

LES OUTILS NUMERIQUES TRANSFORMENT-ILS LES RAPPORTS AUX SAVOIRS ?

PETITE HISTOIRE SUR LES USAGES D'UN ESPACE NUMERIQUE COLLABORATIF

Les systèmes d'informations numériques ont envahi le quotidien de tout un chacun. L'environnement personnel et professionnel dans lequel nous évoluons est désormais habité par des objets communicants. Dans ce contexte, les étudiants que nous formons dans nos centres de formation doivent développer des compétences et une familiarité avec ces appareils. Si sur le plan personnel, ils en ont bien un usage, la question se pose de l'usage professionnel de ces technologies de l'information et de la communication.

Afin de traiter cette question, nous proposons à travers cette communication de croiser deux regards : celui d'une responsable de formations au sein d'un établissement de formation en travail social et celui d'une responsable de l'environnement numérique. Le rapport aux savoirs est nécessairement une question hybride, qui croise de multiples acteurs et de multiples dimensions.

Les appareils communicants transforment indéniablement les rapports formateurs/personnes à former. Nous souhaitons nous pencher sur la manière dont nous accompagnons les étudiants dans l'acquisition de compétences professionnelles dans ce domaine. L'Institut de Formation des Travailleurs Sociaux (IFTS) d'Echirolles a mis en place à titre expérimental un espace collaboratif numérique¹ auprès des étudiants en formation de cadre (CAFERUIS et CAFDES²) avant d'étendre ce dispositif à l'ensemble des filières de l'institut. Ainsi chacune des filières dispose d'un espace numérique qui lui est propre – appelé « salon » – permettant de déposer des fichiers, d'échanger des idées dans un forum ou par chat, de faire des sélections de sites intéressants, bref de réunir une pluralité de moyens et accessible à distance via l'Internet. Une centaine de personnes sont ainsi en lien *via* ces salons numériques, étudiants et formateurs ont de nouvelles modalités de « rencontre » et d'échange.

A priori, nous serions en phase avec les nouvelles exigences contemporaines, mais la création de ces nouvelles modalités de travail dans le cadre de la formation des professionnels de l'intervention sociale n'est pas sans poser de nombreuses

¹ Cet « espace » a d'abord été expérimenté par les salariés de l'IFTS lors de la réécriture du projet d'établissement en 2010-2011.

² Certificat d'aptitude aux Fonctions d'Encadrant et de Responsable d'Unité d'Intervention Sociale (CAFERUIS), Certificat d'Aptitude aux Fonctions de Directeur d'Etablissement Social ou de Service d'Intervention Sociale (CAFDES)

questions³. A l'aune d'un questionnaire sur les usages des étudiants de ces espaces, mais aussi sur les usages des formateurs permanents et occasionnels, nous souhaitons développer une réflexion sur les limites et les atouts de cette nouvelle modalité pédagogique. Quels sont les contenus et les sujets pertinents ? Qu'est-ce que cela transforme dans la construction de l'identité du professionnel en formation et dans les relations avec les formateurs ?

Nous avons construit cette intervention en deux temps : Céline COLLOUD, responsable de l'environnement numérique proposera une réflexion sur le contexte et évolution du numérique dans une centre de formation ; dans une seconde partie, Elisabeth THOMASSET, responsable des formations de cadres, à l'appui de la sociologie des usages, s'interrogera sur la place d'un espace dit « collaboratif » au service de la formation.

L'ENVIRONNEMENT NUMERIQUE : CONTEXTE ET EVOLUTION

Dans la première partie de notre communication, nous développerons une réflexion sur la manière dont notre façon de donner accès aux savoirs évolue, tant sur le plan matériel et physique que d'un point de vue numérique. En quoi la mise en place d'un espace numérique vient-il transformer les rapports entre les acteurs de la formation (équipe pédagogique, centre de ressources documentaires, étudiants) ?

Qu'est-ce qui a changé dans les modes d'accès aux savoirs avec l'avènement du numérique ? C'est en tant que responsable de l'environnement numérique de l'IFTS, fonction fraîchement créée à la rentrée 2012, que je tenterai d'amener des éléments de réponse.

LES CONDITIONS MATERIELLES

Des facteurs matériels favorisent depuis quelques années la recherche et l'accès à l'information via le « numérique ». Baisse des coûts du matériel informatique, forfaits d'abonnement à Internet à prix grand public, généralisation de l'usage de l'ordinateur et du web – jusqu'à l'intégration de l'apprentissage de ces usages dans le parcours scolaire "socle" : tout cela a contribué à l'intégration du numérique dans la vie quotidienne, et jusque dans les foyers. Ainsi en France, en 2010, 76% des foyers sont équipés d'un ordinateur à domicile et d'une connexion Internet.⁴

