



HAL
open science

L'utilisation du réseau social Facebook dans l'enseignement professionnel hôtelier

Armelle Sebire

► **To cite this version:**

Armelle Sebire. L'utilisation du réseau social Facebook dans l'enseignement professionnel hôtelier. Education. 2019. dumas-02505149

HAL Id: dumas-02505149

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-02505149v1>

Submitted on 11 Mar 2020

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.



Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - NoDerivatives 4.0
International License

**MASTER
MÉTIERS DE L'ÉDUCATION, DE L'ENSEIGNEMENT ET DE
LA FORMATION**

Mention second degré

Parcours Services et commercialisation

MÉMOIRE

**L'utilisation du réseau social Facebook dans
l'enseignement professionnel hôtelier**

Armelle Sebire

Directeur de mémoire
Yves Cinotti
Membres du jury de soutenance
Yves Cinotti Paul Gérony
Soutenu le 18/06/2019

**L'UTILISATION DU RÉSEAU SOCIAL
FACEBOOK DANS L'ENSEIGNEMENT
PROFESSIONNEL HÔTELIER**

ÉVALUATION DU MÉMOIRE PROFESSIONNEL

Nom et prénom : Sebire Armelle

Date de la soutenance : 18 juin 2019

Titre	L'utilisation du réseau social Facebook dans l'enseignement professionnel hôtelier
Directeur de mémoire	Yves Cinotti

ÉVALUATION DU DOSSIER /10

Revue de littérature : <i>Qualité, richesse, variété et intérêt des sources – mise en tension des sources – qualité de l'étude exploratoire éventuelle</i>	
Étude empirique : <i>Problématique et hypothèse(s) ou question de recherche claires et justifiées – Méthode(s) adaptée(s) – Analyse et discussion des résultats pertinentes</i>	
Préconisations : <i>Vécues, argumentées, réalistes, efficaces</i>	
Forme : <i>Respect des règles d'expression et des normes d'organisation et de mise en page du document</i>	

SOUTENANCE ORALE /10

Langages : <i>Élocution – regard – postures – aisance</i>	
Support informatique : <i>Qualité du diaporama – maîtrise du vidéoprojecteur</i>	
Structure : <i>Accroche et conclusion soignées – pas de résumé du mémoire – clarté – originalité</i>	
Réponse aux questions : <i>Écoute – clarté – honnêteté – réactivité</i>	

Note : /20

MEMBRES DU JURY

Nom		
Signature		

Remerciements

Je veux ici exprimer ma gratitude à tous ceux qui m'ont accompagnée, encouragée, orientée, critiquée, entourée afin que je mène à bien ce mémoire.

Je tiens tout d'abord à remercier mon directeur de mémoire, Yves Cinotti, pour ses précieux conseils, sur l'orientation, la conduite et l'élaboration de ce mémoire ainsi que pour la richesse de ses enseignements.

J'adresse également mes remerciements à Paul Gérony et Dominique Alvarez, formateurs de l'ESPE, qui ont su me conduire vers une plus large appréhension de mes enseignements.

Je souhaitais exprimer ma gratitude envers Mickaël Duchiron, inspecteur de l'Éducation nationale, pour l'entretien accordé et à Mathieu Simonneau, inspecteur de l'Éducation nationale qui m'a alimentée en articles intéressants et pertinents sur mon sujet.

Je tiens aussi à exprimer ma reconnaissance à toute l'équipe pédagogique du lycée François Camel, mes collègues, pour leur soutien bienveillant et leur participation effective dans mon étude de terrain.

Je ne peux évidemment pas clore ces remerciements sans citer mon entourage proche notamment Perrine Calhoun avec laquelle ce master a pris une toute autre résonance, Mathieu, Eliot, Maé et Milo qui ont dû faire preuve de beaucoup de patience et accepter de me voir très souvent devant mon ordinateur, y compris pendant « *le défi des 10 jours sans écran* ». Enfin, un remerciement à Yves, mon père, dont les centres d'intérêts sont très éloignés des réseaux sociaux et qui a accepté la tâche ingrate d'une relecture de ma prose.

« Vous vous moquez de nos réseaux sociaux et de notre emploi nouveau du mot « ami ». Avez-vous jamais réussi à rassembler des groupes si considérables que leur nombre approche celui des humains ? N'y a - t - il pas de la prudence à se rapprocher des autres de manière virtuelle pour moins les blesser d'abord ? [...] Nous ne voulons plus coaguler nos assemblées avec du sang. Le virtuel, au moins, évite ce charnel-là. Ne plus construire un collectif sur le massacre d'un autre et le sien propre, voilà notre avenir de vie face à votre histoire et vos politiques de mort».

(Michel Serres, *petite poucette*, 2012, Éloge des réseaux, p. 62 - 64)

Sommaire

REMERCIEMENTS	5
SOMMAIRE	7
INTRODUCTION GÉNÉRALE	8
PARTIE 1 : REVUE DE LITTÉRATURE	10
CHAPITRE 1. LES LYCÉENS ET LE RÉSEAU SOCIAL FACEBOOK	11
1. <i>Qu'est-ce que Facebook ?</i>	11
2. <i>Qui sont les adolescents en lycée professionnel ?</i>	18
3. <i>Que font les adolescents sur le réseau social Facebook ?</i>	20
CHAPITRE 2. LES UTILISATIONS DU RÉSEAU SOCIAL FACEBOOK DANS L'ENSEIGNEMENT.....	24
1. <i>État des lieux des utilisations de Facebook dans les enseignements</i>	24
2. <i>Le rôle de l'enseignant</i>	29
3. <i>Les avantages et les limites de Facebook</i>	31
PARTIE 2 : L'ÉTUDE EMPIRIQUE	37
CHAPITRE 1. PRÉSENTATION DES MÉTHODES D'ÉTUDE	38
1. <i>L'échantillon et le terrain d'étude</i>	38
2. <i>Les outils</i>	40
3. <i>La démarche analytique et les modes d'analyse</i>	41
CHAPITRE 2. RÉSULTATS DE L'ÉTUDE QUALITATIVE.....	42
1. <i>Présentation des résultats</i>	42
2. <i>Interprétation des résultats</i>	42
CHAPITRE 3. RÉSULTATS DE L'ÉTUDE QUANTITATIVE.....	47
1. <i>Présentation et interprétation générale du questionnaire</i>	47
2. <i>Présentation et interprétation du profil numérique des élèves</i>	48
3. <i>Présentation et interprétation des utilisations de Facebook</i>	49
4. <i>Présentation et interprétation du bilan et des perspectives des professeurs</i>	51
CHAPITRE 4. CONCLUSION ET DISCUSSION DES RÉSULTATS.....	54
PARTIE 3 : LES PRÉCONISATIONS	56
CHAPITRE 1. FORMATION SUR LES APPORTS THÉORIQUES	57
1. <i>Présentation de la formation</i>	57
2. <i>Facebook dans les programmes</i>	58
3. <i>Présentation des notions juridiques</i>	65
4. <i>Présentation des différentes pages Facebook</i>	66
CHAPITRE 2. FORMATION SUR LES OUTILS PRATIQUES, APPUYÉE PAR UN GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT.....	68
1. <i>La phase préparatoire pour l'enseignant</i>	68
2. <i>La phase préparatoire avec les élèves</i>	71
3. <i>Des exemples d'activités pédagogiques en Services et Commercialisation</i>	73
CONCLUSION GÉNÉRALE.....	81
BIBLIOGRAPHIE.....	83
ANNEXES.....	86
TABLE DES MATIÈRES	247
TABLE DES FIGURES.....	249
TABLE DES TABLEAUX.....	250
TABLE DES ANNEXES.....	251

Introduction générale

Les réseaux sociaux, depuis la dernière décennie du XX^e siècle, ont investi nos vies quotidiennes et plus particulièrement celles des adolescents d'aujourd'hui. Ce sujet est devenu une préoccupation majeure pour le gouvernement : un an après son lancement, la mission de régulation des réseaux sociaux vient de remettre à Cédric O, secrétaire d'État chargé du numérique, le 10 mai 2019, son rapport « *Régulation des réseaux sociaux – Expérimentation Facebook* » intitulé « *Créer un cadre français de responsabilisation des réseaux sociaux : agir en France avec une ambition européenne* ». Cette mission a pour objectif de mettre en place « *un cadre général de régulation des réseaux sociaux, en partant de la lutte contre la haine en ligne et en s'appuyant sur la collaboration volontaire, et hors de tout cadre juridique, de la société Facebook [...]* »¹.

Si pour le plus grand nombre Facebook est apprécié pour son environnement ludique, il reste aussi considéré avec une grande méfiance. Il suffit de demander aux moteurs de recherches ce qu'ils trouvent sur l'utilisation de Facebook dans le milieu scolaire, pour comprendre que le réseau social fait débat. Nous trouvons alors des articles rédigés par des médias populaires qui sous-entendent que son usage par les jeunes, entraîne des déficiences scolaires.

De plus, au cours de mes douze années d'enseignement, j'ai été confrontée à plusieurs reprises, à la nécessité de gérer des incidents liés à l'usage des réseaux sociaux entre élèves. La question n'est pas d'être pour ou contre les réseaux. Il est plus intéressant de se demander si l'École a un rôle à jouer face à l'expansion de ces nouveaux médias et pourquoi-pas en tirer profit. C'est là mon interrogation initiale : « *Est-ce que Facebook peut être utilisé dans nos enseignements ?* ».

¹ numerique.gouv.fr. Remise du rapport de la mission de régulation des réseaux sociaux [En ligne]. Disponible sur <https://tinyurl.com/y3kurzqd> (Consulté le 15 mai 2019).

Nous avons tout d'abord cherché des réponses en interrogeant la littérature existante et en réalisant une étude exploratoire. Dans un premier temps, nous avons mis en perspective les différentes informations récoltées afin de mieux cerner la relation lycéens-Facebook. Pour ce faire, nous nous sommes penchés sur ses caractéristiques générales à travers une définition du réseau social puis une présentation des statistiques et des notions juridiques qui le concernent. Cette relation ne peut s'envisager sans comprendre d'abord qui sont les adolescents des lycées professionnels et quels usages ont-ils des réseaux sociaux. Ensuite, répertorier les utilisations du réseau social déjà existantes dans l'enseignement. Cet état des lieux permet de questionner le rôle nouveau de l'enseignant puis de dresser un premier bilan « *avantages et limites* » de l'usage scolaire du réseau.

Il nous a d'abord fallu constater l'absence d'études sur le sujet dans les lycées professionnels. De cette lacune émane une interrogation légitime : « *Le site de réseautage social Facebook est-il un outil d'apprentissage pertinent dans l'enseignement professionnel ?* ».

Dans une deuxième partie, nous présenterons une étude. Nous précisons le terrain, l'échantillonnage choisi, les outils, la démarche analytique et les modes d'analyse. Ensuite, nous exposerons l'étude qualitative basée sur des entretiens semi-directifs auprès de six enseignants du lycée professionnel François Camel. Enfin, nous analyserons les résultats d'une enquête proposée plus largement aux enseignants de lycée professionnel. Les concepts dévoilés dans la revue de littérature nous ont servi de fil conducteur pour la conception de nos outils. Ainsi, nous clôturerons cette partie par une discussion pour répondre à nos questions de recherche « *Comment le réseau social Facebook est-il utilisé et perçu en lycée professionnel ?* » et « *L'usage de Facebook permet-il aux enseignants d'adopter des stratégies pédagogiques efficaces pour développer les compétences de leurs élèves ?* ».

À partir des résultats obtenus dans la deuxième partie et de la revue de littérature, nous préconisons le suivi d'une formation par les professeurs de lycée professionnel qui permettra à ces derniers de s'approprier Facebook comme outil efficace pour développer les compétences des élèves. Tout d'abord, nous amènerons des apports théoriques sur le sujet en présentant Facebook dans les programmes, puis les notions juridiques qui encadrent son usage professionnel pour finir sur une présentation de ses différentes pages. Ensuite, nous proposerons des outils pratiques appuyés d'un guide d'accompagnement, pour la mise en place et l'exploitation scolaire du réseau social.

Partie 1 : Revue de littérature

CHAPITRE 1. LES LYCÉENS ET LE RÉSEAU SOCIAL FACEBOOK

Avant d'aborder l'utilisation concrète du réseau social Facebook dans l'enseignement, il convient de développer certaines notions. Penchons-nous dans un premier temps sur la présentation de ce réseau social, puis nous proposerons un portrait des adolescents de lycée professionnel, pour finir sur un constat de la relation des adolescents avec Facebook.

1. Qu'est-ce que Facebook ?

1.1.1. Définition

L'anthropologue américain John A. Barnes² a été un des premiers, en 1954, à définir l'appellation « *réseau social* » comme l'ensemble des interactions sociales qui unissent un groupe d'individus. Chaque personne a plusieurs réseaux qu'ils soient d'ordre familial, amical, professionnel ou en lien avec un centre d'intérêt (sportif, culturel...)³. Internet foisonne de réseaux sociaux depuis leur apparition en 1995. Fondé par Mark Zuckerberg, Facebook, créé en 2004⁴, est le réseau social le plus populaire. Cette plateforme, née à l'Université d'Harvard, était à l'origine, fermée aux étudiants de l'université avant de s'ouvrir à tous en 2006. S'inspirant des albums photo des groupes d'élèves de l'université, le nom Facebook (« *trombinoscopes* » en anglais) est lancé.

Désormais, Facebook permet aux personnes qui ouvrent un compte, de créer un profil et d'y publier des informations. Ces dernières sont visibles par d'autres personnes, selon le choix du réseuteur, qui possèdent un compte. Le panel de son utilisation est large : simple partage d'informations (par le biais de photographies, de liens Internet, de textes, d'images...), à l'usage comme moyen de conversation, en passant par la constitution de pages pour faire connaître une entreprise ou tout autre institution.

Bastard (2003) met l'accent sur la particularité de Facebook, qui, depuis son lancement, s'est axé sur la sociabilité, permettant aux individus de reproduire un environnement complet, contrairement aux autres réseaux sociaux qui ont proposé une logique spécialisée, qu'elle soit professionnelle (Viadeo, LinkedIn, Xing...) ou par centres d'intérêts (Myspace pour la musique, Meetic ou Tinder pour les rencontres...).

² Cité par Diakhate et Akam (2015), Barnes, J.A. (1954). Class and Committees in a Norwegian Island Parish (p. 39-58). Human Relations

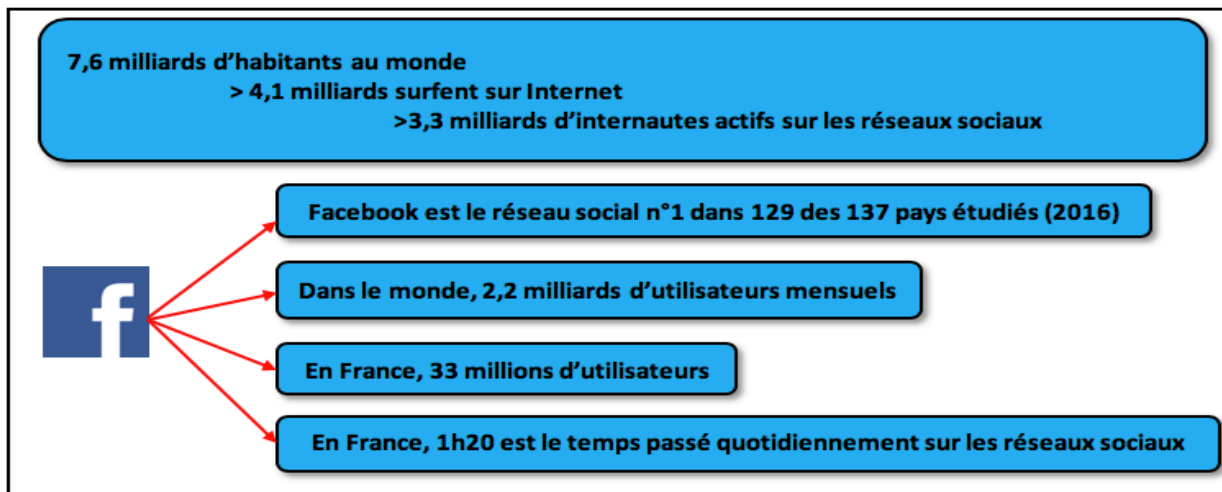
³ Direction des systèmes d'information et service écoles-médias. *Un enjeu pour l'enseignement. Comprendre les réseaux sociaux numériques*. 2011, 17 p. [En ligne]. Disponible sur <https://tinyurl.com/y3fmcate> (Consulté le 9 octobre 2018).

⁴ Blog du modérateur. *Chiffres Facebook 2018*, 4 juillet 2018, 4 p. [En ligne] Disponible sur <https://tinyurl.com/ybjypns4> (Consulté le 9 octobre 2018).

1.1.2. Statistiques

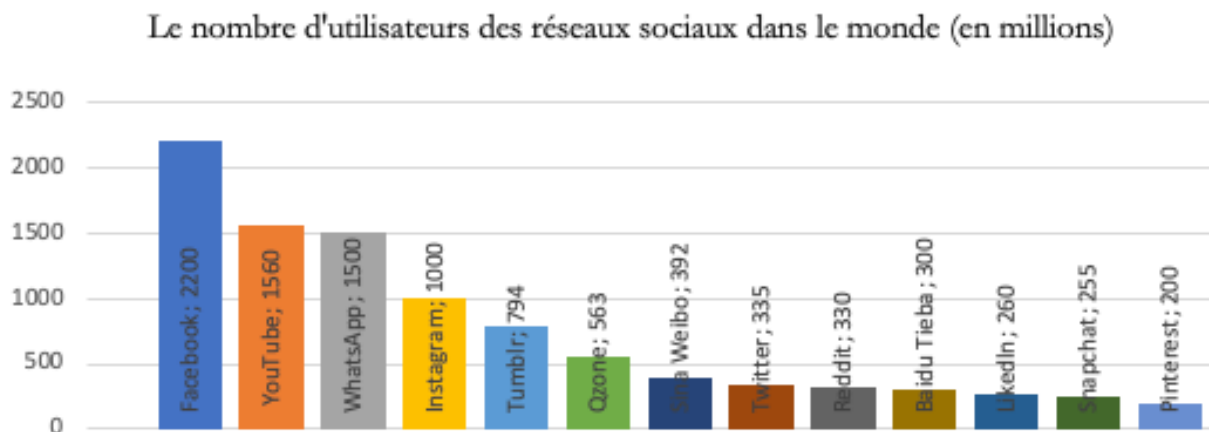
Pour admettre l'utilisation du réseau social Facebook dans l'enseignement, il convient de poser quelques chiffres globaux⁵ présentés dans la figure ci-dessous. Nous rappelons que la population française s'élève à 67,2 millions⁶. Facebook est dans notre pays, utilisé par presque la moitié de la population.

Figure 1. Chiffres clés des réseaux sociaux 2018. (Sources Blog du modérateur et INSEE)



Aussi, l'histogramme suivant montre que ce réseau social reste le leader mondial.

Figure 2. Nombre d'utilisateurs par réseau social dans le monde



⁵ Blog du modérateur. *Chiffres Facebook 2018*, 4 juillet 2018, 4 p. [En ligne] Disponible sur <https://tinyurl.com/ybjypns4>. (Consulté le 9 octobre 2018).

⁶ Selon le site de l'INSEE (Institut National de la Statistique et des Études Économiques), Population totale par sexe et âge au 1^{er} janvier 2018, France. [En ligne] Disponible sur <https://www.insee.fr/fr/statistiques/19892086?sommaire=1912926>.

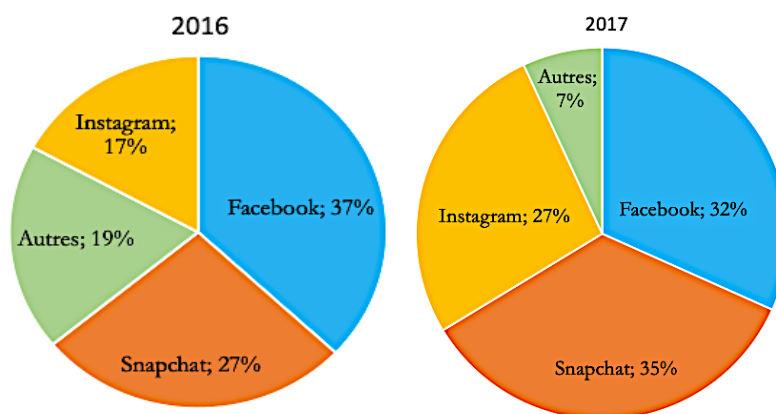
Ces chiffres sont affirmés par le site Web *Figure 3. Sites Web les plus visités mondialement en octobre 2018* Alexa⁷ qui propose un classement de 500 sites les plus fréquentés au cours du mois d'octobre 2018 : Facebook est le troisième site le plus visité (tout sites confondus) alors que Twitter et Instagram apparaissent respectivement en douzième et treizième position. Le réseau social Snapchat, n'est pas présent dans les 50 premiers.



Cependant, ces statistiques sont à nuancer concernant les utilisateurs les plus jeunes. Ainsi, l'association Génération Numérique, soutenue par le ministère de l'Économie, de l'Industrie et du Numérique, révèle, dans une étude réalisée en

Figure 4. Réseau le plus utilisé chez les jeunes de 11 à 18 ans

janvier 2017 sur 8 362 jeunes âgés de 11 à 18 ans, que leur réseau social préféré est Snapchat. Comme le montre le graphique ci-contre, ce réseau est le plus utilisé pour cette tranche d'âges, à hauteur de 35 % devant Facebook, réseau principal de 32 % seulement des interrogés.



1.1.3. Les notions juridiques

Ces aspects ont été abordés par Christophe Alleaume⁸, lors d'une conférence sur le sujet dispensée le 23 mai 2013. Nous y apprenons que ce sont des textes de droit public (pénal, civil ou commercial) qui s'appliquent selon l'utilisation du Facebook qui en est faite. Ainsi, pour cadrer leurs emplois dans l'établissement scolaire, il faut invoquer en priorité deux articles de droit civil : L'article 9 sur le respect au droit de la vie privée et l'article 372 sur l'exercice de l'autorité parentale qui consent à la présence d'un élève mineur sur Internet.

⁷ Selon le site Alexa.com. *The top 500 sites on the web*. [En ligne] Disponible sur <https://www.alexa.com/topsites> (Consulté le 9 octobre 2018). Le site Alexa est conçu pour analyser et fournir des statistiques sur le trafic du Web mondial.

⁸ Alleaume Christophe. Les aspects juridiques de l'usage des réseaux sociaux : repères, dérives et sécurisation. *Conférence Les réseaux sociaux, un objet d'éducation*, 29 mai 2013.

Ces données nous sont d'ailleurs confirmées par Jacques Lessart, chef de bureau à la DAJ (Division des affaires juridiques) de l'académie d'Amiens et son collègue Guillaume Brutus, Délégué à la Protection des Données, contactés par téléphone, qui expriment un vide juridique sur la question. Cependant, le ministère a enclenché en 2018, un groupe de travail sur la création d'un code de conduite des pratiques de réseaux sociaux dans l'enseignement. Concrètement, il nous informe qu'un enseignant qui souhaite utiliser Facebook dans le cadre de son travail, doit demander l'autorisation pour chaque manifestation auprès des responsables légaux, en stipulant quels sont les caractères des données personnelles et leur conservation dans le temps. Il ne pourra ni reproduire, ni enregistrer ces images et doit informer les élèves sur leurs droits (droit de retrait de l'image publiée et droit d'opposabilité c'est-à-dire de retirer son consentement).

Indépendamment des poursuites pénales ou civiles, l'agent public reste soumis à des obligations du code de déontologie (discretion professionnelle, devoir de réserve et devoir de neutralité) sur les blogs et les réseaux sociaux et doit également respecter une éthique professionnelle dans sa relation virtuelle avec les enfants ou adolescents. Ces propos sont confirmés par Bruno Hénocque (2014) qui constate que *« les actes illicites dont sont victimes des enfants ou des adolescents sur le web social provoquent une inquiétude légitime dans l'opinion publique en raison des atteintes au droit de plus en plus nombreuses qui s'exercent sur la toile »*. Il rappelle que *« Le principe commun est qu'il ne peut y avoir de révélation sur la vie privée ou de publication de l'image de la personne sans son consentement. Chaque personne dispose d'un droit exclusif sur son image et peut de manière discrétionnaire en autoriser la reproduction »*.

Aussi, notons l'importance de la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés) qui régule la protection des données et accompagne les principaux acteurs pour sa mise en œuvre. Depuis la création du RGPD (Règlement général sur la protection des données), le DPD (Délégué à la protection des données personnelles), assure la mise en conformité du règlement dans l'organisme pour lequel il travaille. Un DPD est nommé dans chaque rectorat au sein du service de la DANE (Délégation académique pour le numérique éducatif).

Enfin, nous pouvons récapituler le cadre réglementaire dans le tableau ci-après :

Tableau 1. Le cadre réglementaire

Cadre légal	Explications
Convention Européenne des Droits de l'Homme (4 novembre 1950) Article 10.	« <i>Toute personne a droit à la liberté d'expression</i> ». Ce droit comprend « <i>la liberté d'opinion et la liberté de recevoir ou de communiquer des informations ou des idées sans qu'il puisse y avoir ingérence d'autorités publiques et sans considération de frontière</i> ».
Convention Européenne des Droits de l'Homme (4 novembre 1950) Article 8.	« <i>Toute personne a droit au respect de sa vie privée et familiale, de son domicile et de sa correspondance.</i> <i>Il ne peut y avoir ingérence d'une autorité publique dans l'exercice de ce droit que pour autant que cette ingérence est prévue par la loi et qu'elle constitue une mesure qui, dans une société démocratique, est nécessaire à la sécurité nationale, à la sûreté publique, au bien-être économique du pays, à la défense de l'ordre et à la prévention des infractions pénales, à la protection de la santé ou de la morale, ou à la protection des droits et libertés d'autrui.</i> »
Convention Internationale des Droits de l'Enfant (20 novembre 1989) Article 13.	« <i>L'enfant a droit à la liberté d'expression. Ce droit comprend la liberté de rechercher, de recevoir et de répandre des informations et des idées de toute espèce, sans considération de frontières, sous une forme orale, écrite, imprimée ou artistique, ou par tout autre moyen du choix de l'enfant</i> ».
Droit international Déclaration universelle des droits de l'homme de 1948 Article 12	« <i>Nul ne sera l'objet d'immixtions arbitraires dans sa vie privée, sa famille, son domicile ou sa correspondance, ni d'atteintes à son honneur et à sa réputation. Toute personne a droit à la protection de la loi contre de telles immixtions ou de telles atteintes.</i> »
La loi pour une République numérique Loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016 (Modification de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978)	Art. L. 312-1-2. « <i>Sauf dispositions législatives contraires ou si les personnes intéressées ont donné leur accord, lorsque les documents et les données [...] comportent des données à caractère personnel, ils ne peuvent être rendus publics qu'après avoir fait l'objet d'un traitement permettant de rendre impossible l'identification de ces personnes</i> »

Cadre légal	Explications
<p>La loi pour une République numérique</p> <p>Loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016 (Modification de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978)</p>	<p>Art. L. 224-42-1. « <i>Le consommateur dispose en toutes circonstances d'un droit de récupération de l'ensemble de ses données.</i> »</p> <p>Art.54. « <i>Toute personne dispose du droit de décider et de contrôler les usages qui sont faits des données à caractère personnel la concernant, dans les conditions fixées par la présente loi.</i> »</p> <p>Art. 40 : « <i>Sur demande de la personne concernée, le responsable du traitement est tenu d'effacer dans les meilleurs délais les données à caractère personnel qui ont été collectées [...] lorsque la personne concernée était mineure au moment de la collecte. [...] il prend des mesures raisonnables, [...], pour informer le tiers qui traite ces données que la personne concernée a demandé l'effacement de tout lien vers celles-ci, ou de toute copie ou de toute reproduction de celles-ci.</i> ».</p>
<p>Règlement européen sur la protection des données personnelles RGPD</p> <p>Règlement n°2016/679 du 4 mai 2016 applicable le 25 mai 2018</p>	<p>Focus sur trois articles importants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le consentement (Art. 7) : « <i>le consentement devrait être donné par un acte positif clair par lequel la personne concernée manifeste de façon libre, spécifique, éclairée et univoque son accord au traitement des données à caractère personnel la concernant, par exemple au moyen d'une déclaration écrite, y compris par voie électronique, ou d'une déclaration orale.</i> ». Le consentement peut être retiré à tout moment par les personnes le demandant. - La transparence (Art. 12) : « <i>Les organisations doivent fournir aux individus des informations claires et sans ambiguïté sur la façon dont sont traitées leurs données.</i> ». - Le droit à l'effacement « <i>droit à l'oubli</i> » (Art. 17) : « <i>La personne concernée a le droit d'obtenir du responsable du traitement l'effacement, dans les meilleurs délais, de données à caractère personnel la concernant et le responsable du traitement a l'obligation d'effacer ces données à caractère personnel dans les meilleurs délais [...]</i> ».

Cadre légal	Explications
Respect des droits d'auteurs	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En cas de publication, il convient également de respecter les règles liées à la vie privée, au droit à l'image et à la propriété intellectuelle. ▪ Si vous interviewez des élèves mineurs, vous devez demander une autorisation pour exploiter leur voix et leur image ▪ Pour utiliser des documents qui ne vous appartiennent pas (que ce soit des textes, des films, des photos ou de la musique), assurez-vous bien d'avoir le droit de les utiliser. ▪ Certains auteurs et artistes proposent des ressources sous licences (exemple « <i>créative commons</i> »). Elles vous précisent quelles utilisations vous pouvez faire de leurs œuvres.
Droit au respect de sa vie privée Loi du 17 juillet 1970 Code civil, art. 9.	« <i>Chacun a droit au respect de sa vie privée</i> ».
Usurpation d'identité Loi du 14 mars 2011 Code pénal, art. 226-4-1	« <i>Le fait d'usurper l'identité d'un tiers ou de faire usage d'une ou plusieurs données de toute nature permettant de l'identifier en vue de troubler sa tranquillité ou celle d'autrui, ou de porter atteinte à son honneur ou à sa considération, est puni d'un an d'emprisonnement et de 15000 euros d'amende</i> ».
Droit à l'image Art. 226.1 du Code pénal	« <i>1 an de prison et de 45 000 euros d'amende le fait de photographier ou filmer sans son consentement une personne dans un lieu privé, même sans diffusion</i> »
Droit à l'image Art. 226.2 du Code pénal	« <i>1 an de prison et de 45 000 euros d'amende le fait de capter, conserver, diffuser l'image d'une personne prise dans un lieu privé, sans le consentement de celle-ci</i> »

Cadre légal	Explications
Droit à l'image Art. 226.8 du Code pénal	« 1 an de prison et de 45 000 euros d'amende le fait de publier, par quelque voie que ce soit, le montage réalisé avec l'image d'une personne sans son consentement ».
Cyber-harcèlement Loi n°2014-873 du 4 août 2014 - art.40 Art. 222.33.2	« Le fait de harceler autrui par des propos ou comportements répétés ayant pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel, est puni de deux ans d'emprisonnement et de 30 000 euros d'amende »
Agression sexuelle/pédophilie/exhibitionnisme Art. 227.22	L'usage des réseaux sociaux pour rentrer en contact avec sa victime constitue une circonstance aggravante. L'article prévoit deux catégories de circonstances aggravantes : « le mineur est âgé de moins de 15 ans » ; « le mineur a été contacté grâce à un réseau de communication électronique ou aux abords d'un établissement scolaire ».

2. Qui sont les adolescents en lycée professionnel ?

À la rentrée 2017, en France métropolitaine et dans les DOM, 657 000 élèves sont inscrits dans une formation scolaire professionnelle. Près d'un quart des élèves de troisième générale a intégré la voie professionnelle sous statut scolaire ⁹. Ainsi, avant de s'attarder sur le rapport des adolescents de lycée professionnel (LP) au réseau social Facebook, il est utile de proposer un portrait de ces jeunes à travers différents auteurs.

Tout d'abord, la littérature s'entend sur l'origine sociale de ces élèves. Essentiellement issus de milieux populaires, ces jeunes, en moyenne plus âgés que les adolescents qui rentrent en lycées d'enseignement général et technologique, ont des parents issus de la classe ouvrière ou employée (Jellab, 2008, p.11).

⁹ Éducation nationale. *Repères et références statistiques*. 2017, 57 p. [En ligne] Disponible sur <https://tinyurl.com/y3bveexx> (Consulté le 12 novembre 2018).

Ce constat est partagé par Bergamachi et al. (2017) qui les décrivent comme des « jeunes dits difficiles et à risque en raison du cumul de leurs difficultés [...] au niveau socio-économique, voire parfois culturel mais aussi en matière de possibilités d’insertion professionnelle et d’intégration sociale ».

Cet aspect est toutefois nuancé par l’étude de Kergoat *et al.* (2017) qui met en évidence l’existence, certes plus marginale, d’élèves issus de milieux intermédiaires voire favorisés. Dans leur étude, Bergamaschi *et al.* (2017) précisent que ce sont alors des lycéens, dont le père a été peu scolarisé, qui s’inscrivent dans des formations préparant aux métiers de l’hôtellerie-restauration (filrière de prestige des lycées professionnels), et notent que les filles y sont davantage inscrites, dans l’espoir d’une amélioration de la condition sociale de départ.

Aussi, il faut constater que, souvent, les jeunes de LP se considèrent en échec scolaire. Intégrer un lycée professionnel souffre d’une image négative due notamment à la dégradation des métiers et des positions sociales auxquelles il prépare (Palheta, 2011, p.3). Cependant, malgré l’orientation non choisie, ils appréhendent ce lycée comme une « *deuxième chance* », après le sentiment d’avoir « *raté* » la voie générale (Jellab, 2008, p.11). Ces adolescents n’ont pas désiré la professionnalisation de leur scolarité comme un réel projet d’avenir mais davantage par « *rationalisation de leur devenir* » (*ibid.*, p.74).

Notons que l’ethnicité est une caractéristique évoquée dans la littérature. Les élèves étrangers ou issus de l’immigration sont généralement scolarisés en LP (*ibid.*, p.76). Ils représentent même parfois une majorité dans certaines régions : 80 % dans l’étude réalisée par Palheta (2011) en région parisienne. Le même constat, y compris sur la région précitée, est établi par l’étude proposée par Kergoat *et al.* (2017).

Cette dernière étude évoque la psychologie des élèves de lycée professionnel. La notion de travail étant immédiatement intégrée dans leur apprentissage, ces élèves se prévalent souvent du sentiment d’avoir à grandir, murir, trop vite parce qu’ils doivent se soumettre aux critères établis par la fonction qu’ils seront amenés à exercer et en intégrer les qualités sociales tout en vivant un processus de résistance, habituel et essentiel dans la formation de son identité propre

3. Que font les adolescents sur le réseau social Facebook ?

De nombreux sites Internet attribuent le titre de « *premier réseau social* » au site Classmates, créé en 1995¹⁰. Vingt ans plus tard, la nature de ces sites, qui ont proliféré, continue de susciter de la peur chez les adultes, relayée par les médias, dirigés eux-mêmes par des adultes (Boyd, 2008, p.1). Mais que font vraiment les adolescents sur les réseaux sociaux ? Penchons-nous sur les études réalisées sur l'utilisation de Facebook par les adolescents.

1.3.1. Se construire une identité

La période de l'adolescence est marquée par un besoin de se conformer à un groupe du même âge, en se détournant des modèles parentaux. Cette prise d'autonomie, visible dans leur pratique de Facebook, se concrétise dans un espace créé comme moyen de préserver des secrets du regard familial (Moreau *et al.*, 2012, p.7). Parallèlement à cette émancipation, les jeunes se construisent leur identité, influencés par les évaluations globales que peuvent faire leurs amis Facebook dont les réactions positives sont attendues à chaque publication (*ibid.* p.6). Tisseron¹¹ parle du concept « *d'extimité* », comme un désir de montrer des facettes de sa personnalité pour les faire valider par les autres. Cette idée rejoint l'étude de Gonzales et Hancock¹² qui démontre que l'observation de son propre profil Facebook, reflétant un portrait avantageux, a des répercussions positives sur l'estime de soi. Ainsi, dans le réel, les adolescents « *s'accessoirisent* » pour exprimer une identité (Boyd, 2007, p.3), qui passe en ligne par des écrits, des images ou des médias, espérant une approbation de leurs pairs (*ibid.*p.4). L'ouverture d'un compte Facebook débute par la création d'un profil qui devient un espace personnalisé, une présentation personnelle, investi par l'adolescent (Bastard, 2018, p.8). De la sorte, 75 % des jeunes déclarent soigner leur image numérique en sélectionnant les photographies qu'ils publient et 50 % suppriment leurs identifications (se « *dé-taguent* ») quand une photographie d'eux-mêmes ne leur plait pas (Moreau *et al.*, 2012, p.6). De même, les lycéens et les étudiants sont ceux qui renseignent le plus souvent leur statut relationnel (comme par exemple « *en couple* ») ou leur photographie de profil (Bastard *et al.*, 2017, p.18). Ainsi, les analyses convergent sur l'importance pour les adolescents de se construire, une identité flatteuse dans l'espace privé de ce réseau social.

¹⁰ Choses à savoir, *Quel a été le premier réseau social sur internet ?* [En ligne]. Disponible sur <https://tinyurl.com/y3aipuzw> (Consulté le 20 novembre 2018)

¹¹ Cité par Moreau *et al.* (2012).

¹² Cités par Moreau *et al.* (2012).

1.3.2. Maintenir et entretenir les relations avec les amis hors-ligne

Les réseaux publics ont historiquement été créés dans un but de rassembler, autour d'un centre d'intérêt, des personnes qui ne se connaissaient pas (Boyd, 2008, p.59). Aujourd'hui, la motivation première des adolescents qui ouvrent un compte Facebook est de se socialiser et de discuter avec leurs pairs (Mercklé et Octobre, 2012, p.6).

Pour révoquer les craintes des adultes, toutes les études sont d'accord sur le fait que les adolescents prolongent leurs relations hors ligne sur les réseaux sociaux. Les jeunes interrogés dénigrent même les personnes qui ont plus de 1 000 amis, les qualifiant de « *cyber* » (Bastard, 2018, p.16). Notons que malgré le « *real name policy* » (obligation par Facebook de mettre son vrai nom), les adolescents prennent un pseudonyme, tel un « *code* » donné uniquement à ceux par qui ils souhaitent être contactés (*ibid.*, p.8).

En réalité, leurs pratiques sociales (commérages, flirts, plaisanteries, partages des informations etc.) y sont conformes à ce qu'ils vivent dans la vie réelle (Boyd, 2008, p.1). 91 % des adolescents américains interrogés en 2006, utilisent les réseaux sociaux, pour rester en contact avec des amis qu'ils voient tous les jours, tandis que 82 % ont indiqué qu'ils utilisent ces sites pour communiquer avec ceux qu'ils voient moins souvent (Lenhart et Madden, 2007¹³). Six ans plus tard, le constat est le même : une grande majorité des adolescents utilise Facebook pour parler avec des amis hors-ligne du quotidien. Leur pratique se concentre sur des échanges concernant leur vécu de la journée (Moreau *et al.*, 2012, p.5).

En plus des véritables amis hors-ligne, les études montrent que les adolescents vont améliorer leur réseau préexistant en cherchant à connaître les amis d'amis ou établir plus de liens avec des camarades de classes qu'ils ne connaissent pas, plutôt que de converser avec des inconnus (Boyd, 2008, p.106). Cependant, selon une étude du *Pew Internet Research Center*, 33 % des adolescents déclarent être amis avec des personnes qu'ils ne connaissent pas mais avec qui ils partagent des goûts communs (Bastard, 2018, p.13).

Notons que l'accès à Facebook a reflété les fractures sociales entre adolescents : au début de l'apparition du réseau en France, en 2008, 4 % des enfants de cadres étaient déjà des utilisateurs réguliers contrairement aux enfants d'ouvriers qui n'en avaient pas l'usage (Mercklé et Octobre, 2012, p.16).

¹³ Cités par Boyd (2008).

1.3.3. Passer du temps ensemble

Arguant qu'ils ne remplacent pas la présence physique, la génération des parents a un regard critique sur le temps passé par leurs adolescents sur les réseaux sociaux, mais rassurée de savoir leurs jeunes dans un espace contrôlé (par exemple, l'espace chambre dans le domicile familial). Selon les adolescents, le manque de possibilités de se rassembler physiquement en des espaces qui leurs sont réservés, les amène à passer du temps ensemble virtuellement sur Internet.

Tout comme dans le réel, sur les réseaux sociaux, les adolescents passent des heures à discuter, à partager des images, des vidéos, des « *pensées du jour* », trouvées sur Internet que ce soit sur leurs murs ou par des messageries instantanées. Finalement, les réseaux sociaux permettent aux jeunes de se rencontrer sur de nouveaux espaces publics et privés, des « *espaces jeunes* », tout en restant dans un espace contrôlé (Boyd, 2007, p.5-6).

1.3.4. Partager sa culture

Ce temps passé ensemble sur les réseaux sociaux, n'est-il utilisé que pour discuter ? En plus d'être un outil de sociabilisation et de discussion, les réseaux sociaux proposent un panel de ressources informationnelles et un réservoir de connaissances, élémentaires pour les jeunes (Cordier, 2015, p.270). Ainsi, les adolescents partagent des contenus propres à leurs cultures : mode, musique, médias (Boyd, 2007, p.5). Le numérique à travers les réseaux sociaux, devient un espace culturel où les jeunes enrichissent leur univers personnel et échangent avec des amis ayant la même passion (Cordier, 2015, p.151-154). Une enquête menée en 2010 sur les usages d'Internet a décrit les pratiques des lycéens sur la Toile. Facebook, Youtube et Msn, sont les trois plateformes sur lesquelles les adolescents s'adonnent à des activités culturelles comme par exemple les jeux, la musique, le visionnage de vidéos, des consultations d'actualités (Mercklé et Octobre, 2012, p. 3 et p.7).



Le site de réseautage social Facebook créé en 2004, initialement prévu pour mettre en réseau fermé des étudiants d'une université, est le leader sur le marché mondial tout âge confondu, mais devient le deuxième réseau social le plus utilisé derrière Snapchat pour les jeunes de 11 à 18 ans. L'Éducation nationale a pris au sérieux l'émergence de ces sites et prépare un code de conduite de leur utilisation dans l'enseignement. Les adolescents de lycée professionnel, souvent issus, on l'a vu, de milieux populaires et étant souvent aussi en échec scolaire, se construisent une identité à travers la notion du travail. Tout comme les autres jeunes, ils fréquentent les réseaux sociaux mais pour s'y construire une identité, maintenir et entretenir leurs relations avec leurs « *vrais* » amis hors-ligne, pour passer du temps avec eux et partager des éléments de leurs centres d'intérêts.

CHAPITRE 2. LES UTILISATIONS DU RÉSEAU SOCIAL FACEBOOK DANS L'ENSEIGNEMENT

Facebook est le premier réseau social au monde. Son utilisation dans les pratiques pédagogiques est de plus en plus fréquente et Facebook est le réseau social le plus complet (Maisonneuve *et al.*, 2015, p.3). Nous établissons un constat de ses utilisations dans l'enseignement en dressant d'abord un état des lieux des différentes pratiques puis nous analyserons le rôle de l'enseignant et conclurons sur ses avantages et ses limites pédagogiques.

1. État des lieux des utilisations de Facebook dans les enseignements

2.1.1. Mécanisme de construction collective des savoirs

La littérature est unanime sur la dimension collaborative que permet Facebook dans un cours. Pour en rendre compte, elle utilise les termes de construction collective ou de co-construction des savoirs, définies par « *l'action de composer, d'élaborer, de faire exister en réunion et de manière simultanée les connaissances* » (Le Grand Robert de la langue française¹⁴).

Auparavant les cours en ligne étaient basés sur un système transmissif. Désormais, la mise en réseau d'apprenants aidés par leurs enseignants, comme le permet l'interface Facebook, amène une dynamique où les participants sont aptes s'appropriier eux-mêmes les informations échangées pour les transformer en connaissances (Loiseau *et al.*, 2011¹⁵, Arnaud, 2012, p.3, Diakhaté et Akam, 2015, p.16). La dynamique pédagogique créatrice ainsi générée, le savoir n'est plus envisagé de manière descendante d'un enseignant vers les apprenants. L'enseignant abandonne son état de sachant, devient solidaire et engagé dans un même désir de partage et d'échanges pour atteindre un objectif commun, proposé comme opportunité d'évolution et d'acquisition d'un savoir (Godiveau, 2008, p.2).

Mais comment s'organise cette construction collective des savoirs ? Tout d'abord, les savoirs s'appuient sur des ressources mises en ligne sur Facebook. Généralement, les informations publiées sont des photos, des liens, du postage de commentaires qui peuvent engendrer des débats, des marquages « *j'aime* » et l'envoi de messages privés (Diakhaté et Akam, 2015, p.16-17).

¹⁴ Cité par Diakhaté et Akam (2015).

¹⁵ Cités par Diakhaté et Akam (2015).

Aussi, les connaissances peuvent être l'aboutissement de communications entre les participants du réseau. Les étudiants créent du sens en collaborant (Lampe *et al.*, 2010, p.3), s'entraident par exemple dans l'explication de certaines notions ou dans la résolution de problèmes (Aslan, 2016, p.8). Nous remarquons là que l'usage du réseau social permet aux étudiants de ne plus être accompagnés que par le seul enseignant mais par l'ensemble du groupe (Arnaud, 2012, p.6). Les études de terrain menées dans l'enseignement supérieur affirment que les étudiants ont efficacement mutualisé et enrichi leurs connaissances grâce à l'effet groupe (Aslan, 2016, p.7, Arnaud, 2012, p.7). Ainsi, rendant accessibles des contenus et des informations, les réseaux sociaux contribuent à l'accroissement des « *cultures participatives* » et des « *cultures contributives* » (Millerand *et al.*, 2010¹⁶, Diakhaté et Akam, 2015, p. 3-4, Ben Rebah et Dabove, p.3, 2017).

Aussi, l'intensité de la collaboration est proportionnelle au temps passé hors cours sur Facebook par les étudiants. En effet, plus l'apprenant utilise Facebook dans sa vie privée, plus il se révèle actif dans la collaboration à la construction de savoirs sur le réseau social. Les occasions de contribution ainsi plus importantes et la familiarité de l'étudiant à l'outil sont des raisons pouvant expliquer ce phénomène (Lampe *et al.* 2010, p.8).

Cependant, même si la mise en ligne d'informations facilite la construction des savoirs, elle ne permet pas de pondérer l'importance de ces notions qui sont plus sujettes à cautions, du fait par exemple d'une actualisation non réalisée et entraînent une incertitude sur un élément pouvant ne pas avoir été contrôlé par les pairs (Arnaud, 2012, p.6-8). Ce doute est confirmé par une étude, dans laquelle les répondants avouent accorder un degré d'adhésion à une information selon le nombre de mentions « *j'aime* » attribuées mais aussi selon les compétences supposées qu'ils associent au profil, liées au « *métier* », au « *type de relation* », à la « *personnalité* » et à la « *connaissance de la personne dans la réalité* » (Diakhaté et Akam, 2015, p.14). De plus, les étudiants interrogés dans l'étude de Ben Rebah et Dabove (2017), avouent avoir fréquemment recours à d'autres outils d'échanges en parallèle à leur utilisation de Facebook. En France, nous apprenons par Mickaël Duchiron, inspecteur de l'Éducation nationale, interrogé lors de notre étude exploratoire, qu'il existe une expérimentation en cours au niveau national, sur l'exploitation d'un système de communication entre élèves, appelée ProFan (Lignes 69-70, Annexe 2. Verbatim de Mickaël Duchiron). Ainsi, la part réelle d'efficacité du réseau social dans l'apprentissage collaboratif est difficilement évaluable face à une utilisation de plusieurs outils d'échanges.

¹⁶ Cités par Diakhaté et Akam (2015).

2.1.2. Moyen de communication et d'échanges

Le site de réseautage Facebook est souvent cité dans les études comme un moyen de communication et d'échanges dans différentes utilisations :

- Dans l'enseignement des langues étrangères ou du FLE (Français langue étrangère) par la création d'une page (ou d'un groupe) sur laquelle sont publiés des exercices ludiques et jeux de mots, ou alors du postage de photos, vidéos, musiques, animations qui seront le prétexte à des commentaires dans la langue étudiée (Aslan, 2016, p.2).
- Dans un questionnement des camarades, pour comprendre une information et qui va engendrer un débat développant l'esprit critique par la remise en question des idées et permettant d'aboutir à un consensus sous forme de savoir (Ben Rebah et Dabove, 2017, p.8) ou alors pour aider les étudiants dans leurs révisions, en proposant des discussions organisées (Maisonneuve *et al.*, 2015, p.6).
- Dans la résolution de problèmes pendant une activité proposée, car la communication entre les étudiants et les enseignants du cours est plus efficace (Aslan, 2016, p.7).
- Dans un objectif de veille informationnelle à travers la publication d'annonces d'émissions télévisées, de films, de romans, de rencontres sportives... (Damani et Rinaudo, 2011, p.4).
- Dans la publication de « *messages d'intérêts publics* » : ils comprennent des posts dont l'intérêt dépasse la discipline enseignée et le public des apprenants (*ibid.*, p.5).
- Pour compenser un manque de temps. L'envoi de contenus qui n'ont pu être terminés est facilité grâce à la diversité des moyens de communication possibles (en public ou en message privé, à l'écrit ou par l'option vidéo), sur un seul espace numérique. Aussi, les notifications permettent une circulation rapide de l'information (Ben Rebah et Dabove, 2017, p.9).
- De manière plus anecdotique, notons l'utilisation du réseau social Facebook dans l'envoi de messages privés des professeurs aux étudiants. En effet, Damani et Rinaudo (2011) ont observé sur dix murs Facebook d'enseignants, au niveau européen, que deux d'entre-eux, même s'ils déclarent exploiter leur page à des fins professionnelles, l'utilisent essentiellement pour l'envoi de messages à caractère privé.

2.1.3. Utilisation en gestion de classe

Les études des utilisations de Facebook dans l'enseignement montrent qu'il sert aussi de moyens de communication pour l'organisation et la gestion de la classe. Des rappels, des annonces et des évènements, des questions aux élèves, des dates posées, des informations techniques et générales sur la vie de la classe ou de l'établissement ou encore des messages invitant l'élève à se rendre sur l'ENT (Environnement numérique de travail) pour voir ses résultats (Damani et Rinaudo, 2011, p.6). Ces éléments sont publiés sur le mur démontrant une multiplication des utilisations des fonctionnalités de Facebook (*ibid.*, p.8).

Face à un profil d'apprenants du diplôme universitaire du CAFEL (Chef de projet de l'apprentissage et de la formation en ligne), Michel Arnaud (2012) a observé la mise en place de scénarios d'apprentissage par les réseaux sociaux. Il constate un déplacement des plateformes de formation en ligne vers des outils permettant de regrouper l'environnement numérique personnel de l'étudiant, sorte de cahier virtuel appelé PLE (*Personal learning environment*), dans lesquels les réseaux sociaux optimisent différentes modalités d'utilisation : la centralisation des travaux collectifs et le dépôt de documents, un espace d'expression collective, la présence d'un agenda et la possibilité de créer des rendez-vous...

2.1.4. Support pédagogique

Un support pédagogique étant défini comme « *un moyen matériel utilisé pour illustrer ce qui est exposé, aider à la compréhension et la mémorisation, animer un cours* »¹⁷, une page Facebook peut être considérée comme tel. Le site de réseautage social est éloigné de sa fonction première et devient une base de travail où se regroupent des ressources pour le cours sous forme de liens, de vidéos, d'articles, « *des compléments de cours, des cartes mentales, les principales notions des cours et des productions des anciens élèves [...], des réponses ou des explications à des questions posées en classe et des conseils et des explications* » (Damani et Rinaudo, 2011, p.6). Appuyé par des supports pédagogiques comme « *résumés de cours, de liens internet, d'articles, de podcast, de screencast, de films etc.* », l'apprentissage repose sur une pédagogie active (Maisonneuve *et al.*, 2015, p.10).

¹⁷ édupronet. *Fiche pratique : qu'est-ce que le support pédagogique ?* [En ligne]. Disponible sur <https://tinyurl.com/y3uy5vhz> (Consulté le 2-01-2019).

2.1.5. Intégration dans la vie de l'établissement

Initialement créé pour mettre en réseau des étudiants de l'université d'Harvard, Facebook conserve encore aujourd'hui sa fonction d'intégration dans la vie de l'établissement scolaire. Ainsi associé à l'éducation en milieu universitaire, ce site de réseautage social (SRS) attire les étudiants états-uniens et devient, après leur passage à l'université, le SRS principal (Boyd, 2007¹⁸).

Avant l'entrée dans l'établissement, les étudiants rejoignent les pages Facebook de l'université pour se faire de nouvelles relations sociales, qui faciliteront leur installation, et qui leur permettront de trouver des activités sociales et des services à proximité (Lampe *et al.* 2011, p.16, Madge *et al.*, 2009, p.5).

2.1.6. Potentiel motivationnel

Les étudiants accordent un potentiel motivationnel à Facebook en outil d'apprentissage dans un cours. Tout d'abord, son utilisation amène une conception moderne de l'enseignement, ce qui rend le cours plus attrayant (Aslan, 2016, p.8).

La facilité de communication entre étudiants et professeurs est aussi un facteur de motivation (Aslan, 2016, p.8). L'ergonomie et les potentialités de Facebook, utilisable à distance et disponible sur la majorité des téléphones, simplifient les échanges qui engendrent une dynamique de groupe, déterminée par des méthodes d'enseignement stimulantes. Cette dynamique est une base motivante (Ben Rebah et Dabove, 2017, p.5., Maisonneuve *et al.*, 2015, p.10-11). Cette communication aisée qui permet également une compréhension de la concordance entre les ressources et les objectifs, est aussi stimulante pour les étudiants et sa flexibilité leur offre la possibilité de travailler lorsque et à l'endroit qu'ils ont choisi (*ibid.*p.10-11).

De plus, l'analyse des comportements des étudiants montrent que l'envie d'en savoir plus sur l'enseignant, joue un rôle sur leur motivation à utiliser Facebook. Être « *ami* » avec son professeur et pouvoir avoir accès à d'autres données le concernant grâce à d'autres utilisateurs, rendent son emploi plus attrayant. Même si le fait d'être « *ami* » avec son enseignant n'a pas d'incidence sur la disposition des étudiants à participer, les professeurs qui éludent l'utilisation du réseau social, passent à côté d'une opportunité de pratiquer des méthodes différentes et de s'engager auprès d'eux (Lampe *et al.*, 2010,

¹⁸ Cité par Madge *et al.* (2009)

p.4). En effet, leur motivation est renforcée lorsque les professeurs ont un profil qui dévoile un niveau important d'informations (Mazer et coll., 2007¹⁹) et « *d autodéclarations* » qui engendrent une confiance accrue et des dispositions plus favorables envers le cours et le professeur (O'Sullivan et coll., 2004²⁰).

De plus, il faut noter que le réseau des apprenants a un rôle fondamental de soutien et d'entraide pour motiver les participants, car lors d'une formation en ligne, les étudiants doivent s'auto-discipliner et s'aménager leurs temps de travail, ce qui peut provoquer des abandons (Arnaud, 2012, p.7). Le groupe est un facteur motivant.

2. Le rôle de l'enseignant

2.2.1. La relation enseignant-apprenant

En utilisant Facebook, l'activité proposée et l'enseignant ont une visibilité décloisonnée de l'espace classe et un « *rayonnement décuplé* » qui amène un nouveau mode de communication, qui malgré la distance, peut être très solide (Godiveau, 2008, p.1).

Si nous avons évoqué ici les recherches qui établissent que la présence des instructeurs sur Facebook, avait un potentiel motivationnel, d'autres recherches plus anciennes, montrent aussi que de nombreux apprenants ne souhaitent pas leur présence (Hewitt et Forte, 2006²¹). Les étudiants et les enseignants s'autorégulent : Les messages entre eux restent sporadiques et normatifs, ce qui diminue la propension à vouloir collaborer. De nouvelles recherches devraient suivre l'évolution de ces normes dans le temps (Lampe *et al.* 2010, p.18). Si, le fait d'avoir accès au profil du professeur induit positivement une adhésion et une collaboration plus importante, de nombreux étudiants sont réticents à « *amicaliser* » cette relation. Ces derniers souhaitent tout de même dissocier leur vie personnelle de leur vie scolaire (Lampe *et al.* 2010 p.8).

¹⁹ Cités par Lampe *et al.* (2010).

²⁰ Cités par Lampe *et al.* (2010).

²¹ Cités par Lampe *et al.* (2010).

2.2.2. Les interventions de l'enseignant

L'utilisation de Facebook dans ses enseignements, n'exonère pas l'enseignant de son devoir de structurer et faciliter les apprentissages. Il fixe des objectifs, des échéances, des critères d'évaluation et guide les étudiants pour organiser le travail de groupe (Lampe *et al.*, 2010, p.4, Ben Rebah et Dabove, 2017, p.8). Pour rendre efficiente l'utilisation du réseau social, l'enseignant définit le rôle de chaque participant et leurs caractéristiques personnelles, élabore un scénario pédagogique détaillé qui explicite les actions de chacun dans la collaboration (Grosjean, 2004²²). La dernière intervention du professeur sur un module se caractérise par la publication sur le mur du travail final (Ben Rebah et Dabove, 2017, p.8).

Nous avons également questionné Mickaël Duchiron sur le rôle de l'enseignant dans l'utilisation des réseaux sociaux en classe. L'accessibilité, que permet Facebook, en dehors des heures de cours, entraîne une évolution dans « *la modalité d'intervention de l'enseignant* ». Dans le cas où son usage se fait en dehors de la classe, le temps de travail du professeur est prolongé « *Vous faites apparaître un temps de travail qui n'existait pas auparavant* » (Lignes 157-158, Annexe 2. Verbatim de Mickaël Duchiron). Ces modalités d'intervention ne sont statutairement pas envisagées mais il pense intéressant d'imaginer une organisation de travail de l'enseignant « *séparé en trois : temps de présence vis-à-vis avec les élèves, [...], temps de préparation et copies, temps d'accompagnement [...] l'utilisation dans cette forme-là des réseaux sociaux puisse permettre d'accompagner les élèves en dehors du temps de classe [...] sans qu'on soit synchrone* ».

2.2.3. Le rôle de régulateur-modérateur

Les analyses des études de terrain sur l'utilisation de Facebook dans les cours ont révélé l'importance du rôle de régulateur, par des commentaires, un guidage et des conseils aux étudiants (Ben Rebah et Dabove, 2017, p.9). Proposer des activités via Facebook induit un travail asynchrone. L'enseignant amène une activité qui se soustrait dès lors à son contrôle s'il n'évoque pas des alternatives. Il est donc essentiel que le professeur intervienne régulièrement pour discipliner le travail, tout en laissant la liberté résultante des possibilités de Facebook (Godiveau, 2008, p.1). Cette absence de modération engendrerait une perte de temps significative (Ben Rebah et Dabove, 2017, p.9) et l'absence d'une co-construction pérenne des savoirs acquis (Diakhaté et Akam, 2015²³).

²² Cité par Ben Rebah et Dabove (2017).

²³ Cités par Ben Rebah et Dabove (2017).

Ainsi, pour mieux définir le rôle de l'enseignant dans un cours via le réseau social, notons que le professeur ne se soustrait pas à ses fonctions de pédagogue mais les élargit à celui de tuteur-médiateur (Arnaud, 2012, p.10). Par conséquent, il accompagne pour diffuser l'information et stimuler le groupe, transmet des connaissances et les valide, simplifie les échanges entre apprenants et avec tierces personnes expertes sur le sujet traité, anime et agit comme médiateur du groupe d'étudiants tel un « *community manager* » (Arnaud, 2012, p.10). Mickaël Duchiron rajoute que l'enseignant a aussi un rôle pour « *former les élèves à la trace numérique [...] y compris sur Facebook* » (Lignes 60-62, Annexe 2. Verbatim de Mickaël Duchiron).

Selon une analyse de dix murs Facebook de professeurs, au niveau européen, l'utilisation du réseau social ne permet pas de conclure à un changement absolu de la manière de dispenser des cours. En effet, les auteurs affirment que l'enseignant « *garde la main* » sur le mur Facebook conservant ainsi un modèle pédagogique traditionnel (Damani et Rinaudo, 2011, p.4). Les TIC ont des impacts lents sur les méthodes d'enseignement et ne sont pas des mutations radicales (Baron et Bruillard, 1996, Fulton et Torney-Purta, 2000, Balanskat, *et al.*, 2006²⁴).

3. Les avantages et les limites de Facebook

Après avoir développé les possibilités et les utilisations faites du réseau social dans l'enseignement, nous proposons un constat sur les avantages et les limites cités dans les ressources.

2.3.1. Les avantages

Un des premiers avantages est que l'utilisation coutumière de ce réseau par les étudiants, le rend particulièrement attractif et naturel en comparaison à d'autres outils éducatifs (Diakhaté, Akam, 2015, p.16). Parallèlement, les plateformes d'apprentissage à distance leur apparaissent fastidieuses dans la coordination avec le formateur et dans la collaboration entre étudiants. C'est pourquoi, recourir à des applications rapides et populaires du type réseautage social telles que Myspace et Facebook et aux partages multimédia (You-Tube), les séduit davantage pour un apprentissage en ligne (Ben Rebah et Dabove, 2017, p.4). Ce potentiel d'attractivité est renforcé par le fait que Facebook est devenu « *un lieu de présence obligatoire et la meilleure caisse de résonance pour tous ceux qui veulent se faire entendre* » (Mélot *et al.* 2015, p.13).

²⁴ Cités par Damani et Rinaudo (2011).

La facilité d'accès à Facebook, sur tous les outils technologiques liés à la mobilité (téléphones, tablettes et ordinateurs) couplée à un accès immédiat aux informations grâce aux notifications, est une des raisons du succès du site dans l'apprentissage (Diakhaté et Akam, 2015, p.16, Mélot *et al.*, 2015, p.4 et p.11, Lampe *et al.* 2010, p.19).

De plus, les professeurs qui ont répondu à l'étude réalisée par Damani et Rinaudo (2011), expriment une liberté pédagogique accrue lorsqu'ils utilisent Facebook. En effet, étant relativement récent, son usage ne répond à aucun critère d'obligation pour l'enseignant, lui laissant ainsi une totale liberté sur les thèmes à aborder ou la démarche à adopter (Damani et Rinaudo, 2011, p.9). Cette liberté est également ressentie par les étudiants interviewés dans l'étude d'Arnaud (2012) qui proposait une utilisation du réseau social peu coercitive. Les résultats ont montré que, premièrement, les apprenants soulignent une autonomie dans la coopération tant qu'elle est fondée sur des bases librement consenties, deuxièmement, que la médiation, inhérente aux interactions des réseaux sociaux, lui confère une image positive qui accroît l'envie d'échanger et de collaborer et troisièmement, qu'une plus grande diversité de profils d'élèves a été intégrée.

La collaboration que permet Facebook est indéniablement un avantage mis en évidence dans l'étude de Lampe *et al.* (2010). Comme les étudiants sont à l'aise pour communiquer avec cet outil et que les réponses aux questions posées arrivent rapidement, le partage d'informations et la possibilité d'avoir plusieurs avis sur un thème permet un processus collaboratif de co-construction du savoir efficient (Mélot *et al.*, 2015, p.4, 11-13). Pour certains étudiants et professeurs, cet environnement de travail permet d'élargir les discussions sur un plus grand nombre de thèmes que les cours en présentiel (Maisonneuve *et al.*, 2015, p.6). Aussi, selon l'étude de Bai réalisée en 2003²⁵, la présence sociale encourage la coopération. Notons également que le travail collaboratif via Facebook, développe une nouvelle manière d'apprendre par imprégnation. En effet, le processus de copier-coller révélerait non pas une incapacité à traiter l'information mais au contraire, une manière de conserver l'information pour la ré-agencer ultérieurement, pour la comparer avec les diverses interprétations du groupe, pour la ré-organiser et se l'approprier. Ce sentiment d'appropriation du savoir permet de rassurer l'apprenant (Arnaud, 2012, p.8).

²⁵ Citée par Deschryver *et al.* (2009)

Aussi, pour certains profils d'apprenants tels que des élèves nés entre 1980 et 1992 (la génération Y qualifiée de « *digital native* »), Facebook apparaît être un réseau social totalement profitable. En effet, cette génération qui passent la majorité de son temps libre sur un écran, est caractérisée par « *une grande adaptabilité au monde numérique, [...] des capacités au travail multitâche* ». Elle a une préférence pour « *le graphique au textuel, l'interactivité au travail solitaire, la saisie sur clavier à l'écriture manuscrite, le faire au savoir* » (Maisonneuve et al., 2015, p.3-4). Par-là même, Facebook est un support pédagogique permettant une grande diversité des ressources, entraînant ainsi une pédagogie active comme par exemple, « *l'apprentissage par problème, groupe d'échange de pratique, étude de cas, mise en situation, réalité virtuelle, serious game, jeu de rôle, simulation* » (Maisonneuve et al., 2015, p.10).

L'intégration dans un cursus universitaire est également facilitée par le partage d'informations relatives à leurs études qui viennent naturellement à eux ou qui sont plus faciles à trouver par le biais du réseau (Mélot et al., 2015, p.4). Un grand nombre d'étudiants s'inscrit dans des groupes spécifiques à leur formation pour échanger sur les apprentissages sans chercher un soutien d'ordre motivationnel (*ibid.*, p.12).

Techniquement, Facebook est jugé pratique. Tout d'abord, de par sa rapidité mais aussi car il permet une mise au travail immédiate. En effet, le temps nécessaire pour que les enseignants et les étudiants en maîtrisent l'usage est minimisé si l'ensemble des acteurs l'utilise régulièrement (Lampe et al. 2010, p. 19). Aussi, il apparaît que ce réseau social « ne plante jamais » (Mélot et al., 2015, p.4 et p.11) et ne nécessite pas un contrat de maintenance et d'assistance technique contrairement à d'autres plateformes éducatives en ligne (Lampe et al., 2010, p 19).

L'effet de masse, la rapidité et l'interactivité du réseau social Facebook sont bénéfiques dans une utilisation en présentiel (Diakhaté, Akam, 2015, p.18).

L'outil est également efficace dans une approche pédagogique en classe inversée. L'élève peut préparer sa séance en amont du présentiel par des discussions en ligne ou la prolonger en dehors des salles de cours (Maisonneuve et al., 2015, p.6).

Une des forces de Facebook est de regrouper un ensemble varié d'outils numériques dans un seul espace : « un fil de nouvelles RSS (Really Simple Syndication), un tableau d'affichage électronique, un blogue, un courriel, un forum, une liste de diffusion, une messagerie instantanée avec partage de textes, sons et vidéos, et des podcasts » (Mélot et al., 2015, p.2-3).

Son ergonomie est aussi mentionnée comme un avantage par les étudiants pointant le fait qu'ils peuvent également s'y distraire et que les autres étudiants sont inscrits (*ibid.*, p.5 et p.11).

Nous avons également évoqué en début de chapitre les différentes utilisations de Facebook dans l'enseignement qui sont des avantages indéniables.

2.3.2. Les limites

L'utilisation de Facebook n'est pas innée et pour qu'elle soit optimale, elle doit passer par une phase de préparation, de formation puis d'accompagnement de tous les acteurs enseignants, étudiants et personnels des universités (Diakhaté et Akam, 2015, p.19, Arnaud, 2012, p.4-5, Maisonneuve et al., 2015, p.7). D'abord, pour les étudiants, peu nombreux, non familiarisés avec Facebook, un temps est à prévoir pour une appropriation de l'outil, ce qui entraînerait, le cas échéant, peu d'implication de ces acteurs au début du travail collaboratif (Ben Rebah et Dabove, 2017, p.9). Ensuite, s'assurer de la maîtrise des outils du Web 2.0, de l'usage respectueux du lien social et de la capacité de l'apprenant à traiter les informations, est une étape indispensable, pour une plus grande efficacité, avant d'intégrer Facebook dans l'apprentissage (*ibid.*, p.4-5, p.10-11). Pour terminer cette phase initiale, une charte d'utilisation est à établir et le paramétrage des comptes est à effectuer (Diakhaté et Akam, 2015, p.18). Cet avis est partagé par Mickaël Duchiron, qui évoque cette phase préliminaire réflexive sur l'utilisation d'un réseau social « *la limite ce serait, que ce soit utilisé à des fins qui n'apportent rien à la création de compétences* » (Lignes 45-46, Annexe 2. Verbatim de Mickaël Duchiron). Aussi, mettre en place des « *codes* » (Ligne 57, Annexe 2. Verbatim de Mickaël Duchiron) à travers une utilisation « *accompagnée d'une responsabilisation* » (Ligne 56, Annexe 2. Verbatim de Mickaël Duchiron) permet, d'éviter des dérives.

Notons qu'il est nécessaire d'avoir une certaine maîtrise des fonctions de Facebook pour permettre un clivage fondamental entre l'image privée et l'image professionnelle (Maisonneuve et al., 2015, p.8-9, Mélot et al., 2015, p.5). D'ailleurs, d'après Damani et Rinaudo (2011), les réseaux sociaux augmentent la confusion des espaces professionnels et privés par une « *dilution de l'espace et du temps professionnels* ». Cette dilatation temporelle peut être un obstacle à l'exploitation du réseau dans des situations d'enseignement. En effet, les messages sont souvent envoyés en dehors du temps et lieu scolaire, ce qui engendre une dispersion de la relation pédagogique (Damani et Rinaudo, 2011, p.4) et impose une reconnaissance et une valorisation fondamentales de l'investissement des enseignants et étudiants (Diakhaté et Akam, 2015, p.19).

Aussi, les apprenants estiment que la communication avec l'enseignant est envenimée par l'image émise par leurs profils personnels (Maisonneuve et al., 2015, p.8).

Une autre des nombreuses conditions à assurer pour optimiser l'usage de Facebook en cours est la création de postes de « *community manager* » qui doit réactiver, réactualiser et contextualiser les notions traitées (Diakhaté et Akam, 2015, p.19). En l'absence de ce type de modérateur, la pérennité du savoir est mise à mal car l'information sur Facebook est très fugace. Le caractère éphémère d'une donnée amène les acteurs à suivre constamment le fil d'actualités des contenus (Diakhaté et Akam, 2015, p.17). D'ailleurs, un des travers à souligner est la pertinence et la fiabilité de l'information dans un réseau social « *ouvert à tous et peu contrôlé* » (Mélot et al., 2015, p.5) où la tendance constatée est la sacralisation d'un avis d'une personne jugée experte (Arnaud, 2012, p.7-8).

Un des principaux inconvénients est la distractibilité. L'utilisation à des fins personnelles est tentante (Maisonneuve et al., 2015, p.7). La possibilité de chatter en parallèle avec ses amis, de regarder des vidéos ou d'autres publications, l'invitation à participer à un événement ou à un jeu, sont des divertissements offerts nocifs à l'activité (Ben Rebah, Dabove, 2017, p.9, Mélot et al., 2015, p.5., Deschryver et al., 2009, p.3).

Notons aussi que la volonté de l'apprenant nécessaire dans le travail collaboratif est une limite. La collaboration doit être par définition consentie par ses membres. Certains étudiants peuvent se sentir forcés et peuvent être réfractaires à la mise en ligne de leurs productions (Arnaud, 2012, p.8-9). Le travail peut être considéré comme moins personnel et une attitude consumériste des savoirs a pu être constatée. L'utilisation du copier-coller des informations, les publications toujours disponibles peuvent amener à croire à l'inutilité de les mémoriser (Arnaud, 2012, p.5).

De surcroît, les études révèlent aussi que la communication essentiellement écrite engendre des problèmes liés à toutes les correspondances écrites : il est courant de « *ne pas comprendre ce qui est écrit* », de « *considérer ce qui est écrit de manière négative parce que l'intonation n'est pas présente* » et de déplorer l'« *absence de marqueurs personnels* » (Mélot et al., 2015, p.5).

Pour les enseignants, l'absence de textes institutionnels sur l'usage des réseaux sociaux, entraîne une part de « *bricolage* » dans les pratiques pédagogiques via le réseau social (Damani et Rinaudo, 2011, p.9).

