_soci_32

05/11/2013 19:02	**Re: entraide??!** par Anthony P. Bonsoir, je suis aussi intéressé par l'entraide, je me suis inscrit sur la page Facebook créée pour l'entraide. Je vois que cela revient souvent, mais, pour ma part aussi, je me pose des questions sur la manière de procéder pour les cours, comment s'organiser. A l'écoute de toute aide, merci d'avance.	E > all	je suis aussi intéressé par l'entraide, je me suis inscrit sur la page Facebook créée pour l'entraide.	sociale	socio-cognitif	H3	151_soci_33
14/11/2013 19:09	**Re: entraide??!** par Manuella R. Bonsoir à tous, Moi aussi je suis pour, c'est une bonne idée. Manuella Raffy P1 Mars IMMO	E > all	Moi aussi je suis pour, c'est une bonne idée.	sociale	socio-cognitif	H3	151_soci_34
18/11/13 18:56	**durée d'amortissement** par Lionel D. ***durée amortissement.pdf*** Bonjour, Ci joint les préconisations des services fiscaux. Bien lire les dernières lignes ... Lionel	T2 > all	Fil initié par T2 Ci joint ... Bien lire les dernières lignes ...	sociale	médiation T2	H3	151_soci_35
18/11/2013 19:08	**Re: durée d'amortissement** par Barbara D. Merci Lionel, Barbara	E > T2	merci Lionel	sociale	socio-affectif	H3	151_soci_36
18/11/2013 19:09	**Re: durée d'amortissement** par Guy L. Merci Lionel Guy	E > T2	merci Lionel	sociale	socio-affectif	H3	151_soci_37
18/11/2013 19:14	**Re: durée d'amortissement** par Safae S. merci Lionel Safae.	E > T2	merci Lionel	sociale	socio-affectif	H3	151_soci_38

18/11/2013 19:33	**Re: durée d'amortissement** par Nadine G. Merci ce tableau. Nadine	E > T2	merci pour ce tableau	sociale	socio-affectif	H3	151_soci_39
18/11/2013 19:33	**Re: durée d'amortissement** par Mina F. Merci de l'avoir posté Lionel MF	E > T2	Merci de l'avoir posté Lionel	sociale	socio-affectif	H3	151_soci_40
18/11/13 20:03	**SCPI** par Lionel D. Bonjour, Concernant la question sur les SCPI posée à la conf, je souhaite préciser les éléments suivants : La définition : Une immobilisation est un élément identifiable du patrimoine ayant une valeur économique positive pour l'entité **et qui sert l'activité de façon durable** et ne se consomme pas par le premier usage. **C'est un élément créant une ressource pour l'entité et elle en attend des avantages économiques futurs.** Ces avantages économiques futurs constituent le potentiel à créer des flux nets de trésorerie (article 211.1 du PCG). Le Fisc **tolère** cependant la comptabilisation des immobilisations de moins de 500 euros directement en charges. **En résumé, un bien durable qui sert à l'exploitation de l'entreprise.** Si les parts de SCPI servent à l'exploitation (Selon l'objet social de la société), ce sont des immobilisations, sinon, ce sont des VMP en disponibilités. Pour les 500 € ATTENTION, c'est une tolérance administrative, pas une obligation. Un ordinateur acheté 400 € relève bien des immobilisations. Un expert comptable m'a même fait immobiliser un tabouret à 20 € parce qu'il estimait que le tabouret servait à l'exploitation de l'entreprise ... De même, si les SCPI font moins de 500 € unitairement, qu'elles sont achetées à l'unité, et que les statuts de l'entreprise prévoient "l'acquisition, la gestion et la revente" dans son objet social (donc servent à l'exploitation), il s'agit quand même d'immobilisation. Lionel	T2 > all	Fil initié par T2 Concernant la question sur les SCPI posée à la conf, je souhaite préciser les éléments suivants : ... (surlignage des principales informations)	sociale	médiation T2	H3	151_soci_41
18/11/2013 20:22	**Re: SCPI** par Sabrina B. Merci pour ces info complémentaires! Sabrina	E > T2	Merci pour ces info complémentaires!	sociale	socio-affectif	H3	151_soci_42

	Forum BachelorTC section 3 - Droit (152)						
30/10/2013 18:24	**help cours BFA P1 mars 2014** par Awa D. Bonsoir à tous, je suis un peu larguée quant au fonctionnement de la plateforme mais bon c'est une question d'habitude je suppose. J'ai suivi le cours de droit général le 24/10 dernier et j'ai au dernier moment par hasard, su qu'il fallait faire les exercices avant la confcall. Ma question est la suivante: y a t'il d'autres matières où il faut faire des exercices ou un quizz avant la confcall? Cordialement, Awa	E > all	je suis un peu larguée quant au fonctionnement de la plateforme ...	cognitive	identification d'un problème	H1	152_cogn_03
30/10/2013 20:45	**Re: help cours BFA P1 mars 2014** par Cindy K. Bonsoir, tu a en droit effectivement pour chaque conf call un quizz et des exos à faire portant sur le théme de la soirée. pour les quizz je n'en ai vu qu'en droit (ce qui permet de bien avoir les points principaux et savoir où tu en es). de temps en temps, tu peux avoir également des exos à faire en anglais (pour de l'entrainement perso, rien n'est obligatoire mais c'est toujours un plus je pense). si besoin.... n'hésite pas! bonne soirée Cindy	T2 > E	si besoin.... n'hésite pas!	sociale	intermédiation	H3	152_soci_04
30/10/2013 22:02	**Re: help cours BFA P1 mars 2014** par Awa D. ok merci Cindy. T'es aussi en BFA P1 2014? J'aurai bien besoin d'échanger en droit ça me parait un peu compliqué. Bonne soirée Awa	one > one	organisationne		partage informationnel	H1	152_cogn_05

31/10/2013 20:41	**Re: help cours BFA P1 mars 2014** par Cindy K. Bonsoir! ha non dsl pour ça je ne pourrai pas t'aider moi je suis en Marketing et j'ai passé mes P1 il y a 15 jours, en mars seront les P2	one > one		sociale	socio-cognitif	H1	152_soci_06
31/10/2013 23:38	**Re: help cours BFA P1 mars 2014** par Awa D. ah ben bonne chance à toi. A bientôt	one > one		sociale	socio-cognitif	H1	152_soci_07
01/11/2013 08:25	**Re: help cours BFA P1 mars 2014** par Cindy K. Egalement pour toi!	one > one		sociale	socio-cognitif	H1	152_soci_08
2/10/13 14:18	**Conf call droit général P 1** par Valérie F. Bonjour Je suis votre tuteur sur la matière droit général. 7 conf call seront organisées pour la période P 1. D'eux d'entre elles sont programmées pour les 24 octobre et 7 novembre. Vous pouvez vous inscrire. Vous devez pour chaque conférence récupérer sur la plateforme dans le cours 152, droit général, section 13 des exercices à préparer selon le thème de la conférence programmées. Pour le 24 octobre : les sources du droit les juridictions. Je vous communiquerai par le forum, un peu avant chaque conf call, un QUIZZ que nous corrigerons lors de la conférence avec les exercices. Il serait préférable que vous répondiez au QUIZZ sans support de cours (à la différence des exercices) pour que vous puissiez faire le point sur les notions qui sont acquises et celles que vous devez revoir	T > all	Fil de discussion initié par T.	sociale	médiation	H2	152_soci_09

14/10/13 10:39	**Re: Conf call droit général P 1** par Valérie F. Bonjour Sophie, La conférence programmée le 25 octobre sur les contrats concerne P 2. La deuxième conférence pour P1 est programmée le 7 novembre. Les deux conf call suivantes dont la programmation vous sera communiquée cette semaine auront lieu à 19h. 15 et 20h. En ce qui concerne la méthodologie, je vous conseille de préparer les exercices. Je communique par mail une correction écrite à tous les étudiants qui m'en font la demande par mail. Il faut effectivement que vous écoutiez les conf car j'attire l'attention des étudiants sur les points les plus importants pour l'examen. Enfin, consultez les annales pour avoir une idée du type de sujet. Par ailleurs un examen blanc dont la note ne compte pas pour l'obtention de votre diplôme sera organisé entre décembre et janvier. Tous les cours sont sur la plateforme, le référentiel distingue savoirs et connaissances car vous devez acquérir des compétences sur l'identification des	one > one		sociale	médiation	H3	152_soci_12
14/10/13 10:42	**Re: Conf call droit général P 1** par Valérie F. Bonjour Nathalie, Les 2 conf call suivantes seront programmées à 19h15 et 20 h. Bonne semaine Valérie F.	one > one		sociale	médiation	H3	152_soci_13
15/10/2013 10:03	**Re: Conf call droit général P 1** par Maud Q. Bonjour Madame F. Je suis inscrite pour les 2 conférences, pourriez-vous mettre rapidement les exercices car pour mon exemple, je travaille à pleins temps au Luxembourg (40 h/semaine) et avec 3 enfants le plus tôt sera le mieux :) merci pour vos encouragements...on en a tous besoin ... Maud	one > one	merci pour vos encouragements... on en a tous besoin	sociale	socio-affectif	H2	152_soci_14