³ Ainsi la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés annonce en juin 2013 qu'elle souhaite « faire de l'éducation au numérique une grande cause nationale en 2014 ». [En ligne] In <http://www.cnil.fr/linstitution/actualite/article/article/faire-de-leducation-au-numerique-une-grande-cause-nationale-en-2014/>

⁴ Données rassemblées par l'Observatoire du numérique, <http://www.observatoire-du-numerique.fr/usages-2/grand-public/equipement>

Les modes d'accès à Internet se multiplient, tout comme le débit (filaire, Wi-fi, 3G, 4G, ADSL, fibre), tandis que les terminaux d'accès personnels se diversifient et deviennent mobiles (ordinateur portable, téléphone portable, tablettes). Les usages privés/de formation/professionnels se décloisonnent, et s'affranchissent du lieu de formation ou de travail. A l'ère des téléphones permettant de rester connecté au web en permanence s'ajoute désormais celle des tablettes tactiles. La sortie de la toute première tablette tactile en 2010 avait beaucoup fait parler d'elle, tout en suscitant un intérêt perplexe : moins complet qu'un ordinateur portable, plus encombrant qu'un téléphone tactile, qu'est-ce que ce nouveau terminal d'accès apportait de différent ? Quel public allait-il rencontrer ? Moins de trois ans plus tard, les modèles se sont multipliés sur le marché. Moins coûteuses et plus conviviales qu'un ordinateur, les tablettes s'avèrent largement suffisantes pour un usage quotidien et ordinaire de l'informatique... au point qu'une étude de marché récente indique que les constructeurs vendront plus de tablettes que d'ordinateurs d'ici 2015.⁵

Le développement d'outils de recherche simples participe également à la facilitation de l'accès direct à l'information par voie numérique : plus besoin de présenter le célèbre moteur de recherche Google, dont le champ de recherche simple en texte libre génère des milliers, voire des millions de résultats. Certes, la quantité de résultats ne présume pas de la qualité de l'information obtenue (ces réponses sont-elles pertinentes ? Fiables ? À jour ?), et de l'accès à l'information à la construction des savoirs, il y a du chemin... Mais ce que je souhaite souligner ici, c'est que l'évolution de l'environnement numérique, pour des raisons aussi bien économiques que techniques, offre à l'utilisateur une autonomie jusque-là inédite. L'accès nomade permet de s'affranchir des contraintes de lieu et de temps : « l'information où je veux, quand j'en ai besoin ». L'accès numérique donne à la personne en formation une indépendance par rapport aux lieux de savoirs (plus besoin d'être sur le lieu de formation), par rapport au temps (possibilité de chercher l'information à toute heure de la journée... et de la nuit), mais aussi par rapport aux médiateurs traditionnels des savoirs que sont les bibliothécaires, les documentalistes, les enseignants, les formateurs.

L'APPROPRIATION DES OUTILS NUMERIQUES PAR LES FORMATEURS

Comment les formateurs se saisissent-ils de ces nouveaux usages ?

Pour l'équipe pédagogique, le défi concret du développement du numérique dans la formation est la maîtrise de l'environnement informatique, et la prise en main d'outils logiciels. A l'IFTS, une enquête, sur laquelle nous reviendrons dans les paragraphes suivants, a montré que les formateurs ont des rapports divers à cette intégration croissante de l'informatique et du numérique dans leur travail. Des facteurs aussi variés que la formation initiale et/ou continue, le parcours

⁵ IDC Forecasts Worldwide Tablet Shipments to Surpass Portable PC Shipments in 2013, Total PC Shipments in 2015, <http://www.idc.com/getdoc.jsp?containerId=prUS24129713>

professionnel, l'expérience, la génération, la pratique et la curiosité personnelle amène chaque formateur à envisager le développement de l'environnement numérique comme une contrainte ou une opportunité pédagogique.

Le partage des informations et l'échange avec les étudiants, hors temps de cours, par voie numérique est ainsi une question délicate. Le mode de communication numérique le mieux maîtrisé, car le plus ancien, est le mail. Mode de communication asynchrone, le mail et la possibilité d'y joindre des documents permet à un formateur et à un étudiant de travailler à distance, par exemple pour le suivi d'un écrit. L'instantanéité et la facilité de l'échange par e-mail présente cependant des revers désormais bien connus. Nombreux sont les témoignages de formateurs ayant subi des assauts de courriels d'un étudiant paniqué de ne pas avoir reçu une réponse à son message. Ce sentiment d'envahissement est favorisé par le fait que les formateurs voient, comme tout le monde, la frontière entre vie privée et vie professionnelle s'estomper avec la multiplication des réseaux et des terminaux d'accès. Mal utilisé, le mail a ainsi révélé son pouvoir d'invasion, au point qu'il peut en devenir contre-productif : mails groupés, abus de la fonction répondre à tous, et autres mails parapluie font déborder les boîtes. Nous ne jetons qu'un coup d'œil de plus en plus succinct aux objets des messages, nous laissons s'empiler une bonne partie des mails sans les avoir lus, tout en culpabilisant du nombre de non-lus en perpétuelle augmentation... En somme, nous ne sommes pas mieux informés qu'avant - mais beaucoup plus tendus - par ce flot d'informations que nous n'arrivons pas à traiter !⁶