Pour les étudiants, Facebook peut pâtir d'une image négative « *ludique* » et qui estiment qu'il doit rester un espace de relations sociales de détente et de loisirs (Diakhaté et Akam, 2015, p.14-15) et sont déstabilisés par son exploitation pédagogique (Mélot et al., 2015, p.2-3).

Aussi, l'aspect novateur de l'utilisation du réseau dans l'enseignement peut engendrer des freins auprès des étudiants qui ont peur de « *mal s'y prendre* » (Ben Rebah et Dabove, 2017, p.9).

Lorsqu'une utilisation de Facebook vient en complément d'une autre plateforme de cours en ligne, des étudiants ont déprécié le fait d'avoir deux endroits distincts où aller (Maisonneuve et al., 2015, p.7), entraînant une division de l'attention en ligne des élèves (Deschryver et al., 2009, p.5). Selon Anderson (2005)²⁶, une application logicielle à base sociale, dont fait partie ce réseau, optimisant la présence sociale, pourrait être « *l'application tueuse* » des cours en ligne.

Facebook reste néanmoins un outil qui a des limites en termes de fonctionnalités. Certains étudiants ont eu recours à des logiciels de partage d'ordinateur, comme par exemple « *l'option d'édition en synchrone de TeamViewer ou l'option de partage d'écran disponible sur Skype* », pour certains travaux (Ben Rebah et Dabove, 2017, p.9). Et dans l'enseignement des langues avec Facebook, la production orale n'est pas considérée (Aslan, 2016, p.8) et l'amélioration des compétences est difficilement évaluable (Maisonneuve et al., 2015, p.7-8)



Nous avons établi un état des lieux des pratiques pédagogiques intégrant Facebook. La recherche a révélé que ce réseau social est utilisé dans un mécanisme de construction collective des savoirs, comme un moyen de communication et d'échanges, pour organiser les enseignements, comme support pédagogique, pour mieux s'intégrer dans la vie de l'établissement et participe au développement de la motivation. La relation au professeur avec les étudiants, ses interventions, son rôle changent lorsqu'il utilise un réseau social dans son enseignement. Sans changer le paradigme éducatif, l'utilisation de Facebook apporte de nouvelles possibilités pédagogiques mais ne saurait être exclusive. Ces études sont majoritairement des analyses sur le terrain de l'enseignement supérieur. Examinons donc maintenant si l'exploitation de ce réseau en lycée professionnel existe et sous quelle forme.

²⁶ Cité par Deschryver *et al.* (2009).

Partie 2 : L'étude empirique

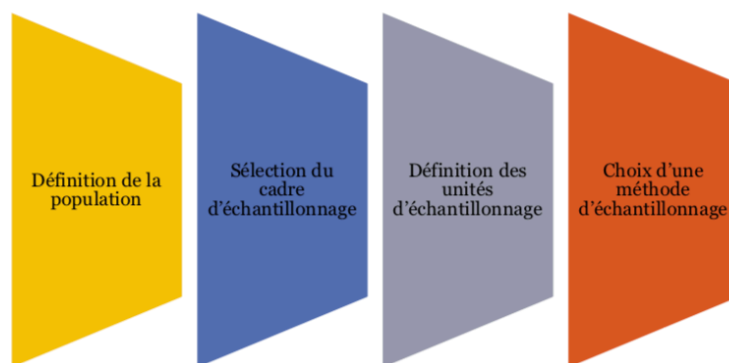
Comme nous venons de le constater dans la littérature, l'utilisation de Facebook a été étudiée et analysée principalement dans l'enseignement supérieur. Pour honorer notre problématique initiale, il convient d'examiner la pertinence ou non de Facebook comme outil d'apprentissage dans l'enseignement professionnel. Dans cette deuxième partie, nous nous appuyerons sur l'expérience des professeurs de lycées professionnels, nous analyserons leurs initiatives et pratiques dans l'utilisation de Facebook. Nous essaierons de voir si l'usage de Facebook permet aux enseignants d'adopter des stratégies pédagogiques efficaces pour développer les compétences de leurs élèves. Pour ce faire, nous présenterons tout d'abord les méthodes d'étude effectuées puis nous nous pencherons sur les résultats de l'étude qualitative réalisée auprès d'enseignants du lycée des métiers François Camel à Saint-Girons, pour finir nous dévoilerons les résultats d'une étude quantitative proposée à des enseignants de lycées professionnels.

CHAPITRE 1. PRÉSENTATION DES MÉTHODES D'ÉTUDE

1. L'échantillon et le terrain d'étude

Pour effectuer une étude empirique, nous avons utilisé le processus d'échantillonnage²⁷ suivant :

Figure 5. Processus d'échantillonnage



1.1.1. Définition de la population

Pour aller dans la continuité des études de la revue de littérature, nous avons choisi d'éliminer les élèves et les autres membres de la communauté éducative, pour cibler la population des seuls professeurs de lycées professionnels (LP).

²⁷ Yves Cinotti. *Les études empiriques*. [En ligne] Disponible sur <http://tinyurl.com/y5cfrj9q> (Consulté le 5 décembre 2018).

1.1.2. Sélection du cadre d'échantillonnage

Premièrement, pour cadrer notre échantillon et dans un souci de temps, nous souhaitons nous adresser aux professeurs de lycées professionnels hôteliers. Ainsi, par le site Onisep nous avons obtenu la liste des lycées hôteliers. Deuxièmement, nous avons sélectionné dans nos mails professionnels des enseignants en LP. Troisièmement, nous avons questionné le groupe Facebook nommé « *Profs PLP en lycée professionnel* ». Enfin, nous avons consulté les professeurs du lycée des métiers François Camel à Saint-Girons.

1.1.3. Définition des unités d'échantillonnage

Selon Scherrer (1984), l'unité d'échantillonnage est « *une entité concrète, comme un individu, ou abstraite, comme une association végétale, une relation comportementale, etc., sur laquelle on mesure ou on observe les variables propres* ». Notre unité se porte sur des individus, indifféremment de leur sexe, dont l'âge et les années d'expérience dans le professorat ne sont pas un critère excluant et travaillant indistinctement dans des lycées professionnels urbains ou ruraux, public ou privé.

1.1.4. Choix d'une méthode d'échantillonnage

Pour l'étude qualitative, nous avons combiné deux méthodes. Tout d'abord, nous avons procédé à un échantillonnage selon le jugement car il nous semblait que les enseignants du lycée professionnel François Camel, pouvaient être représentatifs de l'ensemble des enseignants de lycées professionnels. Nous l'avons doublé d'un échantillonnage volontaire en envoyant un mail à l'ensemble des professeurs du lycée leur proposant un entretien semi-directif. Seuls les professeurs qui utilisent Facebook ont répondu positivement.

Dans l'étude quantitative, il nous semblait important de nous intéresser aux autres professeurs de LP. Nous avons ainsi procédé à un échantillonnage en boule de neige. En effet, tout d'abord, un mail a été envoyé aux secrétariats des lycées professionnels hôteliers dont les coordonnées se trouvaient sur le site de l'Onisep. À la lecture des noms des répondants au questionnaire, nous comprenons qu'il n'y a pas eu de réponse par ce biais-là. En parallèle, un mail a été envoyé à des professeurs de LP dont nous avons le courriel qui, à leur tour l'ont envoyé à d'autres contacts. Dans un deuxième temps, lorsque nous avons épuisé les réponses au questionnaire par les biais précédemment cités, nous avons décidé de le diffuser sur un groupe Facebook fermé « *Professeurs PLP en lycée professionnel* » qui ont répondu sur la base du volontariat.

2. Les outils

1.2.1. L'entretien semi-directif

Figure 6. Phases du guide d'entretien

Pour confronter les notions qui ont émergé de la littérature avec la réalité du terrain, nous avons procédé à des entretiens semi-directifs auprès des professeurs du lycée François Camel. Au préalable, nous avons créé un guide d'entretien (Annexe 3. Guide d'entretien enseignants) comportant quatre thèmes et quatorze sous-thèmes développés par une ou des questions ouvertes permettant une libre parole de l'interviewé. Nous proposons les phases du guide d'entretien ci-contre.



1.2.2. Le questionnaire

Il est établi pour une étude quantitative (Annexe 17. Questionnaire. Les données sont également en lien avec les concepts émergés dans la littérature. Nous avons choisi de commencer par des questions générales, à l'aide d'une échelle nominale, avant de se recentrer sur le sujet. Pour la rédaction des questions, nous nous sommes basés sur une échelle de Likert à choix forcé. Les onze items sont posés avec le pronom « je » pour plus de personnalisation et la réponse repose sur un ancrage numérique et un ancrage verbal. L'objectif du questionnaire est de connaître les stratégies pédagogiques employées avec l'utilisation de Facebook et de nous informer sur leurs perceptions de l'outil.

Afin de collecter les réponses, nous avons créé un Google Forms, testé auprès de trois enseignants avant d'être transmis à l'échantillon choisi. Ce questionnaire est consultable à l'adresse suivante :

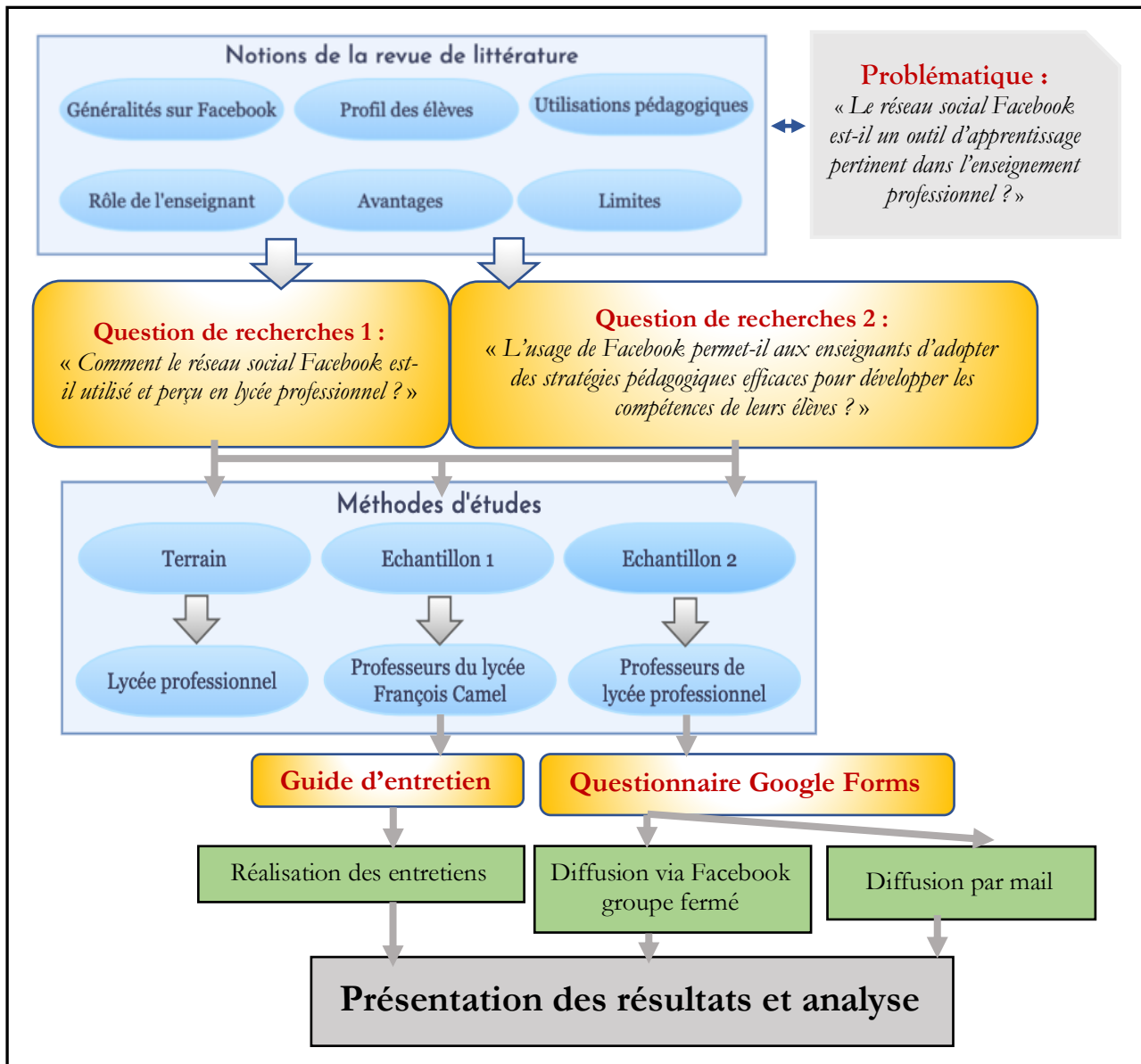
<https://docs.google.com/forms/d/12iJO933mfUtdyxZgromQYLts818ShkeX1HgM2Ly5LVw/edit>

Sa diffusion est passée par deux canaux : l'envoi par mail aux professeurs de LP dont nous avons les coordonnées et la publication sur le groupe Facebook fermé réservé aux PLP.

3. La démarche analytique et les modes d'analyse

Nous présentons tout d'abord, dans le schéma en suivant, la démarche analytique entreprise.

Figure 7. Démarche analytique de l'étude empirique



Concernant les modes d'analyse de l'étude qualitative, une fois les résultats présentés, nous avons effectué une lecture flottante qui nous a permis de constituer un tableau Excel dégagant les concepts desquels nous avons retranscrits les extraits des entretiens. Ceux-ci sont synthétisés dans les tableaux en annexes. Pour le questionnaire GoogleForms, les données ont été retranscrites dans un tableur Excel qui nous a permis d'en dégager des graphiques.

CHAPITRE 2. RÉSULTATS DE L'ÉTUDE QUALITATIVE

1. Présentation des résultats

Notre étude qualitative a été proposée aux quarante-cinq enseignants du lycée François Camel. Six professeurs se sont portés volontaires, ce qui représente environ 13,5 % de la population ciblée. Nous présentons les résultats sous forme de tableau comprenant deux entrées : Les enseignants en ordonnées et les catégories « *par boîtes* » en abscisses en Annexe 4. Tableaux de synthèse des verbatim.

2. Interprétation des résultats

Après avoir synthétisé le verbatim des enseignants interrogés, il est intéressant d'analyser leur profil, leur utilisation du réseau, les aspects techniques puis leurs pratiques pédagogiques.

Le profil des enseignants : Tout d'abord, nous nous apercevons qu'il n'y a pas de corrélation entre les années d'ancienneté et l'utilisation de Facebook. En effet, sur les six professeurs interrogés, deux ont moins de cinq ans d'enseignement, deux autres ont entre six et quinze ans d'ancienneté et les deux derniers ont plus de vingt ans de professorat. Utiliser Facebook n'est pas l'affaire de nouveaux enseignants voulant rénover l'Éducation nationale. Par contre, hormis un enseignant qui déclare n'être « *pas très nouvelles technologies* » (E.3, lignes 13-14), « *Même l'ENT, je ne l'utilise pas ou pas beaucoup* » (E.3, lignes 11-12), tous utilisent régulièrement les TIC et un se déclare même être un « *utilisateur passionné du numérique* » (E.4, lignes 5-6) qui « *les utilise à tous les cours* » (E.4, lignes 12-13). Nous voyons alors que l'utilisation régulière des outils numériques donne à l'enseignant une facilité pour utiliser aussi les réseaux sociaux tels que Facebook. De même, à part un professeur qui utilise Facebook en « *usage professionnel à 100 %* » (E.4, lignes 59-60), nous voyons que les habitués du réseau social sont passés naturellement d'un usage ludique et privé à un usage professionnel. Aussi, lorsque nous interrogeons les enseignants sur leurs représentations sur Facebook, les professeurs de services et commercialisation parlent essentiellement de « *communication* » tandis que les autres enseignants bien qu'y voyant un outil positif mais nuancent leur avis par des termes restrictifs tels que « *réguler* » (E.3, ligne 18), « *vigilant* » (E.3, ligne 22), « *mépris* » (E.4, ligne 30), « *grande méfiance* » (E.5, ligne 19), « *contrôlé et modéré* » (E.6, ligne 22). Nous devons cependant admettre que nous sommes face à des enseignants très investis comme le démontrent, d'une part l'acceptation de répondre à notre étude dans un désir d'échange sur les pratiques pédagogiques et d'autre part, leur habitude d'une utilisation régulière du réseau social dans l'espace privé « *pendant les vacances d'octobre* » (E.6, ligne 42).

L'utilisation du réseau Facebook : Premièrement, l'exploitation du réseau social n'est pas toujours généralisée à toutes leurs classes : leurs pratiques n'existent qu'avec des classes de bac professionnel, soit parce qu'il n'est pas utilisé sur d'autres niveaux, soit parce qu'elles leur semblent plus représentatives, plus efficaces sur ces niveaux. Dans tous les cas présentés, Facebook est toujours une réponse à des besoins pédagogiques précis « *pour les CAP, je ne l'ai pas fait [...] le besoin ne s'en est pas fait sentir* » (E.4, lignes 109-111). Il semble qu'il y ait une corrélation entre la maturité des élèves et l'utilisation de Facebook : Avec des élèves moins matures, moins responsabilisés, elle apparaît inefficace « *Mais là, avec les secondes, je vois que ça ne fonctionne pas* » (E. 3, lignes 47-48) dit un enseignant tandis qu'un autre comparant son utilisation avec une classe de terminale et avec une seconde affirme « *Il y a des classes avec qui ça a super fonctionné et d'autres, ils trouvent ça banal* » (E.6, lignes 95-96) ou encore sur des élèves de premières moins sages qui doivent assumer la responsabilité d'« *endosser le rôle* » (E.6, ligne 61). Deuxième observation, les élèves ont accueilli positivement et naturellement l'utilisation du réseau social dans leur travail quand elle leur a été proposée. En troisième point, la netiquette, qui implique l'acceptation et l'intégration de certaines règles de conduites et de politesse, est considérée comme « *acquise avant de commencer ces cours* » (E.1, ligne 103), « *c'est très raisonné* » (E.5, ligne 82). Certes, ces résultats sont sans doute à relativiser dans la mesure où les enseignants n'ont pas forcément interrogé les élèves sur cette utilisation et ont peut-être le désir de légitimer l'outil dans leurs pratiques pédagogiques. Et lorsque nous évoquons la formation des élèves à l'outil, quelques professeurs en rient et estiment que les élèves n'ont pas eu besoin d'être formés partant du postulat qu'ils maîtrisent déjà le réseau social « *ils ont totalement acquis tous les codes de Facebook* » (E.6, ligne 116). Aucun enseignant ne relate une évaluation des prérequis techniques et éthiques des élèves. Mais un enseignant, dans le cadre de l'Éducation aux médias dont il a la charge, a abordé la possibilité de se défaire du réseau social et a analysé comment Facebook peut manipuler les pratiques adolescentes. L'idée commune, justifiée ou injustifiée, que les adolescents adhèrent, pratiquent et maîtrisent les réseaux sociaux est constatée.

Les aspects techniques : Les professeurs et les élèves se servent de leurs comptes personnels dans ces usages professionnels et scolaires. Certains enseignants n'y voient aucun inconvénient et considèrent l'abolissement ainsi induit de la frontière dans la relation professeur-élèves, comme une plus-value « *Y'a moins de distances par rapport à l'élève [...] On est tous au même niveau et c'est ça qui est intéressant* » (E.2, lignes 144-146). Mais pour d'autres, il n'est pas concevable « *d'amicaliser* » la relation avec les élèves « *il n'était pas question de rentrer, dans leur sphère privée à eux, puisqu'on est pas non plus là pour qu'ils deviennent des copains. Et évidemment, qu'ils ne rentrent pas dans la mienne.* » (E.3, lignes 102-103). Si aucun enseignant ou élève n'a créé un autre compte pour distinguer l'espace privé et l'espace

professionnel, certains professeurs ont mis en place des stratégies limitatives, en créant un groupe fermé ou en acceptant seulement deux élèves délégués en « *ami* », pour éviter une proximité avec beaucoup d'élèves. Ces stratégies sont le résultat d'un désir d'utiliser l'outil sans la visibilité de la sphère privée et sont l'aboutissement d'une réflexion préalable et d'une recherche technique des possibilités de Facebook pour y parvenir. Pour la mise en œuvre, hormis un enseignant qui évoque des problèmes de réseau Internet, difficulté fréquente lors de l'usage de certains TIC, les professeurs n'ont pas rencontré de difficultés, ce qui démontre la facilité d'accès à l'outil. Mais, tous ont signalé au moins un élève de leur classe n'ayant pas de compte Facebook. Alors, dans un souci d'égalité, ils ont utilisé d'autres canaux avec ces élèves. Nous affirmons donc que l'usage de Facebook ne peut pas être exclusif.

Les pratiques pédagogiques. Le premier constat est celui de la diversité des utilisations :

- un groupe fermé Messenger pour une classe (E.1) ;
- une page Facebook professionnelle du restaurant d'application et son Messenger (E.1, E.2, E.4) ;
- une page Facebook professionnelle de la section SPVL (E.3, E.4, E.6) ;
- une page Facebook non professionnelle, ouverte, avec son Messenger, pour une classe (E.2) ou pour la section euro (E.5) ;
- une page Facebook non professionnelle, groupe fermé, pour chaque classe (E.3, E.4, E.6).

Ces différentes façons d'utiliser les réseaux sociaux prouvent leurs capacités à répondre aux besoins et aux objectifs des enseignants qui exploitent judicieusement et pédagogiquement l'outil par des publications de photos, des vidéos, des enregistrements vocaux, en laissant des traces éphémères du cours telles que des prises de notes au tableau, des brouillons, de liens vers des articles, des informations diverses mais aussi pour déposer ou récolter un devoir ou une synthèse. En deuxième lieu, hormis l'enseignant 5, tous ont au moins deux accès au réseau social. Nous expliquons cela par la volonté du professeur, de se mettre à la portée des élèves, dans un but de faciliter la communication et de leurs rendre accessibles des contenus, par un maximum de biais. Par contre, nous sommes face à une pratique récente, pas totalement installée dans le temps, qui semble très empirique et pas toujours organisée. De fait, cette multiplication des pages, due notamment à la facilité de leur création, peut s'avérer contraignante et impose une grande discipline de la part du professeur qui doit également avoir les compétences techniques pour les supprimer si nécessaire. En troisième point, nous pouvons observer que dans la moitié des cas, ce sont les élèves qui ont proposé l'utilisation de Facebook « *c'est*

eux qui m'avaient demandé et c'était l'application que les élèves avaient en plus grand nombre » (E.1, lignes 60-61), « *c'est eux qui ont initié ça de manière spontanée* » (E.3, ligne 43), « *D'abord, l'entrée avec Facebook s'est faite par les élèves* » (E.4, ligne 71). Pour les autres enseignants, Facebook s'est invité naturellement dans leurs pratiques « *ça s'est imposé parce que les élèves, eux, l'utilisent au quotidien* » (E.5, lignes 22-23). Un quatrième constat est celui de l'impact positif de l'utilisation de l'outil dans la motivation des élèves. Généralement, les enseignants ont répondu par la négative hormis le numéro 6, car les élèves ont trouvé cette utilisation ordinaire. Un professeur juge la motivation par le nombre de demandes d'*ami* : « *alors, oui, parce que j'ai des demandes [d'ami]* » (E.5, ligne 119). Cette citation exprime plutôt un intérêt ou une curiosité de la part des autres élèves qui ne font pas partie de la page de la section européenne. Il semble que le réseau social est intégré intensivement dans la vie des lycéens depuis plusieurs années, rendant son utilisation en cours totalement naturelle. La préférence des élèves pour un autre réseau social peut également expliquer l'absence d'impact motivationnel, perçue en majorité, par les interrogés. En cinquième point, et c'est l'intérêt majeur de l'outil, la notion de co-construction des savoirs. Les enseignants reconnaissent unanimement cette plus-value même si tous ne l'ont pas constaté « *Oui, ça peut y contribuer* » (E.3, ligne 177). En dernier lieu, Facebook favorise-t-il l'intégration, l'implication des élèves dans la vie de l'établissement ? Là, les réponses divergent. Quatre enseignants ne l'ont nullement constaté et espèrent plutôt qu'à l'échelle du lycée, les élèves s'insèrent plutôt physiquement que par un réseau virtuel jugeant qu'il pourrait même être contre-productif à l'intégration. Par contre, deux professeurs estiment que les élèves sont davantage intégrés dans la vie du restaurant et dans les divers événements du lycée « *oui pour l'évènementiel : c'est quelque part, un élément de gratification pour elles. C'est l'estime de soi à l'échelle groupe* » (E.4, ligne 253).

À la fin de chaque l'entretien, les professeurs ont dressé un **bilan**. Les avantages perçus sont nombreux. Unanimement, la simplicité de la communication et la facilité d'utilisation de l'outil sont évoquées. Ils citent aussi la facilité d'accès à l'information qui ajoute une transparence appréciée. C'est, à notre avis, la force de l'ingénierie de Facebook qui, associée à l'exploitation réfléchie et maîtrisée des enseignants, apporte une réelle plus-value dans leur enseignement. Autre aspect positif, la perception nouvelle du professeur par les élèves « *ils [les élèves] nous sentent plus proches d'eux.* » (E.4, ligne 262). En utilisant les outils de communication modernes dans leurs cours, l'enseignant paraît plus abordable semblant moins déconnecté alors de leur monde d'adolescent. Les inconvénients possibles ou difficultés n'ont pas été occultés : dérives verbales, crainte d'un enfermement dans le virtuel et perte de lien avec le monde réel « *ils ne communiquent pas et qu'ils s'ouvrent pas aux autres* » (E.6, ligne 153). Ces problèmes renvoient au rôle du professeur dans sa mission d'éducateur et de modérateur y compris dans le champ présent du

numérique. Nous devons également citer la difficulté de connexion à Internet, qui même si elle n'est mentionnée qu'une fois, représente une lourde contrainte pour le professeur. Tous les enseignants estiment positive leur pratique nouvelle et souhaitent la poursuivre. Leur volonté commune est maintenant d'intensifier ces pratiques avec davantage de contenus et de généraliser l'utilisation à toutes leurs classes. Ces enseignants réclament une formation aux réseaux sociaux sur les aspects techniques, juridiques, pédagogiques voire de marketing. Cet avis montre que les interrogés, ont exploité le réseau social de manière expérimentale et ont pâti de leur manque de formation. Le développement scolaire de Facebook amène des réponses contradictoires. Nous percevons que certains répondants ont la sensation de l'utiliser sans le consentement de l'administration et ne savent pas que cette dernière pourtant, développe sa communication par réseaux sociaux. Aussi, nous notons que Facebook est une réponse aux difficultés liées à l'ENT. Nous percevons dans ce bilan que Facebook devient un réel environnement numérique de travail, utilisé déjà comme tel « *c'est déjà le cas* » (E.3, ligne 234). L'avenir de Facebook dans l'enseignement n'est cependant ni assuré, ni certain : son utilisation dépendra, pour les professeurs interrogés, des usages qu'en feront les élèves et les enseignants. Le réseau social, lui, ne semble pas désireux de développer un outil « *proprement éducation* » (E.4, ligne 303).



Nous venons d'analyser ici des interviews d'enseignants volontaires du lycée François Camel, en guise d'échantillon représentatif des professeurs de LP. Nous souhaitons maintenant compléter cette analyse avec une étude quantitative en soumettant un questionnaire à un nombre plus large d'enseignants de divers lycées professionnels.

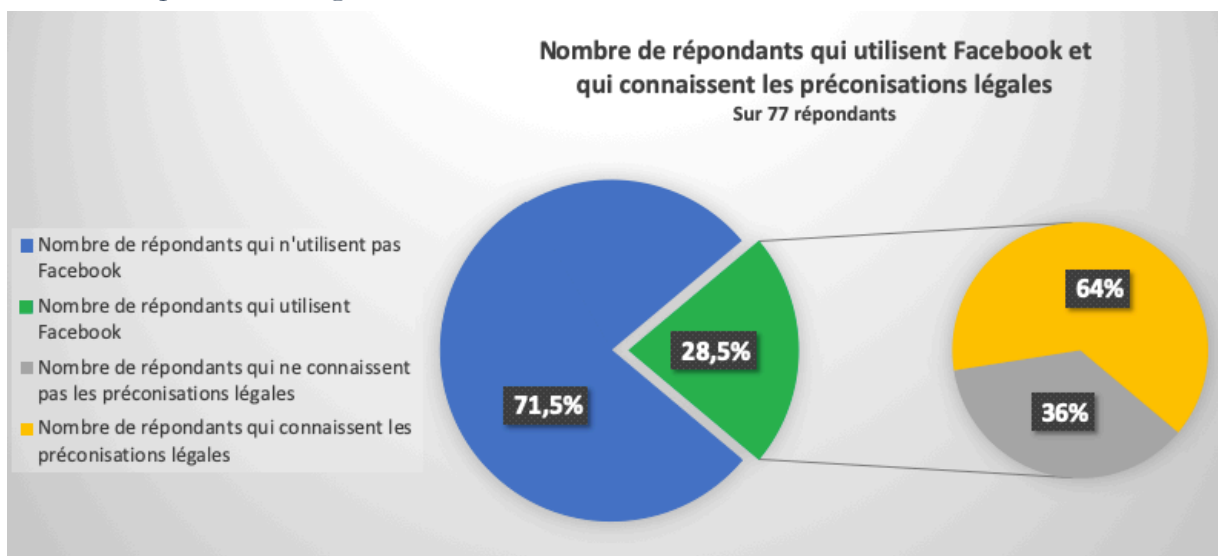
CHAPITRE 3. RÉSULTATS DE L'ÉTUDE QUANTITATIVE

1. Présentation et interprétation générale du questionnaire

L'étude quantitative, armée d'un questionnaire, nous a permis de récolter quatre-vingt réponses de professeurs de lycées professionnels. Il a tout d'abord été diffusé à nos contacts mail de LP, le 1 février 2019 et nous avons obtenu soixante réponses, jusqu'au 25 février 2019. Pour compléter ces réponses, nous avons posté le questionnaire sur un groupe fermé Facebook « *Profs PLP en lycée professionnel* » le 6 mars 2019 et avons ainsi reçu vingt réponses en deux jours puis plus aucune. Ce retour, rapide et conséquent nous montre la puissance de diffusion mais aussi le côté éphémère des publications sur Facebook. Précisons que sur les quatre-vingt retours, deux étaient caducs et un a été éliminé car le répondant enseigne en lycée technologique.

Penchons-nous tout d'abord sur le nombre de répondants.

Figure 8. Le nombre d'utilisateurs de Facebook dans l'enseignement de lycée professionnel et ceux parmi eux qui connaissent les préconisations légales



Sur les 77 questionnaires retenus, nous réalisons que plus d'un quart des professeurs ciblés exploitent Facebook dans leurs enseignements. Le réseau social qui n'a pourtant pas une fonction purement scolaire, a une place importante en lycée professionnel. Il serait intéressant de comparer ces résultats avec les autres outils TIC pratiqués dans ces établissements. Aussi, sur les 22 enseignants utilisateurs, 64 % connaissent les préconisations légales ce qui implique que les 36 % autres personnes exploitent Facebook de façon plus naïve.

2. Présentation et interprétation du profil numérique des élèves

Pour savoir si l'outil a nécessité une formation des élèves, nous avons questionné les enseignants sur leur ressenti. 69 % ont estimé que les élèves n'ont pas eu besoin d'être formés (« *Pas du tout d'accord* » et « *Pas d'accord* »). Pour les enseignants, les élèves sont majoritairement familiers de l'outil, en maîtrisent les possibilités techniques et connaissent les codes comportementaux et/ou juridiques, du réseau social. 27 % des enseignants sont plus nuancés sur cette question de la formation des élèves. Il est possible que ceux-là dissocient l'aisance des élèves à utiliser

Facebook de leurs connaissances juridiques réelles des règles comportementales à respecter. Nous remarquons que seul un professeur a estimé nécessaire de former ses élèves à l'outil. Il serait intéressant de préciser l'item en distinguant formation technique et/ou comportementale et/ou formation juridique.

Figure 9. La formation des élèves

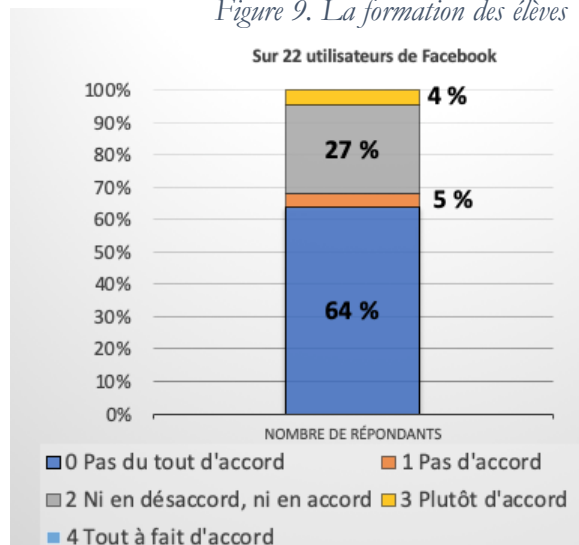
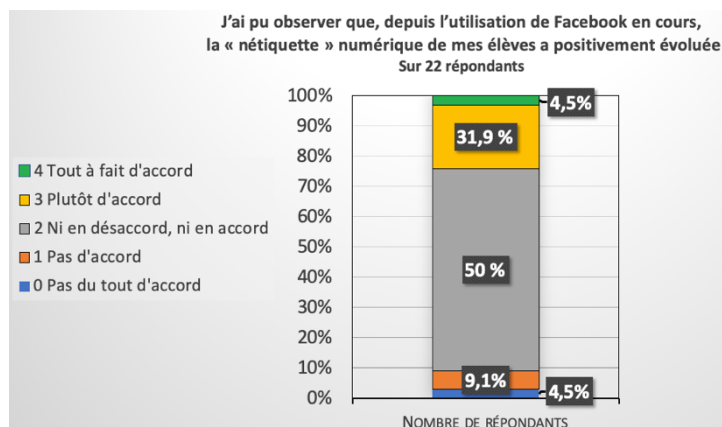


Figure 10. L'évolution de la netiquette numérique des élèves

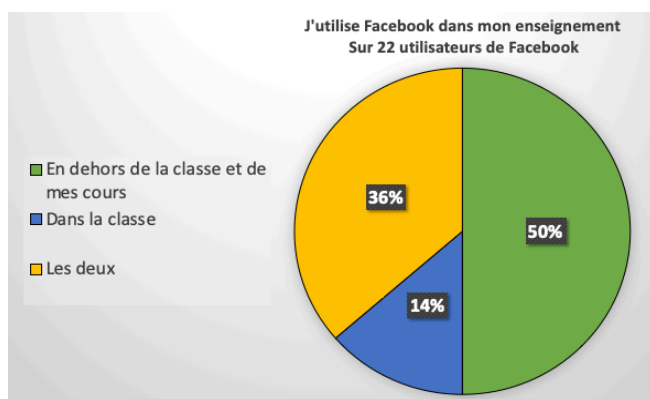


Nous avons aussi posé cette question aux enseignants : la perception, la compréhension, l'acceptation de la « *netiquette numérique* » par les élèves ont-elles évolué depuis qu'ils exploitent Facebook en cours. La moitié des professeurs ne sont « *Ni en désaccord, ni en accord* » avec le constat d'une évolution. En fait, nous comprenons que cette

notion n'a pas été analysée par les enseignants ou qu'ils considèrent que leur exploitation de l'outil en cours n'a pas eu d'impact sur la perception des élèves de la netiquette. Cependant, 36,4 % sont d'accord (« *Plutôt d'accord* » et « *Tout à fait d'accord* ») pour dire que les élèves ont pris conscience de leur image numérique et l'ont faite évoluer positivement grâce à cette utilisation. Par contre, 13,6 % pensent que l'exploitation du réseau social en cours n'a pas induit une évolution sur la netiquette des élèves. Nous pouvons quand même affirmer que l'éducation aux réseaux sociaux ne peut être que bénéfique.

3. Présentation et interprétation des utilisations de Facebook

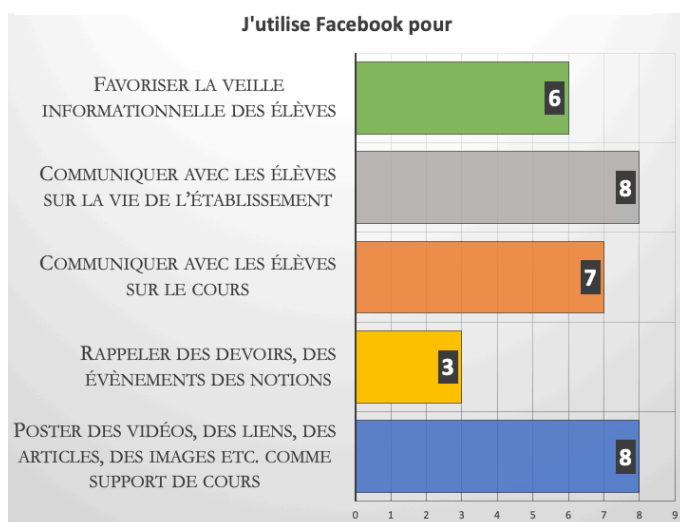
Figure 11. Les espaces-temps des utilisations pédagogiques de Facebook



Nous avons souhaité savoir dans quels espaces-temps, les professeurs exploitent le réseau social. 50 % l'utilisent professionnellement uniquement en dehors de la classe et des cours. Le réseau social sert simplement de canal de communication pour transmettre aux élèves, tel un drive, des ressources ou des informations. Il apparaît que 36 % des interrogés pratiquent

Facebook en classe et en dehors du cours. Nous affirmons que l'utilisation fait partie intégrante du processus pédagogique. Enfin, 14 % répondent que Facebook n'est exploité que dans la classe, montrant une volonté de dissocier l'espace privé de l'espace professionnel.

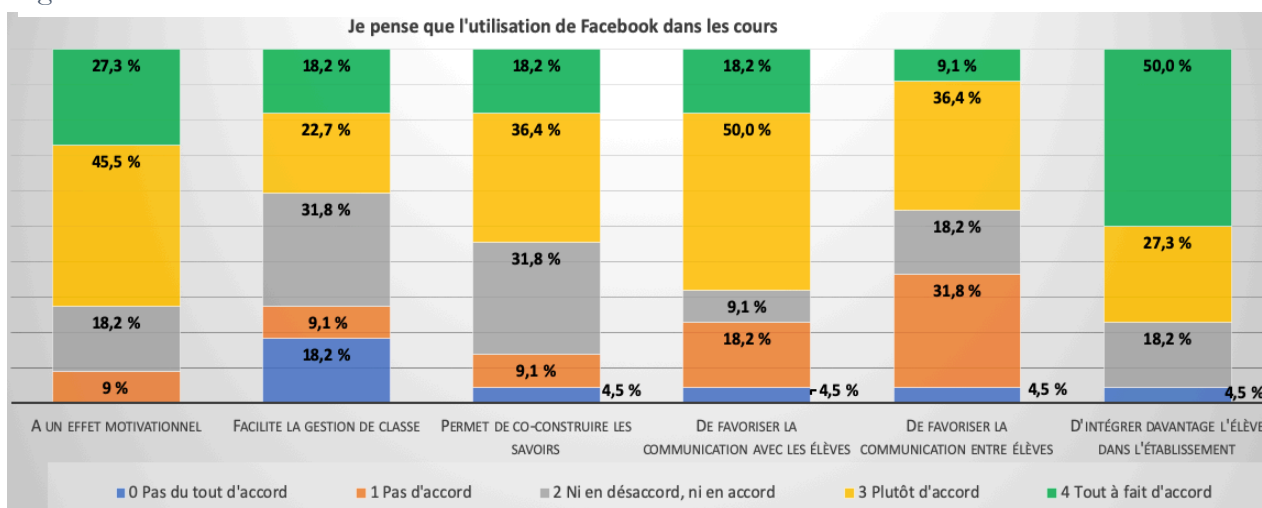
Figure 12. Les utilisations pédagogiques de Facebook



Les professeurs nous renseignent sur les utilisations scolaires qui sont réalisées en lycée professionnel. Tout d'abord, les répondants pouvaient choisir plusieurs éléments. Nous comprenons que les enseignants n'ont pas une exploitation unique du réseau social puisque 32 éléments sont cumulés. La facilité de communication, tant sur un thème du cours que sur la vie de l'établissement est l'intérêt premier du réseau. Il a été souligné 15

fois sur les 22 réponses. Aussi, Facebook est utilisé principalement comme « support de cours » en y postant des ressources ou des remarques : il devient alors un réel outil pédagogique dans une démarche d'accompagnement des élèves pour proposer, ouvrir le champ d'un thème, favoriser la compréhension et l'assimilation. Six enseignants cultivent l'ouverture informationnelle des élèves grâce au réseau social. Par contre, seulement trois personnes se servent de Facebook en guise d'agenda. Nous disons que le système de création « d'évènements » proposé est peu ou pas utilisé, soit parce qu'il est peu connu des enseignants, soit parce qu'il est peu pratique pour le cadre scolaire.

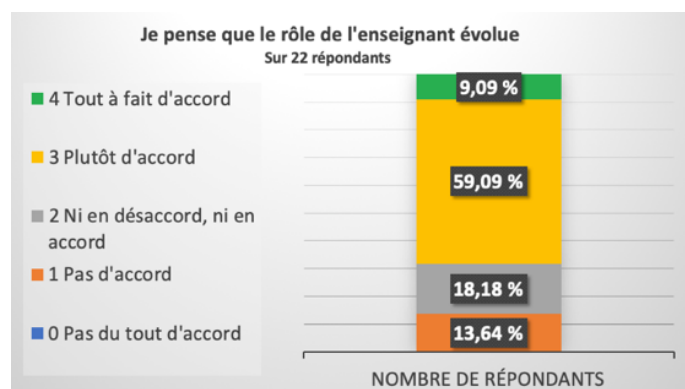
Figure 13. L'intérêt des utilisations de Facebook



Avec notre questionnaire, nous avons cherché à mesurer l'intérêt pédagogique qu'en perçoivent les enseignants de l'utilisation du réseau. Premièrement, Facebook apparaît motivant pour les élèves : 72,8 % sont « *plutôt d'accord* » voire « *tout à fait d'accord* ». Les potentialités et l'attractivité de l'outil sont ici confirmées. Deuxièmement, Facebook est un élément facilitateur dans la gestion de la classe. Nous remarquons qu'il y a autant de répondants qui sont « *Tout à fait d'accord* », que de répondants qui sont « *Pas du tout d'accord* ». Les réponses sont globalement plus mitigées voire positives. Troisièmement, nous affirmons que Facebook permet la co-construction des savoirs entre élèves. Nous pouvons établir une corrélation entre ce graphique et le précédent (Figure 12. Les utilisations pédagogiques de Facebook). Les posts de ressources et la communication sont les usages relatés majoritairement, ce qui témoigne d'un objectif de co-construction des savoirs. En quatrième point, nous souhaitons connaître le retour des enseignants sur l'intérêt communicationnel du réseau social : 50 % sont « *Plutôt d'accord* » et 18,2 % sont « *Tout à fait d'accord* » pour affirmer que Facebook favorise la communication avec les élèves, mais les professeurs sont plus mitigés en ce qui concerne la factorisation de la communication entre élèves car 36,4 % sont « *Plutôt d'accord* » avec cette idée, tandis que 31,8 % ne sont « *Pas d'accord* ». Facebook est un moyen efficace pour les professeurs de se rendre accessibles pour ses élèves en comparaison au canal officiel de l'ENT. Par contre, nous comprenons que les élèves communiquent entre eux par d'autres moyens que Facebook probablement car ce n'est pas leur principal réseau social mais aussi car la présence du professeur peut les freiner. Enfin, Facebook, facteur d'intégration dans la vie de l'établissement est un intérêt peu contestable puisque 77,3 % sont au moins « *Plutôt d'accord* ». Cela confirme que, grâce à sa fonction de réseautage, Facebook facilite l'intégration des lycéens dans leur établissement en les informant davantage de la vie de celui-ci.

4. Présentation et interprétation du bilan et des perspectives des professeurs

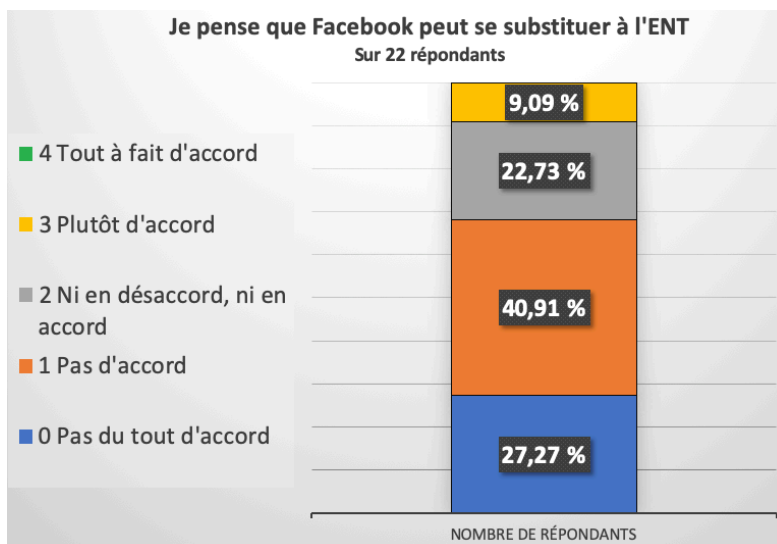
Figure 14. Le rôle de l'enseignant avec l'utilisation de Facebook



publications réalisées que sur le rôle de l'enseignant. Nous présentons les résultats de cette question ouverte dans le tableau présenté en Annexe 18: Verbatim de la question 9.

Le premier constat : 68,2 % des enseignants (« *Plutôt d'accord* » et « *Tout à fait d'accord* ») conviennent d'une évolution de leur rôle. Pour la préciser, les professeurs sont plusieurs à invoquer la veille informationnelle pour eux-mêmes et pour les élèves (E1, E2, E4, E5, E6, E13). Nous comprenons que les répondants pensent que, grâce à Facebook qui brasse un grand nombre d'actualités sur le monde professionnel, les connaissances des professeurs et des élèves sont davantage mises à jour. La veille d'une culture professionnelle actualisée est une des compétences qui incombe à l'enseignant (Compétences « *CC14. S'engager dans une démarche individuelle et collective de développement professionnel* » et « *P1. Maîtriser les savoirs disciplinaires et leur didactique* »). Clairement, Facebook la favorise. Aussi, dans les réponses positives, trois autres missions de l'enseignant ressortent : celle d'accompagnateur des élèves (E7, E8) par l'encouragement et la valorisation (Compétence « *CC5. Accompagner les élèves dans leur parcours de formation* »), celle de mobilisateur des outils TICE (Compétence « *CC9. Intégrer les éléments de la culture numérique nécessaires à l'exercice de son métier* ») évoquée par les enseignants 9 et 11 et celle enfin de la prise en compte de la diversité des élèves (« *CC4. Prendre en compte la diversité des élèves* ») en termes de supports et méthode d'enseignement pour E.10 et de communication pour E.12. En répondant positivement à la question de l'évolution de leur rôle, les professeurs estiment que Facebook optimise et facilite celui-ci et ils le justifient par l'évocation de ces compétences attendues.

Les possibilités de partage, de communication et de stockage existent aussi sur l'ENT. Mais nous spéculons sur la supplantation de l'ENT par Facebook. 68,2 % des répondants émettent un avis défavorable, parce que l'ENT contient des fonctionnalités et des attentes administratives qui ne sont pas en adéquation avec les codes de Facebook.



Nous avons aussi souhaité connaître les informations, les formations, les préconisations, voire les directives dont les enseignants auraient aimé disposer avant d'exploiter pédagogiquement le réseau social.

Nous présentons les résultats obtenus dans cette question ouverte par le tableau présent en Annexe 19. Verbatim de la question 10.

Sur 12 réponses obtenues, 10 enseignants auraient aimé recevoir une formation sur les possibilités pédagogiques de Facebook ainsi que sur les dispositions réglementaires quant à l'utilisation des réseaux sociaux. Les professeurs, convaincus de la pertinence de l'outil, ont usé de leur liberté pédagogique pour l'intégrer à leur enseignement quitte à l'utiliser de façon un peu empirique.

Enfin, le questionnaire proposait aux professeurs d'établir le constat des avantages et des limites de leur pratique avec Facebook. Le tableau présenté en Annexe 20 : Réponses à la question 11.

Tout d'abord, nous constatons que les limites citées sont très hétéroclites. La plus mentionnée est celles des difficultés d'accès au numérique voire à son absence (E.3, E.12, E.9). L'absence de numérique chez certains élèves, représente un obstacle important que les enseignants doivent anticiper. En palliant par des supports différents et en utilisant d'autres canaux d'information et de communication. Aussi, certains inconvénients évoqués proviennent d'une méconnaissance des possibilités de Facebook. En effet, « pouvoir envoyer des fichiers PDF ou Word » ou « savoir quels élèves consultent les informations » (E.6, E.8, E.2) sont des fonctionnalités réalisables via Messenger ou par un groupe fermé Facebook. Nous comprenons également que la phase de préparation à l'utilisation du réseau social dans les cours, a été une contrainte conséquente et technique pour certains professeurs. Ces derniers ont rappelé la « nécessité de faire un cours sur l'utilisation des réseaux sociaux » (E.7) afin de se

conformer en amont au cadre réglementaire (E.10, E.13). Nous retrouvons également l'aspect chronophage dans ces verbatim (E.4, E.13). Selon l'usage que l'on choisit de faire du réseau social ; de toute façon ajouter Facebook dans son enseignement est forcément une contrainte supplémentaire, celle d'un nouvel outil à gérer.

Dans les nombreux avantages, la veille informationnelle, tant pour les professeurs que pour les élèves, est principalement évoquée (enseignants E.2, E.3, E.6, E.12). Elle est liée à la richesse des sources disponibles sur le réseau (enseignants E.2, E.6, E.8, E.9) au fait aussi que l'outil, permettant une visibilité importante, stimule et valorise les élèves (enseignants E.4, E.6, E.7, E.12). Les professeurs ont su tirer un profit pédagogique des principes de base du réseau social. Cependant, nous pouvons remarquer, que souligner la rapidité et la facilité d'utilisation (enseignants E.2, E.5, E.13) contredit temporairement sans doute, l'aspect soi-disant chronophage de la maîtrise de l'outil.

CHAPITRE 4. CONCLUSION ET DISCUSSION DES RÉSULTATS

La revue de littérature nous a permis de poser deux questions de recherches : « *Comment le réseau social Facebook est-il utilisé et perçu en lycée professionnel ?* » et « *L'usage de Facebook permet-il aux enseignants d'adopter des stratégies pédagogiques efficaces pour développer les compétences de leurs élèves ?* ». L'étude qualitative auprès des professeurs du lycée François Camel à Saint-Girons et l'étude quantitative auprès d'enseignants de lycées professionnels nous permettent d'y répondre. Nous sommes conscients que nous avons dû restreindre notre enquête pour respecter le temps imparti. Mais, il serait intéressant de les compléter par une étude auprès des élèves et par une observation des pages Facebook exploitées dans les enseignements. Nous souhaitons conclure cette partie en comparant nos études de terrain et les notions publiées dans la revue de littérature pour répondre aux questions de recherche.

Tout d'abord, nous pouvons constater que les utilisations relatées sont comparables à celles réalisées dans l'enseignement supérieur.

Dans la première partie, nous avons constaté que Facebook est utilisé comme **mécanisme de construction collective des savoirs**. Cette dimension collaborative, observée lorsque les élèves génèrent du contenu, pratiquent la veille informationnelle, se saisissent d'une publication ou réagissent à celle-ci, est accréditée par l'ensemble des enseignants dans nos études qualitative et quantitative. Les élèves développent ainsi des compétences : acquisition des savoirs trouvés puis établis par eux même, gestion, animation d'un groupe où ils vont devoir argumenter, mise en évidence de liens entre des champs disciplinaires différents.

Aussi, le réseau social est un **moyen de communication et d'échanges** exploité largement en lycée professionnel comme dans l'enseignement supérieur. Les enseignants interrogés mettent l'accent sur ces potentialités. Dans l'étude quantitative la communication et les échanges professeur-élèves ont été mis en avant : consolidation de l'écrit, renforcement de la valorisation du travail, amélioration de l'utilisation des TIC et développement des aptitudes à une démarche commerciale pour le côté professionnel.

Nous avons noté dans la revue de littérature, l'exploitation de Facebook pour la **gestion de classe**, par ses fonctionnalités de rappels, d'annonces d'évènements, d'informations diverses. En lycée professionnel, les usages se limitent aux rappels d'informations. Les élèves apprennent alors à organiser leur travail de manière plus autonome et à communiquer à destination d'une clientèle.

Le réseau social est un **support pédagogique** qui permet d'illustrer et d'animer un cours. La revue de littérature ainsi que les études qualitative et quantitative en rendent compte. Là encore, l'élève accroît des compétences liées à la mobilisation des connaissances, à l'utilisation d'un outil TIC et s'inscrit par ce biais dans une démarche de veille, de recherche et de développement.

La revue de littérature nous a appris que Facebook facilitait **l'intégration des étudiants dans la vie de leur université**. L'analyse quantitative a confirmé que les professeurs de lycée professionnel en ont fait aussi le constat. Par contre, les enseignants du lycée François Camel interrogés dans l'enquête qualitative le contestent, du simple fait de la taille réduite de l'établissement. Les stratégies pédagogiques déployées avec Facebook, amènent davantage d'engagement des élèves dans la vie de l'établissement et dans le respect des règles de la vie collective.

L'exploitation de Facebook comme levier **motivational** est avérée dans l'enseignement supérieur. Les avis des professeurs de lycées professionnels divergent sur ce point. Si les résultats de l'enquête quantitative confirment à nouveau ce constat, les enseignants du lycée François Camel, n'ont pas perçu de motivation particulière nouvelle : la pratique de Facebook a paru naturelle voire banale pour les élèves.

Dans la première partie, nous avons vu que le **rôle du professeur** évolue. La relation enseignant-apprenant passe par ce mode de communication, qui induit une certaine distance mais qui malgré cela, peut être très solide. Aussi, le professeur doit intervenir en mettant un cadre, en précisant le rôle de chacun et revêt à la fois une fonction de régulateur-modérateur, d'éducateur aux pratiques des réseaux mais aussi de « *community-manager* ». Ces nouvelles compétences, ce nouveau rôle, ressortent aussi de l'étude qualitative : les professeurs ont paradoxalement ressenti une plus grande proximité avec leurs élèves, quant à leur rôle, il consistait alors davantage dans leur capacité à mobiliser les connaissances de leurs élèves et à les orienter en utilisant les TICE. Les limites exposées dans la revue de littérature se recourent avec celles relatées dans nos enquêtes mais ne démobilisent pas les enseignants utilisateurs. Et même, les avantages évoqués dans la revue de littérature, confirmés en lycée professionnel, permettent de reconnaître en Facebook un outil d'apprentissage, efficient, efficace et pertinent.

Nous présentons maintenant en troisième partie, des préconisations pour adapter l'outil aux fins pédagogiques et l'utiliser à bon escient.

Partie 3 : Les préconisations

Nos deux enquêtes ont établi la nécessité d'une formation préalable pour mieux intégrer Facebook dans son enseignement. Je propose maintenant d'examiner deux axes indispensables d'une telle formation : Celui des apports théoriques nécessaires puis celui des outils pratiques appuyés par un guide d'accompagnement.

CHAPITRE 1. FORMATION SUR LES APPORTS THÉORIQUES

1. Présentation de la formation

1.1.1. Principe de la formation

La formation dispensée s'intitule après négociation avec le chef d'établissement « *Les réseaux sociaux au service de la valorisation du projet d'établissement* ».

Une grande majorité des élèves ont un compte Facebook et donc un usage privé et très personnel de ce réseau social. Les amener à un usage professionnel, c'est les conduire à s'interroger sur leurs propres pratiques puis à appréhender en profondeur trois éléments constitutifs consubstantiels aux réseaux sociaux : la construction d'une information, sa diffusion et le rôle des images.

En alternant théorie et pratique, l'objectif de la journée pour les formés, est de « ***mettre en place une séquence éducative contribuant à faire des élèves des acteurs éclairés de Facebook*** ». La formation qui se déroule sur une journée, amène des fondements théoriques de l'intégration du réseau social dans le milieu scolaire puis propose des outils pratiques pour le mettre en place. Elle s'adresse à un public de professeurs de lycée professionnel, toutes matières confondues, qui travaille durant cette formation sur l'intégration du réseau social dans sa discipline, en interdisciplinarité ou dans le cadre de la co-intervention et du chef d'œuvre.

Les compétences attendues s'inscrivent en réponse du plan de formation de l'établissement. Il s'agira d'amener les professeurs à découvrir ou redécouvrir Facebook dans une perspective éducative. Les projets de nouveaux programmes qui viennent de paraître rappellent la nécessité d'accompagner les élèves dans leur usage personnel des réseaux sociaux mais aussi dans un cadre professionnel (communication d'entreprise).

Elle est dispensée en s'appuyant sur un Padlet, visible à l'adresse suivante : <https://padlet.com/sebirearmelle/e4bh7b2wgkva>. Il comprend des apports théoriques, des outils pratiques, des tutoriels vidéo et papier et des liens vers des documentations utiles.

1.1.2.Scénario de la formation

La journée de formation se déroule selon le scénario suivant :

Tableau 2. Scénario de la formation

Durée	Étapes	Supports
9h - 9h15	<ul style="list-style-type: none"> - Présentation de la journée et des objectifs - Échange : Les représentations des formés sur Facebook 	Tout au long de la journée : Tableau, ordinateur, vidéo-projecteur, Padlet
9h15 - 10h15	<ul style="list-style-type: none"> - Présentation de Facebook : <ul style="list-style-type: none"> • Quelques chiffres • Notions juridiques • Les différentes pages de Facebook 	Prezi Jeu sur Learning-apps Fiche pratique les différentes pages
10h15 - 11h15	<ul style="list-style-type: none"> - Présentation d'exemples d'utilisations pédagogiques de Facebook <ul style="list-style-type: none"> • Présentation du projet Facebook pro Le Camel ; • Présentation d'une page ouverte d'une classe ; • Présentation d'un groupe fermé version pour une classe, version pour les professeurs. 	Internet avec les différents onglets des pages Facebook
11 h15- 12 h 13 h 30 - 15 h	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en activité en groupe : <ul style="list-style-type: none"> • Concertation / Constitution d'un community manager • Création d'une séance pédagogique 	Padlet et Fiches tutoriels Ordinateurs et Facebook
15 h 16 h30	<ul style="list-style-type: none"> - Présentation des travaux - Synthèse 	Vidéo projecteur, tableau Ordinateurs et Facebook

2. Facebook dans les programmes

Comme nous l'avons vu dans la deuxième partie, Facebook est utilisé comme un outil TIC exploitable dans toutes les matières. Le Bulletin officiel spécial n°5 du 11 avril 2019 a présenté les nouveaux programmes à mettre en place pour la rentrée prochaine. Le tableau suivant met en exergue les parties des référentiels d'enseignements général et professionnel, dans lesquels les réseaux sociaux sont clairement évoqués ou les thèmes et compétences dans lesquels ils peuvent pertinemment s'intégrer.

Tableau 3. Facebook dans les programmes

Enseignements généraux	Bac professionnel	CAP
Éducation Morale et Civique	<p>« Cet enseignement prépare à l'exercice de la citoyenneté et sensibilise aux responsabilités individuelle et collective [...] Il ouvre l'élève au pluralisme des modes de pensée et des pratiques sociales et professionnelles, dans le respect des principes et des valeurs de la République et de la démocratie. Il l'aide à devenir un citoyen responsable et libre, à forger son sens critique et à adopter un comportement éthique ».</p>	
	<p>Le programme prévoit les thèmes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thème 1 : La Liberté, nos libertés, ma liberté (Dont traiter de la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles modifiant la loi de 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et de la loi n° 2018-1202 du 22 décembre 2018 relative à la lutte contre la manipulation de l'information art.11, 16). Aujourd'hui, les cultures numériques introduisent de nouveaux enjeux en posant les questions de l'aliénation, de l'émancipation et de l'autonomie de l'individu. 	<p>Le programme prévoit les thèmes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thème 2 : La protection des libertés : défense et sécurité. (Dont Internet et les réseaux sociaux nous mettent-ils en danger ? Ambivalents, porteurs de menaces mais aussi de nouvelles formes de collaboration, les réseaux sociaux supposent la vigilance et l'esprit critique des utilisateurs). - Thème 3 : Liberté et démocratie (Dont la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles modifiant la loi de 1978 sur relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés : articles 19 et 20, et la loi n° 2018-1202 du 22 décembre 2018 relative à la lutte contre la manipulation de l'information art.11, 16). Aujourd'hui, les cultures numériques introduisent de nouveaux enjeux en posant les questions de l'aliénation, de l'émancipation et de l'autonomie de l'individu.
	<p>Les compétences développées sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier, exprimer et maîtriser ses émotions. - Mettre à distance ses opinions personnelles pour construire son jugement. - Effectuer une recherche documentaire en faisant preuve d'esprit critique. - S'impliquer dans un travail et coopérer. - Construire et exprimer une argumentation cohérente et étayée en s'appuyant sur les repères et les notions du programme. - Savoir écouter, apprendre à débattre et respecter la pluralité des points de vue. 	
Français	<p>Les pratiques de l'enseignant : Focus sur « Enseigner le français à l'heure du numérique » « Le français prend sa part dans l'apprentissage des pratiques numériques comme dans la réflexion sur leurs enjeux. Il se saisit de ces outils dans ce qu'ils ont de plus pertinent pour son propre contenu disciplinaire : traitement du texte et de l'image, traitement du son et de la voix (qui constituent une préoccupation constante et contribuent à faire de l'oral un véritable objet d'enseignement), recherche documentaire. Le français concourt ainsi à l'acquisition d'attitudes et de capacités fondamentales dans l'univers numérique : identifier des sources et vérifier leur fiabilité ; trier, hiérarchiser et rédiger des informations pertinentes ; adopter une attitude responsable ; collaborer en réseau ; élaborer des contenus numériques ».</p>	

Enseignements généraux	Bac professionnel	CAP
	<p>Le programme prévoit :</p> <p>Trois objets d'étude en classe de seconde :</p> <ul style="list-style-type: none"> - « <i>Devenir soi : voix et voies de l'identité</i> » ; - « <i>S'informer, informer : les circuits de l'information</i> » ; - « <i>Dire et se faire entendre : jeux et enjeux de la parole</i> » ; <p>Deux objets d'étude en classe de première :</p> <ul style="list-style-type: none"> - « <i>Créer, fabriquer : l'invention et l'imaginaire</i> » ; - « <i>Lire et suivre un personnage : itinéraires romanesques</i> » ; <p>Un objet d'étude en classe terminale :</p> <ul style="list-style-type: none"> - « <i>Vivre aujourd'hui : l'humanité, le monde, les sciences et la technique</i> » 	<p>Le programme prévoit les objets d'études suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - « <i>Se dire, s'affirmer, s'émanciper</i> » - « <i>S'informer, informer, communiquer</i> » (dont l'utilisation des réseaux sociaux) - « <i>Rêver, imaginer, créer</i> » - « <i>Perspective d'étude : Dire, écrire, lire le métier</i> »
	<p>Cet enseignement vise ainsi l'acquisition de quatre compétences :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maîtriser l'échange oral : écouter, réagir, s'exprimer dans diverses situations de communication ; - Maîtriser l'échange écrit : lire, analyser, écrire ; adapter son expression écrite selon les situations et les destinataires ; - Devenir un lecteur compétent et critique ; adapter sa lecture à la diversité des textes ; - Confronter des connaissances et des expériences pour se construire. 	<p>Cet enseignement vise ainsi l'acquisition de quatre compétences, liées entre elles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entrer dans l'échange oral : écouter, réagir, s'exprimer dans des situations de communication diverses ; - Entrer dans l'échange écrit : lire, analyser, écrire, adapter son expression écrite selon les situations et les destinataires ; - Devenir un lecteur compétent ; confronter des connaissances et des expériences pour se construire.
<p>Histoire Géographie</p>	<p>« <i>L'histoire-géographie apporte aux élèves des connaissances, développe leurs compétences et enrichit leur culture. [...] L'histoire et la géographie ouvrent ainsi les élèves à la diversité des modes de pensée et de communication. [...] Enfin, le numérique est au cœur de l'enseignement, dans les capacités et les apprentissages à construire, dans les pratiques collaboratives qui se développent dans la classe et éventuellement hors la classe.</i> »</p> <p>Le programme prévoit notamment les thèmes suivants : Géographie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thème 1 : Des réseaux de production et d'échanges mondialisés <p>Dans les compétences attendues :</p> <p>S'approprier les démarches géographiques et historiques</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exploiter les outils spécifiques aux disciplines - Mener et construire une démarche historique ou géographique et la justifier. - Collaborer et échanger en histoire géographique (dont réaliser un travail collaboratif ou une production collective à l'aide de l'outil numérique pertinent). 	<p>Le programme prévoit notamment les thèmes suivants : Géographie :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thème 2 : Un monde urbain divers : acteurs et enjeux

Enseignements généraux	Bac professionnel	CAP
Langues	<p>« <i>Le numérique : des ressources, des outils et des démarches indispensables :</i> <i>La formation linguistique et interculturelle des élèves de la voie professionnelle, quels que soient le niveau et le cadre de l'enseignement qu'ils reçoivent, exige qu'ils soient confrontés à des données, des faits, des matériaux, des documents, etc. qui éveillent leur curiosité et enrichissent leur perception et leur connaissance du monde. De ce fait, la mise en œuvre du présent programme requiert une exploitation régulière et raisonnée des ressources numériques, tout comme elle suppose l'utilisation fréquente et appropriée, dans et hors de la salle de classe, des outils et équipements numériques. [...]</i> <i>Ces ressources, outils et équipements permettent la différenciation et, si besoin, l'individualisation des activités ou parcours proposés aux élèves, tout comme ils facilitent les pratiques collaboratives et interactives au sein de la classe. La réalisation de productions écrites et/ou orales en langue vivante invite à faire appel à internet, à la création de fichiers, à la vidéo projection, au tableau numérique interactif, au BYOD/ AVEC (Bring Your Own Device) etc.</i> <i>Le numérique permet en outre de prolonger le temps d'exposition des élèves à la langue, au-delà du strict horaire d'enseignement, et de mettre en place des solutions de suivi des apprentissages particulièrement adaptées aux spécificités de la voie professionnelle et à la pluralité des élèves ».</i></p>	
	<p>Le programme prévoit les thèmes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thème 1 : L'utilisation de la langue vivante dans les situations et les actes de la vie quotidienne, personnelle, sociale et citoyenne (Dont thème d'étude : médias, réseaux sociaux et internet) ; - Thème 2 : L'utilisation de la langue vivante dans les situations et les actes de la vie professionnelle 	
	<p>Les compétences attendues sont (classées par niveaux A1, A 2, B1, B1+, B2) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Écouter, visionner et comprendre - Lire et comprendre (dont niveau A1 ; Peut comprendre de petits messages simples, envoyés par courriel ou sur les réseaux sociaux, compétence via les réseaux sociaux plus poussée pour les autres niveaux) - Écrire, interagir à l'oral et à l'écrit - Transmettre une information, interpréter (d'une langue à l'autre) - Traiter un texte ou un dossier documentaire - Faciliter la coopération - Mener un travail collectif - Faciliter la communication - Établir un espace pluriculturel 	
Mathématiques	<p>« <i>L'enseignement de mathématiques et de physique-chimie contribue à la maîtrise de la langue française, à l'appropriation et à la communication des informations à l'écrit et à l'oral, et à l'expression de la pensée des élèves. [...] Il importe de laisser les élèves s'exprimer, à l'oral comme à l'écrit, lors de productions individuelles ou collectives, en les aidant à structurer leurs propos, et de les faire participer, le plus souvent possible, à la construction de la trace écrite de synthèse des investigations et découvertes. [...] Le travail de groupe, par sa dimension coopérative et par l'interaction sociale qu'il sous-tend, est un levier pour développer l'ouverture aux autres, la confiance, l'entraide [...]</i> »</p>	
	<p>Le programme comprend notamment les axes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Statistique et probabilité 	<p>Le programme comprend notamment les axes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Statistique – Probabilités ; - Calculs commerciaux et financiers.
Mathématiques	<p>Les compétences attendues sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - S'approprier - Raisonner - Valider 	

Enseignements généraux	Bac professionnel	CAP
Physique Chimie	<p>« La place du numérique en physique-chimie : Les situations propices aux activités informatisées dans le domaine des sciences expérimentales sont nombreuses : acquisition et traitement de données expérimentales, représentations graphiques avec un tableur-grapheur, activités de simulation, recherches documentaires, activités de communication, etc. L'enseignement de la physique et de la chimie contribue, comme les autres enseignements, à la formation des élèves dans le domaine du numérique. Il permet également de contribuer à une lecture critique et distanciée des contenus médiatisés. L'élève peut ainsi développer de nouvelles compétences numériques à travers : la recherche d'informations et l'exploitation de données et documents numériques ; l'usage des bases de données scientifiques ; l'usage de la modélisation numérique ; la programmation ; le suivi et le compte-rendu écrit ou oral d'activités d'analyse, de projet et d'expérimentation »</p> <p>Les compétences attendues sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - S'approprier - Raisonner - Valider 	
Arts appliqués	<p>« Culture et outils numériques L'objectif premier est de sensibiliser l'élève aux enjeux du numérique dans ses futures activités professionnelles et personnelles, en lui permettant d'en appréhender de manière critique les usages, les intérêts et les limites et d'être attentif à ses évolutions et ses incidences sur les métiers. L'objectif second est d'apprendre à utiliser des outils numériques simples. Par sa nature, l'enseignement du design en impose l'usage qui peut intervenir dans les deux pôles traitant des méthodes de conception et des techniques de communication, pour en tirer le meilleur parti au service des apprentissages. L'enseignement tient compte de la place du numérique dans les enseignements professionnels. Elle peut être ponctuelle et individuelle, liée au besoin spécifique d'un élève, s'inscrire dans une phase d'utilisation collective, organisée en classe, ou intégrer une approche collaborative ».</p> <p>Le programme comprend deux pôles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Design et culture appliqués au métier - Ouverture artistique, culturelle et civique <p>Les compétences attendues sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> • S'approprier une démarche de conception • Rechercher, identifier et collecter des ressources documentaires. • Sélectionner, classer et trier différentes informations • Respecter une demande et mettre en œuvre un cahier des charges. • Opérer des choix pertinents parmi les pistes de recherche. 	
EPS	<p>Deux compétences méthodologiques et sociales peuvent être évoquées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respecter les règles de vie collective et assumer les différents rôles liés à l'activité ; - Savoir utiliser différentes démarches pour apprendre : observer, identifier, analyser, apprécier les effets de l'activité, évaluer la réussite et l'échec, concevoir des projets. 	

