

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.

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

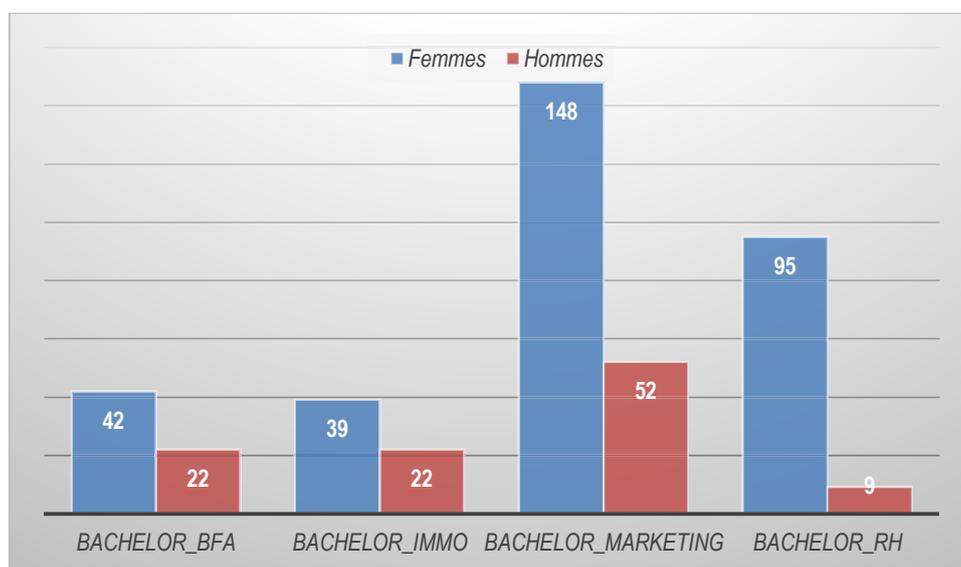


Figure 5 : Répartition Hommes / Femmes en Bachelor

7.2.1.2. Étudiants de Mastère, Business Unit et Cycle Executive

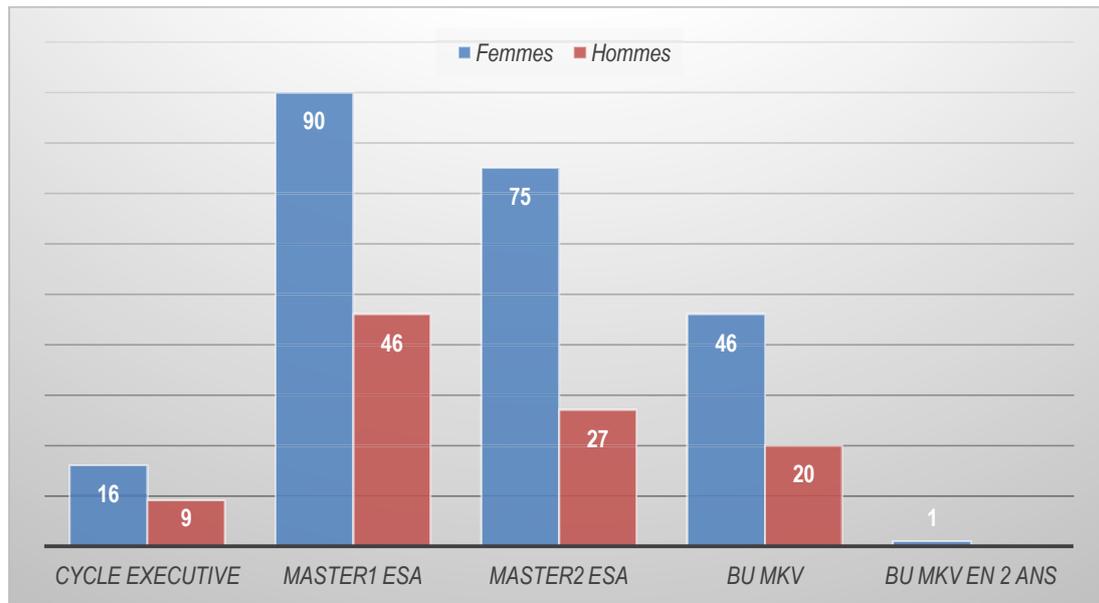


Figure 6 : Répartition Hommes / Femmes en Mastère, Business Unit et Cycle Executive

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.

