

es financiers et actuaires Operateur de conduite
s Phonothecaire Planificateur des operations logistiques
ail Qualiticien Recherchiste
edacteur territorial Responsable achats
gue Sound designer Souscripteur de risques d'entreprise
ocial applique a l'entreprise Specialiste en froid
i climatique Specialiste en ingenierie documentaire
ste Styliste Supply chain manager
de laboratoire de recherche des industries de process
systemes tropicaux Technicien en bioinformatique
ur-geophysicien Technicien superieur en projets de
r en toxicologie Technicien superieur en recherche in vivo
estres editoriaux Webmestre/webmaster

le cnam

Facebook et communauté virtuelle d'apprentissage au Cnam : quels usages en formation ?

Une rédaction du Living Lab SOFA, le laboratoire des usages socio-éducatifs du Cnam

Table des matières

1	Facebook et communauté virtuelle d'apprentissage au Cnam : quels usages en formation ?	2
1.1	A l'origine de la création, une proposition portée par un leader du groupe	3
1.2	Des résistances pour des raisons techniques, éthiques et identitaires	4
1.3	D'une fonction initiale de partage d'informations à un espace « pour déconner »	7
1.4	Un groupe fermé aux enseignant-e-s, complémentaire à Plei@d	8
1.5	De l'engouement... à l'essoufflement.....	10
2	Quels enseignements ?	11

Intégrer le management environnemental Bilan de positionnement et d'évolution de
des délégués du personnel Créer des sites Web de qualité Organisation et animation Connaître
environnement Gérer les conflits Hygiène industrielle et environnement Interagir en qualité sécurité éco
nominique La gestion positive du stress Maîtriser la réponse démocratique aux
marchés publics Sensibilisation à la pratique de médiation

1 Facebook et communauté virtuelle d'apprentissage au Cnam : quels usages en formation ?

Tous les formateurs du Cnam constatent que les manières d'apprendre des auditeurs se transforment avec le développement du numérique. Ce constat vaut pour les cours en Formation ouverte et à distance (Foad) bien sûr, mais également pour les cours en présentiel. Les apprenants communiquent entre eux, recherchent des ressources complémentaires, voire constituent des communautés d'apprenants parallèles aux dispositifs institutionnels existants sur Plei@d.

Avant même de commencer leur formation, la plupart des élèves a déjà acquis des compétences dans le numérique : ils savent rechercher de l'information, la stocker et la diffuser. Ils ont aussi développé des compétences de communication virtuelle par messageries, *Tchat ou forums*. La formation peut être l'occasion de partager ces compétences numériques avec d'autres apprenants, d'en apprendre de nouvelles, qui pourraient être mobilisées pour faciliter l'apprentissage individuel ou collectif au travers de la constitution de communautés virtuelles d'apprentissage. On assisterait donc à un transfert de compétences entre apprenants, d'une part, et entre l'univers privé et l'univers de la formation, d'autre part.

Ces pratiques ne sont pas sans incidence sur les modalités de la médiation pédagogique orchestrée par les enseignant-e-s du Cnam et plus globalement sur les relations pédagogiques entre élèves et enseignant-e-s. Cela peut donc avoir des répercussions sur le déroulement et l'organisation des formations. Comme le notent H. Bézille-Lesquoy et V. Fortun-Carillat, dans un article d'éducation permanente, « *ces supports et ces ressources (numériques) peuvent contribuer à transformer les usages en matière de formation, en permettant notamment la mobilisation de formes d'apprentissage non programmées de façon explicite par les institutions* »¹. Autrement dit, le développement du numérique entraînerait un métissage des formes d'apprentissage et réinterrogeraient les façons d'apprendre et d'enseigner.

Le Living Lab du Cnam² a mis en place un dispositif d'enquête et d'observation à visées pratiques. Un des objectifs est de regarder en quoi le numérique transforme les usages en formation des adultes. Il s'agit notamment d'étudier comment les enseignants et élèves se saisissent des outils numériques et ce qu'ils en font, comment les usages sociaux du numérique entrent dans l'institution et comment ils sont pris en compte dans la pédagogie.

¹ - « Les usages du numérique en formation et le décloisonnement des formes d'apprentissage », Hélène Bézille-Lesquoy, Véronique Fortun-Carillat, éducation permanente hors-série, Afpa 2013.

