

Phonothécaire Planificateur des opérations logistiques  
Qualiticien Recherchiste  
édacteur territorial Responsable achats  
Sound designer Souscripteur de risques d'entreprise  
social appliquée à l'entreprise Spécialiste en froid  
climatique Spécialiste en ingénierie documentaire  
Styliste Supply chain manager  
de laboratoire de recherche des industries de process  
systèmes tropicaux Technicien en bioinformatique  
ur-geophysicien Technicien supérieur en projets de  
r en toxicologie Urbaniste de système d'information  
estres éditorial Webmestre/webmaster

le cnam

## **Usages non prescrits d'office 365 en formation : quelles observations ? Quelles appropriations pédagogiques de la suite d'Outils Office 365 par les apprenants dans les cours au Cnam, depuis sa mise à disposition?**

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

### **Table des matières**

Avant-propos.....	2
1. Premier constat : Peu d'usages d'office 365.....	3
1.1 Un outil associé au travail collectif.....	3
1.2 Une recherche d'efficacité et d'optimisation du temps.....	5
2. Porosité entre les pratiques en formation et les pratiques professionnelles et/ou personnelles.....	6
3. Discussions .....	7
Bibliographie.....	9

Intégrer le management environnemental Bilan de positionnement et d'évolution de  
des délégués du personnel Créer des sites Web de qualité professionnelle Développer des  
applications Internet et Intranet en Java Auditeur interne en qualité sécurité ou  
environnement Gérer les conflits Hygiène industrielle et environnement Indesign Intelligence éco  
nomique La gestion positive du stress Maîtriser la réponse démocratique aux  
marchés publics Sensibilisation à la pratique de médiation

## Avant-propos

Depuis la rentrée 2015/2016, l'ensemble du personnel, des enseignants et des auditeurs du Cnam dispose d'un accès à la suite d'outils « Office 365 » depuis l'espace numérique de formation (ENF).

Initialement, l'arrivée d'Office 365 est liée à une nécessité technique pour le Cnam de changer de système de messagerie électronique et d'offrir de nouveaux services aux usagers de l'ENF. Pour autant, nous pouvons faire l'hypothèse que l'arrivée de ces nouveaux outils vient réinterroger les usages en offrant des possibilités nouvelles et complémentaires aux fonctionnalités de la plateforme de formation.

En effet, outre la messagerie Outlook, Office 365 propose des outils tels que :

- Des versions « Online » des logiciels de bureautique de Microsoft Office (Word, Excel, Powerpoint, Onenote),
- Un espace de stockage en ligne (Onedrive) permettant le partage de fichiers entre plusieurs utilisateurs,
- Un calendrier personnel pouvant être partagé, une fonction « Groupe » pour des échanges collectifs dans Office365. Un groupe est un espace de travail partagé où les membres peuvent communiquer, échanger des fichiers, des documents et des événements dans un calendrier dédié.

D'une façon générale, la recherche en sciences sociales et en sciences de l'éducation met depuis plusieurs années en exergue la différence existant entre les usages prescrits et les usages réels, à l'instar de Michel De Certeau (De Certeau, 1990). Ce dernier décrivait dans les années 1970 comment « les gens ordinaires » inventent leur quotidien à coups de « ruses » et de « pratiques de détournement » face à la « raison technicienne » qui tente d'assigner à chaque chose, une place. L'arrivée d'Office 365 n'ayant pas fait l'objet au premier semestre 2015/2016, ni d'accompagnement, ni de prescription d'usage de la part de l'institution, il semblait alors intéressant d'observer comment et pour quels usages les auditeurs s'étaient appropriés ou non cette suite d'outils.

Pour cet article nous nous appuyons sur les résultats d'un questionnaire (227 retours) diffusé en Janvier 2016 en fin de premier semestre, auprès de 1202 auditeurs suivant au moins une unité d'enseignement (UE) du Cnam de Pays de la Loire à distance. À la suite de ce questionnaire, nous avons rencontré 10 auditeurs, avec lesquels des entretiens semi-directifs ont été conduits. Enfin nous nous référons également à une liste identifiée de groupes Office365 créés spontanément au Cnam des Pays de la Loire au premier semestre en distinguant le statut de leur créateur (« auditeur », personnel coordinateur ou « enseignant »).

