



**HAL**  
open science

## **Penser / Repenser l'accompagnement d'un dispositif de formation à distance à l'heure des réseaux sociaux**

Hervé Daguet

### ► **To cite this version:**

Hervé Daguet. Penser / Repenser l'accompagnement d'un dispositif de formation à distance à l'heure des réseaux sociaux. Colloque international : Pédagogie universitaire numérique : quelles perspectives à l'ère des usages multiformes des réseaux sociaux pour apprendre ? (PUN 2020), Nov 2020, Mulhouse, France. pp.148-156. <hal-03344581>

**HAL Id: hal-03344581**

**<https://normandie-univ.hal.science/hal-03344581v1>**

Submitted on 15 Sep 2021

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



HAL Authorization



## **Penser / Repenser l'accompagnement d'un dispositif de formation à distance à l'heure des réseaux sociaux.**

**Hervé Daguét**

Laboratoire CIRNEF

Université de Rouen

UFR SHS – CIRNEF

Rue Lavoisier

76130 Mont-Saint-Aignan

Herve.daguét@univ-rouen.fr

**Mots-clés**

Distance, suivi étudiant, dispositif numérique

**Résumé**

*Français*

Les usages étudiants des réseaux sociaux amènent à penser différemment les dispositifs de formations tant en présence qu'à distance. Cette communication présente les résultats d'une enquête quantitative sur le suivi d'étudiants de L3 à Distance croisée avec ceux d'une enquête qualitative sur les usages de Facebook. Faut-il alors repenser cet accompagnement ?

*Anglais*

The student's social networks uses need to have a new vision on presence and distance learning studies at University. This paper presents the results of a survey of L3 distant learning students



realized after analyzing their speech about their Facebook. Then !  
Should we rethink the pedagogical support?

### **Introduction**

Ce qui est débattu dans cette communication est la confrontation entre le formel et l'informel au sein d'un dispositif numérique d'enseignement à distance à l'heure des réseaux sociaux.

Le questionnement autour des dispositifs n'est pas nouveau. Albergo, (2010) indiquait déjà que cette notion est très souvent utilisée pour analyser le jeu d'acteurs dans le cadre de la mise en place de formations. En effet, comme le précisent Depover et Quintin (2011) il importe de ne pas voir le dispositif uniquement au travers des aspects techniques, globalement ce qui a trait aux supports d'apprentissages, mais il faut aussi analyser les modalités d'encadrement des apprenants et donc les interactions humaines entre les différents acteurs.

Cette différence entre le formel et l'informel dans les dispositifs peut aussi s'interpréter en se référant à la psychologie du travail par Leplat (1980) ou encore Pastré (2011) qui ont mis en avant l'existence d'un écart entre le travail prescrit et le travail réel. Ce décalage, entre la prescription initiale et la réalité du terrain, s'analyse ici du point de vue des apprentissages.

Enfin au regard du prisme de l'accompagnement en éducation et en formation des adultes, nombre de chercheurs tels Boru (1996), Barbier (1996) ou encore Baudrit (1999) ont montré que formel et informel étaient une composante importante dans l'analyse de ces mécanismes.



Les réseaux sociaux semblent amener une nouvelle dimension à l'informel de l'accompagnement entre pairs Cordier (2017) voire au formel, Mélot et al. (2017).

Dans cette communication nous présentons dans un premier temps le dispositif tel qu'il a été pensé et conçu au niveau de l'accompagnement des étudiants de L3 Sciences de l'Education à Distance (Campus numérique FORSE – Rouen). Dans un second temps nous étudierons la dimension informelle de cet accompagnement au travers de la mise en place par les étudiants d'une page Facebook.

Notre questionnement principal peut se résumer ainsi

**Quel pourrait alors être l'impact des réseaux sociaux sur le dispositif, donc de l'informel par rapport au formel ?**

Afin d'y répondre nous avons administré une enquête quantitative auprès de 100 étudiants ayant suivi la formation en 2019/2020. Nous avons également analysé le discours des étudiants sur leur page Facebook afin de comprendre ce qui était diffusé sur celle-ci de façon informelle.