La mise en place d'un espace collaboratif étudiant à l'IFTS questionne l'équipe pédagogique. Ces questions peuvent rejoindre, pour certains, des réticences face à l'outil informatique en général. Dans un environnement numérique en évolution permanente, les outils numériques peuvent accentuer un désagréable sentiment d'obsolescence, et l'impression d'être noyé par la technique. L'outil unique qui rassemblerait toutes les fonctions à portée d'un clic n'a pas encore été inventé... Il faut donc maîtriser plusieurs logiciels, comprendre leur imbrication au sein d'un environnement numérique global, reconnaître à quel moment il est plus pertinent d'utiliser une fonction plutôt qu'une autre, etc. Les réserves exprimées sont toutefois à mettre en perspective de la pratique professionnelle des formateurs... car même les plus réticents d'entre eux disposent d'un ordinateur dont ils font un usage quotidien. Tous consultent et envoient des mails. Tous ont recours à la recherche d'information sur le web, que ce soit pour rechercher des références, vérifier des données ou encore alimenter des cours. Le fait d'utiliser des outils qu'ils ont le sentiment de ne pas

⁶ Observatoire de la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise. *Pour un meilleur usage de la messagerie électronique en entreprise*, 2011. [En ligne]

http://www.orse.org/pour_un_meilleur_usage_de_la_messagerie_electronique_dans_les_entreprises-52-217.html

maîtriser peut agacer certains formateurs, mais ne les empêche pas d'avoir recours à l'ordinateur, même dans un usage restrictif.

LE PROJET D'ESPACE COLLABORATIF ETUDIANT DE L'IFTS

La généralisation de de l'espace collaboratif, jusque-là expérimenté avec les filières CAFERUIS et CAFDES, à l'ensemble des étudiants de l'IFTS, fait partie des missions assignée au nouveau poste de responsable de l'environnement numérique de l'IFTS. Pour ce faire, un groupe de travail rassemblant cinq formateurs et le directeur pédagogique a été mis en place en septembre 2012. Un outil logiciel, aussi performant soit-il, reste au service de ses utilisateurs. Si ces derniers n'en voient pas l'utilité, ou s'il complexifie leur travail, ils ne s'en serviront tout simplement pas. Bref, sans l'adhésion de l'équipe à la démarche, l'échec du projet est assuré. Dans ce contexte, il est apparu nécessaire au groupe de travail de ne pas précipiter la mise en place de l'espace collaboratif étudiant, mais de prendre le temps de le présenter à l'ensemble de l'équipe pédagogique, puis de recueillir ce que chacun souhaitait exprimer sur un outil qui implique l'apprentissage d'un nouveau logiciel, modifie les habitudes de travail, et a un impact sur les relations avec les collègues et les étudiants. Une enquête a donc été menée fin 2012, laissant à chacun la possibilité de faire entendre sa voix de façon anonyme. 32 personnes y ont participé. La synthèse des résultats a été diffusée à l'ensemble des salariés de l'IFTS en janvier 2013.

Concernant l'utilité et l'utilisation d'un outil collaboratif dans le cadre du travail, une série d'affirmations, positives ou négatives, étaient proposées. Parmi les trois réponses privilégiées, toutes se sont avérées positives : 15 personnes ont mis en avant l'intérêt administratif du développement d'un espace de travail collaboratif, 17 personnes son intérêt pédagogique, et enfin 22 personnes le fait que cela peut faciliter le travail entre collègues et avec les étudiants. Par ailleurs si, pour 12 personnes, l'outil peut faire gagner du temps, le même nombre de répondants a estimé que cela peut également augmenter la charge de travail. 11 personnes ont souligné qu'il faut être vigilant à la distance que cela peut créer dans les relations de travail. Enfin, un quart des répondants ont mis en avant que l'utilisation de l'espace collaboratif ajoutait de la complexité au travail et/ou représentait une contrainte, nécessitant pour certains un effort d'adaptation important. A la question de l'utilité pédagogique d'un espace collaboratif étudiant, 60% des répondants ont considéré que l'intérêt de cet outil était clair, voire limpide, tandis qu'il reste obscur ou peu clair pour les autres 40%, très probablement faute d'avoir jamais expérimenté concrètement l'outil.

En somme, les résultats de l'enquête ne montrent ni un refus catégorique, ni un enthousiasme débordant. La curiosité est de mise : qu'est-ce qu'un outil collaboratif peut amener de plus, ou de mieux ? Est-ce qu'on ne va pas encore compliquer les choses avec un nouveau logiciel ? Le commentaire d'un formateur sur une question ouverte résume bien cet esprit : « *Si un espace collaboratif n'a pas d'intérêt et/ou est trop*

contraignant il faut s'abstenir. » Dans l'ensemble, l'équipe pédagogique s'est montrée prête à s'engager, à condition que soit concrètement démontrés les apports de l'outil, et qu'un accompagnement à la prise en main et l'utilisation régulière du logiciel soit mis en place.