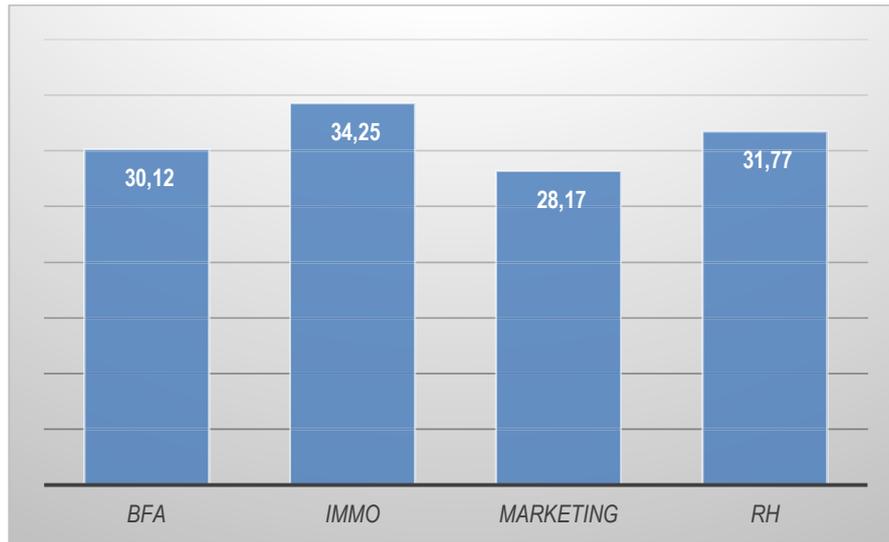


Figure 7 : Âge moyen en Bachelor

- 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

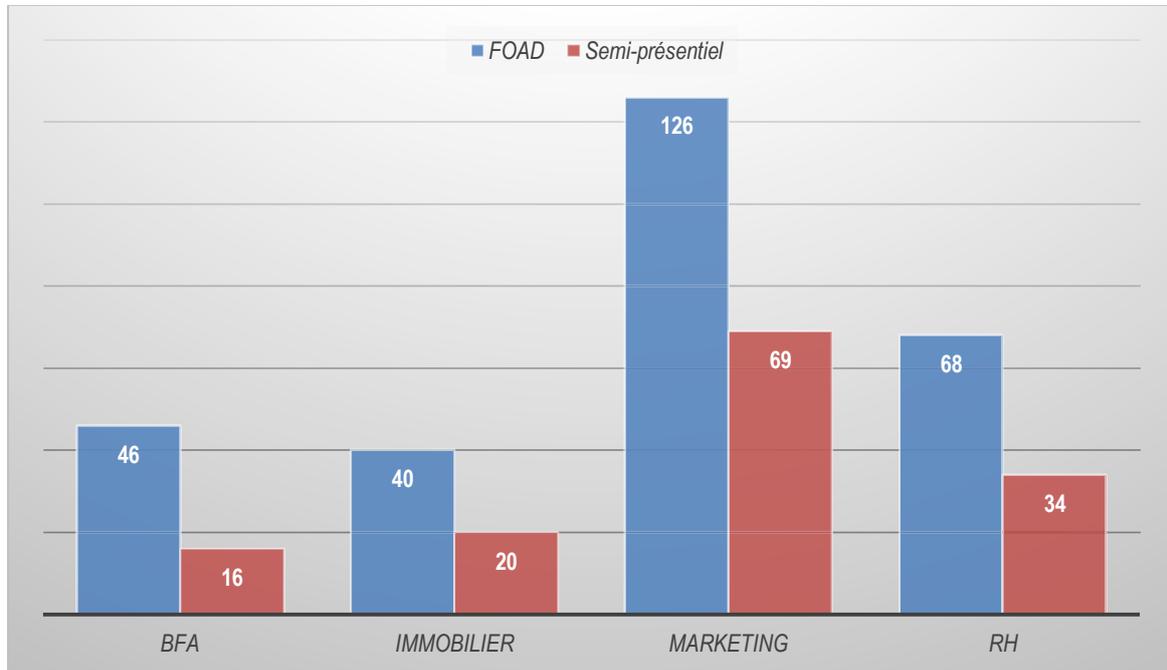


Figure 9 : Répartition FOAD et semi-présentiel en fonction des spécialités de Bachelor

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.

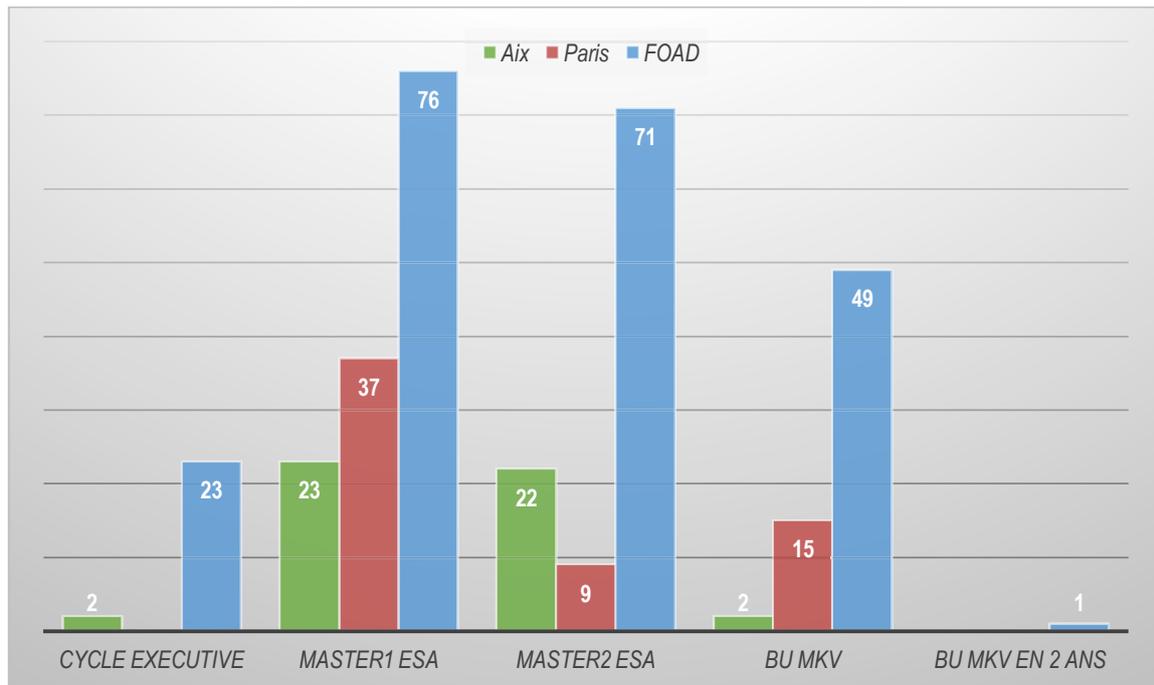


Figure 10 : Répartition FOAD et semi-présentiel pour les Mastères, Business Unit et Cycle Executive