**1 La Licence 3 Sciences de l'Education à Distance (Campus numérique FORSE) et son dispositif d'accompagnement des étudiants.**

Au début des années 2000 le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche a lancé un appel d'offre sur la mise en place de campus numériques en France. C'est de cet appel d'offres qu'est né le Campus numérique FORSE (FORMATION et Ressources en Sciences de l'Education). Initialement pour ses concepteurs l'idée était à la fois

26 & 27 Novembre 2020  
 Université de Haute-Alsace & Université de Strasbourg  
 Un événement intégralement à distance

**PUN 2020**  
**Pédagogie Universitaire Numérique**  
 Quelles perspectives à l'ère des usages  
 multiformes des réseaux sociaux pour  
 apprendre?



UNIVERSITÉ  
 HAUTE-ALSACE

lisec  
 E.A. 2310

Université  
 de Strasbourg

Laboratoire  
**bonheurs**

de développer une offre de campus numériques à distance en France mais également d'inciter les pratiques pédagogiques innovantes en ligne (Wallet, 2007). En 2014, après 12 ans de fonctionnement le campus numérique a officiellement accueilli son 10 000e étudiant. C'est un consortium qui réunit les universités de Rouen et de Lyon 2 et le Centre National d'enseignement à distance (CNED). Initialement il s'est construit autour d'un DESS d'ingénierie de la formation, devenu par la suite Master 2 Ingénierie et Conseil en Formation et d'une Licence en Sciences de l'éducation. A l'heure actuelle il propose une offre de formation allant de la L3 au Master 2 en Sciences de l'Education.

Dès sa création, à l'instar de ce qui a été décrit par de nombreux chercheurs tels Depover et al. (2011) l'accent a été mis sur l'accompagnement à distance des étudiants. En dehors du classique tuteur méthodologique dédié à des groupes de 20 à 30 étudiants qui reprend globalement les tâches analysées par Denis (2003) ou plus récemment Racette et al. (2019) l'étudiant bénéficie de multiples formes d'accompagnement telles qu'elles avaient été décrites pour ce dispositif par Thouroude (2007) :

- Des Exercices d'Entraînement aux Examens (EEE),
- Un dialogue par chat puis maintenant par classe virtuelle avec les enseignants rédacteurs des cours,
- Un suivi par forum pour les méthodologies qualitatives et quantitatives,
- Un suivi par Forum pour l'anglais,



- Un référent, le coordinateur pédagogique, interface entre les enseignants, les techniciens, l'administration et les étudiants.

## **2 Facebook et la L3 Sciences de l'Education FORSE Rouen.**

La question des usages des réseaux sociaux au sein du campus s'est posée depuis le début des années 2010.

Elle l'a été dans un premier temps, au niveau formel. A cette période un tuteur innovant de l'équipe qui avait pris l'habitude de gérer son suivi en utilisant l'environnement virtuel « Second Life », a décidé de suivre un groupe d'étudiants en utilisant Facebook. Cette expérience a été rapidement interrompue car il n'arrivait pas à trouver à cette période des éléments qui, selon lui, lui permettaient de suivre ses étudiants.

Une autre tentative été effectuée par un autre tuteur qui lui-même était au quotidien utilisateur de ce réseau social. Cette fois-ci le frein est venu de l'institution qui a jugé qu'il était trop difficile d'apprécier le suivi du tuteur du fait qu'il se situe totalement hors du dispositif. En effet, contrairement au tuteur précédent il n'utilisait parallèlement aucun outil de la plateforme de formation.

Comme nous l'ont indiqué les étudiants la page Facebook de la formation a été créée depuis Octobre 2014, elle est intitulée « L3 Sciences de l'éducation CNED ROUEN »

[\(https://www.facebook.com/groups/1572439459646806/\)](https://www.facebook.com/groups/1572439459646806/).

Depuis sa création il y a 6 ans, elle a réuni plus de 650 membres. C'est un espace qui permet notamment aux étudiants de s'exprimer librement en dehors de la plateforme officielle de la formation (actuellement Moodle). Ils y transfèrent des informations déjà



données sur la plateforme officielle mais c'est aussi pour eux un lieu d'échanges, vente de livres universitaires, partages de fiches de cours, préparation de voiturages pour se rendre à Rouen lors des regroupements et des examens.