Enseignements généraux	Bac professionnel	CAP
Prévention-santé-environnement	« Il vise à former des individus responsables, sensibilisés à la prévention au sein de leur environnement, en particulier professionnel. [...] Elle l'amène également à construire son jugement, à développer des arguments à partir des faits scientifiques objectifs étayés par des données quantitatives issues de statistiques ou de l'analyse de documents scientifiques [...] Les interventions et comptes rendus oraux et écrits, la confrontation des avis lors des travaux de groupe font l'objet d'une vigilance particulière. »	
Prévention-santé-environnement	<p>Dans le programme, les réseaux sociaux sont évoqués :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'individu responsable de son capital santé. <ul style="list-style-type: none"> • Module A4 : Les addictions (dont l'addiction ne se limite pas à la consommation de produits mais peut aussi concerner des comportements de jeux en ligne, de fréquentation assidue des réseaux sociaux ...). 	<p>Dans le programme, les réseaux sociaux sont évoqués :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'individu responsable de son capital santé. <ul style="list-style-type: none"> • Module A4 : Les addictions (dont l'addiction ne se limite pas à la consommation de produits mais peut aussi concerner des comportements de jeux en ligne, de fréquentation assidue des réseaux sociaux ...). - L'individu acteur de prévention dans son milieu professionnel.
	<p>Les compétences à traiter sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 : Traiter une information. - 2 : Appliquer une démarche d'analyse dans une situation donnée. - 3 : Expliquer un phénomène physiologique, un enjeu environnemental, une disposition réglementaire, en lien avec une mesure de prévention. - 4 : Proposer une solution pour résoudre un problème. - 5 : Argumenter un choix. - 6 : Communiquer à l'écrit et à l'oral avec une syntaxe claire et un vocabulaire adapté. 	<p>Les compétences à traiter sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 : Traiter une information. - 2 : Appliquer une méthode d'analyse dans une situation donnée. - 3 : Mettre en relation un phénomène physiologique, un enjeu environnemental, une disposition réglementaire, avec une mesure de prévention. - 4 : Proposer une solution pour résoudre un problème lié à la santé, l'environnement ou la consommation. - 5 : Argumenter un choix. - 6 : Communiquer à l'écrit et à l'oral avec une syntaxe claire et un vocabulaire adapté.
Économie-Gestion – droit Bac pro (pour CAP inclus dans le référentiel SCHCR)	<p>« La finalité de l'enseignement d'économie-droit est de former des jeunes diplômés qui seront à la fois des professionnels reconnus et des citoyens éclairés capables d'exercer leur esprit critique. [...] L'enseignement d'économie-gestion favorise la mobilité de l'élève en lui permettant d'identifier et de comprendre les enjeux des mutations de l'économie en lien avec le développement durable et ceux relatifs au développement du numérique. »</p> <p>Le programme économie-droit prévoit les axes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Module 5 – Le travail : quelles mutations ? (Dont La généralisation du numérique informatique et réseaux au sein des organisations entraîne de nouvelles modalités de travail qui, elles-mêmes, établissent des droits et des obligations ; Comment le numérique transforme-t-il les modalités du travail ? Travail collectif, travail collaboratif, travail à distance, télétravail, flexibilité du travail : horaires, organisation de la journée de travail, lieux de travail, lieux de formation, Décloisonnement entre la vie privée et la vie professionnelle, Droit à la déconnexion) 	

Enseignements généraux	Bac professionnel	CAP
Économie- Gestion – droit Bac pro (pour CAP inclus dans le référentiel SCHCR)	<p>Les objectifs en économie droit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Permettre aussi bien l’insertion professionnelle que la poursuite d’études ; - Acquérir des capacités et des notions dans les domaines économique et juridique ; <p>Les objectifs économie-gestion :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaître différentes formes d’organisation du travail et les évolutions liées aux environnements numériques pour mieux s’y adapter ; - Acquérir des outils méthodologiques pour développer son autonomie ; - Construire, à l’écrit et à l’oral, une réponse argumentée à une question posée. 	
Services et commercialisation Bac professionnel	<p>« Le contexte professionnel se caractérise par : [...] l’emploi généralisé des technologies de l’information et de la communication, dans les pratiques professionnelles comme dans les échanges avec la clientèle, les fournisseurs, une intensification de la concurrence entre les entreprises du secteur de la restauration, qui suppose une veille permanente et la recherche d’une optimisation des systèmes, • un développement à l’international, nécessitant l’acquisition de compétences de communication en langues et une ouverture aux cultures étrangères, notamment pour les professionnels au contact de la clientèle ».</p> <p>Pôle n° 1 : Communication, démarche commerciale et relation clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> - C1-1.1 Gérer les réservations individuelles et de groupe (accueil téléphonique, internet ...) - C1-3.1 Valoriser les produits - C1-3.2 Valoriser les espaces de vente - C1-3.3 Mettre en œuvre les techniques de vente des mets et des boissons (prix, publicité, conseils, promotions, enquêtes de satisfaction, dont maîtrise des outils de communication) <p>Pôle n° 5 : Démarche qualité en restauration</p> <ul style="list-style-type: none"> - C5-2.5 S’inscrire dans une démarche de veille, de recherche et de développement (dont veille concurrentielle (technique, technologique, scientifique, commerciale, ...) et développement (innovation, créativité...) dont moyens et ressources Technologie de l’information et de la communication) 	
Services et commercialisation CAP commercialisation et services en hôtel-café- restaurant	<p>Pôle 2. Accueil, commercialisation et services en HCR</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compétence 3. Accueillir, prendre en charge, renseigner et contribuer à la vente des prestations - Compétence 6. Communiquer en fonction du contexte professionnel et en respectant les usages de la profession. <p>Travail demandé : Communiquer dans le cadre d’une situation professionnelle dont « <i>Utilisation pertinente et adaptée des supports et outils numériques de l’entreprise et positionnement et communication adaptés au contexte professionnel</i> »</p>	<p>Technologie :</p> <p>Thème 13. La réservation</p> <ul style="list-style-type: none"> - 13.1. Les modes et outils de réservation <p>Thème 14. Les supports de vente</p> <ul style="list-style-type: none"> - 14.1. Les supports de vente dont supports numériques - 14.2. Les méthodes d’animation commerciale à partir d’outils et moyens de communication <p>Thème 16. Les étapes de la vente :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 16.1. Les éléments de la prise de contact réussie avec son client - 16.3 Les techniques de vente <p>Thème 28 : L’entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 28.4. La notion d’image de l’entreprise - 28.5. Les documents, outils de communication internes et externes <p>Thème 29 : Le parcours professionnel</p> <ul style="list-style-type: none"> - 29.4. La gestion de son parcours professionnel (dont veille technologique et professionnelle)

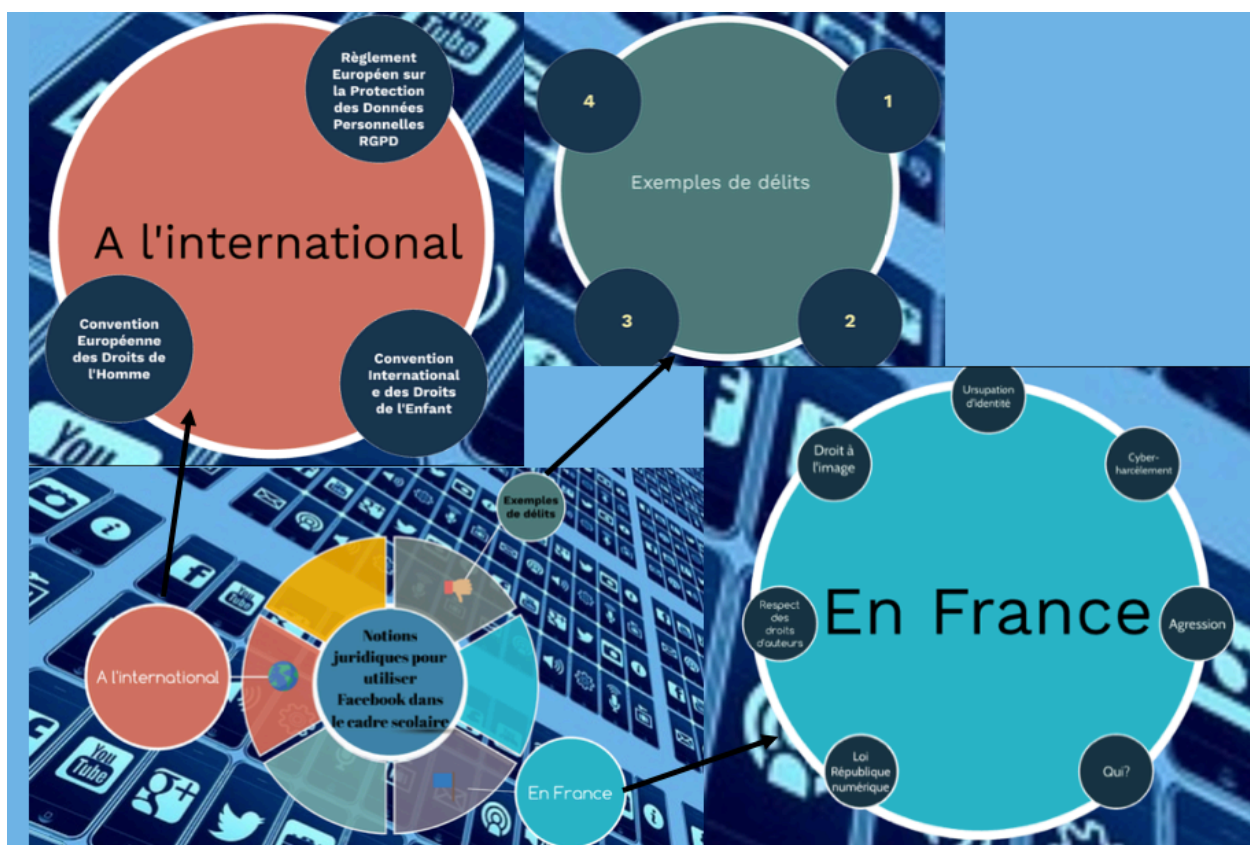
3. Présentation des notions juridiques

Lors des enquêtes, les répondants ont clairement formulé peu ou pas de connaissances sur les notions juridiques de l'utilisation de Facebook dans les apprentissages. La formation propose tout d'abord aux stagiaires de tester leurs connaissances sur le sujet grâce à un quizz qui reprend le cadre réglementaire (Disponible en ligne sur le Padlet et à Annexe 21. Quizz sur les notions juridiques.).

Ces notions sont ensuite abordées à l'aide d'une présentation sous forme de schéma interactif (Prezi, disponible sur le Padlet et à l'adresse <https://prezi.com/view/UY1NzLsS2VJISxPDgALo>) qui comprend les parties suivantes :

- notions juridiques à l'international ;
- notions juridiques en France ;
- exemples de délits.

Figure 16. Prezi notions juridiques



4. Présentation des différentes pages Facebook

Le profil Facebook :

Ce type de page, appelé « *Profil* » est le plus utilisé par les utilisateurs individuels. Il est destiné à partager des informations avec des amis proches, de la famille, des collègues ou encore des connaissances et de rester en contact avec eux très facilement.

La personne doit ajouter des « *amis* » (que Facebook a trouvé dans les contacts mails ou issus de suggestions trouvées par réseautage).

Pour chaque publication, l'utilisateur peut choisir qui peut voir le contenu (« *Public* », « *Amis seulement* », « *Tout le monde sauf* », « *Moi seulement* »)

Les informations personnelles que Facebook propose de remplir sont très nombreuses (centre d'intérêts, lieu de travail, d'habitation, religion, situation familiale, musique ou film en train de visionner etc.). La confidentialité de ces éléments est toujours réglable et modifiable.

La page Facebook :

Ces pages sont destinées aux **entreprises**, des

artistes ou des associations. L'objectif de ces pages est de communiquer avec les « *fans* » ou clients qui peuvent s'abonner en cliquant sur « *J'aime* ». La communication est unidirectionnelle, même si tout le monde peut interagir en postant un commentaire et la page ne peut pas envoyer un message à un groupe de personnes, tout message passant forcément par un post sur le mur. La page est un espace public visible également par des personnes qui

n'ont pas de compte Facebook. Les publications des pages Facebook sont référencées sur Google et Bing, ce qui n'est pas le cas des publications d'un profil privé. Ce qui permet une meilleure visibilité.

Figure 17. Capture d'écran profil Facebook

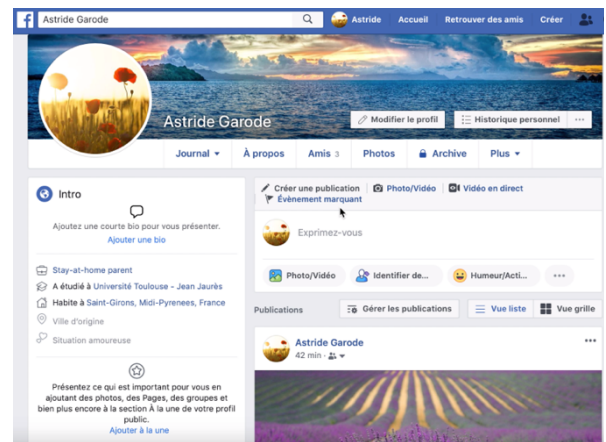
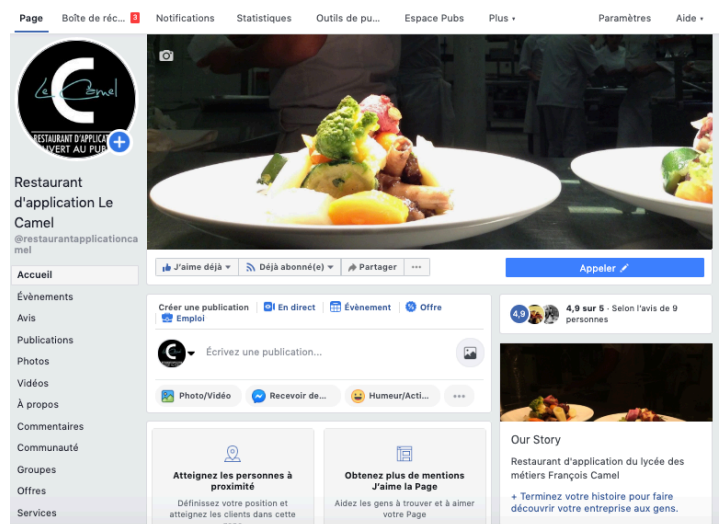


Figure 18. Capture d'écran page professionnelle Facebook



Les pages peuvent également contenir des applications (« Appeler maintenant », « Donner votre avis » etc.). Facebook propose différentes ergonomies de pages orientées selon l'activité choisie (exemples : restaurant, associations caritatives etc.)

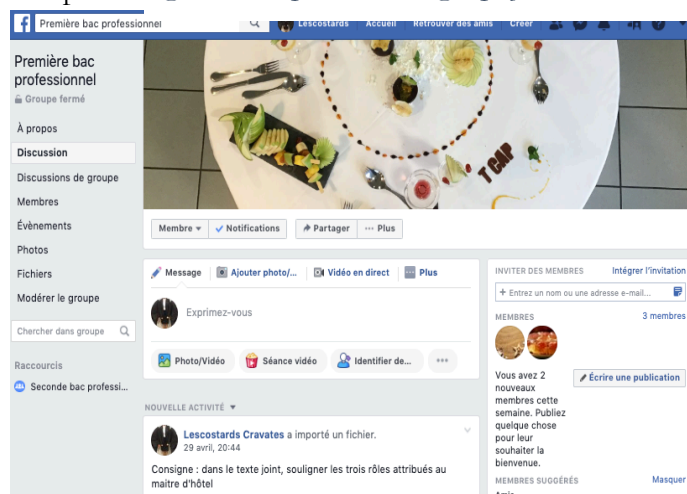
La page professionnelle ne peut pas avoir « d'amis ». Les internautes peuvent « liker » la page et doivent s'abonner pour pouvoir la suivre. C'est le système de réseautage qui fera la popularité de la page. La notion de « fan » qui « like » une page est plus professionnelle que la notion « d'amitié ». Le but est de se créer une communauté et de faire connaître les activités. Un profil peut avoir maximum 5000 amis tandis qu'une page offre un nombre illimité d'abonnés.

La page professionnelle permet de nombreuses données statistiques, propose des actions commerciales payantes pour promouvoir l'entreprise ou encore de mesurer l'impact des publications sur les abonnés.

Le groupe :

Le groupe propose de créer une communauté. Elle peut être publique, fermée ou secrète. Pour créer un groupe, il suffit d'y ajouter des membres à qui des rôles (administrateurs, modérateurs) peuvent être attribués. La possibilité des publications par un ou tous les membres du groupe est à paramétrer. Contrairement aux autres types de pages, il est possible d'envoyer des fichiers en plus des autres fonctionnalités de base. Dans un groupe (moins de 5 000 membres), il est possible d'envoyer des messages aux destinataires qui reçoivent directement une notification sur leur Facebook et par e-mail. Il existe un très grand nombre de paramètres permettant de contrôler l'accès au groupe, à ses membres et aux publications.

Figure 19. Capture d'écran groupe fermé Facebook



CHAPITRE 2. FORMATION SUR LES OUTILS PRATIQUES, APPUYÉE PAR UN GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT

La formation propose des outils pratiques disponibles sur le Padlet et donnés à l'issue de la formation, sous forme de guide d'accompagnement. Il permettra à l'enseignant de gagner en autonomie pour la mise en place de Facebook dans ses enseignements. Je propose tout d'abord au professeur de respecter une phase préparatoire, pour lui-même et pour les élèves puis quelques exemples d'activités pédagogiques en services et commercialisation.

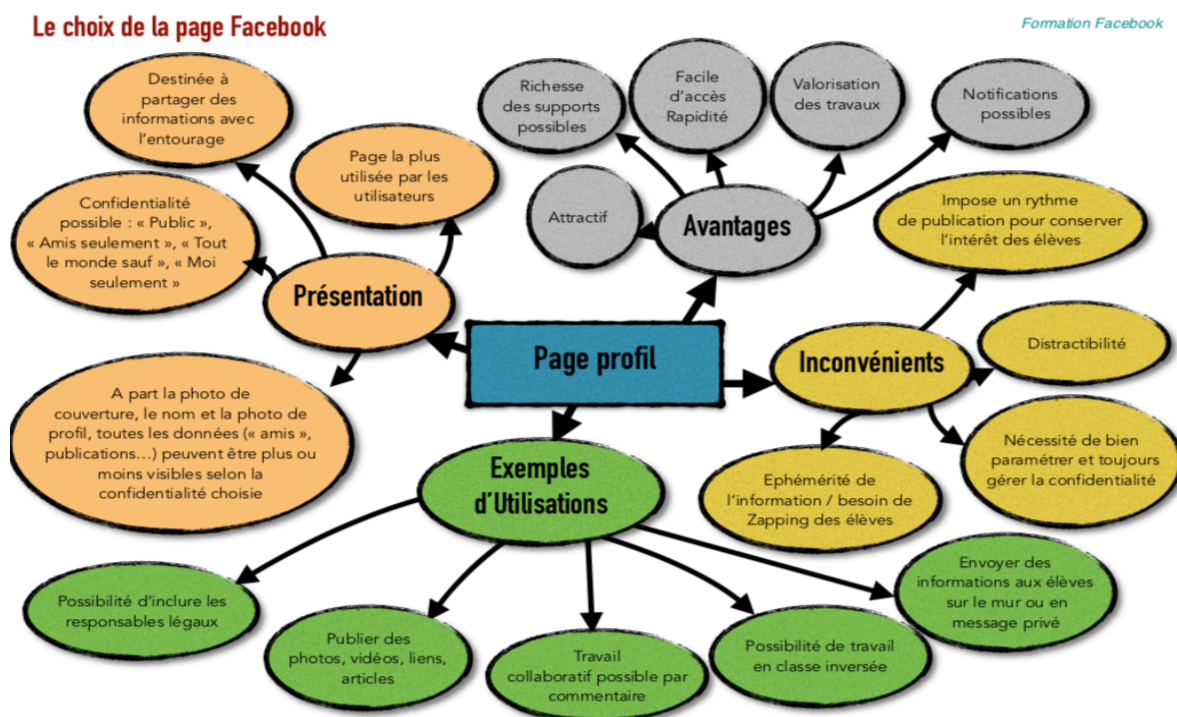
1. La phase préparatoire pour l'enseignant

2.1.1. Quelle page choisir ?

La première des choses à faire pour l'enseignant est de s'interroger sur les pratiques qu'il souhaite réaliser avec Facebook. Pour cela, il devra se poser la question du choix de la page : page profil, groupe fermé ou page professionnelle, chacune a des intérêts pédagogiques, des avantages et inconvénients différents. Les cartes mentales suivantes qui sont développées et illustrées à l'oral lors de la formation, présentent ces différents aspects.

- Le profil Facebook

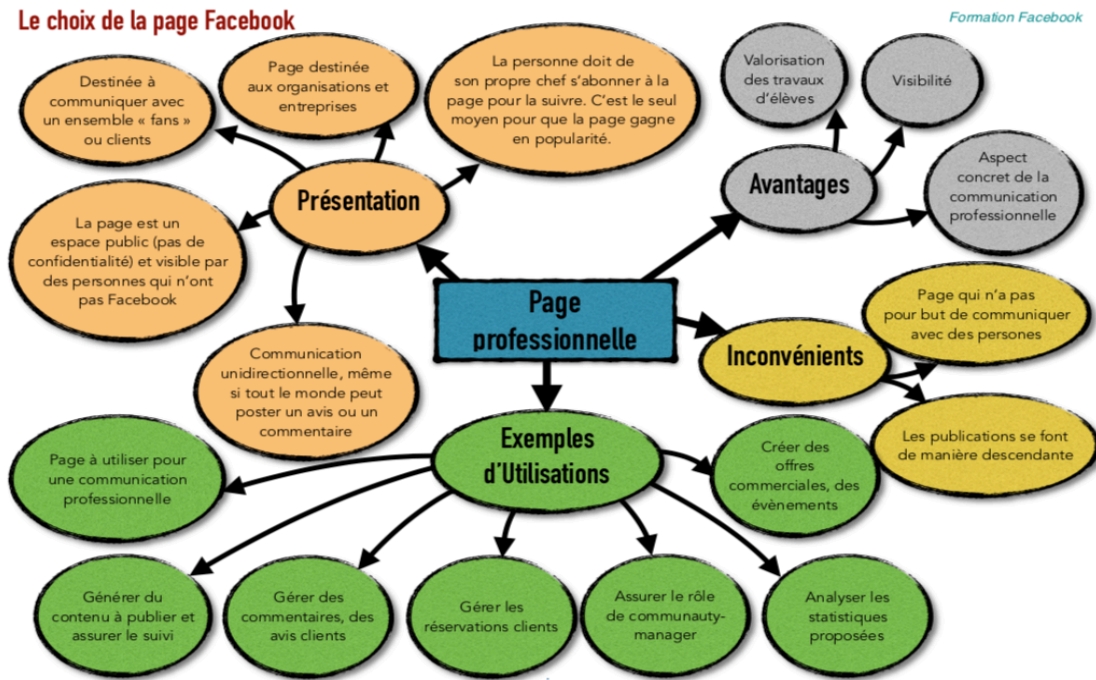
Figure 20. Choix de la page profil



- La page professionnelle :

Figure 21. Choix de la page professionnelle Facebook

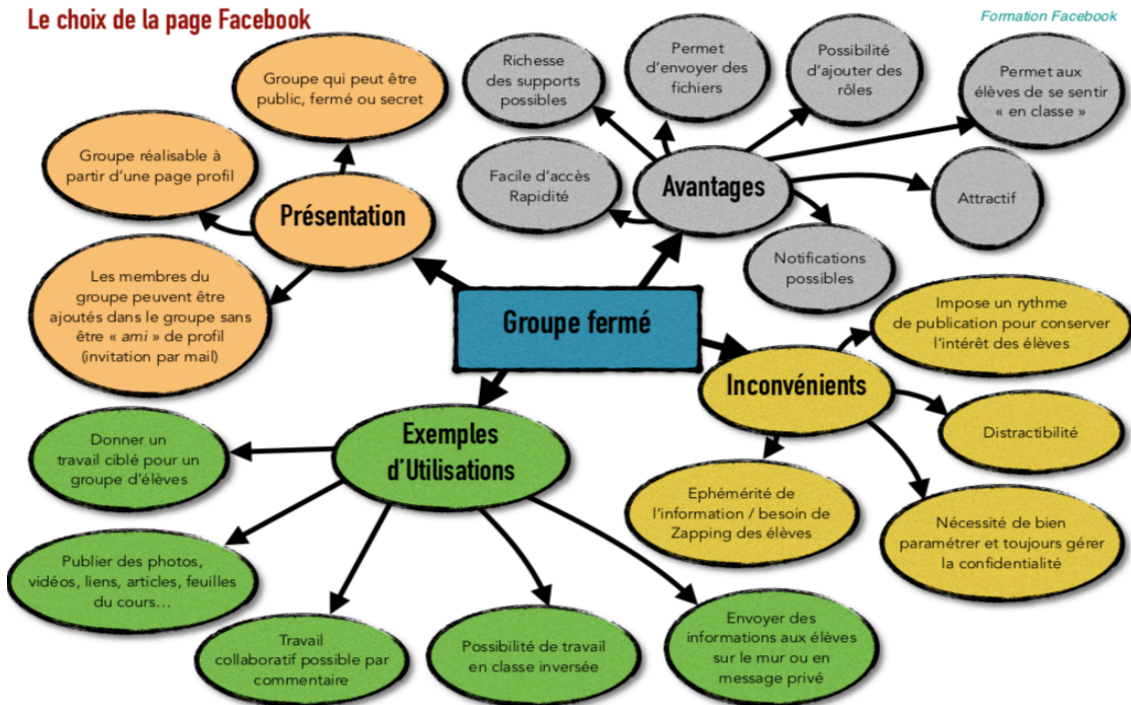
Le choix de la page Facebook



- Le groupe fermé :

Figure 22. Choix de la page groupe fermé Facebook

Le choix de la page Facebook



2.1.2. Créer un profil Facebook

Pour utiliser le réseau social en classe, l'enseignant doit tout d'abord créer un profil. Les conditions générales d'utilisation de Facebook stipulent que, dans l'optique de rendre la communauté Facebook « plus sûre et plus responsable », l'utilisateur doit notamment :

- « utiliser le nom que vous utilisez au quotidien » ;
- « fournir des informations exactes à propos de vous »
- « créer un seul compte (le vôtre) et utiliser votre journal à des fins personnelles »

Pour accompagner l'enseignant à créer un profil, je propose des tutoriels au format vidéo et papier, disponibles sur le Padlet de la formation et dans le guide d'accompagnement. Il comprend les parties suivantes :

- le formulaire ;
- la saisie des informations générales ;
- la personnalisation du profil ;
- les publications du journal ;
- l'ajout « d'amis ».

Figure 23. Tutoriel créer un profil Facebook

Tutoriel créer un profil

Formation Facebook

1 Complétez le formulaire

Rendez-vous sur votre moteur de recherche et tapez « Facebook »

Cliquez sur le lien du site [Facebook Connexion ou inscription](https://fr-fr.facebook.com/)
<https://fr-fr.facebook.com/>

Créer un compte
C'est gratuit (et ça le restera toujours).

Astride Garode
astridegarode@
Nouveau mot de passe
Date de naissance 28 | avr | 1984
Femme Homme

2 Personnalisez votre profil

Vous devez importer une photo de profil et une photo de bannière

- Cliquez sur l'icône de l'appareil photo > « Importer la photo » puis choisir une photo de son ordinateur > « Choisir » (vous pouvez également choisir un décor qui se rajoute sur la photo en cliquant sur « Ajouter un décor »)
- Les photos du profil et de la bannière « couverture » ainsi que le nom du profil sont publiques (il n'est pas possible de modifier la confidentialité)
- « Enregistrer les modifications »

3 Complétez vos informations générales FACULTATIF

Facebook vous propose de compléter des informations sur vous

- Exemple : vos lieux d'études, votre travail, votre lieu de vie, une biographie pour vous présenter etc.
- Ces informations sont facultatives
- Sachez que vous pouvez les supprimer à tout instant
- Vous pouvez toujours régler la confidentialité de ces informations (Qui peut voir ? « Public », « Amis », « Moi uniquement », « Personnalisé »)

Tutoriel créer un profil

Formation Facebook

4 Publiez dans votre journal

Créer une publication Événement marquant Photo/Vidéo Vidéo en direct

Exprimez-vous

- Pour publier, cliquez sur les différentes icônes
 - Soit « créer une publication », soit s'exprimer directement dans « Exprimez-vous », ou rajoutez une photo, vidéo, humeur etc.
- Facebook propose la publication dans le fil d'actualité (votre journal) et/ou dans votre story (publications éphémères qui durent 24 heures)

5 Ajoutez des amis

Étape 1 Ajouter des amis

- Une fois votre compte validé (lien de confirmation sur votre boîte mail), Facebook vous propose d'ajouter des amis en fonction de vos contacts mails.
- Vous pouvez aussi rechercher des amis dans la barre de recherche Facebook
- Cliquez sur « Ajouter » puis « Suivant »

Ajouter des amis
Sélectionnez vos amis dans la liste ci-dessous.

Vous connaissez peut-être Camille Laure.

6 Complétez vos paramètres de confidentialité

Rendez-vous sur le tutorial pour paramétrer son profil Facebook (Disponible à l'adresse indiquée ci-dessous)

Tutoriel vidéo disponible à l'adresse <https://padlet.com/sebirearmelle/e4bh7b2wgkva>

2. La phase préparatoire avec les élèves

2.2.1. Rédaction d'une charte avec les élèves

Pour préparer les élèves à l'insertion de Facebook dans leurs apprentissages, il convient de les responsabiliser en rédigeant une charte commune d'utilisation du réseau social. Je vous propose ci-contre, un exemple de charte sous forme d'infographie.

Figure 24. Charte d'utilisation Facebook

CHARTER « J'UTILISE FACEBOOK POUR MES COURS »

1 TYPE DE PAGE : PAGE GROUPE FERMÉ
 NOM DE LA PAGE : LES COSTARDS CRAVATES
 PHOTO DU PROFIL : NOUS, EN TENUE

2 **QUAND ?**
 Sur mon temps libre et en cours si le professeur le demande

3 **PROFESSEUR**
 Tous les élèves de la classe et les professeurs du groupe

4 **PRÉCAUTIONS**
 Je paramètre mon Facebook avec mon professeur
 Je vérifie chaque fois que je publie, qui peut voir mon post
 Je ne communique pas mon numéro de téléphone
 Je ne publie pas de photos de ma famille et de mes amis
 Je ne parle pas des autres
 Je ne poste pas n'importe quelle vidéo de moi et/ou d'autres personnes
 Je protège ma vie privée et respecte celle des autres
 Je fais attention à l'image publique que je véhicule
 Je signale immédiatement à mon professeur tout propos ou publications malveillants
 Je limite mon temps de connexion quotidien
 Je sais que mes commentaires peuvent être bloqués et que j'encours des sanctions si je ne respecte pas la charte

5 **PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE DROIT À L'IMAGE**
 Je respecte le droit d'auteur et le droit à l'image
 Je vérifie la qualité des informations que j'ai trouvées sur le Net (je peux demander à un professeur)
 Je n'utilise pas des informations, des images ou des vidéos sans avoir l'autorisation des personnes représentées
 Je respecte la loi informatique et libertés www.cnil.fr rubrique « vos droits »

6 **RESPECT DES TIERS ET DE SOI-MÊME**
 JE RESPECTE LES AUTRES
 JE SURVEILLE MES PROPOS
 JE NE MENS PAS, JE NE SUIS PAS AGRESSIF, MALVEILLANT OU INTURIEUX
 JE NE COLPORTE PAS DE RUMEURS
 JE NE PORTE PAS ATTEINTE À LA RÉPUTATION DE L'ÉTABLISSEMENT SCOLAIRE, DE MES PROFESSEURS OU DE MES CAMARADES

7 **Règles syntaxiques et orthographiques**
 Je m'exprime en français, sans utiliser le langage SMS
 Je veille à ma syntaxe, ma grammaire et mon orthographe

Je signe et m'engage à respecter la charte
 Je fais signer mon responsable légal

2.2.2. Paramétrer les comptes avec les élèves

Le paramétrage des comptes avec les élèves est une étape préliminaire nécessaire à l'insertion de Facebook dans le milieu scolaire. En plus de sensibiliser les élèves sur l'importance de la distinction entre la vie privée et la vie professionnelle, elle lui permettra de prendre du recul sur ses pratiques des réseaux sociaux et de mieux les maîtriser. Cette phase est aussi une mise en confiance des élèves, qui les rassure sur le respect de leur vie privée.

Figure 25. Tutoriel paramétrer les comptes Facebook

Tutoriel paramétrer son compte

Formation Facebook

Objectif : en maîtrisant mes paramètres, je maîtrise la diffusion de mes informations

Allez sur votre compte Facebook

1 Réglez la confidentialité

Créez une liste « d'amis »

Pour ne pas diffuser un contenu à toutes les personnes :

- Cliquez sur « Accueil » puis dans le menu de gauche « Listes d'amis » ;
- Cliquez sur « Créer une liste ».

Créer une liste

Créer une liste d'amis avec qui vous pourrez échanger et dont vous pourrez voir les publications en un même endroit.

Nom de la liste: facebook

Membres: Zélie Forte

Complétez le formulaire « Créer une liste » ; Nommez la liste ; Ajoutez des membres (Facebook retrouve automatiquement vos « amis ») ; Cliquez sur « Créer ».

Une fois la liste créée, vous pouvez diffuser une publication, uniquement pour les amis de la liste (et en exclure certains de la liste) :

- Cliquez sur la flèche à droite des destinataires
- Menu déroulant « Personnalisé »

« Ouvrir à » sélectionner la liste d'amis souhaitée

Si vous souhaitez que certains amis de la liste ne voient pas la publication, il faut les sélectionner dans la partie « Ne pas autoriser » ;

- « Enregistrer les modifications »

Tutoriel paramétrer son compte

Formation Facebook

Réglez la confidentialité des publications

A chaque publication, il convient de se demander « A qui ai-je envie de montrer ce post ? ».

Cliquez à droite des destinataires et choisissez « Qui peut voir ça ? » :

- « Public » : Tout le monde, sur et en dehors de Facebook ;
- « Amis » : Tous vos amis sur Facebook ;
- « Amis sauf... » : Tous vos amis sur Facebook, sauf ceux que vous choisissez ;
- « Amis et leurs amis » : Tous vos amis sur Facebook + les amis de vos amis ;
- « Plus... » :
 - « Amis spécifiques » : Vous choisissez un ou plusieurs amis ;
 - « Moi uniquement » : Vous êtes le seul à voir la publication.

2 Paramétrez votre journal

Pour paramétrer la visibilité des publications, de façon systématique :

- Cliquez sur la flèche en haut à droite de votre profil ;
- Cliquez sur « Paramètres » ;
- Dans le menu de gauche, il faut se pencher en priorité sur l'onglet « Confidentialité » puis sur l'onglet « Journal et identification »

Tutoriel paramétrer son compte

Formation Facebook

Réglez la visibilité de vos publications et la possibilité de vous trouver dans « Confidentialité »

Cette partie vous permet de gérer votre visibilité. Vous pouvez la limiter en sélectionnant les destinataires pour chaque item :

- Dans la partie « Votre activité » :
 - « Qui peut voir mes futures publications ? »
 - « Examinez [...] les contenus dans lesquels vous êtes identifié(e) »
 - « Limiter l'audience de [vos publications déjà réalisées] »
- Dans la partie « Comment les autres peuvent vous trouver et vous contacter » :
 - « Qui peut vous envoyer des invitations »
 - « Qui peut voir votre liste d'amis »
 - « Qui peut vous trouver à l'aide de [votre adresse mail] », « [...] du numéro de téléphone que vous avez fourni »
 - « Voulez-vous que les moteurs de recherche en dehors de Facebook affichent votre profil ? »

Réglez la visibilité des publications de votre journal et les publications qui vous identifient sur d'autres profils Facebook : « Journal et identification »

Cette partie vous permet de gérer votre visibilité. Vous pouvez la limiter en sélectionnant les destinataires pour chaque item :

- Dans la partie « Journal » :
 - « Qui peut publier sur votre journal ? »
 - « Qui peut voir ce que d'autres personnes publient sur votre journal ? »
 - « Permettre aux autres de partager vos stories publiques dans leurs stories personnelles » (Les stories sont des publications animées éphémères) ;
 - « Masquer les commentaires contenant certains mots sur votre journal » : Vous pouvez saisir des mots ou des expressions à bloquer.
- Dans la partie « Identification » :
 - « Qui peut voir les publications dans lesquelles vous êtes identifié(e) sur votre journal ? »
 - « Lorsqu'on vous identifie sur une publication, quelles personnes qui ne peuvent pas la voir voudriez-vous ajouter à l'audience ? »
- Dans la partie « Validation » :
 - « Examiner les publications dans lesquelles vous êtes identifié(e) [...] » ;
 - « Valider les identifications que les autres personnes ajoutent sur vos publications [...] ».

N'hésitez pas à naviguer dans tous les onglets des paramètres disponibles !

N'oubliez pas de retourner régulièrement sur vos paramètres pour les réajuster

Tutoriel vidéo disponible à l'adresse <https://padlet.com/sebirearmelle/e4b7b2wgkva>

3. Des exemples d'activités pédagogiques en Services et Commercialisation

2.3.1. Sur une page professionnelle

Cette partie propose des exemples d'activités pédagogiques en services et commercialisation. J'ai choisi de présenter des séances appuyées d'une page professionnelle pour traiter du réseau social, non pas comme un outil TICE mais comme un outil professionnel que les élèves doivent connaître pour leur avenir professionnel. En effet, la création et la gestion d'une page professionnelle Facebook avec des élèves en services et commercialisation, se justifie dans l'enseignement professionnel par l'acquisition de compétences communicationnelles, commerciales et relationnelles via les réseaux sociaux.

La partie suivante est composée :

- d'une proposition d'une articulation de séances pédagogiques qui traitent de Facebook comme outil professionnel ;
- d'un tableau récapitulatif des objectifs et compétences par cours.

Ces séances sont présentées en Annexe 22. Guide d'accompagnement.), dans le guide d'accompagnement.

Thème de la séquence : Communiquer professionnellement avec l'emploi d'un réseau social

Classe : Première bac professionnel

Objectifs :

- Avoir une utilisation éclairée et professionnelle des réseaux sociaux ;
- Entretenir une relation professionnelle avec les clients ;
- Assurer une veille permanente et une recherche d'optimisation des systèmes ;
- Acquérir des compétences en communication.

Il est également possible de co-animer ces séances avec notamment l'enseignant-e de Français et d'Éducation Morale et Civique avec comme pistes de travail interdisciplinaire :

- étude du livre de Camille Laurens « *Celle que vous croyez* » ;
- participer à un comité de rédaction ;
- assurer un suivi en rédigeant des posts et des commentaires
- étude de communication :
 - o recherches et analyse du selfie ;
 - o recherches et analyse de Trip Advisor ;
 - o recherches et analyse de pages professionnelles de restaurants (Restaurants d'application et autres restaurants).

Tableau 4. *Articulation des séances sur Facebook*

Séance	En Pratique Professionnelle en Ateliers Expérimentaux	En Travaux Pratiques	En technologie
Séance 1	Communiquer professionnellement avec un réseau social	La communication professionnelle et la gestion des réservations sur un réseau social	Les supports de vente Les outils et moyens de réservation
Séance 2	La satisfaction et la fidélisation de la clientèle	La gestion de la satisfaction de la clientèle, la mise en place d'outils de fidélisation et d'actions commerciales sur un réseau social	La satisfaction et la fidélisation de la clientèle

En PPAE : Tableau récapitulatif des compétences et objectifs :

Tableau 5. Tableau récapitulatif des compétences et objectifs de la PPAE

	Thème	Compétences	Objectifs	Activités
Séance 1	Communiquer professionnellement avec un réseau social	<p>C3-1 : Animer une équipe 3- S'inscrire dans un principe de formation continue tout au long de la vie</p> <p>C5-2 : Maintenir la qualité globale 5- S'inscrire dans une démarche de veille, de recherche et de développement</p> <p>C1-1 : Prendre en charge la clientèle : 3- Recueillir les besoins et les attentes de la clientèle 4- Présenter les supports de vente</p>	<p>Objectif général :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyser une communication professionnelle sur Facebook <p>Objectifs opérationnels :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyser les profils Facebook personnels et professionnels • Réfléchir sur son image numérique à travers les selfies • Proposer des actions à mettre en place pour la devanture Facebook et mettre en scène l'espace de vente 	<p>Activité 1 : Analyser les pages Facebook professionnelles</p> <p>Activité 2 : L'image numérique (Employabilité et Trip Advisor)</p> <p>Activité 3 : La devanture et la présentation du menu sur Facebook</p>
Séance 2	La satisfaction et la fidélisation de la clientèle	<p>C1-1 : Prendre en charge la clientèle : 1- Gestion des réservations individuelles et de groupe 3- Recueillir les besoins et les attentes de la clientèle 6- Mesurer la satisfaction du client et fidéliser la clientèle 7- Gérer les réclamations et les objections éventuelles</p> <p>C1-2 : Entretenir des relations professionnelles : 1- Communiquer avant le service avec les équipes, proposer une argumentation, promouvoir les produits et les plats</p> <p>C5-1 : Appliquer la démarche qualité 1- Être à l'écoute de la clientèle</p>	<p>Objectif général :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Communiquer professionnellement pour satisfaire et fidéliser la clientèle <p>Objectifs opérationnels :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proposer une charte de communication professionnelle • Satisfaire et fidéliser la clientèle 	<p>Activité 1 : Proposer des axes de communication pour un Facebook professionnel à travers la rédaction d'une charte</p> <p>Activité 2 : Proposer des actions pour satisfaire et fidéliser la clientèle</p>

En TP : Tableau récapitulatif des compétences et objectifs :

Tableau 6. Tableau récapitulatif des compétences et objectifs en TP

	Thème	Compétences	Objectifs	Activités
Séance 1	La communication professionnelle et la gestion des réservations sur un réseau social	<p>C1-1 : Prendre en charge la clientèle :</p> <p>1- Gestion des réservations individuelles et de groupe</p> <p>3- Recueillir les besoins et les attentes de la clientèle</p> <p>4- Présenter les supports de vente</p>	<p>Objectif général :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Communiquer professionnellement à destination de la clientèle <p>Objectifs opérationnels :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Production d'images de valorisation du restaurant • Gérer les réservations via la page Facebook pro du restaurant d'application 	<ul style="list-style-type: none"> • Production d'images de valorisation du restaurant • Gérer les réservations via la page Facebook pro du restaurant d'application
Séance 2	La gestion de la satisfaction de la clientèle, la mise en place d'outils de fidélisation et d'actions commerciales sur un réseau social	<p>C1-1 : Prendre en charge la clientèle :</p> <p>1- Gestion des réservations individuelles et de groupe</p> <p>3- Recueillir les besoins et les attentes de la clientèle</p> <p>6- Mesurer la satisfaction du client et fidéliser la clientèle</p> <p>7- Gérer les réclamations et les objections éventuelles</p> <p>C1-2 : Entretenir des relations professionnelles :</p> <p>1- Communiquer avant le service avec les équipes, proposer une argumentation, promouvoir les produits et les plats</p> <p>C5-1 : Appliquer la démarche qualité</p> <p>1- Être à l'écoute de la clientèle</p>	<p>Objectif général :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Communiquer professionnellement à destination de la clientèle <p>Objectifs opérationnels :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gérer et assurer le suivi des commentaires du restaurant d'application • Proposer des outils de fidélisation de la clientèle (publication des menus hebdomadaires) • Proposer des actions commerciales 	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer et assurer le suivi des commentaires du restaurant d'application • Proposer des outils de fidélisation de la clientèle (publication des menus hebdomadaires) • Proposer des actions commerciales

En Technologie : Tableau récapitulatif des compétences et objectifs :

Tableau 7. Tableau récapitulatif des compétences et objectifs en technologie

	Thème	Compétences	Objectifs
Séance 1	Les supports de vente Les outils et moyens de réservation	C1-1 : Prendre en charge la clientèle : 1- Gestion des réservations individuelles et de groupe 4- Présenter les supports de vente	Objectif général : - Mettre en place des supports de vente et prendre en charge les réservations Objectifs opérationnels : <ul style="list-style-type: none"> • Découvrir les types de supports de vente : Identifier les supports de vente, y compris numériques • Découvrir les outils de communication
Séance 2	La satisfaction et la fidélisation de la clientèle	C1-1 : Prendre en charge la clientèle : 3- Recueillir les besoins et les attentes de la clientèle 6- Mesurer la satisfaction du client et fidéliser la clientèle. 7- Gérer les réclamations et les objections éventuelles.	Objectif général : <ul style="list-style-type: none"> • Communiquer professionnellement pour satisfaire et fidéliser la clientèle Objectifs opérationnels : <ul style="list-style-type: none"> • Définir et différencier satisfaction et fidélisation • Identifier les outils de satisfaction • Identifier les moyens de fidélisation de la clientèle • Analyser les retours des clients et mettre en place des actions correctives

2.3.2. Sur une page profil ou un groupe fermé

Dans cette section, j'ai choisi de présenter le réseau social sous sa forme d'outil TICE, intégré dans des séances éducatives en services et commercialisation. Je propose ainsi de reprendre les utilisations exposées dans la revue de littérature et de les illustrer dans l'enseignement en hôtellerie restauration par des travaux effectués sur des pages profil ou en groupe fermé.

- **Mécanisme de co-construction des savoirs :** *Figure 26. Capture d'écran co-construction des savoirs*

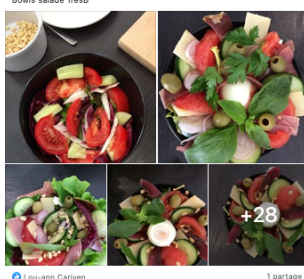
Facebook est un outil qui permet de faire collaborer les élèves et de les amener à co-construire leurs savoirs. Ainsi en postant une ressource sur Facebook, il est possible de leur donner un objectif pédagogique sur lequel ils devront échanger pour construire une information commune. L'activité présentée ci-contre se réalise dans le cadre d'une PPAE dispensée selon la méthode collaborative Kanban.

Les élèves de première Bac professionnel doivent, en groupe, construire une synthèse commune comprenant notamment les caractéristiques d'un cocktail. Ils rajoutent des informations et des ressources dans les commentaires pour contribuer à atteindre collectivement l'objectif.

- **Moyen de motivation :** Intégrer Facebook dans les cours peut

générer plus de motivation. Ainsi, lorsque la veille informationnelle est mise en place, en postant régulièrement une ressource, comme en témoigne l'exemple ci-contre, l'intérêt des élèves pour la matière est suscité et maintenu, ce, en

Figure 27. Capture d'écran y consacrant le moins de valorisation



temps possible grâce aux notifications, et à l'accès rapide à la publication. De plus, lorsqu'un geste technique est réalisé, l'élève, sachant que son travail sera publié, comme le montre la figure 27, fait preuve de

d'avantage de motivation pour la séance.



Figure 28. Capture d'écran veille informationnelle



Figure 29. Capture d'écran support
pédagogique

- **Support pédagogique :** Proposer un exercice est un moyen d'utiliser Facebook pour animer un cours. Dans l'utilisation d'un groupe fermé, le professeur peut également proposer un plus grand nombre de ressources pour illustrer ce qu'il expose aux élèves : Des fichiers, des vidéos, des liens, des photos permettront d'aider à la compréhension et la mémorisation du cours.



Figure 30. Capture d'écran intégration dans la vie
de l'établissement

- **Intégration dans la vie de l'établissement :** Pour illustrer, d'une part, la facilité d'intégration que permet Facebook, il convient de rappeler que la page professionnelle d'un restaurant d'application est une vitrine influente pour montrer les travaux réalisés dans le lycée et permettre aux futurs élèves de les aider dans l'intégration de leur nouvelle voie professionnelle. D'autre part, poster sur des pages profils destinées aux élèves, des évènements ou des informations sur les actualités de l'établissement renforce le sentiment de communauté. En effet, les destinataires se sentent plus impliqués par la vie du lycée en prenant connaissance des actions menées ce qui les valorise et accroît leur estime pour leur lieu d'apprentissage.



- **Utilisation en gestion de classe** : Facebook propose un très grand nombre de fonctionnalités facilitant la gestion de classe. Ainsi, le réseau social peut clairement s'utiliser comme moyen de communication pour l'organisation de classe. Les exemples ci-contre illustrent l'usage possible

Figure 31. Capture d'écran calendrier



en guise d'agenda à Figure 32. Capture d'écran création d'évènement

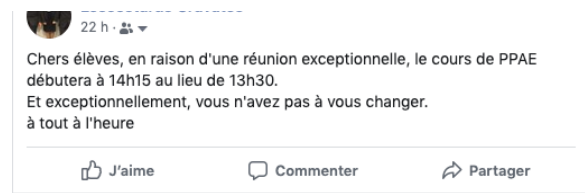


l'aide des outils de création d'évènements (Figure 33) ou de calendrier (Figure 32) qui peut aussi être ciblé pour certains élèves. Des rappels seront

envoyés aux membres sous forme de notifications.

- **Moyen de communication et d'échange** : En plus de l'aspect communicationnel évoqué pour la co-construction des savoirs et dans la veille informationnelle, Facebook est largement utilisé pour des messages d'intérêt commun pour l'ensemble des membres du groupe. Il est un moyen direct d'envoyer une information aux élèves qui la recevront sous forme de notification.

Figure 33. Capture d'écran moyen de communication



D'autres exemples d'échanges pédagogiques réalisés dans d'autres matières sont présentés en Annexe 22. Guide d'accompagnement. .



Cette troisième partie a présenté la formation dispensée sur l'utilisation de Facebook dans l'enseignement. J'ai souhaité une journée qui répond aux attentes émises lors des enquêtes de terrain, appuyée par un Padlet et un guide d'accompagnement. Elle permet des apports théoriques fondamentaux pour l'intégration du réseau social dans le milieu scolaire, par la présentation des extraits des programmes et l'apprentissage du cadre réglementaire dans lesquels il s'intègre puis par la description des différentes pages Facebook existantes. Enfin, la formation apporte des outils pratiques pour respecter des phases préparatoires pour l'enseignant puis pour les élèves avant d'exposer des exemples d'activités pédagogiques en Services et commercialisation.

Conclusion générale

Au terme de ce mémoire, nous pouvons maintenant affirmer que Facebook est un réseau social exploité en lycée professionnel. Il est désormais un dispositif pédagogique à part entière qui s'inscrit dans un paradigme d'apprentissage.

La revue de littérature a permis de constater l'expérimentation puis l'utilisation de Facebook dans le système scolaire et que celle-ci a déjà fait l'objet de nombreuses études, par les chercheurs, tant en France qu'à l'étranger. Très utilisé dans l'enseignement supérieur aux États-Unis, Facebook prend, de manière progressive et réfléchie, une place croissante dans les lycées français. De plus, ce réseau social est totalement d'actualité et au cœur des préoccupations gouvernementales. Certes, il n'est pas le réseau social préféré des jeunes, mais il propose des fonctionnalités aisément adaptables pour des usages pédagogiques.

Si, dans l'enseignement professionnel, l'utilisation de Facebook n'en est qu'à ses débuts, si elle a été pratiquée parfois de manière empirique, les professeurs que nous avons interviewés, usant de leur liberté pédagogique, ont pressenti sa pertinence pour développer des compétences qui seront indispensables dans le monde du travail : autonomie individuelle, mais aussi travail collaboratif, sens de la communication avec une hiérarchie mais aussi avec des collègues, veille informationnelle et circulation de l'information. Bien que, comme dans la mise en place de tout dispositif pédagogique incluant des TICE, les pratiques se soient révélées très diverses, la simple utilisation de Facebook en cahier de texte ou comme classeur pédagogique, permet de pallier les difficultés des ENT notamment dans l'accompagnement asynchrone des élèves.

Facebook ne peut être exploité sans précaution. L'enseignant doit être formé pour être en mesure de définir, pour ses élèves, un cadre d'utilisation. Il doit, dans une phase préparatoire, élaborer une charte et vérifier la maîtrise technique, de ses élèves, sur le réseau social.

Toutefois, nous reconnaissons que cette étude présente des biais. Tout d'abord, nous avons conscience que notre enquête repose sur la narration d'une expérience vécue par des professeurs de lycée professionnel qui ont pu avoir tendance à enjoliver leur pratique, face à une personne investie dans le sujet. De plus, ce travail n'a pas retranscrit le ressenti des élèves. Ces derniers auraient pu être l'objet d'entretiens semi-directif ou de questionnaires. Aussi, une observation des différentes interactions sur des pages Facebook à orientation pédagogique, aurait apporté davantage d'objectivité à nos résultats.

Dans le contexte actuel, ce sujet de mémoire, m'a paru totalement légitime. Il m'a aussi permis de réfléchir à ma propre utilisation pédagogique des réseaux sociaux et plus globalement à celle des TICE. La conscience de notre responsabilité d'enseignant nous permet de discerner les pédagogies traditionnelles, je veux dire hors numérique, que nous devons conserver car nous les savons pertinentes et indispensables, mais nous ne pouvons pas nous détourner de l'environnement numérique surgi depuis une quinzaine d'années. C'est notre responsabilité, c'est notre liberté pédagogique, que de s'emparer des outils qu'il peut offrir, en leur donnant du sens, en les cadrant, en les utilisant à bon escient. Leurs potentialités semblent infinies. L'enseignant ne doit pas avoir peur d'y perdre son autorité. La mission de l'enseignant est de faire acquérir des compétences qui favoriseront l'adaptation, l'intégration, voire l'épanouissement de leurs élèves dans leur future vie professionnelle où le numérique occupera une grande place. Le travail en équipe également. Il semble important d'en faire aussi des citoyens responsables capables de prendre du recul quant à leur utilisation des réseaux sociaux.

Le panel existant des réseaux sociaux est large (Twitter, Snapchat, WhatsApp, LinkedIn, Pinterest...). L'enseignant saura le combiner avec des plateformes ou des outils d'apprentissages pertinents (ENT, E-Personnal Learning, divers Moodle...). Il pourra même créer son propre réseau social sécurisé (par exemple le modèle gratuit Whaller ou les modèles payants Groupsite ou SocialGO). Ainsi, l'Éducation nationale a lancé en 2016, une expérimentation ProFan, dans plusieurs académies, qui propose un système de réseautage entre élèves ayant pour objectif « *de promouvoir de nouveaux contextes d'apprentissage et d'enseignement afin de favoriser l'acquisition de compétences nouvelles pour répondre aux exigences des métiers du futur* »²⁸. Il sera intéressant de se pencher sur ses résultats et d'observer les usages pédagogiques les plus répandus.

²⁸ Académie de Toulouse. *L'expérimentation ProFan menée dans les académies de Montpellier et de Toulouse*. [En ligne]. Disponible sur <https://tinyurl.com/yxj8wwb3>. (Consulté le 16 mai 2019).

Bibliographie

Arnaud Michel. Apprendre par les réseaux sociaux, qu'est-ce qui change ? *Études de communication*, 2014, n°38, p. 101-115. [En ligne] Disponible sur <http://edc.revues.org/3402>. (Consulté le 29-06-2018).

Aslan Erdiñç. Utilisation de Facebook comme outil didactique en enseignement du français : exemple d'université de Mersin. *International Journal of Languages'Education and Teaching*, 2016, Vol n°4, p. 54-62. [En ligne] Disponible sur http://ijlet.com/Makaleler/49921888_5-Erdinç_Aslan.pdf (Consulté le 25-10-2018).

Bastard Irène Dominique Cardon, Raphaël Charbey *et al.* Facebook, pour quoi faire ? Configurations d'activités et structures relationnelles. *Sociologie*, 2017, Vol. 8, p. 57-82. [En ligne] Disponible sur <https://www.cairn.info/revue-sociologie-2017-1-page-57.htm>. (Consulté le 22-10-2018).

Bastard Irène. Quand un réseau confirme une place sociale. L'usage de Facebook par des adolescents de milieu populaire. *Réseaux*, 2018, n° 208-209, p.121-145. [En ligne] Disponible sur <https://www.cairn.info/revue-reseaux-2018-2-page-121.htm>. (Consulté le 22-10-2018).

Ben Rebah Hassen, Dabove Georges Modeste. Usage pédagogique de Facebook dans une activité d'apprentissage en groupe par des étudiants tunisiens : analyse de l'efficacité du travail collaboratif. *Revue internationale des technologies en pédagogie universitaire*, 2017, n°14, p.6-18. [En ligne] Disponible sur <http://www.ritpu.org:81/img/pdf/Volume14no1-6.pdf> (Consulté le 23-10-2018).

Bergamaschi Alessandro, Catherine Blaya, Solange Ciavaldini-Cartaut. Les élèves en formation professionnelle au-delà des idées préconçues. Le cas des « lycées des métiers ». *L'Orientation Scolaire et Professionnelle*, INETOP, 2017, 24 p. [En ligne] Disponible sur <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-01475924/document> (Consulté le 13-11-2018).

Boyd Danah. Production d'identités dans une culture en réseau. *Médiamorphoses*, 2007, n°21, 8 p. [En ligne] Disponible sur <http://www.danah.org/papers/talks/AAAS2006-French.pdf>. (Consulté le 22-10-2018).

Boyd Danah. *Taken Out of Context American Teen Sociality in Networked Publics*, Thèse de fin d'études, University of California, Berkeley. 2008, p.102 -207.

Conte Bruno, Henocque Bruno. Opportunités et menaces juridiques liées aux technologies numériques. *Les cahiers du numérique*. 2014, vol.10, p.9-15. [En ligne] Disponible sur <https://tinyurl.com/y253wqra> (Consulté le 7-11-2018).

Cordier Anne. *Grandir connectés*. Caen : C&F éditions, Collection Les enfants du numérique, 2015, 303 p.

Damani Kinjal, Rinaudo Jean-Luc. Enseigner avec les réseaux sociaux : des professeurs sur Facebook. *Actes du colloque Échanger pour apprendre en ligne*, 2011, 10 p. [En ligne] Disponible sur : <https://tinyurl.com/y5z3ewzf> (Consulté le 10-10-2018).

Descryver Michael, Punya Mishra, Matthew Koehler *et al.* Moodle contre Facebook : L'utilisation de Facebook pour des discussions dans un cours en ligne améliore-t-elle la perception de la présence sociale et de l'interaction avec les étudiants ? *Society for Information Technology & Teacher Education International Conference*, 2009, p. 329-336. [En ligne] Disponible sur <https://tinyurl.com/y8ppss87> (Consulté le 10-10-2018).

Diakhate Diarra, Akam Noble. L'usage du réseau social Facebook dans la coconstruction des connaissances chez les étudiants. *Les écosystèmes numériques et la démocratisation informationnelle*, 2015, 21p. [En ligne] Disponible sur <https://hal.univ-antilles.fr/hal-01258319/document> (Consulté le 25-10-2018).

Direction des systèmes d'information et service écoles-médias. *Un enjeu pour l'enseignement. Comprendre les réseaux sociaux numériques*. 2011, 17 p. [En ligne] Disponible sur <https://tinyurl.com/y3fmcate> (Consulté le 12-10-2018).

Godiveau Philippe. La dynamique des réseaux sociaux en classe. *Educasources*, 2008, p.51-53. [En ligne] Disponible sur : <http://www2.cndp.fr/archivage/valid/129035/129035-16253-20861.pdf> (Consulté le 6-11-2018).

Hénocque Bruno. Réseaux sociaux, responsabilité juridique et éducation aux médias. *Les cahiers du numérique*. 2014, vol.10, p.63-91. [En ligne] Disponible sur https://www.cairn.info/resume.php?ID_ARTICLE=LCN_102_0063 (Consulté le 6-11-2018).

Jellab Aziz. Sociologie du lycée professionnel. L'expérience des élèves et des enseignants dans une institution en mutation. Toulouse : Presses universitaires le Mirail, 2008, p. 71-77.

Kergoat Prisca, Valérie Capdevielle-Mougnibas, Amélie Courtinat-Camps *et al.* Filles et garçons de lycée professionnel. Diversité et complexité des expériences de vie et de formation. *Éducation et formations*, 2017, n°93, p.7-24. [En ligne] Disponible sur <https://tinyurl.com/yyn4duku> (Consulté le 13-11-2018).

Lampe Cliff, Donghee Yvette Wohn, Jessica Vitak *et al.* Student use of Facebook for organizing collaborative classroom activities. *Computer-Supported Collaborative Learning*, 2011, n°6, p. 329-347. [En ligne] Disponible sur <https://tinyurl.com/ybp8futb> (Consulté le 18-10-2018).

Madge Clara, Julia Meek, Jane Wellens *et al.* Facebook, social integration and informal learning at university: 'It is more for socialising and talking to friends about work than for actually doing work'. *Learning, Media and Technology*, 2009, 34:2, p. 141-155. [En ligne] Disponible sur <https://doi.org/10.1080/17439880902923606> . (Consulté le 9-10-2018).

Mainsonneuve Hubert, Rougerie Fabien, Chambe Juliette *et al.* Facebook : un outil d'apprentissage en milieu universitaire ? *Pédagogie médicale*, 2015, Vol.16, n°1, p.65-77. [En ligne] Disponible sur <https://archive-ouverte.unige.ch/unige:88009> (Consulté le 22-06-2018).

Mian Bi Séhi Antoine. Usages de Facebook pour l'apprentissage par des étudiants de l'Institut Universitaire d'Abidjan. *Analyse et recherche sur les TICE*, 2012, [En ligne] Disponible sur <http://www.adjectif.net/spip/spip.php?article142>, (Consulté le 10-10-2018).

Mélot Lionel, Albert Strebelle, Jérôme Mahauden *et al.* Le réseau social Facebook comme support d'apprentissage pour les étudiants universitaires. *7e Conférence sur les Environnements Informatiques pour l'Apprentissage Humain*, Juin 2015, p.102-113.

Merckle Pierre et Octobre Sylvie, La stratification des pratiques numériques des adolescents. *RESET Recherches en Sciences sociales sur Internet*, 2012, 24p. [En ligne] Disponible sur <https://journals.openedition.org/reset/129> (Consulté le 26-11-2018).

Moreau Axelle, Roustit O., Chauchard Émeline *et al.* L'usage de Facebook et les enjeux de l'adolescence : une étude qualitative. *Neuropsychiatrie de l'enfance et de l'adolescence*. 2012, n°60, p. 429-434. [En ligne] Disponible sur <https://tinyurl.com/y89y4s2d> (Consulté le 18-11-2018).

Palheta Ugo. Enseignement professionnel et classes populaires : comment s'orientent les élèves « orientés ». *Revue française de pédagogie. Recherches en éducation*. 2011, p.59-72. [En ligne] Disponible sur <https://journals.openedition.org/rfp/3052> (Consulté le 13-11-2018).

Annexes

Annexe 1. Guide d'entretien Inspecteur

1) Phase d'introduction :

- Demande d'autorisation d'enregistrement
- Présentation personnelle
- Présentation du master
- Présentation du thème du mémoire
 - o Présentation des questions de recherches et des objectifs généraux de l'étude
- Présentation de la personne (Nom, prénom, profession, filière et classes en charge, expériences professionnelles dans l'enseignement)

2) Phase de centrage du sujet :

- Constat sur l'utilisation des TIC dans ses enseignements (observations réalisées)
- Sujet Facebook :
 - o Les représentations de Facebook par le répondant

3) Phase d'approfondissement :

Thème	Sous-thèmes	Exemples de questions
Point de vue général	Observations réalisées	Avez-vous déjà eu l'occasion d'observer des pratiques pédagogiques utilisant des réseaux sociaux ?
	Avantages et limites	Quelles représentations positives/ quels avantages voyez-vous dans l'utilisation des réseaux sociaux dans l'enseignement ?
		Quelles limites vous paraissent importantes dans l'utilisation des réseaux sociaux dans l'enseignement ?
	Les élèves	Diriez-vous qu'il faut former les élèves à la « netiquette » Facebook ?
Diriez-vous que l'utilisation de Facebook peut susciter plus de motivation chez les élèves ?		

		<p>Facebook s'est avéré positif pour la co-construction des savoirs lors des études réalisées sur l'enseignement supérieur.</p> <p>Ce bilan pourrait-il se retrouver dans l'utilisation de Facebook pour les lycéens de lycées professionnel ?</p>
		<p>Quelles recommandations pourriez-vous donner sur la relation Facebook professeur/élève ?</p>
	Les professeurs	<p>Quelles recommandations administratives et pédagogiques, les enseignants doivent-ils prendre en compte pour utiliser Facebook ?</p>
		<p>Pensez-vous que Facebook peut être un facilitateur dans la gestion de classe (calendrier, rappel des informations, cahier de texte, messages aux familles ?)</p>
	Programmes	<p>Dans la profession, Facebook est largement utilisé à des fins commerciales. Serait-il envisageable d'intégrer l'utilisation des réseaux sociaux dans les programmes professionnels ?</p>
Perspectives	Rôle de l'enseignant	<p>Inciteriez-vous les enseignants à utiliser les réseaux sociaux avec leurs élèves et si oui, sous quelles conditions ?</p>
		<p>Pensez-vous que les enseignants devraient être formés à l'utilisation des réseaux sociaux dans l'enseignement ?</p>
		<p>La place de l'enseignant pourrait-elle être modifiée avec l'utilisation des réseaux sociaux ?</p>
	Avenir de Facebook dans l'enseignement	<p>Pensez-vous que Facebook ait un futur dans le milieu scolaire et si oui sous quelle forme ?</p>
		<p>Pensez-vous que les enseignants et l'administration sont prêts à développer l'utilisation des réseaux sociaux dans leurs pratiques ?</p>

		Pensez-vous que Facebook peut se substituer aux autres plateformes de formation (exemple ENT ?) ?
		Selon vous, serait-il pertinent d'intégrer les réseaux sociaux (notamment Facebook) dans les plateformes ordinaires comme outil interne d'interactions ?
		Inciteriez-vous les enseignants à utiliser les réseaux sociaux avec leurs élèves et si oui, sous quelles conditions ?

4) Phase de conclusion :

- Vérifier si tous les thèmes ont été évoqués
- Proposition d'élargissement
- Synthèse
- Remerciements

Annexe 2. Verbatim de Mickaël Duchiron

Inspecteur Éducation nationale

Entretien réalisé le 10 janvier 2019, qui a duré 23 minutes 05

- 1 **Armelle Sebire** : Bonjour monsieur Duchiron. Je vous remercie d'accepter cet entretien. Je réalise cet
2 entretien dans le cadre de mon master 2. Je dois réaliser une étude de terrain sur les pratiques
3 pédagogiques de Facebook dans l'enseignement professionnel. Concernant mon mémoire, pour vous
4 évoquer les questions de recherches et ma problématique... La problématique est « *le site de réseautage*
5 *social Facebook est-il un outil d'apprentissage pertinent dans l'enseignement professionnel ?* », voilà et les questions
6 de recherches sont « *comment est-ce que Facebook est perçu et utilisé en lycée professionnel ?* » et « *Est-ce que l'usage*
7 *de Facebook permet d'adopter des stratégies pédagogiques efficaces pour développer les compétences des élèves ?* ».
- 8 **Mickaël Duchiron** : OK, très bien
- 9 **A.S.** : Voilà, euh... Monsieur Duchiron, pouvez-vous vous présenter ?
- 10 **Mickaël Duchiron** : Oui donc je suis inspecteur de l'Éducation nationale, enseignement technique
11 économie gestion, voilà et j'interviens sur la filière gestion administration et hôtellerie restauration.
- 12 **A.S.** : Très bien. Vous avez déjà observé des utilisations de TICE.
- 13 **Mickaël Duchiron** : de Tice oui ?
- 14 **A.S.** : ... Et plus particulièrement des utilisations de Facebook ou d'un réseau social ?
- 15 **Mickaël Duchiron** : Oui, assez peu mais oui.
- 16 **A.S.** : Dans quelles classes, dans quelles filières ?
- 17 **Mickaël Duchiron** : Filière gestion administration, (silence) pour euh en bac pro, pour promouvoir
18 l'image de la section d'un établissement. J'ai deux établissements en mémoire : un dans le Tarn et un
19 sur Toulouse.
- 20 **A.S.** : D'accord. Vous vous souvenez si c'était une page professionnelle ou un autre type de page ?
- 21 **Mickaël Duchiron** : Oui, page pro.
- 22 **A.S.** : D'accord, très bien... Est-ce que vous pouvez me donner un peu vos représentations sur
23 Facebook ?
- 24 **Mickaël Duchiron** : Mes représentations ? euh, (silence) c'est qu'aujourd'hui, je crois avoir entendu
25 dire que c'est un outil, un média dont la part a diminué chez les jeunes au profit d'autres. Donc il y a

26 changement d'outil, mais c'est normal parce qu'un outil a un cycle de vie et peut-être qu'on arrive à un
27 autre moment du cycle de vie. (Silence). Qu'est-ce que j'en ai comme représentations ? Euh, c'est un
28 outil de communication, un journal, on va dire, un journal intime public, qu'on peut détourner pour
29 faire un tout un tas de choses, on le voit aujourd'hui, gilets jaunes, communication, groupe fermé, outil
30 de communication.

31 **A.S.** : D'accord, très bien. Vous n'avez pas des représentations forcément négatives ou positives, pour
32 l'instant c'est ...

33 **Mickaël Duchiron** : Non, c'est un outil. Donc on peut l'utiliser à bon escient ou à mauvais escient
34 ou bien l'utiliser ou mal l'utiliser, c'est un outil.

35 **A.S.** : Très bien. Et quelles seraient les utilisations positives pour vous, dans l'enseignement ?

36 **Mickaël Duchiron** : Dans l'enseignement ?

37 **A.S.** : Oui.

38 **Mickaël Duchiron** : Garder contact, communiquer.

39 **A.S.** : Vous parlez de la relation entre l'élève et l'enseignant ?

40 **Mickaël Duchiron** : Par exemple. (Silence). Mais entre euh garder le contact entre les personnes, ça
41 peut être entre élèves, entre élèves et enseignants, entreprises et élèves, entreprises-enseignants.

42 **A.S.** : Hum hum, d'accord. Et euh pour vous, est-ce qu'il y a des limites évidentes qui vous paraissent
43 importantes à relever sur l'utilisation des réseaux sociaux en classe ?

44 **Mickaël Duchiron** : Des limites... La limite ce serait, (silence) que ce soit utilisé à des fins qui euh,
45 n'apportent rien à la création de compétences. C'est-à-dire que, ça a du sens. Si ça permet, (silence)
46 d'apporter, on va dire une touche de digitalisation à certaines compétences relationnelles. Après, si
47 c'est l'utilisation d'un outil pour l'utilisation d'un outil, que ce soit lui ou un autre, on retrouve les
48 mêmes limites. Après, y'a des limites, mais y'a des dérives, c'est pas la même chose. Là, on parle de
49 limites, pas de dérive

50 **A.S.** : Hum on parle des limites, mais du coup pour vous quelles seraient les dérives ?

51 **Mickaël Duchiron** : Ben les dérives, c'est celles qu'on connaît, c'est celles qu'on connaît dans la
52 presse. C'est l'utilisation de l'outil de communication à des fins qui ne sont pas des fins, la plupart du
53 temps du côté des élèves, et quand on est sur des, sur une utilisation qui ne peut pas être contrôlée,
54 parce que c'est quand même particulièrement difficile à contrôler et euh, quand l'utilisation n'est pas

55 accompagnée d'une responsabilisation, et je ne vais pas dire d'un enseignement, mais en tout cas de
56 codes, utilisation de codes.

57 **A.S.** : OK, justement ça m'amène à la question suivante : Est-ce que vous pensez qu'il faut former les
58 élèves à une « nétiquette » ?

59 **Mickaël Duchiron** : Oui, globalement, enfin, là c'est ciblé sur Facebook, mais globalement, il faut
60 former les élèves à la trace numérique, c'est quand même quelque chose qui est important, y compris
61 sur Facebook et donc oui, il faut former les élèves à la trace numérique et donc Facebook est un outil
62 numérique et donc oui bien sûr

63 **A.S.** : D'accord. Euh donc, dans les recherches que j'ai réalisées, Facebook s'est avéré assez positif
64 dans la co-construction des savoirs entre élèves. Est-ce que vous pensez que ce bilan, parce que c'était
65 essentiellement sur l'enseignement supérieur, est-ce que vous pensez que c'est un bilan transposable
66 pour les lycéens de lycée professionnel ?

67 **Mickaël Duchiron** : Oui complètement. Il faut savoir qu'une expérimentation est en cours au niveau
68 nationale qui s'appelle ProFan qui est spécifique à l'enseignement professionnel, qui n'utilise pas
69 Facebook, mais qui euh, fonctionne sur un système de communication entre élèves, euh, numérique.
70 C'est pas la même charte graphique, c'est pas la même représentation, mais ça a la même utilité, donc
71 oui bien sûr.

72 **A.S.** : D'accord, euh, est-ce que, enfin la question c'est quand même d'utiliser un réseau social qui est
73 très utilisé par les élèves, et donc peut être que le mettre dans un cadre de l'enseignement permettrait
74 peut-être de mieux l'investir dans un cadre personnel...

75 Mickaël Duchiron : Oui, aussi.

76 **A.S.** : Quelles recommandations pourriez-vous donner sur la relation Facebook professeur/élèves ?

77 **Mickaël Duchiron** : (Long silence... respiration). Recommandations, je dirais que c'est respecter les
78 règles de droit qui touchent à tout ce qui est publication, parce que ça engage. Connaitre le cadre dans
79 lequel on intervient.