L'APPROPRIATION DES OUTILS NUMERIQUES PAR LES ETUDIANTS

Les personnes en formation sont-elles vraiment plus à l'aise que l'équipe pédagogique face au développement du numérique ? Il faut d'abord prendre en compte le fait que nous formons, à l'IFTS, des publics variés, à la fois en âge et en niveau de formation⁷. Une personne en reprise d'étude d'aide médico-psychologique n'a pas le même rapport à l'outil informatique qu'un étudiant sortant du bac qui s'inscrit en formation d'assistant de service social. La classe d'âge compte de façon indéniable : ayant grandi à l'ère de l'ordinateur et d'Internet, les nouvelles générations sont désormais initiées, au plus tard lors de leur parcours scolaire, à l'informatique et au web. Mais là encore, des facteurs tels que la classe sociale ou le niveau de formation doivent pondérer ce propos : être jeune aujourd'hui n'est pas synonyme d'être né avec une souris dans la main. C'est l'analyse que fait Régis BIGOT (Credoc), dans un entretien qui porte sur le rapport des nouvelles générations à Internet : fossé numérique, usage récréatif *versus* usage de formation, vie sociale et relationnelle, distance sociale. Si la plupart des jeunes sont équipés pour accéder à Internet quelle que soit leur classe sociale, c'est dans l'usage que s'opère la distinction : récréatif pour tous, mais à visée éducative principalement pour les catégories les plus aisées. Par ailleurs, les jeunes les plus immergés dans les réseaux sociaux virtuels sont également les plus connectés dans leur réseau social réel. En revanche les échanges sur Internet ne semblent pas favoriser particulièrement le brassage social.⁸ C'est ainsi que, lors d'une réunion menée auprès des délégués des étudiants concernant le développement de l'espace collaboratif de l'IFTS, certains se sont clairement déclarés peu à l'aise avec l'informatique, et ont souligné l'importance d'un accompagnement à l'utilisation de l'outil.

En l'absence d'un outil de communication visible et efficace de l'institution envers les personnes en formation, ces dernières ont mis en place leurs propres outils numériques pour gérer la vie étudiante. La plupart du temps, il s'agit d'outils de diffusion d'information au groupe : *mailing list*, page *facebook*. Certaines promotions font également du partage de documents : *drop box*, blog. Ces espaces leur

⁷ L'IFTS propose différentes formations inscrites dans le Code de l'Action Sociale et des Familles qui vont du Niveau V au Niveau I.

⁸ BIGOT Régis, CROUTTE Patricia. « La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française », *Credoc*, juin 2012. [En ligne] http://www.credoc.fr/pdf/Sou/Credoc_DiffusiondesTIC_2012.pdf ; BIGOT Régis, JEANNEAU Laurent. « Technophiles mais pas geeks », in *Alternatives économiques* n°322, mars 2013, pp. 43-45

appartiennent en propre. Ils reposent uniquement sur les compétences et la motivation d'une ou plusieurs personnes de la promotion.

Il faut noter qu'il existe pourtant depuis plusieurs années un « espace étudiant » à l'IFTS, dans lequel sont partagés stockées des informations et des documents. Il s'agit un dossier de dépôt, sous la forme d'une arborescence de dossiers et de sous-dossiers, auquel tous les étudiants ont accès sur identifiant et mot de passe. Chaque formateur dispose d'un dossier à son nom dans lequel il met à disposition des étudiants les documents qu'il souhaite partager. Cet espace étudiant contient également le règlement intérieur, les plannings de formation, des documents administratifs, ainsi qu'un sous-dossier alimenté par le centre de ressources documentaires contenant des bibliographies, méthodologies ou encore une sélection de sites. Les étudiants ont accès à ce dossier « Espace étudiant », mis à jour en temps réel, dans les locaux de l'IFTS. Par ailleurs une copie de cet espace est mise à jour sur Internet une fois par semaine. Ce système a l'avantage de la simplicité pour le formateur, puisqu'un copier-coller dans le dossier suffit à mettre un document à disposition. Il permet également, dans une certaine mesure, de réduire l'envoi de mails avec pièces jointes. Pour autant, il n'est pas identifié comme un espace numérique, encore moins comme un outil de communication, par les personnes en formation. D'apparence obsolète au regard des derniers outils du web 2.0, figé dans une hiérarchie de dossiers, sans possibilité de recherche, les informations y restent cachées dans les documents : difficile de trouver si on ne sait pas dans quel sous-dossier de l'arborescence chercher.

VERS UNE MUTATION DES PRATIQUES ?