Compte tenu de cette évolution nous nous sommes donc interrogés sur le public étudiant de la L3 Sciences de l'éducation à distance de Rouen.

### **3 Méthodologie d'enquête**

Comme nous l'avons indiqué précédemment notre questionnaire porte sur l'impact des réseaux sociaux, notamment Facebook sur le dispositif, donc de l'informel par rapport au formel.

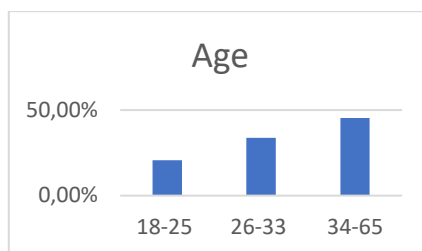
Pour ce faire nous avons réalisé en Juillet 2020 une enquête quantitative en ligne à l'aide de LimeSurvey™ auprès des 350 étudiants de L3 de la promotion 2019/2020. Nous avons obtenu 98 réponses.

Parallèlement nous avons commencé à mener une enquête par entretiens auprès des étudiants de 2019/2020 sur leurs usages de Facebook. En effet, suite à l'enquête quantitative certains d'entre eux ont accepté d'être recontactés.

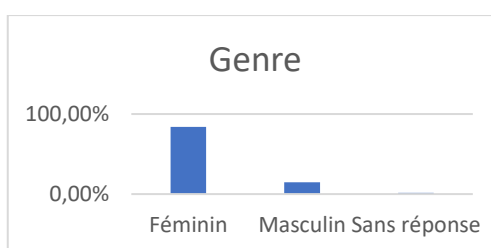
### **4 Résultats**

#### **4.1 L'enquête quantitative sur l'accompagnement des étudiants de la L3 SDE FORSE Rouen.**

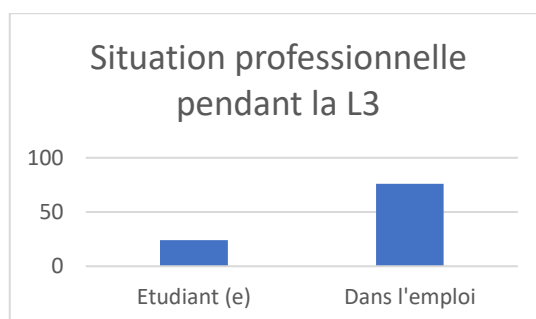
La population des répondants est représentative des étudiants qui suivent cette formation à distance



Classiquement elle est plus âgée que les étudiants qui suivent la L3 en présence, près de 46% des répondants ont plus de 34 ans.



De même, comme c'est le cas en présence et à distance les étudiants des Sciences de l'Éducation sont des étudiantes Ici près de 84% des répondants sont des femmes.

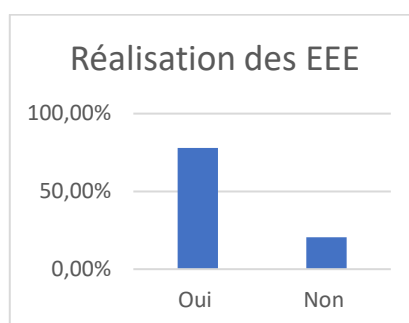


De même moins du quart des répondants indique « qu'il est étudiant à plein temps », le public de cette Licence est donc très largement composé de personnes dans l'emploi. Pour être plus précis, parmi ces 76% de personnes dans l'emploi, les cohortes les plus importantes sont ceux appartenant à la catégorie « professions intermédiaires de l'enseignement, de la santé, de la fonction

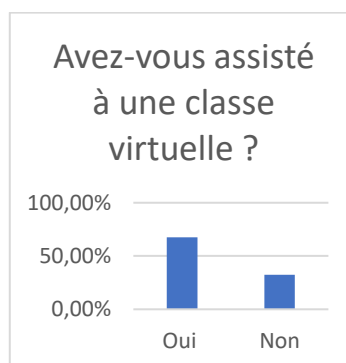
publique » (28%), les employés de la fonction publique (14%) et enfin sont les employés administratifs d'entreprises (8 %).