7.2.4. Autres caractéristiques sociodémographiques de la population

7.2.4.1. Niveau d'étude

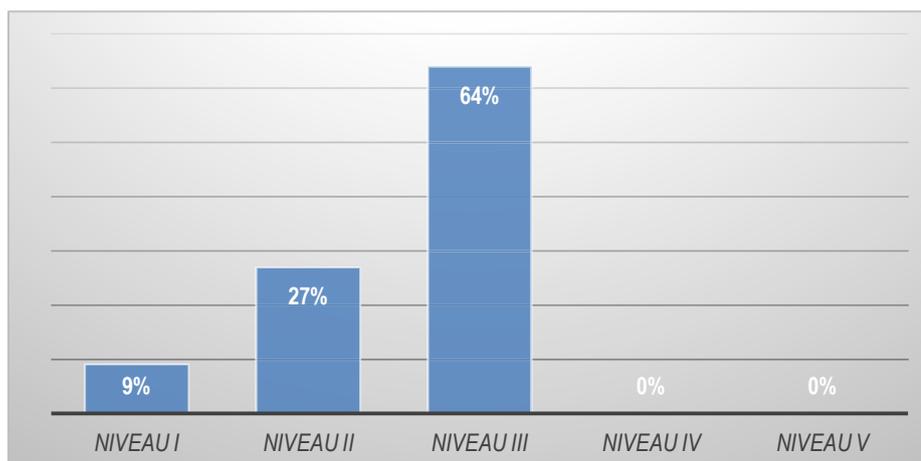


Figure 11 : Niveaux d'étude de la population

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

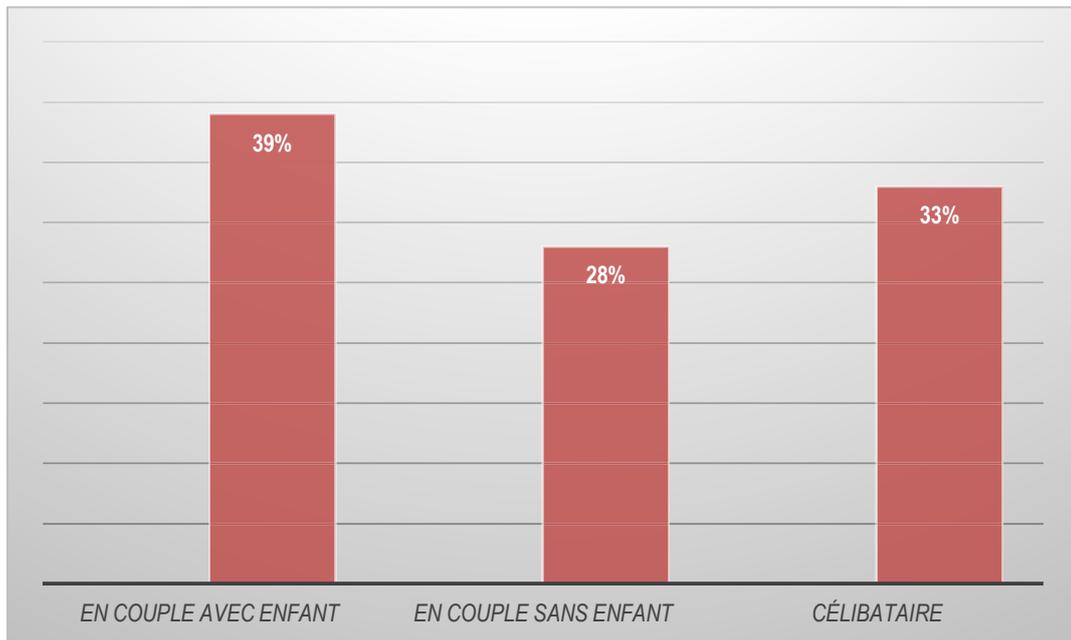


Figure 12 : Situation de famille de la population

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.

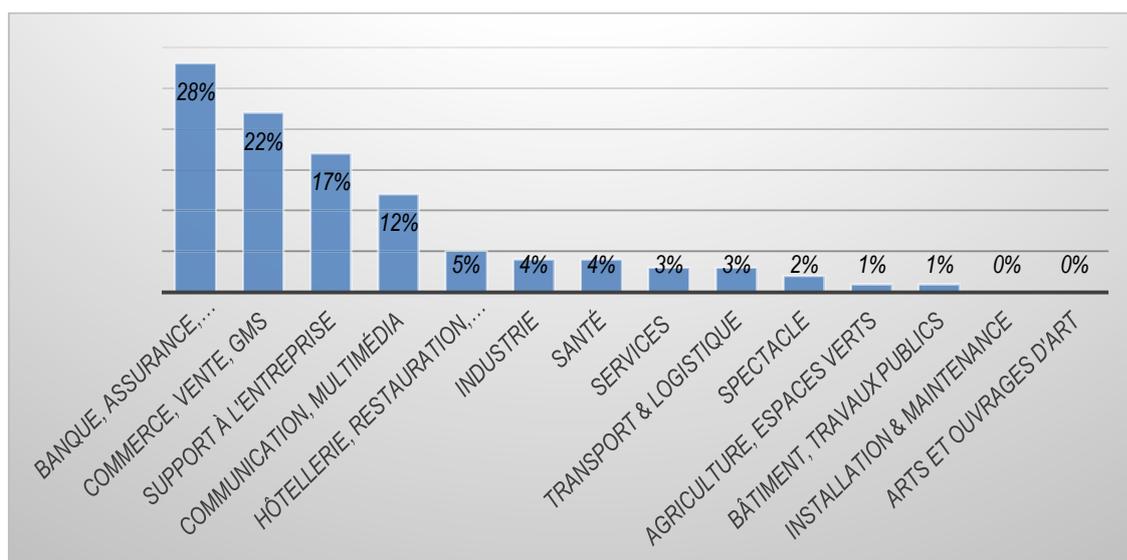


Figure 13 : Secteurs d'activité professionnelle de la population

7.2.4.4. Secteurs de formation choisis par la population

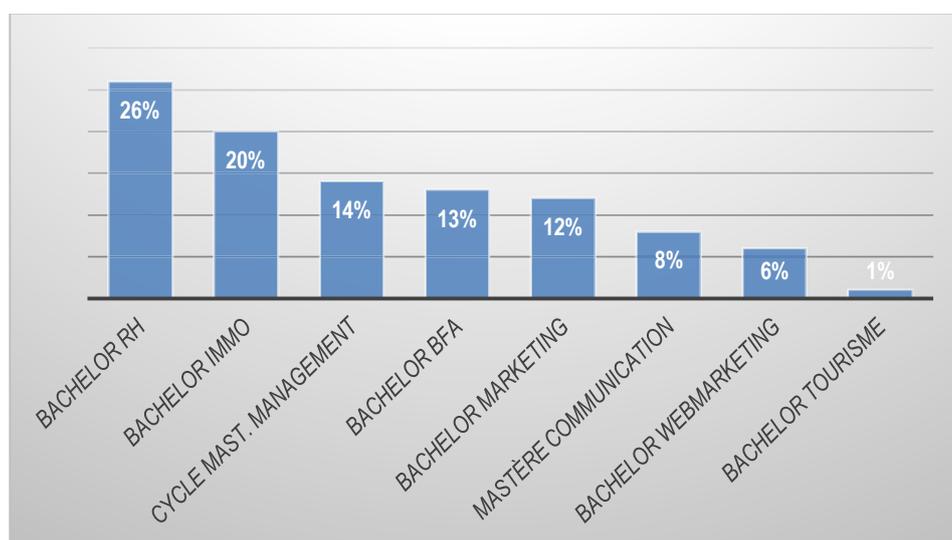


Figure 14 : Formations choisies par la population

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 révélera 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 créées sur
Google+ constituent notre corpus. L'une de 24
membres issus de Bachelor Ressources Humaines,
créée en février 2014 par Agnès D. (Tutrice T2) ;
l'autre, également privée, composée de 20
membres de Bachelor Gestion & Négociation
Immobilière, créée 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 localisation²¹⁴. 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'utilisateur 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 réhibitoire 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'utilisateur 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 :

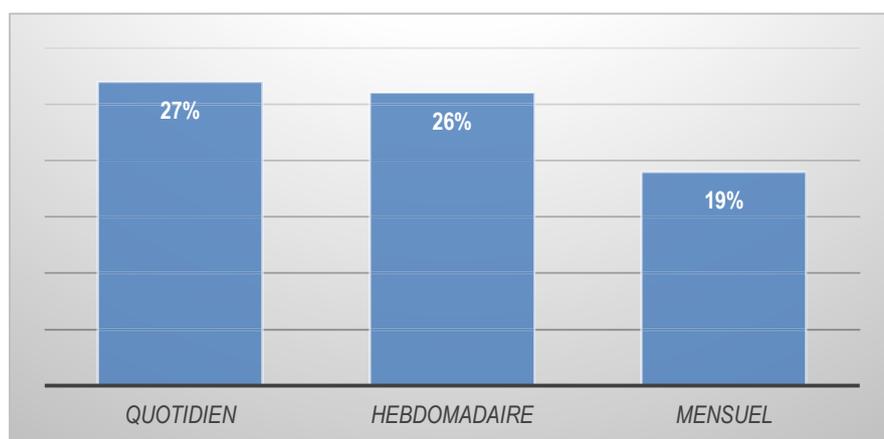


Figure 15 : Assiduité de l'utilisation des réseaux sociaux par la population

Il apparaît que 27% de la population étudiée a une pratique quotidienne (à plusieurs fois par jours) des réseaux sociaux ; 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](#)).