Dans sa première époque, la publication de pages sur le web nécessitait de savoir écrire des lignes de code informatique. Puis des outils se sont progressivement développés permettant à des internautes d'intervenir sur un site sans avoir à maîtriser un langage informatique spécifique : c'est le cas des forums, blogs ou encore les wikis. Dans ce web participatif – ou web 2.0 - qui s'est mis en place, l'internaute n'est plus seulement un consommateur d'informations. Il peut commenter, discuter, voire participer à la construction de connaissances (wikis). Depuis quelques années un ensemble d'outils permettent non seulement d'écrire sur des sites existants, mais de créer son site sans compétence spécifique en développement informatique. D'une façon plus générale, il existe un mouvement de développement de logiciels libres et gratuits, parmi lesquels l'outil collaboratif expérimenté à l'IFTS, qui ouvre désormais l'accès au développement de l'environnement numérique à des structures n'ayant pas les moyens d'investir lourdement.

Autrement dit, l'opportunité est là ! Comment s'en saisir ? Facilitation de l'utilisation des outils n'est pas synonyme de facilité : ce n'est pas parce nous n'avons plus besoin d'être développeur informatique pour manipuler les outils numériques que tout devient simple. Ne pas avoir à investir dans un logiciel coûteux n'économise pas non

plus le travail de réflexion sur la mise en place de l'outil, ni l'effort constant à mener pour le promouvoir, l'animer et le faire évoluer dans l'institution. Ainsi que le souligne Didier FROCHOT, « le collaboratif, c'est avant tout une méthode de travail intellectuelle, et plus encore, un état d'esprit et un comportement qui ne naissent pas spontanément chez les collaborateurs de l'entreprise aussitôt implanté un outil de travail collaboratif »⁹. Comment repenser l'espace étudiant actuel pour intégrer l'évolution de l'accès aux savoirs ? Comment faire en sorte que les formateurs aussi bien que les étudiants s'approprient cet environnement, quel que soit leur niveau initial en informatique ? Pour qu'il ne s'agisse pas seulement d'un espace de dépôt, mais un lieu d'échange, voire de construction des savoirs (espace collaboratif) ?

L'ENVIRONNEMENT NUMERIQUE AU SERVICE DE LA FORMATION ?

Dans cette deuxième partie, en prenant appui sur les résultats de l'enquête menée auprès des utilisateurs de l'espace collaboratif de l'IFTS, nous tenterons de comprendre comment peuvent se construire des connaissances dans un environnement numérique ? En quoi une dimension collaborative peut émerger d'un tel espace ? C'est en tant que responsable des filières CAFERUIS et CAFDES et administratrice des deux espaces collaboratifs que je vais tenter de répondre à ces questions.

LA MISE EN PLACE DES ESPACES COLLABORATIFS

Avant de présenter l'enquête que nous avons menée auprès des utilisateurs de l'espace collaboratif, un petit point sur la naissance de cette expérience au sein de l'Institut de Formation des Travailleurs Sociaux. Après avoir expérimenté l'espace collaboratif en tant que salariés de cet établissement au moment de l'écriture du projet d'établissement, nous avons voulu, avec la direction, tester cet outil avec les étudiants.

Pour rappel, jusqu'à la mise en place de l'espace collaboratif, l'ensemble des étudiants de l'IFTS avait la possibilité d'accéder à des cours en ligne via l'Intranet... La structuration de l'information n'était pas facile d'accès et l'ensemble des étudiants pouvaient accéder à l'ensemble des informations... De quoi se perdre !

⁹ FROCHOT, Didier. « Les réseaux sociaux peuvent se retourner contre l'entreprise », in *Campus*, supplément de *Le Monde*, 4 avril 2013. [en ligne]

http://www.lemonde.fr/emploi/article/2013/04/03/travailler-2-0-nouvelles-technologies-nouveaux-lieux-nouvelles-organisations_3152808_1698637.html

Voir également MICHEL Jean. « Le management de l'information pour la compétitivité durable dans le contexte de la nouvelle société de l'information », article paru dans *VDI Nachrichten*, 26 mars 2000, p. 2 [en ligne] <http://michel.jean.free.fr/publi/JM323.html>

- Un des premiers objectifs était donc de créer des espaces plus confidentiels d'accès aux documents en fonction des filières. Ainsi, les étudiants ERUIS et seulement eux auraient accès aux informations les concernant ; pareillement pour les DESIS ;
- Un intérêt de ce type d'outils est d'offrir une pluralité de fonction dans un même lieu... Ce qui permet d'éviter la multiplicité des identifiants et mots de passe à retenir ;
- Faciliter également les liens entre les membres d'un même espace. Les utilisateurs peuvent très facilement contacter l'ensemble des personnes autorisées à entrer dans l'espace (mail, chat, forum) ;
- Les étudiants de l'IFTS sont originaires de départements assez éloignés (couloir alpin : de la Haute-Savoie à la Drôme provençale), cet espace numérique pouvait devenir un espace virtuel de rencontre à distance entre les étudiants, voire entre formateurs et étudiants ;
- Encourager la production collective d'information ou de partage d'idées entre les membres de l'espace afin de renforcer ce que nous essayons de mettre en place dans le présentiel ;
- Fixer un lieu où les étudiants/formateurs pourraient en permanence venir actualiser les données ou retrouver des documents qui leur avaient été distribués ;
- Familiariser les étudiants aux technologies numériques de l'information et de la communication sur un plan professionnel afin de réduire la « fracture numérique » des publics de l'intervention et de l'action sociale.