80 **A.S.** : Euh, ça me fait penser, sur les notions juridiques, j'ai eu des difficultés à trouver quelque chose
81 de très défini pour le moment...

82 **Mickaël Duchiron** : Sur quel point ?

83 **A.S.** : Sur l'utilisation de Facebook dans l'enseignement...

84 **Mickaël Duchiron** : Vous ne trouverez pas, sur l'utilisation de Facebook.

85 **A.S.** : Oui, sur les réseaux sociaux...

86 **Mickaël Duchiron** : On est sur une utilisation d'un outil de publication en ligne, vous trouverez sur
87 tout ce qui touche à la communication.

88 **A.S.** : Oui tout à fait, même sur les réseaux sociaux, il n'y a pas de cadre précis qui a été amené dans
89 l'éducation nationale. C'est un peu en train de se créer par la création des délégués à la protection des
90 données.

91 Mickaël Duchiron : Oui oui.

92 **A.S.** : Mais dans ce sens-là, quelles recommandations administratives et pédagogiques peut-on donner
93 aux enseignants

94 **Mickaël Duchiron** : Recommandations administratives c'est le respect des règles de droit et sur le
95 plan pédagogique, c'est que l'outil, comme tous les autres, ait un sens, donne du sens aux activités
96 pédagogiques, facilite, par exemple, ça peut être faciliter, optimiser, apporter une plus-value. La
97 recommandation c'est la recherche de sens dans l'utilisation de l'outil.

98 **A.S.** : Vous pensez que Facebook peut être un facilitateur dans la gestion de la classe ? Utilisation de
99 calendrier, messages aux familles, rappels de certaines notions, utilisation en cahier de texte...

100 **Mickaël Duchiron** : Non, je ne pense pas non...(silence) non, parce que là on bascule de l'élève à la
101 famille c'est ça ?

102 **A.S.** : Entre-autre, ou de l'élève à l'enseignant, par l'utilisation du calendrier par exemple, ou pour tout
103 simplement poster un message sur le mur Facebook pour faire un rappel...

104 **Mickaël Duchiron** : Pfff, oui oui... J'ai autre chose qui me revient, une enseignante qui utilise
105 WhatsApp avec ses élèves pour faire passer des messages parce qu'elle sait qu'ils auront plus facilement
106 le message qu'en passant par la messagerie de l'ENT. On retombe sur une fonction de communication.

107 **A.S.** : Donc ça peut être facilitateur...

108 **Mickaël Duchiron** : Oui, oui oui oui, après cahier de texte je vois pas trop.

109 **A.S.** : Dans l'envoi du travail par exemple ?

110 **Mickaël Duchiron** : Oui pourquoi pas, pourquoi pas.

111 **A.S.** : Dans la profession, Facebook est largement utilisé à des fins commerciales. Est-ce que pour
112 vous, serait-il envisageable, que l'utilisation des réseaux sociaux soit incluse dans les programmes
113 professionnels ?

114 **Mickaël Duchiron** : Ils le sont, ben oui, puisqu'on est dans une situation de communication présente
115 dans le référentiel, et personne ne vous empêche de l'utiliser à travers les réseaux sociaux, ce n'est
116 qu'un outil, comme, les autres. Bien sûr !

117 **A.S.** : Est-ce que vous inciteriez les enseignants à utiliser les réseaux sociaux, Facebook, dans un cadre,
118 on l'a bien compris, avec un objectif précis ?

119 **Mickaël Duchiron** : Hum hum, oui dans les conditions du respect du droit.

120 **A.S.** : Est-ce que vous pensez que les enseignants devraient être formés à l'utilisation des réseaux
121 sociaux pour l'enseignement

122 **Mickaël Duchiron** : (Long silence) Est-ce qu'ils devraient être formés à l'utilisation des réseaux
123 sociaux dans l'enseignement ? (Silence) J'essaie de comprendre ce qui est sous-entendu dans la question.
124 Euh, l'utilisation des réseaux sociaux techniquement, elle ne pose pas de problème. La formation n'est
125 pas dans l'utilisation, elle est dans ce que j'ai le droit, pas le droit, de quoi je suis responsable lorsque je
126 publie quelque chose. C'est plus ça, mais c'est vrai, pour les réseaux sociaux, c'est vrai pour un site
127 Internet, c'est vrai pour une publication sur l'ENT. C'est vrai tout le temps. En fait, c'est peut-être une
128 des nouvelles conditions d'exercice du métier des enseignants, qu'il faudrait peut-être actualiser
129 d'ailleurs.

130 **A.S.** : Hum hum. La place de l'enseignant pourrait-elle être modifiée par l'utilisation des réseaux
131 sociaux ?

132 **Mickaël Duchiron** : C'est une bonne question ça. Euh, est-ce que vous pouvez préciser la question ?

133 **A.S.** : Donc, euh, l'utilisation de Facebook dans l'enseignement implique que l'espace classe n'est pas
134 uniquement que dans l'établissement, ça implique aussi que la position et la posture de l'enseignant
135 sont différentes. Est-ce que la place de l'enseignant peut être modifiée ?

136 **Mickaël Duchiron** : En fait, je ne le verrais pas comme ça. On est d'accord que c'est un outil,
137 l'enseignant, je crois que je vois ce que vous voulez dire. Globalement, il est d'un côté de l'outil, les
138 élèves sont de l'autre. Vous prenez celui-ci, vous prenez un autre, vous prenez l'ENT, vous prenez le
139 cahier de texte papier, vous prenez un courrier pour communiquer, l'enseignant est toujours à la même
140 place. D'un côté de l'outil, l'élève de l'autre. Donc c'est pas l'outil qui va changer sa place.

141 **A.S.** : Euh oui, c'est pas la place le bon mot alors, c'est peut-être la posture ?

142 **Mickaël Duchiron** : Si c'est la posture, c'est un problème aussi, si sa posture change parce qu'il
143 change d'outil. Si l'idée c'est, est-ce que je suis plus détendu quand j'utilise Facebook que quand je suis
144 en classe avec mes élèves, si c'est ça la question ?

145 **A.S.** : Est-ce que vous pensez que ça pourrait être le cas ?

146 **Mickaël Duchiron** : Ben non, il faut pas. On reste dans une situation d'enseignement, on est sur un
147 acte professionnel.

148 **A.S.** : La question émane de la recherche dans l'enseignement supérieur, où on est plus dans un système
149 transmissif. Le constat, avec l'utilisation des réseaux sociaux, l'enseignant s'est un peu mis en retrait, a
150 été plus dans l'accompagnement...

151 **Mickaël Duchiron** : C'est la modalité d'intervention de l'enseignant, et là je serais tenté de dire que
152 oui, parce que si on utilise le réseau pour prolonger l'enseignement en dehors de la classe, ça change le
153 domaine d'intervention et ça pose plein de problèmes derrière, notamment le temps de travail. Si vous
154 avez 18h de cours. Vous avez votre temps de préparation de cours, copies tout ça et puis on vous dit,
155 voilà, moi je veux me rendre accessible à mes élèves, je détermine des plages horaires sur lesquelles je
156 vais être de manière synchrone ou asynchrone, pour répondre à leurs questions. Vous faites apparaître
157 un temps de travail qui n'existait pas auparavant.

158 **A.S.** : Comment le voyez-vous ?

159 **Mickaël Duchiron** : C'est une question statutaire, mais pourquoi pas. Pourquoi le travail de
160 l'enseignant ne serait pas séparé en trois : temps de présence vis-à-vis avec les élèves face à face
161 pédagogique, temps de préparation et copie, temps d'accompagnement. Mais aujourd'hui ce n'est pas
162 en débat. Mais oui, c'est certainement une bonne idée, d'imaginer que l'utilisation dans cette forme là
163 des réseaux sociaux puisse permettre d'accompagner les élèves en dehors du temps de classe, sans
164 qu'on ait une présence physique et sans qu'on soit synchrone, c'est un peu l'intérêt, c'est quelque chose
165 qu'effectivement avant l'utilisation des réseaux sociaux, il était difficile de faire sans qu'on soit
166 synchrone.

167 **A.S.** : Ça déplace l'espace classe...

168 **Mickaël Duchiron** : Ça le fait disparaître. Ça fait disparaître la relation traditionnelle une heure, un
169 prof, une classe.

170 **A.S.** : Pensez-vous que Facebook ait un futur dans le milieu scolaire ?

171 **Mickaël Duchiron** : Je crois pas, non, pour la raison que j'ai évoquée au début : Il semblerait que
172 Facebook en terme de cycle soit sur le déclin sur le public qui est scolarisé chez nous aujourd'hui.
173 Donc on peut imaginer, que dans trois quatre ans, c'est peut-être même un outil qui n'existera plus
174 dans l'inconscient des jeunes qui arriveront dans nos lycées professionnels. Ce sera remplacé par
175 Snapchat ou encore autre chose, j'en sais rien, mais non, je ne pense pas.

176 **A.S.** : Pensez-vous que les enseignants et l'administration seront prêts à développer les réseaux sociaux,
177 donc là on parle des réseaux sociaux puisque vous pensez que Facebook ne sera pas dans le futur ?.

178 **Mickaël Duchiron** : C'est déjà le cas. Si vous parlez de l'administration qui est prête à développer
179 l'utilisation des réseaux sociaux, le rectorat a un compte Twitter, les DASEN a un compte Twitter. Donc,
180 on est déjà dedans.

181 **A.S.** : Est-ce que vous pensez que les enseignants sont prêts ? Est-ce que vous avez observé
182 énormément d'utilisateurs ?

183 **Mickaël Duchiron** : Énormément non, mais beaucoup oui. Il y a plein d'enseignants qui twittent avec
184 les élèves, avec les enseignants, avec les administrations.

185 **A.S.** : Est-ce que vous pouvez me dire quels réseaux sociaux vous avez observé ?

186 **Mickaël Duchiron** : Principalement Twitter.

187 **A.S.** : Est-ce que vous pensez que Facebook pourrait se substituer aux autres plateformes de formation,
188 comme l'ENT ?

189 **Mickaël Duchiron** : L'ENT n'est pas une plateforme de formation. On peut pas l'assimiler à ça.

190 **A.S.** : Est-ce que vous pensez, que du coup, Facebook peut se substituer à l'ENT ?

191 **Mickaël Duchiron** : Non, non parce que derrière il y a des raisons de confidentialité des données.

192 **A.S.** : Selon vous, serait-il pertinent d'intégrer Facebook dans les plateformes ordinaires comme outil
193 d'interaction ? L'associer ?

194 **Mickaël Duchiron** : Non, je comprends pas pourquoi si on a déjà une plateforme, pourquoi on
195 viendrait rajouter Facebook dedans ?

196 **A.S.** : Dans les recherches, les étudiants ont comparé les plateformes et expriment le fait que le design,
197 la facilité d'accès les attirent plus sur Facebook...

198 **Mickaël Duchiron** : Non, non je ne pense pas

199 **A.S.** : Est-ce que vous inciteriez les élèves à utiliser les réseaux sociaux avec leurs enseignants ?

200 **Mickaël Duchiron** : Oui, j'ai la mémoire d'une enseignante, euh, y'a la Tweet'tée, je sais pas si vous
201 connaissez la Tweet'tée ? La dictée par Tweet, pour l'apprentissage de la lecture et écriture et il y a le
202 lycée du Mirail, qui je crois, s'est lancé dans la production d'un écrit long, avec des épisodes
203 hebdomadaires, par Tweet. Donc oui bien sûr. Parce que ce n'est pas l'utilisation de l'outil qui est
204 intéressante, c'est tout ce qu'on y met autour.

205 **A.S.** : Merci, est-ce que vous souhaitez rajouter quelque chose ?

206 **Mickaël Duchiron** : Est-ce que vous posez ces questions à des élèves de lycées professionnels ?

207 **A.S.** : Euh, dans le cadre de mon mémoire, il faut quand même que je centre mon étude de terrain
208 donc je vais surtout me centrer sur les pratiques des enseignants car c'est ce que j'ai trouvé dans la
209 revue de littérature.

210 **Mickaël Duchiron** : D'accord, très bien.

211 **A.S.** : Je vous remercie beaucoup pour le temps que vous avez consacré à mon entretien.

212 **Mickaël Duchiron**: Je vous en prie.

Annexe 3. Guide d'entretien enseignants

1) Phase d'introduction :

- Demande d'autorisation d'enregistrement
- Présentation du master
- Présentation du thème du mémoire
- Présentation des questions de recherches et des objectifs généraux de l'étude
- Présentation de la personne (Nom, prénom, profession, filière et classes en charge, expériences professionnelles dans l'enseignement)

2) Phase de centrage du sujet :

- Utilisation des TIC dans ses enseignements (régularités, outils utilisés, pratiques...)
- Sujet Facebook :
 - o Les représentations de Facebook par le répondant ;
 - o Utilisation personnelle (ou non), sa fréquence, ses pratiques.

3) Phase d'approfondissement :

Thème	Sous-thèmes	Exemples de questions
Présentation générale de votre Facebook dans vos enseignements	Classes concernées	Depuis combien de temps l'utilisez-vous, avec quelles classes et dans quelles filières ?
		Est-ce une pratique que vous avez généralisé ? Justifications
		A quelle fréquence l'utilisez-vous et dans quel espace (classe ou privé) ?
	Point de vue des élèves	Comment vos élèves ont-ils accueilli l'idée d'utiliser Facebook en classe
Diriez-vous que, depuis votre utilisation dans vos cours, la « nétiquette » Facebook de vos élèves a évolué ?		

		Avez-vous dû former les élèves à l'outil Facebook ?
Aspects techniques	Page ou profil créé	Avez-vous créé une page ou un nouveau profil pour utiliser Facebook dans vos pratiques ?
		Pourriez-vous nous présenter le Facebook que vous utilisez avec les élèves ?
	Outils utilisés	Quels outils aviez-vous à disposition ?
	Mise en œuvre	Avez-vous rencontré des difficultés pour la mise en place du Facebook ?
		Utilisez-vous les profils privés des élèves ?
		Certains élèves ont-ils dû créer un compte ?
Vos pratiques pédagogiques de Facebook	Utilisations concrètes	Quelles sont les utilisations concrètes (fonctionnalités, applications...) de Facebook que vous réalisez dans vos enseignements ?
	Impact motivationnel	Diriez-vous que l'utilisation de Facebook a suscité plus de motivation chez vos élèves et comment s'est-elle traduite ?
	Gestion de classe	Utilisez-vous Facebook en aide à la gestion de classe (calendrier, rappel des informations, cahier de texte, messages aux familles ?)
	Co-construction des savoirs	Pourriez-vous dire si Facebook vous permet d'enrichir les savoirs des élèves et de les construire avec eux ?
	Communication	Quel genre de communication et d'échange vous ont permis Facebook ?
	Intégration dans la vie	Avez-vous perçu des répercussions sur les élèves au regard de leur vie dans le lycée ?
Votre bilan	Pertinence de l'utilisation	Diriez-vous que Facebook peut être utilisé comme outil pédagogique (ou est-ce seulement un support ?)

		Quelles sont les limites de Facebook que vous avez rencontrées ?
	Rôle de l'enseignant	Avez-vous la sensation que le rôle de l'enseignant évolue lors de son utilisation de Facebook dans ses cours ?
	Perspectives	Quelles autres utilisations dans l'enseignement ou dans l'éducation voyez-vous ?
		Diriez-vous que votre utilisation de Facebook est positive, pensez-vous continuer cette pratique et si oui que changeriez-vous ?
		Pensez-vous que les enseignants et l'administration sont prêts à développer l'utilisation des réseaux sociaux dans leurs pratiques ?
		Pensez-vous que les enseignants devraient être formés à l'utilisation des réseaux sociaux dans l'enseignement ?
		Pensez-vous que Facebook peut se substituer aux autres plateformes de formation (exemple ENT ?) ?
		Pensez-vous que Facebook ait un futur dans le milieu scolaire et si oui sous quelle forme ?

4) Phase de conclusion :

- Vérifier si tous les thèmes ont été évoqués
- Proposition d'élargissement
- Synthèse
- Remerciements

Annexe 4. Tableaux de synthèse des verbatim

	Présentation générale	Aspects techniques	Pratiques pédagogiques	Bilan
<p>Enseignant 1</p> <p>Entretien de 24 minutes 30</p> <p>Professeur de restaurant depuis 4 ans, qui utilise beaucoup les TIC et qui exploite Facebook dans sa vie professionnelle et personnelle</p>	<p>Concernant le point de vue des élèves, l'accueil a été positif. La nétiquette est acquise depuis le début et les élèves n'ont pas eu besoin d'être formés</p>	<p>Les élèves utilisent leurs comptes personnels sauf pour un élève qui n'avait pas de compte ou le compte professionnel du restaurant d'application, à l'aide des tablettes, ordinateurs ou téléphones personnels. Il y a eu des difficultés liées à la connexion Internet.</p>	<p>Ses pratiques de Facebook dans ses enseignements s'articulent autour de 3 axes uniquement sur sa classe de Terminale Bac pro :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3 séances disciplinaires sur la communication professionnelle via Facebook et sur la page Facebook professionnelle du restaurant d'application : analyse de pages Facebook, communiquer professionnellement sur les réseaux sociaux, comment générer du contenu, analyse statistique des interactions, mise en place et diffusion d'un questionnaire de satisfaction ; - Communication professionnelle hebdomadaire du restaurant d'application sur la page professionnelle Facebook ; - Groupe fermé Messenger depuis 3 ans : demandé par les élèves pour échanger des contenus et des informations diverses (Changement de salle, questions des élèves, rappel d'informations, messages aux élèves pas aux familles). <p>L'enseignant remarque un intérêt particulier lors de ces pratiques avec Facebook.</p> <p>Les élèves co-construisent des savoirs quand ils génèrent du contenu sur des informations qu'ils ont pu voir sur d'autres comptes Facebook personnels ou professionnels (débat, une émulation, pour pouvoir créer eux-mêmes un contenu adapté)</p> <p>Plus d'intégration dans la vie du restaurant</p>	<p>Avantages perçus :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Favorise la communication entre élèves et/ou professeur et la communication professionnelle du restaurant - Rend les élèves très solidaires. - Information directe ; - Favoriser la production écrite des élèves allophones (cours de FLE) ; - Très rapide. <p>Freins ou limites :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Problèmes de connexion Internet peut être un frein pallié par l'utilisation des téléphones selon le forfait de l'élève ; - Publicités payantes (Facebook professionnel) ; - N'a pas rencontré de limites (commentaires malveillants, mauvaise expérience...) <p>Évolution du rôle de l'enseignant : Ne sait pas</p> <p>Bilan de l'enseignant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bilan très positif pour le professeur, retour des élèves très positif, ça fait partie du référentiel de compétences. <p>Perspectives / Changement pour une utilisation future :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ouverture d'une page Facebook en groupe fermé pour la pratique du FLE - Plus de communication avec les professeurs qui dispensent l'Éducation aux médias ; - Faire générer plus de contenu, à chaque TP par les élèves. <p>Formation des enseignants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les enseignants de professionnels doivent être formés. - Souhaite une formation « <i>community manager</i> » pour la communication professionnelle du restaurant d'application. <p>Développement par les enseignants et l'administration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des freins et les réseaux sociaux ont une mauvaise image au niveau administratif. - Non, l'administration n'est pas prête à lâcher l'ENT

	Présentation générale	Aspects techniques	Pratiques pédagogiques	Bilan
<p>Enseignant 2</p> <p>Entretien de 25 minutes</p> <p>Professeur de restauration depuis 5 ans qui utilise régulièrement les TIC et Facebook dans sa vie personnelle et professionnelle.</p>	<p>Utilisation de Facebook sur une classe de premières Bac pro mais souhaite la généraliser. Les élèves ont accueilli assez naturellement l'outil. Utiliser Facebook dans son espace privé à des fins professionnelles n'a pas posé de problème. Pas de recul pour analyser l'évolution de la netiquette. Perception des lacunes dans le positionnement des élèves dans la communication écrite. Il n'a pas été nécessaire de former les élèves.</p>	<p>Techniquement les élèves sont majoritairement intégrés comme « amis » sur la page Facebook de la classe. Certains élèves n'ont pas souhaité s'abonner et réalisent systématiquement la recherche de la page et n'ont donc pas immédiatement les informations du groupe sur leur fil d'actualité. Il y a un ou deux élèves qui n'ont pas de compte sur une vingtaine d'élèves. Pour accéder à la page de leur espace privé ou en classe, les élèves et le professeur utilisent leurs téléphones, ordinateurs ou tablettes. Il n'y a pas eu de difficulté à la mise en œuvre et pas de réticence non plus de la part des élèves.</p>	<p>Facebook est utilisé pédagogiquement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pour se faire un livre souvenir, un journal ; - Associé aux comptes personnels ; - Pour communiquer ou faire communiquer les élèves de façon hebdomadaire sur la page professionnelle Facebook du RA ; - Pour échanger via Messenger de la page Facebook du RA : « quand il me manque des réservations, un message est envoyé aux élèves ». - Pour publier des photos (techniques en TP, cocktails, voyage scolaire, etc.), sur la page Facebook ouverte de la classe de première : - Pour avoir un lien avec les familles sur ce qu'il se passe dans le milieu scolaire. - Les publications se font au niveau de la classe, une à deux fois par semaine. Pas encore de publication de documents de cours. Le professeur pense que ce n'est pas approprié car les parents vont le voir. Pas d'échange de documents ou alors c'est rarissime. - Le professeur n'a pas trouvé que l'usage de Facebook impactait la motivation des élèves et ne l'utilise pas en gestion de classe. Par contre, il spéculait sur l'enrichissement dans la co-construction des savoirs (ajout de liens par rapport à la culture pro) mais reste dubitatif sur le fait que les élèves de son groupe puissent faire la démarche d'aller sur le lien et de vraiment s'intéresser. Il pense que l'interaction, la coopération etc., dépend des groupes classe. <p>La communication avec et entre les élèves se fait via Messenger et par des posts.</p> <p>Concernant l'intégration dans la vie de l'établissement, il n'a pas ce retour-là mais croit que ça pourrait créer du lien et un esprit de groupe plus rapidement.</p>	<p>Avantages perçus :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lien avec les élèves, qui est un peu plus direct <p>Freins ou limites :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'accès des élèves. Même si la plupart ont un smartphone, ça peut créer un clivage pour ceux qui ne l'auraient pas. - Les élèves ne publient pas, n'impulsent pas. <p>Évolution du rôle de l'enseignant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Moins de distances avec l'élève. Comme on peut retrouver en TP : Tout le monde, est au même niveau et ça n'empêche pas les élèves de respecter l'enseignant. <p>Bilan de l'enseignant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bilan positif. Le professeur pense qu'il va continuer. <p>Perspectives :</p> <p>Changement pour une utilisation future :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Généraliser à toutes les classes : créer une page par groupe de classe ou élargir la page aux autres groupes. - Avoir plus de lien avec les familles. <p>Formation des enseignants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'enseignant répond par la positive. <p>Développement par les enseignants et l'administration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le professeur pense que les enseignants et l'administration sont prêts à le développer car « c'est assez tendance en ce moment et le côté, un peu effrayant qu'on pouvait avoir il y a quelques temps, j'ai l'impression qu'il n'est plus trop d'actualité ». <p>Avenir de Facebook dans le milieu scolaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dubitatif sur l'avenir de Facebook en milieu scolaire car beaucoup de jeunes utilisent Instagram etc. Facebook est arrivé au maximum. <p>Facebook substitut à l'ENT :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Non, en termes de fonctionnalités et le côté très ouvert du réseau social n'est pas en adéquation avec cette utilisation-là.

	Présentation générale	Aspects techniques	Pratiques pédagogiques	Bilan
<p>Enseignant 3, entretien de 23 minutes 46</p> <p>Professeur Sciences Techniques Médico-sociales depuis 8 ans</p> <p>Service de Proximité et Vie Locale (SPVL)</p> <p>L'enseignant n'utilise pas les TIC, et très peu l'ENT. Il s'estime ne pas être "à la page" et être « très vieille école ». Sauf pour Facebook qu'il utilise avec « bonne intelligence et bienveillance ». Utilise aussi un peu Facebook dans sa vie personnelle.</p>	<p>Le professeur utilise Facebook depuis 3 ans et l'a généralisé à toutes ses classes mais avec une classe de secondes, ça ne prend pas. Son utilisation hors classe prend peu de temps (en termes de minutes par jour) et ce n'est pas du tout un frein de l'utiliser hors classe, c'est même un plus.</p> <p>Accueil très naturel de la part des élèves et qu'ils respectent de manière professionnelle.</p> <p>Ne peut pas l'évaluer l'évolution de la nétiquette des élèves.</p> <p>Les élèves n'ont pas dû être formés et « c'est plutôt eux qui devraient former leur enseignant »</p>	<p>Utilisation du compte personnel mais en groupe fermé : Élèves et enseignant ne sont pas « amis » et n'ont pas accès mutuellement à leurs comptes privés.</p> <p>Les élèves n'ont pas eu à créer un compte mais des jeunes, par idéologie, ou parce qu'ils n'ont pas de téléphone portable n'ont pas de compte : Situation assez marginale (1 à 3 élèves selon la classe sur 16) compensée par du « bouche-à-oreille » de la classe ou par un autre biais.</p> <p>L'enseignant a eu des difficultés pour la mise en œuvre mais pas les élèves.</p>	<p>Utilisations concrètes : Page Facebook en groupe fermé. Publications de photos (informations au tableau, photos des projets), des supports pédagogiques en PDF, des textes en PDF, des messages d'informations, des devoirs. Les publications sont faites en cours et hors cours autant par les élèves que par l'enseignant.</p> <p>Des informations plus privées de la part d'élèves peuvent être transmises via Messenger du groupe fermé.</p> <p>Pas d'utilisation pour les messages aux familles</p> <p>Page professionnelle Facebook de la filière SPVL</p> <p>Création et publications, de liens, de vidéos, pour les SPVL du lycée et les anciens SPVL.</p> <p>L'enseignant n'a pas perçu un regain de motivation dû à l'utilisation de Facebook. Il ne l'utilise pas en gestion de classe hormis pour des rappels d'informations « au coup par coup ».</p> <p>Pour l'enseignant, la diffusion de liens, de films, d'articles etc. contribue à la co-construction des savoirs.</p> <p>Facebook n'est pas un facilitateur pour l'intégration dans la vie de l'établissement. L'enseignant estime que c'est dû au fait que le lycée est « petit » avec « peu d'élèves » et que Facebook peut avoir « un usage inverse à l'intégration » (messages désobligeants entre élèves)</p>	<p>Avantages perçus :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transmission rapide, facile, des documents et d'informations pour lesquelles il n'y a pas de discussions ; - Pas chronophage ; - Ajoute de la clarté, apaise les tensions ; - Plus de fluidité dans la communication, moins de conflits ; - Les élèves sont plus responsables de l'information ; - Instinctif à utiliser, plus facile ; - Très facile d'accès ; - Permet de verbaliser sur la manière des élèves d'appréhender les réseaux et de faire un travail éducatif. <p>Freins ou limites :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dérives verbales ; - Les limites : Savoir garder sa place d'enseignant et respecter leur place d'élèves sans déborder de ce cadre. <p>Évolution du rôle de l'enseignant :</p> <p>L'enseignant ne sait pas et estime « peut-être qu'on se met plus au goût du jour ».</p> <p>Bilan de l'enseignant :</p> <p>Expérience jugée très positive</p> <p>Changement pour une utilisation future :</p> <p>Plus développer et perfectionner sa pratique.</p> <p>Formation des enseignants :</p> <p>Les enseignants devraient être formés selon ce professeur et les professeurs qui l'utilisent doivent témoigner.</p> <p>Développement par les enseignants et l'administration :</p> <p>L'enseignant doute sur le développement car trouve qu'il y a encore « pas mal » de collègues réticents.</p> <p>Avenir de Facebook dans le milieu scolaire :</p> <p>Le professeur estime ne pas s'y connaître assez en réseaux sociaux mais pense qu'il faudra s'adapter aux élèves.</p> <p>Facebook substitué à l'ENT :</p> <p>Pour cet enseignant « c'est déjà le cas ».</p>

	Présentation générale	Aspect technique	Pratiques pédagogiques	Bilan
<p>Enseignant 4. Entretien de 38 minutes</p> <p>Professeur de Lettres Histoire, depuis 20 ans, Formateur CLEMI. Formateur Apple Utilisateur passionné du numérique, découvert et très récente des réseaux sociaux. Utilisation des TIC à tous les cours, pour animer le cours, avec l'iPad et un cours sur deux ou sur trois pour les élèves. Pas d'usage personnel de Facebook mais professionnel à 100 %.</p>	<p>Utilisation de Facebook généralisée à toutes les classes de bac pro (hôtellerie et SPVL) mais pas sur des CAP. La pratique de l'outil dans son espace privé ne lui pose aucun problème. Pour les élèves, aussi c'est très bien vécu. Les élèves ont accueilli de manière très positive et ont trouvé très étonnant de la part d'un professeur. Concernant la netiquette, le professeur peut dire qu'il a perçu des progrès, dans la formulation, au niveau orthographique et syntaxique. Les élèves n'ont pas eu besoin d'être formés mais certains aspects techniques ont été abordés (s'en défaire et avoir une lecture de ce que Facebook voudrait qu'on ait comme usage et ce qu'il en est de celui des élèves)</p>	<p>La page Facebook est accessible par les élèves avec leur page personnelle même s'il y a toujours dans une classe de 24, un ou deux élèves qui n'ont pas de compte Facebook. Les élèves utilisent les PC, leur smartphone, les iPads. L'enseignant n'a pas eu de difficultés à la mise en œuvre des pages Facebook.</p>	<p>Page Facebook groupe fermé pour chaque classe, les élèves intègrent le groupe sans être « ami ».</p> <p>Échanges qui émanent des élèves et du professeur sur des contenus, des informations, des commentaires, des liens avec articles, des traces écrites dites « éphémères » prises en photos (tableau, brouillon), des vidéos etc.</p> <p>Pas d'utilisation de Messenger : Tout le monde voit tous les échanges, comme dans une salle de classe.</p> <p>Utilisation pédagogique liée au programme de l'EMC : amener les élèves à avoir une réflexion sur leur manière d'utiliser les réseaux sociaux à titre privé et collectif (maintenant également inscrit dans les nouveaux programmes de lettres).</p> <p>Création et gestion avec les élèves d'une page Facebook pro du restaurant d'application et d'une page filière SPVL ;</p> <p>L'enseignant n'a pas perçu d'impact motivationnel et ne l'utilise pas en gestion de classe ;</p> <p>La co-construction des savoirs est clairement ressentie lorsque les élèves se saisissent et réagissent sur une publication.</p> <p>Deux constats sur la communication avec et entre les élèves : un post incisif mis par une élève qui a permis de rentrer dans l'aspect EMC et concernant la communication pour les réservations au RA via Facebook, les élèves ont intégré l'art de communiquer, avec leurs mondes au pluriel.</p> <p>Le professeur estime que Facebook permet une meilleure intégration des élèves dans la vie de l'établissement : une action est diffusée sur les réseaux, ils en prennent connaissance, c'est une manière d'avoir l'occasion d'être fiers du lycée, donc d'eux-mêmes. C'est l'estime de soi à l'échelle groupe.</p>	<p>Avantages perçus :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un énorme facilitateur, pouvoir le faire tout azimut, c'est une plus-value ; - Se libérer de la charge mentale ; - Réactivité immédiate via les notifications. <p>Freins ou limites :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il y a eu un incident, mais c'est très rare. Une élève a fait une remarque envers le professeur. <p>Évolution du rôle de l'enseignant</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les élèves nous [professeurs] sentent plus proches d'eux, ils nous désacralisent mais dans le bon sens. <p>Bilan de l'enseignant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bilan positif. Il y a un avant et un après. <p>Perspectives :</p> <p>Changement pour une utilisation future :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un axe d'évolution serait d'utiliser Facebook en cahier numérique. <p>Formation des enseignants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oui à 100 % <p>Développement par les enseignants et l'administration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jusqu'à une date récente, les enseignants rejetaient les réseaux sociaux. Et ça a très vite évolué. Ceux qui sont vraiment des réfractaires, sont peu nombreux, c'est une minorité. - Les administrations développent les réseaux sociaux (exemple : le Twitter des services du rectorat). <p>Avenir de Facebook en milieu scolaire :</p> <p>Le futur sera celui que les professeurs en feront. Visiblement, Facebook n'évoluera jamais pour proposer une ergonomie proprement éducation.</p> <p>Facebook substitut à l'ENT :</p> <p>Non parce que ça ne répond pas aux mêmes besoins (Pronote)</p>

	Présentation générale	Aspects techniques	Pratiques pédagogiques	Bilan
<p>Enseignant 5 Entretien qui a duré 21 minutes 28</p> <p>Professeur Lettres Espagnol depuis 24 ans dans les filières hôtellerie, SPVL, Aides Services et Soins à la Personne (ASSP), ATMFC</p> <p>Le professeur utilise les TIC (iPads)</p> <p>Il a une grande méfiance envers les réseaux sociaux qui se sont imposés à lui par les élèves. Il l'utilise quotidiennement dans sa vie personnelle, à la manière d'une « boîte mail ».</p>	<p>La page créée est une page ouverte juste pour les élèves de la section européenne, anglicistes ou hispaniques sur les premières et terminales bac pro, en restauration et en SPVL.</p> <p>Volonté du professeur de créer une page pour communiquer avec les élèves qui sont en stage.</p> <p>L'utilisation est donc uniquement hors classe.</p> <p>L'accueil des élèves a été normal, naturel.</p> <p>Le professeur ne constate pas de changement ou d'évolution dans la netiquette des élèves, qui l'utilisent comme un espace professionnel de manière très raisonnée.</p> <p>Les élèves n'ont pas eu besoin d'être formés « <i>c'est plutôt eux qui me forment</i> ».</p>	<p>Depuis la création de cette page (6 ans), aucun élève n'a dû créer un compte, ils avaient tous déjà un compte (sur 6 à 10 élèves par période de stage, sur 6 années)</p> <p>Le professeur et les élèves utilisent leurs ordinateurs et téléphones personnels car l'utilisation est hors classe.</p> <p>L'enseignant n'a pas rencontré de difficultés pour la mise en œuvre de la page.</p>	<p>Page Facebook ouverte avec les élèves en « amis » pour la section européenne pour rester en contact avec eux lorsqu'ils partent à l'étranger ;</p> <p>C'est le professeur qui pose les documents (photos, vidéos, commentaires) : les élèves peuvent envoyer des choses à publier par Messenger en messages privés, l'enseignant les trie et les publie.</p> <p>Le professeur juge l'impact motivationnel de sa page Facebook par les demandes « <i>d'amis</i> » qu'il reçoit pour intégrer la page, auxquelles il ne répond pas.</p> <p>Il n'utilise pas sa page en « <i>gestion de classe</i> ».</p> <p>Quand on interroge le professeur sur l'état de la co-construction des savoirs dans son utilisation de Facebook, il répond « <i>Non, je préfère dire, je ne sais pas. Pour l'instant, je ne suis pas prête à ça</i> ».</p> <p>La communication entre les élèves se fait par des commentaires, mais c'est toujours très bienveillant. Il y a des échanges entre eux.</p> <p>Le professeur est convaincu, car il a pu le constater dans sa vie personnelle (sa fille qui rentre à l'université et dont l'intégration a été facilitée par son inscription sur Facebook) que Facebook peut être un facilitateur dans l'intégration dans un établissement mais pense et espère qu'à l'échelle du lycée François Camel, le relationnel des élèves, se fasse autrement que par Facebook.</p>	<p>Avantages perçus :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relation immédiate qui rassure les élèves quand ils partent en stage à l'étranger <p>Freins ou limites :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La méfiance due à l'accès [ouvert] et au manque de maîtrise de l'outil, est un frein à l'utilisation pour le travail individuel des élèves ou pour la classe - Dynamiser la page, c'est beaucoup de temps. <p>Évolution du rôle de l'enseignant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le professeur n'a pas le sentiment que le rôle de l'enseignant évolue avec l'utilisation de Facebook. <p>Bilan de l'enseignant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le bilan de l'enseignant est globalement positif mais il pense qu'il pourrait la faire vivre bien mieux. - Le professeur ne le voit pas « <i>comme quelque chose d'absolument positif, de positif dans l'absolu</i> ». <p>Perspectives :</p> <p>Changements pour une utilisation future :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La perspective pour l'enseignant est de continuer mais dynamiser la page et l'utiliser toute l'année (notamment car dans les « amis » de la page, il y a le lycée partenaire en Espagne). <p>Formation des enseignants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pour le professeur, les enseignants doivent clairement être formés, théoriquement et concrètement sur les possibilités et les dangers. <p>Développement par les enseignants et l'administration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'enseignant ne pense pas [qu'il y ait de la méfiance] <p>Avenir de Facebook dans le milieu scolaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La génération des enseignants se renouvelle, il y a de fortes chances pour que ça se développe. <p>Facebook substitut de l'ENT :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certains collègues utilisent Facebook comme un ENT. « <i>Finalement [...] pourquoi pas</i> »

	Présentation générale	Aspects techniques	Pratiques pédagogiques	Bilan
<p>Enseignant 6. Entretien n de 20 minutes 30</p> <p>Professeur de Lettres Espagnol, depuis 13 ans dans les filières hôtellerie et SPVL. Il utilise beaucoup les TIC (iPads, iPods) et des applications en ligne. Il considère Facebook comme un outil positif tant qu'il est contrôlé et modéré et se sert de son compte personnel utilisé dans un cadre privé et professionnel</p>	<p>Le professeur a généralisé l'utilisation de Facebook à toutes ses classes (bac pro hôteliers et SPVL) mais avec les secondes, ça n'a pas pris. L'utilisation dans l'espace privé n'a pas gêné le professeur ni les élèves « <i>c'est accessible pour eux</i> »</p> <p>L'accueil des élèves a été mitigé : avec des classes, ça a très bien fonctionné et d'autres trouvent ça banal. Pour la netiquette, il a dû recadrer pour que les élèves de certaines classes, intègrent la dimension professionnelle. Les élèves n'ont pas été formés « <i>ils ont totalement acquis tous les codes de Facebook</i> ».</p>	<p>Les élèves utilisent leurs pages personnelles mais dans une classe 2 élèves sur 16 n'avaient pas Facebook (l'un a acquis un compte durant les 2 années d'utilisations, l'autre ne veut pas l'avoir). Les élèves exploitent le réseau social hors classe et dans la classe à l'aide des iPads, ordinateurs mais surtout leur smartphone. Les difficultés rencontrées sont liées à l'excès de communication entre eux, aux dérives verbales qui ont nécessité une modération de la part de l'enseignant et le cas des élèves qui n'avaient pas Facebook.</p>	<p>Le professeur a créé une page Facebook ouverte Langues, pour les langues, dans le but, au départ, de lutter contre l'absentéisme ; Une page Facebook groupe fermé par classe dont une classe (dans laquelle le professeur n'a pas confiance) sur laquelle le professeur n'est « <i>ami</i> » qu'avec les 2 délégués qui partagent à leur tour, ou les élèves sont « <i>identifiés</i> » pour leur partager des documents.</p> <p>Sur une page Facebook groupe fermé pour les terminales SPVL, tous les collègues de la classe (6 sur 9 collègues) sont dessus et mettent des informations. Les professeurs et les élèves y déposent des éléments et les enseignants collectent (devoirs écrits, copies orales, fichiers, vidéos, liens, supports de cours, documents écrits, diaporamas). C'est un outil de partages, d'interactions aussi.</p> <p>Le professeur a un groupe Messenger par classe</p> <p>Il pense qu'il y a plus de motivation depuis l'utilisation de Facebook mais ne l'utilise pas en gestion de classe (sauf donner des dates).</p> <p>Il estime que les élèves échangent davantage et que les savoirs se co-construisent lorsqu'ils préparent les thèmes pour le bac, les élèves postent des idées, d'autres les récupèrent ou en mettent d'autres, et ils vont interagir.</p> <p>Pour l'enseignant, Facebook dessert l'intégration si les élèves se créent des groupes entre eux et qu'ils ne s'ouvrent pas aux autres.</p>	<p>Avantages perçus :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les points positifs, c'est qu'on communique ; - Pas du tout chronophage ; - Voir que les élèves ont eu l'information ; - Gain de temps pour récupérer les documents ; - Permet de lutter contre l'absentéisme ; - Les documents sont plus accessibles : il n'y a qu'à cliquer ; - Il n'y a pas de contrainte de poids du dossier <p>Freins ou limites :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dans certaines classes, l'excès de communication et des dérives verbales (nécessité d'être un élément modérateur). - Un des freins : les élèves qui n'avaient pas Facebook ; - Les limites, c'est devoir modérer et contrôler et que les élèves restent « <i>dans leur mode de communication</i> », et n'en sortent pas « <i>pour communiquer en direct</i> ». <p>Évolution du rôle de l'enseignant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La posture se déplace (dans la sphère privée). <p>Bilan de l'enseignant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bilan très positif, le professeur souhaite continuer. <p>Perspectives :</p> <p>Changement pour une utilisation future :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plus utilisé pour la gestion de classe. <p>Formation des enseignants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nécessaire car certains collègues ne l'utilisent pas, « <i>parce qu'ils ne savent pas tout simplement</i> ». <p>Développement par les enseignants et l'administration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La direction est prête avec des modérateurs ; mais l'enseignant pense que tous les collègues ne sont pas prêts <p>Avenir de Facebook dans le milieu scolaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il pense que Facebook a un avenir dans le milieu scolaire. <p>Facebook substitut de l'ENT :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le professeur espère et croit que Facebook peut se substituer à l'ENT car c'est « <i>plus accessible non pas seulement pour les élèves mais aussi pour les parents</i> »

Annexe 5. Verbatim enseignant 1, Professeur de services et commercialisation au lycée François Camel.

Entretien réalisé le mardi 14 février et qui a duré 25 minutes 12.

1 **Armelle Sebire** : Bonjour, merci d'avoir accepté de répondre à un entretien sur mon travail de
2 recherches sur l'utilisation de Facebook dans les enseignements. Comme tu le sais, c'est un travail
3 réalisé dans le cadre du mémoire de mon master 2. Nous allons prendre une trentaine de minutes pour
4 discuter avec toi sur le thème. Est-ce que tu peux commencer par te présenter.

5 **Enseignant 1** : Donc euh, je m'appelle Enseignant 1, je suis professeur de restaurant au lycée
6 professionnel François Camel de Saint-Girons. J'enseigne depuis 4 ans, à des niveaux de CAP première
7 année et deuxième année en commercialisation et services en hôtel café restaurant et également en bac
8 professionnel services et commercialisation.

9 **A.S.** : Très bien. Est-ce que tu as une pratique régulière des TIC dans tes enseignements ?

10 **E.1.** : Avec les TIC en général, oui tout à fait, j'utilise beaucoup les tablettes, tableau blanc interactif et
11 ordinateurs.

12 **A.S.** : Très bien. As-tu des représentations, qu'est-ce que Facebook évoque pour toi ?

13 **E.1.** : Alors, au niveau des élèves ?

14 **A.S.** : Par forcément...

15 **E.1.** : Pour moi Facebook c'est un outil de communication, d'un point de vue personnel. Pour
16 communiquer avec des gens, ces « faux amis », des gens avec qui on a pas le contact régulier forcément,
17 ça permet de garder le contact. Ça permet aussi, d'avoir en fonction des fils d'actualité, justement, de
18 se mettre à jour sur l'actualité. Pour moi, d'un point de vue professionnel, c'est clairement un outil de
19 communication et de marketing aujourd'hui, quand il est bien maîtrisé.

20 **A.S.** : Très bien, donc c'est une pratique que tu utilises dans tes enseignements professionnels ? de
21 façon régulière et qu'est-ce que tu utilises ?

22 **E.1.** : Oui, alors sur Facebook, j'ai travaillé sur deux choses avec mes élèves : Déjà sur l'importance de
23 la communication d'un restaurant, via Facebook. Donc, on a observé plusieurs pages Facebook
24 professionnelles, on les a analysées, et après on a analysé la propre page Facebook du restaurant
25 d'application du lycée Camel. On a étudié aussi les bonnes pratiques de communication à travers les
26 réseaux sociaux, à savoir, comment générer du contenu, comment organiser son contenu sur un mois,
27 comment prévoir son contenu sur un mois. Également plusieurs types d'activités sur le contenu

28 Facebook. On a également analysé sur les pages Facebook pro, celle du restaurant d'application, le
29 nombre de « clics », de « j'aime », le nombre de personne qui a pu être touché par une publication,
30 c'est-à-dire la portée d'une publication, en fonction du type de contenu photo ou vidéo qu'on met en
31 avant. On a aussi travaillé sur la communication professionnelle, c'est-à-dire, on ne va pas
32 communiquer de la même façon sur une page d'une entreprise que sur leur propre page Facebook,
33 quels étaient les attendus. Ensuite, on a élargi au niveau d'Instagram et de Trip-Advisor, à savoir
34 comment répondre à un commentaire bienveillant ou malveillant. Comment répondre à nos clients,
35 dans le but de satisfaire nos clients ? Et donc, là, on va mettre un questionnaire de satisfaction via les
36 réseaux sociaux qu'on pourra après analyser, en fonction des réponses. Donc ça c'est la première partie
37 de l'utilisation que nous faisons en enseignement professionnel en hôtellerie restauration...

38 **A.S. :** Juste une question là-dessus ? Tu l'as fait en combien de séances et sur quel type de séances ?

39 **E.1. :** Alors, j'ai fait sur la techno, pour que les élèves comprennent les différentes phases de
40 communication. Ensuite, on a fait ça en AE : préparation du questionnaire, sous quelle forme on va le
41 faire, comment on va communiquer. Et ensuite sur Facebook, quand on est au restaurant d'application,
42 on a des flyers et on invite les gens à « liker » notre page Facebook du restaurant.

43 **A.S. :** Donc sur 2 séances, une techno et une AE ?

44 **E.1. :** Non sur 3 séances, une techno et deux AE, donc 8 heures et 2 heures.

45 **A.S. :** Donc, ça c'est la partie utilisation de Facebook pour des raisons professionnelles. Est-ce que tu
46 l'as utilisé aussi comme outil pédagogique ?

47 **E.1. :** Alors, de façon pédagogique, j'utilise plutôt Messenger. J'ai un groupe Messenger avec ma classe
48 de Terminale bac pro, depuis la seconde. Ce qui permet vraiment d'échanger des contenus, on peut
49 échanger aussi des informations, exemple, un changement de salle. Ça permet d'avoir l'information
50 directe. Les élèves me posent beaucoup de questions aussi, quand ils sont en stage par exemple. Ça
51 permet d'avoir une relation de communication avec mes élèves et d'avoir des échanges. A savoir
52 qu'avec cette pratique-là, je n'ai jamais eu de problèmes, de mauvaises conduites sur ce groupe-là, au
53 niveau de la communication avec eux.

54 **A.S. :** Le Messenger utilisé est juste l'application Messenger ou alors tu passes par Facebook pour
55 utiliser Messenger ?

56 **E.1. :** Moi j'ai juste l'application Messenger et je pense que les élèves aussi, et ils peuvent aussi passer
57 par Facebook.

58 **A.S. :** Il n'y a pas d'échange, via une page Facebook, entre vous ?

59 **E.1. :** Non, pas de groupe fermé Facebook. C'est peut-être une piste, pour l'année prochaine à explorer.
60 C'est vrai que c'est eux qui m'avaient demandé et c'était l'application que les élèves avaient en plus
61 grand nombre. Voilà euh. Et après, je compte utiliser Facebook en cours de Français langue étrangère,
62 donc en FLE. Là les objectifs c'est de favoriser la production écrite des élèves allophones. C'est un
63 outil qu'ils maîtrisent, donc c'est rentrer dans le français, avec un outil qu'ils maîtrisent, dont ils n'ont
64 pas peur, par rapport à tout ce qu'on peut leur proposer quand ils arrivent en France, quand ils arrivent
65 à l'école. Là, c'est un outil qu'ils connaissent, qu'ils maîtrisent, et ça permet d'échanger et de favoriser
66 la communication écrite, de donner des évaluations type Kahoot, questionnaires, de donner un petit
67 texte à lire. Voilà... On va partir sur ce chemin.

68 **A.S. :** Ah, du coup, tu as des élèves allophones. C'est un profil assez représentatif dans tes classes ?

69 **E.1. :** Oui, depuis deux ans. L'année dernière, la majeure partie du groupe de CAP était allophone,
70 donc 7 élèves allophones sur 9. Et cette année, j'ai en service, 2 élèves allophones qui sont arrivés et
71 en cuisine j'en ai 3.

72 **A.S. :** Et tu as pu observer sur ces élèves-là qu'ils avaient leurs téléphones avec l'application Facebook ?

73 **E.1. :** Oui, ils ont tous Facebook et ils utilisent aussi beaucoup leurs téléphones pour traduire. Du coup,
74 on va continuer à l'utiliser dans le cadre de l'apprentissage du français.

75 **A.S. :** D'accord, très bien. Donc concernant tes cours sur Facebook, tu les as réalisés sur des Bac pro ?

76 **E.1. :** Oui, des terminales. Dans le but aussi de les préparer à l'insertion professionnelle puisque l'année
77 prochaine, une partie va continuer ses études et l'autre partie va partir dans le milieu professionnel. Le
78 but aussi c'était qu'ils s'approprient cet outil, pour créer une page Facebook, si l'entreprise dans laquelle
79 ils vont travailler, n'en a pas ou pour proposer des choses à l'entreprise.

80 **A.S. :** Donc, pour l'instant, ce n'est pas une pratique que tu as généralisée à toutes tes classes ?

81 **E.1. :** Non, surtout, là en ce moment, j'ai que deux classes. Donc j'ai les terminales et les premières
82 années CAP. Donc, je l'utiliserai peut-être avec mes terminales CAP l'année prochaine, mais je suis
83 plus sûr l'utilisation pro. On a parlé des réseaux sociaux avant, de la formation aux médias, quand ils
84 étaient en première, mais l'utilisation pro, je l'ai plus développée en terminale dans le but de l'insertion
85 professionnelle.

86 **A.S. :** D'accord, très bien. Tu m'as dit que tu utilises plutôt l'application Messenger. Est-ce que tu
87 l'utilises plutôt dans un espace cours et ou tu l'utilises aussi dans l'espace privé ?

88 **E.1. :** C'est une application que j'utilise plus dans l'espace privé.

89 **A.S. :** Pareil pour les élèves et ça ne leur a pas posé de problèmes ?

90 **E.1. :** Aucun problème pour mes élèves qui étaient demandeurs. Ils sont très à l'aise avec ça. Ils me
91 posent beaucoup de questions via ce groupe. Ça permet vraiment de faciliter la communication et c'est
92 très rapide.

93 **A.S. :** Comment ont-ils accueilli l'idée d'utiliser Facebook en classe ?

94 **E.1. :** Donc j'étais étonnée parce qu'au début de ces cours là, on a fait un petit briefing, un
95 brainstorming sur ce qu'ils pensaient de Facebook. Quelles utilisations ils avaient de Facebook ? Et en
96 fait, ils sont très vigilants sur l'image qu'ils peuvent avoir sur les réseaux sociaux. Donc l'idée d'être
97 vigilant professionnellement, a été assez simple pour eux. Ils font donc très attention à l'image qu'ils
98 ont eux sur les réseaux sociaux. Donc ça c'était une notion importante. On a regardé des pages
99 Facebook des restaurants, on a vu et les élèves ont conscience de l'importance des réseaux sociaux
100 dans la communication des restaurants, pour vendre son restaurant, il faut être présent sur les réseaux
101 sociaux.

102 **A.S. :** Est-ce que tu as eu l'impression qu'après ce cours, la « netiquette » Facebook des élèves a évolué ?

103 **E.1. :** J'ai eu plus l'impression que la netiquette était acquise avant même de commencer ces cours
104 Facebook avec cette classe en tout cas. Là où on a plus développé, où ils ont pris plus de compétences,
105 c'est sûr générer du contenu, varier les contenus, proposer des choses à ses clients, inviter d'autres
106 personnes à liker la page, sur la publicité payante aussi via Facebook. C'est plus sur ce côté-là je pense,
107 qu'ils ont développé des compétences que sur la netiquette. J'ai l'impression que c'était déjà acquis.

108 **A.S. :** Est-ce que tu as dû former les élèves à Facebook ?

109 **E.1. :** Non, pas du tout, l'outil était maîtrisé.

110 **A.S. :** D'accord, très bien. Quels outils tu avais à disposition pour faire ces cours ?

111 **E.1. :** Les tablettes et des ordinateurs pour créer leur questionnaire.

112 **A.S. :** Quelles sont les difficultés que tu as pu rencontrer ?

113 **E.1. :** C'est plus des difficultés de connexion à Internet, des difficultés techniques.

114 **A.S. :** hum, il te manquait un peu de réseau

115 **E.1. :** oui...

116 **A.S. :** Est-ce que ça peut être un frein pour une utilisation future ?

117 **E.1. :** Bien sûr, ça peut être un frein, quand on fait un cours sur les réseaux sociaux, sans Internet ça
118 paraît compliqué. Donc après, c'est l'utilisation de leurs téléphones, on peut, mais il faut aussi que
119 l'élève ait un forfait téléphone adéquat pour pouvoir se connecter.

120 **A.S. :** Ça n'a pas posé de problème aux élèves pour l'utilisation de Messenger, d'utiliser leurs comptes
121 Messenger privé ?

122 **E.1. :** Non, mais après j'en ai qui n'ont pas voulu, y'en a qui ne sont pas sûr ce compte. J'en ai 1 sur
123 un effectif de 12 qui n'a pas de compte et un qui n'a pas voulu. Et celui qui n'a pas voulu, là maintenant,
124 en terminale, il veut bien communiquer avec moi, mais qu'avec moi via Messenger.

125 **A.S. :** Ok, original. Donc, personne n'a été amené à créer un compte ?

126 **E.1. :** Non, parce que l'élève qui n'avait pas de compte, c'est une volonté des parents.

127 **A.S. :** Donc du coup, comment tu pallies cette absence de communication, sur les mêmes contenus ?

128 **E.1. :** Alors, je communique via l'ENT ou j'ai leur numéro de téléphone aussi, donc je lui envoie des
129 textos, mais surtout par l'ENT.

130 **A.S. :** Est-ce que tu dirais que d'utiliser Facebook a motivé tes élèves ?

131 **E.1. :** Motivation je ne sais pas, mais il y a eu un intérêt particulier. Oui vraiment particulier, parce que
132 les élèves, maîtrisent cet outil, en tout cas ils pensent le maîtriser personnellement, et euh, pour eux
133 c'était rentrer dans des compétences qui leur paraissaient faciles et assez logiques. C'est un cours qui
134 leur a beaucoup plu.

135 **A.S. :** On peut dire que ton utilisation est beaucoup pour la gestion de classe, rappel des choses, des
136 messages aux familles, calendrier, etc.

137 **E.1. :** Oui tout à fait mais messages aux élèves, pas aux familles.

138 **A.S. :** Est-ce que tu penses que Facebook permettrait d'enrichir les savoirs des élèves et de les
139 construire ensemble ?

140 **E.1. :** Question difficile, qui demande beaucoup de réflexion. Alors la co-construction du savoir, quand
141 les élèves génèrent du contenu sur des informations qu'ils ont pu voir sur d'autres comptes Facebook
142 personnels ou professionnels, ça va favoriser le débat, ça va favoriser une émulation, pour pouvoir
143 créer eux-mêmes un contenu adapté. Oui, c'est arrivé à partir de capsules vidéos sur le bar.

144 **A.S. :** Quel type de communication pédagogique via ce réseau social peut être faite ?

145 **E.1. :** Je pense qu'il y a plusieurs axes : le groupe Facebook ou le groupe Messenger pour favoriser la
146 communication entre élèves ou entre professeur et élèves, pour favoriser la proximité. Là, je dirais que
147 c'est une communication professionnelle mais plutôt personnelle, pas en vue de l'entreprise. Et
148 Facebook peut aussi favoriser la communication professionnelle du restaurant d'un point de vue
149 marketing.

150 **A.S. :** Est-ce que tu as eu l'impression, est-ce que tu as constaté une meilleure intégration des élèves
151 dans la vie du lycée ?

152 **E.1. :** Dans la vie du restaurant surtout oui ils sont plus concernés. Après le cours, ils ont d'ailleurs
153 « liké » la page.

154 **A.S. :** D'accord, très bien. Et dans l'utilisation de ton groupe Messenger.

155 **E.1. :** Oui, je dirais que ça a permis de les rendre très solidaires.

156 **A.S. :** Pour toi, quelles seraient les limites de Facebook ?

157 **E.1. :** Je n'ai pas rencontré de limites, j'ai pas eu de commentaires malveillants, j'ai pas eu de mauvaise
158 expérience aujourd'hui. Les limites, c'est plutôt les publicités payantes, donc budget.

159 **A.S. :** Mais dans l'utilisation d'un cours, penses-tu à certaines limites ?

160 **E.1. :** Je vois plus des limites techniques et après ce serait peut-être des débordements si on utilise les
161 profils personnels des élèves, mais je sais pas, j'ai pas utilisé moi.

162 **A.S. :** Est-ce que tu penses que le rôle de l'enseignant change lors de l'utilisation de Facebook, avec
163 l'utilisation de Facebook ?

164 **E.1. :** Silence... J'ai peu de recul dans l'enseignement, et j'ai commencé tout de suite à travailler avec
165 les réseaux sociaux. En fait, je n'ai jamais enseigné sans les réseaux sociaux.

166 **A.S. :** D'accord. Est-ce que tu dirais que l'utilisation de Facebook est positive et est-ce que tu penses
167 continuer cette pratique ?

168 **E.1. :** Oui, je pense que c'est positif, le retour des élèves est très positif. Déjà, ça fait totalement parti
169 du référentiel de compétences. Ce que j'aimerais c'est plus faire de la communication avec le prof de
170 lettre histoire sur l'éducation aux médias, sur l'image qu'on peut avoir sur les réseaux sociaux. Travailler
171 en co-intervention avec et essayer de faire générer du contenu à chaque TP aux élèves, c'est plutôt moi
172 qui vais le faire, j'aimerais que ce soit, dans la classe, une pratique hebdomadaire.

173 **A.S. :** Est-ce que tu penses que les enseignants et l'administration sont prêts à développer l'utilisation
174 des réseaux sociaux dans leurs pratiques ?

175 **E.1. :** Non, je pense qu'il y a encore pas mal de frein au niveau administratif, et plus généralement, de
176 l'Éducation nationale sur l'utilisation des réseaux sociaux. Après, je ne suis pas au fait de ce qu'ils
177 acceptent ou de ce qu'ils n'acceptent pas aujourd'hui. Mais, je pense que les réseaux sociaux ont une
178 mauvaise image pour l'administration.

179 **A.S. :** Est-ce que tu penses que les enseignants devraient être formés à l'utilisation des réseaux sociaux
180 dans l'enseignement ?

181 **E.1. :** Dans l'enseignement professionnel ça me paraît évident.

182 **A.S. :** Comme tu pourrais être formée sur une AE, sur un TBI ?

183 **E.1. :** Si j'avais une formation à demander, ça serait plutôt via un community manager, pour
184 développer sa visibilité sur les réseaux sociaux. Après je pense que les enseignants savent utiliser, qu'ils
185 ont un compte Facebook, après de là à l'utiliser pédagogiquement, c'est différent. Ça pourrait être bien.

186 **A.S.** : Est-ce que tu penses que Facebook pourrait se substituer aux autres plateformes de formation,
187 à l'ENT ?

188 **E.1.** : Non, je pense pas que l'administration soit prête à lâcher l'ENT.

189 **A.S.** : Est-ce que tu penses que Facebook a un avenir dans l'enseignement ?

190 **E.1.** : Je pense que Facebook a un avenir que dans l'enseignement professionnel. Voilà, je sais pas,
191 bonne question...

192 **A.S.** : Merci beaucoup !

Annexe 6. Tableau de synthèse intermédiaire, verbatim enseignant 1.

	Introduction et centrage du sujet
Profession	Professeur de restaurant depuis 4 ans
Filière	Hôtellerie restauration
Fréquence et pratique des TIC	Oui, beaucoup. Tablettes, Tableau Blanc Interactif, ordinateurs.
Représentations de Facebook	Outil de communication et de marketing s'il est bien maîtrisé
Utilisation personnelle	Oui, pour garder le contact avec les "Faux amis", se mettre à jour de l'actualité via les fils d'actualités.
	Présentation générale de votre Facebook dans vos enseignements
Classes concernées	Terminales Bac pro
Pratique généralisée	Non
Sentiment sur l'utilisation hors classe	Aucun problème pour le professeur et les élèves
Accueil des élèves	Les élèves ont demandé l'utilisation de Messenger car ils l'avaient tous.
Évolution de la nétiquette Facebook	Nétiquette acquise depuis le début, ils font très attention à leur image sur les réseaux sociaux
Formation nécessaire des élèves	Non pas du tout
	Aspects techniques
Page utilisée pour les élèves	Utilisation du Messenger privé, utilisation du Facebook professionnel du restaurant d'application Les élèves n'ont pas eu à créer un compte mais 1 élève sur 12 qui n'a pas de compte Messenger (volonté des parents)
Outils utilisés	Tablettes, ordinateurs et téléphones personnels
Difficultés rencontrées	Difficultés liées à la connexion Internet ; Un élève ne veut pas de groupe Messenger et souhaite communiquer sur Messenger uniquement avec la professeure.

Pratiques pédagogiques de Facebook	
Utilisations concrètes	<ul style="list-style-type: none"> - 3 séances disciplinaires sur la communication professionnelle via Facebook : analyse de pages Facebook, communiquer professionnellement sur les réseaux sociaux, comment générer du contenu, analyse statistique des interactions, mise en place et diffusion d'un questionnaire de satisfaction ; - Communication professionnelle hebdomadaire du restaurant d'application sur la page professionnelle Facebook ; - Groupe fermé Messenger depuis 3 ans : demandé par les élèves pour échanger des contenus et des informations diverses (Changement de salle, questions des élèves etc.).
Applications/fonctionnalités	Page professionnelle Facebook du Restaurant d'application, Messenger en groupe fermé
Impact motivationnel	Motivation, je ne sais pas, mais un intérêt particulier, pour eux c'était rentrer dans des compétences qui leur paraissaient faciles et assez logiques.
Gestion de classe	Oui tout à fait, rappel d'informations, messages aux élèves, pas de messages aux familles
Co-construction des savoirs	Quand les élèves génèrent du contenu sur des informations qu'ils ont pu voir sur d'autres comptes Facebook personnels ou professionnels, ça va favoriser le débat, une émulation, pour pouvoir créer eux-mêmes un contenu adapté (exemple : à partir de capsules vidéos sur le bar)
Communication avec et entre les élèves	Le groupe Facebook ou le groupe Messenger pour favoriser la communication entre élèves ou entre professeur et élèves ; Facebook peut aussi favoriser la communication professionnelle du restaurant d'un point de vue marketing.
Intégration dans la vie de l'établissement	Dans la vie du restaurant surtout ils sont plus concernés. Après le cours, ils ont d'ailleurs « liké » la page ; Dans le groupe Messenger, l'utilisation a permis de les rendre très solidaires.
Votre bilan	
Avantages	<ul style="list-style-type: none"> Information directe ; Favoriser la proximité dans la communication ; Favoriser la communication professionnelle du restaurant d'un point de vue marketing ; Facilite la communication avec les élèves ;

	Dans la pratique du FLE pour favoriser la production écrite des élèves allophones ; Très rapide.
Limites / freins rencontrés	Problèmes de connexion Internet peut être un frein pallier par l'utilisation des téléphones selon le forfait de l'élève. Je n'ai pas rencontré de limites, j'ai pas eu de commentaires malveillants, j'ai pas eu de mauvaise expérience aujourd'hui. Les limites, c'est plutôt les publicités payantes (Facebook professionnel du restaurant d'application), donc budget
Évolution du rôle de l'enseignant	Pas assez de recul : J'ai commencé à travailler dans l'enseignement il y a 4 ans, tout de suite avec les réseaux sociaux.
Bilan positif ou négatif de l'utilisation	Très positif, retour des élèves très positif, ça fait totalement parti du référentiel de compétences.
Changements potentiels pour une future utilisation	Ouverture d'une page Facebook en groupe fermé pour la pratique du FLE (Français Langue Étrangère). Plus de communication avec les professeurs qui dispensent l'Éducation aux médias ; Faire générer plus de contenu, à chaque TP par les élèves.
Formation des enseignants	Les enseignants de professionnels, ça me paraît évident. Souhaite une formation community manager pour développer la visibilité professionnelle du restaurant d'application.
Les enseignants et l'administration sont-ils prêts à utiliser Facebook et les réseaux sociaux ?	Je pense qu'il y a pas mal de freins au niveau administratif et plus généralement l'Éducation nationale sur les réseaux sociaux. Je ne suis pas au fait, mais je pense que les réseaux sociaux ont une mauvaise image pour l'administration.
Avenir de Facebook dans le milieu scolaire	Oui dans l'enseignement professionnel, après je sais pas
Facebook substitut de l'ENT	Non, l'administration n'est pas prête à lâcher l'ENT
Divers	Jamais eu de problème, de mauvaises conduites. Beaucoup d'élèves allophones : disposent tous de Facebook sur leur téléphone.

Annexe 7. Entretien avec Enseignant 2, Professeur services et commercialisation au lycée François Camel.

Mercredi 20 février 2019 et qui a duré 25 minutes 25.

1 **Armelle Sebire** : Bonjour ! Bon, on se retrouve aujourd'hui pour parler un peu de Facebook. Merci
2 d'avoir accepté de répondre à un entretien sur l'utilisation de Facebook dans les enseignements.
3 Comme tu le sais, c'est un travail réalisé dans le cadre du mémoire de mon master 2. Nous allons
4 prendre une trentaine de minutes pour discuter avec toi sur le thème. Est-ce que tu peux commencer
5 par te présenter.

6 **Enseignant 2** : Oui, bonjour, Enseignant 2. J'enseigne depuis 5 ans au lycée Camel à Saint-Girons et
7 sur du bac pro principalement. Sur du CAP auparavant et maintenant du Bac Pro.

8 **A.S.** : OK ! Est-ce que tu utilises régulièrement les TICE dans tes enseignements et quelles sont les
9 TICE que tu utilises ?

10 **E.2.** : Alors, je vais utiliser les tablettes pour les recherches et après on travaille sur Picktochart pour
11 des menus, pour faire des cartes...

12 **A.S.** : Est- ce que tu utilises TBI, ordinateurs ?

13 **E.2.** : Non, TBI je n'utilise pas mais oui ordinateurs et vidéo-projecteur régulièrement pour les
14 briefings, présentation de cours.

15 **A.S.** : Concernant le sujet, est-ce que tu peux me donner les représentations que tu as sur Facebook,
16 personnelles ou professionnelles ?

17 **E.2.** : Professionnel pour moi, c'est vraiment une porte ouverte sur un certain type de clientèle et après
18 c'est vrai que ce n'est pas destiné à tout le monde parce que tout le monde n'a pas de compte Facebook.
19 Mais ça permet une visibilité, même pour ceux qui utilisent des recherches « classiques », de la publicité
20 aussi, payante. Pas dans les apprentissages, là je pense vraiment au professionnel. De la communication

21 aussi. Par rapport au côté pédagogique, ce qui est intéressant, encore que ça évolue, c'est l'approche,
22 le lien qu'on peut avoir avec les élèves, qui est un peu plus directe.

23 **A.S.** : Du coup, depuis combien de temps tu l'utilises avec tes classes ?

24 **E.2.** : Avec les classes, c'est depuis cette année uniquement. Ça fait longtemps que j'avais envie d'ouvrir
25 une page pour échanger, ne serait-ce que des moments sur les TP etc. Et ça a donc pris effet cette
26 année. Sur des premières bac pro.

27 **A.S.** : Est-ce que tu l'utilisais avant d'une autre manière dans le cadre professionnel ?

28 **E.2.** : Uniquement pour la commercialisation du restaurant d'application.

29 **A.S.** : Donc ce n'était pas un groupe classe ?

30 **E.2.** : Non, non.

31 **A.S.** : Est-ce que c'est une pratique que tu as généralisée à toutes tes classes ou alors, est-ce que tu
32 penses que tu vas la généraliser ?

33 **E.2.** : Non, alors je ne l'ai pas encore généralisée, mais en effet, je sens que ça manque maintenant
34 puisque j'ai cette approche là avec le groupe des 1resA et quand on fait des actions au restaurant ou
35 autre chose, j'ai envie d'inclure les autres classes. Mais, je n'ai pas voulu mélanger pour que chacun ait
36 sa classe, mais je pense que je vais créer une deuxième page pour un autre groupe.

37 **A.S.** : Donc l'idée serait de créer une page par groupe de classe ?

38 **E.2.** : Oui, oui.

39 **A.S.** : A quelle fréquence, dirais-tu que tu l'utilises, en classe et dans l'espace privé mais pour un usage
40 professionnel ?

41 **E.2.** : Dans l'espace privé, je l'utilise au quotidien, et au niveau de la classe, une à deux fois par semaine.
42 Surtout sur des partages photos, vidéos, mais pas franchement échange de documents ou alors c'est
43 vraiment rarissime, c'est à la marge.

44 **A.S.** : C'est plutôt toi qui mets les documents, les publications ?

45 **E.2.** : Alors, là, je pense que c'est encore trop récent pour que eux se l'aient approprié. Ça dépend
46 peut-être aussi des classes. Là, ils vont voir, mais ils ne proposent pas. C'est un peu dommage, mais je
47 les ai déjà sollicités pour qu'ils publient. En sachant que je donne aussi mon autorisation derrière pour
48 les publications mais non... Est-ce que c'est ça qui les freine ? J'en sais rien.

49 **A.S.** : Pour l'instant, publier pour le cours n'est pas encore entré dans leurs pratiques ?

50 **E.2.** : Non.

51 **A.S.** : Comment les élèves ont-ils accueilli l'idée d'utiliser Facebook pour la classe ?

52 **E.2.** : Assez naturellement...

53 **A.S.** : Est-ce que tu dirais que depuis que tu l'utilises, la nétiquette Facebook de tes élèves a évolué ?

54 **E.2.** : (Rires). J'ai pas suffisamment de recul pour analyser ça. Après, ça me fait penser à quelque chose
55 quand même : c'est que, au niveau des réservations au restaurant d'application, nos élèves réservent
56 via Facebook. Je vois qu'il y a des lacunes, est-ce que c'est parce qu'ils prennent pas l'outil comme un
57 réel outil de réservation dans le métier. Mais souvent, je leur réponds à leurs demandes de réservation,
58 que, déjà, on commence par « bonjour » etc.

59 **A.S.** : Ça c'est via Messenger, pour la communication professionnelle ?

60 **E.2.** : Oui

61 **A.S.** : Tu peux m'expliquer ce système via Messenger ?

62 **E.2.** : Oui, en fait, quand il me manque des réservations, on complète avec les élèves. Je fais un petit
63 message aux élèves qui régulièrement nous demandent des places. Je remets le menu du jours et comme
64 ça j'arrive à remplir les dernières places au niveau du RA.

65 **A.S.** : Est-ce que tu as dû former les élèves à l'outil Facebook ?

66 **E.2.** : Non rires. Non non, il faudrait sans doute mais non.

67 **A.S.** : Tu m'as expliqué avoir créé une page pour ta classe. Est-ce que tu l'as associé à ton compte
68 personnel ?

69 **E.2.** : Oui

70 **A.S.** : Et les élèves aussi ?

71 **E.2.** : Alors, tous ne l'ont pas forcément. Il y en a certains qui y vont en faisant systématiquement la
72 recherche, pas en la « *likant* » et donc en ayant systématiquement les informations. Après, je laisse pour
73 l'instant. Je trouve ça un petit peu dommage, parce que du coup ça manque un peu aussi de,
74 d'interaction à cause de ça. Mais je ne veux pas leur imposer non plus d'avoir systématiquement les
75 informations du groupe sur leur fil d'actualité.

76 **A.S.** : Est-ce que tout le monde avait Facebook ?

77 **E.2.** : Non, il y en avait un ou deux. Après c'est serveurs et cuisiniers confondus. Il y en avait un ou
78 deux qui n'en avait pas, sur une vingtaine d'élèves.