15/10/13 11:36	**Re: Conf call droit général P 1** par Valérie F. Bonjour Maud, Les exercices sont déjà en ligne dans le cours droit général 152, section 13. Bonne journée VF	one > one		sociale	médiation	H3	152_soci_15
15/10/2013 11:38	**Re: Conf call droit général P 1** par Maud Q. oups ..j'avais pas vu ....merci bcp	one > one		sociale	socio-affectif	H2	152_soci_16
16/10/2013 21:16	**Re: Conf call droit général P 1** par Aurore V. Bonjour, Je souhaite m'inscrire pour la conférence du 24/10 mais elle est complète. Il me semble avoir vu que lorsqu'un groupe était complet un autre pouvait être créer le même jour à la même heure ? Pouvez vous me confirmer ou non la création d'un éventuel autre groupe. Sinon je l'écouterai plus tard. Je vous remercie pour votre réponse, Cordialement, Aurore	one > one		cognitive	évaluation d'un élément	H1	152_cogn_17
17/10/13 6:58	**Conf call droit général P 1 compléte** par Valérie F. Bonjour Aurore Je fais ouvrir le groupe 2 mais ce ne sera pas le même jour à la même heure. Bonne journée VF	one > one	T est réactif	sociale	médiation	H3	152_soci_18

17/10/13 12:25	**Groupe 2** par Valérie F. Bonjour, Un deuxième groupe est ouvert pour la conf 1 en droit général : samedi 26 octobre à 14. h 15 Bonn journée VF	T > all		sociale	médiation	H3	152_soci_19
17/10/2013 18:22	**Re: Groupe 2** par Marjorie V. Bonjour, Merci pour l'ouverture du 2nd groupe, je viens de m'inscrire. Cordialement, Marjorie	one > one	reconnaissance	sociale	socio-affectif	H2	152_soci_20
19/10/13 10:58	**Re: Conf call droit général P 1** par Quentin B., Bonjour Madame F. Je tiens à vous informer que malheureusement, suite à un imprévu personnel de dernière minute qui nécessite un déplacement en Province, je ne pourrai malheureusement pas assister à la première conférence (que ce soit celle du groupe 1 ou 2, les 24 et 26 Octobre). Cependant je m'engage à la réécouter au plus tôt, et à faire les exercices correspondants. Par ailleurs, je vous saurais gré de me communiquer la correction par courriel. Enfin, je vous indique que je maintiens mon inscription à celle du 6 Novembre. En vous remerciant de votre compréhension, Bien cordialement, Quentin B.	one > one	Par ailleurs, je vous saurais gré de me communiquer la correction par courriel.	sociale	socio-cognitif	H3	152_soci_21

19/10/13 20:29	Re: Conf call droit général P 1 par Valérie F. Bonsoir Quentin Merci de m'informer. Nous nous retrouvons donc le 6 novembre. Bonne soirée VF	one > one		sociale	médiation	H3	152_soci_22
20/10/2013 21:22	**Re: Conf call droit général P 1** par Florence P. Bonjour mme F. je souhaite savoir quand va t on recevoir le quizz car la première conf call et jeudi merci d avance florence	one > one		cognitive	évaluation d'un élément	H2	152_cogn_23
21/10/13 9:18	**P 1 : QUIZZ du 24/10** par Valérie F. ***Quizz Les juridictions. sources du droit.doc*** Bonjour Florence, Ci-joint le QUIZZ. Je vous conseille de le réaliser sans aucun document de cours pour voir jeudi lors de la correction ce que vous maîtrisez ou ne maîtrisez pas. Bonne semaine Valérie F.	T > all	organisationne		médiation	H2	152_orga_24
21/10/2013 10:38	**Re: P 1 : QUIZZ du 24/10** par Florence P. Merci et à Jeudi Florence	one > one		sociale	socio-affectif	H2	152_soci_25

21/10/2013 11:50	**Re: Conf call droit général P 1** par Barbara D. Bonjour Madame F. Barbara D. élève Bachelor Immo P1 Mars 2014. Je m'étais inscrite pour ce jeudi à la conférence téléphonique, malheureusement et pour des raisons professionnelles je ne pourrai pas assister au cours. Cependant, je ne manquerai pas d'écouter l'enregistrement. Je vous remercie pour votre compréhension. Barbara	one > one		sociale	socio-affectif	H2	152_soci_26
21/10/2013 13:21	**Re: Conf call droit général P 1** par Maud Q. bonjour, les 2 prochaines dates ne sont pas encore programmées comme cela avait été indiqué un petit peu plus haut ? merci	E > all		cognitive	identification d'un problème	H1	152_cogn_27
21/10/13 17:00	**Re: Conf call droit général P 1** par Valérie F. Bonjour, Je fais le nécessaire pour cette semaine; Cordialement Valérie F.	E > all		sociale	médiation	H3	152_soci_28
21/10/2013 20:49	**Re: Conf call droit général P 1** par Maud Q. merci Madame F.	one > one	Merci Mme F.	sociale	socio-affectif	H3	152_soci_29

03/11/2013 08:22	**Re: Conf call droit général P 1** par Vanessa B. Bonjour, je me trouve sur une île du pacifique avec un décalage horaire important de 10h, il est 3h30 du matin lorsqu'il est 17h30 à peu près, du coup, il m'est difficile d'assister aux conférences. Dois-je tout de même envoyer les exercices par emails afin d'être notée, ou puis-je continuer à écouter les archives de conférences au fur et à mesure ? Merci par avance de votre réponse Vanessa	one > one		cognitive	évaluation d'un élément	H2	152_cogn_30
3/11/13 9:47	**Re: Conf call droit général P 1** par Valérie F. Bonjour Vanessa Les exercices sont des entraînements pour l'examen, ils ne font pas l'objet d'une notation mais d'une correction pendant la conf. Il y aura un examen blanc organisé en décembre qui fera l'objet d'une notation individuelle mais qui ne comptera pas pour l'examen final. Bonne semaine sur votre très belle île du pacifique VF	one > one	Bonne semaine sur votre très belle île du pacifique	sociale	médiation	H3	152_soci_31
13/11/2013 14:35	**Groupe d'entraide droit général P1 mars 2014** par Awa D. Bonjour à tous, y aurait il des apprenants intéressés pour créer un groupe d'entraide en droit général? Personnellement je n'ai aucune notion en droit, c'est la première fois que j'en fais et je suis complètement perdue, ce qui m'inquiète car on en est qu'au début! On pourrait par exemple se téléphoner de temps à autre pour faire les exercices ensemble ou discuter du cours de la prochaine confcall, qu'en pensez vous? A bientôt j'espère Awa	E > all	E initie ce fil de discussion y aurait il des apprenants intéressés pour créer un groupe d'entraide en droit général?	sociale	socio-cognitif	H1	152_soci_32

13 novembre 2013, 14:45	Re: Groupe d'entraide droit général P1 mars 2014 par Mina H. Bonjour Awa, je suis d'accord si tu le souhaite on peut se tel pour organiser cela. a bientôt Voici mon tel ** ** ** ** ** Mina	E > all	réponse immédiate (+10mn)	sociale	socio-cognitif	H1	152_soci_33
13/11/2013 15:39	**Re: Groupe d'entraide droit général P1 mars 2014** par Awa D. Super avec plaisir mon num: ** ** ** ** ** Je te propose qu'on s'appelle ce soir après le cours ça te va? Awa	E > all	échange de téléphone sans MP	sociale	socio-cognitif	H1	152_soci_34
13/11/13 17:01	**Re: Groupe d'entraide droit général P1 mars 2014** par Sabrina B. Salut Awa j ai crée une page FB entraide P1 pour tous les p1 et toutes les matières! A bientot Sabrina	T2 > E	j ai crée une page FB entraide P1 pour tous les p1 et toutes les matières!	sociale	socio-cognitif	H3	152_soci_35
13/11/2013 17:15	**Re: Groupe d'entraide droit général P1 mars 2014** par Marjorie V. Bonsoir les filles, j'ai une licence de droit donc je peux vous aider sur certains points. a bientôt !	E > all	j'ai une licence de droit donc je peux vous aider sur certains	sociale	socio-cognitif	H3	152_soci_36
13/11/2013 19:01	**Re: Groupe d'entraide droit général P1 mars 2014** par Mina H. oui Awa à tout à l'heure Mina	one > one		sociale	socio-affectif	H2	152_soci_37