DES OPPORTUNITES...

En septembre 2011, nous avons mis en place l'espace collaboratif des étudiants de l'IFTS pour les étudiants en formation de cadres intermédiaires et de directeurs des établissements sociaux et médico-sociaux. À cela plusieurs raisons :

- La responsable de ces deux filières n'est pas réfractaire aux outils numériques de l'information et de la communication ;
- Les étudiants de ces filières étant sur des distances relativement grande et n'étant présents en centre de formation qu'une semaine par mois, cette offre pouvait s'avérer utile et pertinente ;
- Les effectifs relativement réduits de ces deux filières permettaient un accompagnement spécifique à l'usage de cette nouvelle proposition d'échange des savoirs...

DES DEBUTS MODESTES

La première année de l'expérimentation (septembre 2011-juin 2012), nous avons mis en place des séances dans lesquelles, avec le Directeur Général de l'IFTS, Marc SOUET, nous avons présenté l'outil et les différentes potentialités qu'il offrait. Parallèlement, j'ai nourri les espaces réservés aux deux filières en postant des cours,

en structurant les dossiers, en proposant des liens qui me semblaient pertinents pour la formation, en tentant d'initier des discussions dans le module « forum ».

Après quelques mois, nous nous sommes rendu compte que cela ne suffisait pas. Les étudiants, lorsqu'ils visitaient occasionnellement leur espace téléchargeaient les fichiers mais rien d'autres...

Nous avons donc voulu faire de ces espaces un passage obligé pour les étudiants et modifier ainsi nos propres habitudes de travail et de communication. Pour ce faire, nous avons posté les plannings des formations qui leur étaient précédemment transmis par courrier électronique par la secrétaire pédagogique. J'ai par ailleurs travaillé avec le Centre de Ressources Documentaires de l'IFTS afin qu'il puisse y déposer, dans le module actualité, la veille documentaire hebdomadaire. Lorsque le catalogue documentaire (précédemment accessible, uniquement par l'Intranet) est devenu accessible *via* le web, son lien a été placé dans le module « favoris ». J'ai, de manière assez individualisée, informé les intervenants extérieurs de l'utilisation de ce nouvel outil, afin qu'ils puissent également le faire vivre et l'alimenter.

Par ailleurs, à partir de juin 2012, toutes les interventions que j'ai effectuées auprès de ces filières ont pris appuis sur ce support. Ainsi, j'ai pu montrer comment cela fonctionnait, générer des espaces d'échanges pour répondre aux questions que certains étudiants se posaient et en quelques sortes poursuivre par l'exemple la formation à l'utilisation de cet outil. Ce qui est à retenir ici, c'est qu'il faut un véritable engagement des différents acteurs de la formation pour que l'utilisation d'un outil soit initiée.

L'expérimentation menée auprès des étudiants et des intervenants en formation CAFERUIS et CAFDES pointent à la fois des freins mais aussi des atouts. Si sur le papier, le projet paraissait séduisant et en cohérence avec les orientations fixées par le projet d'établissement (« Fonder la pédagogie sur l'éc(h)o formation¹⁰ »), l'enquête sur l'utilisation qui est faite des espaces collaboratifs montre qu'il n'est en rien simple et évident de partager des idées, de partager des informations entre pairs, plus difficile encore de le faire auprès de formateurs.

LES USAGES...

Pour mieux comprendre le rapport que les utilisateurs entretiennent avec l'outil que nous leur proposons, il était important de prendre en compte leur sentiment de compétence numérique. Les discours sur les outils numériques nous amènent souvent à penser que leur utilisation n'est qu'une affaire technique, mais c'est sans tenir compte de leur inscription dans un contexte politico-social et ce qu'ils « font vivre » dans la biographie des individus (Violette MORIN¹¹). Si aucun des

¹⁰ Voir « Projet d'établissement de l'IFTS 2011-2016 », p.28, [en ligne], http://www.ifts-asso.com/telechargement/ifts_projet_etablissement_2011_2016.pdf

¹¹ Cf. MORIN Violette, « L'objet biographique » in *Communications*, n°13, 1969.

utilisateurs ne se pense inexpérimenté, ils sont 29% à se considérer comme « à peine expérimenté » et plus des deux tiers (68%) à se juger « assez expérimentés ».