Les premiers résultats obtenus montrent que les étudiants qui ont répondu à notre questionnaire jugent positivement les différents éléments du dispositif d'accompagnement.

Ils sont ainsi près de 80% à avoir effectué les Exercices d'entraînement aux examens



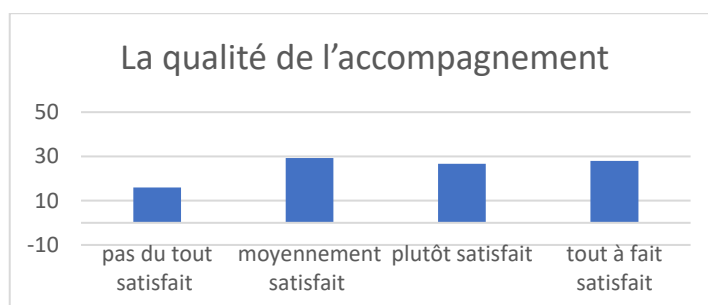
Les 2/3 d'entre eux indiquent qu'ils sont satisfaits et très satisfaits des conseils qui leur ont été apportés par le tuteur.



Ils ont également été près de 70% à suivre les classes virtuelles sur les contenus des formations. Parmi ces derniers ils sont plus de 74% à indiquer qu'ils ont apprécié le contenu de ces classes et surtout que

ces classes ont été un facteur important dans la réussite à leur examen.

Tous les étudiants ont suivi l'accompagnement de leur tuteur dédié sur toute l'année. Ce mode d'accompagnement ne semble pas satisfaire les répondants.

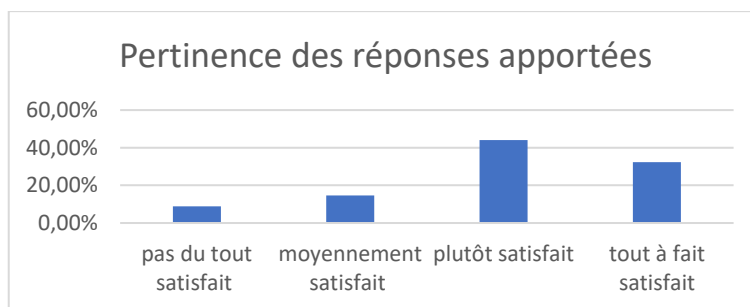


En effet, seuls environ 55% d'entre-eux sont plutôt ou tout à fait satisfaits.

Quelques pistes pourraient être apportées par la qualité du suivi. En effet 36% indiquent qu'ils ne sont pas satisfaits de la disponibilité de leur tuteur et même 39% par la pertinence des feedback qui leur ont été apportés pendant l'année.

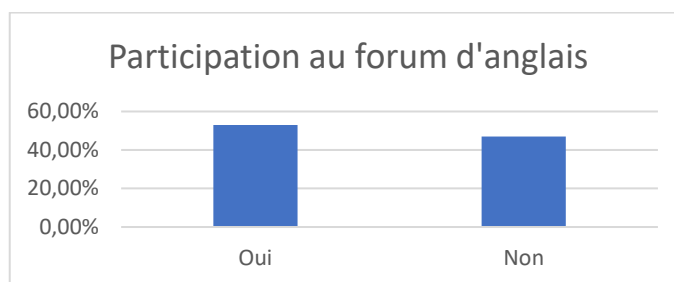
Le forum sur les méthodologies qualitatives et quantitatives était lui aussi quasiment obligatoire puisqu'il était lié à la réalisation d'un dossier pour lequel quelques éléments devaient impérativement être validés par le tuteur. Cependant, parmi les éléments recueillis dans l'enquête, nombre d'entre-eux indiquent avoir bénéficié d'un accompagnement important de la part de leur tuteur.

Ainsi plus de 70% des répondants précisent qu'ils ont été satisfaits de la disponibilité de leur tuteur.