13/11/2013 19:44	**Re: Groupe d'entraide droit général P1 mars 2014** par Awa D. C'est gentil Marjorie c'est sûr ça peut aider. J'ai effectivement vu la page facebook c'est une bonne initiative, je m'y inscris de suite. Bonne soirée à tous	one > one		sociale	socio-affectif	H2	152_soci_38
13/11/2013 21:07	**Re: Groupe d'entraide droit général P1 mars 2014** par Nadine G. Bonsoir Sabrina, peux-tu m'envoyer le lien de la page FB, s'il te plait ? histoire de partager et de se sentir moins seule... Nadine	one > one	peux-tu m'envoyer le lien de la page FB, histoire de partager et de se sentir moins seule...	sociale	socio-affectif	H2	152_soci_39
14/11/2013 13:37	**Re: Groupe d'entraide droit général P1 mars 2014** par Tatiana O. Bonjour, je suis intéressée aussi, et je trouve que c'est une trés bonne idée. Je prèpare la licence en cours du soir et c'est pas évident avec le boulot..Mais ça fait plaisir de pouvoir échanger ensemble, mon numéro est le ** ** ** ** Bonne journée.	E > all	Mais ça fait plaisir de pouvoir échanger ensemble, mon numéro est le...	sociale	socio-affectif	H2	152_soci_40
14/11/2013 15:08	**Re: Groupe d'entraide droit général P1 mars 2014** par Awa D. Salut Tatiana, on s'est donné rv avec Mina pour s'appeler samedi à 14h, Si t'es dispo joins toi à nous, on va faire un topo sur les cours de la semaine et voir si on peut s'apporter mutuellement des éclaircissements sur certains points, voire reprendre les exo et quizz Bonne journée à toi aussi Awa	one > one		sociale	socio-cognitif	H2	152_soci_41

21/01/2014 19:54	**Re: Groupe d'entraide droit général P1 mars 2014** par Déborah N. Bonjour, Serait-il possible d'avoir le lien de ta page FB ! Je suis très intéressée par cela ! merci d'avance déborah	one > one	Serait-il possible d'avoir le lien de ta page FB ! Je suis très intéressée par cela !	sociale	socio-cognitif	H2	152_soci_42
22/01/2014 08:43	**Re: Groupe d'entraide droit général P1 mars 2014** par Nadine G. Bonjour, Pour réviser le droit, j'ai trouvé une QCM droit 2013 édition DUNOD. Si tu veux, je peux te scanner les chapitres qui concernent les cours P1. Bon courage Nadine GARH	one > one	Si tu veux, je peux te scanner les chapitres...	sociale	socio-cognitif	H2	152_soci_43
22/01/2014 12:46	**Re: Groupe d'entraide droit général P1 mars 2014** par Fanny P. Bonjour Nadine, je veux bien ton QCM, c'est gentil. Fanny.	one > one	je veux bien ton QCM, c'est gentil.	sociale	socio-cognitif	H2	152_soci_43
22/01/2014 12:48	**Re: Groupe d'entraide droit général P1 mars 2014** par Nadine G. 22 janvier 2014, 12:48 Bonjour, je m'en occupe, je vais le scanner au bureau.... Bonne journée Nadine	one > one		sociale	socio-cognitif	H2	152_soci_45
22/01/2014 12:58	**Re: Groupe d'entraide droit général P1 mars 2014** par Fanny P. merci c'est super, passe une bonne journée.	one > one		sociale	socio-affectif	H2	152_soci_46

22/01/2014 14:03	**Re: Groupe d'entraide droit général P1 mars 2014** par Maryam P. Bonjour, Par la même occasion tu pourra me le transmettre radine merci lol MDR MERCI NADINE. A bientôt Maryam	one > one	merci lol MDR	sociale	socio-affectif	H2	152_soci_47
22/01/2014 16:09	**Re: Groupe d'entraide droit général P1 mars 2014** par Cindy H. bonjour nadine ! si possible je veux bien également ton QCM ! merci d'avance Cindy	one > one		sociale	socio-cognitif	H2	152_soci_48
22/01/2014 16:25	**Re: Groupe d'entraide droit général P1 mars 2014** par Manon H. Bonjour Nadine, Ca m'intéresse aussi... Pourrais-tu le poster sur le forum? Merci beaucoup! Bon après-midi, Manon	one > one		sociale	socio-cognitif	H2	152_soci_49
22/01/2014 18:56	**Re: Groupe d'entraide droit général P1 mars 2014** par Gaëlle C. Bonjour Nadine, Je suis également intéressée. D'avance, merci. Gaëlle C.	one > one		sociale	socio-cognitif	H2	152_soci_50

	Re: Groupe d'entraide droit général P1 mars 2014 par Nadine G., jeudi 23 janvier 2014, 09:00 Bonjour, As-tu reçu les fichiers ??? Bonne journée Nadine	one > one		sociale	socio-cognitif	H2	152_soci_51
23/1/14 18:06	**Re: Groupe d'entraide droit général P1 mars 2014** par Sabrina B. Pareil pr moi! Merci d avance Sabrina p1 mars GARH	one > one		sociale	socio-cognitif	H2	152_soci_52
24/01/2014 09:07	**Re: Groupe d'entraide droit général P1 mars 2014** par Anthony P. Je me joins à la demande générale, je veux bien également ce QCM. Merci d'avance, Anthony.	one > one		sociale	socio-cognitif	H2	152_soci_53
24/01/2014 18:31	**Re: Groupe d'entraide droit général P1 mars 2014** par Stéphanie G. Bonjour à tous et à toutes, Je me joins également à la demande général. Serait-il possible d'avoir le QCM ? De plus, je viens de constater qu'il y avait un groupe facebook. Est ce que je pourrais avoir le nom complet, que je puisse m'y inscrire. Merci d'avance, Stéphanie	E > all	De plus, je viens de constater qu'il y avait un groupe facebook. Est ce que je pourrais avoir le nom complet, que je puisse m'y inscrire.	sociale	socio-cognitif	H2	152_soci_54

Annexe 12.d : Analyse des interactions des groupes Facebook

	Icademie Entraide P1 MARS crée le 02/11/2013 par Sabrina B. (Admin) : pour tous les apprenants icademie p1 mars, cette page permettra de s'entraider sur les différents thèmes abordés (F04)							
03/11/2013 21:33	**Lionel D.** Si vous avez des questions en comptabilité…	T2 > all		sociale	Médiation T2	H3	F04_soci_03	T2 propose immédiatement son expertise à la communauté
03/11/2013 23:09	**Admin** pour ma part les principes de la compta.. j ai vraiment du mal et je ne pense pas être la seule	E > T2	j ai vraiment du mal et je ne pense pas être la seule	sociale	socio-cognitif	H1	F04_soci_04	
03/11/2013 23:32	**Lionel D.** - le principe de prudence (SI j'ai un risque de perdre de l'argent, je dois en tenir compte dans ma comptabilité, c'est ce qu'on appelle les provisions) - le principe de non-compensation (Je ne peux pas compenser l'argent que je dois à un fournisseur sur facture par une facture d'un client. Je dois encaisser les sommes et payer mes dettes en plusieurs opérations) - le principe de coût historique ou de nominalisme monétaire (je dois tenir compte des variations de prix dans le temps) - le principe de permanence des méthodes (Quand je choisi une méthode, je dois la conserver tout le temps. je ne peux pas changer tous les 4 matins) - le Principe de l'indépendance d'exercice (chaque année est différentes de l'autres…) - le principe de continuité de l'exploitation (… mais elles se suivent.)	T2 > all		sociale	Médiation T2	H3	F04_soci_06	T2 investit le groupe en mettant en avant son expertise
04/11/2013 01:07	**Elise A.** super !!! notre sauveur !	E > T2	;-)	sociale	socio-cognitif	H1	F04_soci_05	
04/11/2013 01:23	**Admin** Pour ceux intéressés par des conf entre apprenants (toutes matières confondues) laissez des messages qu on puisse s organiser via Skype!!!	E > all	laissez des messages qu on puisse s organiser via Skype!!!	organisationnelle	socio-cognitif	H3	F04_soci_07	Détournement sur Skype