## 1. Premier constat : peu d'usages d'office 365

D'après le questionnaire, 18% des auditeurs ont utilisé Office 365, autrement que pour la messagerie, dans le cadre de leur formation au Cnam au cours du premier semestre. Pourtant, devant ce taux relativement faible, nous pouvons d'emblée évincer l'hypothèse d'un défaut de communication, celle-ci ayant été effective sur la page d'accueil de l'ENF. 93% des auditeurs ont déclaré savoir qu'ils y avaient accès . Les explications de ce faible usage sont donc à chercher ailleurs.

Les résultats du questionnaire révèlent que ceux, spontanément allés sur Office 365, ont utilisé majoritairement les outils de bureautique (78%) et dans une moindre mesure la fonction « groupe » (32%), et Onedrive (29%). Au total, Dans les faits, la fonction groupe a été assez faiblement utilisés : 41 groupes ont été créés dont 25 par des auditeurs, toutes modalités de formation confondues. Quinze groupes parmi ces 25 ne contiennent en fait qu'une seule personne, son créateur ou sa créatrice. Il est ainsi permis de penser que ces premiers « groupes » créés suite à la mise à disposition d'office 365 sur l'ENF, sont le fruit de quelques auditeurs curieux de découvrir les possibilités de cette fonctionnalité, ou plus généralement d'Office 365, ce que tendent à confirmer les entretiens ;

*«Comme je suis assez curieuse moi je vais tout regarder, voir comment ça marche, qu'est-ce qu'on peut faire. Je suis allée regarder comme ça, pour voir ce qui était proposé, comment ça fonctionnait office 365 ...Par contre, je ne l'ai pas plus utilisé que ça par la suite » (Nadège, 36 ans, en emploi)*

Une des hypothèses que nous pouvons d'ores et déjà avancer est que, sans accompagnement par l'enseignant-e à utiliser ces outils dans un contexte et un usage définis, les apprenants ne semblent pas les intégrer dans leurs pratiques de formation.

*« Moi je pense que s'il n'y a pas de demande spécifique pour utiliser l'outil je ne vais pas aller l'utiliser... » (Nadège, 36 ans, en emploi)*

Nous aurions pu nous attendre à un usage plus développé de manière spontanée, eu égard aux usages sociaux sur ce type d'outils en dehors de la sphère formation. Mais quels ont été plus précisément les freins à l'usage par les apprenants ?

### 1.1 Un outil associé au travail collectif

Lorsque l'on interroge les apprenants sur leur non utilisation de l'application « groupe » de office 365, , le rapport au travail collectif est invoqué par certains d'entre eux lors des entretiens :

*« Je ne l'ai pas utilisé et n'ai rien partagé, parce que je ne savais pas très bien avec qui partager. En fait, j'aurais peut-être pu partager si quelqu'un avait travaillé sur un dossier avec moi, je pense qu'on aurait partagé des éléments » (Aline, 55 ans, en emploi).*

Pour d'autres par contre, le non usage semble être associé à un manque de représentations sur les possibilités offertes par Office 365. En effet, lors des entretiens, nous constatons une relative confusion entre les outils et leurs fonctions. Aussi, si à priori Office 365 se prête particulièrement bien au travail collaboratif (ou du moins collectif) par les possibilités de partage qu'il offre, nous pouvons formuler l'hypothèse selon laquelle les usages se heurteraient au manque de représentations ou du moins aux représentations limitées que s'en font les utilisateurs potentiels. Comme le précise Pascal Plantard, anthropologue du numérique, ce sont les représentations « qui déclenchent et orientent les pratiques numériques » (Plantard, 2015). Une des raisons à ce manque de représentation sur l'usage des outils à des fins de travail collaboratif peut trouver son origine dans le fait que cette modalité de travail est insuffisamment mise en œuvre dans les cours FOAD à l'initiative des enseignant-e-s.

Nous entendons par incitation au travail collaboratif, un travail de groupe, demandé et organisé par l'enseignant et où les membres travaillent ensemble en vue d'une réalisation commune.