² - Sofa, <http://living-lab.cnam.fr/>

Ces enquêtes visent à faire émerger les usages, au sens de pratiques socialisées telles que les définies Pascal Plantard (2011)³ et les mésusages, au sens du détournement de l'usage prescrit, voire le non-usage du numérique, qui concourent à mieux comprendre les conditions d'apprentissage dans un contexte de formation au Cnam.

L'objet de cette première contribution propose un zoom sur la création d'un groupe Facebook spécifique mis en place par des élèves eux-mêmes. Nous nous appuyons sur une douzaine d'entretiens semi-directifs réalisés en individuel auprès d'un groupe d'élèves inscrits notamment au titre RNCP de niveau 3 dans le domaine du social⁴. Ces auditeurs suivent un parcours de formation en alternance combinant temps en présentiel au Cnam et temps en entreprises pendant une période longue de 15 mois. Ils ont très vite choisi Facebook pour « échanger » entre eux.

1.1 A l'origine de la création, une proposition portée par un leader du groupe

A l'origine du choix de Facebook, on trouve l'influence d'un apprenant qui se positionnera très vite en tant que leader du groupe, en l'occurrence un technicien informatique en reconversion, que nous appellerons Dorian. Il a fait la proposition de ce mode de communication dès le premier jour du premier regroupement présentiel, ceci afin de faciliter la communication entre les apprenants de la promotion.

« Alors, ce qui est très drôle c'est qu'au début, c'est un Informaticien de formation... un professionnel d'ailleurs, qui a eu tout de suite l'idée... il est très à la pointe de ce genre d'outils, donc il a eu l'idée que l'on pouvait partager des infos. Donc au début, c'était vraiment une fonction même de support de travail » (Hervé, 42 ans, en reconversion professionnelle).

Dorian ne se contente d'ailleurs pas de suggérer l'usage de Facebook, il propose également d'autres outils pour des élèves souvent moins expérimentés que lui, y compris pour des aspects très pratiques de la formation comme l'organisation des repas :

« On a instauré dès le début de la formation des documents Excel partagés, enfin ... Google formulaires, tableur Google... Google partagé. Par exemple, on a créé un groupe pour un repas partagé, c'est-à-dire qu'il y en a un qui cuisine, chaque

³ - « Par usages effectifs, nous entendons ce que font véritablement les personnes avec les TIC, leurs usages réels, même si cet adjectif est aussi piégé, en interprétant ces phénomènes dans leur contexte culturel et leur histoire ; en mobilisant des concepts différents de la sociologie ou de la psychologie : mythe, fétiche, rite, tribu, symbole. Nos analyses partent donc des pratiques et des situations observées, le plus près possible des usagers. Nous définissons les usages comme des ensembles de pratiques socialisées », in *Pour en finir avec la fracture numérique*, P. Plantard, éditions Fyp, 2011.

⁴ - Titre RNCP au Cnam des Pays de la Loire.

jour pour 7 personnes, cela fait tous les jours de la semaine... enfin on alterne... et du coup, on note les menus et le nom des personnes qui vont cuisiner, c'est au fur et à mesure... donc voilà, des trucs comme ça, ça peut servir... Ca nous sert aussi donc pour les dossiers qu'on a à faire en groupe où on écrit sur les documents Word partagés » (Dorian, 27 ans, en reconversion professionnelle).

Ce second exemple montre bien comment des compétences acquises dans un autre univers que celui de la formation, peuvent être transmises et partagées à d'autres sans l'intervention des enseignant-e-s. Or ces apprentissages informels (il évoque aussi Doodle, Google doc...) sont aussi des outils très utiles et utilisés dans les métiers qu'ils seront amenés à exercer une fois le diplôme acquis.

1.2 Des résistances pour des raisons techniques, éthiques et identitaires

La proposition du technicien informatique va être adoptée par le plus grand nombre. Pour autant elle rencontre quelques résistances : d'abord certains, peu nombreux, n'ont pas de compte Facebook et ne savent pas nécessairement le créer, il faudra les accompagner. D'autres, mais aussi parfois les mêmes, sont méfiants de cet outil par rapport à l'usage qui pourrait être fait des données postées. L'argumentation qui justifie cette position est plus ou moins construite. Ainsi, Gaël, le plus réticent en début de formation, dénonce cette « injonction d'avoir un compte dans notre société » et en même temps « le risque d'exclusion du groupe si l'on n'en crée pas un ». Pour justifier son refus, il évoque même des rumeurs d'espionnage de la NSA (l'Agence de Sécurité Américaine) :

« Q⁵ - Tu me rappelles pourquoi tu étais contre ?