Les étudiants en formation de cadres à l'IFTS se retrouvent, une semaine par mois en centre de formation. L'espace collaboratif est-il un lien avec la formation dans les intervalles où ils sont en situation professionnelle ou en stage ? S'ils sont 9% à s'y rendre plusieurs fois par semaine, ils sont 73% à s'y rendre plusieurs fois par mois, 18% y vont mois d'une fois par mois. Il n'y a pas de différence significative entre les deux filières. Globalement, la fréquentation est régulière.

Parmi les modules que proposent l'espace collaboratif, le plus fréquemment utilisés est le « gestionnaire de fichier » (46%), viennent loin derrière les « favoris » (13%) et « la messagerie » (12%). L'espace collaboratif peut être défini à travers la fréquentation des étudiants comme un lieu où l'on vient chercher de l'information, accéder à des sites web sélectionnées et favorisant les liens avec les utilisateurs de l'espace.

A y regarder de plus près, le « gestionnaire de fichier » est quasi unanimement utilisé pour consulter des fichiers (97% des répondants) et seulement 24% déclarent avoir déposé un fichier. Les « déposants » sont majoritairement des formateurs (80%) et parmi les étudiants, ce sont des étudiants en CAFDES (37,5% contre 5% des étudiants en CAFERUIS) qui se sont sentis autorisé à le faire... Si nous voulons que les étudiants s'autorisent à devenir producteurs de savoirs nous allons devoir les accompagner et inventer des usages spécifiques et pertinents dans le processus de formation. A cette fin, j'ai initié depuis l'analyse de cette enquête, de nouvelles modalités de travail avec les étudiants : des travaux de groupes mis en ligne, par exemple.

La quasi-totalité des utilisateurs, quel que soit leur statut, considèrent cet outil comme utile tant dans le processus de formation, que sur le plan professionnel (accéder au contenu des cours, des plannings, des actualités pertinentes et nécessaire à la vie en formation). Si dans les faits certains modules présents dans l'espace collaboratif sont peu mobilisés, il ressort de l'enquête un sentiment global d'utilité des fonctionnalités proposées.

L'usage qui est fait par les répondants permet de définir l'outil non pas à partir de ces potentialités technologiques mais par la pratique et le sens qui en est donné par ceux qui l'utilisent. Ainsi, l'espace collaboratif est quasi unanimement perçu comme un espace permettant de rassembler les informations en un même lieu (97%). Il permet ensuite d'être en contact avec les formateurs et les étudiants (65%) ainsi que d'actualiser ses connaissances (62%). Nous n'aurions pu nous attendre à ce qu'il réduise virtuellement les distances kilométrique compte-tenu de la diversité géographique des utilisateurs, mais il n'en est rien. Les technologies numériques de communication sont souvent présentés comme des outils permettant d'abolir le

temps et l'espace, voire d'en jouer... Nous-mêmes, nous pensions que cela contribuerait à l'utilisation, mais ce n'est vrai que pour 18% des déclarants.

La familiarité à la technique des outils numériques peut être un frein (même si l'enquête montre que l'outil choisi est considéré comme simple d'accès et d'utilisation), c'est la dimension d'autorisation (« auteurisation ») qui est sans doute la clé. Entre simple consommateur d'information dans un espace (virtuel) et acteur impliqué dans une expérience commune et réflexive, il y a une grande distance qui ne peut être franchie que si la confiance est construite et accompagnée dans un espace sécurisé. Cela ne diffère guère des enjeux qui existent dans un environnement pédagogique classique. Tout ne se dit pas et n'est pas bon à montrer à n'importe qui lorsque l'on est dans une situation fragilisante de formation.

Les formations de cadres que nous dispensons sont des formations à visée professionnalisante, dans lesquelles nous devons concilier et allier dans un triptyque : formation pratique, formation théorique et activité professionnelle. Cet outil avait-il un intérêt sur le plan professionnel ?

Plus des deux-tiers des personnes questionnées considèrent que l'espace collaboratif a une utilité immédiate dans leur activité professionnelle (12% « très utiles » et « assez utiles » 44%) ; 79% des répondants envisagent la possibilité d'importer ce type d'outil dans leur activité professionnelle pour des pratiques assez ciblées : travail en groupe, élaboration de projet, partage et actualisation des informations, échanger avec des collègues ou des partenaires.

Au final, notre enquête montre que pour l'instant encore les étudiants sont encore passifs vis-à-vis de cet outil, ils sont plus consommateurs que producteurs. En tant qu'acteurs de la formation, reste donc à savoir si nous voulons ou pas faire émerger un futur professionnel acteur et auteur de sa pratique. Si telle est notre volonté, alors la dimension collaborative (avec un support numérique ou non) ne pourra se réaliser que si cette modalité de travail et de pensée est portée et travaillée par l'ensemble des acteurs de la formation.

