

# Un usage singulier de la classe virtuelle en Foad pour créer du lien entre apprenants distants



## Comment constituer un collectif dans un groupe qui apprend à distance ?

Nombre de chercheurs ont montré, dans le prolongement des travaux de Piaget et Wigotsky, l'importance des interactions sociales et de la confrontation des points de vue dans le processus d'apprentissage<sup>1</sup>. Le groupe, le collectif, joue un triple rôle dans ce processus : de dynamique pour rythmer la formation, de soutien et d'entraide, pour ne pas rester isolé face à des situations de blocage, et de réflexivité, par les échanges réalisés avec ses pairs.

Mais qu'en est-il en formation ouverte et à distance (Foad) ? Comment faire groupe dans un dispositif où les apprenants sont éloignés géographiquement les uns des autres sans possibilités de se retrouver physiquement ? Comment créer du lien social lorsque les apprenants n'ont pas de regroupements physiques pour faire connaissance ? Comment les sortir de l'isolement lorsqu'ils sont en difficulté de compréhension ?

Plusieurs dispositifs technico-pédagogique existent déjà dans les formations à distance du Cnam. Par exemples :

- Les classes virtuelles bien sûr, qui permettent des rencontres entre apprenants et enseignants. Ces échanges se font souvent en présence et sous l'autorité (avec la régulation) des enseignants.
- Nombre sont les enseignants de Foad qui proposent également un mur collectif (application Padlet) où les apprenants peuvent se présenter et donner à voir qui ils sont et quel est leurs parcours<sup>2</sup>.
- Il existe également des groupes formels ou informels qui peuvent se mettre en place sans la présence de l'enseignant, mais nous avons montré que bien souvent, ces

---

<sup>1</sup> - Nous faisons ici référence aux deux approches du socioconstructivisme , à savoir l'approche très interactionniste de Piaget, caractéristique d'auteurs européens tels que Perret-Clermont, Gilly, Doise et Mugny, et l'approche qualifiée de psychologie culturelle, dans la droite lignée des travaux de Vygotski et Bruner, caractérisée par des auteurs américains tels que Brown, Campione, Perkins...

<sup>2</sup> - L'application en ligne Padlet permet de créer gratuitement (en version Freemium) un mur virtuel collaboratif, sur lequel chaque participant peut ajouter très simplement des contenus. On en trouve un descriptif de son usage dans la vidéo <https://living-lab.cnam.fr/index.php/index/boite-a-outils/padlet/>

groupes se constituent lorsque les liens préexistent en présentiel entre les apprenants<sup>3</sup>.

Mais au-delà des outils, comment créer du lien social entre des élèves du Cnam qui ne se connaissent pas et qui, *a priori*, ne seront pas amenés à se rencontrer physiquement ?

### **Les retours d'usage de la classe virtuelle qui favorisent les relations entre apprenants ... en dehors de la présence de l'enseignant ... à l'initiative de l'enseignant**

Des outils de classe virtuelle favorisent l'entrée en relation d'apprenants avec leur enseignant, mais aussi d'apprenants entre eux.

Skype est proposé aux élèves du Cnam dans l'espace numérique de formation parmi les différents outils de la suite office 365. Si le passage par le calendrier pour l'organisation de rendez-vous s'avère une opération quelque peu laborieuse, la possibilité de partager des documents lui confère une véritable plus-value dans les échanges entre auditeurs. D'autres outils de classe virtuelle sont également utilisés dans les enseignements.

Nous sommes allés enquêter auprès d'un enseignant et de quatre apprenants qui ont expérimenté ce type d'outil pour avoir leur retour d'expérience.

L'observation s'est faite dans le cadre du module « marketing électronique » dispensé en Foad par le Cnam Pays de la Loire.

L'UE est enseignée à 75 élèves dans le cadre du certificat « e-commerce, e-marketing ». On y apprend notamment la stratégie marketing (la création d'un blog, d'une newsletter... dans un schéma de diffusion de contenu).

Comment est née l'idée de recourir à un outil de communication synchrone ? L'enseignant ne trouvait pas suffisante la présentation faite par ses apprenants sur Padlet, outil qu'il préfère utiliser pour d'autres usages (exercices en groupe) : « *C'est bien la présentation sur Padlet, mais ça ne suscite pas une adhésion folle. Certes, ils peuvent savoir qui est qui, cela fait un tableau pour se référer à un moment donné, mais on l'oublie un peu au fil du temps. Les élèves jouent le jeu, mais je n'ai pas le sentiment que ça crée du lien dans la durée* ».