R - J'étais contre parce que j'avais lu ... y'avait déjà des rumeurs sur la NSA.

Q - Un complot ... ?

R - Ouais, ben peut-être pas... mais non... finalement, il s'avère que c'est vrai, donc... donc oui, c'était un petit peu par rapport à ça ... » (Gaël, 32 ans, en reconversion professionnelle).

Mais c'est surtout la crainte de l'image qu'ils peuvent donner à des recruteurs potentiels qui est en jeu. Leur double statut, d'une part, de demandeurs d'emploi en tant que salariés en reconversion, et, d'autre part, de futurs professionnels du travail social, les amène à être très sensibilisés aux enjeux de l'identité numérique et de la confidentialité des données. Ils savent, ou certains ont appris en cours de formation, que les responsables des ressources humaines peuvent rechercher des informations sur Internet, c'est pourquoi certains expriment parfois dans un premier temps une méfiance vis-à-vis du numérique.

⁵ - Q : intervieweur, R : interviewé.

D'autant qu'il faut une certaine technicité pour sécuriser l'accès aux informations personnelles (rendre public ou privé son compte). Dorian, quant à lui, maîtrise la sécurité des espaces privés ou publics et leurs usages spécifiques. Par exemple en affectant à Facebook une dimension privée et à Viadeo une vitrine professionnelle :

« Je fais attention sur Facebook quand même à l'image, à ce que je mets au cas où... même si normalement j'ai sécurisé la chose. Et Viadeo, pour moi, c'est l'image du réseau pro où les pros sont présents, on diffuse son profil et on met en lien les gens dans le domaine professionnel ». (Dorian, 27 ans, en reconversion professionnelle).

Mais tous les membres du groupe ne font pas dès le début la différence et n'ont pas cette agilité d'usage. Certains ont donc refusé pendant un temps de s'inscrire au groupe Facebook... mais l'exclusion qui en découlait les a finalement obligés de s'y rallier. Et au final, tout le monde a fini par rejoindre le groupe :

« On s'est aperçu que certains n'étaient pas sur Facebook, voire même anti Facebook, parce que ça existe. Et au final, aujourd'hui, les 18 en formation s'y sont inscrits. Donc, il y a quand même un effet de groupe, un effet de masse » (Hervé, 41 ans, en reconversion professionnelle).

Même l'élève le plus réticent aux réseaux sociaux, Gaël, intègre la communauté en cours d'année. Il évoque une étude qui montre l'importance des réseaux sociaux pour trouver un emploi. Même s'il reste vigilant sur l'image qu'il va donner de lui, il se plie à la norme.

« J'ai été assez méfiant de Facebook... et c'est assez marrant parce que je me suis référencé sur Facebook parce que j'ai vu une étude sur les employeurs qui se méfient... et en fait, il y a un sondage sorti il y a quelques temps qui montrait que de plus en plus d'employeurs trouvaient ça suspect si vous n'êtes pas sur Facebook. Et donc, du coup, étant donné que je suis dans une situation de précarité et que ça dure, je n'ai pas envie de me mettre un handicap supplémentaire donc, je l'ai fait et voilà... » (Gaël, 32 ans, en reconversion professionnelle).

Une seule interviewée, Véronique, a résisté tout au long de l'année. Elle s'est exclue (a été exclue ?) longtemps du groupe, tant dans les moments de formation en présentiel qu'à distance en ligne. Mais en fin de formation, elle a fini par le rejoindre et à accéder au groupe Facebook, consciente des intérêts que le réseau professionnel pouvait lui apporter, y compris en termes de recherche d'emploi.

« Eux (les autres élèves) ils ont monté un groupe Facebook, ça ne fait pas longtemps que je me suis inscrite quoi, il y a quoi juste un mois, avant la fin ».

Q : *« Ah oui d'accord... »*

R : « Et en fait, j'attendais d'être prête... en fin de formation, j'ai vu que c'était nécessaire par rapport à mon futur travail, que c'était nécessaire d'y être... » (Véronique, 44 ans, en reconversion professionnelle).