4 novembre 2013 19:01	**Lionel D.** Bonsoir. Petites précisions suite au cours de ce soir. Il y a 2 types d'entreprise en france, les entreprises commerciales, qui achètent, stockent et revendent les biens, et les entreprise de Productions qui achétent de la MP, la transforme et vendent le produit fini. Les entreprises de prestations de services entrent dans ce type d'entreprises. ATTENTION. Les PLUS ou MOINS values de cession d'actif ne figurent pas dans les produits et charges exceptionnels. Les produits exceptionnels correspondent au prix de vente HT de l'immobilisation, et la charges exceptionnels à sa valeur amortissements déduits. Le + ou - value et la différences entre ces 2 valeurs	T2 > all	Si vous avez des questions sur la TVA, etc, n'hésitez pas à me poser des questions.	sociale	Médiation T2	H3	F04_soci_071	T2 maîtrise très bien son domaine et le fait savoir.
04/11/2013 01:27	**Elise A.** Très bonne idée, mon id skype est elisemoon1	E > all		organisationnelle	socio-cognitif	H3	F04_soci_09	Détournement sur Skype
05/11/2013 18:51	**Anthony P.** Bonjour, je suis en BFA P1 Mars 2014. J'aurais voulu savoir votre façon de travailler, car pour ma part, se rapprochent pas mal de confs call et je n'ai pas "étudier" le cours ou le chapitre en question. Donc savoir comment vous vous procédez ? Merci !	E > all		organisationnelle	socio-cognitif	H3	F04_soci_10	
06/11/2013 12:24	**Anthony P.** Si certaines personnes ont fait des fiches récapitulatif ou des synthèses dans certaines matières. Voudraient-elles bien nous les partager. Car il est pas tjr évident, seul, de savoir si on prend bien les infos essentielles, si on en oublie pas. Des personnes travaillant dans certains secteurs pourraient nous dire si on oublies rien, je pense notamment au formateur en Comptabilité, peut-être que ce que les novices de la Compta vont mettre en fiche, vont être "pas essentiel" et au contraire, vont négliger des infos plus importantes... Pour ma part, en droit, mes fiches sont	E > all		organisationnelle	socio-cognitif	H3	F04_soci_11	
06-nov-13	**Lionel D.** Pour la rédaction de fiches, je pense que cela doit être fait individuellement, car ça t'aide à mémoriser ton cours, par contre, si tu souhaites que je te vérifie tes fiches en comptabilité, pas de soucis. Je pourrais te dire si tu as l'essentiel et s'il te manque des éléments.	T2 > all		sociale	Médiation T2	H3	F04_soci_12	
07/11/2013 00:41	**Admin** Salut Anthony, je pense que l on va programmer une conf tous ensemble sur skype.comme ca on echangera sur ttes les questions que l on se pose! Je vais poster l info et voir quand tt le monde serait dispo ! Bonne soiree	T2 > all		sociale	Médiation T2	H3	F04_soci_13	

07/11/2013 00:47	**Admin** Bonsoir à tous. Je souhaite programmer une conf sur skype pour qu on echange tous et qu on se pose les questions qui nous tracassent.. Si vs voulez bien me dire à quel moment ca peut être fait. Merci d avance	T2 > all		organisationnelle	socio-cognitif	H3	F04_soci_14	
07/11/2013 02:24	**Elise A.** Moi quand vous voulez...	E > all		organisationnelle	socio-cognitif	H3	F04_soci_15	
07/11/2013 08:27	**Lionel D.** Idem, en dehors des conf icademie bien sur.	E > all		organisationnelle	socio-cognitif	H3	F04_soci_16	
07/11/2013 10:40	**Safae S.** J'aimerai bien participer.moi je suis disponible tout les soirs.et tout les jours entre 13h et 15h.si vous vous mettez d'accords sur une date veuillez me mettre au courant.merci et bon courage a tous.	E > all		organisationnelle	socio-cognitif	H3	F04_soci_17	
07/11/2013 17:28	**Quentin B.** Bonsoir à tous, Je suis actuellement en BFA P1 Mars 2014. J'ai suivi un cursus BTS et Licence Pro spécialisé dans l'assurance, et j'ai exercé dans ce domaine pendant quelques années (branches IARD, Vie, RC Pro)... Si vous avez la moindre question sur l'assurance, je suis totalement à votre disposition, et c'est avec joie que j'échangerais avec chacun d'entre vous. A bientôt !,	E > all	c avec joie que j'échangerais avec chacun d'entre vous.	sociale	socio-cognitif	H1	F04_soci_18	
08/11/2013 00:12	**Admin** on pourrait en prévoir une demain soir apres la conf de social et paie donc à 20h30? On serait nous 4. Ca vous convient?	E > all		organisationnelle	socio-cognitif	H3	F04_soci_19	
08/11/2013 11:04	**Safae S.** ok pour ce soir mais moi je ne suis dispo qu'à partir de 21h30,vous pouvez commencer et je vous rejoins après.c serait sur skype?	E > all		organisationnelle	socio-cognitif	H3	F04_soci_20	

08/11/2013 20:17	**Anthony P.** Mon nom et prénom sont suffisant pour me retrouver sur Skype. Du coup, la conférence à 20h30 à t-elle lieu ?	E > all		organisationnelle	socio-cognitif	H3	F04_soci_21	
08/11/2013 20:35	**Anthony P.** je suis sur Skype ... Comment je vous rejoins ...	E > all		organisationnelle	socio-cognitif	H3	F04_soci_22	
09/11/2013 01:09	**Admin** Personne n a manifester son envie pr ce soir.. Donc personne sur skype..	T2 > all		sociale	Médiation T2	H3	F04_soci_23	
09/11/2013 08:19	**Anthony P.** Ok. Dites moi quand cela sera programmé. Je suis dispo tout le temps sauf Mercredi et Jeudi soir.	E > all		sociale	socio-cognitif	H3	F04_soci_24	
14/11/2013 00:00	**Admin** Demain on se fait une conf en social et paie qui veut nous rejoindre?? Merci de m avertir rapidement pour que l on puisse définir l'heure!!	T2 > all	Merci de m avertir rapidement ...	organisationnelle	socio-cognitif	H3	F04_soci_25	T2 éprouve des difficultés à mobiliser le groupe Facebook qu'elle a crée ; problèmes organisationnels et absence de dynamique
14/11/2013 18:08	**Virginie H.** Bonsoir à tous, Je m'appelle Virginie H. et suis en P1 mars MKV ! Merci pour l'initiative de cette page que je vais suivre attentivement.	E > all	Merci pour l'initiative de cette page que je vais suivre attentivement.	sociale	socio-affectif	H3	F04_soci_26	
14/11/2013 18:11	**Admin** COucou Virginie demain je prévoie une conf via skype en social et paie mais tu n as pas cette matière mais on pourrait tous s entendre déja!	T2 > all	on pourrait tous s entendre déja!	sociale	Médiation T2	H3	F04_soci_27	
14/11/2013 19:22	**Safae S.** Moi je serais la si tu as defini l'heure tiens moi au courant moi perso je suis dispo tte la journee jusqu'a 15h apres il faut que j'aille recuperer mes enfants.	E > all		organisationnelle	socio-cognitif	H3	F04_soci_28	
14/11/2013 19:24	**Admin** ok, après 15h tu pourrais? vers 17H? rien n est encore défini j attends d avoir les disponibilités de chacun!	T2 > all		organisationnelle	socio-cognitif	H3	F04_soci_29	
14/11/2013 20:41	**Virginie H.** merci pour l'info... je serai sur une des matieres communes plutot car j'ai 9h de cours a rattraper	E > T2	merci pour l'info.	sociale	socio-affectif	H1	F04_soci_30	

14/11/2013 21:03	**Anthony P.** Demain je suis disponible mais après 17h30 pour Moi.	E > all		organisationnelle	socio-cognitif	H3	F04_soci_31	
14/11/2013 22:49	**Kevin G.** Just une petite question vous êtes tous en cour a distance ?!	E > all		organisationnelle	socio-cognitif	H3	F04_soci_32	
14/11/2013 23:06	**Admin** Je pense.. je ne sais pas trop en fait !	T2 > all		organisationnelle	socio-cognitif	H3	F04_soci_33	
14/11/2013 23:21	**Ailati S.** Pour ma part je fini tard le soir. Donc je suis indisponible vous le faites via Skype?	E > all		organisationnelle	socio-cognitif	H3	F04_soci_34	Détournement sur Skype
14/11/2013 00:00	**Admin** demain est ce que ca pourrait convenire 17h45?	T2 > all		organisationnelle	socio-cognitif	H3	F04_soci_35	L'inertie dans le groupe entraîne le désistements de 2 des membres
15/11/2013 00:17	**Elise A.** A quelle heure ?	E > all		organisationnelle	socio-cognitif	H3	F04_soci_36	
15/11/2013 17:46	**Admin** oui via skype mais encore une fois personne n a confirmé cool	T2 > all	mais encore une fois personne n a confirmé cool	organisationnelle	socio-cognitif	H3	F04_soci_37	
15/11/2013 18:39	**Kevin G.** oui pour Moi. Et, une heure a t-elle était fixée ?	E > all		organisationnelle	socio-cognitif	H3	F04_soci_38	
15/11/2013 17:46	**Admin** hbah à 17h45 comme je l ai écrit!	T2 > all		organisationnelle	socio-cognitif	H3	F04_soci_39	T2 montre des signes de lassitude
15/11/2013 18:29	**Elise A.** Désolée au final je n'ai pas pu me libérée à temps j'espère que je pourrai assister à la prochaine !	E > all		organisationnelle	socio-cognitif	H3	F04_soci_40	
15/11/2013 18:39	**Anthony P.** je viens juste de le voir pour ma part	E > all		organisationnelle	socio-cognitif	H3	F04_soci_41	
16/11/2013 10:02	**Virginie H.** Bonjour a tous, pouvez-vous me dire quel est votre mode de travail pour ne rien louper? Devoir poster, cours, votre orga pour vous y retrouver... merci d'avance	E > all		organisationnelle	socio-cognitif	H3	F04_soci_42	