79 **A.S.** : Et est-ce que tu sais pourquoi ? Est-ce qu'ils ont souhaité ouvrir un compte ? Tu leur as pas
80 imposé ?

81 **E.2.** : Non, du tout. Ils regardent ce qu'il se passe sur la page, via le compte de quelqu'un d'autre.

82 **A.S.** : Du coup, c'est utilisé en complément d'un cours ?

83 **E.2.** : Oui.

84 **A.S.** : Est-ce que tu peux nous présenter le Facebook que tu as créé ?

85 **E.2.** : Alors, le nom c'est eux qui l'ont trouvé, ils sont partis sur quelque chose d'assez classique pour,
86 j'imagine, le retrouver facilement. Donc il s'appelle « *Section restauration lycée Camel promo 2017-2020* ». Il
87 y a une photo de la classe du groupe en photo de profil. Ensuite, je publie en fonction du voyage
88 scolaire par exemple. Au SIHRA, on a fait comme un petit journal, chaque jour j'ajoutais quelques
89 photos, un très bref résumé de la journée, ça permettait aussi aux familles d'avoir un lien avec ce qu'il
90 se passe. Je vais mettre des photos de ce qui se réalise en TP, de eux en train de réaliser des techniques,
91 des cocktails etc.

92 **A.S.** : Est-ce que tu mets des documents pour support de cours aussi ?

93 **E.2.** : Non, pas encore. Il y a quand même des parents qui vont le voir, donc de ce fait, je pense que
94 ce n'est pas forcément approprié.

95 **A.S.** : Est-ce que tu mets des liens sur lesquels ils pourraient travailler ou autre ?

96 **E.2.** : Non, mais c'est envisageable en effet.

97 **A.S.** : Très bien. Quels sont les outils que tu as à disposition pour utiliser Facebook en classe ?

98 **E.2.** : Mon téléphone personnel, mon ordinateur personnel. Eux pourraient prendre les tablettes s'ils
99 veulent prendre des photos ou des vidéos pendant le TP ou même avec leur propre téléphone. C'est
100 pas un souci.

101 **A.S.** : Est-ce que tu as rencontré des difficultés pour la mise en place de ce Facebook ?

102 **E.2.** : Non pas particulièrement.

103 **A.S.** : Pas de réticence non plus au niveau des élèves ?

104 **E.2.** : Non, non plus.

105 **A.S.** : Est-ce que tu as l'impression que Facebook a suscité plus de motivation chez tes élèves ?

106 **E.2.** : Non pas particulièrement...Je ne l'ai pas ressenti comme ça.

107 **A.S.** : OK, très bien. Est-ce que tu utilises Facebook en gestion de classe, c'est-à-dire, rappels, création
108 d'évènements, cahier de texte, calendrier, message aux familles etc. ?

109 **E.2.** : Non, non plus.

110 **A.S.** : Est-ce que tu as pu observer ou est-ce que tu penses que Facebook permet d'enrichir les savoirs
111 des élèves et ou de les construire entre eux ?

112 **E.2.** : Enrichissement oui, parce que en effet, si on ajoute davantage de lien par rapport à la culture
113 pro évidemment. Après, est-ce qu'ils vont vraiment faire la démarche d'aller sur le lien et de vraiment
114 s'intéresser. Je suis encore très dubitative là-dessus. Je pense que c'est une question de groupe aussi.
115 C'est un peu comme le côté interaction, coopération etc., je pense que si je l'avais fait l'année dernière
116 avec le groupe que j'avais, j'aurais eu beaucoup plus de retours que cette année.

- 117 **A.S.** : Tu penses que c'est lié à la classe quoi.
- 118 **E.2.** : Oui totalement.
- 119 **A.S.** : Du coup en termes de communication, quelles sont les communications que tu utilises sur
120 Facebook ?
- 121 **E.2.** : Messenger, la messagerie et plus des posts.
- 122 **A.S.** : Est-ce que tu as souvent des commentaires quand tu mets des posts ?
- 123 **E.2.** : Non, un ou deux pas plus.
- 124 **A.S.** : Et quelques « *likes* » ?
- 125 **E.2.** : Oui, mais c'est pas énorme. Ni en termes de partages. Quelques-uns mais c'est très faible.
- 126 **A.S.** : Est-ce que tu as eu l'impression que par ce Facebook, ça a permis à tes élèves de plus s'impliquer
127 dans leurs apprentissages et dans la vie du lycée ? Et est-ce que ça a facilité une sorte d'intégration ?
- 128 **E.2.** : C'est peut-être un peu trop juste, je n'ai pas ce retour là non. Pour le moment. Sur des secondes,
129 j'imagine que ça pourrait vraiment créer du lien et avoir un esprit de groupe plus rapidement avec
130 davantage de partages etc.
- 131 **A.S.** : Est-ce que tu penses que Facebook peut être utilisé à part entière comme un outil pédagogique ?
- 132 **E.2.** : Hum, pour moi c'est vraiment qu'un complément, pas un support. C'est plus pour se faire un
133 livre souvenir.
- 134 **A.S.** : Quelles sont les limites, c'est une question un peu vaste, je sais ?
- 135 **E.2.** : Les limites ça va être l'accès des élèves. Même si la plupart ont un smartphone, ça peut créer un
136 clivage pour ceux qui ne l'auraient pas. Après ils peuvent aussi se connecter à partir d'autres appareils.
137 C'est surtout ça que je vois.
- 138 **A.S.** : Tu m'as parlé du fait que tes publications, tu les faisais surtout dans ton espace privé. Est-ce que
139 ça ça pourrait être un frein pour toi et pour les élèves ?

140 **E.2.** : Pour moi, non moi je mélange volontiers, ça ne me pose pas de problème.

141 **A.S.** : Est-ce que tu as l'impression que ton rôle, ta posture d'enseignant évoluent depuis que tu utilises
142 Facebook ? Est-ce que tu as l'impression que l'utilisation des réseaux sociaux a fait évoluer le rôle de
143 l'enseignant ?

144 **E.2.** : Y'a moins de distances par rapport à l'élève je trouve. Comme on peut retrouver sur les cours
145 de TP : on fait parti d'un groupe tous ensemble, et le côté, rah comment l'expliquer. On est tous au
146 même niveau et c'est ça qui est intéressant.

147 **A.S.** : Et ce n'est pas quelque chose de négatif pour toi ?

148 **E.2.** : Ah non pas du tout, ça ne les empêche pas de respecter l'enseignant quand il faut.

149 **A.S.** : Quelles autres utilisations tu verrais, tu pourrais imaginer ? Pas que ce que toi tu ferais.

150 **E.2.** : Je vois pas... rires. Plus pourquoi pas le lien avec les familles... c'est tout

151 **A.S.** : Est-ce que tu trouves que l'utilisation de Facebook est positive et est-ce que tu penses que tu
152 vas continuer ?

153 **E.2.** : Oui, vraiment, je pense que je vais continuer. Mais si je l'utilise pas complètement comme on
154 pourrait le faire, mais c'est agréable.

155 **A.S.** : Et qu'est-ce que tu pourrais changer ?

156 **E.2.** : Euh... qu'est- ce que je changerai ? (Silence) Je l'élargirai à d'autres groupes. Après, c'est
157 compliqué, j'ai une PPAE, 2 TP et une techno, je travaille sur deux classes uniquement avec des
158 moments où ils sont groupés et des moments où ils sont séparés. C'est juste ça, est-ce que je mets les
159 deux ensemble. Est-ce que ça serait plus compliqué, est-ce que ça permettrait pas plus d'interactions
160 aussi ?

161 **A.S.** : Ce serait un Facebook, de tous tes élèves ?

162 **E.2.** : Oui mais parce que ça se justifie parce que c'est le même niveau et qu'ils se retrouvent sur des
163 temps communs.

164 **A.S. :** Est-ce que tu penses que les enseignants et l'administration sont prêts à développer l'utilisation
165 des réseaux sociaux dans l'enseignement ?

166 **E.2. :** Oui, je pense, c'est assez tendance en ce moment et les côtés, un peu effrayant qu'on pouvait
167 avoir il y a quelques temps, j'ai l'impression qu'il n'est plus trop d'actualité. Et pour moi c'est pas du
168 tout un frein, on peut encore bien gérer.

169 **A.S. :** Très bien. Est-ce que tu penses que les enseignants devraient être formés sur l'utilisation des
170 réseaux sociaux dans l'enseignement ?

171 **E.2. :** Oui ça c'est évident oui.

172 **A.S. :** D'ailleurs, est-ce que toi, tu connaissais les dimensions légales ou est-ce que tu t'es renseignée
173 dessus, est-ce que tu as fait des démarches administratives ?

174 **E.2. :** (Rires). Non pas du tout !

175 **A.S. :** T'es pas fliquée, t'inquiète-pas.

176 **E.2. :** Ouf, (Rires)... Non non. Je le fais parce que je sais que ça se fait autour, donc j'imagine que...
177 voilà... il y a possibilité. J'ai même pas fait de messages aux familles . Je suis partie du principe que les
178 élèves ont un compte privé... Ils avaient déjà des autorisations d'images du début de l'année. Je me suis
179 juste renseignée sur, savoir si il y avait des élèves qu'il fallait que j'évite, les photos, voilà quoi. (Rires).

180 **A.S. :** Est-ce que tu penses que Facebook pourrait se substituer aux ENT ?

181 **E.2. :** Je suis pas sûre non en terme de fonctionnalité. Il y a le côté encore, très ouvert du réseau social
182 qui pour moi n'est pas en adéquation avec cette utilisation-là.

183 **A.S. :** Est-ce que tu penses que Facebook a un futur

184 **E.2. :** Je ne suis pas certaine, parce que beaucoup de jeunes utilise Instagram etc Je pense qu'on est
185 arrivé au maximum.

186 **A.S. :** Question subsidiaire : est-ce que tu as posé la question à tes élèves pour savoir quels réseaux
187 sociaux ils ont ?

188 E.2. : Oui, c'est plutôt Instagram, rare Twitter, mais surtout Instagram

189 A.S. : Snapchat ?

190 E.2. : Si si Snapchat aussi !

191 A.S. : Merci beaucoup !

192 E.2. : Merci !

Annexe 8. Tableau de synthèse intermédiaire, verbatim enseignant 2.

	Introduction et centrage du sujet
Profession	Professeur de restaurant depuis 5 ans
Filière	Hôtellerie restauration
Fréquence et pratique des TIC	Oui régulièrement. Tablettes pour les recherches, Picktochart pour les menus, les cartes, ordinateurs vidéo-projecteurs pour les briefings ou présentation du cours
Représentations de Facebook	Professionnellement, c'est vraiment une porte ouverte sur un certain type de clientèle. Facebook permet une visibilité et une communication.
Utilisation personnelle	Oui, régulièrement !
	Présentation générale de votre Facebook dans vos enseignements
Classes concernées	Premières Bac pro.
Pratique généralisée	Pas encore généralisée mais je ressens un manque pour les groupes qui ne l'ont pas et souhaite créer une page par groupe.
Sentiment sur l'utilisation hors classe	Je mélange volontiers, ça ne me pose pas de problème
Accueil des élèves	Assez naturellement
Évolution de la nétiquette Facebook	Pas suffisamment de recul pour analyser ça. Je perçois des lacunes dans le positionnement des élèves dans la communication écrite via Messenger (exemple : ne pas commencer leur message en disant bonjour)
Formation nécessaire des élèves	Non
	Aspects techniques
Page utilisée pour les élèves	Alors, tous ne l'ont pas forcément. Il y en a certains qui y vont en faisant systématiquement la recherche, pas en « likant » la page et donc n'ont pas systématiquement les informations du groupe sur leur fil d'actualité. Il y en avait un ou deux qui n'en avaient pas, sur une vingtaine d'élèves.
Outils utilisés	Téléphones personnels, ordinateurs personnels, tablettes.
Difficultés rencontrées	Non pas particulièrement Pas de réticence non plus de la part des élèves pour la mise en œuvre
	Pratiques pédagogiques de Facebook
Utilisations concrètes	<ul style="list-style-type: none"> - C'est plus pour se faire un livre souvenir, comme un petit journal - Associé à son compte personnel - Communication professionnelle hebdomadaire du restaurant d'application sur la page professionnelle Facebook ; - Communication via Messenger de la page Facebook du restaurant d'application : quand il me manque des réservations, on complète avec les élèves. Je fais un petit message aux élèves.

	<ul style="list-style-type: none"> - Utilisation d'une page Facebook ouverte pour la classe de première : le nom c'est eux qui l'ont trouvé, photo de la classe du groupe en photo de profil, publication de photos (techniques en TP, cocktails, voyage scolaire, etc.), permet aussi aux familles d'avoir un lien avec ce qu'il se passe - Pas encore de publication de documents de supports de cours. Il y a quand même des parents qui vont le voir, donc de ce fait, je pense que ce n'est pas forcément approprié. - Les publications se font au niveau de la classe, une à deux fois par semaine, mais pas franchement échange de documents ou alors c'est vraiment rarissime, c'est à la marge
Applications/fonctionnalités	Page professionnelle Facebook du Restaurant d'application, Page ouverte Facebook de la classe avec élèves en amis, Messenger pour certains échanges avec les élèves
Impact motivationnel	Non pas particulièrement
Gestion de classe	Non
Co-construction des savoirs	Enrichissement oui, parce que en effet, si on ajoute davantage de lien par rapport à la culture pro évidemment. Après, est-ce qu'ils vont vraiment faire la démarche d'aller sur le lien et de vraiment s'intéresser. Je suis encore très dubitative là-dessus. Je pense que c'est une question de groupe aussi. C'est un peu comme le côté interaction, coopération etc., je pense que si je l'avais fait l'année dernière avec le groupe que j'avais, j'aurais eu beaucoup plus de retours que cette année
Communication avec et entre les élèves	Messenger, la messagerie et plus des posts. Pas beaucoup de commentaires sur les posts, pas beaucoup de likes ni de partages
Intégration dans la vie de l'établissement	C'est peut être un peu trop juste, je n'ai pas ce retour là non. Pour le moment. Sur des secondes, j'imagine que ça pourrait vraiment créer du lien et avoir un esprit de groupe plus rapidement avec davantage de partages etc
	Votre bilan
Avantages	C'est l'approche, le lien qu'on peut avoir avec les élèves, qui est un peu plus direct.
Limites / freins rencontrés	Les élèves ne publient pas, n'impulsent pas. Les limites ça va être l'accès des élèves. Même si la plupart ont un smartphone, ça peut créer un clivage pour ceux qui ne l'auraient pas. Après ils peuvent aussi se connecter à partir d'autres appareils. C'est surtout ça que je vois. Publication dans l'espace privé, est-ce un frein ? Pour moi, non moi je mélange volontiers, ça ne me pose pas de problème
Évolution du rôle de l'enseignant	Y'a moins de distances par rapport à l'élève je trouve. Comme on peut retrouver sur les cours de TP : on fait parti d'un groupe tous ensemble, et le côté, rah comment l'expliquer. On est tous au même niveau et c'est ça qui est intéressant. Ah non pas du tout, ça ne les empêche pas de respecter l'enseignant quand il faut.
Bilan positif ou négatif de l'utilisation	Oui, vraiment, je pense que je vais continuer. Mais si je l'utilise pas complètement comme on pourrait le faire, mais c'est agréable.

Changements potentiels pour une future utilisation	Créer une page par groupe de classe. Plus pourquoi pas le lien avec les familles. Je l'élargirai à d'autres groupes. Après, c'est compliqué, j'ai une PPAE, 2 TP et une techno, je travaille sur deux classes uniquement avec des moments où ils sont groupés et des moments où ils sont séparés. C'est juste ça, est-ce que je mets les deux ensemble. Est-ce que ça serait plus compliqué, est-ce que ça permettrait pas plus d'interactions aussi ? Oui mais parce que ça se justifie parce que c'est le même niveau et qu'ils se retrouvent sur des temps communs
Formation des enseignants	Oui ça c'est évident oui.
Les enseignants et l'administration sont-ils prêts à utiliser Facebook et les réseaux sociaux ?	Oui, je pense, c'est assez tendance en ce moment et les côtés, un peu effrayant qu'on pouvait avoir il y a quelques temps, j'ai l'impression qu'il n'est plus trop d'actualité. Et pour moi c'est pas du tout un frein, on peut encore bien gérer
Avenir de Facebook dans le milieu scolaire	Je ne suis pas certaine, parce que beaucoup de jeunes utilise Instagramm etc. Je pense qu'on est arrivé au maximum.
Facebook substitut de l'ENT	Je suis pas sûre non en terme de fonctionnalité. Il y a le côté encore, très ouvert du réseau social qui pour moi n'est pas en adéquation avec cette utilisation-là
Divers	

Annexe 9. Entretien avec Enseignant 3, professeur de Sciences Techniques Médico-Sociales au lycée professionnel François Camel à Saint-Girons.

Jeudi 21 février 2019 qui a duré 23 minutes 43.

1 **Armelle Sebire** : Bonjour ! Merci d'avoir accepté cet entretien dans le cadre de mon master 2, comme
2 tu sais. Dans la deuxième partie de mon mémoire sur l'utilisation de Facebook dans l'enseignement, je
3 dois étudier le terrain. C'est la raison pour laquelle nous réalisons cet entretien. Est-ce que tu peux
4 commencer par te présenter ?

5 **Enseignant 3** : Oui ! Enseignant 3, je suis enseignante de Sciences Techniques Médico-Sociales au
6 lycée professionnel François Camel à Saint-Girons. J'interviens auprès de bac professionnel Service de
7 Proximité et Vie Locale axé sur l'animation et le social, sur les secondes, premières et terminales et sur
8 des BTS Services et Prestations des secteurs sanitaire et social.

9 **A.S.** : Est-ce que tu utilises régulièrement les TIC dans tes enseignements ? Et quels sont les TIC que
10 tu utilises ?

11 **E.3.** : Non, alors là, moi je ne suis pas une bonne élève. Même l'ENT, je ne l'utilise pas ou pas
12 beaucoup. Euh...Donc voilà, je ne suis vraiment pas pour ça, comment dire, « *à la page* », parce que
13 c'est des choses qui se développent et moi j'avoue je suis très vieille école encore. Voilà. Je ne suis pas
14 très nouvelles technologies sauf ce dont on va parler effectivement, où Facebook. Là, on utilise
15 Facebook avec les élèves, voilà, ça oui !.

16 **A.S.** : Très bien ! Et quelles sont tes représentations sur Facebook, personnelles, professionnelles ?

17 **E.3.** : Alors euh. Moi je suis, alors comment dire. Euh. Personnellement, ça ne me dérange pas
18 d'utiliser Facebook dans la vie de tous les jours. Après, je crois tu peux réguler. J'y vais peu malgré tout
19 et je mets peu de photos de ma vie personnelle. Après, c'est pas un outil qui me dérange à partir du

20 moment où toi, tu sais l'utiliser, j'ai envie de dire, avec bonne intelligence : Tu sélectionnes les
21 personnes qui peuvent voir tes informations, ou, tu n'étales pas ta vie, etc. Donc, moi, l'outil ne me
22 dérange pas, après, je sais qu'il faut être vigilant. Et voilà. Ça peut s'utiliser, mais avec bienveillance et
23 intelligence.

24 **A.S. :** Très bien. Et est-ce que tu dirais que c'est la même chose pour l'utilisation dans l'enseignement ?

25 **E.3. :** Ah oui ! Ben même, de toutes façons, les élèves avec ou sans nous, ils sont submergés par les
26 réseaux sociaux, par Internet, par un flot d'information en continue. Et peut-être aussi qu'on a notre
27 rôle à jouer là-dedans, et que on peut, travailler ces outils avec les élèves, comment ils peuvent l'utiliser,
28 euh, quelles en sont leurs dérives parfois, ce qu'on peut éviter, et au contraire, ce qu'on peut faire de
29 positif quoi. Comment on peut l'utiliser de manière positive.

30 **A.S. :** Très bien ! Et c'est un outil que tu utilises depuis combien de temps et avec quelles classes ?

31 **E.3. :** Ca fait, que je ne trompe pas, deux trois ans, qu'on l'utilise. Donc là, avec les SPVL, la promo
32 qui est en terminale notamment et avec la promo qui est en première. Voilà. Donc c'est assez récent.

33 **A.S. :** Tu l'as utilisé à partir de la seconde pour tes terminales ?

34 **E.3. :** Oui, sur une classe effectivement, avec mon collègue Enseignant 4, qui est plus au fait que moi
35 etc. On a voulu, faire un peu une expérimentation. Donc moi, c'est quelque chose dont j'avais envie.
36 J'y pensais depuis un petit bout de temps. Lui il était plus sur ces questions-là. Euh, donc on l'a utilisé
37 dès la seconde avec une classe. Mais avec la classe qui est en Terminale, ça s'est fait de façon plus
38 informelle. Voilà.

39 **A.S. :** Et est-ce que c'est une pratique que tu as généralisée à toutes tes classes du coup ?

40 **E.3. :** Alors, j'aimerais. Mais, je vois que, par exemple, avec les secondes actuelles, ça ne se produit pas,
41 alors que j'aimerais bien l'impulser. Euh, mais euh, c'est pas dynamiser peut être par l'équipe
42 pédagogique. Et puis même, j'en ai parlé avec les élèves quelques fois. Voilà. Il y a eu une classe, il y a
43 deux ans, c'est eux qui ont un peu initié ça de manière spontanée. Ils avaient un groupe fermé Facebook,
44 et en fait, moi j'avais pas accès à ce groupe-là, mais par contre je leur disais, « *mettez les devoirs sur votre*
45 *groupe fermé etc.* ». Voilà. Donc moi je n'avais pas accès à l'information. En fait, ça fait deux ans que j'ai
46 accès à l'information. Avant c'était un outil, qui était utilisé par les élèves, et petit à petit, je me suis un

47 peu immiscée dans cet outil. J'ai essayé, de, voilà. Mais là, avec les secondes, je vois que ça ne fonctionne
48 pas. Donc, je me questionne là-dessus. Après, je ne prends peut-être pas assez le temps de l'impulser.
49 Je suis pas suffisamment douée des fois. Mais, là sur les secondes, ça n'a pas pris, quoi. Et ça me gêne.

50 **A.S. :** Et pour ta classe qui l'a créé, elle l'a créé en amont, de leur propre initiative !

51 **E.3. :** Oui, en fait c'est qu'ils avaient un groupe fermé. Donc après, c'était pas forcément un groupe
52 de travail, c'était surtout un groupe classe, mais moi je m'en suis servie pour le travail effectivement :
53 « Mettez les devoirs, transmettez-vous les informations », et ils le faisaient en simultané dans le cours.

54 **A.S. :** Est-ce que tu peux me dire, estimer, le temps que tu y passes à l'intérieur de la classe et/ou à
55 l'extérieur de l'espace classe ?

56 **E.3. :** Ah non, alors par contre, c'est vraiment très peu de temps. C'est du partage d'information. Et
57 puis ça va dépendre, mais c'est vraiment pour transmettre une information. Pour moi c'est en termes
58 de minutes par jour, c'est vraiment pas chronophage. Il m'arrive donc de chez moi, de transmettre des
59 informations aux élèves, qui sont toujours à caractère professionnel, mais des fois, je le fais en dehors
60 de la classe, ouais.

61 **A.S. :** Est-ce que tu penses que ça pourrait être un frein ? Est-ce que ça te dérange ?

62 **E.3. :** Ah non, alors par contre, pas du tout. Parce que, il n'y a pas de débordements, ni d'un côté, ni
63 de l'autre. Ça c'est ça qui est assez extraordinaire. ou en tout cas, ils sont très rares ces débordements.
64 C'est-à-dire que les élèves ont bien compris, que, on se transmettait des informations professionnelles
65 et au contraire, pour moi c'est pas un frein, c'est même un plus. De pouvoir, ne serait-ce que quand ils
66 partent en stage, leur souhaitait de faire un bon stage, de leur rappeler ce qu'ils ont à faire sur le stage.
67 Les objectifs qu'ils ont à faire sur le stage, de leur rappeler aussi des fois des choses, de leur dire qu'on
68 est absent. C'est une transmission d'information, qui est rapide, facile, pour lesquelles il n'y a pas de
69 discussion, contrairement à l'ENT. L'ENT, les élèves disent « *J'arrive pas à me connecter à l'ENT* », « *J'ai*
70 *pas l'information* », « *J'ai pas vu* ». Voilà. Là, il n'y a pas matière à discussion. On sait qu'ils ont Facebook,
71 ils l'utilisent, et quand tu transmets une information, en plus tu peux voir qui l'a vue et qui ne l'a pas
72 vue.

73 **A.S. :** Hum hum. Donc, c'est un outil qu'ils ont accueilli naturellement ?

74 **E.3.** : Ah oui. Oui oui. Et qu'ils respectent de manière professionnelle.

75 **A.S.** : Très bien. Est-ce que tu as l'impression que la netiquette Facebook a évolué depuis que tu
76 l'utilises ?

77 **E.3.** : Ça j'avoue que j'aurais du mal à l'évaluer. Très honnêtement. Ce serait intéressant de s'y pencher
78 très sérieusement. Notamment avec la classe qui est en première et pour laquelle on a officialisé l'outil
79 dès la seconde. En tout cas, ça permet de sensibiliser sur des dérives verbales, parce que, on a eu le cas
80 sur la classe de première, c'était la seule fois où ça nous est arrivé, où des élèves se sont mal parlés entre
81 eux, sur un sujet en lien avec les cours, où même une élève qui a mal parlé à un enseignant via le site.
82 Ça a permis quand même, de verbaliser sur leur manière d'utiliser l'outil. Ça c'est la seule évaluation
83 que je peux faire. Mais après, ça vaudrait que le coup, qu'à notre niveau, on évalue l'outil de façon un
84 peu plus formalisée. Ce qui n'est pas le cas aujourd'hui.

85 **A.S.** : Donc, est-ce que tu penses que justement c'est une des dérives possibles de Facebook ?

86 **E.3.** : Oui, tout à fait. Mais là, on touche du doigt leur quotidien. La manière dont ils appréhendent et
87 dont ils utilisent les réseaux sociaux, en règle générale. Et parfois effectivement, même si avec nous il
88 y a une barrière, ils savent qu'on a un regard sur cet outil donc ils sont plus mesurés, ils font attention
89 à leurs propos, à leur vocabulaire. Et parfois malgré tout, leurs pratiques adolescentes, face à cet outil,
90 les rattrape j'ai envie de dire, et oui on est pas à l'abri. Après, l'objectif c'est pas que cet outil soit
91 complètement lisse. C'est que, effectivement, ce genre d'incident, puisse être retravaillé, rediscuté, et
92 c'est là aussi où tu fais un vrai travail, éducatif, peut-être plus que pédagogique d'ailleurs, je sais pas.

93 **A.S.** : Très bien. Est-ce que tu as eu l'impression que les élèves devaient être formés à l'outil ?

94 **E.3.** : Oui alors non, je crois pas là ! C'est plutôt eux qui doivent former leur enseignante. (Rires)

95 **A.S.** : D'ailleurs, as-tu eu des difficultés dans l'instauration de ce Facebook ?

96 **E.3.** : Moi, mais eux non. (Rires).

97 **A.S.** : Concernant les profils, toi tu as utilisé ton profil personnel ?

98 **E.3.** : Oui alors. En fait, on utilise notre compte personnel mais c'est un groupe fermé et ils n'ont pas
99 accès à mon compte, et je n'ai pas accès à leur compte. Donc voilà. On a un groupe qui nous permet

100 de se transmettre des informations, de se transmettre des textes etc. mais par contre, quand on a
101 travaillé sur cet outil, il n'était pas question de rentrer, dans leur sphère privée à eux, puisqu'on est pas
102 non plus là pour qu'ils deviennent des copains. Et évidemment, qu'ils ne rentrent pas dans la mienne.
103 Donc là c'est super !. Parce que, ils peuvent voir ma page de garde, celle qu'ils peuvent voir s'ils se
104 connectent sur le site indépendamment de notre groupe fermé, mais ils ne sont pas « amis » avec moi,
105 et ce n'est pas parce qu'on communique via ce groupe fermé, que nous sommes des « amis Facebook ».
106 Donc, c'est parfait !

107 **A.S. :** Tu n'as pas eu de réticence de leur part pour utiliser leurs comptes personnels ?

108 **E.3. :** Non pas du tout. Mais parce que je crois que nous on est très au clair avec eux. Je crois que les
109 adolescents ils aiment la clarté, qu'on leur parle avec honnêteté et respect. Dès le départ c'est quelque
110 chose qui a été dit « *De toutes façons, votre compte ne nous intéresse pas, c'est votre vie privée, votre vie d'adolescent...* »
111 Enfin, on a été très au clair là-dessus. Je pense, que, du coup, la question ne s'est pas soulevée. Le
112 problème qu'on rencontre, c'est des jeunes qui, par idéologie, ou parce qu'ils n'ont pas de téléphone
113 portable. Et du coup, « *vous transmettez des informations via Facebook, et voilà, moi j'ai pas l'information* ». Mais
114 dans ces cas-là, le bouche-à-oreille de la classe fait le reste. C'est des situations assez marginales, mais
115 qu'il faut prendre en compte, qui existent.

116 **A.S. :** Du coup, tu sais combien d'élèves à peu près sur ta classe, n'avaient pas de compte ?

117 **E.3. :** Alors, en terminale, je crois qu'il y en a deux, trois qui n'ont pas accès à notre groupe fermé.
118 Mais qui ont les informations par un autre biais. Du coup, il y a, des collègues qui envoient des textos,
119 ils s'appellent, ils se parlent, ils se transmettent l'information. En première, c'est encore plus marginal,
120 je crois que ça concerne un élève. Mais sinon, ils ont tous accès au groupe. Sur 16 élèves, on est des
121 petits effectifs.

122 **A.S. :** Très bien. Peux-tu nous dire concrètement comment tu l'utilises ?

123 **E.3. :** C'est vraiment, photographier des informations qu'on peut mettre au tableau, c'est des photos
124 des projets qu'on est en train de faire. Voilà, là on a une intervenante marionnette, ça c'est fait
125 naturellement. Et puis, il y en a qui sont un peu naturellement préposés à ça, qui prennent des photos
126 et qui de suite, les mettent sur le groupe pour valoriser le projet, ça peut être, mettre des textes, des
127 supports pédagogiques en PDF, des textes en PDF, voilà, et c'est souvent aussi, juste un message

128 d'information, par exemple, il nous manque la convention de stage de tel ou tel élève. Voilà, une
129 information rapide.

130 **A.S. :** Tu dirais que les informations, les publications, c'est plutôt toi qui les fais ou ça s'équilibre avec
131 les élèves ?

132 **E.3. :** Ça dépend, quand c'est en cours, non, c'est eux qui gèrent l'outil. Moi, je mets les choses, on
133 projette les choses, on fait un devoir, non c'est eux qui utilisent l'outil. C'est eux qui prennent en photo
134 et qui diffusent sur le groupe, c'est eux qui des fois font un petit mot « *attention, on a évaluation* », ça c'est
135 eux qui gèrent l'outil. Quand on le fait, c'est d'ailleurs plutôt de chez nous, pour une démarche
136 administrative, pour un stage. Voilà.

137 **A.S. :** C'est ma question qui venait justement. Donc, tu l'utilises aussi en gestion de classe. Est-ce que
138 tu utilises les fonctionnalités telles que les calendriers des événements par exemple.

139 **E.3. :** Non, moi pas trop. Peut-être mon collègue Enseignant 4, certainement. Mais non, moi c'est
140 plutôt, au coup par coup. C'est dire « *attention, je vous rappelle que demain etc.* ».

141 **A.S. :** C'est une publication d'un commentaire sur le mur ?

142 **E.3. :** Oui c'est une publication effectivement que je fais ponctuellement pour un rappel d'information.
143 Mais, au départ, c'était vraiment pour les devoirs quoi. Je trouve que l'outil est beaucoup mieux que
144 poster les devoirs sur l'ENT, où on avait toujours des soucis. Il y avait toujours des élèves qui nous
145 disaient « *J'ai pas vu ce que vous avez posté* », « *J'ai pas mes codes* » etc. Moi, depuis que j'utilise Facebook sur
146 la transmission d'information, des cours, des devoirs etc. Je n'entends plus ça. Vraiment, les élèves ne
147 disent plus « *J'ai pas eu l'information qu'il y avait évaluation aujourd'hui* ». Donc, quand même, ça ajoute de
148 la clarté.

149 **A.S. :** D'accord, très bien. Est-ce que tu utilises Messenger aussi ?

150 **E.3. :** Oui, ben oui. Parce que des fois, ils ont pas envie de transmettre des messages publics, donc ils
151 nous transmettent en message privé. Ça peut être le cas d'une élève par exemple qui dit « *Demain, je ne*
152 *serai pas en cours parce que j'ai ma grand-mère qui vient de décéder* ». C'est déjà arrivé. Des informations plus
153 privées. Dans ces cas-là, on utilise Messenger oui.

154 **A.S. :** Donc concrètement, tu m'as dit que tu postes des textes, des devoirs, des photos. Est-ce que tu
155 l'utilises aussi pour envoyer vers des liens, pour faire de la veille informationnelle ?

156 **E.3. :** Non, moi pas trop. Non, je ne suis pas encore très... ça peut arriver de faire des liens, mais ça
157 des fois, les vidéos qui concernent la section... On a aussi créé une page Facebook au nom de la section
158 SPVL du lycée, et c'est plutôt sur cette page-là qu'on va diffuser pour tous les SPVL du lycée et les
159 anciens SPVL, qu'on va diffuser des liens vers des vidéos, des publications etc. C'est plutôt, sur la page
160 Facebook de la section.

161 **A.S. :** Très bien. Est-ce que tu trouves que l'usage de Facebook a amené plus de motivation, un regain
162 de motivation ou pas particulièrement ?

163 **E.3. :** Un regain de motivation non, je ne sais pas. Mais par contre, comme je disais, beaucoup plus de
164 fluidité dans la communication, avec moins de conflits « *non, vous nous avez pas informés* ». Ils sont plus
165 responsables de l'information, c'est eux qui la transmettent donc ils ne remettent pas en cause une
166 information qu'ils ont eux-mêmes transmis. Les choses sont beaucoup plus claires, ça contribue à
167 apaiser des fois des tensions.

168 **A.S. :** Est-ce que tu l'utilises en cahier de texte, en messages aux familles... ?

169 **E.3. :** Non, par contre. C'est vrai que si on a un message à passer aux familles, on va plutôt le passer
170 en direct aux familles. Là vraiment Facebook c'est un outil pour les élèves, même si on doit faire
171 attention à notre posture, à notre langage etc. Parce que c'est vrai que si les familles apprennent, « *ah*
172 *bon, tu communique avec un prof sur Facebook* », c'est vrai que ça peut être mal perçu de l'extérieur.

173 **A.S. :** Hum hum. Est-ce que tu as l'impression que Facebook permet d'enrichir les savoirs des élèves
174 et aussi de les construire entre-eux ?

175 **E.3. :** (Rires). Euh... Quand t'es dans la diffusion de liens, de films, d'articles etc. si tu vas dans une
176 utilisation dans ce sens, là, oui, ça peut y contribuer. Ça c'est certain. On peut faire des merveilles si
177 c'est utilisé intelligemment, je pense.

178 **A.S. :** Dans la revue de littérature, il y a quelques articles qui parlent de l'intégration des élèves, qui est
179 facilitée grâce à Facebook. Est-ce que tu as l'impression que l'intégration dans la vie du lycée a été
180 facilitée, est-ce que tu l'as ressenti ?

181 **E.3. :** Non, moi je crois pas. Après, on est quand même une configuration particulière. On est un petit
182 lycée, il y a peu d'élèves, ils se connaissent tous, on se connaît tous aussi nous au niveau des enseignants.
183 Donc, l'intégration, là je pense qu'elle se fait plutôt de manière physique et naturelle auprès de nos
184 élèves. Je crois qu'au contraire que Facebook ne facilite pas l'intégration, quand ils l'utilisent à s'envoyer
185 des messages, des insultes, des phrases désobligeantes. Voilà, là, je pense que parfois, ça peut avoir un
186 usage inverse à l'intégration. Cet outil ne favorise pas pour moi, l'intégration.

187 **A.S. :** D'accord, très bien. Est-ce que tu vois des limites dans l'utilisation de Facebook dans
188 l'enseignement ?

189 **E.3. :** Non, les limites, c'est qu'il faut savoir garder sa place d'enseignant et respecter à eux leur place
190 d'élèves et pas vouloir déborder de ce cadre-là. Mais il faut être très clair. De toutes façons, les
191 adolescents en général, il faut être clair. Si cet outil est très clair et qu'il est utilisé que pour des
192 transmissions professionnelles, les élèves ils le sentent et ça se passe très bien.

193 **A.S. :** Ça me permet de faire un lien avec la question suivante. Est-ce que tu as l'impression que
194 l'enseignant a un rôle qui évolue, avec l'utilisation de Facebook ?

195 **E.3. :** Hum (Rires) bonne question (Silence). Je sais pas, peut-être qu'on se met plus au goût du jour.
196 En tout cas, on voit bien qu'il y a certains collègues qui sont très réticents à cette utilisation. Donc qui
197 ont peur de dérives, je sais pas, ouais peut être. En tout cas, c'est un outil, contrairement à ceux qui
198 nous sont proposés, qui est plus, instinctif à utiliser, plus facile, moi qui suis pas justement TICE etc.
199 donc qui ai plus de mal avec l'ENT... Là, je trouve que justement Facebook, c'est très, très facile
200 d'accès. Ouais.

201 **A.S. :** Très bien. Donc pour toi l'expérience Facebook est très positive ?

202 **E.3. :** Oui ! oui ! Très !

203 **A.S. :** Est-ce que tu penses que c'est quelque chose que tu vas continuer et qu'est-ce que tu feras
204 évoluer si oui ?

205 **E.3. :** Ah oui, j'aimerais bien, ouais ! J'aimerais beaucoup. Là d'ailleurs, je pense que vraiment sur les
206 secondes, ça m'embête parce que des fois, on a envie de leur transmettre des informations, leur dire
207 quelque chose. Un exemple concret : ce matin j'étais en retard de 5 minutes, ce qui ne m'arrive jamais,

208 c'était avec les terminales. Paf, je poste un message sur Facebook. On sait très bien qu'ils vont le
209 regarder et du coup, ça permet de pas créer un mouvement de classe, où, ils disent, « *ah, le prof est absent,*
210 *j'ai pas cours* », ou ils cherchent partout. Non, là les élèves étaient prévenus, ils savaient. Alors
211 effectivement, on peut passer par la vie scolaire, les collègues peuvent dire, « *on peut faire pareil, on passe*
212 *par la vie scolaire* ». Oui, c'est vrai, mais je sais pas ça créer un lien aussi avec les élèves, un lien de
213 confiance. On se transmet une information. Après, les élèves de SPVL sont des élèves à profil
214 particulier, enfin particulier, je veux dire, ce sont des élèves très mignons quand même. (Rires)

215 **A.S. :** Et du coup, qu'est-ce que tu voudrais faire évoluer ?

216 **E.3. :** C'est plutôt ma pratique à moi justement. Plus l'utiliser, encore davantage, mettre des liens,
217 mettre des publications, mettre des vidéos... C'est plutôt ma pratique que j'aimerais perfectionner.

218 **A.S. :** Et est-ce que tu penses que les enseignants et l'administration sont prêts à développer Facebook
219 dans l'enseignement ?

220 **E.3. :** Euh, je sais pas, parce qu'on voit quand même pas mal de collègues qui sont réticents. Et en
221 même temps, il va falloir qu'ils le soient parce que je crois qu'à un moment donné, au lieu de lutter
222 contre les téléphones et les nouvelles technologies, les réseaux sociaux, je crois qu'il faut plutôt
223 apprendre à être dedans et à faire avec. Donc, je ne sais pas si ils sont prêts, mais il va falloir qu'ils s'y
224 mettent vite je pense.

225 **A.S. :** Justement, c'est ma question suivante. Est-ce que tu penses qu'ils doivent être formés ?

226 **E.3. :** Oui ! oui ! Je pense qu'ils doivent être formés. Et que c'est bien aussi de témoigner de nos
227 expériences, notre utilisation n'est peut-être pas parfaite, peut-être qu'elle peut être remise en cause,
228 ou qu'il peut y avoir des limites, mais je pense que là, quand même, on sait en faire une utilisation
229 respectueuse de l'élève où l'élève aussi est respectueux de l'enseignant et où le cadre ne déborde pas.
230 Donc, là, je vois pas d'un point de vue éthique, je pense que notre utilisation est vraiment dans les
231 clous. Donc, oui, je pense qu'il faut témoigner et se former à cet outil. On peut y voir un bénéfice oui.

232 **A.S. :** Est-ce que tu penses que Facebook pourrait se substituer aux plateformes comme l'ENT ?

233 **E.3. :** Ah oui ! Ben pour moi c'est déjà le cas. (Rires) Moi, je le dis très honnêtement !

234 **A.S. :** Et, est-ce que tu penses, c'est ma dernière question, que Facebook a un avenir dans le scolaire ?

235 **E.3.** : Ah ben ça après, je sais pas. J'avoue que je ne m'y connais pas assez. C'est vrai que ça va vite.
236 Pfff. Moi, je ne suis pas du tout, les autres réseaux je ne les manipule pas et je ne les connais pas. Donc,
237 là, j'ai pas assez d'expérience et de recul là-dessus. Donc, moi c'est Facebook que j'utilise le plus, donc
238 c'est celui-là que j'utilise avec les élèves. Je crois que de toutes façons, on va s'adapter aux élèves. C'est
239 eux qui vont nous dire « *Madame, nous on n'utilise plus Facebook, on utilise tel réseau* » et il faudra que l'on
240 s'adapte à un autre outil je crois. Je crois que ça vient des élèves, c'est eux qui portent les nouvelles
241 technologies.

242 **A.S.** : Et ce n'est pas encore arrivé qu'ils te disent que Facebook est désuet ?

243 **E.3.** : Non, pour l'instant, ça va. Non, non. Pour l'instant, je suis encore à jour.

244 **A.S.** : Très bien, super. J'en ai fini avec mes questions. Est-ce que tu as quelque chose à ajouter ?

245 **E.3.** : Et bien non écoute, je pense qu'on a fait le tour. Mais, voilà, que les enseignants ne soient pas
246 réfractaires à cet outil, on peut en faire de belles choses.

247 **A.S.** : Merci beaucoup !

248 **E.3.** : Avec plaisir

Annexe 10. Tableau de synthèse intermédiaire, verbatim enseignant 3.

Introduction et centrage du sujet	
Profession	Professeur Sciences Techniques Médico-sociales depuis 8 ans
Filière	Service de Proximité et Vie Locale (S.P.V.L.)
Fréquence et pratique des TIC	Non ! Même l'ENT, je ne l'utilise pas ou pas beaucoup. Je ne suis pas « à la page », je suis très vieille école encore. Sauf pour Facebook !
Représentations de Facebook	Ce n'est pas un outil qui me dérange s'il est utilisé avec bonne intelligence, ça peut s'utiliser avec bienveillance et intelligence. Avec les élèves aussi, de toutes façons avec ou sans nous, ils sont submergés par les réseaux sociaux, donc on peut travailler ces outils avec les élèves (utilisations, dérives, ce qu'on peut éviter ou faire de positif).
Utilisation personnelle	Oui mais j'y vais peu et je mets peu de photos de ma vie personnelle.
Présentation générale de votre Facebook dans vos enseignements	
Classes concernées	Utilisation depuis 3 ans, Terminales SPVL et première SPVL
Pratique généralisée	Oui mais avec une classe de seconde, ça ne prend pas.
Sentiment sur l'utilisation hors classe	C'est vraiment peu de temps. C'est en termes de minutes par jour, ce n'est vraiment pas chronophage. Pas du tout un frein de l'utiliser hors classe, c'est même un plus.
Accueil des élèves	Accueil très naturel de la part des élèves et qu'ils respectent de manière professionnelle.
Évolution de la nétiquette Facebook	Ne peut pas l'évaluer. Permet de sensibiliser sur des dérives verbales, de verbaliser sur leur manière d'utiliser l'outil.
Formation nécessaire des élèves	Non c'est plutôt eux qui devraient former leur enseignante
Aspects techniques	
Page utilisée pour les élèves	On utilise notre compte personnel mais c'est un groupe fermé et ils n'ont pas accès à mon compte, et je n'ai pas accès à leur compte. Quand on a travaillé sur cet outil, il n'était pas question de rentrer, dans leur sphère privée à eux, puisqu'on est pas non plus là pour qu'ils deviennent des copains. Et

	<p>évidemment, qu'ils ne rentrent pas dans la mienne. Parce que, ils peuvent voir ma page de garde, celle qu'ils peuvent voir s'ils se connectent sur le site indépendamment de notre groupe fermé, mais ils ne sont pas « amis » avec moi. Nous on est très au clair avec eux. Je crois que les adolescents ils aiment la clarté, qu'on leur parle avec honnêteté et respect. Dès le départ c'est quelque chose qui a été dit « <i>De toutes façons, votre compte ne nous intéresse pas, c'est votre vie privée, votre vie d'adolescent...</i> ».</p>
Création de compte pour les élèves	<p>Le problème qu'on rencontre, c'est des jeunes qui, par idéologie, ou parce qu'ils n'ont pas de téléphone portable. Et du coup, « <i>vous transmettez des informations via Facebook, et voilà, moi j'ai pas l'information</i> ». Mais dans ces cas-là, le bouche-à-oreille de la classe fait le reste. C'est des situations assez marginales, mais qu'il faut prendre en compte. Alors, en terminale, je crois qu'il y en a deux, trois qui n'ont pas accès à notre groupe fermé. Mais qui ont les informations par un autre biais. Du coup, il y a, des collègues qui envoient des textos, ils s'appellent, ils se parlent, ils se transmettent l'information. En première, c'est encore plus marginal, je crois que ça concerne un élève. Mais sinon, ils ont tous accès au groupe. Sur 16 élèves.</p>
Outils utilisés	
Difficultés rencontrées	Moi, mais eux non. (Rires).
	Pratiques pédagogiques de Facebook
Utilisations concrètes	<p>Page Facebook en groupe fermé. Les élèves et les enseignants ne sont pas « amis ».</p> <p>Photographier des informations qu'on peut mettre au tableau, c'est des photos des projets qu'on est en train de faire. Il y en a qui sont un peu naturellement préposés à ça, qui prennent des photos et qui de suite, les mettent sur le groupe pour valoriser le projet, ça peut être, mettre des textes, des supports pédagogiques en PDF, des textes en PDF, juste un message d'information, par exemple, il nous manque la convention de stage de tel ou tel élève.</p> <p>Quand c'est en cours, non, c'est eux qui gèrent l'outil. Moi, je mets les choses, on projette les choses, on fait un devoir, c'est eux qui utilisent l'outil. C'est eux qui prennent en photo et qui diffusent sur le groupe, c'est eux qui des fois font un petit mot « <i>attention, on a évaluation</i> ».</p>

	<p>Au départ, c'était vraiment pour les devoirs. Je trouve que l'outil est beaucoup mieux que poster les devoirs sur l'ENT, où on avait toujours des soucis. Il y avait toujours des élèves qui nous disaient « <i>J'ai pas vu ce que vous avez posté</i> », « <i>J'ai pas mes codes</i> » etc. Depuis que j'utilise Facebook sur la transmission d'information, des cours, des devoirs etc., je n'entends plus ça. Ça ajoute de la clarté.</p> <p>Quand ils n'ont pas envie de transmettre des messages publics, donc ils nous transmettent en message privé. Des informations plus privées.</p> <p>On a aussi créé une page Facebook au nom de la section SPVL du lycée, pour tous les SPVL du lycée et les anciens SPVL. On va diffuser des liens vers des vidéos, des publications etc.</p> <p>Pas pour les messages aux familles C'est vrai que si on a un message à passer aux familles, on va plutôt le passer en direct aux familles. Là vraiment Facebook c'est un outil pour les élèves, même si on doit faire attention à notre posture, à notre langage etc. Parce que c'est vrai que si les familles apprennent, « <i>ah bon, tu communique avec un prof sur Facebook</i> », c'est vrai que ça peut être mal perçu de l'extérieur.</p> <p>Un exemple concret : ce matin j'étais en retard de 5 minutes, ce qui ne m'arrive jamais, c'était avec les terminales. Paf, je poste un message sur Facebook. On sait très bien qu'ils vont le regarder et du coup, ça permet de pas créer un mouvement de classe, où, ils disent, « <i>ah, le prof est absent, j'ai pas cours</i> », ou ils cherchent partout. Non, là les élèves étaient prévenus, ils savaient. Alors effectivement, on peut passer par la vie scolaire, les collègues peuvent dire, « <i>on peut faire pareil, on passe par la vie scolaire</i> ». Oui, c'est vrai, mais je sais pas ça créer un lien aussi avec les élèves, un lien de confiance. On se transmet une information.</p>
Applications/fonctionnalités	<p>Page Facebook groupe fermé chaque classe</p> <p>Page professionnelle Facebook de la filière SPVL</p> <p>Quelques utilisations de Messenger</p>
Impact motivationnel	<p>Un regain de motivation non, je ne sais pas.</p>
Gestion de classe	<p>Mais non, moi c'est plutôt, au coup par coup. C'est dire « <i>attention, je vous rappelle que demain etc.</i> ».</p>

Co-construction des savoirs	Quand t'es dans la diffusion de liens, de films, d'articles etc. si tu vas dans une utilisation dans ce sens, là, oui, ça peut y contribuer. Ça c'est certain. On peut faire des merveilles si c'est utilisé intelligemment, je pense
Communication avec et entre les élèves	
Intégration dans la vie de l'établissement	Non, moi je crois pas. Après, on est quand même une configuration particulière. On est un petit lycée, il y a peu d'élèves, ils se connaissent tous, on se connaît tous aussi nous au niveau des enseignants. Donc, l'intégration, là je pense qu'elle se fait plutôt de manière physique et naturelle auprès de nos élèves. Je crois qu'au contraire que Facebook ne facilite pas l'intégration, quand ils l'utilisent à s'envoyer des messages, des insultes, des phrases désobligeantes. Voilà, là, je pense que parfois, ça peut avoir un usage inverse à l'intégration. Cet outil ne favorise pas pour moi, l'intégration.
Votre bilan	
Avantages	<p>Transmission des documents ;</p> <p>Pas chronophage ;</p> <p>Transmission d'information rapide facile pour lesquelles il n'y a pas de discussions ;</p> <p>Plus de fluidité dans la communication, avec moins de conflits ;</p> <p>Ils sont plus responsables de l'information ;</p> <p>Les choses sont beaucoup plus claires, ça contribue à apaiser des fois des tensions. Plus, instinctif à utiliser, plus facile ;</p> <p>Très facile d'accès.</p>
Limites / freins rencontrés	<p>Dérives verbales : Des élèves se sont mal parlés entre eux, sur un sujet en lien avec les cours, où même une élève qui a mal parlé à un enseignant via le site. L'objectif n'est pas que l'outil soit complètement lisse : Ça a permis quand même, de verbaliser sur leur manière d'utiliser l'outil. C'est là aussi où tu fais un vrai travail, éducatif, peut-être plus que pédagogique d'ailleurs Mais là, on touche du doigt leur quotidien. La manière dont ils appréhendent et utilisent les réseaux sociaux. Même si avec nous il y a une barrière, ils savent qu'on a un regard sur cet outil donc ils sont plus mesurés, ils font attention à leurs propos, à leur vocabulaire. Et parfois malgré tout, leurs pratiques adolescentes, face à cet outil, les rattrape.</p>

	<p>Les limites, c'est qu'il faut savoir garder sa place d'enseignant et respecter à eux leur place d'élèves et pas vouloir déborder de ce cadre-là. Mais il faut être très clair. De toutes façons, les adolescents en général, il faut être clair. Si cet outil est très clair et qu'il est utilisé que pour des transmissions professionnelles, les élèves ils le sentent et ça se passe très bien.</p>
Évolution du rôle de l'enseignant	<p>Je sais pas, peut-être qu'on se met plus au goût du jour. En tout cas, on voit bien qu'il y a certains collègues qui sont très réticents à cette utilisation. Donc qui ont peur de dérives.</p>
Bilan positif ou négatif de l'utilisation	<p>Oui ! oui ! Très. Expérience très positive</p>
Changements potentiels pour une future utilisation	<p>C'est plutôt ma pratique à moi justement. Plus l'utiliser, encore davantage, mettre des liens, mettre des publications, mettre des vidéos... C'est plutôt ma pratique que j'aimerais perfectionner</p> <p>J'aimerais bien, ouais ! J'aimerais beaucoup [le développer]. Là d'ailleurs, je pense que vraiment sur les secondes, ça m'embête parce que des fois, on a envie de leur transmettre des informations, leur dire quelque chose.</p>
Formation des enseignants	<p>Oui ! oui ! Je pense qu'ils doivent être formés. Et que c'est bien aussi de témoigner de nos expériences, notre utilisation n'est peut-être pas parfaite, peut-être qu'elle peut être remise en cause, ou qu'il peut y avoir des limites, mais je pense que là, quand même, on sait en faire une utilisation respectueuse de l'élève où l'élève aussi est respectueux de l'enseignant et où le cadre ne déborde pas. Donc, là, je vois pas d'un point de vue éthique, je pense que notre utilisation est vraiment dans les clous. Donc, oui, je pense qu'il faut témoigner et se former à cet outil.</p>
Les enseignants et l'administration sont-ils prêts à utiliser Facebook et les réseaux sociaux ?	<p>Je sais pas, parce qu'on voit quand même pas mal de collègues qui sont réticents. Et en même temps, il va falloir qu'ils le soient parce que je crois qu'à un moment donné, au lieu de lutter contre les téléphones et les nouvelles technologies, les réseaux sociaux, je crois qu'il faut plutôt apprendre à être dedans et à faire avec. Donc, je ne sais pas si ils sont prêts, mais il va falloir qu'ils s'y mettent vite je pense. Mais, voilà, que les enseignants ne soient pas réfractaires à cet outil, on peut en faire de belles choses.</p>
Avenir de Facebook dans le milieu scolaire	<p>Ah ben ça après, je sais pas. J'avoue que je ne m'y connais pas assez. C'est vrai que ça va vite. Pfff. Moi, je ne suis pas du tout, les autres réseaux je ne les manipule pas et je ne les connais pas. Donc, là, j'ai pas assez d'expérience et</p>

	de recul là-dessus. Donc, moi c'est Facebook que j'utilise le plus, donc c'est celui-là que j'utilise avec les élèves. Je crois que de toutes façons, on va s'adapter aux élèves. C'est eux qui vont nous dire « Madame, nous on n'utilise plus Facebook, on utilise tel réseau » et il faudra que l'on s'adapte à un autre outil je crois. Je crois que ça vient des élèves, c'est eux qui portent les nouvelles technologies
Facebook substitut de l'ENT	Ah oui ! Ben pour moi c'est déjà le cas.
Divers	

Annexe 11. Entretien avec Enseignant 4, professeur de Lettres Histoire au lycée François Camel.

Entretien réalisé le vendredi 22 février 2019 qui a duré 38 minutes.

1 **Armelle Sebire** : Aujourd'hui je t'interroge sur tes pratiques pédagogiques avec l'outil Facebook dans
2 tes cours. Je fais cet entretien, comme tu le sais, dans le cadre de mon mémoire pour le master 2. Dans
3 la deuxième partie, je dois étudier le terrain et c'est la raison pour laquelle nous réalisons cet entretien
4 aujourd'hui. Peux-tu commencer par te présenter ?

5 **Enseignant 4** : Oui, donc Enseignant 4, professeur de lettres histoire au lycée Camel et un utilisateur
6 passionné du numérique, une découverte très récente des réseaux sociaux. Voilà.

7 **A.S.** : Très bien. Quelles sont les classes que tu as en charge ?

8 **E. 4.** : Donc euh, cette année, deuxième année CAP, bac pro des secondes et des premières bac pro.

9 **A.S.** : D'accord, dans quelles filières ?

10 **E. 4.** : Hôtellerie d'une part, SPVL d'autre part et ATM pour les CAP.

11 **A.S.** : Très bien. Est-ce que tu utilises les TICE et à quelle régularité ?

12 **E. 4.** : Oui, alors là les TICE, en fait c'est une bonne question. Je me rends compte que je les utilise à
13 tous les cours. Soit à titre individuel pour animer le cours, avec l'iPad systématiquement, tout le temps
14 et avec les élèves, j'ai envie de dire, un cours sur deux ou un cours sur trois. Ils ont pour un moment
15 ou pour la totalité de la séance, le plus souvent les iPads. Rarement les PC, le TBI non, mais l'équivalent
16 transposé à l'iPad, ça revient au même.

17 **A.S.** : C'est-à-dire ?

18 **E. 4.** : L'iPad va être utile pour agglomérer des documents divers et variés, sur une même surface, que
19 l'on pourra bouger, déplacer pour mettre en exergue, une réflexion, une pensée. Par exemple une carte

20 mentale, que les élèves auraient à manipuler les éléments que je leur donne. Donc c'est pour ça que ça
21 équivaut au TBI.

22 **A.S.** : Quelles sont les représentations que tu as sur Facebook ?

23 **E. 4.** : Alors, Facebook au tout début, c'était il y a 3 ans de ça, c'était à une formation, une formation
24 CLEMI que j'avais eue à Paris, la question des réseaux sociaux avait été posée à l'échelle du groupe,
25 on était une quinzaine de profs, « *qui utilise Facebook dans le cadre de son travail ?* ». J'avais trouvé la question
26 à ce moment, très incongrue, très bizarre d'une part, et autre surprise c'est de voir les mains se lever,
27 très peu. Mais ça m'avait quand même interpellé, car, si la question était posée, c'était donc qu'on
28 pouvait, en tout légitimité, utiliser Facebook. Mais à ce moment-là, je ne voyais pas pourquoi ? Et donc
29 c'est en discutant des usages privés de Facebook avec toi, que j'ai pu, un, appréhender ce que ça pouvait
30 être, que ce champs-là, je le repoussais presque avec mépris et là, je me suis rendu compte à quel point
31 ça pouvait être utile. Et lorsque je me suis penché sur les usages qui pouvaient être pédagogiques, j'ai
32 été très vite convaincu de la plus-value que ça pouvait avoir.

33 **A.S.** : Très bien, donc c'était à une réunion du CLEMI ?

34 **E. 4.** : Oui, ça a été le déclencheur de la réflexion et après ce qui a été vraiment, ce qui a été vers
35 l'adhésion, c'est la discussion collective qu'on a eue au sein du lycée.

36 **A.S.** : Très bien. On apprend donc que tu as des missions aussi au CLEMI.

37 **E. 4.** : Oui, je suis formateur CLEMI. J'ai des missions ciblées sur la radio d'une part et depuis peu,
38 sur la question des réseaux sociaux. Puisque les réseaux sociaux sont d'abord apparus dans les
39 programmes EMC : on devait amener les élèves à avoir une réflexion sur leur manière de les utiliser à
40 titre privé et collectif. Collectif au sens, entre eux, communauté de jeunes. Mais depuis les nouveaux
41 programmes sortis tout récemment, c'est maintenant inscrit dans les programmes de lettres.
42 Notamment, il y a un objet d'étude, sur la construction de l'information, où clairement apparaissent
43 les questions des réseaux sociaux. J'ai aussi d'autres missions liées à l'usage des TIC. Je suis formateur
44 Apple, donc iPads, auprès des établissements qui s'équipent. La mission est très précise : première
45 utilisation et prise en main des iPads. Et je réponds aussi à des commandes pour des établissements
46 déjà un peu plus avancés dans la prise en main des iPads, pour cibler des besoins plus précis et aussi
47 formateur en lettres histoire, formateur disciplinaire. Quant aux réseaux sociaux, dans ces formations-

48 là, je ne l'aborde pas de manière directe, mais je les cite tout le temps, ça revient toujours, tôt ou tard
49 dans les discussions. Lorsqu'il s'agit de parler de dispositifs de classe, de scénarios de séance. La
50 question est toujours, soit abordée par moi, ou très souvent abordée par des collègues dans la salle.

51 A.S. : D'accord. On peut dire que tu es très concerné par le sujet.

52 E. 4. : Totalement.

53 A.S. : Très bien et est-ce que tu utilises Facebook personnellement et quelle est ta fréquence ?

54 E. 4. : Usage personnel non ! Au tout début, lorsque mon nom est apparu sur Facebook, j'ai eu des
55 contacts avec quelques anciens camarades du lycée, j'ai eu quelques échanges très brefs. Bon, là, c'est
56 très perso, mais je me suis rendu compte qu'en fait c'était des personnes, ça va être très prétentieux ce
57 que je vais dire-là mais, des personnes à qui j'ai rien à dire aujourd'hui. Je sens qu'on a évolué dans des
58 directions très différentes, ça avait un côté sympa, mais en fait, ça n'a pas donné suite à un vrai échange
59 en termes d'amitié et depuis ça s'est tari. Mais par contre, je l'ai totalement orienté vers un usage
60 professionnel à 100 %.

61 A.S. : Euh, tu m'as un peu répondu mais concrètement, depuis combien de temps tu utilises Facebook
62 professionnellement ?

63 E. 4. : Euh, ça fait deux ans non ? Je crois. Un peu plus ?

64 A.S. : (Rires)

65 E. 4. : Euh, non, troisième année.

66 A.S. : Très bien. Avec quelles classes tu l'utilises, dans quelles filières ?

67 E. 4. : Avec les bac pro. En fait à chaque fois que j'ai une classe nouvelle, j'ouvre un groupe fermé pour
68 qu'on puisse échanger du contenu. Alors, soit des infos, pures, très pratiques, soit des contenus que je
69 souhaite qu'ils consultent.

70 A.S. : Très bien. Est-ce que tu peux m'expliquer un peu tous les usages pédagogiques que tu réalises ?

71 E. 4. : Alors chronologiquement. D'abord, l'entrée avec Facebook s'est faite par les élèves, elles avaient,
72 je dis elles parce que c'était une classe de filles en ASSP. Une classe de première, je les suis sur trois

73 ans, et en classe de première, j'avais des infos à leur transmettre, elles me disent, « *mais monsieur, pourquoi*
74 *vous n'utilisez pas notre groupe Facebook ?* ». Elles avaient un groupe fermé Facebook, puisqu'il est commun
75 que les élèves, de leur propre initiative en créé. Donc, j'ai dit « *Oke* », elles m'intègrent dans leur groupe,
76 et donc là l'usage a été, juste l'échange d'infos.

77 **A.S.** : Par des commentaires, des publications... ?

78 **E. 4** : Les deux, des publications, des commentaires, les traces écrites qu'elles n'avaient pas eues, des
79 traces écrites de tableau dont elles prenaient ou je prenais des photos pour les transmettre aux élèves
80 absents. Notamment, c'est toutes, on va dire, c'est toutes ces traces écrites, brouillon, tableau, qu'on
81 va dire « éphémères », qu'on ne pourrait pas consigner dans la trace écrite cahier, classeur et qui
82 méritent d'être classées, fixées quelque part. Et ça c'est un moyen. Et tous les supports mobiles, vidéo,
83 qu'on ne peut pas évidemment mettre une vidéo sur un cahier, et là aussi ça a été très utile, pour que,
84 elles puissent, en regard de leur cahier, lorsqu'il s'agit de réviser un contenu, un cours, de revoir un
85 document audiovisuel d'histoire, qui avait été interrogé. Là on va le loger, et elles le retrouveront
86 comme elles veulent.

87 **A.S.** : Éventuellement aussi des liens sur des articles ?

88 **E. 4** : Oui, des liens avec articles. C'est-à-dire que, le problème de la trace écrite papier, auquel je tiens
89 et les élèves y tiennent aussi, c'est évidemment un moyen de consigner du savoir etc., mais il manquera
90 toujours, le support où on mettra les images animées et les images couleurs, et le son. Et ce fameux
91 cahier là, qui serait un cahier numérique, là à ce jour, je n'ai rien trouvé mieux que Facebook. L'ENT
92 ne suffit pas, bon, je ne rentrerai pas dans les détails techniques.

93 **A.S.** : Très bien. Donc ça c'est ta première expérience.

94 **E. 4** : Voilà, ça c'était, il y a deux ans. Maintenant, là où les choses ont évolué, c'est que, en regard des
95 programmes et des capacités à développer chez eux, notamment de se lancer dans la communication
96 d'entreprises digitale, dont nous avons, évidemment avec toi, développé un champ de compétence
97 chez les élèves, pour les rendre capables de mettre en route, gérer, une page Facebook pro. On l'a créée
98 pour les restaurants du lycée, et je l'ai créé là-aussi pour la filière SPVL. Filière qui est peu connue et
99 qui méritait de l'être. Alors, il existe une association depuis très longtemps, ils ont là un axe de travail
100 les collègues, depuis longtemps, sur comment faire connaître la filière auprès des pros, des parents, des

101 élèves et ce compte Facebook a été créé. Il vivote un peu, je me sens un peu seul pour créer du contenu.
102 Je le fais, c'est pas très régulier, où là je vais, comme je te dis souvent, trouver des points de convergence.
103 Il y aura un support, il y aura les initier à cette communication dite d'entreprise et on crée des contenus
104 pédagogiques ciblés programme.

105 **A.S. :** D'accord, très bien. Donc, si je récapitule, tu as un axe, plutôt lié à la communication des
106 restaurants et de la filière et un axe d'utilisation comme outil éducatif. Et est-ce que tu l'as généralisé à
107 toutes tes classes ?

108 **E. 4 :** Alors, euh, les secondes restaurant on l'a fait : un groupe fermé et c'est moi l'administrateur. La
109 première fois c'était les élèves, là, je contrôle totalement les contenus. Et aussi, alors, pour les CAP je
110 ne l'ai pas fait, non pas que je le veuille pas, c'est que jusqu'à maintenant le besoin ne s'en est pas fait
111 sentir, mais, je le ferai certainement si c'était nécessaire. Parce que les raccords programme étaient plus
112 évidents en bac pro qu'en CAP. Mais, je compterai le généraliser, c'est dans mes perspectives. Je voulais
113 dire autre chose aussi : Mon expérience elle est courte mais il y a un aspect qui est super intéressant,
114 c'est que, pour une classe donnée, les élèves qui sortent du groupe parce qu'ils changent d'établissement,
115 ou les collègues qui changent d'établissement, ça c'est très chouette, tiennent à rester dans le groupe.
116 J'ai eu des témoignages d'élèves ou de collègues, notamment M., V., tu vois, je vois qu'ils regardent les
117 posts qui sont faits via la classe, et du coup, ça devient aussi, le moyen pour eux, d'être au courant
118 encore de ce qui se passe dans la vie de ce groupe classe, dans lequel ils étaient. Le côté communautaire
119 là Facebook, fonctionne à plein pot. Ils y tiennent, ils veulent pas que les supprime.

120 **A.S. :** Très bien, c'est bien. A quelle fréquence tu utilises Facebook en classe ?

121 **E. 4 :** Toutes les semaines. Toutes les semaines il y a, a minima une info ou un contenu à transmettre.

122 **A.S. :** Et est-ce que tu le fais dans ton espace privé ou dans l'espace classe ?

123 **E. 4 :** Je le fais tout azimut, depuis mon smartphone, mon iPad, mon ordi et où que ce soit. Alors,
124 l'intérêt là-aussi, en termes de réactivité et la gestion du temps, c'est une plus-value énorme, puisque
125 dès lors qu'il y a une info à leur donner, la charge mentale fait que on se dit « *voilà, je les reverrai, tel jour*
126 *à telle heure, il faut que je pense à leur dire, je me mets une note quelque part* », lorsque le jour j arrive ou le
127 moment de leur transmettre l'info, parfois il m'est arrivé de passer à côté, d'oublier. Tandis que là, la
128 réactivité elle est immédiate. J'ai une info à leur donner, je leur transmets, ça arrive en notifications,

129 parce que eux, ils ont leurs notifications Facebook activées. J'allais dire pour eux c'est naturel.
130 L'information arrivera vers eux et ils ne trouvent pas que c'est invasif. Je n'ai jamais eu de remarques
131 négatives. On en abuse pas non plus.

132 **A.S.** : Même du fait qu'ils la reçoivent dans leur espace privé, hors de leur temps de cours ?

133 **E. 4** : Oui, oui. Exactement. C'est très très bien vécu.

134 **A.S.** : Et toi justement, est-ce que tu le vis bien le fait de déplacer une partie de tes tâches
135 professionnelles ?

136 **E. 4** : Oui d'autant plus que pour moi Facebook est d'un usage totalement professionnel. Donc mon
137 regard n'est que professionnel sur Facebook.

138 **A.S.** : C'est pas un frein pour toi.

139 **E. 4** : Non, c'est l'inverse. C'est une plus-value.

140 **A.S.** : Très bien. Est-ce que tu peux me parler de l'accueil que tu as eu de la part des élèves ?

141 **E. 4** : Oui ! Alors, hyper positif. Ils ont trouvé ça très étonnant de la part d'un prof. Et finalement, ils
142 se sont très vite rendu compte que, c'était un plus pour eux et pour moi, pour le groupe. Il y a toujours
143 dans une classe de 24, un ou deux élèves qui n'ont pas un compte Facebook. Alors, je ne leur tords
144 pas le bras pour qu'ils aient un compte. Il y a toujours eux un moyen pour leur transmettre l'info, de
145 manière directe ou indirecte, par d'autres canaux. Dans le respect, tu le sais, de la RGPD, je ne leur
146 demande pas.

147 **A.S.** : D'accord. Est-ce que tu as l'impression que la nétiquette Facebook des élèves a évolué depuis
148 que tu l'utilises ?

149 **E. 4** : Ça il faudrait que je regarde de plus près. La nétiquette entre eux et moi ?

150 **A.S.** : Euh, déjà dans leurs publications ?

151 **E. 4** : En fait, le problème ne s'est pas posé. Ils sont grands les nôtres, responsables. Euh. Si, une fois
152 il y a eu un incident, mais c'est très rare. Si, une seule fois. Qui a été vite réglé. J'envoie une info c'est
153 vrai, très tardive, pour expliquer qu'on allait avoir une séance de cinéma à 8 heures alors que certains

154 élèves ne commençaient qu'à 10 heures, donc une élève a eu l'info trop tardivement et n'a pas pu
155 prendre le bus qui l'amenait plus tôt au lycée, elle n'est arrivée qu'à 10 heures. Elle a fait une remarque
156 pas très gentille en ma direction. Je l'ai réglé verbalement, c'est-à-dire, d'abord, je lui ai dit à l'écrit qu'on
157 en parlerait de vive-voix, sans en dire plus, et lorsqu'on s'est vus, rien que le fait d'avoir dit qu'on devait
158 reparlé de sa manière de s'être adressée à moi, en venant vers moi, elle a tout de suite fait son mea-
159 culpa et elle a admis qu'elle avait utilisé des mots qui n'allaient pas.

160 **A.S. :** Et du coup qu'est-ce que tu as fait de ce post ?

161 **E. 4 :** Alors je l'ai gardé, parce que c'est là qu'on va rentrer dans l'aspect EMC. C'est que cet usage
162 collectif, il est riche d'enseignement quant à la posture que peuvent avoir les élèves sur les réseaux
163 sociaux, entre eux, qu'il faut pouvoir corriger et aller sur un autre registre de communication avec nous.
164 Ça c'est exactement ce qu'on retrouve aussi en Français à l'écrit. On ne communique pas de la même
165 manière vers ses pairs que vers ses supérieurs etc. et la nébuleuse réseaux sociaux n'échappe pas à ces
166 règles. C'est l'occasion de le voir, de l'appréhender avec eux. Et là on touche vraiment de cible de nos
167 enseignements. Une autre situation de communication finalement très nouvelle, alors que finalement
168 tout ça c'est totalement empirique, qui vient et qui nous conforte dans l'idée d'utiliser Facebook, parce
169 que ça rentre dans nos préoccupations, de les rendre à même de mieux communiquer, avec leurs
170 mondes au pluriel, c'est le fait des réservations au restaurant, puisque les élèves doivent prendre leurs
171 réservations au restaurant d'application via Facebook, et ce matin encore, j'ai une élève qui est venue
172 me voir en me disant « *voilà, je veux réserver au RA, est-ce que ma formulation est correcte ?* ». Donc Océane
173 m'a tendu son smartphone pour me montrer. Même pour eux, je n'ai jamais dit à aucun moment, que,
174 pourtant je suis leur prof de Français, que pour prendre une réservation au restaurant il fallait être dans
175 les clous de l'art de communiquer. Mais c'est intégrer. Parce que des signaux ont été envoyés sans
176 doute par vous, professeurs de service. Voilà un autre usage, totalement fermé, clos, qui est hyper
177 intéressant. Donc, moi je les suis ces messages, puisque je suis dans les administrateurs de la page
178 Facebook du restaurant, donc les messages arrivent sur mon iPad ou mon smartphone, et je les lis et
179 très objectivement, je vois des progrès, dans la formulation, au niveau orthographique et syntaxique.