Ces débats sur les « traces » numériques cachent en fait sans doute d'autres problématiques bien plus complexes. Partager son compte Facebook avec d'autres, c'est partager une partie de son identité, voire de son intimité. Or tous les auditeurs n'ont pas forcément envie de donner à voir qui ils sont aux autres membres du groupe. En accédant à la page Facebook de quelqu'un, on accède à sa vie personnelle, ses goûts, ses loisirs, ses engagements... C'est ce qui avait fait hésiter le groupe à choisir Facebook par rapport à d'autres outils comme « Google group », qui garantissait un plus grand anonymat (et qui est souvent utilisé en formation au Cnam).

Certains élèves ont donc d'abord créé une seconde identité Facebook (un second compte) spécialement pour accéder à ce groupe de formation et aux informations qui y étaient déposées. Et au fil du temps, en comprenant que le groupe était fermé et que les employeurs ne pouvaient pas accéder aux informations, ils s'y sont inscrits avec leur propre identité.

« En fait, c'est un groupe, on a notre compte Facebook qui est rattaché... mais, moi, j'ai deux identités en fait.

Q - Pourquoi ?

R - Parce que j'ai un profil qui va peut-être exposer des opinions, voilà... en fait, je contrôle beaucoup ce que je dis, tout simplement.

Q - Du coup, tu utilises un pseudonyme ou...

R - Oui voilà, j'ai un compte... parce que je ne sais pas ce qui va être fait de ces données, dans 10... 20 ans, je me méfie beaucoup en fait, de ça. (...mais en fait maintenant) Je suis aussi inscrit en tant que (son vrai nom) dans le groupe, c'est-à-dire que j'ai mes deux noms inscrits dans le groupe Facebook de la promotion (...) comme en fait, le groupe Facebook, c'est confidentiel. Il faut être invité pour pouvoir y accéder... c'est ça... je fais très attention aussi aux commentaires qu'on peut faire sur moi, je contrôle mon image » (Gaël, 32 ans, en reconversion professionnelle).

Le groupe Facebook s'est donc constitué malgré l'inexistence de compte pour certains, qu'ils ont dû créer pour l'occasion, voire leur réticence face aux traces laissées sur Internet et à l'usage qui pouvait en être fait. Il pose la question du partage de son identité davantage qu'avec d'autres outils collaboratifs (tel que Google group) ou institutionnels plus confidentiels (tel que Plei@d).

Mais plus précisément, quelles sont les motivations du collectif à avoir constitué ce groupe ?

1.3 D'une fonction initiale de partage d'informations à un espace « pour déconner »

Pourquoi ont-ils choisi Facebook plutôt qu'un autre outil de communication ?

Le premier argument donné par les interviewés pour créer ce groupe était d'impulser une « cohésion de groupe », de mieux se connaître et de se créer une culture commune entre personnes de profils socioprofessionnels différents. Et pour ce faire, ils ont même envisagé de faire une charte d'utilisation (qui finalement n'a pas vu le jour).

« Au départ on a vraiment voulu créer une cohésion de groupe, c'était très important. On a écrit une charte de bienveillance, de partage. C'est vrai que ça répondait aussi à ce besoin de partage parce qu'on vient d'univers différents : on a des personnes qui ont fait Psycho, moi j'ai fait Socio, on a des gens en réseau informatique, on a des personnes qui ont travaillé dans le social donc l'idée c'était que chacun on a... enfin voilà, on a des ressources, des atouts... autant le partager... c'est constructif » (Gaël, 32 ans, en reconversion professionnelle).

Mais il s'agissait aussi et surtout de disposer d'un espace d'échanges et d'informations sur les cours. Dans un premier temps les élèves envisageaient de mettre en ligne des ressources relatives au métier ou à la formation :

- des annonces de colloques, conférences, expositions, séminaires ou journées professionnelles qui sont organisées dans la région sur les thématiques qui les concernent (travail, emploi, handicap...) ;
- des liens de vidéos d'auteur(e)s ou de sites cités en cours ;
- des articles de presse ou du web qui « peuvent intéresser » le reste du groupe ;
- des informations sur les stages, les structures susceptibles d'embaucher trouvées au hasard de leur navigation sur Internet ;
- des informations très pratiques telles que rappel des dates d'examens, les dossiers à rendre...