Pourtant, il semble qu'Office 365 pourrait servir au partage de documents, de prises de notes etc... au sein d'une Unité d'Enseignement (UE) FOAD et à l'initiative d'un apprenant, en dehors de tout travail collaboratif organisé. Mais, cela ne se révèle pas être une pratique courante, car le partage de documents semble être associé au travail collaboratif prescrit. Par ailleurs, il est intéressant de se pencher sur l'identité des créateurs des groupes Offices 365. Précision préalable, les droits de création sont attribués autant aux apprenants qu'à leurs enseignants. A noter que, lors de l'enquête, nous avons observé que la majorité des groupes Office 365 créés par des auditeurs correspondait à des UE dispensées en formation présentielle (11 groupes sur 16<sup>1</sup>) lorsqu'à l'inverse, la majorité des groupes créés par les enseignants correspondait à des UE en FOAD (13 sur 16). Comme si la dynamique de groupe, et donc de partage et de co-apprentissage, pouvait émerger du groupe lui-même en présentiel mais pas à distance (où ce serait à l'enseignant de créer les conditions de sa mise en œuvre en Foad).

Si le non-usage d'Office 365 en dehors de toute prescription par l'enseignant pourrait donc s'expliquer en partie par les représentations et les modalités d'apprentissage proposées, une autre explication pourrait venir directement des stratégies que mettent en place les apprenants à distance.

---

<sup>1</sup> Il s'agit seulement des groupes dont les informations sont exploitables.

## 1.2 Une recherche d'efficacité et d'optimisation du temps

Le temps est une ressource limitée et comme pour toutes ressources limitées, sa bonne gestion constitue un véritable enjeu (Romero, 2010). Cela est particulièrement vrai pour les adultes qui s'inscrivent en FOAD, qui ont bien souvent de « fortes contraintes d'emploi du temps » puisque la formation doit souvent trouver sa place au milieu d'une vie déjà bien remplie entre les cadres professionnel, familial et social (ibid). Ainsi, l'apprenant adulte aura tendance à investir son temps dans les activités qui lui paraissent les plus importantes.

D'une façon générale, il ressort des entretiens que la technique peut être vécue comme une contrainte et que le temps dédié à découvrir et faire fonctionner les outils engendre une frustration chez l'apprenant qui cherche à optimiser son temps, comme nous l'explique Nadège lorsqu'elle nous parle des classes virtuelles :

*« On passait beaucoup de temps. C'est pour ça que moi il y avait certains cours où j'avançais de 45 minutes et je regardais après. Il faut optimiser son temps, surtout quand on a pas mal d'UE et qu'on travaille à côté... . Moi en plus je le fais pour mon plaisir donc je pars vraiment du principe qu'il ne faut pas que ça devienne une charge trop importante parce que vraiment ça prend sur l'apprentissage que j'aime mais faut pas que ça prenne trop d'importance dans mon emploi du temps, faut pas que ça devienne lourd » (Nadège, 36 ans, en emploi).*

Le temps dédié à la prise en main de l'outil est surtout vécu comme du temps perdu et qui aurait pu être alloué à l'apprentissage. Dans le cas d'Office 365, la découverte et la prise en main sont perçues comme des activités demandant d'autant plus de temps que la suite d'outils est parfois perçue comme complexe.

*« C'est un outil très riche, il y a beaucoup d'onglets, et il faut connaître tout ça. Il faut du temps pour maîtriser ça. Mais comme on n'a pas beaucoup de temps... voilà. » (Pierre, 56 ans, en reconversion professionnelle)*

Certains peuvent toutefois aussi voir dans Office 365 l'occasion de développer des compétences transversales, mobilisables à nouveau en contexte professionnel. Dans ce cas-là le temps de découverte et de prise en main de l'outil est perçu comme utile :

*« C'est à cause de l'intérêt formatif j'allais dire pour moi. Comme j'ai personnellement envie de maîtriser cet environnement-là, étant donné que moi personnellement, je souhaite me certifier office 365 » (Pierre, 56 ans, en reconversion professionnelle).*

Selon Davis (1986)<sup>2</sup> et son « modèle d'acceptation de la technologie » (TAM), l'intention d'utiliser ou non une technologie est déterminée par deux facteurs :

---

<sup>2</sup> [http://edutechwiki.unige.ch/fr/Mod%C3%A8le\\_d'acceptation\\_de\\_la\\_technologie](http://edutechwiki.unige.ch/fr/Mod%C3%A8le_d'acceptation_de_la_technologie)

- La perception de l'utilité, définie comme « le degré auquel une personne croit que l'utilisation d'un système améliorera ses performances »
- La perception de la facilité d'utilisation, définie comme « le degré auquel une personne croit que l'utilisation d'un système sera dénuée d'efforts »

Ainsi, les auditeurs qui ont un usage d'Office 365 en formation, en dehors de toute injonction ou travail collaboratif, sont ceux qui ont déjà une maîtrise de la suite d'outils et pour lesquels donc, l'usage en formation ne demandera pas d'effort supplémentaire et sera directement au service de ses performances d'apprentissage.