26/11/2013 14:13	**Quentin B. à Lionel D.** En effet, j'ai une question qui peut paraître bête au niveau de la TVA, Quand on parle d'entreprise "assujettie" à la TVA, on parle bien d'une entreprise qui récupère la TVA et la reverse donc à l'Etat? A moins que je me trompe? Qu'en est-il de la TVA récupérable ? D'avance je te remercie pour ces éclaircissements... Ce sont des choses "basiques" mais qui sont parfois un peu floues dans mon petit esprit d'assureur !	E > T2	j'ai une question qui peut paraître bête Ce sont des choses "basiques" mais qui sont parfois un peu floues dans mon petit esprit d'assureur !	sociale	socio-cognitif	H3	F04_soci_43	
26/11/2013 19:56	**Lionel D.** L'entreprise assujettie perçoit la TVA auprès de ses clients (TVA collectée), déduit celle qu'elle a payer à ses fournisseurs (TVA déductible ou récupérable), et verse la différence à l'état (TVA reversée). Il n'y a pas de questions bêtes. C'est souvent une question de vocabulaire technique.	T2 > all	Il n'y a pas de questions bêtes. C'est souvent une question de vocabulaire technique.	sociale	Médiation T2	H3	F04_soci_44	Non content de fournir une réponse circonstanciée, T2 assure aussi la médiation sociale
26/11/2013, 08:49	**Quentin B.** Salut à tous ! Suis-je le seul à ne pas pouvoir me connecter sur la plateforme depuis hier après-midi?	E > all		sociale	socio-cognitif	H1	F04_soci_45	
26/11/2013 11:23	**Anthony P.** Bonjour, non à priori, cela est normal. Une mise à jour du site serait à l'origine du problème de connexion sur la plateforme.	E > all		sociale	socio-cognitif	H1	F04_soci_46	
26/11/2013 14:10	**Quentin B.** Oui, j'ai eu ce matin, vers 9h30 le service pédagogie qui me l'a confirmé, et qui m'a demandé d'attendre un peu. Ils m'ont envoyé un mail avec un nouveau mot de passe pour ma session et ça marchait très bien, et là maintenant que je veux me reconnecter ça marche plus...	E > all		sociale	socio-cognitif	H1	F04_soci_47	
26/11/2013 20:01	**Quentin B. à Lionel D.** Bonsoir, je tiens a te remercier. Ton explication avec le delta reversé aide bien mieux a comprendre tout ça ! C'est vrai que l'explication que nous avions eu lors de la conférence m'avait un peu embrouillé ! Je te remercie, Bonne soirée	E > T2	Je tiens a te remercier. Ton explication avec le delta reversé aide bien mieux a comprendre tout ça !	sociale	socio-affectif	H3	F04_soci_48	E est reconnaissant envers T2 pour l'expertise qu'il a bien voulu partager avec le groupe

Annexe 12.e : Analyse des interactions des groupes Google+

Groupe de 9 membres crée par Agnès D.(admin) et composé de Amandine P., Audrey S., Aurélie C., Florence B., Nadine M., Fanny P., Laurence D.

Temporalité	*Extrait*	*Interactions*	*Rites / indicateurs*	*Fonction*	*Catégorie*	*Code*
25/02/2014 00:00	Agnes D. **#Bachelor** Premier pas: sur google+. Nouvelle communauté créée: groupe d'entraide bachelor en FAD P1 octobre 2014.	one to many	formel	sociale	médiation	06GARHP103
25/02/2014 00:00	Audrey S. Oui! c'est cooool! Merci!	one to one	coooooool	sociale	socio-affective	06GARHP104
25/02/2014 00:00	Aurélie C. Merci !!!!	one to one	merci !!!!!!	sociale	socio-affective	06GARHP105
25/02/2014 00:00	Agnes D. **Concernant les conf call:** Après repérage, pour les P1 de mars, la première conf call concernait le droit général, et eu lieu 5 mois avant l'examen. Théoriquement pour nous cela sera mai, donc un peu plus de 2 mois. A surveiller, et se préparer pour. On en reparlera d'ici fin de semaine. "Salle 6 : Bachelors (P1 mars 2014) Droit général - Valérie F. - thème : les sources du droit / juridictions Date jeu., 24 octobre 2013, 18:30 – 19:30" Je cherche la date des premiers devoirs, et contrôles continus, et la matière concernée. Si vous trouvez, envoyez un post. merci	T2 to many	Si vous trouvez, envoyez un post. merci	cognitive	évaluation d'un élément	06GARHP106
25/02/2014 00:00	Aurélie C. Le service pédagogique m à répondu que les devoirs et exercices ont lieu dès le démarrage des confcall (qui démarreront fin mai selon la conf d accueil)	one to many	Le service pédagogique m à répondu que...	organisationnelle	socio-cognitive	06GARHP107
25/02/2014 00:00	Oui. On ne va pas s'affoler pour les devoirs et execices, et contrôles continus à rendre.... pas pour tout de suite. Où es-tu de ton travail? Arrives-tu à tenir le rythme de lire voir apprendre un chapitre entier d'une matière chaque jour?	one to one		sociale	médiation	06GARHP108

25/02/2014 00:00	Aurélie C. Ce matin j ai commencé la matière QSE/ RSE et toi ? Le souci je n ai pas eu le temps de revenir ce que j avais déjà fait	one to many		organisationnelle	socio-cognitive	06GARHP109
25/02/2014 00:00	Audrey S. Oui par quelle matière commence t-on? Il faudrait qu'on etablisse un planning comme Agnès l'avait suggérer sur le forum d'icademie comme ça on avance en même temps dans nos cours un cercle régulier par exemple le lundi on fait social paie et une autre matière le mardi 2 autres matière etc ou comment voulez vous faire?	one to many		organisationnelle	socio-cognitive	06GARHP110
25/02/2014 00:00	Aurélie C. Oui et il faudrait qu on se réserve un moment de relecture de nos fiches non ?	one to many		organisationnelle	socio-cognitive	06GARHP111
25/02/2014 00:00	Aurélie C. Pr le droit je nage	one to many		organisationnelle	socio-cognitive	06GARHP112
25/02/2014 00:00	Cardeau Aurélie Combien d heure vous pouvez travailler par jour ? Car je crois que vous travaillez toutes les deux . Vous travaillez le Weekend ?	one to many		organisationnelle	socio-cognitive	06GARHP113
25/02/2014 00:00	Agnes D. Oui, je taf à temps plein. Et j'ai 3 enfants. En fait, je me lève à 4h30, pour travailler de 5 à 7h. Ce n'est pas suffisant. Ce soir, ou demain, selon la fatigue, je dois me remettre au travail quand ils seront couchés. De 21h à 23h ce serait bien je pense. Mais pas la même matière que celle du matin. Il faut arriver à 4 à 5h de taf par jour je pense. Pour le droit, hélàs, je pense que c'est un peu du par coeur. Comme l'anglais d'ailleurs! As-tu regardé les annales?	one to many		sociale	médiation	06GARHP114
25/02/2014 00:00	Aurélie C. Ça m a fait peur lol	one to many		organisationnelle	socio-cognitive	06GARHP115
25/02/2014 00:00	Aurélie C. Tu es courageuse ...	one to one	Ça m a fait peur lol	organisationnelle	socio-cognitive	06GARHP116

25/02/2014 00:00	Agnes D. Non, mais pas le choix. Icadémie a réparti les 598h sur 380 jours, hors dimanches, jours fériés et congés. Ca fait déjà 2h par jour. Plus le travail perso (apprendre, relire et faire les exos), cela double le temps voir plus. Il faut donc arriver à caser 4h minimum par jour!	one to many		sociale	médiation	06GARHP117
25/02/2014 00:00	Audrey S. Très courageuse oui! Oui je pense que 4h par jour c'est une bonne moyenne	one to many		organisationnelle	socio-cognitive	06GARHP118
25/02/2014 00:00	Aurélie C. Moi comme je le fait avec un départ volontaire elle m avait fait un planning fictif et elle m avait dit 3/4 h par jour mais je bosse pendant les weekend aussi	one to many		organisationnelle	socio-cognitive	06GARHP119
25/02/2014 00:00	Aurélie C. J ai regarde c est mis sur la convention destinée a mon entreprise 644h de formation	one to many		organisationnelle	socio-cognitive	06GARHP120
25/02/2014 00:00	Agnes D. Qu'as-tu comme formation? Quel est ton job? Quand as-tu commencé la formation? Ce qu'elle t'a plannifiée correspond sans doute à toutes ces réponses, qui nous sont propres à chacun. Moi j'ai 380 jours pour réussir. 598h sur ma convention. Ce soir mon programme: social - paie (le plus gros morceau en h pour moi: section 1: b) le temps de travail 7) repos compensateur (compris j'espère, sinon je m'arrête au 6) h sup) Je vous confirme si j'ai atteint mon objectif demain à 13h. Et vous, quel est votre programme d'ici la fin de journée?	one to many		sociale	médiation	06GARHP121
25/02/2014 00:00	Aurélie C. Je suis agent de voyage pr les comptes pro enfin j étais ... Ok je fais ça aussi j ai vu que sur les cours supplémentaires il y a le temps de travail	one to many		organisationnelle	socio-cognitive	06GARHP122
25/02/2014 00:00	Aurélie C. La je finis le cours sur la démarche qualité et ses enjeux pr l entreprise et ce soir j fais le même programme que toi	one to many		organisationnelle	socio-cognitive	06GARHP123