Mais très vite, le compte Facebook va surtout s'instituer comme un espace de liberté où il est possible de se détendre, s'amuser, « se lâcher », y compris sur les enseignant-e-s... les informations sérieuses étant davantage envoyées par e-mail.

« Il y avait un usage de Facebook très primaire... enfin primaire (rires) c'est un jugement là mais... voilà... un côté très festif. Et puis le besoin, je pense, de décompresser, de se moquer d'un intervenant, c'est vrai qu'on se lâche ! (...) Il y a des échanges quand même, et de l'information, mais l'information ne va pas passer par Facebook mais plutôt de mail à mail, ... » (Hervé, 41 ans, en reconversion professionnelle).

Même Gaël, l'auditeur le plus réticent au départ, s'y est converti, et y trouve un intérêt y compris pendant les cours, pour s'envoyer des messages d'un élève à l'autre :

« En fait, dans le groupe, on a un informaticien, un ex-informaticien, qui a monté le truc. Moi, je me suis inscrit sur Facebook et voilà... on a une petite communauté, on échange sur les cours, sur tout et rien, pour « déconner »... Sachant que la majorité des élèves a un Smartphone ou un PC, on peut s'envoyer des blagues pendant le cours. Ça permet de se détendre... C'est un espace de liberté», (Gaël, 32 ans, en reconversion professionnelle).

Le groupe Facebook a donc été détourné de son objectif initial. Il est devenu un espace de liberté d'expression, à la limite du « défouloir ».

1.4 Un groupe fermé aux enseignant-e-s, complémentaire à Plei@d

On ne s'en étonnera pas, le groupe Facebook était fermé aux enseignants. Le débat sur l'ouverture ou non aux enseignant-e-s n'a pas duré longtemps.

On retrouve l'argument déjà évoqué de ne pas vouloir montrer son identité personnelle (et donc son intimité) à ses enseignant-e-s (l'inverse étant également vrai).

« Q – Vous l'avez ouvert aux intervenants ?

R – Non, non...

Q –Et c'est une question qui s'est posée entre vous ou pas du tout ?

R – Au début oui... enfin aucune demande d'ailleurs n'a été formulée... enfin... il y a cette notion quand même de vie privée... on peut arriver à un certain nombre d'informations sur la vie privée des utilisateurs Facebook» (Hervé, 41 ans, en reconversion professionnelle).

Les élèves enquêtés ont peu utilisé la plate-forme Plei@d et les possibilités qu'elle offrait pour échanger des ressources ou communiquer. Alors que pour certains, elle aurait pu constituer un élément de réassurance par les garanties offertes par l'Institution en termes de sécurité. Pourquoi ne pas avoir utilisé Plei@d et notamment son forum de discussion ?

« On aurait pu utiliser les deux, très sincèrement oui... Justement parce que la question de ces personnes qui ne désiraient pas s'inscrire sur Facebook pour des raisons parfois d'éthique, là, leur choix aurait pu être respecté. Il y aurait pu y avoir une ouverture à des intervenants de l'Institution, donc forcément, on aurait eu une posture différente. Tandis que là, Facebook existant en groupe fermé... nous nous sommes lâchés plus rapidement. Le côté institutionnel, ça aurait été

gênant... enfin, il aurait fallu tenir des propos un peu plus softs pour certains... » (Hervé, 41 ans, en reconversion professionnelle).

Un groupe Facebook fermé offre une liberté d'expression qui n'existe pas sur Plei@d, où la parole est contrôlée et visible par les enseignant-e-s.

« Je sais qu'on en avait discuté entre nous et je pense que de toute façon, ce qui est clair, c'est que le compte Facebook permettait d'avoir une certaine liberté de parole... un forum Plei@d finalement, c'est dans l'Institution du Cnam... (...) Parce que les données inscrites dans un forum créé par le Cnam... qu'est-ce qui en est fait ? Est-ce que c'est contrôlé ? Donc là, oui, ça nous donnait une liberté parce que notre compte Facebook, il faut y être invité pour pouvoir le consulter donc... je pense que c'est surtout ça. Parce que je ne vais pas vous le cacher, on a parlé des Profs (rires)... Donc, ça permet oui, d'avoir une parole libre... relativement libre » (Gaël, 32 ans, en reconversion professionnelle).

Plei@d est perçu comme intéressant pour mettre des supports de cours à disposition de tous et les hiérarchiser.