## **2. Porosité entre les pratiques en formation et les pratiques professionnelles et/ou personnelles**

Cette maîtrise, ou du moins cette connaissance d'Office 365 provient parfois de pratiques d'ordres privées (partage de photos sur Onedrive avec des amis ou de la famille par exemple) et plus souvent encore de pratiques professionnelles ;

*« Moi je connais déjà Office 365, parce que c'est ce qu'on utilise en entreprise, dans ma boîte, et quand j'ai eu accès à la plateforme, enfin à mon compte Plei@d, du coup j'ai vu l'icône donc je suis allée dessus... »* (Nadia, 28 ans, en emploi).

Ainsi, lorsqu'un travail en groupe est demandé par l'enseignant-e, les auditeurs qui utilisent Office 365 dans leur activité professionnelle deviennent prescripteurs d'usage auprès de leurs camarades, qui semblent à leur tour adopter l'outil ;

A la question « *Le fait d'utiliser le drive c'est venu de qui ?* », Nadège répond :

*« J'ai l'habitude d'utiliser Office 365 dans mon travail, avec les formatrices<sup>3</sup> avec lesquelles je travaille. Elles sont sur Paris, ou un peu partout. C'est plus facile de mettre par exemple des cours en commun sur le drive, ça évite si je ne suis pas à mon poste, si elles ne sont pas disponibles, de se les transférer. Comme c'est des dossiers assez lourds, autant les créer directement ou les mettre sur le drive. Donc j'avais l'habitude, je l'ai suggéré en formation, les autres ont été d'accord. Il y en a une, elle est coach professionnelle, donc elle avait l'habitude de travailler avec le drive c'était plus facile. Une autre personne non, mais on lui a expliqué le fonctionnement et maintenant elle est devenue une adepte »* (Virginie, 38 ans, en emploi).

Nous constatons par ailleurs que les auditeurs utilisant Office 365 à la fois dans leur activité professionnelle et dans le cadre de leur formation, préfèrent généralement n'utiliser qu'un seul de leur compte et en l'occurrence celui de leur

---

<sup>3</sup> Cette auditrice est formatrice par ailleurs

entreprise<sup>4</sup>. Deux raisons sont données à cela. D'abord l'aspect pratique d'avoir tout au même endroit plutôt que de démultiplier les comptes, ensuite il semblerait que la version proposée par le Cnam ne permette pas de synchroniser ses fichiers stockés localement avec son compte Onedrive en ligne.

D'autres au contraire préfèrent séparer ce qui concerne la formation, la vie professionnelle et la vie personnelle :

*« Je me sers du calendrier ... J'ai mis mes dates d'examen... pour ne pas oublier mais en fait comme je cumule un peu les calendriers, c'est un peu bête...J'ai un calendrier papier, un autre pour le travail sur l'ordi... C'est sur Gmail, j'ai plusieurs calendriers, après faut faire la distinction entre ce qui est professionnel ou non »* (Stéphanie, 41 ans, en emploi).

Nous évoquions précédemment le cas de cet auditeur qui profitait du fait d'avoir un accès à Office 365 dans le cadre de sa formation pour développer des compétences transversales et transférables en situation professionnelle. Force est alors de constater la porosité des pratiques et des compétences entre les différentes sphères de la vie d'adulte en FOAD et ce, dans un schéma n'étant en rien vertical, mais au contraire fait d'entrelacs, d'aller-retours et de transferts.

### **3. Discussions**

Avec l'essor du web 2.0<sup>5</sup> on trouve un nombre de plus en plus important de services en ligne « de communication, de collaboration, de réseautage, de partage et d'échange » souvent « personnalisables, modulaires, conviviaux, gratuits, flexibles et facilement accessibles » (Pera, Charlier, Henri, & Grandbastien, 2015). Chaque apprenant est donc potentiellement en mesure de créer ce que certains chercheurs appellent un « environnement personnel d'apprentissage » (EPA), assemblage de divers services de ce Web 2.0 (ibid) en complément du dispositif proposé par l'institution (l'environnement institutionnel d'apprentissage, EIA).