25/02/2014 00:00	Audrey S. Tu as déjà étudié la présentation du bulletin de paie et fait les exercices? Comment étudie tu tes cours surtout pour les matières comme la paie ou ils y a bcp de choses a assimiler moi j'avais commencer a imprimer les fichiers ms a ce rythme la ds 1 mois la forêt amazonienne aura disparu...	one to many	moi j'avais commencer a imprimer les fichiers ms a ce rythme la ds 1 mois la forêt amazonienne aura disparu...	organisationnelle	socio-cognitive	06GARHP124
25/02/2014 00:00	Agnes D. Ok. Ca marche. Je te laisse donc jusqu'à demain. On fait comme on peut, on vas pas gronder entre nous! Mais c'est plus pour se motiver, comme noter dans l'agenda "médecin à 18h". On y va. Alors "social-paie". On le fait! Lol. A demain.	one to many	...On y va. Alors "social-paie". On le fait! Lol. A demain...	sociale	médiation	06GARHP125
25/02/2014 00:00	Aurélie C. Social paie on y go motivation jusqu au repos comparateur	one to many	Social paie on y go motivation jusqu au repos comparateur	organisationnelle	socio-cognitive	06GARHP126
25/02/2014 00:00	Audrey S. Ok donc pour demain on fait le programme social et paie jusqu'au 6/ ou 7/ du temps de travail, pour le reste on se fera un planning soit au jour le jour pour avancer en même temps si ça vous dit	one to many	pour le reste on se fera un planning soit au jour le jour pour avancer en même temps si ça vous dit ...	organisationnelle	socio-cognitive	06GARHP127

25/02/2014 00:00	Aurélie C. Faut vraiment je les imprime mes cours	one to many		organisationnelle	socio-cognitive	06GARHP128
25/02/2014 00:00	Aurélie C. A demain ! Avez vous déjà commence toutes les matières car moi il m en manque je pense	one to many		organisationnelle	socio-cognitive	06GARHP129
25/02/2014 00:00	Agnes D. Cela me semble parfait Audrey. Demain, tu nous dit ce que tu veux faire. Aurélie: moi je ne les imprime pas. J'ai plus une mémoire dans les doigts....	one to many		sociale	médiation	06GARHP130
25/02/2014 00:00	Audrey S. Je ne sais pas si je vais continuer à imprimer les cours c'est long et j'ai l'impression que ça ne sert à rien, non j'ai pas commencer toutes les matières j'ai fait des classeurs pour ranger mes fiches mais les 3/4 sont encore vides! A demain pour faire le point bon courage et bonnes révisions!	one to many	A demain pour faire le point bon courage et bonnes révisions!	organisationnelle	socio-cognitive	06GARHP131
25/02/2014 00:00	Agnes D. Non, je n'ai pas encore abordé: recrutement, info paie, et qualité.	T2 to many		sociale	médiation	06GARHP132
25/02/2014 00:00	Agnes D. On fait le point, vers 12h si ça vous va? ou une autre h?	T2 to many	On fait le point, vers 12h si ça vous va?	sociale	médiation	06GARHP133
25/02/2014 00:00	Aurélie C. Oui vous avez raison pas d impression a demain bon courage pr les révisions	one to many	bon courage pr les révisions	organisationnelle	socio-cognitive	06GARHP134
25/02/2014 00:00	Aurélie C. Moi je bosse ce soir donc demain quand vous voulez	one to many		organisationnelle	socio-cognitive	06GARHP135
25/02/2014 00:00	Audrey S. ok pour demain vers 12h alors bon courage à vous et bonne fin de journée!	one to many	bonne fin de journée!	organisationnelle	socio-cognitive	06GARHP136

25/02/2014 00:00	Agnes D. Merci les filles. A demain 12h. Travaillez-bien!	T2 to many		sociale	médiation	06GARHP137
25/02/2014 00:00	Aurélie C. Bonnes révisions 😉	one to many	Bonnes révisions 😉	sociale	socio-affective	06GARHP138
25/02/2014 00:00	Aurélie C. LES REVISIONS c est parti	one to many	LES REVISIONS c est parti	sociale	socio-affective	06GARHP139
25/02/2014 00:00	Audrey S. Moi je finirai jusqu'au 7/ demain matin! Bonnes révisions!	one to many	Bonnes révisions!	sociale	socio-affective	06GARHP140
25/02/2014 00:00	Aurélie C. merci ...bon courage demain matin	one to many	merci ...bon courage demain matin	sociale	socio-affective	06GARHP141
25/02/2014 00:00	Audrey S. A demain!	one to many	à demain !	sociale	socio-affective	06GARHP142
25/02/2014 00:00	Agnes D. Bon travail les courageuses!	T2 to many	Bon travail les courageuses!	sociale	médiation	06GARHP143
25/02/2014 00:00	Aurélie C. Est ce que vous travaillez le 7 y compris	one to many		sociale	socio-cognitive	06GARHP144
25/02/2014 00:00	Audrey S. Oui le 7 compris pour demain si possible sinon jusqu'au 6 c'est déjà bien	one to many		sociale	socio-cognitive	06GARHP145

25/02/2014 00:00	Agnes D. Je te dirais cela plus tard mais oui j'espère.	T2 to many		sociale	médiation	06GARHP146
26/02/2014 00:00	Agnes D Bonjour aux studieuses du groupe d'entraide GARH P1 OCT 2014. Avez-vous pu travailler, hier ou ce matin, et arriver au point que vous vous étiez donné?	35 posts		sociale	médiation	06GARHP147
26/02/2014 00:00	Aurélie C. Oui sauf que j me suis arrêté avant les repos compensateur j avais les yeux qui se fermaient car j avais bosser sur la qualité l apmidi j ai dépassé les 4h de travail hier et vous ?	one to many		sociale	socio-cognitive	06GARHP148
26/02/2014 00:00	Audrey S. Bonjour! J'ai travaillé hier et ce matin pour arriver jusqu'au 7/ du temps de travail et toi? Il y a pas mal de points qui ne sont pas clair pour moi	one to many		sociale	socio-cognitive	06GARHP149
26/02/2014 00:00	Agnès D. C'est très bien ça! Oui, j'ai terminé ce que je voulais. J'en suis au 7) mais ce n'est pas la fin du RC. Tu veux programmer quoi pour aujourd'hui?	T2 to many		sociale	médiation	06GARHP150
26/02/2014 00:00	Agnès D. Lesquels te posent souci?	T2 to many		sociale	médiation	06GARHP151
26/02/2014 00:00	Aurélie C. Lesquel ? Ça était a part les heures supplémentaire lisses sur 12 semaines . Si un salarié fait des heures supp sur 10 semaines combien d heure il a le droit de faire par semaines ? 44 ou 48	one to many		sociale	socio-cognitive	06GARHP152
26/02/2014 00:00	Agnès D. J'ai compris que c'était 48h max sur une semaine. Après c'est max en moyenne 44h par semaine (sur max 12 sem consécutives) donc il doit faire maxi 440h sur 10 semaines, sans jamais pouvoir dépasser 48h par semaine.	T2 to many		sociale	médiation	06GARHP153

26/02/2014 00:00	Aurélie C. Est ce qu on finit cette leçon ou on passe a autre chose ?	one to many		sociale	socio-cognitive	06GARHP154
26/02/2014 00:00	Aurélie C. Ok merci ! Est ce que le mieux c pas de programmée sur 2/3 jours comme y en a qui bossent le soir et d autre le matin ? Et si on a un souci on se retrouve sur le groupe	one to many		sociale	socio-cognitive	06GARHP155
26/02/2014 00:00	Audrey S. Oui j'ai compris ça aussi qu'il ne faut pas dépasser les 44h et maximum absolue les 48h	one to many		sociale	socio-cognitive	06GARHP156
26/02/2014 00:00	Agnès D. On aurait peut-être intérêt à finir cette leçon, car il y a des exos pratiques à la fin qui sont intéressants pour la mise en application du cours. Et surtout permet de vérifier ce qu'on n'a pas compris, pour le demander au tuteur si on ne paut pas répondre entre nous. On regroupe nos demandes comme ça. Qu'en penses-tu?	T2 to many		sociale	mediation	06GARHP157
26/02/2014 00:00	Audrey S. Oui il reste plus beaucoup à finir pour cette leçon, mais vous avez déjà fini la présentation du bulletin de salaire?	one to many		sociale	socio-cognitive	06GARHP158
26/02/2014 00:00	Aurélie C. On s attaque après a une matière du tronc commun ? Sinon suis d accord	one to many		sociale	socio-cognitive	06GARHP159
26/02/2014 00:00	Agnès D. Oui. NTIC ou anglais ou autre, comme tu veux. L'anglais est un gros morceau et j'ai des problèmes avec les exos!	T2 to many		sociale	médiation	06GARHP160
26/02/2014 00:00	Audrey S. On peut faire un peu de droit et les cours du diagnostic analytique et commercial? Je ne sais pas quelle matières vous avez déjà avancé et quelles matières vous n'avez pas encore commencé	one to many		sociale	socio-cognitive	06GARHP161
26/02/2014 00:00	Audrey S. allez hop va pour l'anglais et quelle autre matière?	one to many		sociale	socio-cognitive	06GARHP162