Ils sont ainsi plus des trois quarts à être satisfaits et très satisfaits par la qualité des réponses apportées par leur tuteur.

Les réponses sont toutefois plus contrastées quant à la participation à l'accompagnement au niveau de l'anglais.

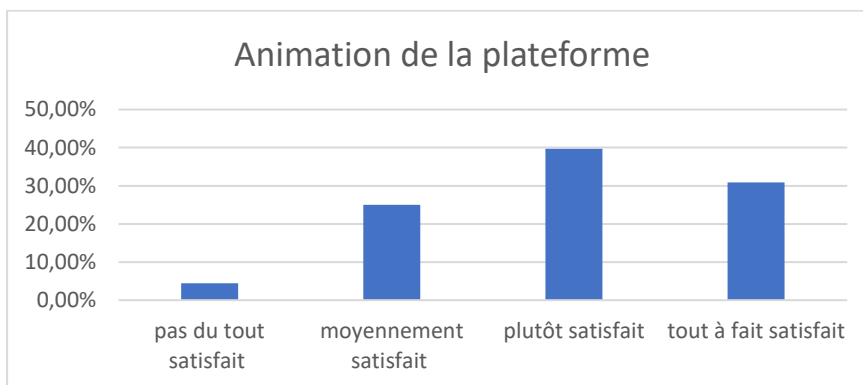


Un tout petit peu plus de la moitié d'entre-eux a indiqué avoir participé à ce forum. Parmi ceux qui ont suivi ce forum d'anglais 71% ont été satisfaits de la qualité de l'accompagnement.

Une explication au faible succès de l'accompagnement au travers de ce forum d'anglais tient peut-être au contenu de l'enseignement en lui-même. Ainsi pour 77% des répondants le contenu de l'enseignement était « adapté » à leurs acquis antérieurs, à leur niveau de connaissances. Il est donc fort probable que seuls ceux qui étaient les plus en difficulté se sont donc investis dans le forum.

Enfin l'accompagnement du coordinateur pédagogique a lui aussi été très apprécié par les répondants. A titre d'exemple les trois quarts

ont indiqué qu'ils ont apprécié les annonces sur l'actualité de la formation dispensées régulièrement sur la plateforme.



Ils sont aussi un peu plus de 70% à avoir jugé positivement ou très positivement l'animation de la plateforme par le coordinateur pédagogique pendant cette année universitaire.

#### 4.2 Premiers résultats sur les usages Facebook des étudiants de la L3 SDE FORSE Rouen.

Cette enquête est encore en cours de réalisation, toutefois 4 points émergent.

Le premier est que leurs usages de Facebook font apparaître de façon informelle de nombreux éléments qui sont redondants par rapport à ce qui est déjà indiqué sur la plateforme officielle de la formation.

C'est par exemple le cas des annonces faites par le coordinateur pédagogique de la formation ou plus généralement d'informations sur la formation, les regroupements, les plannings ou encore les salles.

Le second concerne la diffusion d'éléments en lien direct avec ce qui a été indiqué sur le site de la formation mais qui est plus de l'ordre



du pratique ou de l'organisationnel, par exemple le covoiturage pour se rendre à un regroupement ou un examen.

Le troisième est en lien avec les apprentissages, par exemple le partage de fiches de cours, l'explication de notions ou concepts, les problèmes rencontrés dans les EEE ou encore la vente de livres.

Enfin pour le quatrième, une grande partie des éléments présents dans leurs usages concernent leur expression sur la formation qui va du sondage aux comparaisons d'expériences sur leurs tuteurs ou encore les difficultés rencontrées au niveau organisationnel dans la formation, par exemple lors de leurs inscriptions.

#### **Discussion et perspectives.**

Ces premiers résultats indiquent que l'accompagnement au niveau de la sphère formelle de la formation semble avoir une place importante malgré la présence des réseaux sociaux.

Les réseaux sociaux indiquent toutefois qu'ils ont un rôle complémentaire par rapport à l'accompagnement proposé de façon formelle dans la formation.

Ils permettent notamment d'avoir un regard différent et informel sur les apprentissages et plus généralement le dispositif d'accompagnement s'effectue alors par les pairs.