Pouvons-nous considérer les étudiants/stagiaires dans nos formations comme producteurs de connaissances qu'ils viennent chercher dans la formation ? Cette question est moins simple qu'il n'y paraît car elle implique un renversement de position entre formateur (qui dispense son savoir) et étudiant/stagiaire (qui reçoit ce savoir). Avec la démocratisation des technologies numériques de l'information et de la communication, ce sont de nouvelles modalités du rapport au Savoir qui s'installe. Qui n'a pas été interpellé pendant qu'il faisait un cours par un étudiant venant contester ce que vous énoncez parce qu'il vient de vérifier sur Internet la véracité de votre propos ! Il n'y a pas toujours une volonté de saper « l'autorité » du formateur, parfois, il s'agit d'une volonté de coopérer avec lui et s'appropriier le discours en direct (au lieu de le faire chez soi, en consultant par ex. un dictionnaire).

Bruno DUVAUCHELLE¹² analyse la résistance d'une grande partie monde scolaire aux technologies de l'information et de la communication. L'arrivée massive du numérique au début du XXI^e siècle au sein des foyers va « bousculer les lieux de savoir ». Les musées, les bibliothèques, haut lieux de conservation vont être bouleversées dès les années 1990 par les nouveaux supports numériques qui vont reposer la question de la conservation et de l'accès au savoir (CD-Rom, DVD, etc.) Avec l'arrivée du numérique, c'est un autre espace, en quelque sorte concurrentiel, qui s'offre à ceux qui veulent accéder aux connaissances.

À chaque introduction d'un nouveau média, le rêve d'un accès au savoir par tous a été revisité. De l'invention de l'Imprimerie qui permet de lire directement le Texte, en passant par la télévision, fenêtre sur le monde, qui a aussi fait l'objet d'expérience de télé-enseignement... Chaque époque a généré ses experts dans le contrôle, le filtrage (pas forcément au sens tyrannique du terme) des informations mises à disposition du public (plus ou moins grand selon les périodes. La multiplicité des supports permettant l'accès aux informations et, ce qui va de pair, la multiplicité des spécialistes (experts, acteurs) dans des champs qui peuvent être perçus comme concurrentiels, laisse une plus grande diversité de parcours individuel pour l'accès à l'information.

Il me semble ainsi que l'une des questions qui se pose à nous, c'est comment donner du sens et comment articuler ces savoirs pour que l'individu ne se trouve pas confronté à la dissonance ou à l'anomie... Qu'il puisse forger et construire une représentation de la réalité qui lui permette d'agir de manière pertinente. Cette question, dans une société démocratique me paraît essentielle, encore plus lorsque nous formons des professionnels qui vont devoir accompagner des publics vulnérables. Parce que de toute évidence, c'est un des enjeux de la lutte pour des champs, ceux qui détiennent les moyens de transmettre le savoir (de le filtrer, de le stocker et de le dispenser) sont ceux qui détiennent la capacité à produire la réalité et donc le Pouvoir. Il existe de nombreux exemples permettant de saisir cela : de Microsoft à Google, en passant par les querelles diverses et variées qui ont jalonné l'histoire (cf. par ex. Querelle byzantine, Réforme, etc.).

Au terme de cette réflexion, nos deux approches montrent que la familiarisation avec les « machines à communiquer¹³ » est encore longue et pleine de péripéties à venir. Les rapports aux savoirs qui s'engagent à travers ces médias, s'ils sont déjà à l'œuvre, ne sont pas une évidence pour tous les acteurs. Les outils ne seront vraiment utiles que s'ils sont utilisés et mis en jeu par l'ensemble des personnes impliquées dans un parcours de formation. En effet, ce n'est pas l'outil, en tant que tel, qui définit la

¹² DEVAUCHELLE Bruno, *Comment le numérique transforme les lieux de savoirs, Le numérique au service du bien commun et de l'accès au savoir pour tous*, FYP Éditions, Limoges, 2012.

¹³ Cf. PERRIAULT Jacques, *La logique de l'usage, Essai sur les machines à communiquer*, Paris, Flammarion, 1989.

démarche collaborative, il ne fait que la faciliter ; pour en arriver à un travail collaboratif, il faut avant tout une volonté de réunir des personnes (étudiants, formateurs, salariés) autour d'un même projet et il faut pouvoir lever les freins (difficulté à partager « ses » documents, à travailler ensemble, crainte du regard des autres sur son travail...)

Nous ne faisons que débiter dans notre projet. La mise en place d'espace numérique qui rassemblent étudiants, formateurs et acteurs de la formation est une expérience qui se construit pas à pas. La complexité de ces outils à travers nos expériences respectives, nous montre l'importance de travailler ensemble avec des regards pluri-professionnels et en concertation avec les usagers...

Céline COLLOUD, responsable de l'environnement numérique,
IFTS Echirolles, France

Elisabeth THOMASSET, responsable du pôle des métiers de
l'encadrement, IFTS Echirolles, France