180 **A.S. :** Très bien. Tu as déjà regardé les profils de tes élèves, pour faire un travail dessus ?

181 **E. 4 :** Une fois. Je ne le fais pas systématiquement mais, en leur demandant. Tu te souviens, c'était
182 pour ce besoin de travailler sur l'identité numérique. C'est toutes ces questions, je ne détaille pas. On
183 avait travaillé uniquement sur les bannières.

184 **A.S. :** Il n'y a pas eu de réticence ?

185 **E. 4 :** Lorsque je leur ai demandé si je pouvais faire des captures d'écran, d'abord ils ont eu une espèce
186 de petit sursaut, un temps d'arrêt, de réflexion. Puis ça a été un oui un peu timide pour finir sur un oui
187 franc se disant que de toutes façons c'était accessible et que tout le monde pouvait voir leur bannière.
188 Pas le contenu de leur compte, mais de leur bannière. Leur bannière c'est leur autoportrait. On a fait
189 une étude de leur autoportrait Facebook pour dégager des manières de se montrer, d'être, et la
190 problématique c'était « *est-ce que votre bannière est le reflet de votre personnalité* ».

191 **A.S. :** Très bien. Est-ce que tu as dû former les élèves à Facebook ?

192 **E. 4 :** Non. Simplement, on s'est posé les problématiques suivantes. Une problématique de cours,
193 c'était « *peut-on échapper à Facebook ?* ». On a abordé l'aspect technique, « *si un jour on veut se défaire de*
194 *Facebook comment ça se passe ?* ». Être conscient du fait qu'on peut s'en détacher, ça ne veut pas dire que
195 c'est un encouragement à s'en détacher. Et de l'autre c'était « *comment on peut avoir une lecture de ce que*
196 *Facebook finalement voudrait qu'on ait comme usage* » et ce qu'il en est du leur. Pour avoir un recul sur leur
197 façon de l'utiliser et ce qu'on peut en faire. Ce que Facebook techniquement permet ou pas.

198 **A.S. :** Donc ça c'était en amont de l'utilisation, tu as fait une petite phase de formation, en fait ?

199 **E. 4 :** Oui voilà, intégrée aux demandes en Français.

200 **A.S. :** Est-ce qu'il y a des élèves qui ont créé un nouveau profil pour l'utiliser en classe ?

201 **E. 4 :** Non, pour les miens jamais.

202 **A.S. :** En général, quand tu l'utilises en cours, quels sont les outils que les élèves ont ?

203 **E. 4 :** Alors, tout dépend des situations. Tous les supports. Si on est en salle info, ce sera les PC, leurs
204 smartphones, les iPads s'il se trouve qu'il y a quelque chose à faire avec.

205 **A.S. :** Très bien. Est-ce que tu as eu des difficultés pour la mise en place de ce Facebook ?

206 **E. 4 :** Non, aucune. La seule difficulté, mais ça c'est lié, parce que Facebook n'est pas un outil pour la
207 pédagogie au départ, la difficulté, ce que j'essaie de faire, c'est étant donné l'existant, c'est ce fameux
208 cahier numérique, est-ce qu'on peut le penser ou l'architecturer avec l'existant ergonomie Facebook ?.
209 Ça c'est ma problématique en ce moment. Je voudrais voir s'il y a moyen de faire quelque chose. C'est
210 un travail que je mène. L'ENT ne convient pas, alors j'aimerais voir si quelque chose peut se faire avec
211 Facebook. Par exemple, il y a un type de page pro qui pourrait être utile, si c'est pas un groupe fermé.
212 Voilà, j'aimerais, c'est un de mes axes d'évolution.

213 **A.S. :** On en reparlera, j'ai peut-être des idées à te soumettre.

214 **E. 4 :** Ah super ! Si on arrive à trouver ça, c'est top. Si on arrive à trouver le moyen de l'ergonomie
215 Facebook de pouvoir l'utiliser à ces fins-là, du cahier numérique... On en reparle.

216 **A.S. :** Pour ton groupe fermé, tu utilises les profils privés des élèves. Il n'y a pas eu de réticence ?

217 **E. 4 :** Non, puisque je suis l'administrateur du groupe fermé, on est pas « *ami* ». Ils font la demande
218 pour intégrer le groupe, j'accepte, mais on est pas « *ami* ». Donc je ne vois pas du tout ce qu'il se passe
219 de l'autre côté de leur profil.

220 **A.S. :** Est-ce que tu utilises Messenger ?

221 **E. 4 :** Non, je n'utilise pas Messenger. Tout se passe sur le fil du groupe, dans les échanges du fil du
222 groupe. Donc tout le monde voit tous les échanges. Comme dans une salle de classe quoi.

223 **A.S. :** Très bien. Est-ce que tu dirais que l'utilisation de Facebook a suscité plus de motivation chez les
224 élèves ?

225 **E. 4 :** Non. Ça n'a pas été un facteur motivationnel. Par contre, ça a été un facilitateur. Un énorme
226 facilitateur.

227 **A.S. :** Ça m'amène à la question suivante : Est-ce que tu utilises Facebook en gestion de classe, c'est-
228 à-dire avec des fonctions telles que la création d'évènement, ou pour des messages aux familles ?

229 **E. 4 :** Et beh non. Ben oui, là tu vois c'est intéressant, je n'y ai pas pensé jusqu'alors. Alors je vois tous
230 les outils évoluer sans cesse, dans cette colonne de gauche sur l'interface ordi, et j'ai pas franchi ce pas,
231 mais je vois qu'il y a du potentiel. Non, mais je vais m'y pencher.

232 **A.S. :** Est-ce que tu penses que Facebook permet d'enrichir les savoirs des élèves et de les co-construire
233 entre eux ?

234 **E. 4 :** Oui. Clairement oui. Parce que c'est encore une fois la facilité d'accès à l'info, qu'ils peuvent
235 avoir sous la main, leur permettra d'être (silence) plus réactifs, sur la saisie d'une info, d'un contenu,
236 de cours. Un exemple très concret : Lorsque j'ai envoyé à la fin du cours une vidéo réalisée de manière
237 coopérative, qui avait valeur de synthèse, que j'ai posté sur la page Facebook pro SPVL, les élèves s'en
238 sont saisi tout de suite, et j'ai su par eux qu'ils l'avaient parcourue, en des endroits divers et variés, à
239 l'approche de l'évaluation. Donc, je ne le fais pas assez souvent. Que ces synthèses qui ne sont pas
240 qu'écrites et papier... c'est ça l'intérêt, la complémentarité, trace écrite papier/trace écrite numérique.
241 C'est que, il y aura des situations, où, il sera pour eux, bon, c'est important de regarder leur cahier, mais
242 c'est tout aussi naturel voire plus commode, de regarder la synthèse d'un cours, par le média réseau
243 social. Dans le bus en venant, dans la voiture avec leurs parents, et je ne sais où encore.

244 **A.S. :** Est-ce que tu as déjà posté une info, les élèves ont réagi à l'info pour l'enrichir ?

245 **E. 4 :** Oui, ils réagissent souvent. Pas systématiquement, par pudeur en quelque sorte. J'avais une classe
246 qui réagissait beaucoup plus. Oui, ça dépend des classes en fait. Les ASSP réagissaient tout le temps.
247 Par des « *likes* », des émoticônes. Très expressifs finalement. Les SPVL beaucoup moins, plus dans la
248 réserve.

249 **A.S. :** Est-ce que tu as trouvé que Facebook a permis une meilleure intégration dans le lycée, est-ce
250 que tu dirais qu'il y a eu des répercussions dans la vie du lycée de la part de tes élèves ?

251 **E. 4 :** Oui. Oui parce que c'est tout ce qui est de l'ordre de l'événementiel. C'est-à-dire que lorsqu'une
252 action est menée par une classe, le fait de la diffuser sur les réseaux, ils en prennent connaissance, et
253 du coup on fait, communauté ensemble. Je sers la soupe à Facebook. En tout cas c'est une mentalité.
254 C'est-à-dire qu'on fait groupe. On fait groupe dans le sens où pour eux, pour des élèves qui ont
255 connaissance d'un élève de cuisine qui est finaliste à un concours, et que les ATM le sachent, elles ont
256 le sentiment d'appartenir au même lycée. C'est quelque part, un élément de gratification pour elles. Et
257 ça c'est important. Et sans Facebook, cette adhésion au groupe, cette manière d'avoir l'occasion d'être
258 fier du lycée, donc d'eux même, il n'y avait pas ces possibilités. C'est l'estime de soi à l'échelle groupe.

259 **A.S. :** Est-ce que tu as l'impression que, depuis que tu utilises Facebook, le rôle de l'enseignant évolue ?

260 **E. 4 :** Oui. Oui elle évolue parce que, en fait, pour les élèves, ils nous sentent plus proches d'eux. Ils
261 nous sentent dans le coup de ce qu'il se passe dans l'univers monde. Ça c'est très important. En quelque
262 sorte, ils nous désacralisent mais dans le bon sens. C'est-à-dire que le prof n'est pas cette figure tutélaire,
263 mais, un adulte qui est là pour eux, parmi eux, pour les accompagner.

264 **A.S. :** Tu dirais donc que ton utilisation de Facebook a été très positive ?

265 **E. 4 :** Ah oui, c'est vrai ça, j'avais jamais réfléchi. Il y a un avant et un après. Clairement. Pour l'efficacité
266 d'abord et pour le rapport que je peux tisser entre eux et moi.

267 **A.S. :** Tu penses donc que tu vas la continuer ? Et si oui, qu'est-ce que tu vas changer ?

268 **E. 4 :** Je vais la développer ! Je veux l'améliorer du coup. Comme obsession de l'organisationnel, je
269 vais encore mieux être organisé. Vraiment mon axe de travail c'est ça, vraiment j'y pense depuis très
270 longtemps, l'équivalent du cahier numérique. Un cahier numérique, on va voir si l'architecture d'un
271 cahier numérique telle que je l'imagine, peut correspondre à l'interface Facebook et qui va permettre
272 avec l'aspect réseaux sociaux, d'avoir quelque chose de très réactif.

273 **A.S. :** Alors, est-ce que tu penses que les enseignants et l'administration sont prêts à développer
274 Facebook ?

275 **E. 4 :** Alors très clairement, notre administration oui, la précédente, c'était le cas !

276 **A.S. :** Oui, mais pour l'administration en général ?

277 **E. 4 :** Oui ! oui ! Pour le simple fait que les rectorats, les services du rectorat, sont sur, a minima Twitter
278 sinon Facebook aussi.

279 **A.S. :** Et les enseignants, est-ce que tu sens qu'ils sont prêts ?

280 **E. 4 :** Ah oui, alors ça c'est super intéressant. Alors jusqu'à une date récente, de manière presque
281 unanime, les enseignants rejetaient les réseaux sociaux. Je trouve. Enfin ça c'est très empirique, mais
282 dans mes échanges. Au départ, alors on aurait pu penser qu'il y avait en gros, une partition entre jeunes
283 collègues et moins jeunes. Non, c'était pas du tout ça. On pouvait avoir de jeunes collègues qui étaient
284 totalement réseaux sociaux mais qui ne l'envisageaient pas du tout de l'utiliser avec leurs classes. Et ça
285 a très très vite beaucoup évolué, parce que les collègues sont assez pragmatiques et se rendent compte

286 de ce que ça peut apporter à leur quotidien. Les frontières sont dans la boue. Je le vois beaucoup dans
287 les formations. Et ceux qui ne veulent pas utiliser les réseaux sociaux maintenant, ce sont vraiment des
288 réfractaires, ils sont peu nombreux, c'est une minorité. Aux réseaux sociaux, en général. Mais il se
289 trouve que, là où ils sont très embêtés, c'est que pour autant ils voient que nos institutions, ont leurs
290 espaces officiels réseaux sociaux. Donc ils sentent bien que leurs arguments maintenant, ne tiennent
291 plus.

292 **A.S.** : D'accord, très bien. Est-ce que tu penses que les enseignants devraient être formés aux réseaux
293 sociaux.

294 **E. 4.** : Ah ouais ! A 100 % (Rires).

295 **A.S.** : (Rires). Est-ce que tu penses que Facebook peut se substituer à des plateformes comme l'ENT ?

296 **E. 4.** : Non parce que ça répond pas au même besoin. Toute la partie, on va dire administratif, pronote,
297 la partie où on stocke des documents de ce genre-là. Ça nous sera toujours utile. Les réseaux sociaux
298 c'est autre chose, c'est un tuyau, un canal.

299 **A.S.** : Ok. Et pour le futur, tu penses que Facebook a un avenir dans le milieu scolaire ?

300 **E. 4.** : Le futur sera celui que les profs en feront. Visiblement, Facebook n'évoluera jamais pour
301 proposer quelque chose dans le giron proprement éducation. Apparemment, c'est pas du tout dans
302 leur politique. Contrairement à Apple qui va développer des contenus clairement spécifiques
303 Education, ou Google. Mais Facebook non. Donc, c'est nous qui y trouveront un intérêt.

304 **A.S.** : Très bien, merci. Bon, j'ai terminé mes questions. Est-ce que tu veux rajouter quelque chose ?

305 **E. 4.** : Ben, euh merci de m'avoir amené à Facebook.

306 **A.S.** : Non non ! Merci à toi.

Annexe 12. Tableau de synthèse intermédiaire, verbatim enseignant 4.

	Introduction et centrage du sujet
Profession	Professeur de Lettres Histoire, depuis 20 ans, Formateur CLEMI. Formateur Apple
Filière	Hôtellerie, S.P.V.L. et Agents Techniques en Milieux Familial et Collectif (A.T.M.F.C.)
Fréquence et pratique des TIC	Utilisateur passionné du numérique, découverte très récente des réseaux sociaux. Utilisation à tous les cours, pour animer le cours, avec l'iPad. Pour les élèves, un cours sur deux ou un cours sur trois. Ils ont pour un moment ou pour la totalité de la séance, le plus souvent les iPads. Rarement les PC, le TBI non.
Représentations de Facebook	Il y a 3 ans de ça, l'utilisation de Facebook dans le cadre de son travail, soulevée lors d'une formation Clemi, me paraissait, très incongrue, très bizarre. Si la question était posée, c'était qu'on pouvait, en tout légitimité, utiliser Facebook. Je le repoussais presque avec mépris et là, je me suis rendu compte à quel point ça pouvait être utile. Et lorsque je me suis penché sur les usages qui pouvaient être pédagogiques, j'ai été très vite convaincu de la plus-value que ça pouvait avoir.
Utilisation personnelle	Usage personnel non ! Usage professionnel à 100 %.
	Présentation générale de votre Facebook dans vos enseignements
Classes concernées	Avec les bac pro
Pratique généralisée	Oui sur des bac pro mais pas sur des CAP
Sentiment sur l'utilisation hors classe	Aucun problème. Le fait tout azimut et où que ce soit. C'est une plus-value. Pour les élèves, recevoir dans l'espace privé, c'est très bien vécu.
Accueil des élèves	Très positif et très étonnant de la part d'un professeur. Ils se sont très vite rendu compte que, c'était un plus pour eux, pour moi, pour le groupe.
Évolution de la netiquette Facebook	Une fois il y a eu un incident, mais c'est très rare. Une élève a fait une remarque envers le professeur.

	Je suis dans les administrateurs de la page Facebook du restaurant d'application, je suis ces messages et je les lis et très objectivement, je vois des progrès, dans la formulation, au niveau orthographique et syntaxique.
Formation nécessaire des élèves	Non mais l'aspect technique a été abordé : « si un jour on veut se défaire de Facebook comment ça se passe ? » et aussi « comment on peut avoir une lecture de ce que Facebook finalement voudrait qu'on ait comme usage » et ce qu'il en est du leur.
	Aspects techniques
Page utilisée pour les élèves	Il y a toujours dans une classe de 24, un ou deux élèves qui n'ont pas un compte Facebook. Alors, je ne leur tords pas le bras pour qu'ils aient un compte. Il y a toujours eu un moyen pour leur transmettre l'info, de manière directe ou indirecte, par d'autres canaux. Dans le respect, tu le sais, de la RGPD, je ne leur demande pas.
Outils utilisés	PC, leurs smartphones, les iPads.
Difficultés rencontrées	Non, aucune.
	Pratiques pédagogiques de Facebook
Utilisations concrètes	<p>Non, puisque je suis l'administrateur du groupe fermé, on est pas « ami ». Ils font la demande pour intégrer le groupe, j'accepte, mais on est pas « ami ». Donc je ne vois pas du tout ce qu'il se passe de l'autre côté de leur profil.</p> <p>Non, je n'utilise pas Messenger. Tout se passe sur le fil du groupe, dans les échanges du fil du groupe. Donc tout le monde voit tous les échanges. Comme dans une salle de classe quoi.</p> <p>Utilisation depuis troisième année. Toutes les semaines il y a, a minima une info ou un contenu à transmettre</p> <p>Puisque les réseaux sociaux sont d'abord apparus dans les programmes EMC : on devait amener les élèves à avoir une réflexion sur leur manière de les utiliser à titre privé et collectif au sens, entre eux, communauté de jeunes. Mais depuis les nouveaux programmes sortis tout récemment, c'est maintenant inscrit dans les programmes de lettres. Notamment, il y a un objet d'étude, sur la construction de l'information, où clairement apparaissent les questions des réseaux sociaux.</p> <p>En fait à chaque fois que j'ai une classe nouvelle, j'ouvre un groupe fermé pour qu'on puisse échanger du contenu. Alors, soit des infos, pures, très pratiques, soit des contenus que je souhaite qu'ils consultent.</p>

D'abord, l'entrée avec Facebook s'est faite par les élèves, elles avaient, je dis elles parce que c'était une classe de filles en ASSP. Une classe de première, je les suis sur trois ans, et en classe de première, j'avais des infos à leur transmettre, elles me disent, « pourquoi vous n'utilisez pas notre groupe Facebook ? ». Elles avaient un groupe fermé Facebook, puisqu'il est commun que les élèves, de leur propre initiative en créent. Donc, j'ai dit « Ok », elles m'intègrent dans leur groupe, et donc là l'usage a été, juste l'échange d'infos. Par des commentaires, des publications.

Les publications sont faites par les élèves ou le professeur ? Les deux, des publications, des commentaires, les traces écrites qu'elles n'avaient pas eues, des traces écrites de tableau dont elles prenaient ou je prenais des photos pour les transmettre aux élèves absents. Notamment, c'est toutes, on va dire, c'est toutes ces traces écrites, brouillon, tableau, qu'on va dire « éphémères », qu'on ne pourrait pas consigner dans la trace écrite cahier, classeur et qui méritent d'être classées, fixées quelque part. Et ça c'est un moyen. Et tous les supports mobiles, vidéo, qu'on ne peut pas évidemment mettre une vidéo sur un cahier, et là aussi ça a été très utile, pour que, elles puissent, en regard de leur cahier, lorsqu'il s'agit de réviser un contenu, un cours, de revoir un document audiovisuel d'histoire, qui avait été interrogé.

Publication des liens : Oui, des liens avec articles. C'est-à-dire que, le problème de la trace écrite papier, auquel je tiens et les élèves y tiennent aussi, c'est évidemment un moyen de consigner du savoir etc., mais il manquera toujours, le support où on mettra les images animées et les images couleurs, et le son. Et ce fameux cahier là, qui serait un cahier numérique, là à ce jour, je n'ai rien trouvé mieux que Facebook. L'ENT ne suffit pas.

En regard des programmes et des capacités à développer chez eux, notamment de se lancer dans la communication d'entreprises digitale, dont nous avons, développé un champ de compétences chez les élèves, pour les rendre capables de mettre en route, gérer, une page Facebook pro. On l'a créée pour les restaurants du lycée, et pour la filière SPVL.

En terme de réactivité et la gestion du temps, c'est une plus-value énorme, puisque dès lors qu'il y a une info à leur donner, la charge mentale fait que, lorsque le jour j arrive ou le moment de leur transmettre l'info, parfois il m'est arrivé de passer à côté, d'oublier. Tandis que là, la réactivité elle est immédiate.

	J'ai une info à leur donner, je leur transmets, ça arrive en notifications, parce que eux, ils ont leurs notifications Facebook activées. J'allais dire pour eux c'est naturel. L'information arrivera vers eux et ils ne trouvent pas que c'est invasif. Je n'ai jamais eu de remarques négatives. On en abuse pas non plus.
Applications/fonctionnalités	Page professionnelle Facebook du Restaurant d'application, Page Facebook groupe fermé à chaque classe Page professionnelle Facebook de la filière SPVL
Impact motivationnel	Non. Ça n'a pas été un facteur motivationnel.
Gestion de classe	Non, mais je vais m'y pencher.
Co-construction des savoirs	Clairement oui. Parce que c'est encore une fois la facilité d'accès à l'info, qu'ils peuvent avoir sous la main, leur permettra d'être (silence) plus réactifs, sur la saisie d'une info, d'un contenu, de cours. Un exemple très concret : Lorsque j'ai envoyé à la fin du cours une vidéo réalisée de manière coopérative, qui avait valeur de synthèse, que j'ai posté sur la page Facebook pro SPVL, les élèves s'en sont saisi tout de suite, et j'ai su par eux qu'ils l'avaient parcourue, en des endroits divers et variés, à l'approche de l'évaluation. Donc, je ne le fais pas assez souvent. Que ces synthèses qui ne sont pas qu'écrites et papier... c'est ça l'intérêt, la complémentarité, trace écrite papier/trace écrite numérique. C'est que, il y aura des situations, où, il sera pour eux, bon, c'est important de regarder leur cahier, mais c'est tout aussi naturel voire plus commode, de regarder la synthèse d'un cours, par le média réseau social. Dans le bus en venant, dans la voiture avec leurs parents, et je ne sais où encore. Oui, ils réagissent souvent. Pas systématiquement, par pudeur en quelque sorte. J'avais une classe qui réagissait beaucoup plus. Oui, ça dépend des classes en fait. Les ASSP réagissaient tout le temps. Par des « likes », des émoticônes. Les SPVL beaucoup moins, plus dans la réserve.
Communication avec et entre les élèves	Concernant le post incisif de la part d'une élève : Alors je l'ai gardé, parce que c'est là qu'on va rentrer dans l'aspect EMC. C'est que cet usage collectif, il est riche d'enseignement quant à la posture que peuvent avoir les élèves sur les réseaux sociaux, entre eux, qu'il faut pouvoir corriger et aller sur un autre registre de communication avec nous. Ça c'est exactement ce qu'on retrouve aussi en Français à l'écrit. On ne communique pas de la même manière vers ses pairs que vers ses supérieurs etc. et la nébuleuse réseaux sociaux n'échappe pas à ces règles. C'est l'occasion de le voir, de l'appréhender avec eux. Et là

	<p>on touche vraiment de cible de nos enseignements. Une autre situation de communication finalement très nouvelle, alors que finalement tout ça c'est totalement empirique, qui vient et qui nous conforte dans l'idée d'utiliser Facebook, parce que ça rentre dans nos préoccupations, de les rendre à même de mieux communiquer, avec leurs mondes au pluriel, c'est le fait des réservations au restaurant, puisque les élèves doivent prendre leurs réservations au restaurant d'application via Facebook, et ce matin encore, j'ai une élève qui est venue me voir en me disant « voilà, je veux réserver au RA, est-ce que ma formulation est correcte ? ». Donc Océane m'a tendu son smartphone pour me montrer. Même pour eux, je n'ai jamais dit à aucun moment, que, pourtant je suis leur prof de Français, que pour prendre une réservation au restaurant il fallait être dans les clous de l'art de communiquer. Mais c'est intégrer.</p>
<p>Intégration dans la vie de l'établissement</p>	<p>Oui. Oui parce que c'est tout ce qui est de l'ordre de l'événementiel. C'est-à-dire que lorsqu'une action est menée par une classe, le fait de la diffuser sur les réseaux, ils en prennent connaissance, et du coup on fait, communauté ensemble. En tout cas c'est une mentalité. On fait groupe dans le sens où pour eux, pour des élèves qui ont connaissance d'un élève de cuisine qui est finaliste à un concours, et que les ATM le sachent, elles ont le sentiment d'appartenir au même lycée. C'est quelque part, un élément de gratification pour elles. Et ça c'est important. Et sans Facebook, cette adhésion au groupe, cette manière d'avoir l'occasion d'être fier du lycée, donc d'eux même, il n'y avait pas ces possibilités. C'est l'estime de soi à l'échelle groupe.</p>
<p>Votre bilan</p>	
<p>Avantages</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Un énorme facilitateur, pouvoir le faire tout azimut, c'est une plus-value ; - Se libérer de la charge mentale ; - Réactivité immédiate via les notifications.
<p>Limites / freins rencontrés</p>	<p>Non, aucune. La seule difficulté, mais ça c'est lié, parce que Facebook n'est pas un outil pour la pédagogie au départ, la difficulté, ce que j'essaie de faire, c'est ce fameux cahier numérique, est-ce qu'on peut le penser ou l'architecturer avec l'existant ergonomie Facebook ?.</p>
<p>Évolution du rôle de l'enseignant</p>	<p>Oui elle évolue parce que, en fait, pour les élèves, ils nous sentent plus proches d'eux. En quelque sorte, ils nous désacralisent mais dans le bon sens. C'est-à-</p>

	dire que le prof n'est pas cette figure tutélaire, mais, un adulte qui est là pour eux, parmi eux, pour les accompagner.
Bilan positif ou négatif de l'utilisation	Ah oui, c'est vrai ça, j'avais jamais réfléchi. Il y a un avant et un après. Clairement. Pour l'efficacité d'abord et pour le rapport que je peux tisser entre eux et moi.
Changements potentiels pour une future utilisation	Ma problématique en ce moment. C'est un travail que je mène. L'ENT ne convient pas, alors j'aimerais voir si quelque chose peut se faire avec Facebook. Par exemple, il y a un type de page pro qui pourrait être utile, si c'est pas un groupe fermé. Voilà, j'aimerais, c'est un de mes axes d'évolution. Je vais la développer ! Je veux l'améliorer du coup. Vraiment mon axe de travail c'est ça, l'équivalent du cahier numérique. Un cahier numérique, on va voir si l'architecture d'un cahier numérique telle que je l'imagine, peut correspondre à l'interface Facebook et qui va permettre avec l'aspect réseaux sociaux, d'avoir quelque chose de très réactif.
Formation des enseignants	Ah ouais ! A 100 %
Les enseignants et l'administration sont-ils prêts à utiliser Facebook et les réseaux sociaux ?	Ah oui, alors ça c'est super intéressant. Alors jusqu'à une date récente, de manière presque unanime, les enseignants rejetaient les réseaux sociaux. Je trouve. Enfin ça c'est très empirique, mais dans mes échanges. Au départ, alors on aurait pu penser qu'il y avait en gros, une partition entre jeunes collègues et moins jeunes. Non, c'était pas du tout ça. On pouvait avoir de jeunes collègues qui étaient totalement réseaux sociaux mais qui ne l'envisageaient pas du tout de l'utiliser avec leurs classes. Et ça a très très vite beaucoup évolué, parce que les collègues sont assez pragmatiques et se rendent compte de ce que ça peut apporter à leur quotidien. Je le vois beaucoup dans les formations. Et ceux qui ne veulent pas utiliser les réseaux sociaux maintenant, ce sont vraiment des réfractaires, ils sont peu nombreux, c'est une minorité. Aux réseaux sociaux, en général. Mais il se trouve que, là où ils sont très embêtés, c'est que pour autant ils voient que nos institutions, ont leurs espaces officiels réseaux sociaux. Donc ils sentent bien que leurs arguments maintenant, ne tiennent plus.
Avenir de Facebook dans le milieu scolaire	Alors très clairement, notre administration oui, la précédente, c'était le cas ! Oui, mais pour l'administration en général ? Oui ! Pour le simple fait que les rectorats, les services du rectorat, sont sur, a minima Twitter sinon Facebook aussi.

Facebook substitut de l'ENT	Le futur sera celui que les profs en feront. Visiblement, Facebook n'évoluera jamais pour proposer quelque chose dans le giron proprement éducation. Apparemment, c'est pas du tout dans leur politique.
Divers	Non parce que ça répond pas aux mêmes besoins. Toute la partie, on va dire administratif, pronote, la partie où on stocke des documents de ce genre-là.
	Mon expérience elle est courte mais il y a un aspect qui est super intéressant, c'est que, pour une classe donnée, les élèves qui sortent du groupe parce qu'ils changent d'établissement, ou les collègues qui changent d'établissement, tiennent à rester dans le groupe. J'ai eu des témoignages d'élèves ou de collègues. Ils regardent les posts qui sont faits via la classe, et du coup, ça devient aussi, le moyen pour eux, d'être au courant encore de ce qui se passe dans la vie de ce groupe classe, dans lequel ils étaient. Le côté communautaire là Facebook, fonctionne à plein pot. Ils y tiennent, ils veulent pas que les supprime.

Annexe 13. Entretien avec Enseignant 5, professeur de Lettres Espagnol, au lycée François Camel.

Entretien réalisé le vendredi 22 février 2019, qui a duré 21 minutes 28

- 1 **A.S. :** Bonjour ! Merci d'accepter cet entretien. Je fais cet entretien dans le cadre de mon mémoire sur
2 l'utilisation de Facebook dans l'enseignement. Est-ce que tu peux commencer par te présenter ?
- 3 **Enseignant 5 :** Alors je m'appelle Enseignant 5, je suis professeure en lycée professionnel, en Lettres
4 Espagnol.
- 5 **A.S. :** Et dans quelles classes et quelles filières ?
- 6 **Enseignant 5 :** Alors, j'ai des classes de CAP, de secondes, premières et terminales bac pro. J'ai des
7 hôteliers, des Services de Proximité Vie Locale et des Aides Services et Soins à la Personne. Et en CAP
8 des Agents Techniques en Milieux Familial et Collectif.
- 9 **A.S. :** Tu enseignes depuis combien de temps ?
- 10 **Enseignant 5 :** J'enseigne depuis 1995.
- 11 **A.S. :** Est-ce que tu utilises les TIC dans tes enseignements et quels sont ceux que tu utilises et à quelle
12 régularité ?
- 13 **Enseignant 5 :** Ah oui, alors aujourd'hui plus qu'en 1995 !. J'utilise les iPads par exemple. Surtout
14 pour faire des enregistrements vocaux, quelques montages vidéos, ils ont fait quelques petits supports
15 avec images et son. Qu'est-ce que j'utilise encore ? Pour faire de la recherche par exemple. Voilà. Je
16 pense que j'ai fait le tour je crois.
- 17 **A.S. :** Bien. Quelles sont tes représentations sur Facebook ?
- 18 **Enseignant 5 :** Euh... ça a beaucoup changé en fait. Parce que au début, quand ça a été lancé, j'avais
19 une grande méfiance on va dire, peut-être parce que je ne connaissais pas bien l'outil, ou peut-être
20 parce que, afficher sa vie, ça me semblait étrange. Et c'est comme ça que je le percevais. Parce que
21 c'était un outil qui était plutôt personnel. Et au fur et à mesure du temps, je me suis rendue compte
22 que ça pouvait servir à autre chose. Et surtout ça s'est imposé parce les élèves, eux, l'utilisent au
23 quotidien. Donc, je me suis rendue compte qu'en fait, tout passer par là. Le travail à faire, les
24 informations etc. Donc, je dissocie maintenant le Facebook perso et le Facebook professionnel on va
25 dire.
- 26 **A.S. :** Donc tu as un Facebook perso aussi que tu utilises régulièrement ?

27 **Enseignant 5** : J'ai un Facebook perso, que j'utilise tous les jours. Alors, je pense pas autant que les
28 jeunes parce que j'en ai une utilisation comme une boîte mail en fait. (Rires)

29 **A.S.** : Et donc, concernant ton utilisation professionnelle ?

30 **Enseignant 5** : Alors, j'ai une utilisation professionnelle parce que j'ai ouvert une page pour la section
31 euro. Étant donné qu'on envoie des élèves à l'étranger, et que j'utilise ce réseau-là pour rester en contact
32 avec eux.

33 **A.S.** : Très bien et ça se réalise sous quelle forme ? C'est un groupe fermé, une page classique, une
34 page professionnelle ?

35 **Enseignant 5** : Ce n'est pas une page professionnelle ni un groupe fermé. C'est une page classique,
36 mais c'est moi qui la maîtrise et c'est moi qui inscris les élèves qui y ont accès. Par contre, il est ouvert.
37 Donc, tous les élèves de Camel peuvent le voir.

38 **A.S.** : Donc tu as mis en « *ami* » tous les élèves qui sont dans la section euro ?

39 **Enseignant 5** : Voilà, c'est ça.

40 **A.S.** : Très bien. Et depuis combien de temps tu l'utilises ?

41 **Enseignant 5** : Pff alors-là. Je saurais pas te dire. Depuis combien de temps. (Silence pour réfléchir).

42 **A.S.** : Depuis plusieurs années ?

43 **Enseignant 5** : Oui oui, depuis plusieurs années puisqu'il y a eu plusieurs promotions qui l'ont utilisées.
44 Je sais pas, peut être six ans. Parce qu'il y a eu au moins trois promotions.

45 **A.S.** : Donc, ça concerne quels élèves ?

46 **Enseignant 5** : Ce sont des élèves de première uniquement. En restauration et en SPVL.

47 **A.S.** : Qui ont accès au même compte ?

48 **Enseignant 5** : Oui ! Par contre, c'est moi qui pose les documents, c'est moi qui mets les photos qu'ils
49 m'envoient, c'est moi qui mets les messages.

50 **A.S.** : Donc, si je comprends bien, ils t'envoient des messages, des photos ou autres et tu les publies ?
51 Par quel biais, ils te l'envoient ?

52 **Enseignant 5** : Par messages privés.

53 **A.S.** : Dans Messenger ?

54 **Enseignant 5** : Oui, c'est ça. Message que je trie et je publie.

55 **A.S.** : Donc, c'est une façon de réguler ?

56 **Enseignant 5** : Oui absolument.

57 **A.S.** : Est-ce qu'il y a des commentaires, des interactions suite à ces publications ?

58 **Enseignant 5 :** Il y a eu des commentaires, mais c'est toujours très bienveillant. Puisque c'est toujours
59 très bienveillant puisque ce sont des camarades qui sont dans la même situation. C'est intéressant. Il y
60 a des échanges entre eux. Mais c'est toujours très bienveillant.

61 **A.S. :** D'accord. Tu vois des mentions « *J'aime* », des partages ?

62 **Enseignant 5 :** Oui ! Oui, oui. Alors pas des tonnes. Je pense qu'on est pas suivis (Rires). Mais oui
63 oui, il y en a.

64 **A.S. :** A quelle fréquence, tu utilises ta page ?

65 **Enseignant 5 :** Alors, c'est une page que j'utilise uniquement quand j'ai des élèves qui partent en stage.
66 Donc en fait ça se réduit à 5 semaines pour les SPVL en milieu d'année. Autour du mois d'avril mai
67 par-là. Et pour les hôteliers, 8 semaines en mai juin.

68 **A.S. :** D'accord, donc c'est une page que tu utilises uniquement dans ton espace privé et pas que tu
69 utilises en classe ?

70 **Enseignant 5 :** Non, non. Du tout. Je leur fais pas de présentation en classe. Je leur dis simplement
71 « voilà, cet espace existe, on va l'utiliser comme espace de communication, pendant l'espace de votre
72 stage ».

73 **A.S. :** Comment ils ont accueilli l'idée d'utiliser Facebook ?

74 **Enseignant 5 :** Oh ben, alors eux ! Pffff ! Pour eux c'est tout à fait normal. Ils ne m'interrogent même
75 pas, ils ne me posent même pas de question « *Comment vous allez utiliser nos photos ?* » ni rien. Ils sont
76 même pas surpris, ni curieux. C'est naturel, normal.

77 **A.S. :** Est-ce que tu as l'impression que, depuis que tu l'utilises, il y a eu une évolution dans ce qu'on
78 appelle la netiquette ?

79 **Enseignant 5 :** Ben en fait, pas vraiment. Parce que comme c'est un espace professionnel, ils l'utilisent
80 comme un espace professionnel. Donc, ils m'envoient plutôt des photos de leurs lieux de stage, des
81 plats qu'ils réalisent ou des salles de service. Tu vois. Et quelques photos d'eux, quand ils arrivent à
82 l'aéroport ou des choses comme ça. Mais c'est pas du tout, c'est très raisonné, j'ai pas eu de photos
83 très personnelles, tu vois.

84 **A.S. :** Donc, ça c'était dès le départ ?

85 **Enseignant 5 :** Oui ! Ça a été dès le départ. Et je ne constate pas de changement ou d'évolution.

86 **A.S. :** Est-ce que tu as eu besoin de former les élèves à l'outil ?

87 **Enseignant 5 :** Non ! Non ! C'est plutôt eux qui me forment. (Rires)

88 **A.S. :** Est-ce que tu as des élèves qui n'avaient pas de page et est-ce qu'ils ont dû créer un compte ?

89 Non ! Tout le monde avait une page. Entre 6 et 10 élèves par période de stage. Mais tout le monde
90 avait une page.

91 **A.S. :** Très bien. En tout cas, tu n'as pas eu des freins ? Tu n'as pas eu des élèves qui t'ont dit qu'ils ne
92 voulaient pas utiliser Facebook ?

93 **Enseignant 5 :** Non, ça n'est pas arrivé. Mais si ça arrive, je passerai par un autre moyen. Je vais pas
94 imposer à un élève d'ouvrir un compte Facebook.

95 **A.S. :** Oui oui, bien sûr. Est-ce que tu peux nous présenter en gros, ta page Facebook ?

96 **Enseignant 5 :** En fait, j'ai utilisé les logos d'Erasmus. Comme euh bandeau ?

97 **A.S. :** Bannière ?

98 **Enseignant 5 :** Oui, donne-moi les mots parce que je ne les connais pas ! (Rires). Il y a les drapeaux
99 européens et le nom « *Erasmus section européenne* ». Voilà.

100 **A.S. :** Et après, tu postes donc des photos ?

101 **Enseignant 5 :** Oui, je poste des photos et des vidéos d'élèves. Et je mets des commentaires. Moi, je
102 fais une petite ouverture quand ils partent. Voilà, je fais comme un petit carnet de bord « On est à 3
103 jours du départ ». Les élèves commencent à être un peu nerveux, certains commencent à palir, d'autres
104 sont tout excités etc.. Et ensuite quand ils partent, je leur souhaite un bon voyage. Et à partir de là,
105 quand ils m'envoient des documents, des photos, je poste celles que je veux poster et je mets des
106 commentaires pour préciser les lieux, et puis je fais des petits jeux de mots, un peu d'humour, pour la
107 rendre un peu moins austère.

108 **A.S. :** Toujours en Espagnol ?

109 **Enseignant 5 :** Non non ! ça se fait en Français, parce qu'en fait, je m'amuse aussi à mettre quelques
110 mots en Espagnol bien-sûr, mais ça se fait en Français parce qu'il y a aussi les élèves anglicistes qui
111 sont concernés. C'est toute la section euro, anglais et espagnol.

112 **A.S. :** Est-ce que tu l'utilises pour poster des liens vers des articles, pour faire de la veille technologique
113 en gros ?

114 **Enseignant 5 :** Ça m'est pas arrivé. C'est quelque chose que je peux faire moi, sur mon compte perso.
115 Mais pas encore pour eux. C'est vrai que ça pourrait, effectivement.

116 **A.S. :** Est-ce que tu as eu des difficultés pour mettre en place ce Facebook ?

117 **Enseignant 5 :** Non, pas vraiment ! Ça ne m'a pas posé de problème.

118 **A.S. :** Est-ce que tu as eu l'impression qu'il y a eu un impact motivationnel chez les élèves ?

119 **Enseignant 5 :** Alors, oui parce que j'ai des demandes. Pour rentrer dans le groupe. Je réponds jamais
120 (Rires). Des demandes de camarades de la classe, mais qui ne sont pas de la section européenne, ou

121 des demandes des camarades du lycée. Du coup, je les refuse. Parce que j'ai fait le choix de l'ouvrir
122 uniquement pour les élèves de la section européenne. J'aurais pu, mais à ce moment-là, j'aurais 360
123 amis ! (Rires).

124 **A.S. :** Est-ce que tu l'utilises en gestion de classe c'est-à-dire, création d'évènement, messages aux
125 familles etc. ?

126 **Enseignant 5 :** Ah oui, je sais qu'il y a d'autres fonctionnalités, mais je ne l'utilise absolument pas en
127 gestion de classe. Non, jamais. Quand j'ai besoin, je passe par d'autres outils que celui-là. Je ne sais pas
128 pourquoi d'ailleurs. Oui, c'est étrange, j'ai quand même encore une certaine appréhension. Et donc,
129 quand j'ai besoin de faire ce genre de choses, comme par exemple, me rendre du travail ou autre,
130 j'utilise plutôt des plateformes telles que, les padlets, où c'est fermé, où ils ont un code pour pouvoir
131 rentrer. Je suis pas encore totalement convaincue de la maîtrise que je peux avoir déjà de cet outil, et
132 de la maîtrise qu'on peut avoir, en dehors de mon propre contrôle quoi.

133 **A.S. :** Est-ce que tu penses que c'est un outil qui permettrait d'enrichir les savoirs des élèves et aussi
134 de les construire ensemble ?

135 **Enseignant 5 :** Comme espace collaboratif (silence). Oui peut-être. Je ne sais pas. Peut-être, parce que
136 c'est un outil qu'ils utilisent très facilement.

137 **A.S. :** Est-ce que ce serait une voie possible de développement pour toi ?

138 **Enseignant 5 :** Je suis pas convaincue. J'ai une appréhension. Je ne sais pas. Franchement, je n'y ai
139 pas vraiment réfléchi non plus. Non, je préfère dire, je ne sais pas. Pour l'instant, je ne suis pas prête à
140 ça.

141 **A.S. :** Donc, euh oui, voilà, dans ma revue de littérature, j'ai pu lire que nombreux sont les étudiants
142 qui se renseignent et créent des réseaux via Facebook avant d'entrer dans leur université, et ça a permis
143 de faciliter leur intégration. Est-ce que tu trouves, est ce que tu as eu l'impression que Facebook a
144 permis une meilleure intégration dans la vie du lycée ?

145 **Enseignant 5 :** Je crois que c'est vrai. Je suis assez convaincue par ce que tu viens de me dire, parce
146 que j'ai pu le constater auprès de ma fille. Qui elle est entrée à l'université. C'est une jeune fille qui
147 n'avait pas de Facebook et qui l'a eu au moment de rentrer à l'université. Je l'ai constaté, mais l'échelle
148 de l'université est une échelle colossale. Alors que nos lycéens, je veux espérer que l'échelle de notre
149 établissement, étant à dimension humaine, le relationnel de nos élèves, j'espère, puisse se faire
150 autrement que par Facebook.

151 **A.S. :** Et est-ce que tu as senti pour ton Facebook Erasmus, tu as eu l'impression que ça leur a permis
152 de faciliter leur intégration dans ce stage ?

153 **Enseignant 5 :** En tous les cas, je pense que ça leur a apporté, enfin c'est le sentiment que j'ai eu, dès
154 qu'il y a une question, un souci, comme la relation est immédiate, j'ai eu l'impression que ça les rassure.
155 J'ai depuis Facebook, jamais eu de moment d'angoisse ou de panique, comme on pouvait l'avoir les
156 années précédentes, j'ai senti que la possibilité de communication les a rassuré.

157 **A.S. :** Quelles sont les limites pour toi de Facebook dans une utilisation professionnelle ?

158 **Enseignant 5 :** Et bien, un peu ce qu'on a dit auparavant. Je ne suis pas, je pense que pour l'instant,
159 je ne l'utiliserai pas pour le travail individuel des élèves ou pour la classe. A cause de cette méfiance. Et
160 de l'accès peut être aussi. Il y a des tas de choses que je ne maîtrise pas et donc ça ça me freine. Mais
161 c'est aussi, je pense, un garde-fou.

162 **A.S. :** Est-ce que tu as l'impression que le rôle de l'enseignant ou sa relation avec l'élève a évolué ?

163 **Enseignant 5 :** Oui, mais je ne pense pas que ce soit lié à l'utilisation de Facebook. Je pense que c'est
164 plus lié à mon expérience en tant qu'enseignante et à l'âge qui avance. Je n'ai pas du tout ce sentiment.

165 **A.S. :** Pour toi, du coup, c'est assez positif cette utilisation de Facebook pour toi ?

166 **Enseignant 5 :** Globalement oui ! Après, je pense qu'on pourrait la faire vivre bien mieux.

167 **A.S. :** C'est la question suivante justement. Si tu continues, qu'est-ce que tu voudrais voir évoluer ?

168 **Enseignant 5 :** (Rires). Il faudrait qu'elle soit dynamique, qu'elle soit utilisée toute l'année. Tu vois. J'y
169 ai pensé dernièrement, puisqu'on a fait un « *Festin Erasmus* ». Je me suis dit, tiens, je vais peut-être poser
170 quelques photos. Chaque fois qu'il y a un événement qui tourne autour. Ah ! J'ai oublié de te dire
171 quelque chose. Oui, voilà, des échanges avec nos partenaires, c'est vrai qu'il faudrait la faire vivre
172 davantage je pense. Et ce que je voulais te dire, c'est que, dans les groupes, dans la liste des élèves avec
173 qui je suis en contact via Facebook, il y a également le Facebook de notre lycée partenaire qui est en
174 Espagne. Donc, en fait, je vois arriver les publications de leur établissement, et les élèves aussi. C'est
175 ce qu'il fait que, parfois, tu pourrais peut-être dynamiser la tienne. Mais, il y a un mais, c'est beaucoup
176 de temps pour moi je trouve.

177 **A.S. :** Est-ce que tu penses que les enseignants et l'administration sont prêts à développer Facebook
178 ou pour l'instant, ils sont assez méfiants ?

179 **Enseignant 5 :** Non, je pense que, étant donné que les enseignants qui arrivent, sont des jeunes
180 enseignants et que la génération des enseignants se renouvelle (Rires), il y a de fortes chances pour que
181 ça se développe je pense.

182 **A.S. :** Et concernant la formation, est-ce que tu penses que les enseignants devraient être formés ?

183 **Enseignant 5** : Oui ! Oui ! Oui ! mais concrètement, même théoriquement. Comment ça a été imaginé
184 mais aussi concrètement, « *quelles sont les possibilités que j'ai, d'utilisation de cet outil-là et quels en sont les dangers*
185 *aussi ?* ». Moi, je ne le vois pas comme quelque chose d'absolument positif, de positif dans l'absolu.

186 **A.S.** : Et est-ce que tu penses que Facebook pourrait se substituer aux ENT ?

187 **Enseignant 5** : Ah, ben, je sais que certains collègues utilisent Facebook comme un ENT. Finalement.
188 Ma foi oui, pourquoi pas.

189 **A.S.** : Je te remercie beaucoup, veux-tu ajouter quelque chose ?

190 **Enseignant 5** : Non non non. Merci à toi, et je te souhaite juste de réussir ce master. (Rires).

191 **A.S.** : Merci beaucoup !.

Annexe 14. Tableau de synthèse intermédiaire, verbatim enseignant 5.

	Introduction et centrage du sujet
Profession	Professeure Lettres Espagnol depuis 24 ans.
Filière	Hôtelière, SPVL, Aides Services et Soins à la Personne (ASSP), ATMFC
Fréquence et pratique des TIC	Oui. J'utilise les iPads (enregistrements vocaux, montages vidéos, supports avec images et son, recherches).
Représentations de Facebook	Au début, quand ça a été lancé, j'avais une grande méfiance, peut-être parce que je ne connaissais pas bien l'outil, ou peut-être parce que, afficher sa vie, ça me semblait étrange. Au fur et à mesure du temps, je me suis rendue compte que ça pouvait servir à autre chose. Et surtout ça s'est imposé parce que les élèves, eux, l'utilisent au quotidien. Je me suis rendue compte que tout passait par-là : Le travail à faire, les informations etc.
Utilisation personnelle	Oui, que j'utilise tous les jours, comme une boîte mail en fait
	Présentation générale de votre Facebook dans vos enseignements
Classes concernées	Premières et terminales bac pro, en restauration et en S.P.V.L.
Pratique généralisée	Non juste pour les élèves de la section européenne, anglicistes ou hispaniques
Sentiment sur l'utilisation hors classe	Volonté de créer une page section européenne pour communiquer lorsque les élèves sont en stage. L'utilisation est donc volontairement hors classe.
Accueil des élèves	Pour eux, c'est tout à fait normal. Ils ne posent même pas de questions. Ils ne sont même pas surpris, ni curieux. C'est naturel, normal.
Évolution de la netiquette Facebook	Ben en fait, pas vraiment. Ils l'utilisent comme un espace professionnel. Donc, ils m'envoient plutôt des photos de leurs lieux de stage, des plats qu'ils réalisent ou des salles de service. Et quelques photos d'eux, quand ils arrivent à l'aéroport ou des choses comme ça. Mais c'est très raisonné, j'ai pas eu de photos très personnelles. Et je ne constate pas de changement ou d'évolution
Formation nécessaire des élèves	Non ! Non ! C'est plutôt eux qui me forment
	Aspects techniques
Page utilisée pour les élèves	Non ! Tout le monde avait une page. Entre 6 et 10 élèves par période de stage. Mais tout le monde avait une page. Non, ça n'est pas arrivé. Mais si ça arrive,

	je passerai par un autre moyen. Je vais pas imposer à un élève d'ouvrir un compte Facebook.
Outils utilisés	Ordinateurs et téléphones personnels car l'utilisation est hors classe.
Difficultés rencontrées	Non, pas vraiment !
	Pratiques pédagogiques de Facebook
Utilisations concrètes	<p>J'ai une utilisation professionnelle parce que j'ai ouvert une page pour la section euro. Étant donné qu'on envoie des élèves à l'étranger, et que j'utilise ce réseau-là pour rester en contact avec eux.</p> <p>C'est moi qui pose les documents, c'est moi qui mets les photos qu'ils m'envoient, c'est moi qui mets les messages.</p> <p>Les élèves envoient des documents par Messenger en messages privés, je trie et je publie.</p> <p>La page est constituée des logos d'Erasmus, il y a les drapeaux européens et le nom « Erasmus section européenne ». Je poste des photos et des vidéos d'élèves, je mets des commentaires, je fais comme un petit carnet de bord</p> <p>Ils m'envoient des documents, des photos, je poste celles que je veux poster et je mets des commentaires pour préciser les lieux, et puis je fais des petits jeux de mots, un peu d'humour, pour la rendre un peu moins austère.</p>
Applications/fonctionnalités	Page ouverte Facebook de la classe avec élèves en amis, Quelques utilisations de Messenger
Impact motivationnel	Alors, oui parce que j'ai des demandes. Pour rentrer dans le groupe mais je n'y réponds pas.
Gestion de classe	Non, jamais. Quand j'ai besoin, je passe par d'autres outils que celui-là. Faire ce genre de choses comme par exemple, me rendre du travail ou autre, j'utilise plutôt des plateformes telles que, les Padlets, où c'est fermé, où ils ont un code pour pouvoir rentrer. Je suis pas encore totalement convaincue de la maîtrise que je peux avoir déjà de cet outil, et de la maîtrise qu'on peut avoir, en dehors de mon propre contrôle.
Co-construction des savoirs	Comme espace collaboratif (silence). Oui peut-être. Je ne sais pas. Peut-être, parce que c'est un outil qu'ils utilisent très facilement. Je suis pas convaincue. J'ai une appréhension. Je ne sais pas. Franchement, je n'y ai pas vraiment réfléchi non plus. Non, je préfère dire, je ne sais pas. Pour l'instant, je ne suis pas prête à ça.

Communication avec et entre les élèves	Il y a eu des commentaires, des échanges entre eux. Mais c'est toujours très bienveillant. Tu vois des mentions « J'aime », des partages ? Alors pas des tonnes. Mais oui oui, il y en a.
Intégration dans la vie de l'établissement	Je crois que c'est vrai. Je suis assez convaincue, parce que j'ai pu le constater auprès de ma fille. Qui elle est entrée à l'université. C'est une jeune fille qui n'avait pas de Facebook et qui l'a eu au moment de rentrer à l'université. Je l'ai constaté, mais l'échelle de l'université est une échelle colossale. Alors que nos lycéens, je veux espérer que l'échelle de notre établissement, étant à dimension humaine, le relationnel de nos élèves, j'espère, puisse se faire autrement que par Facebook. En tous les cas, je pense que ça leur a apporté, enfin c'est le sentiment que j'ai eu, dès qu'il y a une question, un souci, comme la relation est immédiate, j'ai eu l'impression que ça les rassurait. J'ai depuis Facebook, jamais eu de moment d'angoisse ou de panique, comme on pouvait l'avoir les années précédentes, j'ai senti que la possibilité de communication les a rassurés.
Votre bilan	
Avantages	Relation immédiate qui rassure les élèves quand ils partent en stage à l'étranger
Limites / freins rencontrés	Je ne l'utiliserai pas pour le travail individuel des élèves ou pour la classe. A cause de cette méfiance. Et de l'accès peut être aussi. Il y a des tas de choses que je ne maîtrise pas et donc ça ça me freine. Mais c'est aussi, je pense, un garde-fou. Dynamiser la page, c'est beaucoup de temps pour moi je trouve
Évolution du rôle de l'enseignant	Oui, mais je ne pense pas que ce soit lié à l'utilisation de Facebook. Je pense que c'est plus lié à mon expérience en tant qu'enseignante et à l'âge qui avance. Je n'ai pas du tout ce sentiment.
Bilan positif ou négatif de l'utilisation	Globalement oui ! Après, je pense qu'on pourrait la faire vivre bien mieux.
Changements potentiels pour une future utilisation	Il faudrait qu'elle soit dynamique, qu'elle soit utilisée toute l'année. Tu vois. J'y ai pensé dernièrement, puisqu'on a fait un « Festin Erasmus ». Je me suis dit, tiens, je vais peut-être poser quelques photos. Chaque fois qu'il y a un événement qui tourne autour. Et ce que je voulais te dire, c'est que, dans les groupes, dans la liste des élèves avec qui je suis en contact via Facebook, il y a également le Facebook de notre lycée partenaire qui est en Espagne. Donc, en fait, je vois arriver les publications de leur établissement, et les élèves aussi.

	C'est ce qu'il fait que, parfois, tu pourrais peut-être dynamiser la tienne. Mais, il y a un mais, c'est beaucoup de temps pour moi je trouve
Formation des enseignants	Oui ! Oui ! Oui ! mais concrètement, même théoriquement. Comment ça a été imaginé mais aussi concrètement, « quelles sont les possibilités que j'ai, d'utilisation de cet outil-là et quels en sont les dangers aussi ? ». Moi, je ne le vois pas comme quelque chose d'absolument positif, de positif dans l'absolu.
Les enseignants et l'administration sont-ils prêts à utiliser Facebook et les réseaux sociaux ou ont-ils de la méfiance ?	Non je ne pense pas [qu'il y ait de la méfiance]
Avenir de Facebook dans le milieu scolaire	Étant donné que les enseignants qui arrivent, sont des jeunes enseignants et que la génération des enseignants se renouvelle, il y a de fortes chances pour que ça se développe je pense.
Facebook substitut de l'ENT	Ah, ben, je sais que certains collègues utilisent Facebook comme un ENT. Finalement. Ma foi oui, pourquoi pas
Divers	

Annexe 15. Entretien avec Enseignant 6, professeur de Lettres Espagnol au lycée François Camel.

Entretien effectué le vendredi 22 février et qui a duré 20 minutes 30

1 **Armelle Sebire** : Bonjour !

2 **Enseignant 6** : Bonjour !

3 **A.S.** : Donc comme tu le sais, je fais cet entretien dans le cadre de mon mémoire de master, sur
4 l'utilisation de Facebook dans l'enseignement. En deuxième partie, je dois étudier le terrain et c'est la
5 raison pour laquelle, nous réalisons cet entretien aujourd'hui. Du coup, est-ce que tu peux commencer
6 par te présenter ?

7 **Enseignant 6** : Donc Enseignant 6, je suis professeure de Lettres Espagnol ici, au lycée François
8 Camel et donc, j'ai des heures d'Espagnol et de Français, sur l'établissement. J'enseigne depuis 13 ans.
9 J'ai enseigné à Mantes-La-Jolie, puis dans un lycée hôtelier à Limoges, puis ici depuis 4 ans. Et
10 j'enseigne sur des CAP, des bac pro et aussi en mention complémentaire desserts de restaurant. Et en
11 Espagnol et en Français aussi sur des premières, dans les hôteliers et les services à la personne SPVL

12 **A.S.** : Est-ce que tu utilises couramment les TIC ?

13 **Enseignant 6** : Oui ! Je parlerais pas en semaine, mais je vais dire, par séquence, il y aura quand même
14 2/3 recours aux TIC sur une séquence de 7/8 heures.

15 **A.S.** : Quelles sont les TIC que tu utilises ?

16 **Enseignant 6** : Alors, on va utiliser les iPads. Parfois aussi les iPods même si c'est un peu vieux, pour
17 la baladodiffusion. Donc, on fait avec ce qu'on a, donc on a des iPods donc autant les utiliser. Après,
18 tout ce qui est, les applications soit d'évaluation, d'entraînement etc. comme Kahoot, Picklers, Learning
19 apps, Socrative. Voilà, tout ça, on les utilise souvent.

20 **A.S.** : Du coup, quelles sont tes représentations sur Facebook ?

21 **Enseignant 6** : Alors, Facebook, moi j'y vois des choses positives, du moment que c'est contrôlé et
22 modéré. Moi, je m'en sers avec les classes, notamment celles dont je suis prof principale. En 1resA on
23 a une page Facebook. Et après, j'ai des groupes Messenger aussi avec toutes les autres classes. Et
24 pourquoi ? Parce que l'ENT ou Pronote, les élèves y vont pas forcément. Donc Facebook on peut
25 déposer des ressources, moi je dépose souvent, les liens vidéos ou des documents écrits, des

26 diaporamas à récupérer, et l'avantage c'est que tu vois bien que l'élève l'a eu, parce qu'il y a écrit « vu ».
27 C'est surtout pour les absents pour qu'ils récupèrent les supports, mais aussi, de partage, d'interaction
28 aussi. Moi je me sers aussi de WhatsApp pour interagir, prise de parole en interaction entre élèves.
29 Mais on peut le faire avec Messenger aussi, maintenant, c'est possible.

30 **A.S. :** Très bien. Est-ce que tu as une utilisation personnelle de Facebook ?

31 **Enseignant 6 :** Oui ! J'ai mon compte perso. Après, je me sers de mon compte privé, qui est à la fois
32 professionnel. Puisque sur Messenger, je suis pas forcément « *ami* » avec eux, et sur ma page Facebook,
33 je suis « ami » avec les deux délégués de la classe. Sur Messenger par contre, je communique avec tout
34 le monde. Les points positifs, c'est qu'on communique etc., les points négatifs, dans certaines classes,
35 c'est qu'on communique trop. Classe de TASSP, quand tu as 22 élèves de filles, le souci c'est qu'elles
36 oublient parfois que je suis là. Donc, je suis l'élément modérateur « *Oub oub ! Je suis là ! Enseignant 6 vous*
37 *voit, vous lit* ».

38 **A.S. :** Par exemple ?

39 **Enseignant 6 :** Par exemple, une élève disait qu'elle avait pas eu les ressources, une autre élève lui dit
40 que Mme Cazenave a mis les ressources, « *de toutes façons t'es toujours absente, t'es jamais là* », petite agression,
41 donc j'ai dû intervenir, c'était pendant les vacances d'octobre, pour qu'elles se parlent mieux.

42 **A.S. :** Depuis combien de temps tu l'utilises dans tes classes ?

43 **Enseignant 6 :** 3 ans. Pourquoi, parce qu'avec ma collègue, je la cite, Enseignante X, on s'est mise
44 toutes les deux en même temps à avoir des pages Facebook, parce qu'on était vraiment face au
45 problème des élèves qui disaient toujours qu'ils n'avaient pas les devoirs ou les documents à récupérer.
46 C'était vraiment au début lié à l'absentéisme. La problématique était de lutter contre l'absentéisme et
47 que les élèves récupèrent les cours. Donc au début, on a fait une page Langues, toutes les deux pour
48 nos classes. Il y a des classes où on a la même page. Anglais ou Espagnol.

49 **A.S. :** Et maintenant ?

50 **Enseignant 6 :** Maintenant, j'ai un groupe Messenger par classe, ensuite on a la page Langue et ensuite
51 j'ai ma page avec les 1resA. La classe dont je suis professeur principal, j'ai une page avec eux. Là sur
52 cette page, j'ai que les 2 délégués et ensuite, ils partagent ou alors, je les identifie moi, j'ai pas besoin
53 d'être leur « *ami* » pour les identifier. Quand il y a un devoir, ou une grosse information importante,
54 exemple, « *BEP blanc à la rentrée en Français* », ils savent très bien, ils l'ont tous eu.

55 **A.S. :** Pourquoi tu as choisi de mettre juste les deux délégués ?

56 **Enseignant 6 :** Alors là, parce qu'après, les 1resA c'est une classe un peu particulière, j'ai pas totale
57 confiance envers tous les élèves. J'aurais pu faire une page classe comme avec les SPVL, d'ailleurs on

58 a en une avec les TSPVL, qu'on partage entre différents profs. Mais avec les 1resA, non, j'ai préféré
59 vraiment prendre que les délégués parce qu'ils ont voulu endosser le rôle de délégué, donc je me suis
60 dit qu'ils allaient aussi endosser le rôle de m'avoir en amis sur Facebook. Non clairement avec eux, je
61 voulais être dans la modération, de pouvoir contrôler.

62 **A.S. :** Tu as eu peur des dérives ?

63 **Enseignant 6 :** Oui ! J'ai eu peur des dérives ! Même si je n'ai jamais eu de dérives avec eux. Mais avec
64 eux, j'ai eu un petit peu peur. Mais avec les SPVL, on communique sans problème. Là pour les SPVL,
65 ça nous sert à nous prof, de collecter des devoirs écrits par exemple, ou des copies orales. Souvent, ils
66 s'enregistrent, et je vais chercher la copie qu'ils me laissent. Plutôt que d'arriver en cours, attendre avec
67 leurs clés USB ou Airdrop. Du coup, là, ils me déposent tout sur Messenger ou sur Facebook, et je
68 ramasse. Tous les collègues de la classe sont dessus et mettent des informations etc. Là, ça va dans les
69 deux sens. C'est pas que nous profs qui déposons, c'est aussi les élèves qui déposent. Nous on collecte.

70 **A.S. :** Tous les collègues ont joué le jeu ?

71 **Enseignant 6 :** Euh, tous les collègues, euh on va dire, on est bien 6 collègues à l'utiliser sur 9 collègues.
72 Après, il y a des matières où ils ont pas forcément besoin, en sport par exemple. C'est plus tout ce qui
73 est Langues, dossier, en professionnel, en enseignement général. La plupart des collègues, on va dire
74 80 % des collègues qui travaillons dessus.

75 **A.S. :** Très bien. L'utilisation tu la fais en classe ou beaucoup en privé, de chez toi ?

76 **Enseignant 6 :** Non, beaucoup en privé de chez moi. En classe, ça va être peu de Facebook. Par
77 contre, ça va être plutôt, les autres outils numériques, après, c'est surtout à la maison, c'est du privé
78 quoi.

79 **A.S. :** Est-ce que tu sens que c'est un frein pour toi et pour les élèves ?

80 **Enseignant 6 :** Non, aux élèves, non, je pense pas que, au contraire, c'est accessible pour eux. Ça rend
81 accessible pas mal de chose. Récupérer pour un élève absent, récupérer comme ça, c'est beaucoup plus
82 accessible que venir récupérer, nous attendre en salle des profs, ou de demander à un camarade, ou
83 aller sur l'ENT, parce que sur l'ENT, il y a des choses que tu ne peux pas déposer, quand c'est trop
84 lourd etc. Là, on a pas de contrainte de poids, de limite de poids du dossier etc.

85 **A.S. :** Et du coup pour toi, le fait de déplacer ce travail dans l'espace privé ce n'est pas un frein ?

86 **Enseignant 6 :** Non, ça ne m'a pas gêné. Après, c'est pas du tout chronophage ! Laisser un document
87 là, ça prend pas beaucoup de temps. Je mets un document sur l'ENT en parallèle, je le mets sur
88 Facebook.

89 **A.S. :** Comment les élèves ont accueilli l'intégration de Facebook pour leurs cours ?

90 **Enseignant 6 :** Ça dépend des classes : les TSPVL, comme on le fait depuis 3 ans, ça a été naturel.
91 Dès la seconde, ils ont vu qu'il y avait un fonctionnement particulier des enseignants ici. Après, les 1res
92 ça a été plus compliqué parce qu'en seconde on ne s'en servait pas. Donc, là, ils le font, mais après
93 pour eux, ça change pas trop leur quotidien quand même. Ça ne les a pas non plus motivés au-delà.
94 Contrairement, on se met à leur portée avec des réseaux sociaux, etc. Il y a des classes avec qui ça a
95 super fonctionné et d'autres, ils trouvent ça banal. Pour eux, que les profs se mettent, c'est naturel.
96 C'est leur moyen de communication, malheureusement, ils communiquent comme ça. Donc pour eux
97 c'est naturel qu'on communique comme eux.

98 **A.S. :** quels sont les outils que les élèves utilisent pour aller sur la page Facebook de la classe dans et
99 hors classe ?

100 **Enseignant 6 :** Ils les utilisent tous en effet, iPad, ordi mais en particulier leur smartphone.

101 **A.S. :** Très bien. Est-ce que tu dirais que la nétiquette des élèves a évolué sur leur moyen de
102 communiquer via les réseaux sociaux, depuis que tu utilises Facebook ?

103 **Enseignant 6 :** Alors, euh non, c'est compliqué. Il a fallu intégrer la dimension professionnelle.
104 Certaines classes, comme je te disais toute à l'heure, les filles parlent entre-elles, elles oublient que je
105 suis là. Puis après, c'est plus familier. Je leur dis « *oh, les filles, quand même, je suis toujours l'enseignante* ».
106 Parfois ouais, c'est un peu compliqué. Elles ont déjà lâché un émoticône « *bison cœur* ». Pour une classe,
107 donc c'est très particulier. Non, après les autres, non ça dépend vraiment des classes. Mais, il a fallu,
108 oui, il faut recadrer avec certaines classes.

109 **A.S. :** C'est une des dérives que tu as pu constater ?

110 **Enseignant 6 :** Oui, c'est une des dérives.

111 **A.S. :** Est-ce que tu as eu l'impression que tu as dû former les élèves à Facebook ?

112 **Enseignant 6 :** Non alors, euh non franchement non ! Pas du tout ! Par contre, plus les former à
113 WhatsApp. Ils sont pas habitués à ce réseau. Moi, je me sers pas mal de WhatsApp, parce qu'avec
114 WhatsApp on peut, collecter des messages vocaux, et puis même eux interagir, en prise de parole en
115 interaction pour eux. Ça c'est pas mal pour qu'ils s'entraînent, ou même avec moi. Donc là c'est-à-dire
116 que certains ont mon numéro de téléphone, avec les TSPVL c'est ce que j'ai fait, classe de confiance,
117 je ne le ferai pas avec d'autres, et là, ils avaient plus de mal, WhatsApp, ils savaient pas s'en servir. Mais
118 Facebook non, ils ont totalement acquis tous les codes de Facebook.

119 **A.S. :** Est-ce que tu dirais que tu as eu des difficultés pour la mise en place de ces Facebook ?

120 **Enseignant 6 :** Non, si ce n'est qu'il y a certaines classes, où les élèves n'avaient pas Facebook : en
121 TSPVL, il y avait 2 gamins qui n'avaient pas Facebook sur une classe de 16. C'est rare hein !. Après,

122 les 1res, ils l'ont tous. Mais là, il y en a un sur les deux, en TSPVL, qui sur les deux ans a eu Facebook
123 mais l'autre ça ne l'intéresse pas. Donc, lui, je sais très bien, soit je lui envoie, soit il va chercher sur
124 l'ENT. Ou après les autres vont lui rappeler, ils sont soudés, ils s'entendent, mais lui, oui, il n'a pas
125 Facebook et il ne veut pas l'avoir.

126 **A.S. :** Donc concrètement tes utilisations c'est photo, vidéos

127 **Enseignant 6 :** Oui, la collecte des fichiers, audio ou les copies orales, vidéos etc., Messenger, mettre
128 des liens aussi. Quand on est sur un thème, tu laisses le lien pour qu'ils aillent eux, moi j'ai pas le temps
129 de tout leur montrer en cours, donc on va dire, on sait qu'ils ne travaillent pas hors classe, mais là pour
130 eux, c'est plus accessible. Il n'y a qu'à cliquer. Et ils voient, là récemment par exemple pour les 1resA,
131 on étudiait le clonage, donc j'avais mis un lien sur une femme qui a été soi-disant clonée. Ils ont tout
132 de suite tous cliqué, ils ont été voir. Et mardi, ils sont arrivés en cours, ils l'avaient vu. Parce que le
133 fait de cliquer, c'est plus simple, ils n'ont pas à ouvrir un fichier, à chercher des pages, la ligne etc. Là,
134 c'est direct.

135 **A.S. :** Est-ce que tu mets aussi tes documents supports, tes documents de synthèse etc. ?

136 **Enseignant 6 :** Oui ! Alors les documents de synthèse, ça dépend, les traces écrites rarement, par
137 contre je mets tous les documents de cours oui, tout ce qui est support de cours, je vais le placer.

138 **A.S. :** Est-ce que tu dirais que l'utilisation de Facebook, ça a suscité plus de motivation ?

139 **Enseignant 6 :** Oui. Disons qu'il y a plus de motivation. Ils ont trouvé ça certains, c'est une banalité,
140 parce qu'on se met à leur portée avec leurs moyens de communication, mais par contre, il y a plus de
141 motivation. Bien sûr, bien entendu oui.

142 **A.S. :** Est-ce que tu l'utilises en gestion de classe (événements, rappels aux familles etc.) ?

143 **Enseignant 6 :** Pas du tout par contre ! Enfin, si la seule chose que je vais mettre, ça va être pour
144 donner des dates. C'est ce genre de choses. Après, non, pas d'utilisation des autres fonctions.

145 **A.S. :** Est-ce que tu penses que Facebook permet d'enrichir les savoirs des élèves et de les co-construire
146 entre eux ?

147 **Enseignant 6 :** Oui, aussi ! Ils échangent davantage. Par exemple, quand on prépare des thèmes pour
148 le bac, il y en a qui postent des idées, d'autres vont les récupérer ou en mettre d'autres, et ils vont
149 interagir sur ce qu'ils déposent. Donc effectivement il y a de l'entraide, et l'information est modulée.
150 Mais, c'était pas la finalité au départ, mais c'est effectivement une des plus-values que j'ai pu constater.

151 **A.S. :** Est-ce que tu trouves que l'intégration dans la vie du lycée a été facilitée ?

152 **Enseignant 6 :** Euh, non, ça j'en suis pas sûre. La dérive serait qu'ils se créent des groupes entre eux
153 par classe etc. et qu'après, ils ne communiquent pas et qu'ils s'ouvrent pas aux autres. Ça peut être une

154 dérive. Mais, je ne l'ai pas constaté au-delà. Mais, je pense que ça pourrait être une dérive dans le sens
155 inverse de l'intégration, ne pas s'ouvrir aux autres.

156 **A.S. :** Justement, ça me permet de rebondir sur les limites de Facebook. Quelles sont celles que tu
157 perçois ?

158 **Enseignant 6 :** Les limites, comme je te le disais, c'est de devoir modérer. T'es là pour modérer et
159 contrôler. Et l'autre limite ce serait de rester dans leur mode de communication. On s'adapte à eux,
160 mais il faut pas que ce soit que dans ce sens. Il faut qu'eux aussi sortent de ça pour communiquer en
161 direct.

