

# 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 <i>ExpertLearning</i> <sup>®</sup> .....	191
6.4.2. Les forums de discussion <i>ExpertLearning</i> <sup>®</sup> .....	192
6.4.3. Les groupes <i>Facebook</i> et <i>Google+</i> .....	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 <i>ExpertLearning</i> <sup>®</sup> .....	201
6.8.2.2. Forums <i>ExpertLearning</i> <sup>®</sup> .....	202
6.8.2.3. Communautés d'apprentissage dans <i>Facebook</i> et <i>Google+</i> .....	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 1<sup>er</sup> novembre 2013, soit 9 mois après la première.

## 6.2. Contexte de la recherche

Depuis 2006, Icademie exploite une plateforme pédagogique, de base *Moodle*<sup>209</sup>, baptisée *ExpertLearning*<sup>©</sup>. Celle-ci a considérablement évolué au fil des années pour constituer aujourd'hui un support résolument flexible, mobile<sup>210</sup> 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*<sup>©</sup> dont l'objectif est de réviser un

---

<sup>209</sup> 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.

<sup>210</sup> 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.

<i>Étapes</i>	<i>Périodes</i>	<i>Moyens</i>
<b>Étape 1</b> Entrée en formation	Dans les 1 <sup>ères</sup> semaines suivant l'inscription	Conférence d'accueil
<b>Étape 2</b> Bien débiter sa formation	Dans le 1 <sup>er</sup> mois suivant l'inscription	Questionnaire de suivi + RDV téléphonique
<b>Étape 3</b> Se préparer aux examens	Avant les examens P1	Questionnaire de suivi + RDV téléphonique
<b>Étape 4</b> Se préparer aux examens	Avant les examens P2	Questionnaire de suivi + RDV téléphonique
<b>Étape 5</b> Fin de formation	À l'issue de la formation	Questionnaire de suivi + RDV téléphonique
<b>Étape 6</b> 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<sup>211</sup> 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 consignnant 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

---

<sup>211</sup> 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'utilisateur :



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 répondu 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*

The screenshot shows a text message conversation. On the left, the date 'mardi 4 février 2014' is displayed. A message at 16:42 reads: 'j'ai peur que si je vous inclus dans la communauté (que j'ai déclarée privée volontairement), les membres se méfient et n'échangent plus. Cette réaction serait légitime je pense. Peut-être que pour votre recherche, il faudrait plutôt "obliger" les apprenants à se fédérer dans un réseau, un peu comme un exercice d'application du cours de RS ?'. On the left, the date 'mercredi 5 février 2014' is displayed. A message at 11:25 reads: 'Je comprends ! mais peut-être accepterez-vous de m'accorder un entretien à distance en tant qu'instigatrice de ce groupe ?'. A message at 17:35 reads: 'Oui d'accord, pas de souci. Après les examens en revanche, donc aux environs de début avril si ça vous va.'

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





**Frédéric**

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

<i>Dispositifs</i>	<i>Nombre de messages recueillis</i>
<b>Messagerie personnelle <i>ExpertLearning</i><sup>®</sup></b>	24
<b>Forums <i>ExpertLearning</i><sup>®</sup></b>	758
<b>Groupes <i>Facebook</i></b>	132
<b>Groupes <i>Google+</i></b>	491
	= 1405 messages

Tableau 7. Corpus 1 : Forums de discussion ExpertLearning®

<i>Forums de discussion</i>	<i>Nombre de forums</i>
<a href="#">MSPC1</a>	28
<a href="#">MSPC2</a>	22
<a href="#">MORH1</a>	19
<a href="#">MORH2</a>	20
<a href="#">Bachelor Tronc Commun</a>	14
<a href="#">Mastère 1</a>	18
<a href="#">Mastère 2</a>	16
<a href="#">RBU</a>	11
<i>Total : 148 forums / 314 inscrits</i>	

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

<i>Groupes Google+</i>	<i>Accès</i>	<i>Membres</i>
<a href="#">GARH P1 Oct 2014</a>	Libre	13
<a href="#">ICADEMIE Apprenants Immo 2013-2015</a>	Privé	29
<i>Total : 2 groupes / 42 membres</i>		

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

<i>Groupes Facebook</i>	<i>Accès</i>	<i>Membres</i>
<a href="#">Bachelor RH 2012-2013 Icademie Aix</a>	Privé	20
<a href="#">Bachelor MKV P1 Mars 2013</a>	Privé	43
<a href="#">Mastère MORH Icademie Aix</a>	Privé	20
<i>Total : 3 groupes / 83 membres</i>		

### 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<sup>212</sup> 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<sup>213</sup>.
- 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.

---

<sup>212</sup> Au cours de cette expérimentation, les cours assurés personnellement sont « Gestion de l'information et de la relation », « Storytelling », « Veille documentaire » et « Mind Mapping ».

<sup>213</sup> Le *Cycle Executive Responsible 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'efficacité des tâches didactiques.