« Après, je trouve que l'outil est totalement pertinent pour que l'on puisse nous mettre à disposition des supports de cours. Parce que si demain les profs devaient nous les envoyer par mail, ce serait un peu chaotique. Au moins là, ils nous les mettent à disposition et ils sont sûrs de les avoirs mis, on ne va pas chercher... » (Dorian, 27 ans, en reconversion professionnelle).

Alors que sur Facebook, il est très difficile de hiérarchiser les informations, de même que par les mails, Plei@d apparaît comme un espace d'organisation du savoir. Même Dorian, malgré son expertise, reconnaît une difficulté dans la hiérarchisation des informations sur un espace tel que Facebook.

« On se transmet des ressources, des infos, des textes, des PDF qu'on a trouvé sur Internet ... les gens ont le réflexe, vu que c'est simple, de transférer... tiens, j'ai trouvé ça pour vous... » ;

Q – Ça sert beaucoup pour le partage de ...

R – Oui, pour le partage d'infos. Après, il y a ceux qui partagent des trucs qui sont moins intéressants. Le problème, c'est qu'après on fait partie de listes de diffusion des gens qui balancent des «conneries» par mail ...

Q – Du coup, ça se mélange ...

R – ça peut se mélanger, oui... c'est ça le problème. D'où l'utilité d'avoir plusieurs adresses e-mail en fonction des réseaux, quoi... Mais ça, ça demande aussi une certaine réflexion, je pense, ce n'est pas facile... La gestion des courriels... voilà, l'utilisateur « lambda » il va tous les laisser s'accumuler, il ne va pas forcément avoir le réflexe de créer des dossiers, des sous-dossiers, des filtres de messages ... ça, ce n'est pas à la portée de tout le monde, il faut le dire clairement » (Dorian, 27 ans, en reconversion professionnelle).

La grosse difficulté évoquée par les élèves rencontrés est donc la diversité des informations transmises et la difficulté à les hiérarchiser. Après un important engouement au moment de la création du groupe, où il y avait beaucoup de publications, le groupe Facebook a connu une certaine désaffection.

1.5 De l'engouement... à l'essoufflement

Au final le groupe Facebook aura participé successivement à la construction d'une cohésion de groupe, la transmission d'informations notamment pratiques, la création de lien et de soutien social entre les membres de la promotion, mais aussi d'espace de liberté et de détente, voire de défouloir. Ce qu'un outil institutionnel n'aurait pas pu offrir.

« R – Par exemple, sur le groupe Facebook, 80 % des infos ça va être des « conneries » mais, le fait de l'avoir créé, ça nous a quand même soudés... ça a permis de créer un esprit de groupe très intéressant, je pense... ça nous a liés, et puis justement, c'est dans les conneries comme ça qu'on se rapproche les uns des autres ... donc c'est pas mal pour l'informel et pour souder un peu le groupe » (Dorian, 27 ans, en reconversion professionnelle).

Toutefois, au fil du temps, des sous-groupes se sont constitués dans la promotion, en fonction des affinités et des travaux à réaliser. Ces sous-groupes utilisent davantage l'e-mail ou des listes de diffusion restreintes. Et puis il y a eu une certaine saturation des informations mises à disposition.

« Moi je l'ai testé avec le Cnam. On s'envoyait des mails avec les gens de la promo au début de l'année quand c'était l'euphorie du début et du coup tout le monde voulait envoyer des documents, c'était pas inintéressant mais c'est que du coup il y avait une surcharge d'information et du coup moi j'ai zapper la moitié.

Q : C'était des mails de quelle nature ?

R : Ben en lien avec le social. En fin, du coup, c'était trop, enfin moi je sais que je recevais trop d'informations. Du coup je n'ai pas pu tout lire, d'autant qu'au niveau spiritualité et ésotérisme, par exemple, on ne partage pas les mêmes centres d'intérêt. Et à un moment donné, il y en a qui vont être plus dans une démarche, les autres vont être plus dans une autre et ça dépend du moment. Donc c'est pour ça la personne nous en parle, elle nous donne des pistes, après si ça nous intéresse, elle nous dit d'approfondir avec des bouquins, des sites...

Q : Je reviens sur l'histoire du Cnam et du coup les autres ont continué à envoyer des mails ou tout le monde a arrêté ?