162 **A.S. :** Est-ce que tu as l'impression que le rôle de l'enseignant a évolué ?

163 **Enseignant 6 :** On va dire que ça se déplace. La posture n'est pas la même. Déjà on rentre dans leur
164 sphère privée aussi parce qu'ils sont chez eux quand ils sont sur Facebook, ou que l'enseignant se
165 déplace puisqu'il est hors classe quand même.

166 **A.S. :** Donc tu dirais que ton expérience avec Facebook est positive ? Est-ce que tu vas continuer et si
167 oui, qu'est-ce que tu vas modifier ?

168 **Enseignant 6 :** Oui, tout à fait. Oui très positif. Continuer oui aussi. Modifier ce serait justement plus
169 utiliser tout ce qui est événement comme tu en parlais tout à l'heure, on en parlait avec Nathalie l'autre
170 jour. S'en servir vraiment pour la gestion de classe. Moi je m'en sers pas du tout comme outil de gestion
171 de classe et effectivement je pense que ça peut servir.

172 **A.S. :** Est-ce que tu penses que les enseignants et l'administration sont prêts à développer Facebook ?

173 **Enseignant 6 :** Je pense sincèrement que la direction est prête avec des modérateurs; en revanche je
174 ne suis pas certaine que tous les collègues soient prêts et adhérent à l'idée.

175 **A.S. :** Est-ce que tu penses que les enseignants devraient être formés ?

176 **Enseignant 6 :** Oui ! Parce que je pense qu'il y a certains collègues qui ne l'utilisent pas, parce qu'ils
177 se disent « Non, c'est la vie privée etc. ». Mais, je pense que c'est parce qu'ils ne savent pas tout
178 simplement.

179 **A.S. :** Est-ce que tu penses que Facebook a un avenir dans le milieu scolaire ?

180 **Enseignant 6 :** Oui !

181 **A.S. :** Est-ce que tu penses que Facebook pourrait se substituer aux ENT ?

182 **Enseignant 6 :** Je l'espère et j'y crois car plus accessible non pas seulement pour les élèves mais aussi
183 pour les parents.

184 **A.S. :** Merci, j'ai fini. As-tu quelque chose à rajouter ?

185 **Enseignant 6 :** Non, euh non. Merci !.

Annexe 16. Tableau de synthèse intermédiaire, verbatim enseignant 6.

	Introduction et centrage du sujet
Profession	Professeure de Lettres Espagnol, depuis 13 ans
Filière	Hôteliers, S.P.V.L.
Fréquence et pratique des TIC	Oui ! Par séquence, il y aura quand même 2-3 recours aux TIC sur une séquence de 7/8 heures. Utilisation des iPads, iPods, Beaucoup d'applications d'évaluation ou d'entraînement (exemples : Kahoot, Picklers, Learning Apps, Socrative).
Représentations de Facebook	Facebook, moi j'y vois des choses positives, du moment que c'est contrôlé et modéré
Utilisation personnelle	Oui ! J'ai mon compte personnel. Après, je me sers de mon compte privé, qui est à la fois professionnel.
	Présentation générale de votre Facebook dans vos enseignements
Classes concernées	Premières et terminales hôteliers et S.P.V.L. Premières et terminales bac pro.
Pratique généralisée	Oui, mais avec les secondes, ça n'a pas pris.
Sentiment sur l'utilisation hors classe	Beaucoup en privé de chez moi. Non, ça ne m'a pas gêné. Après, c'est pas du tout chronophage. Pour les élèves, au contraire, c'est accessible pour eux
Accueil des élèves	Ça dépend des classes : Il y a des classes avec qui ça a super fonctionné et d'autres, ils trouvent ça banal. C'est leur moyen de communication, donc pour eux c'est naturel qu'on communique comme eux.
Évolution de la nétiquette Facebook	Il a fallu intégrer la dimension professionnelle. Certaines classes, les filles parlent entre-elles, elles oublient que je suis là. Puis après, c'est plus familier. Parfois, c'est un peu compliqué. Elles ont déjà lâché un émoticône « bisou cœur ». Ça dépend vraiment des classes. Mais, il a fallu, oui, il faut recadrer avec certaines classes.
Formation nécessaire des élèves	Non, ils ont totalement acquis tous les codes de Facebook
	Aspects techniques
Page utilisée pour les élèves	Non, si ce n'est qu'il y a certaines classes, où les élèves n'avaient pas Facebook : en TSPVL, il y avait 2 gamins qui n'avaient pas Facebook sur une classe de 16. C'est rare hein !. Après, les 1res, ils l'ont tous.

	<p>Mais là, il y en a un sur les deux, en TSPVL, qui sur les deux ans a eu Facebook mais l'autre ça ne l'intéresse pas. Donc, lui, je sais très bien, soit je lui envoie, soit il va chercher sur l'ENT. Ou après les autres vont lui rappeler, ils sont soudés, ils s'entendent, mais lui, oui, il n'a pas Facebook et il ne veut pas l'avoir.</p>
Outils utilisés	Ils les utilisent tous en effet, iPad, ordi mais en particulier leur smartphone
Difficultés rencontrées	<p>Les points négatifs, dans certaines classes, c'est qu'on communique trop : dérives verbales donc nécessité d'être un élément modérateur.</p> <p>Non, si ce n'est qu'il y a certaines classes, où les élèves n'avaient pas Facebook</p>
	Pratiques pédagogiques de Facebook
Utilisations concrètes	<p>C'était vraiment au début lié à l'absentéisme. La problématique était de lutter contre l'absentéisme et que les élèves récupèrent les cours. Donc au début, on a fait une page Langues.</p> <p>Récupérer des documents pour un élève absent, c'est beaucoup plus accessible que, nous attendre en salle des profs, ou de demander à un camarade, ou aller sur l'ENT, parce que sur l'ENT, il y a des choses que tu ne peux pas déposer, quand c'est trop lourd etc. Là, on a pas de contrainte de poids, de limite de poids du dossier etc.</p> <p>Tous les collègues de la classe (6 collègues à l'utiliser sur 9 collègues) sont dessus et mettent des informations etc. Là, ça va dans les deux sens. C'est pas que nous profs qui déposons, c'est aussi les élèves qui déposent. Nous on collecte (collecter des devoirs écrits, ou des copies orales, la collecte des fichiers, audio ou les copies orales, vidéos etc., Messenger, mettre des liens aussi, support de cours). Quand on est sur un thème, tu laisses le lien pour qu'ils aillent eux, moi j'ai pas le temps de tout leur montrer en cours, on sait qu'ils ne travaillent pas hors classe, mais là pour eux, c'est plus accessible. Il n'y a qu'à cliquer. Et ils voient, là récemment par exemple pour les 1resA, on étudiait le clonage, donc j'avais mis un lien sur une femme qui a été soi-disant clonée. Ils ont tout de suite tous cliqué, ils ont été voir. Et mardi, ils sont arrivés en cours, ils l'avaient vu. Parce que le fait de cliquer, c'est plus simple, ils n'ont pas à ouvrir un fichier, à chercher des pages, la ligne etc. Là, c'est direct.</p> <p>Moi, je m'en sers avec les classes, notamment celles dont je suis prof principale. En 1resA on a une page Facebook. Et après, j'ai des groupes Messenger aussi avec toutes les autres classes.</p>

	<p>L'ENT ou Pronote, les élèves y vont pas forcément. Donc Facebook on peut déposer des ressources, moi je dépose souvent, les liens vidéo ou des documents écrits, des diaporamas à récupérer, et l'avantage c'est que tu vois bien que l'élève l'a eu, parce qu'il y a écrit « vu ». C'est surtout pour les absents pour qu'ils récupèrent les supports, mais aussi, de partage, d'interaction aussi. Moi je me sers aussi de WhatsApp pour interagir, prise de parole en interaction entre élèves. Mais on peut le faire avec Messenger aussi, maintenant, c'est possible.</p> <p>Maintenant, j'ai un groupe Messenger par classe, ensuite on a la page Langue et ensuite j'ai ma page avec les 1resA. La classe dont je suis professeur principal. Là sur cette page, j'ai que les 2 délégués et ensuite, ils partagent ou alors, je les identifie moi, j'ai pas besoin d'être leur « ami » pour les identifier. Quand il y a un devoir, ou une grosse information importante. Alors là, parce qu'après, les 1resA c'est une classe un peu particulière, j'ai pas totale confiance envers tous les élèves. J'aurais pu faire une page classe comme avec les SPVL. Mais avec les 1resA, non, j'ai préféré vraiment prendre que les délégués. Non clairement avec eux, je voulais être dans la modération, de pouvoir contrôler.</p>
Applications/fonctionnalités	<p>Page Facebook groupe fermé à chaque classe</p> <p>Messenger en groupe fermé</p>
Impact motivationnel	Oui. Disons qu'il y a plus de motivation.
Gestion de classe	Pas du tout par contre ! Enfin, si la seule chose que je vais mettre, ça va être pour donner des dates. C'est ce genre de choses. Après, non, pas d'utilisation des autres fonctions.
Co-construction des savoirs	Oui, aussi ! Ils échangent davantage. Par exemple, quand on prépare des thèmes pour le bac, il y en a qui postent des idées, d'autres vont les récupérer ou en mettre d'autres, et ils vont interagir sur ce qu'ils déposent. Donc effectivement il y a de l'entraide, et l'information est modulée. Mais, c'était pas la finalité au départ, mais c'est effectivement une des plus-value que j'ai pu constater.
Communication avec et entre les élèves	Ils échangent davantage
Intégration dans la vie de l'établissement	Euh, non, ça j'en suis pas sûre. La dérive serait qu'ils se créent des groupes entre eux par classe etc. et qu'après, ils ne communiquent pas et qu'ils s'ouvrent pas aux autres. Ça peut être une dérive. Mais, je pense que ça pourrait être une dérive dans le sens inverse de l'intégration, ne pas s'ouvrir aux autres.
	Votre bilan

Avantages	<p>Les points positifs, c'est qu'on communique</p> <p>Ils me déposent tout sur Messenger ou sur Facebook, et je ramasse. Ça permet de gagner du temps (par rapport à une clé USB ou papier)</p> <p>Ça rend accessible pas mal de choses notamment pour les élèves absents.</p> <p>Là, on n'a pas de contrainte de poids du dossier</p>
Limites / freins rencontrés	<p>Les points négatifs, dans certaines classes, c'est qu'on communique trop : dérives verbales donc nécessité d'être un élément modérateur.</p> <p>Un des freins : il y a certaines classes, où les élèves n'avaient pas Facebook</p> <p>Oui ! J'ai eu peur des dérives ! Même si je n'ai jamais eu de dérives avec eux.</p> <p>La dérive serait qu'ils se créent des groupes entre eux par classe etc. et qu'après, ils ne communiquent pas et qu'ils s'ouvrent pas aux autres. Ca peut être une dérive. Mais, je ne l'ai pas constaté au-delà.</p> <p>Les limites, c'est de devoir modérer. T'es là pour modérer et contrôler. Et l'autre limite ce serait de rester dans leur mode de communication. On s'adapte à eux, mais il faut pas que ce soit que dans ce sens. Il faut qu'eux aussi sortent de ça pour communiquer en direct</p>
Évolution du rôle de l'enseignant	<p>On va dire que ça se déplace. La posture n'est pas la même. Déjà on rentre dans leur sphère privée aussi parce qu'ils sont chez eux quand ils sont sur Facebook, ou que l'enseignant se déplace puisqu'il est hors classe quand même</p>
Bilan positif ou négatif de l'utilisation	<p>Oui, tout à fait. Oui très positif. Continuer oui aussi.</p>
Changements potentiels pour une future utilisation	<p>Modifier ce serait justement plus utiliser tout ce qui est événement. S'en servir vraiment pour la gestion de classe. Moi je m'en sers pas du tout comme outil de gestion de classe et effectivement je pense que ça peut servir.</p>
Formation des enseignants	<p>Oui ! Parce que je pense qu'il y a certains collègues qui ne l'utilisent pas, parce qu'ils se disent « Non, c'est la vie privée etc. ». Mais, je pense que c'est parce qu'ils ne savent pas tout simplement.</p>
Les enseignants et l'administration sont-ils prêts à utiliser Facebook et les réseaux sociaux ?	<p>Je pense sincèrement que la direction est prête avec des modérateurs, en revanche je ne suis pas certaine que tous les collègues soient prêts et adhèrent à l'idée</p>
Avenir de Facebook dans le milieu scolaire	<p>Oui !</p>
Facebook substitut de l'ENT	<p>Je l'espère et j'y crois car plus accessible non pas seulement pour les élèves mais aussi pour les parents</p>

Annexe 17. Questionnaire.

Nom : _____ Prénom : _____ Profession : _____ Filière et classes en charge : _____

1. J'utilise Facebook dans mes enseignements

Oui Non

Si non, fin du questionnaire. Si oui, suite du questionnaire.

2. Je connais les préconisations légales pour l'utilisation de Facebook dans l'enseignement Oui Non

3. J'utilise Facebook dans mon enseignement ...

- en classe, pendant mes cours
- en dehors de la classe, en dehors de mes heures de cours
- les deux

4. J'ai dû former mes élèves à l'outil Facebook

0	1	2	3	4
Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Ni en désaccord ni en accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord

5. J'utilise Facebook dans mes cours pour...

- Poster des vidéos, des liens, des articles, des images etc. comme support de cours
- Rappeler des devoirs, des évènements, des notions
- Communiquer avec les élèves sur le cours
- Communiquer avec les élèves sur la vie de l'établissement
- Favoriser la veille informationnelle des élèves
- Divers _____

6. Je pense que l'utilisation de Facebook dans les cours...

	0	1	2	3	4
	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Ni en désaccord ni en accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
A un effet motivationnel					
Facilite la gestion de classe (exemple : rappel d'un évènement, calendrier, cahier de texte, rappels divers...)					
Permet de co-construire des savoirs avec et/ou entre les élèves					
De favoriser la communication avec les élèves					
De favoriser la communication entre élèves					
D'intégrer davantage l'élève dans la vie de l'établissement					

7. J'ai pu observer que, depuis l'utilisation de Facebook en cours, la « nétiquette » numérique de mes élèves a positivement évoluée

0	1	2	3	4
Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Ni en désaccord ni en accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord

8. Je pense que Facebook peut substituer les environnements numériques de travail académiques

0	1	2	3	4
Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Ni en désaccord ni en accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord

9. Je pense que, lorsque j'utilise Facebook dans mes enseignements, mon rôle d'enseignant évolue

0	1	2	3	4
Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Ni en désaccord ni en accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord

Précisez

10. Avant d'utiliser Facebook, j'aurais souhaité avoir (outils ou préconisations)

11. Mon bilan de l'utilisation de Facebook (avantages et limites)
-

Annexe 18: Verbatim de la question 9

« Je pense que, lorsque j'utilise Facebook dans mes enseignements, mon rôle d'enseignant évolue »

Classement	Verbatim
4 Tout à fait d'accord	<p>E. 9 : « Cela montre que nous suivons l'évolution » ;</p> <p>E. 13 : « Je poste des articles ou des vidéos sur le cours que j'ai fait. Par exemple, si j'ai un cours sur les fromages, je poste des vidéos et des actualités récentes sur ce thème »</p>
3 Plutôt d'accord	<p>E. 1 : « permet d'offrir aux élèves une meilleure vision du métier » ;</p> <p>E. 2 : « d'être davantage connecté avec le monde professionnel actuel » ;</p> <p>E. 4 : « pour partager différentes actualités et inciter les élèves à se tenir informés » ;</p> <p>E. 5 : « rester connecté avec la réalité du monde professionnel, de se tenir informé des nouvelles techniques employées par la profession et des nouvelles tendances du marché » ;</p> <p>E. 6 : « illustrer mes propos en leur faisant visionner des vidéos récentes » ;</p> <p>E. 7 : « pour valoriser le travail des élèves en publiant en direct des photos de leurs plats » ;</p> <p>E. 8 : « Lorsque je publie sur Facebook [...], le travail des élèves est valorisé ce qui entraîne davantage de motivation » ;</p> <p>E. 10 : « varier les supports et les méthodes » ;</p> <p>E. 11 : « génération plus tournée vers le numérique » ;</p> <p>E. 12 : « Meilleure communication avec certains élèves »</p>
2 Ni en désaccord, ni en accord	<p>E. 15 : « c'est la posture qui est différente » ;</p> <p>E. 16 : « rôle reste le même mais passe par un outil différent »</p>
1 Pas d'accord	<p>E.3 : « moyen de communication comme un autre » ;</p> <p>E.14 : « rôle de formateur /éducateur qui ne change pas avec l'utilisation des réseaux sociaux »</p>

Annexe 19. Verbatim de la question 10.

Avant d'utiliser Facebook, j'aurais souhaité avoir (outils ou préconisations)
Une liste de sites pédagogiques
Une formation sur l'aspect législatif et l'utilisation de tous les outils offerts par Facebook
Une formation sur cet outil afin de comprendre quand et comment l'utiliser avec ma classe
Une formation sur son utilisation
Des formations sur les différentes possibilités d'utilisation de Facebook
Des préconisations sur l'aspect réglementaire
Peut-être une formation ?
Le cadre réglementaire de la publication de photos d'élèves sur Facebook (nous avons fait signer un droit à l'image mais je ne suis pas certain que celui-ci soit valable sur les réseaux sociaux)
Une formation sur les possibilités d'utiliser Facebook
Une formation sur l'utilisation du numérique en classe et en dehors de la classe
Que chaque élève puisse avoir accès à internet sur leur mobile ce n'est pas le cas
Les préconisations législatives ne sont pas claires ou facilement accessibles

Annexe 20 : Réponses à la question 11.

Mon bilan de l'utilisation de Facebook (avantages et limites)	
E.1	Positif mais aujourd'hui Facebook est de moins en moins utilisé par les élèves.
E.2	Facebook fait partie des nombreux moyens de communication avec les élèves et permet de véhiculer rapidement et en temps réel des informations liées à la profession (événements, manifestations, nouveautés, offres d'emploi...) par le biais de partages de posts, d'articles, de photos ou de vidéos attractives. Il est également une source intéressante de veille professionnelle et permet à l'enseignant de rester connecté avec la réalité du monde professionnel et son évolution. Toutefois, l'utilisation de Facebook dans la communication avec les élèves demeure limitée comparée aux autres réseaux de communication académiques (impossible de transmettre des fichiers PDF ou Word ou d'avoir une communication individualisée privée).
E.3	Les avantages : permet de sensibiliser les élèves sur l'actualité notamment l'aspect sanitaire, l'impact de nos actions sur l'environnement ou encore l'importance d'adopter une attitude éco-citoyenne. Les limites : certains élèves n'ont pas d'ordinateurs ou de compte Facebook !
E.4	Un bilan très positif : le fait de publier des photos des plats des élèves sur Facebook a un effet valorisant et motivant. Les élèves sont fiers de montrer à leurs parents leur travail. Ils s'impliquent davantage durant les TP, soignent leur présentation en cherchant un meilleur résultat esthétique. Par contre, cela demande beaucoup de temps pour l'enseignant et il n'est pas facile de publier en direct les photos des plats durant le service et d'assurer la gestion pédagogique de ce dernier.
E.5	Facebook ne peut pas remplacer les outils institutionnels comme Pronote mais il vient en complément des moyens de communication offerts par l'Éducation nationale. Facebook est plus simple d'utilisation pour tout ce qui est partage d'actualités car il permet de partager en quelques clics des vidéos, des articles et même de petits reportages sur l'actualité en hôtellerie restauration. De plus, j'utilise Facebook pour partager des offres d'emploi ce qui peut être intéressant pour les élèves qui terminent leur formation au sein du lycée et qui sont sur le point de s'insérer professionnellement.
E.6	Facebook me permet de me tenir informé des actualités du monde de la restauration et de les partager à mes classes. Les élèves font davantage attention à leurs propos qu'ils utilisent dans les commentaires laissés. Par contre, Facebook ne me permet pas de savoir quels sont les élèves qui consultent régulièrement les informations que je communique ou que je partage sur le réseau.

Mon bilan de l'utilisation de Facebook (avantages et limites)

E.7	Facebook est un bon outil pour valoriser le travail des élèves. Toutefois, je pense qu'il est important que les élèves bénéficient d'un cours sur l'utilisation de ce réseau, sur l'importance de vérifier les informations qui sont parfois fausses (fake-news) et sur le respect des commentaires car certains ne mesurent pas leurs propos.
E.8	Ce réseau me permet d'étoffer le cours que j'ai donné en partageant des articles professionnels sur le cours que je viens de faire aux élèves. Par contre, je ne suis pas certain que beaucoup les consultent, le retour est limité.
E.9	Facebook et surtout les articles ou vidéos professionnels qui y sont disponibles font partie des multiples sources intéressantes dont dispose l'enseignant pour animer son cours. La plus grande difficulté est que toutes les salles de cours du lycée n'ont pas toute de connexion Internet et qu'il est donc parfois impossible de se connecter à Facebook ou tout simplement sur Internet pour exploiter des vidéos ou articles publiés sur ce réseau.
E.10	Positif dans l'ensemble, attention cependant aux règles de confidentialités.
E.11	C'est un bon outil de communication avec les élèves. Cela permet de rester proche avec eux et de répondre à leurs questions en dehors de cours.
E.12	Utiliser qu'avec les élèves de premières et terminales Bac Pro, sous la forme d'une Page sur laquelle les élèves ou le professeur partagent les découvertes dans le domaine du design et des arts appliqués, plus particulièrement en lien avec leur sujet de CCF. Les avantages : gagner en visibilité, toucher les élèves hors temps de cours, compléter et enrichir leurs connaissances et leur ouverture culturelle, parfois répondre à une demande concrète d'un élève (« Madame, pour mon projet, je ne trouve pas de vaisselle design et transparente... ») et le professeur donne alors des pistes (références, visuels, articles...) Les limites : tous les élèves ne sont pas forcément tous aussi « connectés », quelques-uns, même si c'est une minorité, n'ont pas de téléphone ou un téléphone pas suffisamment performant, pas Internet ou d'ordinateur à la maison. L'usage de Facebook est un complément mais ne peut pas permettre d'en faire un usage plus poussé puisque cela pénaliserait ceux qui n'ont pas un accès facile et régulier.
E.13	Avantages : Rapide, gratuit, facile d'accès et d'utilisation Inconvénients : Toujours connecté, temps de plus dans la gestion du site et sécuriser en amont.

Annexe 21. Quizz sur les notions juridiques.

(Disponible à l'adresse <https://learningapps.org/display?v=poxbnz2hk19>)

Le cadre réglementaire pour utiliser Facebook dans ses enseignements

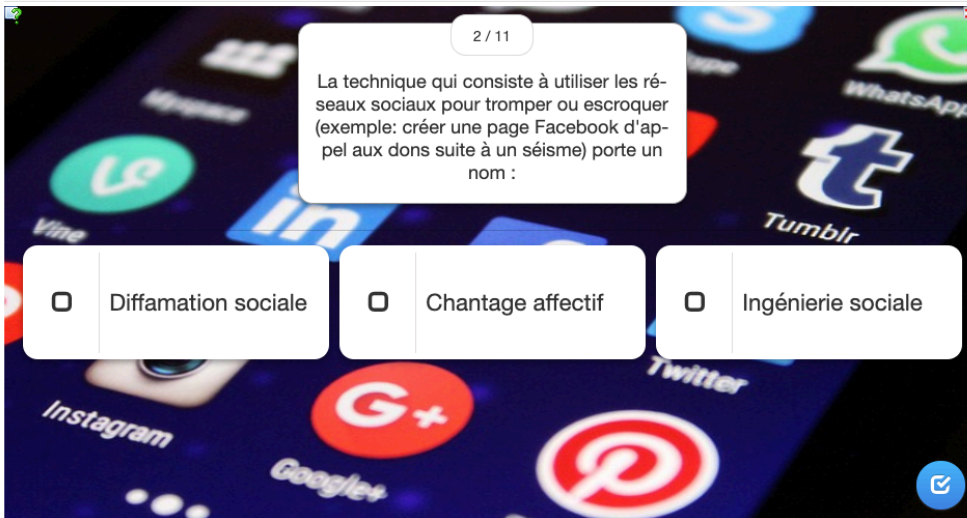


1 / 11

Donner le cadre légal de cet extrait :
"Le consommateur dispose en toutes circonstances d'un droit de récupération de l'ensemble de ses données"

- Loi pour une République Numérique
- Convention Européenne des Droits de l'Homme
- Règlement Européen sur la Protection des Données Personnelles
- Convention Internationale des Droits de l'Enfant

Le cadre réglementaire pour utiliser Facebook dans ses enseignements



2 / 11

La technique qui consiste à utiliser les réseaux sociaux pour tromper ou escroquer (exemple: créer une page Facebook d'appel aux dons suite à un séisme) porte un nom :

- Diffamation sociale
- Chantage affectif
- Ingénierie sociale

Le cadre réglementaire pour utiliser Facebook dans ses enseignements

3 / 11

De quelle convention est extrait ce texte? "L'enfant a droit à la liberté d'expression. Ce droit comprend la liberté de rechercher, de recevoir et de répandre des informations et des idées de toute espèce, sans considération de frontières, sous une forme orale, écrite, imprimée ou artistique, ou par tout autre moyen du choix de l'enfant"

- Convention Internationale des Droits de l'Enfant
- Règlement Européen sur la Protection des Données Personnelles
- Convention Européenne des Droits de l'Homme

Le cadre réglementaire pour utiliser Facebook dans ses enseignements

4 / 11

Donner le cadre légal de cet extrait : "Les organisations doivent fournir aux individus des informations claires et sans ambiguïté sur la façon dont sont traitées leurs données."

- Règlement Européen sur la Protection des Données Personnelles
- Convention Européenne des Droits de l'Homme
- Loi pour une République Numérique
- Convention Internationale des Droits de l'Enfant

Le cadre réglementaire pour utiliser Facebook dans ses enseignements

5 / 11

Trouver l'intrus qui ne se trouve pas dans le RGPD

- Droit à retirer son consentement
- Droit à la transparence
- Droit à l'opinion
- Droit à l'oubli

Le cadre réglementaire pour utiliser Facebook dans ses enseignements

6 / 11

Dans le code pénal, l'article 226 sur le droit à l'image prévoit 1 an de prison et 45 000 euros d'amende pour

- "le fait de publier, par quelque voie que ce soit, le montage réalisé avec l'image d'une personne sans son consentement"
- "le fait d'usurper l'identité d'un tiers ou de faire usage d'une ou plusieurs données de toute nature permettant de l'identifier en vue de troubler sa tranquillité ou celle d'autrui, ou de porter atteinte à son honneur ou à sa considération"
- "le fait de photographier ou filmer sans son consentement une personne dans un lieu privé, même sans diffusion"
- "le fait de capter, conserver, diffuser l'image d'une personne prise dans un lieu privé, sans le consentement de celle-ci"

Le cadre réglementaire pour utiliser Facebook dans ses enseignements

7 / 11

Le fonctionnaire est soumis à un code de déontologie (discretion professionnelle, devoir de réserve et devoir de neutralité) sur les blogs et les réseaux sociaux.

Vrai Faux

Le cadre réglementaire pour utiliser Facebook dans ses enseignements

8 / 11

L'organisme qui régule la protection des données s'appelle :

- Commission nationale de l'informatique et des libertés
- Commission du numérique, de l'image et des licences
- Comité du numérique et de l'intégration de ses lois
- Convention internationale du numérique légalisé

Le cadre réglementaire pour utiliser Facebook dans ses enseignements

9 / 11

Depuis 2018, chaque académie a nommé un Délégué à la Protection des Données qui assure ses fonctions au service de la DANE (Délégation Académique pour le Numérique Educatif)

Vrai Faux

Le cadre réglementaire pour utiliser Facebook dans ses enseignements

10 / 11

Donner le cadre légal de cet extrait : "Toute personne a droit à la liberté d'expression". Ce droit comprend "la liberté d'opinion et la liberté de recevoir ou de communiquer des informations ou des idées sans qu'il puisse y avoir ingérence d'autorités publiques et sans considération de frontière"

Convention Internationale des Droits de l'Enfant Règlement Européen sur la Protection des Données Personnelles

Loi pour une République Numérique Convention Européenne des Droits de l'Homme

Le cadre réglementaire pour utiliser Facebook dans ses enseignements

11 / 11

Le professeur qui souhaite utiliser Facebook dans le cadre de son travail doit

- Récupérer les identifiants et les mots de passe des élèves
- Respecter une éthique professionnelle dans sa relation virtuelle avec les enfants ou les adolescents
- Stipuler quels sont les caractères des données personnelles et leur conservation puis les soumettre à autorisation
- Faire remplir aux responsables légaux, pour chaque manifestation, une autorisation
- Informer les élèves sur leurs droits

Annexe 22. Guide d'accompagnement.

**formation
facebook**



**Guide
d'accompagnement pour
les professeurs**

**Intégrer Facebook dans
son enseignement**

Proposé par Armelle Sebire
Professeur services et commercialisation

Sommaire

1/ Le Padlet	3
2 / Le cadre règlementaire (mai 2019) :	4
3/ Phase préparatoire pour l'enseignant : Choisir la bonne page.	7
4/ Phase préparatoire pour l'enseignant : Créer un compte	9
5/ Phase préparatoire avec les élèves : Réaliser une charte	11
6/ Phase préparatoire avec les élèves : Remplir une autorisation parentale	12
7/ Phase préparatoire avec les élèves : Paramétrer les comptes	13
8/ Phase préparatoire avec les élèves : Créer un groupe fermé	16
8/ Exemples d'activités professionnelles	19
Sur une page professionnelle	19
Sur une page profil ou sur un groupe fermé	44
Autres exemples pédagogiques dans diverses matières	49
Autres exemples pédagogiques dans la pratique du FLE	51

1/ Le Padlet

Ce guide publié en mai 2019 propose des outils pour intégrer le réseau social Facebook dans le cadre scolaire.

Il est un complément au Padlet présenté, disponible en ligne : <https://padlet.com/sebirearmelle/e4bh7b2wgkva>

The image shows a screenshot of a Padlet board titled "Formation Facebook" by user "sebirearmelle" (2 heures). The board is organized into four main columns:

- Apports théoriques**: Contains a document titled "Présentation des pages Facebook" with the text "La première des choses à faire est de s'interroger sur les pratiques à réaliser avec Facebook. Quelle page créer pour quels objectifs pédagogiques?" and a diagram titled "L'objectif de la page Facebook" showing various page types and their goals.
- Outils pratiques**: Features an infographic titled "Charte infographie Proposition de charte d'utilisation de Facebook avec les élèves" and a document titled "CHARTE « J'UTILISE FACEBOOK POUR MES COURS »".
- Tutoriels (vidéo et papier)**: Includes a video tutorial "Créer un profil Facebook" and a document titled "Créer un profil Facebook" with the text "Tutoriel vidéo pour créer une page profil Facebook".
- Pour aller plus loin**: Contains a document titled "Les usages pédagogiques du numérique Lettres histoire" and another titled "Les usages pédagogiques du numérique" with the text "Document de l'académie de Toulouse".

At the bottom right, there is a section titled "Idées reçues sur les jeunes et l'info".

2 / Le cadre réglementaire (mai 2019) :

Cette partie récapitule le cadre réglementaire qui doit être connu par le professeur utilisateur d'un réseau social dans ses enseignements.

Testez vos connaissances

<https://learningapps.org/display?v=poxbnz2hk19>

Découvrez le cadre réglementaire

<https://prezi.com/view/UY1NzLsS2VJISxPDgALo/>

Quelques **RAPPELS**

Ethique professionnelle dans la relation virtuelle de l'enseignant avec les enfants ou adolescents

**Code de déontologie
Discrétion professionnelle, devoir de réserve et devoir de neutralité sur les blogs et les réseaux sociaux**

Dans chaque académie est nommé un Délégué à la Protection des Données personnelles au sein du service de la Délégation Académique pour le Numérique Éducatif DANE

La CNIL Commission nationale de l'informatique et des libertés régule la protection des données et accompagne les principaux acteurs pour sa mise en œuvre

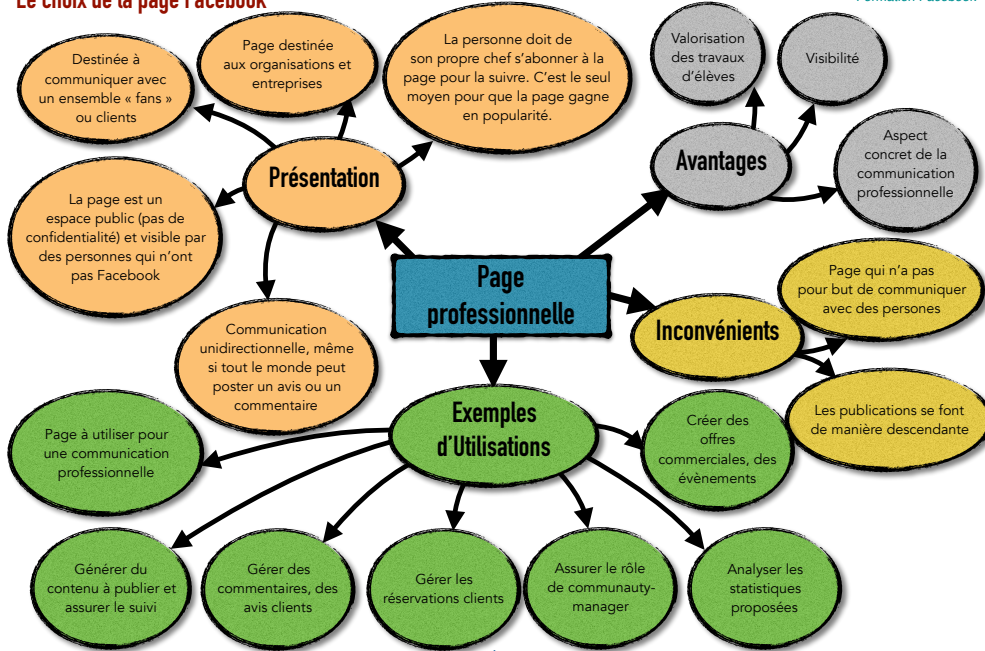
Cadre légal	Explications
Convention Européenne des Droits de l'Homme (4 novembre 1950) Article 10.	« Toute personne a droit à la liberté d'expression ». Ce droit comprend « la liberté d'opinion et la liberté de recevoir ou de communiquer des informations ou des idées sans qu'il puisse y avoir ingérence d'autorités publiques et sans considération de frontière ».
Convention Européenne des Droits de l'Homme (4 novembre 1950) Article 8.	« Toute personne a droit au respect de sa vie privée et familiale, de son domicile et de sa correspondance. Il ne peut y avoir ingérence d'une autorité publique dans l'exercice de ce droit que pour autant que cette ingérence est prévue par la loi et qu'elle constitue une mesure qui, dans une société démocratique, est nécessaire à la sécurité nationale, à la sûreté publique, au bien-être économique du pays, à la défense de l'ordre et à la prévention des infractions pénales, à la protection de la santé ou de la morale, ou à la protection des droits et libertés d'autrui. »
Convention Internationale des Droits de l'Enfant (20 novembre 1989) Article 13.	« L'enfant a droit à la liberté d'expression. Ce droit comprend la liberté de rechercher, de recevoir et de répandre des informations et des idées de toute espèce, sans considération de frontières, sous une forme orale, écrite, imprimée ou artistique, ou par tout autre moyen du choix de l'enfant ».
Droit international Déclaration universelle des droits de l'homme de 1948 Article 12	« Nul ne sera l'objet d'immixtions arbitraires dans sa vie privée, sa famille, son domicile ou sa correspondance, ni d'atteintes à son honneur et à sa réputation. Toute personne a droit à la protection de la loi contre de telles immixtions ou de telles atteintes. »
La loi pour une République numérique Loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016 (Modification de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978)	Art. L. 312-1-2. « Sauf dispositions législatives contraires ou si les personnes intéressées ont donné leur accord, lorsque les documents et les données [...] comportent des données à caractère personnel, ils ne peuvent être rendus publics qu'après avoir fait l'objet d'un traitement permettant de rendre impossible l'identification de ces personnes » Art. L. 224-42-1.-« Le consommateur dispose en toutes circonstances d'un droit de récupération de l'ensemble de ses données. » Art.54. « Toute personne dispose du droit de décider et de contrôler les usages qui sont faits des données à caractère personnel la concernant, dans les conditions fixées par la présente loi. » Art. 40 : « Sur demande de la personne concernée, le responsable du traitement est tenu d'effacer dans les meilleurs délais les données à caractère personnel qui ont été collectées [...] lorsque la personne concernée était mineure au moment de la collecte. [...] il prend des mesures raisonnables, [...], pour informer le tiers qui traite ces données que la personne concernée a demandé l'effacement de tout lien vers celles-ci, ou de toute copie ou de toute reproduction de celles-ci. ».
Règlement Européen sur la Protection des Données Personnelles RGPD Règlement n°2016/679 du 4 mai 2016 applicable le 25 mai 2018	Focus sur trois articles importants : Le consentement (Art. 7) : « le consentement devrait être donné par un acte positif clair par lequel la personne concernée manifeste de façon libre, spécifique, éclairée et univoque son accord au traitement des données à caractère personnel la concernant, par exemple au moyen d'une déclaration écrite, y compris par voie électronique, ou d'une déclaration orale. ». Le consentement peut être retiré à tout moment par les personnes le demandant. La transparence (Art. 12) : « Les organisations doivent fournir aux individus des informations claires et sans ambiguïté sur la façon dont sont traitées leurs données. ». Le droit à l'effacement « droit à l'oubli » (Art. 17) : « La personne concernée a le droit d'obtenir du responsable du traitement l'effacement, dans les meilleurs délais, de données à caractère personnel la concernant et le responsable du traitement a l'obligation d'effacer ces données à caractère personnel dans les meilleurs délais [...]»
Droit au respect de sa vie privée Loi du 17 juillet 1970 Code civil, art. 9.	« Chacun a droit au respect de sa vie privée ».
Droit de l'autorité parentale Loi modifiée du 18 novembre 2016 Article 372	Exercice de l'autorité parentale qui consent à la présence d'un élève mineur sur Internet.
Usurpation d'identité Loi du 14 mars 2011 Code pénal, art. 226-4-1	« Le fait d'usurper l'identité d'un tiers ou de faire usage d'une ou plusieurs données de toute nature permettant de l'identifier en vue de troubler sa tranquillité ou celle d'autrui, ou de porter atteinte à son honneur ou à sa considération, est puni d'un an d'emprisonnement et de 15000 euros d'amende ».
Droit à l'image Art. 226.1 du Code pénal	« 1 an de prison et de 45 000 euros d'amende le fait de photographier ou filmer sans son consentement une personne dans un lieu privé, même sans diffusion »

Droit à l'image Art. 226.2 du Code pénal	« 1 an de prison et de 45 000 euros d'amende le fait de capter, conserver, diffuser l'image d'une personne prise dans un lieu privé, sans le consentement de celle-ci »
Droit à l'image Art. 226.8 du Code pénal	« 1 an de prison et de 45 000 euros d'amende le fait de publier, par quelque voie que ce soit, le montage réalisé avec l'image d'une personne sans son consentement ».
Cyber-harcèlement Loi n°2014-873 du 4 août 2014 -art.40 Art. 222.33.2	« Le fait de harceler autrui par des propos ou comportements répétés ayant pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel, est puni de deux ans d'emprisonnement et de 30 000 euros d'amende »
Agression sexuelle/pédophilie/ exhibitionnisme Art. 227.22	L'usage des réseaux sociaux pour rentrer en contact avec sa victime constitue une circonstance aggravante. L'article prévoit 2 catégories de circonstances aggravantes : « le mineur est âgé de moins de 15 ans » ; « le mineur a été contacté grâce à un réseau de communication électronique ou aux abords d'un établissement scolaire ».
Respect des droits d'auteurs	<ul style="list-style-type: none"> • En cas de publication, il convient également de respecter les règles liées à la vie privée, au droit à l'image et à la propriété intellectuelle. • Si vous interviewez des élèves mineurs, vous devez demander une autorisation pour exploiter leur voix et leur image • Pour utiliser des documents qui ne vous appartiennent pas (que ce soit des textes, des films, des photos ou de la musique), assurez-vous bien d'avoir le droit de les utiliser. • Certains auteurs et artistes proposent des ressources sous licences (exemple « <i>créative commons</i> »). Elles vous précisent quelles utilisations vous pouvez faire de leurs œuvres.
Quelques délits pouvant se trouver dans la pratique des réseaux sociaux	<ul style="list-style-type: none"> • La transmission sans son consentement d'images d'une personne prises dans un lieu privé • La diffusion ou la reproduction de fausses nouvelles • La diffusion, sans son accord, de l'image d'une personne identifiée ou identifiable portant des menottes alors qu'elle n'a pas fait l'objet d'un jugement de condamnation • La publication de tout acte de procédure criminelle ou correctionnelle avant qu'il ait été lu en audience publique • La diffusion d'informations permettant l'identification d'un mineur ayant quitté ses parents ou victime d'une infraction, sauf demande des personnes ayant la garde du mineur ou des autorités • L'apologie ou la provocation à commettre certains crimes ou délits, telles l'apologie des crimes de guerre ou contre l'humanité, des actes de terrorisme ou la provocation à ces actes, (la Loi de 2014 relative à la lutte contre le terrorisme a introduit le délit « d'apologie du terrorisme ») • Les diffamations et injures envers les personnes à raison de leur appartenance, réelle ou supposée, à une nation, une ethnie, une race ou une religion déterminée • Ingénierie sociale : technique qui consiste à utiliser les réseaux sociaux mais aussi le web en général pour tromper, escroquer l'internaute. Les escrocs n'hésitent pas à s'appuyer sur des faits réels pour toucher les internautes (catastrophe, grandes causes...) et créer par exemple, une page Facebook d'appel aux dons. • Atteinte à la crédibilité, menace et chantage • Discrimination • Diffamation • Collecte d'informations personnelles

3/ Phase préparatoire pour l'enseignant : Choisir la bonne page.

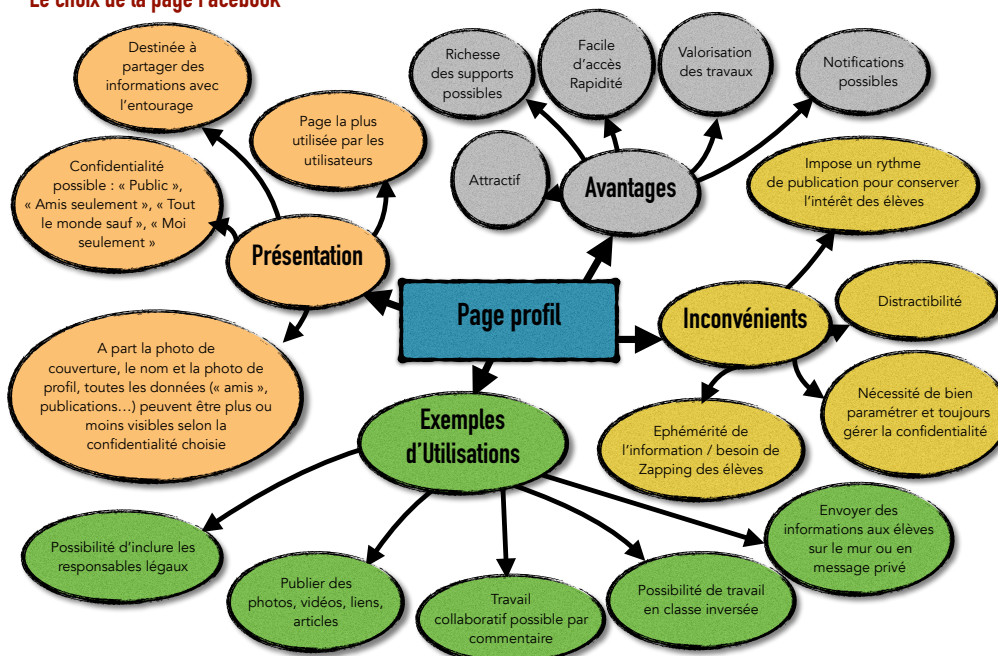
Le choix de la page Facebook

Formation Facebook



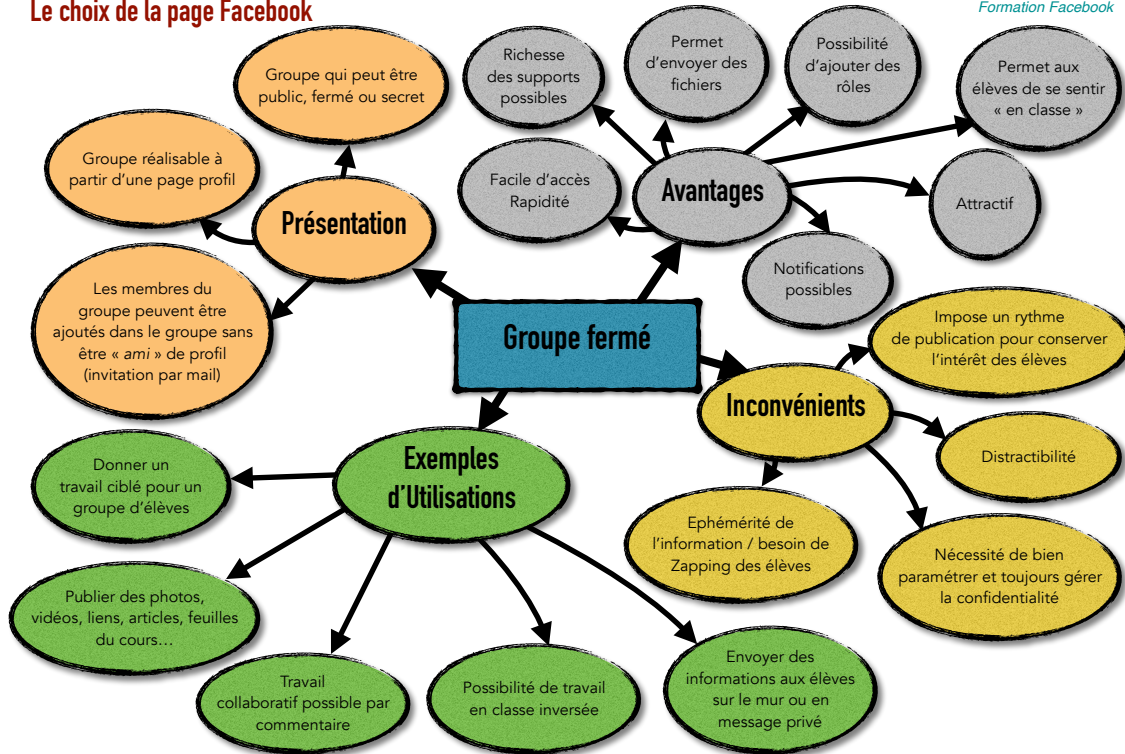
Le choix de la page Facebook

Formation Facebook



Le choix de la page Facebook

Formation Facebook



4/ Phase préparatoire pour l'enseignant : Créer un compte

Tutoriel créer un profil

Formation Facebook

Rendez-vous sur votre moteur de recherche et tapez « Facebook »

Cliquez sur le lien du site

[Facebook Connexion ou inscription](https://fr-fr.facebook.com/)
<https://fr-fr.facebook.com/> ▼

1 Complétez le formulaire

- Prénom / Nom
- Adresse mail à taper deux fois
- Mot de passe de 6 caractères minimum
- Date de naissance
- Renseignez le sexe
- En cliquant sur « Inscription », vous acceptez les conditions générales et les politiques d'utilisation des données et des cookies

- Facebook vous envoie un mail avec un lien pour confirmer votre inscription.

- Vous pouvez le faire immédiatement ou après avoir configuré votre profil

Créer un compte

C'est gratuit (et ça le restera toujours).

Astride Garode

astridegarode|

Nouveau mot de passe

Date de naissance
28 avr 1994

Femme Homme

En cliquant sur Inscription, vous acceptez nos Conditions générales. Découvrez comment nous recueillons, utilisons et partageons vos données en lisant notre Politique d'utilisation des données et comment nous utilisons les cookies et autres technologies similaires en consultant notre Politique d'utilisation des cookies. Vous recevrez peut-être des notifications par texto de notre part et vous pouvez à tout moment vous désabonner.

Inscription

2 Personnalisez votre profil

- **Vous devez importer une photo de profil et une photo de bannière**
 - Cliquez sur l'icône de l'appareil photo > « Importer la photo » puis choisir une photo de son ordinateur > « Choisir » (vous pouvez également choisir un décor qui se rajoute sur la photo en cliquant sur « Ajouter un décor »
- Les photos du profil et de la bannière « couverture » ainsi que le nom du profil sont publiques (il n'est pas possible de modifier la confidentialité)
- « Enregistrer les modifications »

3 Complétez vos informations générales FACULTATIF

- **Facebook vous propose de compléter des informations sur vous**
 - Exemple : vos lieux d'études, votre travail, votre lieu de vie, une biographie pour vous présenter etc.
 - Ces informations sont facultatives
 - Sachez que vous pouvez les supprimer à tout instant
 - Vous pouvez toujours régler la confidentialité de ces informations (Qui peut voir ? « Public », « Amis », « Moi uniquement », « Personnalisé »)

Tutoriel créer un profil

Formation Facebook

4 Publiez dans votre journal


- Pour publier, cliquez sur les différentes icônes
 - Soit « créer une publication », soit s'exprimer directement dans « Exprimez-vous », ou rajoutez une photo, vidéo, humeur etc.
- Facebook propose la publication dans le fil d'actualité (votre journal) et/ou dans votre story (publications éphémères qui durent 24 heures)



5 Ajoutez des amis

Étape 1
Ajouter des amis

- Une fois votre compte validé (lien de confirmation sur votre boîte mail), Facebook vous propose d'ajouter des amis en fonction de vos contacts mails.
- Vous pouvez aussi rechercher des amis dans la barre de recherche Facebook
- Cliquez sur « Ajouter » puis « Suivant »



6 Complétez vos paramètres de confidentialité

- Rendez-vous sur le tutoriel pour paramétrer son profil Facebook (Disponible à l'adresse indiquée ci-dessous)

Tutoriel vidéo disponible à l'adresse <https://padlet.com/sebirearmelle/e4bh7b2wgkva>

5/ Phase préparatoire avec les élèves : Réaliser une charte

CHARTRE « J'UTILISE FACEBOOK POUR MES COURS »

1 TYPE DE PAGE : PAGE GROUPE FERMÉ
 NOM DE LA PAGE : LES COSTARDS CRAVATES
 PHOTO DU PROFIL : NOUS, EN TENUE

QUAND ?
 Sur mon temps libre et en cours si le professeur le demande

COMMENT ?
 J'utilise cette page pour le travail demandé.
 Je poste des commentaires, fichiers, liens, vidéos ou photos en lien avec mes cours.
 Je ne fais pas de message personnel envers d'autres élèves, je poste toujours pour l'ensemble du groupe.
 Je peux envoyer un Messenger à un professeur pour lui poser une question ou lui rendre un devoir.
 Je peux poser une question directement sur le mur.

QUI ?
 Tous les élèves de la classe et les professeurs du groupe

PRIVÉ VS PRO
*J'ai compris que je suis sur un espace professionnel et je respecte la vie privée de chaque membre.
 Je ne mélange pas mes réseaux sociaux privés et mon Facebook du lycée.
 Je respecte les règles de vie de classe et le règlement intérieur comme si j'étais au lycée.*

4 Précautions
 Je paramètre mon Facebook avec mon professeur
 Je vérifie chaque fois que je publie, qui peut voir mon post
 Je ne communique pas mon numéro de téléphone
 Je ne publie pas de photos de ma famille et de mes amis
 Je ne parle pas des autres
 Je ne poste pas n'importe quelle vidéo de moi et/ou d'autres personnes
 Je protège ma vie privée et respecte celle des autres
 Je fais attention à l'image publique que je véhicule
 Je signale immédiatement à mon professeur tout propos ou publications malveillants
 Je limite mon temps de connexion quotidien
 Je sais que mes commentaires peuvent être bloqués et que j'encours des sanctions si je ne respecte pas la charte

5 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE
 DROIT À L'IMAGE

*Je respecte le droit d'auteur et le droit à l'image
 Je vérifie la qualité des informations que j'ai trouvées sur le Net (je peux demander à un professeur)
 Je n'utilise pas des informations, des images ou des vidéos sans avoir l'autorisation des personnes représentées
 Je respecte la loi informatique et libertés www.cnil.fr rubrique « vos droits »*

6 RESPECT DES TIERS ET DE SOI-MÊME

JE RESPECTE LES AUTRES
 JE SURVEILLE MES PROPOS
 JE NE MENS PAS, JE NE SUIS PAS AGRESSIF, MALVEILLANT OU INTURIEUX
 JE NE COLPORTE PAS DE RUMEURS
 JE NE PORTE PAS ATTEINTE À LA RÉPUTATION DE L'ÉTABLISSEMENT SCOLAIRE, DE MES PROFESSEURS OU DE MES CAMARADES

7 Règles syntaxiques et orthographiques

Je m'exprime en français, sans utiliser le langage SMS
 Je veille à ma syntaxe, ma grammaire et mon orthographe

Je signe et m'engage à respecter la charte
 Je fais signer mon responsable légal

6/ Phase préparatoire avec les élèves : Remplir une autorisation parentale



Autorisation parentale spécifique

Je soussigné(e) M.....

Père, Mère, Tuteur légal (rayer les mentions inutiles)

de l'enfant :

élève en :

- Autorise mon enfant à utiliser Facebook dans le cadre d'activités de classe et à y publier des éléments sous le contrôle de l'enseignant
- N'autorise pas mon enfant à utiliser Facebook dans le cadre des activités de classe et à y publier des éléments

Fait à,

le.....

Signature

7/ Phase préparatoire avec les élèves : Paramétrer les comptes

Tutoriel paramétrer son compte

Formation Facebook

Objectif : en maîtrisant mes paramètres, je maîtrise la diffusion de mes informations

Allez sur votre compte Facebook

1 Réglez la confidentialité

Créer une liste « d'amis »

Pour ne pas diffuser un contenu à toutes les personnes : Cliquez sur « Accueil » puis dans le menu de gauche « Listes d'amis » ; Cliquez sur « Créer une liste ».

Créer une liste

Créez une liste d'amis avec qui vous pourrez échanger et dont vous pourrez voir les publications en un même endroit.

Nom de la liste

Membres

Une fois la liste créée, vous pouvez diffuser une publication, uniquement pour les amis de la liste (et en exclure certains de la liste) :

- Cliquez sur la flèche à droite des destinataires
- Menu déroulant « Personnalisé »

Accueil

Parcourir

- Bienvenue
- Groupes
- Pages
- Évènements
- Listes d'amis
- Voix Listes d'amis

+ Créer une liste

Complétez le formulaire « Créer une liste » ; Nommez la liste ; Ajoutez des membres (Facebook retrouve automatiquement vos « amis ») ; Cliquez sur « Créer ».

Créer une publication

Exprimez-vous, Astride

Amis

Qui peut voir ça ?

- Public**
Tout le monde sur ou en dehors de Facebook.
- Amis**
Vos amis sur Facebook
- Amis sauf...**
Ne pas montrer à certains amis
- Amis spécifiques**
Audrey Siska
- Moi uniquement**
Moi uniquement
- Personnalisé**
Inclure et exclure les amis et les listes

Confidentialité personnalisée

+ Ouvrir à

Ces personnes ou listes

- Région Saint-Girons, ...
- Gleneagles Hotel
- Le Grand Hôtel de Cal...

X Ne pas autoriser

Ces personnes ou listes

- Astrolabe St-Girons
- Géraldine Decroix
- Pascal Gabard
- Stephanie Galoche
- Nat Gdx

« Ouvrir à » sélectionner la liste d'amis souhaitée

Si vous souhaitez que certains amis de la liste ne voient pas la publication, il faut les sélectionner dans la partie « Ne pas autoriser » ;

« Enregistrer les modifications »

Réglez la confidentialité des publications

A chaque publication, il convient de se demander « A qui ai-je envie de montrer ce post ? ».

Cliquez à droite des destinataires et choisissez « *Qui peut voir ça ?* » :

- « *Public* » : Tout le monde, sur et en dehors de Facebook;
- « *Amis* » : Tous vos amis sur Facebook;
- « *Amis sauf...* » : Tous vos amis sur Facebook, sauf ceux que vous choisissez;
- « *Amis et leurs amis* » : Tous vos amis sur Facebook + les amis de vos amis;
- « *Plus...* » :
 - « *Amis spécifiques* » : Vous choisissez un ou plusieurs amis ;
 - « *Moi uniquement* » : Vous êtes le seul à voir la publication.

2
Paramétrez votre journal

Pour paramétrer la visibilité des publications, de façon systématique :

- Cliquez sur la flèche en haut à droite de votre profil ;
- Cliquez sur « Paramètres » ;
- Dans le menu de gauche, il faut se pencher en priorité sur l'onglet « **Confidentialité** » puis sur l'onglet « **Journal et identification** »

Réglez la visibilité de vos publications et la possibilité de vous trouver dans « Confidentialité »

Paramètres et outils de confidentialité

Votre activité	Qui peut voir vos futures publications ? Examinez toutes les publications et tous les contenus dans lesquels vous êtes identifié(e) Limitez l'audience des publications que vous avez ouvertes aux amis de vos amis ou au public ?
Comment les autres peuvent vous trouver et vous contacter	Qui peut vous envoyer des invitations à devenir ami ? Qui peut voir votre liste d'amis ? Qui peut vous trouver à l'aide de l'adresse e-mail que vous avez fournie ? Qui peut vous trouver à l'aide du numéro de téléphone que vous avez fourni ? Voulez-vous que les moteurs de recherche en dehors de Facebook affichent votre profil ?

Cette partie vous permet de gérer votre visibilité. Vous pouvez la limiter en sélectionnant les destinataires pour chaque item :

- **Dans la partie « Votre activité » :**
 - « Qui peut voir mes futures publications? »
 - « Examinez [...] les contenus dans lesquels vous êtes identifié(e) »
 - « Limiter l'audience de [vos publications déjà réalisées] »
- **Dans la partie « Comment les autres peuvent vous trouver et vous contacter » :**
 - « Qui peut vous envoyer des invitations »
 - « Qui peut voir votre liste d'amis »
 - « Qui peut vous trouver à l'aide de [votre adresse mail] », « [...] du numéro de téléphone que vous avez fourni »
 - « Voulez-vous que les moteurs de recherche en dehors de Facebook affichent votre profil ? »

Réglez la visibilité des publications de votre journal et les publications qui vous identifient sur d'autres profils Facebook : « Journal et identification »

Paramètres d'identification et de journal

Journal	Qui peut publier sur votre journal ? Qui peut voir ce que d'autres personnes publient sur votre journal ? Permettre aux autres de partager vos stories publiques dans leurs stories personnelles Masquer les commentaires contenant certains mots sur votre journal
Identification	Qui peut voir les publications dans lesquelles vous êtes identifié(e) sur votre journal ? Lorsqu'on vous identifie sur une publication, quelles personnes qui ne peuvent pas le voir voudriez-vous ajouter à l'audience ? Qui voit les suggestions d'identification que vous semblez apparaître dans une photo téléchargée ? (vous n'avez pas encore utilisé cette fonction)
Validation	Examiner les publications dans lesquelles vous êtes identifié(e) avant qu'elles n'apparaissent sur votre journal ? Valider les identifications que les autres personnes ajoutent sur vos publications, qu'elles n'apparaissent sur Facebook ?

Cette partie vous permet de gérer votre visibilité. Vous pouvez la limiter en sélectionnant les destinataires pour chaque item :

- **Dans la partie « Journal » :**
 - « Qui peut publier sur votre journal ? »
 - « Qui peut voir ce que d'autres personnes publient sur votre journal ? »
 - « Permettre aux autres de partager vos stories publiques dans leurs stories personnelles », (Les stories sont des publications animées éphémères);
 - « Masquer les commentaires contenant certains mots sur votre journal » : Vous pouvez saisir des mots ou des expressions à bloquer.
- **Dans la partie « Identification » :**
 - « Qui peut voir les publications dans lesquelles vous êtes identifié(e) sur votre journal? »
 - « Lorsqu'on vous identifie sur une publication, quelles personnes qui ne peuvent pas la voir voudriez-vous ajouter à l'audience ? »
- **Dans la partie « Validation » :**
 - « Examiner les publications dans lesquelles vous êtes identifié(e) [...] » ;
 - « Valider les identifications que les autres personnes ajoutent sur vos publications [...] ».

- Apps et sites web
- Jeux instantanés
- Intégrations professionnelles
- Publicités
- Paiements
- Espace Assistance
- Vidéos

N'hésitez pas à naviguer dans tous les onglets des paramètres disponibles !

N'oubliez pas de retourner régulièrement sur vos paramètres pour les réajuster

Tutoriel vidéo disponible à l'adresse <https://padlet.com/sebirearmelle/e4bh7b2wgkva>

8/ Phase préparatoire avec les élèves : Créer un groupe fermé

Tutoriel créer un groupe fermé

Formation Facebook

Allez sur votre compte Facebook

Allez sur l'onglet Accueil

Accueil

1

Créez un groupe

- Dans le menu de gauche, cliquez sur « Groupes » > en haut à droite, cliquez sur « + Créer un groupe »
- Renseignez le formulaire « Nommez votre groupe »
- Pour ajouter des personnes, vous devez connaître leurs noms de profil

- NB : Pour créer un groupe, vous êtes obligé d'avoir au moins 1 de vos « amis » de votre profil privé. Vous pourrez le supprimer, une fois le groupe créé.

- **Sélectionnez la confidentialité**
 - Pour un groupe public : Tout le monde peut voir le groupe, les membres du groupe et les publications du groupe
 - Pour un groupe fermé : tout le monde peut trouver le groupe et voir qui le gère. Seuls les membres du groupe peuvent voir qui en fait partie et ce qu'ils publient
 - Pour un groupe secret : Seuls les membres peuvent trouver le groupe, en voir les membres et leurs publications

2

Personnalisez votre groupe

- **Choisissez une photo pour la bannière de votre groupe**
 - Cliquez sur « Importer une photo » pour télécharger une photo de votre ordinateur ou « Choisir une photo » pour sélectionner une photo qui existe déjà sur votre compte Facebook

3 Paramétrez votre compte

- Dès que vous créez un profil, un groupe ou une page, vous devez toujours paramétrer le compte
 - Cliquez sur « ... Plus » > « Modifier les paramètres du groupe »
 - Compléter le formulaire (exemple : description, lieu...)
- 2 points importants à vérifier : les paramètres d'adhésion et de publication
 - « Approbation d'adhésion » : Soit tout les membres du groupe peuvent approuver l'adhésion d'un nouveau membre, soit seulement le ou les administrateurs
 - « Permissions de publication » : Soit vous autorisez tout les membres du groupe à publier, soit vous ne laissez la possibilité de publier qu'aux administrateurs

4 Attribuez des rôles aux membres

- Si vous souhaitez ajouter des rôles à des membres du groupe
- Exemples : un collègue que vous souhaitez rajouter en administrateur ou un élève que vous souhaitez responsabiliser
- Menu à gauche > « Membres »
- Cliquer à droite du membre « ... »> Choisir le rôle (Administrateur, modérateur, approuvateur des publications). Vous pouvez également le supprimer ou le

The image shows a screenshot of the Facebook post creation interface. On the left, there is a blue circle with the number '5'. Next to it is a blue header box with the text 'Alimentez votre groupe fermé'. Below this is an orange box containing a list of publication possibilities. On the right, the post creation form is visible, including a text area with a placeholder, a file selection button, and a file upload status.

5

Alimentez votre groupe fermé

- **Les possibilités de publication :**
- Sur votre journal, vous pouvez maintenant créer des publications
- Vous pouvez publier des messages, des photos, des vidéos, des liens et également des fichiers (ce qui n'est pas réalisable sur les pages profil ou sur les pages professionnelles)

Message | Ajouter photo/... | Vidéo en dire

Consigne : dans le texte joint, sou
trois rôles attribués au maitre d'hô

Sélectionner un fichier sur votre ordinateur

Choisir un fichier | Aucun fichier choisi
(taille max : 100 MB)

Tutoriel vidéo disponible à l'adresse <https://padlet.com/sebirearmelle/e4bh7b2wgkva>

8/ Exemples d'activités professionnelles

Sur une page professionnelle

Thème de la séquence : Communiquer professionnellement avec l'emploi d'un réseau social

Classe de première bac professionnel

Objectifs :

- Avoir une utilisation éclairée et professionnelle des réseaux sociaux ;
- Entretenir une relation professionnelle avec les clients
- Assurer une veille permanente et une recherche d'optimisation des systèmes
- Acquérir des compétences en communication

Il est également possible de co-animer ces séances avec notamment l'enseignant-e de Français et Éducation Morale et Civique avec comme pistes de travail interdisciplinaire :

- Étude du livre de Camille Laurens « Celle que vous croyez » ;
- Participer à un comité de rédaction ;
- Assurer un suivi en rédigeant des posts et des commentaires
- Étude de communication :
 - Recherches et analyse du selfie ;
 - Recherches et analyse de Trip Advisor ;
 - Recherches et analyse de pages professionnelles de restaurants (Restaurants d'application et autres restaurants)

Séance	En Pratique Professionnelle en Ateliers Expérimentaux	En Travaux Pratiques	En technologie
Séance 1	Communiquer professionnellement avec un réseau social	La communication professionnelle et la gestion des réservations sur un réseau social	Les supports de vente Les outils et moyens de réservation
Séance 2	La satisfaction et la fidélisation de la clientèle	La gestion de la satisfaction de la clientèle, la mise en place d'outils de fidélisation et d'actions commerciales sur un réseau social	La satisfaction et la fidélisation de la clientèle

En PPAE : Tableau récapitulatif des compétences et objectifs

	Thème	Compétences	Objectifs	Activités
Séance 1	Communiquer professionnellement avec un réseau social	<p>C3-1 : Animer une équipe 3- S'inscrire dans un principe de formation continue tout au long de la vie</p> <p>C5-2 : Maintenir la qualité globale 5- S'inscrire dans une démarche de veille, de recherche et de développement</p> <p>C1-1 : Prendre en charge la clientèle : 3- Recueillir les besoins et les attentes de la clientèle 4- Présenter les supports de vente</p>	<p>Objectif général :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyser une communication professionnelle sur Facebook <p>Objectifs opérationnels :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyser les profils Facebook personnels et professionnels • Réfléchir sur son image numérique à travers les selfies • Proposer des actions à mettre en place pour la devanture Facebook et mettre en scène l'espace de vente 	<p>Activité 1 : Analyser les pages Facebook professionnelles</p> <p>Activité 2 : L'image numérique (Employabilité et Trip Advisor)</p> <p>Activité 3 : La devanture et la présentation du menu sur Facebook</p>
Séance 2	La satisfaction et la fidélisation de la clientèle	<p>C1-1 : Prendre en charge la clientèle : 1- Gestion des réservations individuelles et de groupe 3- Recueillir les besoins et les attentes de la clientèle 6- Mesurer la satisfaction du client et fidéliser la clientèle 7- Gérer les réclamations et les objections éventuelles</p> <p>C1-2 : Entretenir des relations professionnelles : 1- Communiquer avant le service avec les équipes, proposer une argumentation, promouvoir les produits et les plats</p> <p>C5-1 : Appliquer la démarche qualité 1- Être à l'écoute de la clientèle</p>	<p>Objectif général :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Communiquer professionnellement pour satisfaire et fidéliser la clientèle <p>Objectifs opérationnels :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proposer une charte de communication professionnelle • Satisfaire et fidéliser la clientèle 	<p>Activité 1 : Proposer des axes de communication pour un Facebook professionnel à travers la rédaction d'une charte</p> <p>Activité 2 : Proposer des actions pour satisfaire et fidéliser la clientèle</p>

PPAE. Séance 1/ Communiquer professionnellement par réseau social

Activité 1 : Analyse des Facebook de restaurants professionnels :

- **Consigne** : Par groupe de 2, observez les différents Facebook proposés et complétez la grille d'analyse.

Grille d'analyse					
	N° 1	N°2	N° 3	N°4	N°5
Décrire la bannière					
Type de restauration					
Énumérer les albums proposés					
Recenser les différentes parties de la page Facebook					
Citer les éléments les plus mis en avant					
Le métier de serveur est-il mis en avant ? si oui, sous quelle forme ?					
Quelle démarche commerciale est proposée ?					
Exprimer en quelques mots ce qui est mis en avant dans les 3/4 derniers posts					
Citer ce qui différencie les Facebook professionnel à une page d'un Facebook personnel					
Observations					

- **Consigne** : Présentez par groupe (à l'aide d'un document Libre Office Impress), des pages professionnelles de restaurant avec les parties suivantes :
 - Présentation de 5 Facebook de restaurants que vous jugez dignes d'intérêt (captures d'écran)
 - Au moins, une page de présentation des éléments à éviter sur une page Facebook pro
 - Au moins, une page de présentation des éléments positifs sur une page Facebook pro

Activité 2 : L'image numérique (L'employabilité et Trip Advisor)

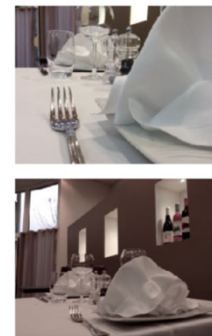
- **Consigne 1 :** Lisez l'article sur le selfie. « **Selfies : juste un narcissisme de soi ?** »²⁹, et réalisez le « test de positionnement » proposé sur le site
 - **Consigne 2 :** Lisez l'article d'Onisep « Comment travailler son identité numérique ? »³⁰. Proposez 5 conséquences sur l'employabilité d'une image numérique mal maîtrisée et 5 conseils pour bien maîtriser son e-réputation.
-
- **Consigne 3 :** Après le visionnage d'un extrait du reportage « L'Œil du 20 heures » sur Trip Advisor, observez les commentaires réalisés sur vos lieux de stage sur le site Trip Advisor.

Activité 3 : La devanture et la présentation du menu Facebook

- **Consigne :** Grace à l'étude des Facebook professionnels, proposez, en complétant le tableau 5 actions à faire et 5 actions à ne pas faire, pour la devanture numérique du restaurant d'application

A faire sur notre Facebook	A ne pas faire sur notre Facebook
- _____	- _____
- _____	- _____
- _____	- _____
- _____	- _____
- _____	- _____

- **Consigne :** Par groupe de 2, proposez sur une table du restaurant d'application, une mise en scène d'une mise en place, la photographeur. Sélectionnez une photo et réalisez un menu



²⁹ Education aux médias et à l'information, *Selfies : juste un narcissisme de soi ?* En ligne ; disponible sur <http://www.education-aux-medias.ac-versailles.fr/selfies-juste-un-narcissisme-de-soi>

³⁰ Onisep, *Comment travailler son identité numérique.* En ligne ; Disponible sur <http://www.onisep.fr/Cap-vers-l-emploi/Recherche-d-emploi/Comment-travailler-son-identite-numerique>

PPAE. Séance 2/ La satisfaction et la fidélisation de la clientèle

Activité 1 : Rédiger une charte de communication professionnelle :

- **Consigne** : Proposer pendant la conférence de rédaction, des axes de communication pour un Facebook professionnel à travers la rédaction d'une charte.

	Que souhaitons nous communiquer ?
Quel nom	Le Camel
Nom d'identification pour la recherche	Restaurant d'application lycée des métiers François Camel
Logo	Image du logo Rest'0 Camel
Bannière	Image à renouveler maximum 1 fois par mois
Les albums	<ul style="list-style-type: none"> • Les soirées à thème • Le RI : Le projet, le SMAHRT, les travaux, les menus du RI, le patio • Les évènements : invitation de Mr Sevenes, Circuit vin à Toulouse, les vendanges, la soirée des vendanges, le projet Mr Bargeon, le vernissage, les évènements à venir
Les différentes parties	<ul style="list-style-type: none"> • Informations pratiques telles que la situation sur la carte • Les avis • Les coordonnées (téléphone, adresse, adresse mail, site ent) • Les horaires • Les menus • Les concours • Appeler maintenant
Le suivi	<ul style="list-style-type: none"> • Proposer environ un post par semaine • Inscrire un lien Facebook sur la page de l'ENT • Inscrire un lien Facebook sur les cartes de visites • Répondre aux commentaires
A proscrire	<ul style="list-style-type: none"> • Ne pas mettre des photos de personnes lors d'une soirée • Ne pas mettre un album sans trier les photos • Pour l'instant, ne pas mettre l'application « réserver maintenant »

Activité 2 : Satisfaire et fidéliser la clientèle :

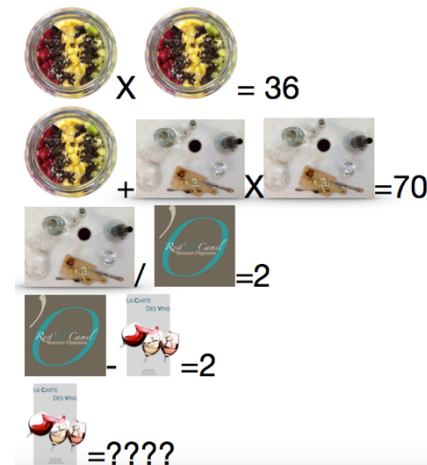
Consigne : Visionnez la vidéo « Mesurer la satisfaction de la clientèle ». Complétez le tableau.