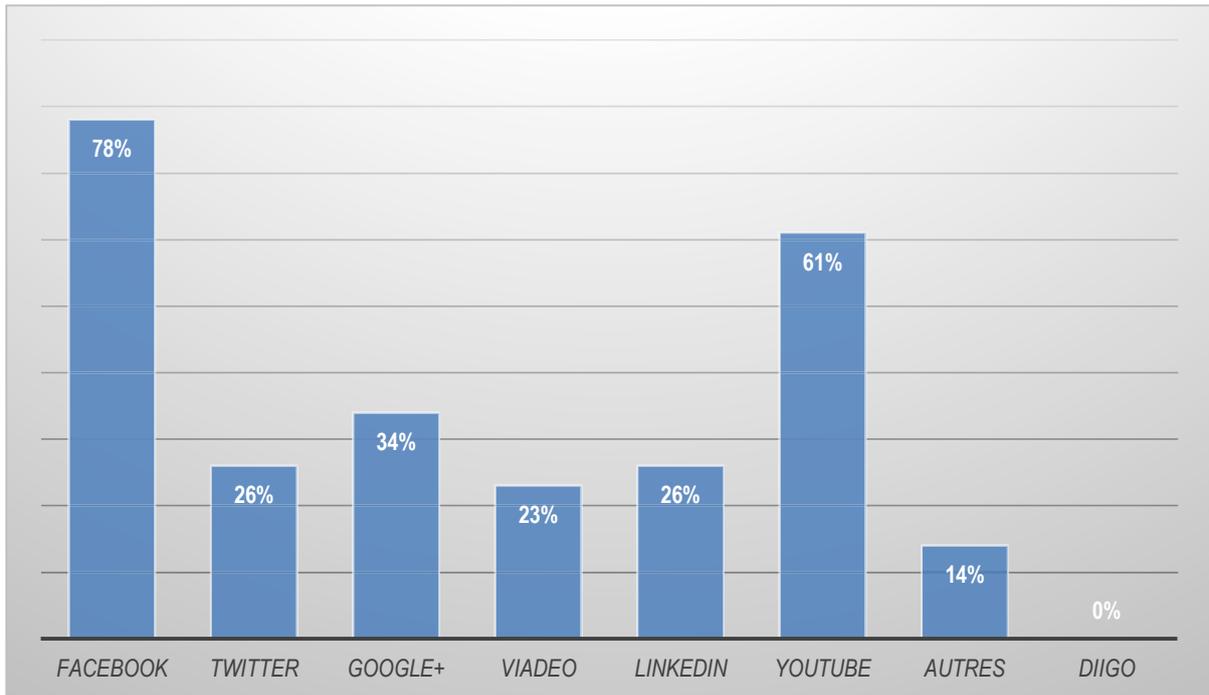


Figure 16 : Réseaux sociaux utilisés par la population d'étude

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 étudiantin 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
$\Sigma=$	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 PI	78,5	7,1	7,1	7,1
PI Entraide	42,5	57,4	0	0
$\Sigma=$	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
<i>GARH Icademie</i>	85,9	11,6	2,5	0
<i>Icademie Apprenants IMMO</i>	88,9	8,9	1,4	0,3
$\Sigma=$	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'interrompent 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.

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'utilisateur 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 sociaux numériques 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 réel²¹⁷ », 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'utilisateur 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 étudiantin (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
par Marie-Chantal D.
24/02/14 21:24 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 normatives²¹⁸ 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 convoquons 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-

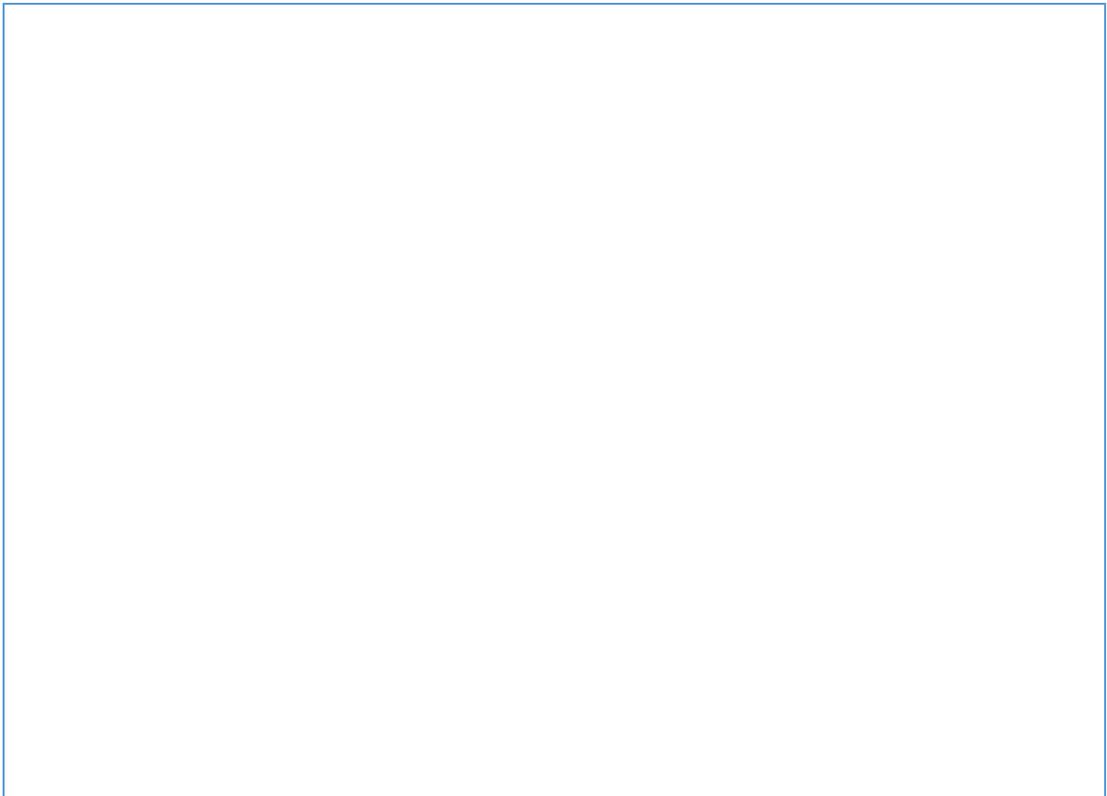
Ié : oui voilà [...] il y a pas du tout la sensation de leader [...] heureusement

(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 ascendante²¹⁹, 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 GAFAs.

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 foucauldienne – 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 éloquent 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.

événement 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 utilisée 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.



