



**HAL**  
open science

# Implémentation de l'outil de communication d'un organisme de formation professionnelle : enjeux et limites ?

Rova Robison

## ► To cite this version:

Rova Robison. Implémentation de l'outil de communication d'un organisme de formation professionnelle : enjeux et limites ?. Education. 2023. dumas-04555903

**HAL Id: dumas-04555903**

**<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-04555903>**

Submitted on 23 Apr 2024

**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

**CY Cergy Paris UNIVERSITÉ – INSPÉ de l'académie de Versailles**

Site de Gennevilliers

Année universitaire 2022 - 2023

## **MÉMOIRE**

Présenté en vue d'obtenir le **Master 2 MEEF**

**Mention : « Pratiques et Ingénierie de la Formation »**

**Parcours : « Conseil, Projet, Action sociale, territoriale et associative »**

---

# **Implémentation de l'outil de communication d'un organisme de formation professionnel : enjeux et limites ?**

**Rova ROBISON**

---

Directeur de mémoire : **M. Benjamin MOIGNARD**

Jury : **Mme Valérie BECQUET** Professeure, CY Cergy Paris Université - INSPE de Versailles

Date de soutenance : Juin 2023

# Remerciements

Ce mémoire signe de la fin de ma période de formation universitaire de Master 2 et de ma période de stage. Il a été marqué par de profonds temps de réflexion, de discussions et d'échanges. Aussi, j'espère avoir réussi à rendre compte dans ces écrits, aussi fidèlement que possible, de toutes les étapes qui d'une façon ou d'une autre, m'ont permis de l'enrichir et de le faire avancer pour que je puisse aboutir à cette version finale.

Je remercie les responsables du master MEEF CPA, Mmes Boulin et Becquet pour leur écoute bienveillante, les réponses et le soutien apportés, ainsi qu'à M. Moignard, mon tuteur universitaire, pour les conseils qu'il a pu me donner, notamment pendant certains moments difficiles de ma période de stage.

Je remercie les apprenants des différentes formations qui ont bien voulu donner de leur temps pour répondre à mon questionnaire et sans qui je n'aurais pu recueillir toutes ces données, en particulier ceux qui ont pu se rendre disponible pour les entretiens.

Je souhaite adresser des remerciements à mes collègues de l'université Alix et Ghizlane, avec qui j'ai partagé questionnements, doutes et rires.

Et enfin, je terminerai en adressant des remerciements aux membres de ma famille, particulièrement mes enfants et amis. Certains pour leurs avis et relectures, d'autres parce qu'ils ont su me porter et supporter à chaque étape de mon avancée dans l'écriture de ce mémoire. Tous, parce qu'ils étaient présents tout au long de cette année de Master 2 et bien avant.

Ces remerciements seraient incomplets si je ne citais, ni ne remerciais Maëva. Grâce à son aide, son soutien et ses encouragements indéfectibles, elle m'a sans aucun doute permis d'arriver au bout de ce mémoire.

# Résumé

A travers un questionnaire, des entretiens semi-directifs et des observations de terrain, cette recherche visait à savoir dans quelle mesure l'utilisation d'outils numériques communicationnels par les apprenants d'un organisme de formation professionnelle contribuait à leurs apprentissages ? Toutefois, au-delà de l'intérêt que pourrait avoir l'utilisation d'une telle application, en tant qu'outil, sur les processus d'apprentissage, un paramètre pouvant apparaître encore plus significatif et décisif a été mis en exergue : l'implémentation de cet outil et son environnement d'utilisation. Cette implémentation et l'environnement dans lequel évolue l'outil numérique dépend fortement de l'organisme de formation, de ses choix, de son organisation mais également de la formation et de l'adaptation qu'il propose à ses apprenants. Une implémentation insuffisante contribue à entraîner des difficultés d'appropriation de l'outil qui engendrent à leur tour une réception mitigée quant à sa pertinence. En conclusion, bien que les outils et applications numériques puissent potentiellement contribuer aux apprentissages, leur utilisation dans le cadre de la formation nécessite une réflexion et une organisation plus minutieuse quant à leur mise en œuvre afin de lever les freins rencontrés par les utilisateurs.

**Mots clés :** Apprentissage – Numérique – Communication – Implémentation

# Abstract

Through a questionnaire, semi-structured interviews, and field observations, this research aimed to determine the extent to which the use of digital communication applications by learners in a professional training organization contributed to their learning. However, beyond the interest that the use of the application as a tool could have on the learning processes, a parameter that could appear even more significant and decisive was highlighted: the implementation of this tool and its usage environment. This implementation and the environment in which the digital tool operates strongly depend on the training organization, its choices, its organization, but also on the training and adaptation it offers to its learners. Insufficient implementation contributes to difficulties in appropriating the tool, which in turn leads to a mixed reception regarding its relevance. In conclusion, although digital tools and applications have the potential to contribute to learning, their use within the context of training requires careful consideration and organization in its implementation to overcome the barriers encountered by users.