26/02/2014 00:00	Agnès D. Comme vous voulez. Tu n'as pas de souci sinon sur les BP Audrey?	T2 to many		sociale	médiation	06GARHP163
26/02/2014 00:00	Audrey S. Excuse moi mais c'est l'abréviation de Bulletin de Paie?	one to one		sociale	socio-cognitive	06GARHP164
26/02/2014 00:00	Agnès S. Oui, pardon!	T2 to many		sociale	médiation	06GARHP165
26/02/2014 00:00	Audrey S. Je n'ai pas compris dans l'exemple des heures complémentaires pourquoi on multiplie les 10 euros par 125% c'est un calcul par rapport au 25% de majoration?	one to many		sociale	socio-cognitive	06GARHP166
26/02/2014 00:00	Audrey S. Pas de soucis c'était pour être sûre ;)	one to many		sociale	socio-cognitive	06GARHP167
26/02/2014 00:00	Audrey S. Il faut que je revoit mes note sur la présentation du BP, vous pensez qu'il faut que l'on connaisse les taux par coeur pour chaque cotisations?	one to many		sociale	socio-cognitive	06GARHP168
26/02/2014 00:00	Aurélie C. J ai commence NTIC et diagnostic commercial	one to many		sociale	socio-cognitive	06GARHP169
26/02/2014 00:00	Audrey S. J'ai partager un post par contre il est marqué qu'il est partagé en mode privé je ne sais pas si vous l'avez reçu sur votre page?	one to many		sociale	socio-cognitive	06GARHP170
26/02/2014 00:00	Aurélie C. Pr la CSG et CRDS je pense	one to many		sociale	socio-cognitive	06GARHP171

26/02/2014 00:00	Audrey S. Oui juste les taux là sinon je pense que lorsqu'on a un exercice sur un bulletin les taux nous sont donnés	one to many		sociale	socio-cognitive	06GARHP172
26/02/2014 00:00	Aurélie C. Non pas de post	one to many		sociale	socio-cognitive	06GARHP173
26/02/2014 00:00	Aurélie C. : je ne comprends pas pourquoi tu parles de csg et rds? Audrey S. : oui, les 10 * 125% c'est pour rajouter la majoration de 25% pour h supp Non, il ne faut pas connaitre les taux par coeur, ils nous seront donné. Je pense que c'est comme les 2 exos d'ailleurs. Il faut par contre savoir les regrouper pour les BP simplifiés. Pas de souci au fait sur les 2 BP?	T2 to many		sociale	médiation	06GARHP174
26/02/2014 00:00	Audrey S. Je n'ai pas fait l'exo sur BP simplifié encore	one to many		sociale	socio-cognitive	06GARHP175
26/02/2014 00:00	Agnès D. ah, oui. Ok. Oui, pr la csg et rds, les taux non déductibles, déductibles, et la base de calcul	T2 to many		sociale	médiation	06GARHP176
26/02/2014 00:00	Auréli C. ils ne faut pas connaître les taux de la CSG et CRDS pour les bulletins de paye ? Ils ne changent pas eux si ?	one to many		sociale	socio-cognitive	06GARHP177
26/02/2014 00:00	Agnès D. Ils changent parfois. Mais retiens ceux là.	T2 to many		sociale	médiation	06GARHP178
26/02/2014 00:00	Aurélie C. Ça était pr le BP mais faut que je relise car j oublie	one to many		sociale	socio-cognitive	06GARHP179
26/02/2014 00:00	Audrey S. Oui, pr la csg et rds, les taux non déductibles, déductibles, et la base de calcul" c'est ce qu'il faut savoir par coeur c'est ça?	one to many		sociale	socio-cognitive	06GARHP180

	Groupe de 20 membres crée par Françoise L.(admin) en février 2014					
Temporalité	*Extrait*	*Interactions*	*Rites / indicateurs*	*Fonction*	*Catégorie*	*Code*
24/2/14 13:34	Françoise L. : #Stage Stage obligatoire 40 jours : le service pédagogique d'Icademie vient de me préciser que c'est au-delà de 40 jours de présence dans l'entreprise que le stage est rémunéré, et que ces 40 jours peuvent être non consécutifs (temps partiel).	T2 to many	4 commentaires	organisationnelle	partage informationnel	07IMMO03
28/2/14 21:26	Corinne L. oui, et pour les cotisations URSSAF de l'employeur, "l'indemnisation" minimum est de 436.05 € par mois à temps plein.	one to many	T2 to many	organisationnelle	socio-cognitif	07IMMO04
3/3/14 21:37	Karen A. L'employeur cotise t il à l'URSSAF si on est en stage chez lui pendant 6 mois et rémunéré à 436.06€ par mois???	one to many		organisationnelle	socio-cognitif	07IMMO05
03-mars-14	Françoise L. Normalement ce genre de clause est inscrit dans la convention de stage Icademie. Demande directement à Icademie (Julie V.).	one to many		sociale	médiation T2	07IMMO06

14/3/14 15:32	Karen A. COUCOU Sandy je suis un peu comme toi, en effet si nous pouvions avancer ensemble pour les cours cela serait plus simple (l'avantage pour toi si je comprend bien c'est que tu as fait un BTS immo ?) J'ai demande a Nadine aussi... si nous avançons à 3 on devrait y arriver lol... Quels sont les cours que tu as commencé? envoi moi un message perso pour ne pas inonder ce post @+	one to one		sociale	socio-affectif	07IMMO99
10/3/14 12:27	Lionel D. Deux oraux sur trois de passés !!!! Bonjour à tous, ce matin j'ai passé 2 oraux : - Présentation entreprise et Anglais. - Présentation entreprise (en présentiel) : Diffusion de mon PPT en commentaire oral. Après un début difficile du fait d'un stress excessif (à cause de ma situation), puis un déroulé qui passe tout seul. Un conseil de dernière minute, chronométrez vous, il faut bien respecter le timing, et quand on est dans le bain, c'est difficile. On m'a juste reproché une présentation entreprise trop longue par rapport à la problématique et aux solutions.	T2 to many	8 commentaires Francoise L. +1	sociale	médiation T2	07IMMO100

10/3/14 18:53	Françoise L. Super Lionel c'est vraiment gentil à toi de nous donner tes impressions après ces redoutables épreuves. Concernant le chrono et la présentation entreprise, Kevin H. nous l'avait bien dit, donc tu confirmes ces 2 points d'attention. Désolée pour toi concernant l'anglais, vu le nombre de téléconfs qu'on a eu et, j'imagine, les révisions que tu as faites. Tu es quand même dans une situation compliquée où tu passes tes oraux avant les écrits, donc un peu "à froid" finalement. mais bon tu seras complètement débarrassé ! Ton impression "catastrophique" n'est peut-être pas la bonne : j'ai l'impression que les jurys sont plus indulgents pour des oraux que pour des écrits. Un peu comme au bac en fait.	T2 to many		sociale	médiation T2	07IMMO101
11/3/14 20:53	Karen A Salut Lionel j'espere que ta simulation Pro c'est bien passé on croise les doigts!!!	one to one	on croise les doigts!!!	sociale	socio-affectif	07IMMO102

12/3/14 7:50	Françoise L. Lionel, concernant ta présentation PPT, le centre d'examen fournissait tout le matériel et le document ou bien tu as dû apporter ta clé USB ? Pour l'anglais, le but étant de montrer que tu peux soutenir une conversation plus qu'analyser des docs en 20mn, tu t'en es peut-être mieux sorti que tu ne penses !	one to one		sociale	médiation T2	07IMMO103
15/3/14 18:27	Lionel D. projets !!! J'ai eu la chance d'avoir une information l'après midi de mes oraux ... Je pense avoir la moyenne en anglais ! Finalement, il n'y a pas eu de conversation a proprement parler. J'ai expliqué les 2 documents, avec mon (pauvre) vocabulaire, en faisant attention au conjugaison, et en employant quelques formules types (plus ... plus etc.). ... Pour répondre à ta question Françoise, le centre mettais à ma disposition un ordinateur et un vidéo projecteur pour mon PPT. J'avais mon fichier sur clé USB ... Et un ordi portable au cas où (je n'en ai pas eu besoin). J'avais même pris soin de placer mon PPT sur Google drive, si je perdais mes affaires ... On ne sait jamais. Bon courage à tous	T2 to many	Bon courage à tous	sociale	médiation T2	07IMMO104