*Exemples :*

<i>n°</i>	<i>Extraits de fils de discussions</i>	<i>Fonction</i>
<i>E1</i>	<i>Merci, c'est super !!! Passe une bonne journée 🍴</i>	Sociale
<i>E2</i>	<i>Salut N., Ok, je veux bien, ... c'est cooOOool 😊</i>	
<i>E3</i>	<i>J'aimerais 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 ;-)</i>	Organisationnelle

<i>n°</i>	<i>Extraits de fils de discussions</i>	<i>Fonction</i>
E4	<i>Très bonne idée, mon skype est S.....</i>	
E5	<i>Concernant les confcall : après repérage pour les P1 la 1<sup>ère</sup> 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.</i>	Cognitive
E6	<i>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.</i>	Métacognitive

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

Le lecteur pourra se référer à 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<sup>®</sup>, 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

bénéficient 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' obtenons 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<sup>®</sup>

La messagerie personnelle, comme nous le précisons 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 tutorial. 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 révélera 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*

**20/01/2014**  
00:10:

Bonsoir,

Je suis donc en plein développement de mon projet "comme je l'aurai conçu"!

Et je souhaitais savoir s'il fallait juste faire la première page (celle d'accueil) ou créer des liens vers pour rentrer dans le détails comme un vrai site ??

Et également le mode d'envoi.. Savez vous si nous devons passer par un hébergeur gratuit ou simplement envoyer un fichier zippé??

Merci d'avance pour vos réponses,

Cldt,

Amandine

**20/01/2014**  
08:55:

Bonjour Amandine,

Il faut qu'il fonctionne comme un "vrai" site donc 1 page accueil + x pages arborescentes ; un fichier zippé suffit mais avec toutes les sources respectives (images, boutons, sons, vidéo...) pour pouvoir relier les pages HTML.

Bon courage.

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 créés 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 révélera 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'utilisateur 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)

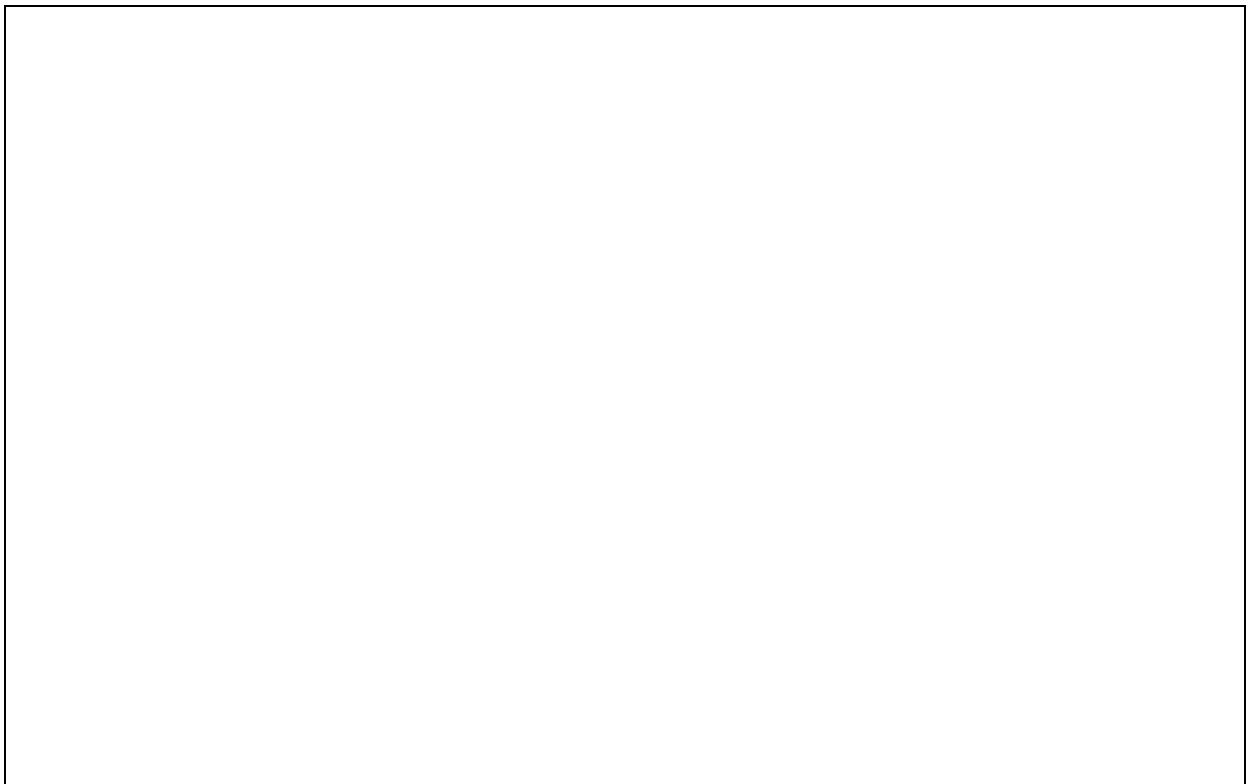
En complément des enquêtes en ligne réalisées au début de l'expérimentation, l'objectif des entretiens individuels est de recueillir de nouvelles données, complémentaires et plus qualifiées. Les thèmes abordés dans le questionnaire s'articulent autour des valeurs partagées, de la logique du don, des 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 créée 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 éloquent 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 créées 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.