Office 365 doit donc trouver sa place. Nous avons vu que les auditeurs l'intègrent ou non dans leur environnement personnel d'apprentissage, selon qu'ils soient familiers avec cet outil ou non :

*« C'est vrai que même si j'ai eu la curiosité d'aller voir ce qui était proposé, pour l'instant je continue à fonctionner avec les outils que j'utilise jusqu'à maintenant, classiques et basiques, après il suffirait peut-être que je m'y mette pour que je l'intègre et que je me serve de ça... »* (Nadège, 36 ans, en emploi).

---

<sup>4</sup> Cela est surtout vrai pour l'outil de stockage Onedrive. Il ne serait à priori pas possible de travailler en groupe à partir de comptes Cnam d'un côté et entreprise de l'autre.

<sup>5</sup> Évolution du web vers des usages de plus en plus centrés autour des possibilités de participation, de partage de contenus et d'expression de la part des utilisateurs.

Mais dans le même temps la suite d'outils est intégrée à l'ENF, et peut donc être considérée comme faisant partie de l'environnement institutionnel d'apprentissage du Cnam au même titre que Plei@d ou bientôt Moodle. Cela a pour le moment l'effet de créer une certaine confusion chez les auditeurs sur les outils du dispositif :

A la question, « vous savez que sur Office il y a d'autres fonctionnalités, on peut partager directement des documents dans le groupe ? » un apprenant répond :

« Ah oui, vous avez comme sur Plei@d, vous avez tout... mais il en faudrait qu'une seule, le fait d'avoir les deux euh... soit vous basculez tout dans Outlook, enfin je ne sais pas si c'est possible ? Le fait d'en avoir deux, les gens sont assez cartésiens, ils vont vers celui qui leur semble le plus basique, là ça fait doublon... » (Stéphanie, 41 ans, en emploi).

Outre la confusion qui règne dans ce discours (l'auditrice assimile Office 365, qu'elle appelle Outlook, comme une plateforme de formation au même titre que Plei@d), l'auditrice pointe là un risque de doublon voire de concurrence entre les deux outils. C'est le forum qui paraît actuellement central pour les échanges dans le dispositif et c'est notamment vis-à-vis de ce dernier qu'Office 365 devra trouver sa place.

« Certains posaient des questions, ça ne passait pas par les forums, ça passait aussi par office 365. Mais moins utilisé que le forum quand même, qui était quand même l'outil privilégié sur les UE à distance » (Nadège, 36 ans, en emploi).

« L'enseignant a le réflexe d'aller directement sur le forum, voir les nouvelles réactions, ce qui se dit, c'est plus rapide pour l'enseignant que l'on fasse suivre sur le forum que office 365. Je dirais que c'est l'outil qui n'est pas très connu », nous explique aussi Pierre (Pierre, 56 ans, en reconversion professionnelle).

Un travail d'information est donc préconisé auprès des auditeurs mais aussi des enseignants du Cnam sur les possibilités de la suite Office 365 et sa place dans le dispositif socio-technique de FOAD, cela en prenant en compte « les contraintes imposées par les propriétés techniques des objets » et « la configuration dynamique de leurs usages par les acteurs en situation » (Albero, 2010).

Ce travail d'information doit bien entendu être accompagné d'un travail de formation des enseignants, aux outils de la suite bien sûr, mais aussi et surtout à ses usages pédagogiques. En effet, un outil est toujours (ou en tout cas devrait toujours être) au service d'une pédagogie, et l'intégration d'un nouvel outil est, de fait, une opportunité pour repenser les modalités pédagogiques mises en œuvre. Le cas d'Office 365 invite clairement à questionner un éventuel développement du travail collaboratif à distance dans les UE du Cnam.



**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 14/04/16**

## **Bibliographie**

Albero, B. (2010). Une approche sociotechnique des environnements de formation. *Éducation et didactique vol.4 - n°1*.

De Certeau, M. (1990). *L'invention du quotidien, 1 : Arts de faire*. Gallimard.

Peraya, D., Charlier, B., Henri, F., & Grandbastien, M. (2015). Les environnements personnels d'apprentissage: entre description et conceptualisation. *Revue STICEF, Volume 21*.

Plantard, P. (2015). *Les imaginaires numériques en éducation*. Éditions Manucius.

Romero, M. (2010). *Gestion du temps dans les Activités Projet Médiatisées à Distance*. Thèse en cotutelle européenne présentée à l'Université de Toulouse Le Mirail et l'Universitat Autònoma de Barcelona.