Extrait de publication Facebook 4 : Une étudiante présente en avant-première la nouvelle plateforme institutionnelle aux membres du Groupe Facebook « Bachelor Icadémie 2014-15 »



Bachelor Icadémie 2014/2015

Céline F
12 février, 22:49 - Modifié

<https://www.youtube.com/watch?v=BvTFixbzZmY#t=71>
voila une vidéo publiée par Icadémievos impressions????!!!!

Démonstration Plateforme de formation
Démonstration Moodle
YOUTUBE.COM

J'aime · Commenter · Partager

✓ Vu par 42 personnes

Thomas B... Ca a l'air génial ! C'est quoi cet institut de e learning extraordinaire !? 😊
13 février, 14:49 - J'aime

Benjamin C... Mdrrrr ah We il y a du niveau
13 février, 14:56 - J'aime

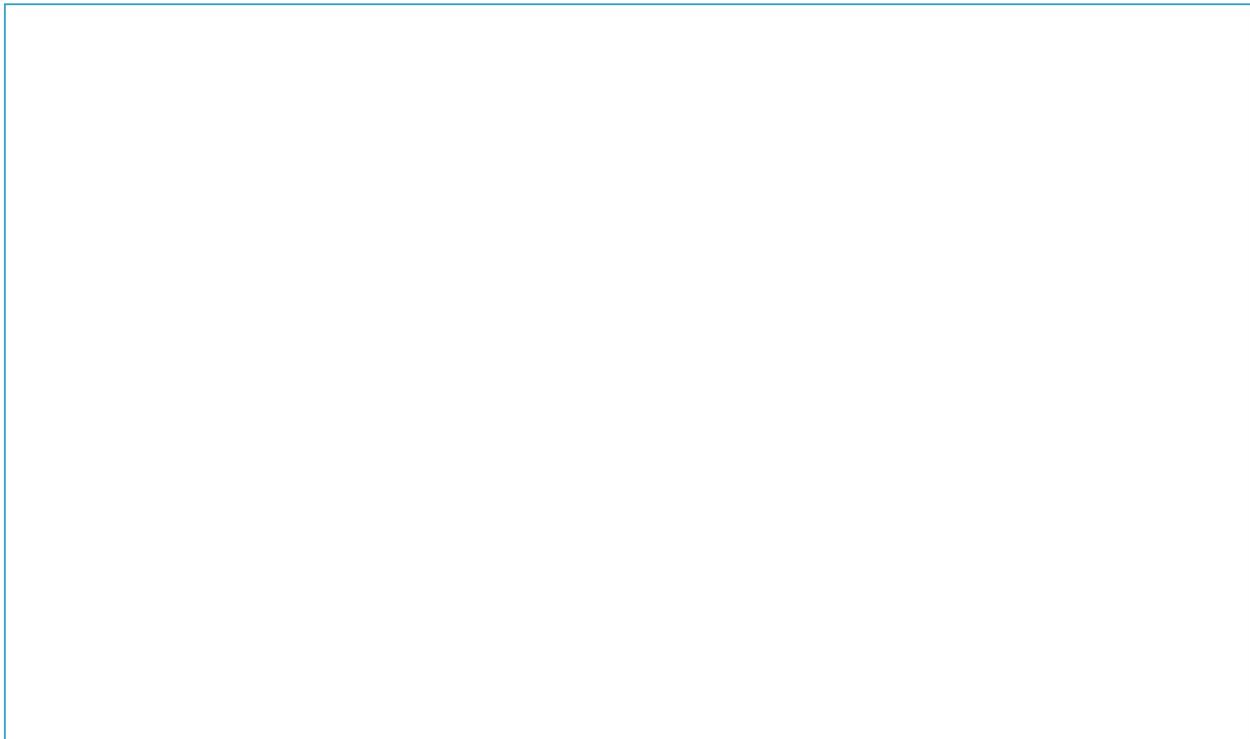
Amel M... ça a l'air top !!!!!
13 février, 16:28 - J'aime

Codage : FB130214CF

Extrait du fil Google+ 6 : Intermédiation d'une étudiante de Bachelor RH avec sa communauté d'apprentissage

Remarque : L'usage de mots-clés²²¹ (#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



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 maîtrise 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.

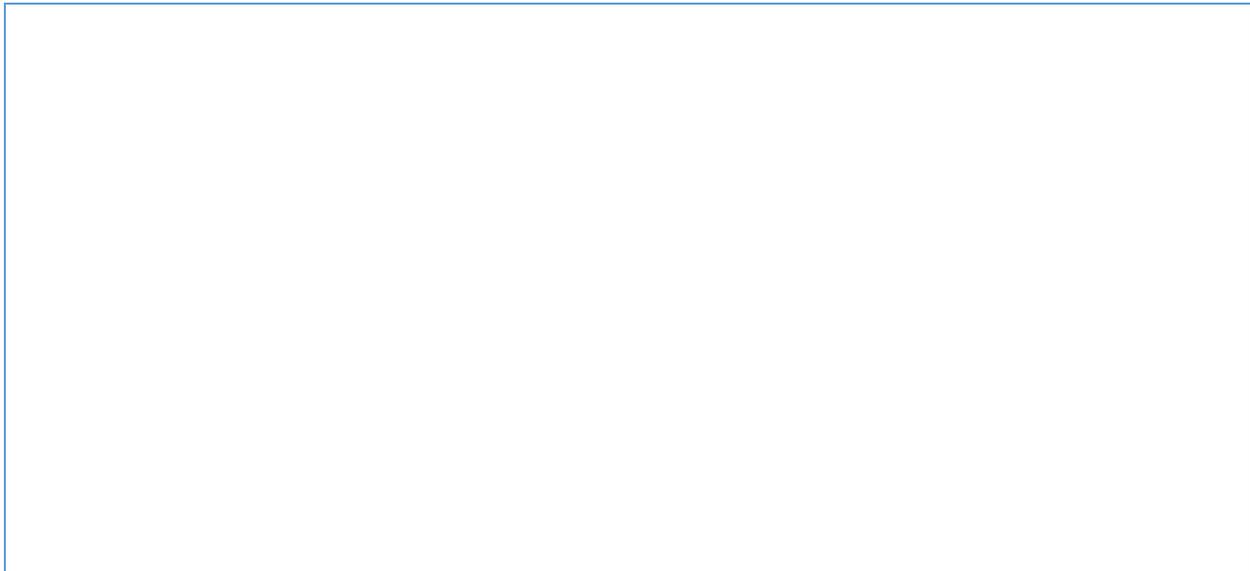
7.3.4.3. Détournement de l'ENT au profit de l'EPA

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



bachelor IMMO 2014/2015
par **Lucie C** , mardi 6 mai 2014, 21:26

Bonjour à tous,
je m'appelle Lucie, j'habite Toulouse et je suis en pleine reconversion professionnelle.
Je démarre le bachelor IMMO et nous souhaite à tous un bon courage! (on va en avoir besoin)

par **Françoise L** , mercredi 7 mai 2014, 10:26

Bonjour Lucie
Encore une fille en Bachelor IMMO !
Je vais t'inviter à rejoindre notre communauté privée Google+, qui nous permet d'échanger sur un tas de sujets liés à notre formation.
Mais pour cela, il faut que tu te crées un compte GOOGLE+, associé à ton compte gmail.com. Dis-moi quand c'est fait afin que je t'invite.