L'enseignant a donc cherché un autre outil pour favoriser la création de liens entre apprenants et pour renforcer le collectif de son groupe. « *Un ingénieur pédagogique du Cnam m'a présenté les outils qui permettent de faire une rencontre virtuelle de manière très*

---

3 - Nous faisons ici référence au groupe Facebook par exemple décrit dans l'article « Facebook et communauté virtuelle d'apprentissage au Cnam : quels usages en formation ? » <https://living-lab.cnam.fr/index.php/facebook-et-communauté-virtuelle-dapprentissage-au-cnam-quels-usages-en-formation/>

*simple. On peut se réunir à plusieurs ; chacun à sa webcam visible des autres et on peut interagir. Donc il y a comme une salle virtuelle, chacun est visible des autres et peut discuter, interagir avec ses pairs ».*

L'enseignant a établi des groupes de 5 à 6 apprenants, par ordre alphabétique, à partir de la liste des inscrits. Enfin il leur a demandé d'échanger entre eux pour « faire connaissance », en dehors de sa présence.

### **Une consigne simple : « vous avez sans doute des choses à vous dire ! »**

L'enseignant a demandé aux apprenants de se rencontrer virtuellement « pour faire connaissance », avec cette consigne simple : « *vous avez sans doute des choses à vous dire* ». Ils ont fait des Doodle pour se donner rendez-vous, et le processus s'est enclenché.

Une apprenante raconte : « *Le prof avait formé des groupes et nous a proposé qu'on se rencontre virtuellement et il nous a présenté les applications pour nous mettre en contact. Ça a bien marché pour ceux qui ont envie de jouer le jeu et ça a été super. Moi j'ai vraiment apprécié parce que j'ai fait la connaissance de personnes qui étaient à Brest, à Marseille, de toute la France. On a lancé un doodle pour que l'horaire et la date conviennent à tout le monde. Et c'était vraiment intéressant parce que, de savoir pourquoi chacun est là, ce qu'il attend de la formation, ce qu'il a déjà fait, ce qu'il peut apporter aux autres, toutes les questions qu'on se pose et les échanges c'est vraiment chouette, ouais* ».

Nous avons réalisé avec l'enseignant une brève enquête par questionnaire pour savoir comment les élèves s'étaient ou non emparés de cet outil. Le dispositif a rencontré un intérêt certain.

Ainsi, 60% des 42 répondants ont effectué une rencontre virtuelle avec d'autres auditeurs. 90% de ceux qui y ont participé en sont très satisfaits, cela répondait à un besoin pour eux.

Evidemment certains n'ont pas voulu ou pas pu se connecter à l'heure choisie. Les élèves n'ayant pas participé évoquent uniquement ce manque de temps et de disponibilité pour expliquer leur absence de participation. D'ailleurs 77% de ceux qui n'ont pas pu être présents souhaiteraient retenter l'expérience.

Les apprenants étaient toujours au moins 4 ou 5 aux rencontres virtuelles. Les rendez-vous avaient lieu assez tard, parfois à 20h30.

Comme l'explique l'enseignant, « *Il y a des groupes qui ont été hyper actifs, quand il y a des leaders, ça va assez vite, et puis d'autres où j'ai été obligé de faire un peu de relance. Et globalement ça s'est fait. Ce qui est problématique, ce sont les élèves qui arrivent en cours d'Unité d'Enseignement. Ils ont du mal à prendre les choses en route, ils arrivent avec leurs questions, et c'est plus difficile de les intégrer dans des groupes* ».

L'enseignant s'est aussi interrogé sur le fait de participer à certaines rencontres, reste à savoir si ça aurait changé leur déroulement et leur contenu. *« Je pense que c'est bien aussi de les laisser, c'est bien qu'il y ait un temps aussi pour eux, sans le prof qui est un peu en contrôle »* précise-t-il.

### **De la rencontre virtuelle à l'apéro**

Le dispositif de mise en lien via des rencontres virtuelles proposé par l'enseignant est allé au-delà de ce qu'il avait imaginé. Certaines des rencontres virtuelles se sont prolongées par des rencontres réelles, dans des cafés ou restaurants. A Lyon, à Brest, à Nantes, les apprenants ont eu envie de poursuivre les échanges par une rencontre physique. A Nantes, par exemple une quinzaine d'apprenants se sont vus dans un café, puis se sont retrouvés à deux reprises dans un restaurant.