16/3/14 18:22	Corinne L. bonjour Lionel, merci pour ces riches informations ! cela ne me rassure guère pour la simulation pro qui me file vraiment la frousse. en plus, pour les apprenants de Paris, c'est par téléphone. peut-être + facile dans un environnement familier. mais bon, we will do our best. où étais-tu au ski ? il a fallu monter haut pour trouver de la bonne neige ?	one to one	où étais-tu au ski ?	sociale	socio-affectif	07IMMO105
16/3/14 18:37	Lionel D. Bonjour Corinne, L'avantage au téléphone, c'est que tu peux avoir tes notes avec toi !!! Un sacré avantage à mon avis. J'étais à Super Dévoluy. Je faisais ski le matin, et trail (course à pied nature) l'après midi, dans la neige. Bon courage pour tes épreuves, et reste zen. C'est un contrôle de connaissances, donc si tu sais ton cours, tu y arriveras facilement.	one to one		sociale	médiation T2	07IMMO106
17/3/14 9:07	Corinne L. merci, je tâche de rester zen oui. voici pour tous une "remise en mémoire" de cette loi ALUR qui va bien nous tomber dessus ! http://www.territoires.gouv.fr/alur-loi-pour-l-acces-au-logement-et-un-urbanisme-renove	one to many		organisationnelle	partage informationnel	07IMMO107

19 mars 2014 17h30	Françoise L. Eh ben non, pas de loi ALUR, par contre on va se la prendre en P2 certainement.	T2 to many		sociale	médiation T2	07IMMO108
8/3/14 11:56	Sandy C. Karen il me semble que tu m'avais envoyé un message sur icademie. Je n'ai pas pu repondre quand je l'ai reçu et après j'ai pas réussi a retrouver ton message!! D'ailleurs c'est comme si je n'avais jamais reçu de message perso!!!	one to one		sociale	socio-cognitif	07IMMO109
11/3/14 20:54	Karen A Oui en effet je voulais savoir comment tu t'organiser pour la révision de tes cours, voir un petit peu quelles sont les matières que tu révise.... Nadine et moi passons nos P1 en octobre.	one to one		sociale	socio-cognitif	07IMMO110
12/3/14 7:51	Françoise L. Karen, si j'ai bien compris, tu finis ton stage en août et tu passes tes P1 en octobre ? Si oui, tu fais tout à l'envers (stage avant cours). Mais bon, c'est sans doute bien aussi. En tous cas, toi, tu as un stage !	one to one		sociale	médiation T2	07IMMO111

12/3/14 12:51	Sandy C. Pour le moment l'organisation est difficile par moment sans le cadre des conférences!!! Je passe aussi les P1 en octobre. Tu passes tes P1 dans quel centre??? Pour le moment j'ai imprimé des cours et téléchargé qq conférences pour avancer. J'ai essayé de trier qq cours que j'ai déjà vu en BTS aussi je me dis "ouf ya ca de moins à découvrir"!!!!!!!!!!!! Et toi comment fais-tu? Ca serait bien que l'on puisse avancer ensemble les P1 octobre ca nous aiderait certainement! Il dure combien de semaine ton stage??? Sans avoir commencé les cours, je me disais que peut être je ne serais pas à l'aise... Qu'en penses-tu?	one to many		sociale	socio-cognitif	07IMMO112
14/3/14 15:32	Karen A. COUCOU Sandy je suis un peu comme toi, en effet si nous pouvions avancer ensemble pour les cours cela serait plus simple (l'avantage pour toi si je comprend bien c'est que tu as fait un BTS immo ?) J'ai demande a Nadine aussi... si nous avançons à 3 on devrait y arriver lol... Quels sont les cours que tu as commencé? envoi moi un message perso pour ne pas inonder ce post @+	one to one		sociale	socio-cognitif	07IMMO113

10/3/14 19:05	Françoise L. #Stage Stages ? J'aimerais lancer une conversation sur les stages. Certains, comme Karen, sont déjà en stage. Pourriez-vous profiter de ce forum pour dire ce que vous faites, quelle est votre mission, quels sont vos outils, s'il y a des difficultés... etc Enfin ce qui pourrait aider les futurs IMMO (gest loc, syndic, vente) que nous sommes.	T2 to many	10 commentaires Aurore V. +1	sociale	médiation T2	07IMMO114
10/3/14 19:49	Sandy C. Ah oui c une super idée ca!!	one to many		sociale	socio-affectif	07IMMO115
11/3/14 20:39	Karen A Et bien j'ai commencé mon stage il y a 1semaine... j'ai vu les encaissement des loyers, les régules de charges, le paiement des fournisseurs, l'actualisation des annonces via des passerelles, l'actualisation du site internet, je répond aussi au téléphone, je renseignes les personnes sur les biens en locations, voilà je crois que j'ai tout dis.... Il n'y a rien de bien compliqué si on a des notions de compta et si on lis correctement les documeents (ex: appel de fond, regul de charges, provision sur charges etc...) Les difficultés que je rencontre je vous les dirai un peu plus tard, pour le moment ca va, mais je viens juste de commencer...on verra un peu plus tard. Pour info je finis mon stage au mois d'août.	one to many		sociale	socio-affectif	07IMMO116

12/3/14 7:39	Françoise L. Merci Karen, continue de nous informer. J'imagine que lorsque tu auras suivi les cours de Gestion Locative ce sera plus facile.	T2 to many		sociale	socio-affectif	07IMMO117
14/3/14 12:33	Aurore V. Bonjour tout le monde, Je suis en stage également j'ai du faire environ 25 ou 26 jours sur les 40. Je travaille les lundis uniquement donc 1 jour par semaine. quand j'ai commencé en septembre, une nouvelle copro venait d'entrer dans l'agence. on m'en a confié la responsabilité (niveau enregistrement des infos dans le logiciel gercop, pour préparer un budget prévisionnel ...). dès le début je me suis dis c'est génial j'ai un sujet de mémoire ! mais les semaines passant j'ai trouvé cela trop light. Je travaille beaucoup avec le gérant qui m'emmène un peu partout (état des lieux, rendez vous avec les banques, rendez vous avec les copropriétaires ...). je travaille aussi avec la comptable et la gestionnaire sur les devis, les factures, les AG... J'ai trouvé mon sujet de mémoire grâce à l'agence. Sachant que nous sommes en train d'ouvrir une nouvelle succursale, le gérant m'a confié le coté marketing, bien sûr en supervisant, pour cette ouverture. Voilà à peu près où j'en suis niveau stage.	one to many		sociale	socio-cognitif	07IMMO118

Xavier INGHILTERRA
Laboratoire I3m (EA 3820), Université de Toulon

L'apprenance collective entre pairs à l'aune du modèle transmissif : Impact des dispositifs de partage social sur les communautés d'apprentissage en ligne

Résumé

Cette recherche s'intéresse aux effets induits par les dispositifs numériques de partage social sur les pratiques de collaboration, de communication et de médiation d'étudiants, dans un contexte situé de formation à distance. L'objectif est d'appréhender le processus de collaboration à l'origine de l'apprenance collective qui s'illustre dans les communautés d'apprentissage, constituées en marge de l'institution académique. Notre approche empirique par systématique hypothético-déductive est une observation netnographique menée auprès d'individus inscrits en Bachelor et Mastère dans un centre de formation privé. Notre corpus est composé de 1405 messages recueillis sur les forums de la plateforme institutionnelle et sur *Facebook* ou *Google+* pour les groupes communautaires à l'initiative des étudiants. Nous recourons à une catégorisation de l'activité d'apprentissage suivant quatre dimensions intrinsèques à l'intervention des usagers sur les forums. Les phénomènes observés sont analysés suivant trois variables dépendantes : la temporalité, la reconnaissance sociale et le pouvoir hiérarchique. Notre ancrage est la théorie critique des médias de l'école de Francfort. Nous faisons l'hypothèse que les dispositifs sociotechniques d'information et de communication participent de l'horizontalisation des usages estudiantins. Nos observations de terrain révèlent en effet que les apprenants préfèrent s'en remettre à leurs pairs plutôt que solliciter l'institution ou les tuteurs en ligne. S'ils privilégient leur disponibilité indéfectible, ils accordent une plus grande importance à leur réactivité. Nous pensons que le clivage qui oppose l'environnement académique à la sphère estudiantine est pour partie le fait de deux temporalités distinctes. L'une verticale, celle de l'environnement numérique de travail (ENT), l'autre plus horizontale, caractérisée par les échanges entre pairs au sein de l'environnement personnel d'apprentissage (EPA). L'asynchronisme qui résulte de ces deux dispositifs engendre des effets de détournement d'usage par lesquels les étudiants exportent les ressources institutionnelles vers leur communauté. Mais l'analyse des praxis communautaires révèle d'autres artefacts induits par les technologies numériques. Qu'il s'agisse de désintermédiation ou d'accélération temporelle, ces usagers attirés par le modèle a hiérarchique, se retrouvent à leur insu dans un processus de domination sociale. Nous soulignons les effets pernicieux liés à l'accélération temporelle particulièrement prégnante dans la génération d'étudiants observée.

Mots-clés : dispositif sociotechnique, communauté d'apprentissage, intermédiation, horizontalisation.

Thèse préparée au sein du laboratoire de recherche I3m en Sciences de l'Information et de la Communication, Milieux, Médias, Médiations, équipe d'accueil n°3820.

Université de Toulon, 70 Avenue Roger Devoucoux - 83000 TOULON