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

Présentez-vous

Groupe Facebook Bachelor MKV 2015-2016

← nouvelle étudiante

Déplacer cette discussion vers... ▼

Déplacer

Réponses en ligne, la plus ancienne en ▼

Groupe Facebook Bachelor MKV 2015-2016

par **Camille D** mardi 3 novembre 2015, 11:04

Salut tout le monde !

Afin de faciliter l'entraide entre nous, échanger sur les cours, poser des questions et faire mieux connaissance sachant que nous sommes tous familiarisé avec ce réseau social j'ai créé un groupe Facebook "Icademie Bachelor MKV 2015-2016"

Nous sommes seulement 2 dans le groupe pour le moment donc Venez vite nous rejoindre!

On vous attend ! :)

Modifier

Supprimer

Répondre

Codage : FE160217DR

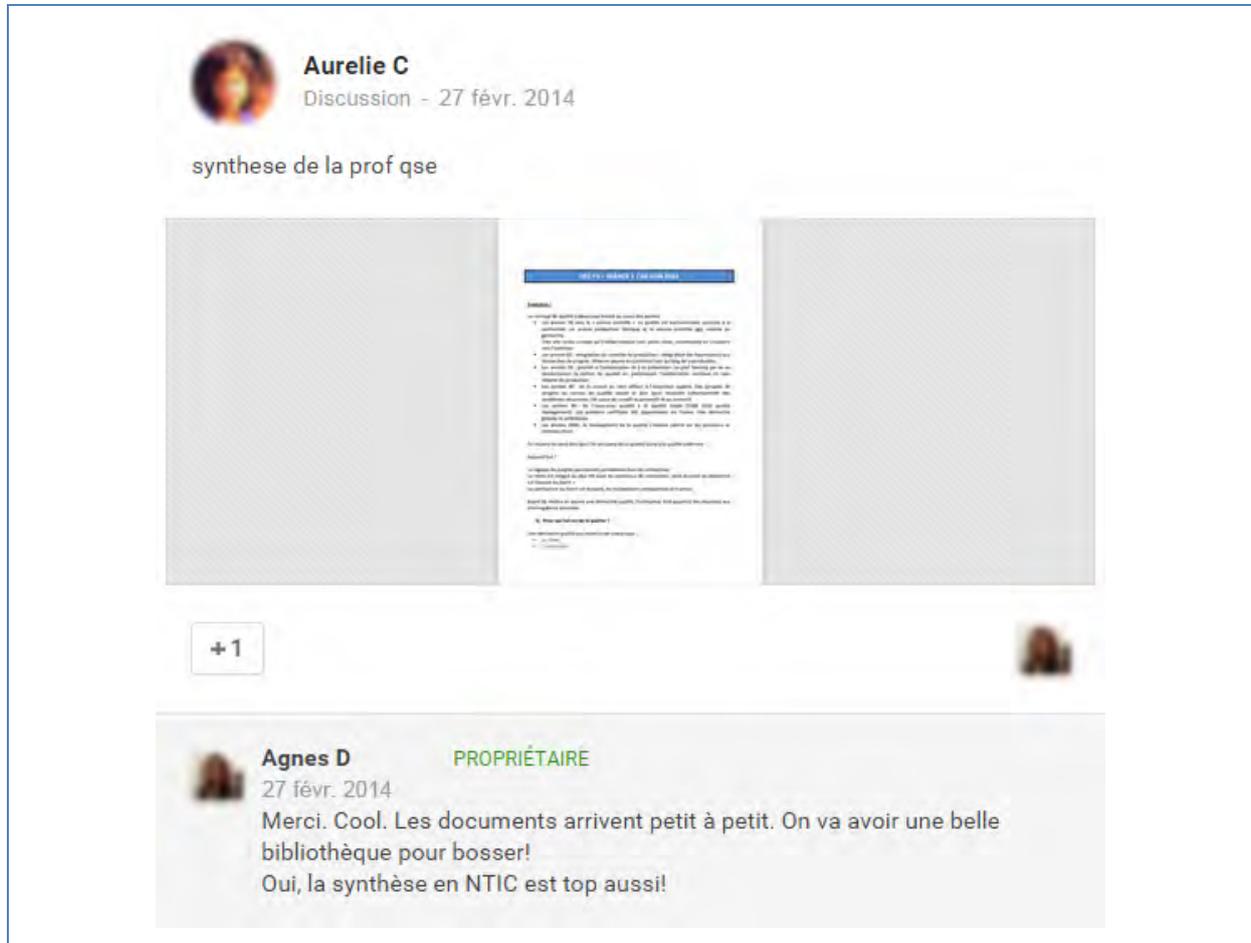
Outre le détournement des étudiants vers les groupes informels, l'autre usage caractéristique consiste à télécharger les ressources mises en ligne sur l'ENT par l'Institution pour les poster dans un second temps sur l'EPA de la communauté d'apprentissage. Cette pratique peut s'expliquer de différentes 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 créé 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. 2014 de la programmation annoncée des confcall et des modalités d'inscription sur l'ENT institutionnel

Agnes D PROPRIÉTAIRE
Discussion – 11 fév. 2014 #RéseauxSociaux

Bonjour à tous et toutes.
Attention les 4 cours de réseaux sociaux et les 12 cours de social paye sont programmés. Pensez à vous inscrire en tapant le lien. Vous avez encore le choix pour les horaires en réseaux sociaux, il y a 2 groupes prévus.
Bonne journée de travail

Masquer les commentaires

Aurelie C 11 fév. 2014
ok tu as regardés sur l'agenda google si je les avait toutes bien mise car j en ai peut etre zappé

Agnes D PROPRIÉTAIRE 11 fév. 2014
Pas contrôlé mais juste aperçu. Je regarde cela.

Agnes D PROPRIÉTAIRE 11 fév. 2014
Il manquait celle du 16 juillet. c'est rajouté.