Il est vrai que certains se connaissaient déjà : *« Alors à Nantes, c'est plus facile aussi, car j'ai avec moi des auditeurs qui sont en cours en formation hybride, donc on se voyait le samedi matin une fois par mois déjà »*. Mais *« il y avait aussi des élèves que l'on ne connaissait pas. S'étaient aussi greffés des contacts qu'on ne rencontre nulle part ailleurs »*.

Pour l'enseignant : *« Ils sont juste demandeurs de liens, ils veulent échanger, ils sont parfois dans des situations difficiles, s'ils sont au chômage... donc ça va au-delà du contenu de l'UE. C'est pour ça que je n'ai pas imposé de thème. Je leur dis : « je suis sûr qu'on a plein de choses à s'apporter les uns et les autres, après s'il se passe des choses il se passe des choses, s'il ne se passe rien, il ne se passe rien »*.

Et il s'est passé des choses si l'on en croit les élèves interviewés.

Nous avons identifié trois types d'enjeux autour de ses rencontres.

**Le premier enjeu est de se faire des réseaux.** Une apprenante explique : *« Il y a des personnes qui sont en recherche d'emploi, c'est pas mal d'apporter un peu de soutien. Moi je travaille, mais pour des personnes qui sont en recherche d'un poste c'est important de se dire qu'on vaut tous la même chose. Il y a des filles qui veulent créer leur propre réseau, je pense que c'est indispensable d'avoir ce genre d'échange en dehors des cours »*. Et ces rencontres ont un caractère plus informel que dans les dispositifs institutionnels habituels de recherche d'emploi : *« En fait, il n'y avait pas d'enjeux, ce n'est pas comme une rencontre réseaux, ça restait très informel, ça permet de jouer l'entraide aussi, on a des profils très différents, dans les âges, dans les parcours, du coup on a tous des belles choses à se raconter, c'est complémentaire à ce qu'on voit en cours »*.

**Le second enjeu est de trouver du soutien, de l'entraide :** *« On sait qui appeler quand on a un problème. En terme de motivation, c'est indispensable, c'est bien d'avoir des personnes qui sont dans le même trip, on partage, on se sent un peu moins seuls sur les difficultés qu'on*

va rencontrer ». Et donc surtout de **sortir de l'isolement** : « *Ce que j'apprécie c'est qu'au-delà du fait que ce soit à distance, y a un intervenant qui a à cœur de remettre de l'humain dans tout ça grâce aux rencontres même si elles sont virtuelles. On a un intervenant qui fait vraiment tout pour qu'on soit en contact et qu'on soit pas isolé chacun chez soi et ça je pense que c'est précieux parce qu'en arrivant comme ça sur la plateforme, même si c'est expliqué comment faire, on se sent un petit peu seul quand même quand on n'est pas familier de ce genre d'outils, et ça j'apprécie* ». Ces temps d'échange peuvent participer du renforcement du collectif de travail dans la formation : « *Ça participe de la **dynamique** du groupe, ça rend le groupe plus dynamique, quand les gens se connaissent, ils sont plus réactifs* ».

Cela permet également de se positionner les uns par rapport aux autres : « *Ça permet de se poser des questions, de voir où en est l'autre, savoir comment il avance, comment il progresse, s'il a des difficultés, comment l'aider. Donc je m'attendais à quelque chose de plus froid en fait, de plus isolé. Après, c'est peut-être le fait qu'il y ait eu une partie présentielle (rencontre physique) qui a fait qu'avec certains ça a été plus facile de faire connaissance* ».

**Le troisième enjeu était de se constituer une identité professionnelle**, d'échanger sur la réalité du **métier** et des compétences nécessaires pour l'exercer : « *On apprend pendant ces temps, on rencontre des personnes de secteurs d'activité ou compétences techniques différents, je pense que c'est indispensable* » explique ainsi une apprenante interviewée.

Et certains ont besoin de ces rencontres physiques pour rester mobilisé jusqu'au bout : « *Je suis peut-être rétro, mais rien ne remplace le contact physique, c'est important que les gens se voient en vrai. Le fait de se rencontrer permet de garder des liens ensuite, de garder les contacts* ». Un seul regret nous dit une élève : « *A ces rencontres, il n'y avait que des filles !* ».