C'est également un lieu d'expression qui permet d'exposer son point de vue sur la formation mais aussi sur le dispositif d'accompagnement notamment sur les tuteurs.

Nos premières analyses nous font nous interroger, à l'instar de Baron Bruillard (2008) sur le public spécifique de cette formation qui majoritairement a plus de 26 ans donc est probablement différent de



celui d'étudiants en formation initiale plus utilisateurs des réseaux sociaux. Cependant l'enquête quantitative ne nous a pas permis d'identifier clairement le lien entre les pratiques formelles d'accompagnement sur la plateforme et informelles sur les réseaux sociaux.

Nous souhaitons continuer ce travail de recherche, d'une part en poursuivant l'enquête qualitative menée auprès des 30 étudiants qui ont accepté d'être recontactés et d'autre part nous envisageons d'ajouter de nouvelles pistes en nous interrogeant sur les usages que peuvent avoir les étudiants de L3 à distance de WhatsApp ?

### Éléments bibliographiques

- Albero, B. (2010). La formation en tant que dispositif : Du terme au concept. In B. Charlier & F. Henri, *Apprendre avec les technologies* (p. 47-59). PUF.
- Barbier, J.-M. (1996). Tutorat et fonction tutorale : Quelques entrées d'analyse. *Recherche & formation*, 22(1), 7-19. <https://doi.org/10.3406/refor.1996.1341>
- Baron, G.-L., & Bruillard, E. (2008). Technologies de l'information et de la communication et « indigènes numériques » : Quelle situation. *Sciences et Technologies de l'Information et de la Communication pour l'Éducation et la Formation*, 15(1), 19-38. <https://doi.org/10.3406/stice.2008.976>
- Baudrit, A. (1999). *Tuteur : Une place, des fonctions, un métier ?* PUF.
- Boru, J.-J. (1996). Du tuteur à la fonction tutorale : Contradictions et difficultés de mise en œuvre. *Recherche & formation*, 22(1), 99-114. <https://doi.org/10.3406/refor.1996.1349>
- Cordier, A. (2017). *Grandir connectés : Les adolescents et la recherche d'information*. C & F Editions.
- Denis, B. (2003). Quels rôles et quelle formation pour les tuteurs intervenant dans des dispositifs de formation à distance ? *Distances et savoirs*, Vol. 1(1), 19-46.
- Depover, C., De Lièvre, B., Peraya, D., Quintin, J.-J., & Jaillet, A. (2011). *Le tutorat en formation à distance*. De Boeck.
- Depover, C., & Quintin, J.-J. (2011). Tutorat et modèles de formation à distance. In C. Depover, B. De Lièvre, D. Peraya, J.-J. Quintin, & A. Jaillet, *Le tutorat en formation à distance*. De Boeck.
- Leplat, J. (1980). *La Psychologie ergonomique*. P.U.F.

26 & 27 Novembre 2020  
 Université de Haute-Alsace & Université de Strasbourg  
 Un événement intégralement à distance

**PUN 2020**  
**Pédagogie Universitaire Numérique**  
 Quelles perspectives à l'ère des usages  
 multiformes des réseaux sociaux pour  
 apprendre?



UNIVERSITÉ  
HAUTE-ALSACE

lisec  
E.A. 2310

Université  
de Strasbourg

Laboratoire  
**bonheurs**

- Mélot, L., Strebelle, A., Mahauden, J., & Depover, C. (2017). Utilisation de Facebook en contexte universitaire. *Sticef.org*, 24.  
<http://sticef.org/num/vol2017/24.1.4.melot/24.1.4.melot.htm>
- Pastré, P. (2011). *La didactique professionnelle. Approche anthropologique du développement chez les adultes*. P.U.F.
- Racette, N. (2019). La gestion des tuteurs en ligne, pour un tutorat de qualité. *Revue internationale des technologies en pédagogie universitaire*, 16.
- Thouroude, L. (2007). Etudier en License. In J. Wallet, *Le campus numérique FORSE: Analyses et témoignages*. PURH.
- Wallet, J. (2007). *Le campus numérique FORSE: Analyses et témoignages*. PURH.