Aurelie C 11 fév. 2014
oki

Aurelie C 11 fév. 2014
les choses deviennent serieuses lol

Agnes D PROPRIÉTAIRE 11 fév. 2014
Oui. va falloir être attentif, car ça fait 2 mois que je regarde les cours,

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'évoquons 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 éloquent dans l'analyse de la fonction des interactions entre les membres de cette communauté *Google+* où la fonction sociale est prépondérante au facteur organisationnel :

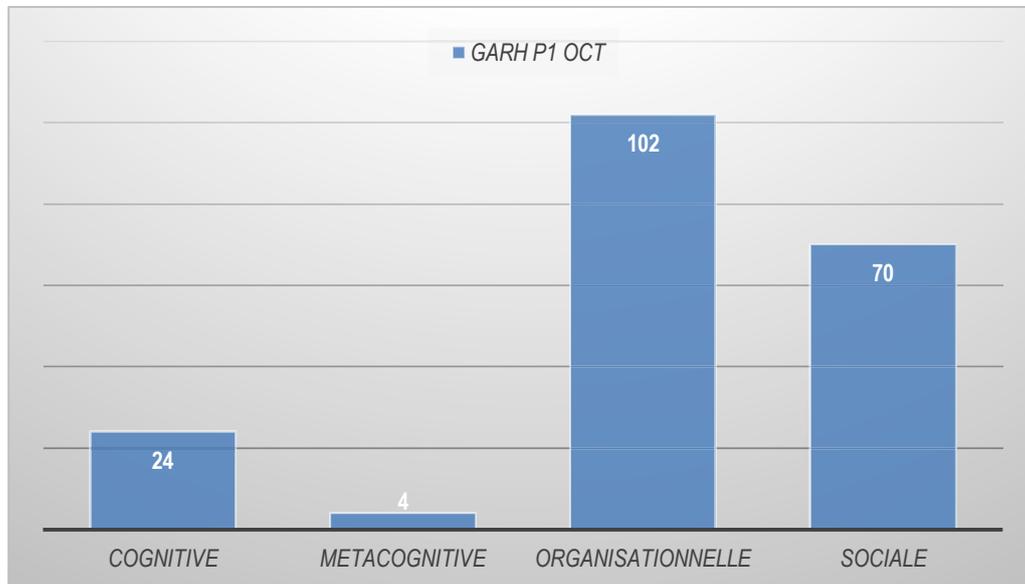
Figure 17 : Analyse des 4 dimensions de l'apprentissage selon Henri (2003) / *Google+* « Icademie Apprenants IMMO » (corpus de 291 fils de discussion sur la période d'observation)



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.



Aurelie C
Discussion - 15 mars 2014

Aurelie C est l'auteur de post :
Petit sondage : combien d'heure étudiez vous en gros par semaine ?

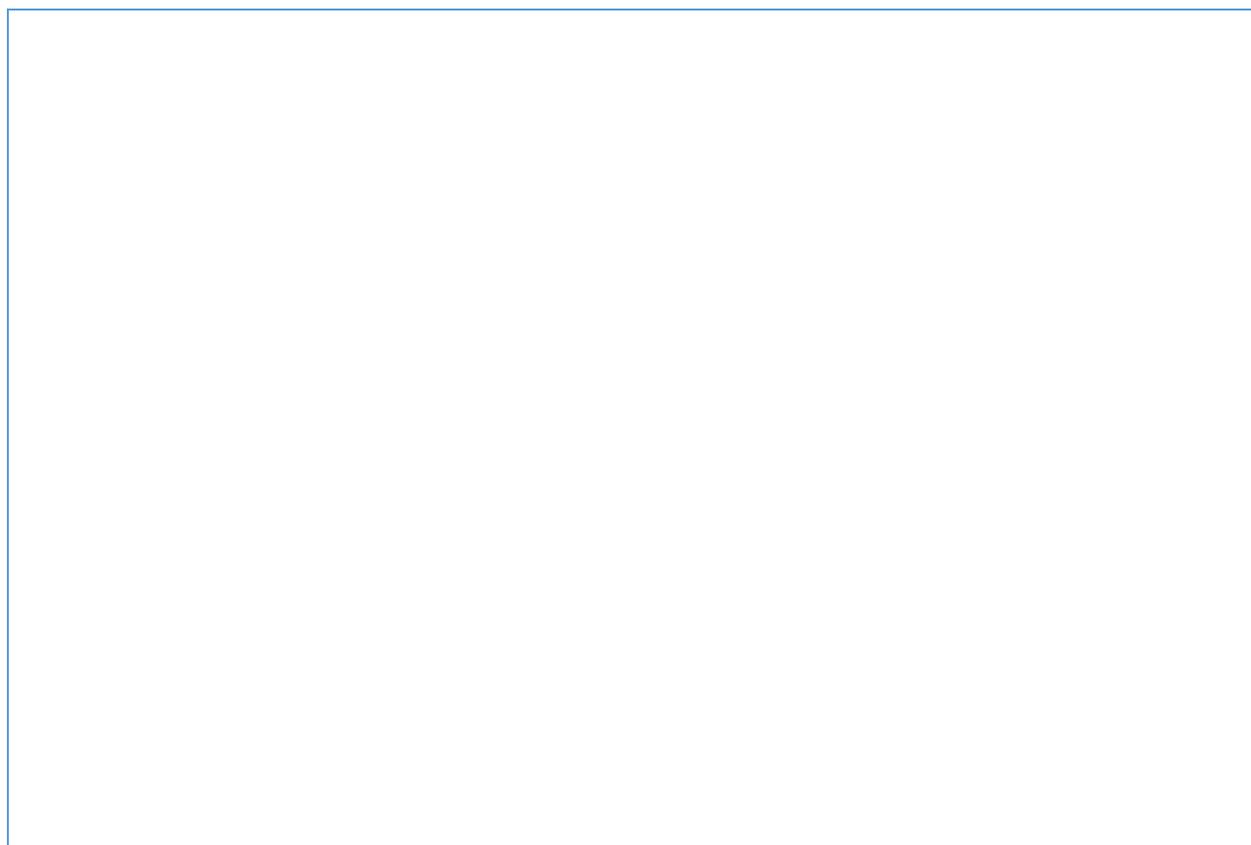
Blandine D. 15 mars 2014
Je dois être autour d'une dizaine d'heures par semaine. Je sais pas si c'est assez.

Aurelie C 15 mars 2014
Moi on m'avait dit 3/4h par jour à l'inscription car j ne travaillais pas dans ce domaine ... Y a des semaines j en suis a moins

Aurelie C 15 mars 2014
Après je pense que c est une moyenne qu ils font car elle m avait dit au début vous pouvez commencer doucement

Florence B 15 mars 2014
3/4h par jour à peu près, sachant que certains jours ça peut être plus comme ça peut être moins.

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 PI 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.

Tilynia L
Discussion - 20 fevr. 2014

Bonjour, je suis inscrite depuis ce matin sur l'académie (en attente de CIF depuis Octobre ... grrr) je trouve ça chouette ce groupe pour s'entraider etc... par contre, je vous vois parler de calendrier et vu que je débute sur google+ , ben quand je vais sur calendrier je n'ai absolument rien de planifier... comment faire ?