Citez 3 actions qui vous permettent de mesurer la satisfaction du client sur la page Facebook	<ul style="list-style-type: none"> - Les mentions « J'aime » - Les partages et les recommandations du restaurant - Les statistiques de popularité
Proposez et réalisez une action à mettre en place pour assurer la satisfaction sur le Facebook du restaurant d'application	<ul style="list-style-type: none"> - Analyser et répondre aux commentaires - Réaliser un questionnaire de satisfaction à diffuser sur la page



Consigne : Pour fidéliser la clientèle, proposez une action commerciale à lancer sur la page Facebook. Complétez le tableau

Description de l'action	Justifications
Le client doit répondre à une énigme et la partager. L'énigme	Les énigmes permettent de susciter l'intérêt et de gagner en visibilité. Le partage permet de gagner des abonnés et gagner en popularité.



TP / Séance 1 : Exemples d'activités demandées et de productions réalisées

Activités demandées :

- Produire des images pour valoriser le restaurant
- Gérer les réservations via la page Facebook pro du restaurant d'application

The collage shows various aspects of the restaurant's digital presence: a chef in a black uniform, a Facebook post for 'Restaurant d'application Le Camel' with a mobile app download link, a close-up of a gourmet dish with a fried element and garnishes, and a view of the restaurant's outdoor seating area with tables and chairs.

Messages

Messenger

Commentaires et plus 3

Facebook 3

Instagram

Réponses automatiques

Principal

Marc Sauvaget
Affecté à Restaurant d'application Le Camel

Mickael Carole

Carla Arokiassamy 28 mar
Vous : Je note la réservation. Merci d...

Dune Riot 26 mar
D'accord merci

Marc Sauvaget 26 mar
Vous : La réservation est bien notée...

Agnès Morcillo 23 mar

REPAS DANS LE NOIR
Jeudi 4 avril 2019, 20:00
Restaurant d'application Le Camel
13 participant(s) · 42 intéressé(s)

25 MAR 2019 À 12:51

Bonjour monsieur, merci pour l'intérêt que vous portez à notre événement. Votre réservation est bien enregistrée pour le repas dans le noir, le jeudi 4 avril prochain. À très bientôt!

TP/ Séance 2 : Exemples d'activités demandées et de productions réalisées

Gérer et assurer le suivi des commentaires du restaurant d'application

Kim Berley a donné son avis sur **Restaurant d'application Le Camel** - 5+
24 mars 2017 · 6

Un pur moment de bonheur passé aujourd'hui dans ce restaurant d'application du LEP de Saint-Girons.
Une salle magnifique à la décoration épurée. Des tons apaisants allant du blanc pur au brun taupe.
Un éclairage doux rappelant la lumière du jour, non agressif. Des tables dressées de façon sobre, pure et élégante. Un personnel d'une gentillesse remarquable, au vrai sens du terme. A une époque où tout un chacun se plaint du comportement des jeunes, je suis ravie de constater, ...
[Lire la suite](#)

3 commentaires

J'aime Commenter Partager

Restaurant d'application Le Camel Madame, nous vous remercions infiniment de votre commentaire. Nous ne pouvions pas simplement vous dire "Merci". Laïssia a souhaité vous répondre.
Nous sommes très heureux que vous ayez choisi d'écrire et d'avoir mangé dans notre restaurant, même si ce n'est qu'un restaurant d'application d'un petit lycée au fin fond de l'Ariège. Mais nous sommes fiers que la déco de la salle, de la table et des assiettes vous aient plu. Nos cuisiniers font en sorte de présenter des assiettes qui jettent l'œil et qui mettent l'eau à la bouche. Nous, serveurs, faisons en sorte que vous ayez confiance et que vous passiez un agréable moment. Nous déposons les assiettes sous votre nez comme un

Proposer des outils de fidélisation de la clientèle (publication des menus hebdomadaires)

Restaurant d'application Le Camel
Publié par Magaly Quijo [?] · 2 avril, 08:42 · 6

Voici nos menus pour ravir vos papilles! Attention cette semaine suivante seront le théâtre de quelques examens blancs de pratique pour nos élèves. Appelez-nous pour plus d'informations 😊

Menu Semaine du 02 au 07 avril
Mardi 02 avril 12 €
Couscous, ricotta et pesto de tomates confites
Eau Milanaise, chou romanesco et risotto vert
Pommes, roquette et balsamique
et bouchon babe au limoncello

Menu Mercredi 03 avril
12 €
Pressé de légumes grillés
roquette ou Tartaire de
Filet de bar en croûte de
fine de poire et légumes
Mignons de porc en croûte
même garniture

Menu Jeudi 09 avril
12 €
Poulet rôti
Pau-piet
garniture
Tartelette

Menu Vendredi 11 avril
10 €
Filets de calamars sauce curry
au Beethnal accompagné de frites et salade

Menu Samedi 12 avril
14 €
Gâteau marbré ou Muffin

Menu Dimanche 14 avril
14 €
Gâteau marbré ou Muffin

CONDITION D'EXAMEN
Menu non contenu

Proposer des actions commerciales

Restaurant d'application Le Camel
Publié par Armelle Sebire [?] · 3 avril, 22:35 · 6

Chers clients,
Le jeu annuel de la page Facebook Le Camel est de retour. Cette année un menu sera offert au grand vainqueur!*

Pour ce faire vous devez:

1. Visionner attentivement la vidéo ci-après
2. Répondre aux 5 questions en MESSAGE PRIVE
 - a/ Pour combien de personnes est dressée la table du restaurant?
 - b/ De combien de couleurs le premier cocktail est-il composé?
 - c/ Vrai ou faux : la garniture de l'assiette comporte de la tomate?
 - d/ Quel animal est représenté sur la bouteille de vin?
 - e/ Quel est l'élément principal du plat : une cuisse de poulet, un sole ou un magret de canard?
3. Identifier au moins 1 ami en commentaire
4. Partager au maximum la publication!

<https://www.parcoursmetiers.tv/video-formation/7020-gestes>

*****Clôture du jeu le 19 avril 2019!!!*****

*La personne gagnante sera celle qui a répondu à toutes ces conditions et qui a le plus grand nombre de partages.
*Le menu doit être consommé avant la fin mai 2019 et ne comprend pas les boissons.

Technologie / Séance 1 : Exemples de cours sur les supports de vente et les outils et moyens de réservations.

Date :

TECHNOLOGIE – LES SUPPORTS DE VENTE

Objectifs : Thème 14 – 14.1, 14.2 : Les supports de vente

1. DÉCOUVRIR LES TYPES DE SUPPORTS DE VENTE : Identifier les supports de vente, y compris numériques
2. DÉCOUVRIR LES OUTILS DE COMMUNICATION : Qu'est-ce qu'une animation commerciale ? Quels sont les moyens ?



PHOTOS D'ACTEURS, LUSTRES GIGANTESQUES, FAUTEUILS LE CORBUSIER ET PLAQUES AUX NOMS DES LAURÉATS DES CÉSAR. AU BORD DE LA GARONNE, GOÛTEZ AUX DÉLICES DE LA CÉLÈBRE BRASSERIE PARISIENNE.



DU 17 AU 24 MAI 2017
Fouquet's
 FAIT SON FESTIVAL
 DE CANNES

CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE :

Vous allez découvrir plusieurs activités à faire seul ou en groupe. Lisez, recherchez à l'aide de documents supports puis complétez les documents d'appui.

MISE EN SITUATION :



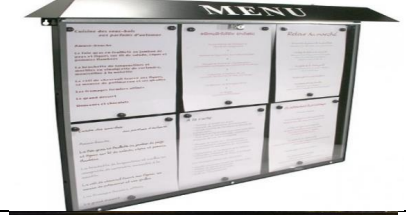
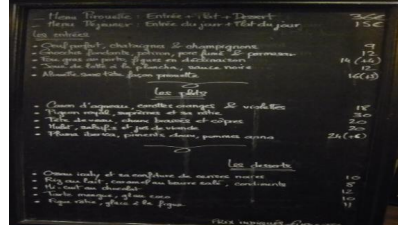


En tant que stagiaire dans cet endroit atypique, vous allez travailler au sein du restaurant gastronomique Le Fouquet's. Vous vous rendez compte que toute une communication est mise en place au sein du groupe et d'autres façons dans le restaurant.

<http://www.pearltrees.com/autoppourletpcap/les-supports-vente/id23554660>

Date :

CHAPITRE 1 : DÉCOUVRIR LES DIFFERENTS TYPES DE SUPPORTS DE VENTE

Consigne 1 : A partir des images données sur le Doc 1 dans Peartrees (et ci-dessous), complétez le tableau en précisant de quel support il s'agit et quel type de restauration peut y être associé :

IMAGES	DESCRIPTION	RESTAURANT ASSOCIÉ
	SITE INTERNET	Tous types de restauration commerciale
	CARTE / LIVRE EN PAPIER	Restauration traditionnelle, restauration gastronomique
	PORTE-MENU	Restauration gastronomique
	ARDOISE	Restauration traditionnelle, restauration à thème
	SET DE TABLE PAPIER	Restauration à thème, Fast-Food
	CARTE PLASTIFIEE	Brasserie, Restauration à thème

Date :

TECHNOLOGIE – LES SUPPORTS DE VENTE

	<p>MENU SUR ROND DE SERVIETTE ou CARTON DE PRESENTATION</p>	<p>Restauration traditionnelle, évènementiel (traiteur)</p>
	<p>RESEAUX SOCIAUX : Facebook, Instagram, Twitter</p>	<p>Tous types de restauration commerciale</p>
	<p>FLYER</p>	<p>Restaurant traditionnel, restaurant à thème, Brasserie</p>
	<p>TABLETTE, TABLEAU NUMERIQUE</p>	<p>Restaurant traditionnel, restaurant à thème, Brasserie, Fast-Food</p>

Consigne 2 : Identifiez les différents types de menus possibles d'après les précisions ci-dessous (voir sur doc 2 dans Pearltrees) :

Plats à la carte, Menu à prix fixe sans choix, Menu à prix fixe avec choix, Menu binaire

Menu à prix fixe avec
choix

Menu à la
carte

3 | TECHNO – LES SUPPORTS DE VENTE

Mme QUIJO

Date :

TECHNOLOGIE – LES MODES ET OUTILS DE RESERVATION

Objectifs : Thème 13 : La réservation

1. DÉCOUVRIR LES MODES DE RESERVATION : Identifier les différentes possibilités de réservation
2. OUTILS DE RESERVATION : Découvrir les différents outils et procédures qui permettent d'effectuer une réservation



La Cour des Consuls est un hôtel 5 étoiles situé en plein cœur de Toulouse.

Dans cette demeure de charme du XVIII^{ème} siècle, La Cour des Consuls vous accueille dans un cadre cosy et intime dopé par une décoration chic et contemporaine. Il dispose d'un bar, d'un restaurant gastronomique, Le Cénacle et d'un spa à quelques mètres. En plus de cela, l'hôtel dispose de 3 salons de réunion et réception pouvant accueillir jusqu'à 40 pers en banquet assis et 60 en cocktail.

CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE :

Vous allez découvrir plusieurs activités à faire seul ou en groupe. Lisez, recherchez à l'aide de documents supports puis complétez les documents d'appui.

MISE EN SITUATION :

En tant que stagiaire dans cet hôtel, vous vous renseignez auprès de la réceptionniste sur les différentes formes de réservations et outils disponibles.

<http://www.pearltrees.com/autoppourletpcap/les-reservations/id23535186>

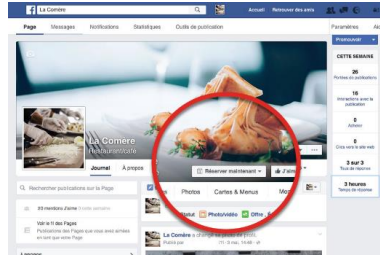
CHAPITRE 1 : DÉCOUVRIR LES MODES DE RESERVATION

Consigne 1 : A l'aide des différentes photos et réponses ci-dessous, complétez :

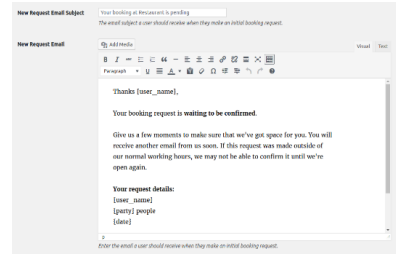
Réservation par : téléphone, sur place, email, application sur smartphone, site internet, réseau social



Sur place



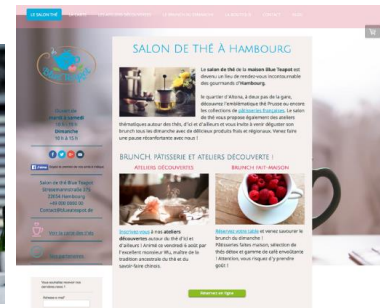
Par réseau social



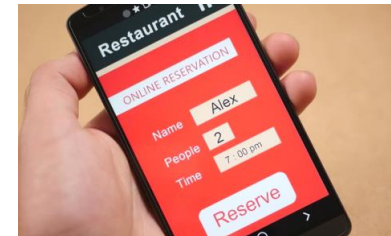
Par email



Par téléphone



Sur le site internet du restaurant ou de l'hôtel



Sur une application de réservation en ligne

Consigne 2 : Donnez quelques exemples en complétant le tableau ci-dessous :

Mode de réservation	Exemples	Utilité
Par réseau social	Facebook, instagram, snapchat etc.	Proposer un accès rapide à la réservation de l'établissement tout en informant les clients des nouveautés et autres événements
Sur application mobile	Booking.com, Lastminute.com, Zenhotels, LaFourchette.com	Lorsque l'on cherche un restaurant ou hôtel dans une ville et que l'on souhaite réserver tout en ayant une lecture des avis clients
Sur place ou par téléphone	Cahier de réservation, Guestonline, Table Online, Hiboutik, etc.	Prendre une réservation directe via le cahier des réservation classique ou une application qui permet de gérer aussi la communication, les avis, les habitudes des clients, le chiffre d'affaires etc.

Consigne 3 : A votre avis, que faut-il absolument avoir sous les yeux pour noter de façon certaine une réservation ?

- Un planning des réservations à jour pour voir ce qui est disponible Oui Non
- Avoir les tarifs sous les yeux pour éventuellement renseigner le client Oui Non
- Un cahier ou agenda pour noter la réservation ou un logiciel informatique Oui Non

CHAPITRE 2 : LES OUTILS DE RESERVATION

Consigne 1 : Prendre une réservation c'est noter plusieurs informations utiles. d'après votre expérience, quelles sont les informations que vous devez noter sur un livre de réservation (ou cahier ou agenda) ? Aidez-vous de la vidéo si besoin (Pearltrees)

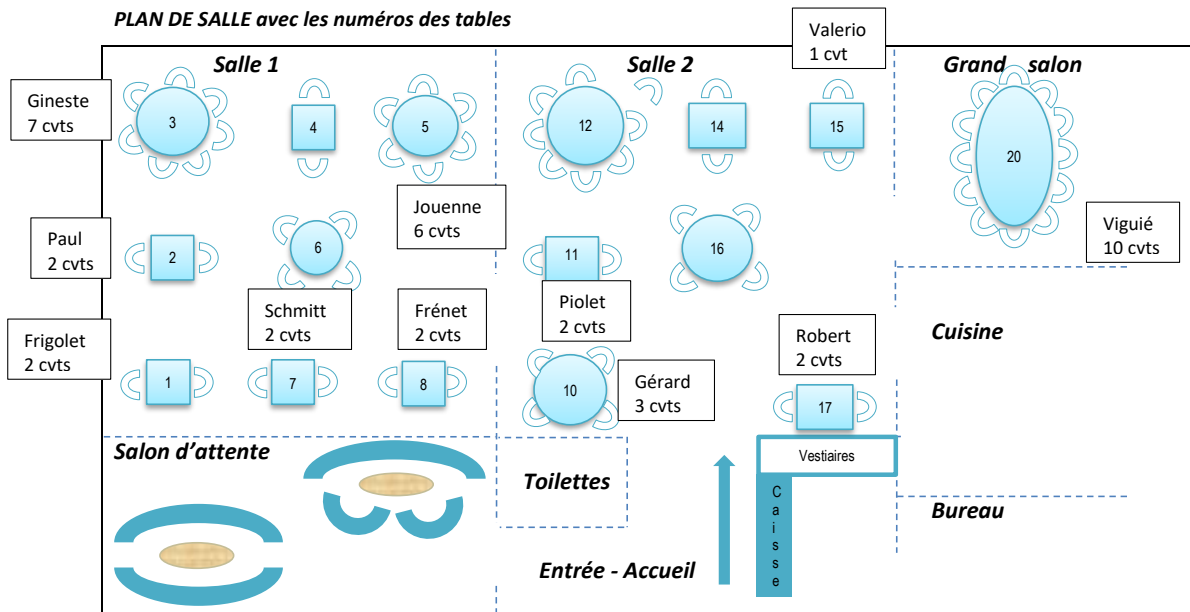


1. le nom du client (faire épeler)
2. le numéro de tel
3. le nb de réservés
4. l'heure d'arrivée
5. les observations éventuelles

REMARQUES :

1. il est indispensable de vérifier le jour/date et le service (midi ou soir)
2. il faut récapituler toute la réservation avec le client avant de raccrocher ou laisser le client partir

Consigne 2 : Etude de cas. Voici un plan de salle que vous devrez compléter d'après les informations données dans le cahier des réservations (Pearltrees, doc 1) :

PLAN DE SALLE avec les numéros des tables

Consigne 3 : Une table de 14 cvts se rajoute. où allez-vous la placer ?

Je les place en 1 seule table entre la T12 et la T15 et installe M. Valerio T4.

Consigne 4 : Si vous n'aviez pas eu la place pour prendre ce groupe, qu'auriez-vous fait ?

Je présente mes excuses et propose une autre date en regardant la disponibilité sur le cahier des réservations.

Technologie / Séance 2 : Exemple de cours sur la satisfaction et la fidélisation de la clientèle.

Cours traité à l'aide d'un livre numérique dont voici les pages :

Satisfaction et fidélisation clientèle

Objectifs:

- Définir et différencier satisfaction et fidélisation
- Identifier les outils de satisfaction
- Identifier les moyens de fidélisation de la clientèle
- Analyser les retours des clients et mettre en place des actions correctives

C1-1.3 Recueillir les besoins et les attentes de la clientèle

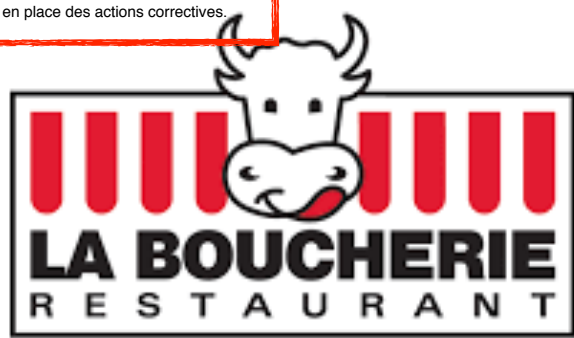
C1-1.6 Mesurer la satisfaction du client et fidéliser la clientèle

Technologie restaurant

Word cloud terms: qualité, satisfaction, service, rapport qualité-prix, consommateur, opinion, produits, innovation, offre, témoignages, demande, image de marque, part de marché, client satisfait, services, performance, suivies, vote, assistance, clients, standard, like, enquête, marketing, prestations, clientèle, rapidité, aide client, travail, service client, créativité, efficacité, fidélité, idées, délais, équité, productivité.

Contexte professionnel

Vous travaillez en tant qu'assistant manager pour la chaîne de restauration à thème «La Boucherie». Situé à Labège, dans une zone commerciale déjà fortement concurrentielle, une chaîne concurrente «Buffalo grill» va ouvrir ses portes. Vous souhaitez mettre en place une stratégie de fidélisation client dans l'optique de rester compétitif. Votre directeur vous demande de mesurer la satisfaction de vos clients pour mettre en lumière vos points forts et vos points faibles dans l'optique de mettre en place des actions correctives.



Défi N°:1 Satisfaction



La satisfaction client n'est qu'un premier objectif à atteindre pour chaque entreprise. Et si une "simple" satisfaction est plus rapide et facile à obtenir, la fidélisation est beaucoup plus complexe à construire.

Quelques chiffres :

- Parmi les clients insatisfaits : 17 % restent fidèles
- parmi les clients satisfaits : 45 % restent fidèles
- parmi les clients très satisfaits : 73 % restent fidèles

Impact du bouche à oreille :

- un client insatisfait en parle à 10 à 12 personnes
- un client satisfait en parle à 4 à 5 personnes



source: <https://blog.smart-tribune.com/fidelisation-client-vs-satisfaction-client>,
<http://nathalie.diaz.pagesperso-orange.fr/html/qualite/4controlerlaqualite/lasatisfactiondesclients/indexsatis.html>

Section 1

Satisfaction clientèle

Activité 1: Cliquer sur le lien learnings apps et trouver la définition de la satisfaction client :

<https://learningapps.org/watch?v=pzz1is3cc18>

Activité 2: A partir du document 1,

-Relever les 2 outils de mesure de satisfaction des clients, en précisant dans quels cas ils sont utilisés et leur périodicité.

- Proposer d'autres actions que l'on peut mener pour mesurer la satisfaction des clients.

LA SATISFACTION DU CLIENT

DOCUMENT 1

Il devient de plus en plus difficile de trouver de nouveaux clients. Fidéliser doit être une action prioritaire pour tout dirigeant. Pour réussir cette mission, il convient déjà de satisfaire ceux qui vous font grâce de leurs commandes. La satisfaction client est l'analyse des avis positifs et négatifs des clients sur les produits, ou des services commercialisés par une entreprise. Elle est propre à chaque entreprise et son étude dépend de l'activité.

On réalise un questionnaire spécifique de manière ponctuelle, quand il s'agit de déterminer les causes d'un problème commercial, d'apporter des solutions ou de connaître les attentes des clients. Exemple : pour connaître les attentes des clients sur la rénovation de la salle de restaurant ou des chambres, on prépare un questionnaire que l'on donne à l'arrivée des clients...

On réalise un questionnaire de satisfaction de manière périodique, deux fois par an, afin de mesurer l'évolution de la satisfaction des clients, de leurs attentes et de leurs comportements.

Exemple : questions ouvertes (réponse libre) et des questions fermées avec une évaluation à donner telle que : très insatisfait, insatisfait, satisfait, très satisfait, pour identifier les tendances de consommation, pour vérifier les atouts et les faiblesses de l'entreprise (accueil, service, temps d'attente, la qualité, le choix, température de service, propreté, décor, ambiance...). Cela montre qu'on est attentif aux clients. Il faut bien cibler les enquêtes afin de ne pas lasser l'interviewé.

source: académie de Bordeaux, C. Guillot

3

Section 2

Enquête de satisfaction: les outils

Activité 3: - A partir de la galerie photo, citez les différents outils qui permettent de recueillir les avis des clients

- Citer d'autres sites permettant de recueillir les avis des clients. Vous pouvez vous aider d'internet
- Quel est à votre avis, l'intérêt de recueillir ces avis?

source: Bac pro CSR 1ere Terminale, BPI, acquérir des compétences en expérimentant.



Section 3

Résultats et analyse

Activité 4: Buffalo grill s'adresse directement aux familles en séduisant les enfants. Votre restaurant veut aller pour satisfaire le segment famille. Après avoir lu les documents 2 et 3 et pris connaissance des résultats de l'enquête document 4, effectuez les calculs ci-dessous.

DOCUMENT 2

L'analyse des résultats d'une enquête.

Dans un premier temps on saisit les réponses dans un tableur sous forme de tableau qui mettent en évidence les points importants de l'enquête. On y retrouve les points de satisfaction et d'insatisfaction de la clientèle. Ces éléments sont classés par priorité et une solution devra y être apportée.

DOCUMENT 3

Le **taux de satisfaction** mesure la proportion des clients satisfaits par rapport au nombre total de clients.

$$\text{Taux de satisfaction} = \frac{\text{Nombre de clients satisfaits}}{\text{Nombre total de clients}} \times 100$$

source: académie de Bordeaux, C. Guillot

- Quel est le taux de satisfaction du prix du menu enfant?
- Quel est le taux de satisfaction des jeux donnés aux enfants?
- Quel est le taux des clients souhaitant une aire de jeux intérieure?
- Rédiger une analyse succincte de ces résultats.

DOCUMENT 4

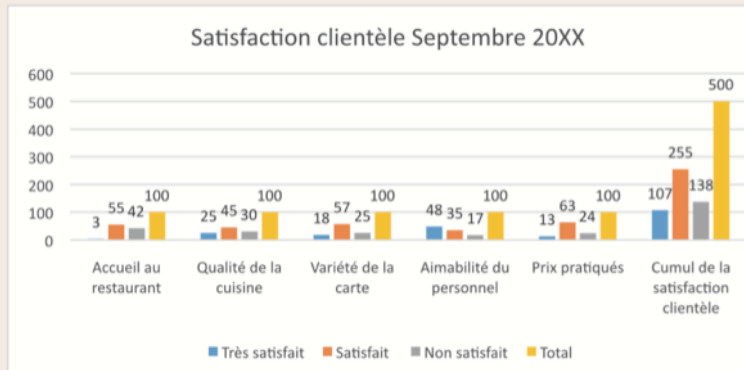
Les résultats de l'enquête au restaurant la boucherie de Labège durant le mois de septembre 2018

DOCUMENT 4				
Les résultats de l'enquête au restaurant la boucherie de Labège durant le mois de septembre 2018				
210 questionnaires ont été renseignés puis dépouillés				
1. Personnes interrogées	Femmes: 110			
	Hommes: 100			
2. Tranche d'âge	25-35	35-45	45-55	+55
	20	110	70	10
3. Le client est-il venu en famille?	oui	155	Non	55
			tout à fait	plutôt
4. Le client a-t-il apprécié le prix du menu enfant?		165	35	10
5. Le client a-t-il apprécié les jeux et le verre la boucherie donné aux enfants pendant le repas?		50	50	110
		Structure de jeux extérieure	Structure de jeux intérieure	Espace télé et Jeux vidéos
6. Quel aménagement le client souhaiterait avoir dans le restaurant La boucherie Labège?		60	110	40

Résultats et analyse

Activité 5: Dans les résultats mensuels du document 5, quel le critère le moins performant? et comment y remédier? Vous prendrez soin de présenter le document selon la méthode vue dans les cours précédents.

Dépouillement des enquêtes de satisfaction (Septembre 20XX)



source: Bac pro CSR 1ere Terminale, BPI, acquérir des compétences en expérimentant.

Défi N°:2 Fidéliser



Le directeur de restauration souhaite fidéliser les clients actuels afin d'éviter qu'ils ne partent à la concurrence. C'est une priorité pour l'entreprise.

Section 1

Définition et moyens de fidélisation

Activité 1 : Cliquer sur le liens learnings apps pour remettre dans l'ordre la définition de la fidélisation client.

<https://learningapps.org/watch?v=pam1qvxy318>

Activité 2 : A partir du document 6, lister les différents moyens que l'on peut utiliser pour fidéliser la clientèle en donnant la description de chacun d'eux et les objectifs à atteindre.

LA FIDÉLISATION

DOCUMENT 6

Pour garantir la fidélisation d'un client, il faut que ce dernier se sente compris et reconnu. Pour gagner sa confiance et se sentir plus proche de lui, une entreprise peut mettre en place un programme de fidélisation. Il peut être basé sur la compensation, l'objectif est de permettre aux clients d'accumuler des points à chaque achat (via la carte de fidélité), de bénéficier de bons de réduction, d'offres promotionnelles, de cadeaux, de la gratuité de certains services, d'invitations, d'appartenir à des clubs privés, d'avoir des cartes d'abonnement. Cela permet à l'entreprise de le remercier pour sa fidélité, de communiquer régulièrement avec lui par le biais du site internet et de mails, d'envoyer une newsletter, des invitations, de distribuer des prospectus. Ces actions permettent d'augmenter les ventes et donc le chiffre d'affaires.

source: académie de Bordeaux, C. Guillot

Section 2

Facebook: un outil de fidélisation?



Activité 3 : - A partir de la vidéo, relever les chiffres qui vous paraissent pertinents pour utiliser la fidélisation via les réseaux sociaux, et montrer quels sont les enjeux aujourd'hui pour le groupe accords hôtel.

Activité 4 : - A partir de la vidéo, remplissez le tableau pour mettre en avant les points clefs qui permettent de fidéliser via les réseaux sociaux

- réfléchissez ensuite, pour Instagram, facebook et twitter à un contenu adapté pour fidéliser la clientèle de la Boucherie.

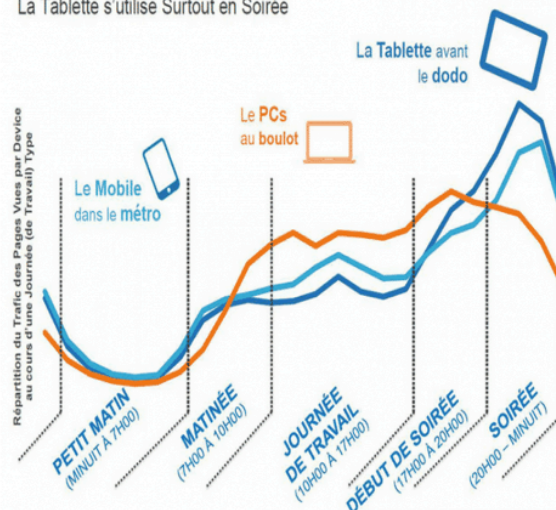
- En quoi le document 7 peut il vous servir?

Activité 5 : - A partir des données de la page facebook du rest'o Camel, proposer à l'oral une analyse ainsi que des actions pour fidéliser plus de clients.

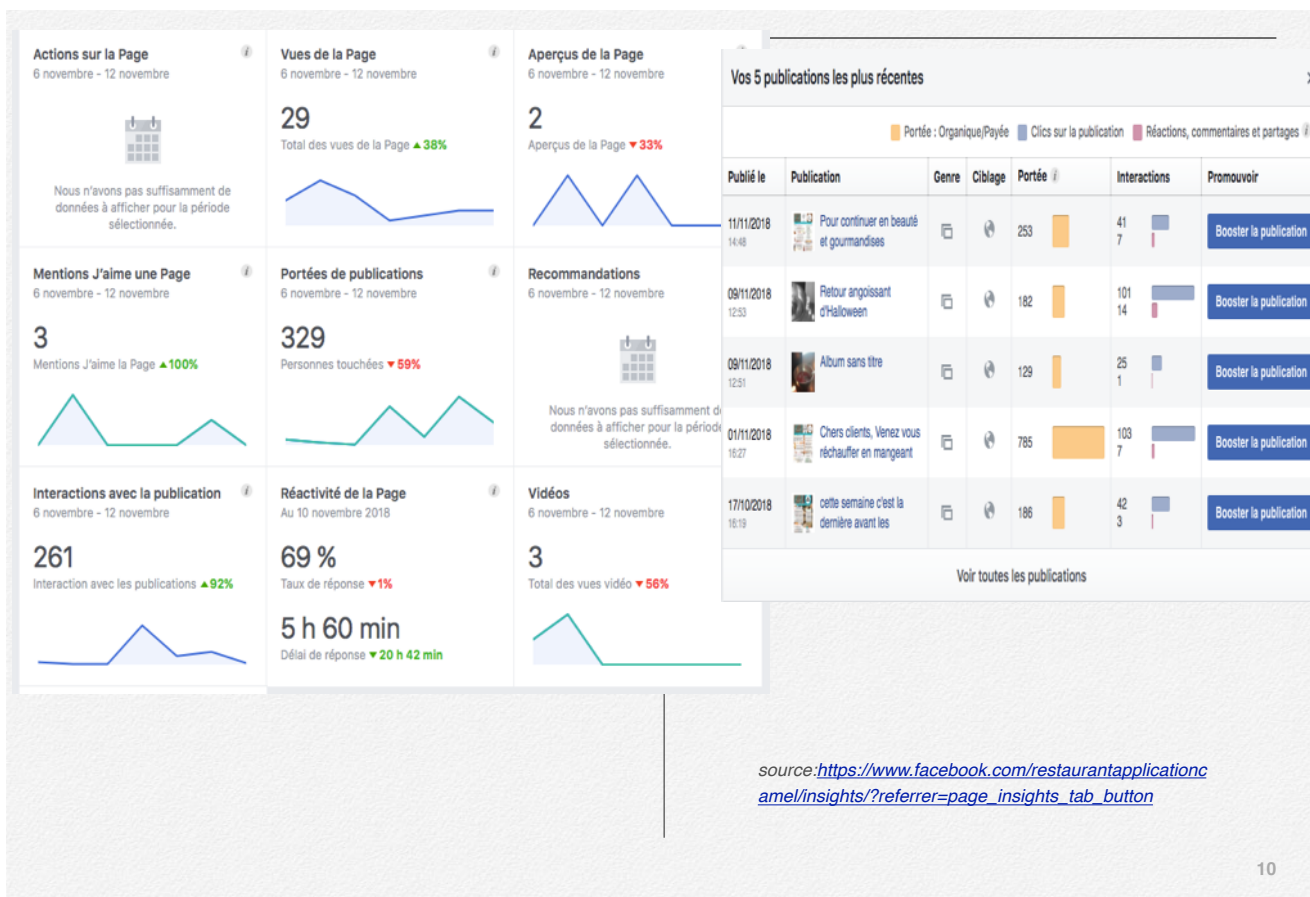
DOCUMENT 7

Usage des Devices dans la Journée-Type des Français

La Tablette s'utilise Surtout en Soirée



source: https://www.optimisation-conversion.com/webmarketing/tendances-cl-es-du-digital-en-france-et-leur-impact-pour-lavenir/attachment/usage_device_journee_type/



Défi 3: Répondre aux clients mécontents c'est aussi satisfaire...

3

Un client mécontent, on le dit souvent va le dire plus rapidement qu'un client satisfait. Et l'impact sur la e réputation peut aller très vite. Montrer que nous sommes à l'écoute, que nous prenons en compte ses remarques c'est aussi une façon de satisfaire.

Section 1

Le réclamations des clients

Activité 1: Définir une réclamation à partir du Document 8 et pourquoi il est important d'y faire face.

DOCUMENT 8

<https://www.reclamations.com>

J'aime 39 Tweet 0 G+ 3 Partager

Les réclamations

Une idée reçue pour commencer : « Nous n'avons quasiment pas de plaintes clients, nos clients sont donc satisfaits » : grave erreur ! En réalité, il faut savoir que près de 90 % des clients insatisfaits ne le font pas savoir et que 75 % d'entre eux risquent de partir à la concurrence. Le restaurant doit mettre en œuvre des dispositions efficaces pour communiquer avec les clients pour avoir des retours d'informations y compris leurs réclamations. Il s'agit pour l'entreprise de traiter la réclamation pour restaurer la confiance et satisfaire à nouveau le client puis tirer les leçons de la réclamation pour s'améliorer, pour fidéliser le client et développer ses activités. Une réclamation est faite par un client lorsqu'il n'est pas satisfait d'une prestation. Il faut la prendre en compte et la traiter le plus rapidement possible. La réclamation est une véritable « chance » pour l'entreprise de reconquérir la confiance du client, de sauvegarder de bonnes relations et de pérenniser le niveau d'affaires.

source: académie de Bordeaux, C. Guillot

Section 2

Répondre à un avis laissé par un client



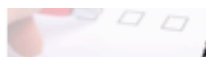
Activité 2: Après avoir visiter les avis sur votre restaurant

https://www.tripadvisor.fr/Restaurant_Review-g661487-d929352-Reviews-Restaurant_La_Boucherie-Labege_Haute_Garonne_Occitanie.html,

- synthétiser les points forts et les points faibles du restaurant la boucherie, et proposer 2 actions pour améliorer et satisfaire le plus grand nombre de clients.
- Analyser les réponses de votre directeur et proposer une liste de points généraux qui vous paraissent essentiels pour construire une réponse à tous types de commentaires.



C1-1.3 Recueillir les besoins et les attentes de la clientèle



C1-1.5 Mesurer la satisfaction du client et fidéliser la clientèle

Satisfaction et fidélisation client



Objectifs:

- Définir et différencier satisfaction et fidélisation
- Identifier les outils de satisfaction
- Identifier les moyens de fidélisation de la clientèle
- Analyser les retours des clients et mettre en place des actions correctives



Vous travaillez en tant qu'assistant manager pour la chaîne de restauration à thème «La Boucherie». Située à Labège, dans une zone commerciale déjà fortement concurrentielle, une chaîne concurrente «Buffalo grill» va ouvrir ses portes. Vous souhaitez mettre en place une stratégie de fidélisation client dans l'optique de rester compétitif. Votre directeur vous demande de mesurer la satisfaction de vos clients pour mettre en lumière vos points forts et vos points faibles dans l'optique de mettre en place des actions correctives

Atelier 1: Défi 1: Satisfaire le client



Activité 1: Cliquer sur le lien learnings apps et trouver la définition de la satisfaction client:

La satisfaction client est un concept qui estime que la qualité du service offert égale ou surpasse ses attentes.

Activité 2: A partir du document 1,

-Relever les 2 outils de mesure de satisfaction des clients, en précisant dans quels cas ils sont utilisés et leur périodicité.

- Un questionnaire spécifique de manière ponctuelle quand il s'agit de déterminer les causes d'un problème commercial, d'apporter des solutions ou de connaître les attentes des clients. —
- Un questionnaire de satisfaction de manière périodique, deux fois par an, afin de mesurer l'évolution de la satisfaction des clients, de leurs attentes et de leurs comportements. —

- Proposer deux autres actions que l'on peut mener pour mesurer la satisfaction des clients:

- La consultation de sites Internet recueillant les avis et commentaires des clients sur les restaurants.
- Le contact direct : le personnel doit discuter régulièrement avec la clientèle pendant et après le repas.
- L'analyse des courriers de réclamations et de plaintes des clients.

Activité 2: - A partir de la galerie photo, citez les différents outils qui permettent de recueillir les avis des clients:

- Borne à smiley
- questionnaire en ligne
- réseaux sociaux
- Technol - questionnaire papier
- trip advisor

- Citer d'autres sites permettant de recueillir les avis des clients. Vous pouvez vous aider d'internet:
 - La fourchette, google, booking

- Quel est à votre avis, l'intérêt de recueillir ces avis? _____
 - permet de corriger des erreurs, de progresser de mieux cerner les attentes des clients
 - peut être valorisant (avis positifs..)

Activité 4: Buffalo grill s'adresse directement aux familles en séduisant les enfants. Votre restaurant veut aller pour satisfaire le segment famille. Après avoir lu les documents 2 et 3 et pris connaissance des résultats de l'enquête document 4, effectuez les calculs ci-dessous:

- Quel est le taux de satisfaction du prix du menu enfant? $165/210 = 0,785 \times 100 = 78,5\%$
- Quel est le taux de satisfaction des jeux donnés aux enfants $50/210 = 0,23 \times 100 = 23\%$
- Quel est le taux des clients souhaitant une aire de jeux intérieure?
 $110/210 = 0,523 \times 100 = 52 \%$
- Rédiger une analyse succincte de ces résultats.

- Près de 74 % des clients interrogés sont venus en famille au restaurant, ce qui caractérise un segment très importants pour notre chaine. Le prix attractif des menus avant satisfait notre clientèle à 78,5%, point fort sur lequel nous devons garder notre positionnement. cependant les jeux offerts (coloriage, verres) semblent être trop restrictifs et pas assez variés pour nos clients. Ils souhaitent en effet pour plus de la moitié faire profiter leur enfant d'une aire de jeux intérieure qui soulève l'envie de pouvoir les surveiller rapidement et de profiter aussi d'un repas entre adultes.

Activité 5: Dans les résultats mensuels du document 5, quel le critère le moins performant? et comment y remédier? Vous prendrez soin de présenter le document selon la méthode vue dans les cours précédents:

- l'accueil du restaurant est le critère ou il y a le plus de clients insatisfaits (42). On peut y remédier en formant le personnel aux techniques d'accueil (en donnant des documents sur la procédure d'accueil à respecter), en engageant un ou une hôtesse d'accueil ou en proposant une formation interne de coaching animé par un formateur théâtre et art dramatique.



Atelier 2: Défi 2: Fidéliser

Activité 1: Cliquer sur le liens learnings apps pour remettre dans l'ordre la définition de la fidélisation client.

La **fidélisation** d'un **client** regroupe l'ensemble des actions mises en place par une entreprise pour faire en sorte que ses clients lui restent fidèles, continuent à consommer ses produits ou services. L'objectif est de pouvoir créer une relation durable avec chacun de ses clients.

~~fidéliser la clientèle en donnant la description de chacun d'eux et les objectifs à atteindre.~~

Moyen	Description	Objectifs
Carte de fidélité	Carte nominative gratuite pour enregistrer les achats, le client bénéficie de cadeaux remises	Connaître le client par le biais des informations qu'il donnera à l'inscription L'inciter à revenir
Carte d'abonnement	Nominative et payante qui permet de bénéficier de réductions et d'avantages	
Club privé	Club réservé au titulaire de la carte pour remercier les clients les plus fidèles par des actions promotionnelles.	Faire du client fidèle un privilégié
Prospectus	Support illustré qui présente l'établissement	Incite à venir
Site internet	Offrir un support visuel, des possibilités de communication : les menus les offres, la réservation en ligne, actualités...	Cibler une clientèle lointaine
Journal d'information newsletter	Informers sur les événements, promotions, changements. La distribution se fait en ligne ou sur papier.	Attirer le client par rappels réguliers
Publipostage, mailing	Offre personnalisée ou informations aux clients enregistrés dans la base de données.	

Activité 3: A partir de la vidéo, relever les chiffres qui vous paraissent pertinents pour utiliser la fidélisation via les réseaux sociaux, et montrer quels sont les enjeux aujourd'hui pour le groupe accords hôtel.



- 30 milliards d'internautes:
- Facebook : média n1, 30 millions utilisateurs
- insta: 5 millions en France
- 80 % des sociaunautes ce qui représente une audience collosalle
- être présents sur tous le parcours client: (avant, pendant et après son expérience)
- Attention à la e réputation
- être imaginatifs, audacieux, respectant les principes fondamentaux



Activité 4: - A partir de la vidéo, remplissez le tableau pour mettre en avant les points clefs qui permettent de fidéliser via les réseaux sociaux

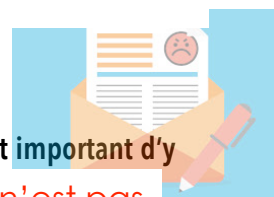
Points clefs	Description
Elaborer ne stratégie	quelle est ma cible, communiquer en fonction du réseaux, investissement financier et de temps
2.La communication par l'image	fait rêver, rapide, mettre en scène, chercher les émotions
importance du contenu	varié l'information, valoriser, jeux, humains...
4.équipement	matériel, accès aux téléphones, filtres des mises en scènes...
5.Rôle du Publicité payante	FB, google adwords, planifier sur info qui a du sens, budget
6. Les outils d'analyse	mesurer: site internet: nombre de clics, offre sur fb: mettre ne place des outils de mesure: codes

- réfléchissez ensuite, pour Instagram, facebook et twitter à un contenu adapté pour fidéliser la clientèle de la Boucherie.

Facebook	jeux concours : rébus avec des morceaux de viandes
Instagram	photo du plat du jour
Twitter	informations sur la promotion du moment

- En quoi le document 7 peut il vous servir? - choisir le moment ou il y aura le plus de personnes connectés pour pouvoir avoir un impact plus grand

Atelier 3: Défi 3: Gérer les réclamations pour satisfaire



Activité 1: Définir une réclamation à partir du Document 8 et pourquoi il est important d'y faire face: - Une réclamation est faite par un client lorsqu'il n'est pas satisfait d'une prestation

Activité 2: synthétiser les points forts et les points faibles du restaurant la boucherie, et proposer 2 actions pour améliorer et satisfaire le plus grand nombre de clients.

Points forts	Points faibles	Actions correctives
<ul style="list-style-type: none"> - menu abordable - serveur sympa - excelente viande 	<ul style="list-style-type: none"> - temps attente à la caisse - viande médiocre - attente trop longue 	<ul style="list-style-type: none"> - mettre une seconde caisse en place - optimiser le service - échanger avec le fournisseur

Analyser les réponses de votre directeur et proposer une liste de points généraux qui vous paraissent essentiels pour construire une réponse à tous types de commentaires:

Un courrier comprend: une introduction, l'intérêt que l'on porte à la remarque du client, proposition de solution et formule de politesse.

Exemples d'utilisations de Facebook en outil TICE, via page profil ou groupe fermé, en Services et commercialisation.

Mécanisme de co-construction des savoirs :

Facebook est un outil qui permet faire collaborer les élèves et de les amener à co-construire leurs savoirs. Ainsi en postant une ressource sur Facebook, il est possible de leur donner un objectif pédagogique sur lequel ils devront échanger pour construire une information commune. L'activité présentée ci-contre se réalise dans le cadre d'une PPAE dispensée selon la méthode collaborative Kanban. Les élèves de première Bac professionnel doivent, en groupe, construire une synthèse commune comprenant notamment les caractéristiques d'un cocktail. Ils rajoutent des informations et des ressources dans les commentaires pour contribuer à atteindre collectivement l'objectif.

Première bac professionnel
Groupe fermé

À propos
Discussion
Discussions de groupe
Membres
Évènements
Vidéos
Photos
Fichiers
Modérer le groupe

Chercher dans groupe

Raccourcis
Première bac professi...
Seconde bac professi...

Pour activité de PPAE de demain.
Vous devez répondre en commentaires : l'activité sera terminée quand tous les éléments attendus seront présents dans les commentaires.
Vous devez répondre à 1 question par commentaire... [Afficher la suite](#)

Vous et Camille Laure 2 commentaires Vue par tout le monde

J'aime Commenter

Arthur Visentin 1) téquila, vermouth dry , quartier de citron jaune.
2) avant le repas.
3) verre à mélange, pince, verre à cocktail, cuillère à mélange.
... Voir plus
J'aime · Répondre · 23 h

Afficher 2 autres commentaires

Marie Reinette 3 manières de boire de la tequila
<https://fr.wikihow.com/boire-la-t%C3%A9quila>
FR.WIKIHOW.COM
Comment boire la téquila
J'aime · Répondre · Supprimer l'aperçu · 2 j

Camille Laure la fabrication de la tequila
<https://www.youtube.com/watch?v=v6H2FgerZKM&feature=youtu.be>
YOUTUBE.COM
Comment est fabriquée la tequila ?...
J'aime · Répondre · Supprimer l'aperçu · 2 j · Modifié

Moyen de motivation :

Intégrer Facebook dans les cours peut générer plus de motivation. Ainsi, lorsque la veille informationnelle est mise en place, en postant régulièrement une ressource, comme en témoigne l'exemple ci-contre, l'intérêt des élèves pour la matière est suscité et

maintenu, ce, en y consacrant le moins de temps possible grâce aux notifications, et à l'accès rapide à la publication. De plus, lorsqu'un geste technique est réalisé, l'élève, sachant que son travail sera publié, comme le montre l'image ci-contre, fait preuve de davantage de motivation pour la séance.

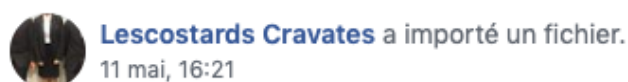


Support pédagogique :

Proposer un exercice, comme le montre la publication, est un moyen d'utiliser Facebook pour animer un cours. Dans l'utilisation d'un groupe fermé, le professeur peut également proposer un plus grand nombre de ressources pour illustrer ce qu'il expose aux élèves : Des fichiers, des vidéos, des liens, des photos permettront d'aider à la compréhension et la mémorisation du cours.



Vous et Mar Aziz



Pour vous aider à proposer des argumentations commerciales !



Livre numérique Argu.com TP.pdf
PDF



Marie Reinette et Lucas Soron



PEARLTREES.COM
2resb20182019
Pearltrees lets you organize everything you're interested in

Intégration dans la vie de l'établissement : Pour illustrer, d'une part, la facilité d'intégration que permet Facebook, il convient de rappeler que la page professionnelle d'un restaurant d'application est une vitrine influente pour montrer les travaux réalisés dans le lycée et permettre aux futurs élèves de les aider dans l'intégration de leur nouvelle voie professionnelle. D'autre part, poster sur des pages profils destinées aux élèves, des événements ou des informations sur les actualités de l'établissement renforce le sentiment de communauté. En effet, les destinataires se sentent plus impliqués par la vie du lycée en prenant connaissance des actions menées ce qui les valorise et accroît leur estime pour leur lieu d'apprentissage.



Moyen de communication et d'échange : En plus de l'aspect communicationnel évoqué pour la co-construction des savoirs et dans la veille informationnelle, Facebook



est largement utilisé pour des messages d'intérêt commun pour l'ensemble des membres du groupe. Il est un moyen direct d'envoyer une information aux élèves qui la recevront sous forme de notification.

Utilisation en gestion de classe :

Facebook propose un très grand nombre de fonctionnalités facilitant la gestion de classe. Ainsi, le réseau social peut clairement s'utiliser comme moyen de communication pour l'organisation de classe. Les exemples ci-contre illustrent l'usage possible en guise d'agenda à l'aide des outils de création d'évènements (image du haut) ou de calendrier (image du bas) qui peut aussi être ciblé pour certains élèves. Des rappels seront envoyés aux membres sous forme de notifications.



Autres exemples d'échanges pédagogiques dans diverses matières

Salem Tlemsani
15 h · Ajouter des sujets

Bonsoir,
Un rappel pour ceux que je n'ai pas vus et que je ne verrai pas cette semaine : lundi prochain (13 mai) 15h-16h30 : CCF de français.
À bientôt,

Vu par 11 personnes

J'aime Commenter

PLUS ANCIEN

Salem Tlemsani
7 mai, 08:55 · Ajouter des sujets

Bonjour,
Ci-joint la vidéo étudiée ce jour (dossier CCF géo).



SOIR|3 ina.fr

Vu par 13 personnes

Salem Tlemsani a partagé un lien.
15 avril, 22:26 · Ajouter des sujets

Bonsoir à tous,
Jeudi matin, sortie cinéma à St-Girons pour voir "La vie sauvage"
(http://www.allocine.fr/film/fichefilm_gen_cfilm=224962.html)
Film qui aura pour vous, élèves de SPVL, une résonance toute particulière. Comme d'habitude, départ à 9h du lycée.



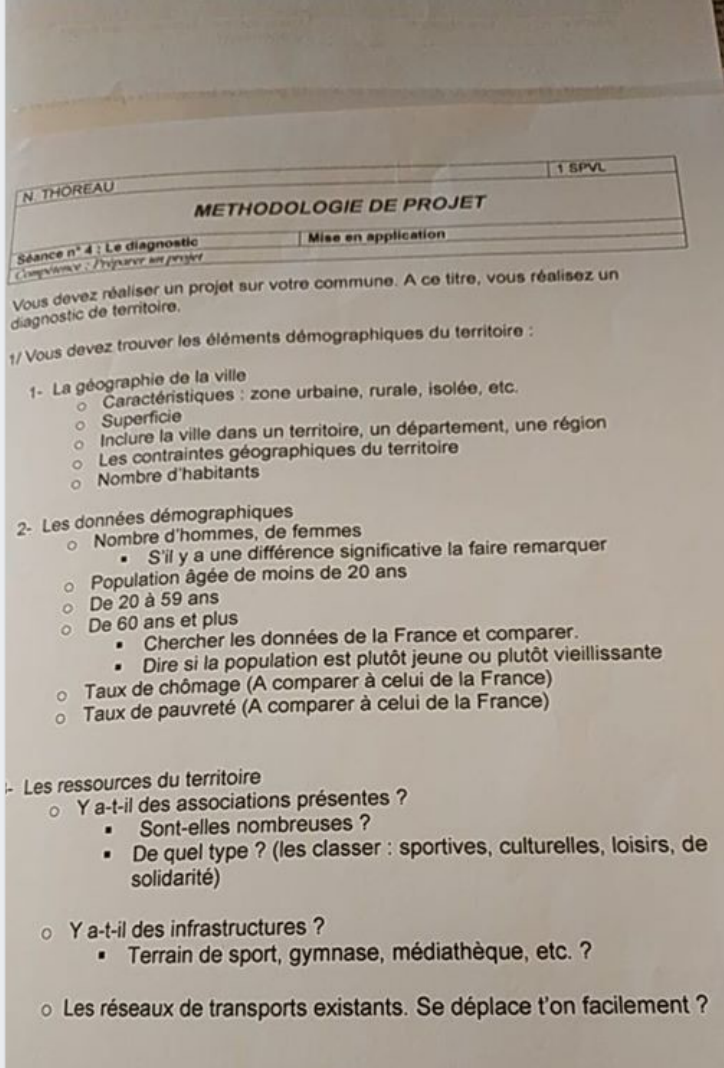
ALLOCINE.FR
Vie sauvage
Philippe Fournier, dit Paco, décide de ne pas ramener ses fils de 6 et 7 ans à leur mère qui en avait obtenu la garde. Enfants

Enregistrer

1 Vu par 13 personnes

Nadia Thoreau
16 avril, 15:54 · Ajouter des sujets

Pour ceux ne l'ayant pas fait:
Faites le diagnostic d un territoire.
Prenez une ville et présenter là selon les critères suivants:
A rendre vendredi dernier délai



N. THOREAU 1 SPVL

METHODOLOGIE DE PROJET

Séance n° 4 : Le diagnostic | Mise en application
Compétence : Préparer un projet

Vous devez réaliser un projet sur votre commune. A ce titre, vous réalisez un diagnostic de territoire.

1/ Vous devez trouver les éléments démographiques du territoire :

- La géographie de la ville
 - Caractéristiques : zone urbaine, rurale, isolée, etc.
 - Superficie
 - Inclure la ville dans un territoire, un département, une région
 - Les contraintes géographiques du territoire
 - Nombre d'habitants
- Les données démographiques
 - Nombre d'hommes, de femmes
 - S'il y a une différence significative la faire remarquer
 - Population âgée de moins de 20 ans
 - De 20 à 59 ans
 - De 60 ans et plus
 - Chercher les données de la France et comparer.
 - Dire si la population est plutôt jeune ou plutôt vieillissante
 - Taux de chômage (A comparer à celui de la France)
 - Taux de pauvreté (A comparer à celui de la France)

2- Les ressources du territoire

- Y a-t-il des associations présentes ?
 - Sont-elles nombreuses ?
 - De quel type ? (les classer : sportives, culturelles, loisirs, de solidarité)
- Y a-t-il des infrastructures ?
 - Terrain de sport, gymnase, médiathèque, etc. ?
- Les réseaux de transports existants. Se déplace t'on facilement ?



Amapola Marjo Mariposa

12 avril, 17:50

Hola a todos, je vous rappelle que j'attends vos thèmes afin de les corriger. N'oubliez pas que la semaine de la rentrée en mai je ne serai pas là; il nous reste donc peu de temps pour travailler ensemble. Allez à vos crayons, vos claviers, j'attends vos écrits. Buen fin de semana a todos 😊

3

5 commentaires Vu par 14 personnes

J'aime

Commenter



Nathalie Coudoré La même en anglais ! Moi je suis là la semaine de la rentrée mais on a du temps à rattraper vous et moi 😊

J'aime · Répondre · 3 sem



Esteban De Raedt Ne vous en faites pas, nous pensons à vous mesdames les professeurs de langues. Les thèmes sont sur le feu... Madame Cazenave, avez-vous bien reçu mon thème number two ? (je m'apprête à vous envoyer el numero tres)

J'aime · Répondre · 2 sem · Modifié

2



Amapola Marjo Mariposa C'est bon Esteban, tous tes thèmes sont corrigés. J'attends ceux des autres maintenant !!!!

J'aime · Répondre · 2 sem

1



Esteban De Raedt Amapola Marjo Mariposa Merci beaucoup madame !

J'adore · Répondre · 2 sem

1



Répondez...

😊 📷 GIF 🗨️



Audrey Caron Je vais pas vous mentir madame je ne me rappelle plus quel troisième thème j'ai choisi... 😊

J'aime · Répondre · 2 sem



Votre commentaire...

😊 📷 GIF 🗨️



Elisa Tomasetto

23 mars · Ajouter des sujets

⚠️ À ne pas oublier pour le court métrage de mardi 26/03 et vendredi 29/03:

👉 n'oubliez pas d'amener des vêtements de soirée pour Lolita Smotkowicz Lamia Brn Mathis Lompede Simon Voize Loane de Usatorre Lena Dulau Eléa Mtg et elea fourcade

👉 Pour Simon, n'oublie pas de prendre des vêtements de recharge...
Afficher la suite

2

Vu par 17 personnes

J'aime

Commenter



Votre commentaire...

😊 📷 GIF 🗨️



Nadia Thoreau

22 mars · Ajouter des sujets

Les documents pour le cap seront à rendre jeudi (je serai présente l'après midi au lycée sinon mon casier accueillera vos productions).
Le rapport de stage sera à rendre vendredi 5 avril. Je pense que ça va vous aider un peu!
Bon weekend ensoleillé

5

Vu par 17 personnes

J'aime

Commenter



Votre commentaire...

😊 📷 GIF 🗨️

Exemples d'échanges pédagogiques dans la pratique du FLE

Team FLE Camel
Groupe public

Interactions en tant que vous-même

À propos

Discussion

Discussions de groupe

Membres

NOUVELLE ACTIVITÉ

Nathalie Coudoré
6 mai, 10:28

Jullier et Tuttiur vous avez cours de FLE avec moi ce lundi de 10h à 12h : où êtes vous ?

Vu par 4 personnes

J'aime Commenter Partager

Votre commentaire...

Team FLE Camel
Groupe public

Interactions en tant que vous-même

À propos

Discussion

Discussions de groupe

Membres

Évènements

Photos

Fichiers

Audrey Siska a partagé un lien.
22 avril, 19:41

Regardez la vidéo: <https://youtu.be/ckTLQL7dvjl>
Et répondez aux questions:
Pour MD Jillur Rahman. ... [Afficher la suite](#)

YOUTUBE.COM
Au restaurant
Vidéo pour pratiquer la langue française dans les écoles primaires en Grèce et plus précisément apprendre à se débrouiller dans un restaurant.

3 J'aime 8 commentaires Vu par 4 personnes

J'aime Commenter Partager

MD Jillur Rahman La mère va boire du vin blanc, plat: de poisson aux pommes de terre, entre du la salade,... [Voir plus](#)
J'aime · Répondre · 2 sem

MD Jillur Rahman a répondu · 3 réponses

Muhammad Tuti La Fille une pizza voudrais du orange Et les mère entrée-voudrais du là salad verte plate- du poisson pommes de terre
J'aime · Répondre · 2 sem · Modifié

Muhammad Tuti a répondu · 3 réponses

Votre commentaire...

Audrey Siska a importé un fichier.
22 avril, 21:14

Voici vos emploi du temps (planning) pour après les vacances.
Attention pas de retard! 🍷 🍷 🍷 🍷 🍷

Emploi du temps Jillur et Tutuir 6mai au 28 mai...
PDF

Nathalie Coudoré Vu par 4 personnes

Team FLE Camel
Groupe public

Interactions en tant que vous-même

À propos

Discussion

Discussions de groupe

Membres

Évènements

Photos

Fichiers

Audrey Siska a partagé un lien.
21 avril, 12:11

<https://learningapps.org/view2219352>

LEARNINGAPPS.ORG
Le féminin des noms
Ecris le féminin des noms

3 J'aime 14 commentaires Vu par 4 personnes

J'aime Commenter Partager

Table des matières

REMERCIEMENTS.....	5
SOMMAIRE	7
INTRODUCTION GÉNÉRALE.....	8
PARTIE 1 : REVUE DE LITTÉRATURE.....	10
CHAPITRE 1. LES LYCÉENS ET LE RÉSEAU SOCIAL FACEBOOK.....	11
1. <i>Qu'est-ce que Facebook ?</i>	11
1.1.1. Définition.....	11
1.1.2. Statistiques.....	12
1.1.3. Les notions juridiques.....	13
2. <i>Qui sont les adolescents en lycée professionnel ?</i>	18
3. <i>Que font les adolescents sur le réseau social Facebook ?</i>	20
1.3.1. Se construire une identité.....	20
1.3.2. Maintenir et entretenir les relations avec les amis hors-ligne.....	21
1.3.3. Passer du temps ensemble.....	22
1.3.4. Partager sa culture.....	22
CHAPITRE 2. LES UTILISATIONS DU RÉSEAU SOCIAL FACEBOOK DANS L'ENSEIGNEMENT.....	24
1. <i>État des lieux des utilisations de Facebook dans les enseignements</i>	24
2.1.1. Mécanisme de construction collective des savoirs.....	24
2.1.2. Moyen de communication et d'échanges.....	26
2.1.3. Utilisation en gestion de classe.....	27
2.1.4. Support pédagogique.....	27
2.1.5. Intégration dans la vie de l'établissement.....	28
2.1.6. Potentiel motivationnel.....	28
2. <i>Le rôle de l'enseignant</i>	29
2.2.1. La relation enseignant-apprenant.....	29
2.2.2. Les interventions de l'enseignant.....	30
2.2.3. Le rôle de régulateur-modérateur.....	30
3. <i>Les avantages et les limites de Facebook</i>	31
2.3.1. Les avantages.....	31
2.3.2. Les limites.....	34
PARTIE 2 : L'ÉTUDE EMPIRIQUE.....	37
CHAPITRE 1. PRÉSENTATION DES MÉTHODES D'ÉTUDE.....	38
1. <i>L'échantillon et le terrain d'étude</i>	38
1.1.1. Définition de la population.....	38
1.1.2. Sélection du cadre d'échantillonnage.....	39
1.1.3. Définition des unités d'échantillonnage.....	39
1.1.4. Choix d'une méthode d'échantillonnage.....	39
2. <i>Les outils</i>	40
1.2.1. L'entretien semi-directif.....	40
1.2.2. Le questionnaire.....	40
3. <i>La démarche analytique et les modes d'analyse</i>	41
CHAPITRE 2. RÉSULTATS DE L'ÉTUDE QUALITATIVE.....	42
1. <i>Présentation des résultats</i>	42
2. <i>Interprétation des résultats</i>	42
CHAPITRE 3. RÉSULTATS DE L'ÉTUDE QUANTITATIVE.....	47
1. <i>Présentation et interprétation générale du questionnaire</i>	47
2. <i>Présentation et interprétation du profil numérique des élèves</i>	48
3. <i>Présentation et interprétation des utilisations de Facebook</i>	49
4. <i>Présentation et interprétation du bilan et des perspectives des professeurs</i>	51
CHAPITRE 4. CONCLUSION ET DISCUSSION DES RÉSULTATS.....	54

PARTIE 3 : LES PRÉCONISATIONS.....	56
CHAPITRE 1. FORMATION SUR LES APPORTS THÉORIQUES	57
1. <i>Présentation de la formation</i>	57
1.1.1. Principe de la formation	57
1.1.2. Scénario de la formation.....	58
2. <i>Facebook dans les programmes</i>	58
3. <i>Présentation des notions juridiques</i>	65
4. <i>Présentation des différentes pages Facebook</i>	66
CHAPITRE 2. FORMATION SUR LES OUTILS PRATIQUES, APPUYÉE PAR UN GUIDE D’ACCOMPAGNEMENT	68
1. <i>La phase préparatoire pour l’enseignant</i>	68
2.1.1. Quelle page choisir ?.....	68
2.1.2. Créer un profil Facebook.....	70
2. <i>La phase préparatoire avec les élèves</i>	71
2.2.1. Rédaction d’une charte avec les élèves	71
2.2.2. Paramétrer les comptes avec les élèves	72
3. <i>Des exemples d’activités pédagogiques en Services et Commercialisation</i>	73
2.3.1. Sur une page professionnelle	73
2.3.2. Sur une page profil ou un groupe fermé	78
CONCLUSION GÉNÉRALE	81
BIBLIOGRAPHIE.....	83
ANNEXES.....	86
TABLE DES MATIÈRES.....	247
TABLE DES FIGURES	249
TABLE DES TABLEAUX.....	250
TABLE DES ANNEXES.....	251

Table des figures

FIGURE 1. CHIFFRES CLÉS DES RÉSEAUX SOCIAUX 2018. (SOURCES BLOG DU MODÉRATEUR ET INSEE)	12
FIGURE 2. NOMBRE D'UTILISATEURS PAR RÉSEAU SOCIAL DANS LE MONDE.....	12
FIGURE 3. SITES WEB LES PLUS VISITÉS MONDIALEMENT EN OCTOBRE 2018	13
FIGURE 4. RÉSEAU LE PLUS UTILISÉ CHEZ LES JEUNES DE 11 À 18 ANS	13
FIGURE 5. PROCESSUS D'ÉCHANTILLONNAGE	38
FIGURE 6. PHASES DU GUIDE D'ENTRETIEN	40
FIGURE 7. DÉMARCHE ANALYTIQUE DE L'ÉTUDE EMPIRIQUE	41
FIGURE 8. LE NOMBRE D'UTILISATEURS DE FACEBOOK DANS L'ENSEIGNEMENT DE LYCÉE PROFESSIONNEL ET CEUX PARMIS EUX QUI CONNAISSENT LES PRÉCONISATIONS LÉGALES	47
FIGURE 9. LA FORMATION DES ÉLÈVES	48
FIGURE 10. L'ÉVOLUTION DE LA NÉTICQUETTE NUMÉRIQUE DES ÉLÈVES	48
FIGURE 11. LES ESPACES-TEMPS DES UTILISATIONS PÉDAGOGIQUES DE FACEBOOK.....	49
FIGURE 12. LES UTILISATIONS PÉDAGOGIQUES DE FACEBOOK	49
FIGURE 13. L'INTÉRÊT DES UTILISATIONS DE FACEBOOK	50
FIGURE 14. LE RÔLE DE L'ENSEIGNANT AVEC L'UTILISATION DE FACEBOOK.....	51
FIGURE 15. FACEBOOK SUBSTITUT À L'ENT.....	52
FIGURE 16. PRÉZI NOTIONS JURIDIQUES	65
FIGURE 17. CAPTURE D'ÉCRAN PROFIL FACEBOOK.....	66
FIGURE 18. CAPTURE D'ÉCRAN PAGE PROFESSIONNELLE FACEBOOK	66
FIGURE 19. CAPTURE D'ÉCRAN GROUPE FERMÉ FACEBOOK	67
FIGURE 20. CHOIX DE LA PAGE PROFIL.....	68
FIGURE 21. CHOIX DE LA PAGE PROFESSIONNELLE FACEBOOK	69
FIGURE 22. CHOIX DE LA PAGE GROUPE FERMÉ FACEBOOK	69
FIGURE 23. TUTORIEL CRÉER UN PROFIL FACEBOOK.....	70
FIGURE 24. CHARTE D'UTILISATION FACEBOOK.....	71
FIGURE 25. TUTORIEL PARAMÉTRER LES COMPTES FACEBOOK	72
FIGURE 26. CAPTURE D'ÉCRAN CO-CONSTRUCTION DES SAVOIRS	78
FIGURE 27. CAPTURE D'ÉCRAN VALORISATION.....	78
FIGURE 28. CAPTURE D'ÉCRAN VEILLE INFORMATIONNELLE	78
FIGURE 29. CAPTURE D'ÉCRAN SUPPORT PÉDAGOGIQUE	79
FIGURE 30. CAPTURE D'ÉCRAN INTÉGRATION DANS LA VIE DE L'ÉTABLISSEMENT	79
FIGURE 31. CAPTURE D'ÉCRAN CALENDRIER.....	80
FIGURE 32. CAPTURE D'ÉCRAN CRÉATION D'ÉVÈNEMENT	80
FIGURE 33. CAPTURE D'ÉCRAN MOYEN DE COMMUNICATION	80

Table des tableaux

TABLEAU 1. LE CADRE RÉGLEMENTAIRE.....	15
TABLEAU 2. SCÉNARIO DE LA FORMATION.....	58
TABLEAU 3. FACEBOOK DANS LES PROGRAMMES.....	59
TABLEAU 4. ARTICULATION DES SÉANCES SUR FACEBOOK.....	74
TABLEAU 5. TABLEAU RÉCAPITULATIF DES COMPÉTENCES ET OBJECTIFS DE LA PPAE.....	75
TABLEAU 6. TABLEAU RÉCAPITULATIF DES COMPÉTENCES ET OBJECTIFS EN TP.....	76
TABLEAU 7. TABLEAU RÉCAPITULATIF DES COMPÉTENCES ET OBJECTIFS EN TECHNOLOGIE.....	77

Table des annexes

ANNEXE 1. GUIDE D'ENTRETIEN INSPECTEUR	87
ANNEXE 2. VERBATIM DE MICKAËL DUCHIRON.....	90
ANNEXE 3. GUIDE D'ENTRETIEN ENSEIGNANTS	98
ANNEXE 4. VERBATIM ENSEIGNANT 1, PROFESSEUR DE SERVICES ET COMMERCIALISATION AU LYCÉE FRANÇOIS CAMEL.....	101
ANNEXE 5. TABLEAU DE SYNTHÈSE INTERMÉDIAIRE, VERBATIM ENSEIGNANT 1.....	114
ANNEXE 6. ENTRETIEN AVEC ENSEIGNANT 2, PROFESSEUR SERVICES ET COMMERCIALISATION AU LYCÉE FRANÇOIS CAMEL.....	117
ANNEXE 7. TABLEAU DE SYNTHÈSE INTERMÉDIAIRE, VERBATIM ENSEIGNANT 2.....	126
ANNEXE 8. ENTRETIEN AVEC ENSEIGNANT 3, PROFESSEUR DE SCIENCES TECHNIQUES MÉDICO-SOCIALES AU LYCÉE PROFESSIONNEL FRANÇOIS CAMEL À SAINT-GIRONS.....	129
ANNEXE 9. TABLEAU DE SYNTHÈSE INTERMÉDIAIRE, VERBATIM ENSEIGNANT 3.....	139
ANNEXE 10. ENTRETIEN AVEC ENSEIGNANT 4, PROFESSEUR DE LETTRES HISTOIRE AU LYCÉE FRANÇOIS CAMEL.....	145
ANNEXE 11. TABLEAU DE SYNTHÈSE INTERMÉDIAIRE, VERBATIM ENSEIGNANT 4.....	157
ANNEXE 12. ENTRETIEN AVEC ENSEIGNANT 5, PROFESSEUR DE LETTRES ESPAGNOL, AU LYCÉE FRANÇOIS CAMEL.....	164
ANNEXE 13. TABLEAU DE SYNTHÈSE INTERMÉDIAIRE, VERBATIM ENSEIGNANT 5.....	171
ANNEXE 14. ENTRETIEN AVEC ENSEIGNANT 6, PROFESSEUR DE LETTRES ESPAGNOL AU LYCÉE FRANÇOIS CAMEL.....	175
ANNEXE 15. TABLEAU DE SYNTHÈSE INTERMÉDIAIRE, VERBATIM ENSEIGNANT 6.....	181
ANNEXE 16. QUESTIONNAIRE.....	185
ANNEXE 17: VERBATIM DE LA QUESTION 9.....	187
ANNEXE 18. VERBATIM DE LA QUESTION 10.....	188
ANNEXE 19 : RÉPONSES À LA QUESTION 11.....	189
ANNEXE 20. QUIZZ SUR LES NOTIONS JURIDIQUES.....	191
ANNEXE 21. GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT.....	196