Ces rencontres physiques réalisées spontanément ont fait dire à l'enseignant qu'il serait peut-être pertinent d'ajouter une dimension géographique dans la composition des listes pour ces rencontres virtuelles.

### **Un outil aussi pour favoriser l'apprentissage coopératif à distance ?**

Les rencontres *virtuelles* (qui sont bien réelles mais à distance) ont permis de créer du lien, de connaître d'autres apprenants, de se soutenir, de s'entraider, de se positionner, de rythmer la formation, de se construire une identité professionnelle.

Notre enquête a aussi révélé que certains élèves avaient continué à utiliser l'outil de classe virtuelle pour travailler ensemble à distance sur des travaux communs qu'ils avaient à produire. « *J'en ai fait deux (classes virtuelles) d'une heure, pour travailler sur des dossiers. Je ne me suis occupée de rien. On était 3. On travaillait sur un dossier qu'il fallait présenter* ».

L'enseignant pense d'ailleurs également à prolonger ces échanges en classe virtuelle pour que les apprenants présentent leurs travaux les uns aux autres en fin d'année, « vous allez montrer votre blog les uns et les autres, et vous échangerez ».

Bien sûr, il ne suffit pas de se regrouper pour constituer un groupe d'apprentissage. Les interactions entre pairs ne sont source de développement cognitif qu'à condition qu'elles suscitent des conflits sociocognitifs. L'interaction sociale est constructive dans la mesure où elle introduit une confrontation entre des représentations et des points de vue divergents. Alors l'élève peut prendre conscience de sa propre pensée par rapport à celle des autres, voire peut la faire évoluer pour construire un nouveau savoir<sup>4</sup>.

Cela est d'autant plus favorisé lorsque la rencontre se fait avec des individus de cultures et de niveaux différents. Or l'hétérogénéité des profils est justement ce qui caractérise les élèves du Cnam, comme le rappelle une apprenante : « Les regroupements virtuels entre nous sont utiles... *pour apprendre et pour être rassurés aussi. Je me rends compte qu'on est tous de niveaux différents, d'horizons différents, d'âges complètement différents. (...) chacun va venir pour des raisons différentes, on est tous complémentaires et c'est hyper enrichissant. Parce que moi les questions que je vais me poser, elles vont servir à d'autres ; mais eux vont en avoir d'autres que je ne me suis pas forcément posées et qui vont être très intéressantes. Faut pas hésiter, faut pas avoir peur de poser des questions bêtes ou de se mettre des freins qui n'ont pas lieu d'être et de profiter des rencontres parce qu'on fait des pas de géants comme ça. Et pas hésiter à être curieux, de tester, de cliquer, d'aller voir tous les outils qui sont mis à disposition parce que c'est un apprentissage, ça peut toujours servir, c'est utile et on apprend beaucoup* ».

Reste qu'il ne suffit pas de réunir des élèves pour les voir coopérer ou pour que se crée une communauté de pratiques. Il faut un certain nombre de conditions pour que le travail coopératif se mette en œuvre avec succès. Coopérer suppose notamment une activité collective orientée dans une même direction, vers un objectif partagé par tous, qui peut profiter à chaque membre du groupe, pour reprendre la définition d'A. Baudrit<sup>5</sup>. Cela suppose un accompagnement, voir un tutorat qui va donner un sens à la rencontre, une finalité<sup>6</sup>. Cela suppose enfin des conditions d'écoute, de confiance entre les participants, d'animation. Des compétences transverses qui s'apprennent... Se réunir, c'est bien, mais il reste donc encore à apprendre, à collaborer, à coopérer à proprement parler, c'est-à-dire à coordonner les activités respectives de chacun, à associer les actions des uns et des autres, toujours dans le sens de la réalisation collective... Apprendre à apprendre en quelque sorte...

---

<sup>4</sup> - C'est la théorie portée par exemple par Jérôme Bruner, *L'éducation, entrée dans la culture*, Col. Psychologie, Retz, Paris, 1997.

<sup>5</sup> - *L'apprentissage coopératif, Origine et évolutions d'une méthode pédagogique*, Alain Baudrit, De Boeck, 2007, p.6.

<sup>6</sup> - Le rôle du tuteur en ligne dans l'établissement d'un lien social : le cas de l'apprentissage collaboratif à distance », Sylvie Grosjean, 2005, <http://sif2005.mshparisnord.org/pdf/Grosjean.pdf>