+1

Masquer les commentaires ^

Agnes D PROPRIÉTAIRE
20 fevr. 2014
Donne moi ton adresse gmail. Je vais te rajouter aux personnes ayant accès à l'agenda

Tilynia L 20 fevr. 2014
tilynia@gmail.com

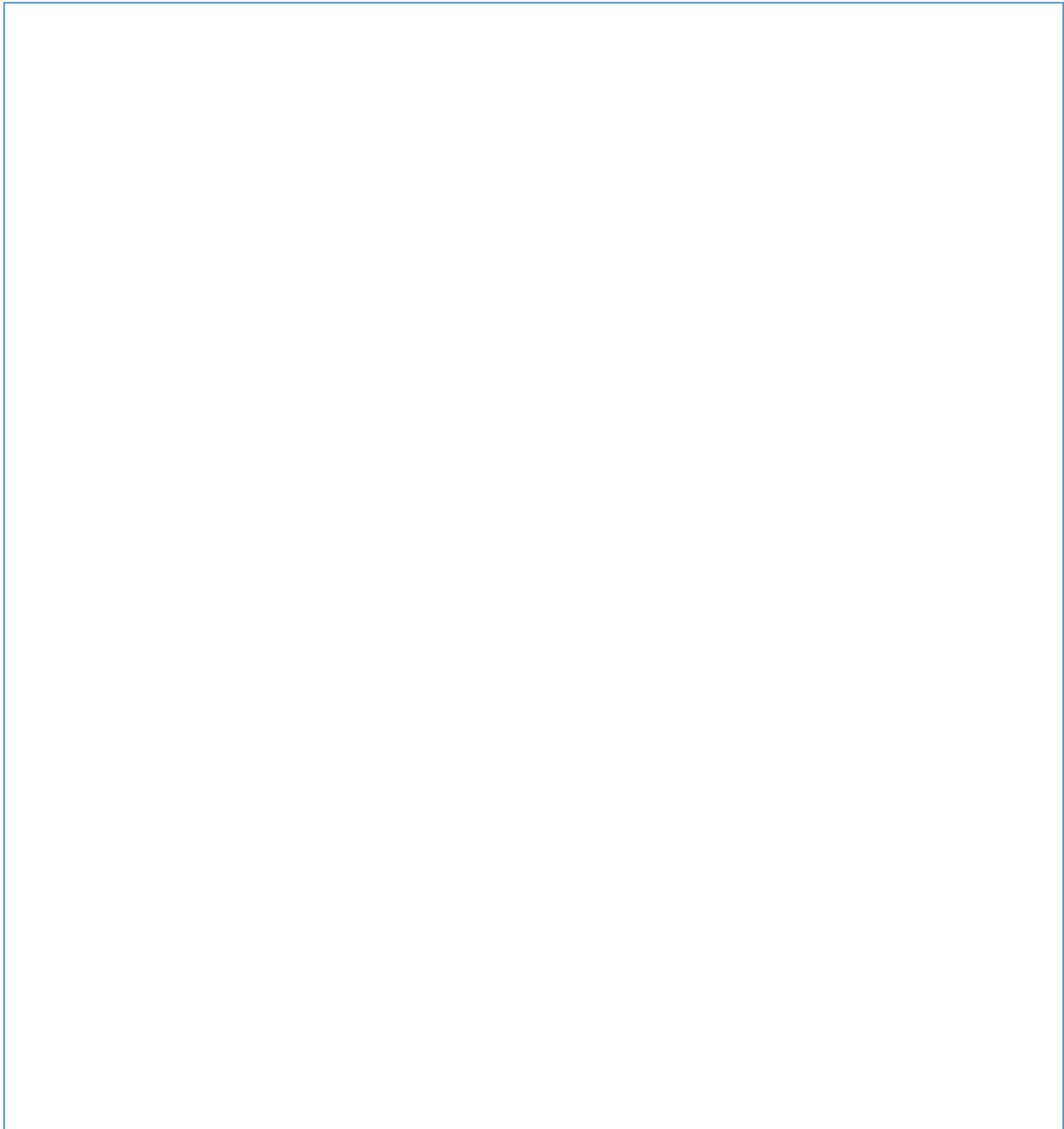
Aurelie C 20 fevr. 2014
bienvenue Tylinia Tu es de quelle région ? ou passes tu tes exam ? pour ma part je suis en congé de reclassement avec un plan social je me suis inscrite début février

Agnes D PROPRIÉTAIRE
20 fevr. 2014
Oui, bienvenue Tylinia. C'est fait. Confirme moi si tu vois les évènements du planning, depuis mai 2013.

Tilynia L 20 fevr. 2014
c'est bon ça fonctionné merci.

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.

Aurelie C
Discussion - 19 févr. 2014

confcall gestion Admin mises a jour dans agenda commun --début 22 juillet

+1

Masquer les commentaires ^

Agnes D PROPRIÉTAIRE
19 févr. 2014 +1
Alors là j'avoue..... c'est trop la classe!!!! Merci Aurélie de nous tenir informées!

Aurelie C 19 févr. 2014
Je le fais pr moi donc autant partager ça facilite le travail :-)

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 tâches 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 littératies²²² 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)

 **Aurelie C**
Discussion - 8 fev. 2014

Le planning des P2 août

SFR 3G 20:36 84 %

chrome://external-file/P

lundi 18 août 2014 08h00-11h00 IMMO 2 E.E.J.I
lundi 18 août 2014 08h00-11h00 BFA 2 Techniques bancaires - Marché des Particuliers
lundi 18 août 2014 08h00-14h00 MKT&V 2 Etude de Cas
lundi 18 août 2014 08h00-12h00 GA&RH 2 Administration et Gestion du Personnel
Lundi 18 août 2014 13h30-14h00 GA&RH INFO PAYE
lundi 18 août 2014 13h30-16h00 BFA IMMO 2 Financement & Fiscalité
mardi 19 août 2014 10h00-12h00 BFA GA&RH IMMO MKT&V 2 GFCE
mardi 19 août 2014 13h30-14h30 BFA GA&RH IMMO MKT&V 2 Anglais
mardi 19 août 2014 14h45-16h15 BFA GA&RH IMMO MKT&V 2 Droit
mercredi 20 août 2014 10h30-12h00 BFA GA&RH IMMO MKT&V 2 Communication-Management
mercredi 20 août 2014 13h30-15h30 BFA 2 Techniques de l'assurance
mercredi 20 août 2014 13h30-15h30 IMMO 2 Gestion locative
mercredi 20 août 2014 13h30-15h30 IMMO 2 Estimation de biens
mercredi 20 août 2014 13h30-15h30 MKT&V 2 Publicité
mercredi 20 août 2014 13h30-15h30 GA&RH 2 Social & Paie
mercredi 20 août 2014 15h45-16h45 BFA IMMO 2 Droit Spécial
jeudi 21 août 2014 10h00-12h00 BFA IMMO MKT&V 2 LGRH
jeudi 21 août 2014 10h00-12h00 GA&RH 2 Législation sociale
jeudi 21 août 2014 13h30 -15h30 MKT&V 2 International Mkt
jeudi 21 août 2014 13h30 -16h30 MKT&V 2 Tourisme de loisirs
jeudi 21 août 2014 13h30 -15h30 MKT&V 2 Management de l'équipe de Vente
jeudi 21 août 2014 13h30 -16h30 MKT&V 2 MME
jeudi 21 août 2014 13h30 -15h30 MKT&V 2 Communication des entreprises et des organisations

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 diffèrent 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.