R : Non non ça s'est arrêté, ça s'est essoufflé tout simplement » (Nadia, 23 ans, en reconversion professionnelle).

L'hétérogénéité sociale du groupe a renforcé ce phénomène d'éclatement en sous-groupes en fonction d'affinités et de goûts différents. Certains en effet

partagent des posts qui ne plaisent pas forcément à tous ou qui sont trop marqués culturellement et socialement.

« Parce qu'on a de grandes différences d'âges, quoique l'âge n'est pas le seul critère en cause, on va de 22 à 48 ans pour le plus âgé je crois. Et on voit bien les différences avec des utilisations très festives, ludiques, où on se retrouve à partager de la musique par exemple... clairement, on n'avait pas les mêmes goûts. Bon, mais pourquoi pas, hein ? C'est vrai que ça fait partie aussi de l'ambiance du groupe de travail. Mais en fait, on s'aperçoit qu'au bout d'un moment, on a plus utilisé les mails pour échanger sur tout ce qui était situation de travail... que Facebook au final » (Hervé, 41 ans, en reconversion professionnelle).

Enfin, l'approche de la fin de la formation met les élèves davantage en concurrence, y compris pour trouver un emploi après la formation. La maîtrise des informations constitue donc un enjeu stratégique et son partage est moins à l'ordre du jour.

« Q - Tu as dit au début ? Parce que maintenant, il se passe quoi ?

R - Ben... après il y a eu des clans... C'est toujours pareil, au départ, tout est... Et puis après voilà, il y a des personnes qui se détachent un peu... Et puis, il faut mettre les choses dans le contexte : là, on est quand même arrivés en fin de formation, on commence à se positionner sur des postes, on est en concurrence, donc ça rentre en ligne de compte... Ce qu'on pouvait partager au départ finalement aujourd'hui, c'est un peu l'idée que c'est chacun pour soi, c'est « que le meilleur gagne »... parce aujourd'hui, quand je trouve une information, je réfléchis à deux fois avant de la donner, quoi... si ça peut me donner un avantage c'est ça en fait, on rentre en fin de formation dans une logique de questionnement ». (Gaël, 32 ans, en reconversion professionnelle).

Le groupe existe toujours un an après la fin de la formation.

2 Quels enseignements ?

Premier résultat de l'enquête, la mise en place d'un groupe Facebook a participé à la constitution d'un sentiment d'appartenance à un collectif d'apprenants, à une promotion. Il a contribué à la construction d'une culture commune et vraisemblablement d'une identité de métier. Cela a été facilité par le fait que les apprenants se voyaient en regroupement présentiel et partageaient un objectif commun, l'obtention du diplôme. Ces conditions sont davantage réunies dans les formations en présentiel, même s'il existe également des formes de communautés en Foad.

Deuxième résultat, le groupe Facebook a joué un rôle de transmissions d'informations, notamment pratiques sur les contenus et l'organisation de la formation, mais il a contribué à la détente, voire a joué le rôle de « défouloir »

dans la mesure où il n'était pas accessible aux enseignants. Facebook est venu en fait compléter les échanges qui se déroulaient pendant le temps de la formation en présentiel ou sur Plei@d. Le fait que les enseignant-e-s ne soient pas sur Facebook rendait la parole plus libre et offrait un espace de liberté que Plei@d n'aurait pas pu proposer.

Revers de la médaille, l'absence de médiation rend difficile la hiérarchisation des informations et des savoirs échangés. Sur une page Facebook, toutes les informations postées apparaissent avec la même valeur. Or le nombre d'informations et leur diversité ont fini par décourager certains membres. C'est surtout l'hétérogénéité du groupe et la potentielle concurrence entre les apprenants post formation qui ont amené le groupe Facebook à un essoufflement de son usage.

Au final, ce qu'illustre cette observation, c'est le transfert des usages sociaux du numérique dans des pratiques en formation, en dehors de toute prescription institutionnelle. Des outils conçus pour un usage privé ont été utilisés dans un cadre de formation. Ils ont permis une mise en débat sur l'usage des données et ont entraîné une montée en compétences connexes des élèves.

Etude, analyse et rédaction : Pôle Tice - Cnam Pays de la Loire

Dans le cadre du Living Lab SOFA, le laboratoire des usages socio-éducatifs du Cnam

Le 06/01/2016