**Keywords:** Learning – Digital – Communication – Implementation.

# Table des matières

Remerciements.....	2
Résumé .....	3
Abstract.....	3
Table des matières.....	4
Liste des tableaux.....	6
Liste des figures.....	7
Liste des annexes.....	8
Liste des abréviations .....	9
Introduction.....	10
<b>I. Etat de la littérature .....</b>	<b>12</b>
<i>I.1. Sociologie du numérique.....</i>	<i>12</i>
<i>I.1.1. Historique.....</i>	<i>12</i>
<i>I.1.2. Influence sur la société.....</i>	<i>13</i>
<i>I.1.3. Une influence inégale.....</i>	<i>14</i>
I.2. De nouvelles façon de communiquer.....	15
<i>I.2.1. Communication et relations sociales.....</i>	<i>15</i>
<i>I.2.1. Liens sociaux numériques.....</i>	<i>15</i>
I.3. De nouvelles façons d'apprendre dans l'environnement numérique.....	16
<i>I.3.1. Le numérique vers l'apprentissage.....</i>	<i>16</i>
L'accès à des ressources diverses.....	17
Mise en réseau et échanges .....	18
<i>I.3.2. L'apprentissage vers le numérique.....</i>	<i>21</i>
<b>II. Méthodologie de recherche.....</b>	<b>23</b>
II.1. Méthode d'investigation : Qualitative-inductive.....	23
II.2. Le terrain.....	23
<i>II.2.1. La structure.....</i>	<i>23</i>
<i>II.2.2. Missions .....</i>	<i>27</i>
II.3. La posture de chercheur .....	29
<i>II.3.1. Praticien-chercheur .....</i>	<i>29</i>
<i>II.3.2. Freins, difficultés et résistances.....</i>	<i>31</i>
II.4. Recueil des données .....	34
<i>II.4.1. Méthode de recueil des données.....</i>	<i>34</i>
<i>II.4.2. Observations - Exploration continue de terrain.....</i>	<i>35</i>
Limites et difficultés.....	36
Présentation des données recueillies .....	36
<i>II.4.3. Questionnaire.....</i>	<i>37</i>
Limites et difficultés.....	38
Présentation des données recueillies .....	39

II.4.4. <i>Entretiens</i> .....	40
Limite et difficultés .....	40
Présentation des données recueillies .....	41
II.4.5. <i>Procédé d'analyse</i> .....	41
<b>III. Analyse des résultats</b> .....	<b>43</b>
III.1. Accompagnement et utilisation des outils numériques .....	43
III.1.1. <i>Présentation des outils</i> .....	43
III.1.2. <i>Connaissance et représentation de l'outil Discord</i> .....	43
III.2. Sentiment de compétence et formation.....	45
III.2.1. <i>Des outils qui se valent</i> .....	48
III.2.2. <i>Une absence de lien outil-motivation ou outil-résultats</i> .....	49
III.3. La formation en distanciel .....	50
III.3.1. <i>Une expérience passée sur d'autres outils</i> .....	50
III.3.2. <i>Des pratiques différentes pour des ressentis divergents</i> .....	51
III.3.3. <i>Un apprentissage du distanciel</i> .....	52
III.3.4. <i>Des utilisations détournées et non soupçonnées</i> .....	53
III.4. Un outil de communication tripartite.....	54
III.4.1. <i>Apprenants – Formateurs</i> .....	55
III.4.2. <i>Entre apprenants</i> .....	56
III.4.3. <i>Apprenants – Equipe CitéNum</i> .....	59
III.5. Une enquête biaisée .....	60
<b>Conclusion</b> .....	<b>62</b>
<b>Bibliographie</b> .....	<b>66</b>
<b>Annexes</b> .....	<b>69</b>

# Liste des tableaux

Tableau 1 – Présentation et caractéristiques de TIC utilisées dans les apprentissages.....	20
Tableau 2 – Schéma de CitéNum et de ses pôles d’activités .....	24
Tableau 3 – Présentation échantillon des personnes interviewés.....	41

# Liste des figures

Fig 1 – Répartition des apprenants selon leur niveau de diplôme.....	36
Fig 2 – Répartition des apprenants par genre .....	39
Fig 3 – Répartition des apprenants selon s'ils sont encore en formation.....	39
Fig 4 – Répartition des apprenants par âge .....	39
Fig 5 – Répartition de apprenants selon le département de formation.....	39
Fig 6 – Répartition des apprenants selon leur formation.....	39
Fig 7 – Fréquence d'utilisation de l'application Discord.....	44
Fig 8 – Evolution du sentiment de compétence de l'outil.....	45
Fig 9 – Lien entre Discord-motivation et Discord-résultats .....	50
Fig 10 – Utilisation de Discord (pour le distanciel) .....	51
Fig 11 – La communication à travers Discord.....	54
Fig 12 – La plateforme Discord a une influence sur la communication .....	55

# Liste des annexes

Annexe 1 – Questionnaire.....	69
Annexe 2 – Guide d’entretien.....	71
Annexe 3 – Extrait Grille d’analyse .....	74
Annexe 4 – Exemple de l’interface Discord.....	76
Annexe 5 – Extrait de résultats du questionnaire .....	77

# Liste des abréviations

- ACS : Analyste CyberSécurité
- ANIMN : Animateur Numérique
- CDBP : Concepteur Dessinateur Projeteur Batiment
- CDUI : Concepteur Designer UI
- CM : Community Manager
- DSH : Data Security Helper
- FORMN : Formateur Numérique
- IDF : Ile De France
- IOT : Internet of Things ou IoT Makers (Internet des objets ou IdO makers)
- MGD : Motion designer/Game Designer
- OSI : Opérateur.ice Sécurité Informatique
- REFD : Référent Digital
- REFD CM : Référent Digital option Community Manager
- REFD CS : Référent Digital option CyberSécurité
- REFD F : Référent Digital Full option (Community Manager et CyberSécurité)
- RGPD : Règlement Général de Protection des Données
- RSN : Réseaux Sociaux Numériques
- Ux/Ui : Ux/Ui Designer

# Introduction

Depuis des années, le numérique a poussé la société à se transformer et à s'adapter à son évolution toujours plus rapide. Le numérique est aujourd'hui omniprésent dans tous les pans de la société et le domaine de la formation professionnelle pour adulte n'y échappe pas. Cet avènement du numérique a offert de nouvelles perspectives, notamment dans les interactions entre les individus, facilitant les modalités de communication, mais également d'autres aspects comme l'accès et le partage de l'information ou encore la collaboration. Les individus, engagés dans des apprentissages, de façon informelle ou de façon « institutionnalisée », dans des institutions d'acquisition de savoir, ont donc à présent à disposition une multitude de modalités de fonctionnement.

Vayre, Dupuy et Croity-Belz (2007), nous expliquent par ailleurs que c'est dans les années 2000 que l'évolution du numérique a été marquée par l'émergence de nouvelles pratiques et de nouveaux concepts autour de la formation et du numérique, notamment dans l'enseignement secondaire, tel que la formation à distance. Ces concepts continueront d'évoluer et se diversifieront afin d'offrir des formats d'apprentissages exclusivement en distanciel, synchrones et asynchrones, ou mixtes, mêlant présentiel et distanciel. Cette modalité hybride est appelée par de nombreux auteurs, et notamment par Tricot, *blended learning* (Op. Cit, 2020). De fait, les outils numériques utilisés ont donc toute leur importance dans ces nouveaux processus d'apprentissage. Toutefois, concernant les publics d'élèves ou d'étudiants, les « méta-analyses » sur les apports de ces outils numériques n'arrivent pas à déterminer un réel impact sur les apprentissages, elles ont « globalement échoué à répondre autre chose que "ça dépend" (des outils, des élèves, des contenus enseignés, etc.) » (Tricot, 2020). Considérant qu'il y a un changement dans les caractéristiques des publics précédemment évoqués, il serait intéressant d'étendre ces questionnements à un public d'adultes en formation professionnelle.

En effet, l'andragogie, spécifique à la formation adulte, se différencie de la pédagogie, spécifique à la formation d'enfants et sont deux démarches distinctes. Knowles, cité par Boutinet (2020), expose cinq arguments pour les différencier :

- Le niveau d'autonomie de l'adulte est supérieur à celui de l'enfant
- L'adulte peut mobiliser un plus grand nombre d'expériences passées
- L'apprentissage de l'adulte est facilité par le rôle social qu'il tient
- L'adulte travaille dans le temps présent alors que l'enfant se projette vers le futur
- L'adulte recentre son apprentissage sur la gestion de problème plutôt que sur des thèmes et concepts.

L'avènement du numérique, de plus en plus prégnant dans les nouvelles modalités d'apprentissage, semble également avoir ajouté une nouvelle caractéristique à celles de Knowles : le fait d'être plus connecté.

C'est dans cette perspective que cette recherche s'est intéressée aux apprenants d'un organisme de formation aux métiers du numérique : le *Pôle Formation* de *CitéNum IDF*. En effet, celui-ci a fait le choix de proposer au sein de ses formations l'utilisation d'un outil pour la communication entre les différents acteurs : l'application Discord. La recherche de ce mémoire s'est donc orientée vers la problématique de s'interroger pour comprendre *dans quelle mesure l'utilisation d'outils numériques communicationnels par les apprenants d'un organisme de formation professionnelle contribue-t-elle à leurs apprentissages ?*

Dans une première partie, un état de la littérature sera présenté, faisant le lien entre le numérique, la communication et les apprentissages. Elle permettra de situer la recherche, notamment autour de l'utilisation des outils de communication numérique. La deuxième partie se consacrera à la méthodologie de la recherche, elle décrira les méthodes et procédés utilisés pour recueillir les données (observations, questionnaire et entretiens semi-directifs) ainsi que les freins et limites rencontrés. Enfin, la troisième et dernière partie, articulera au travers une discussion l'analyse des différentes données et résultats obtenus et les discuter. Une conclusion viendra synthétiser cette recherche et ouvrira sur les suites possible à donner.

Notons que, si la recherche est restée centrée sur l'outil proposé par le Pôle Formation de CitéNum IDF, les résultats que nous retrouverons mettront en évidence qu'il y a finalement d'autres paramètres que la simple utilisation de l'outil.

# I. Etat de la littérature

## I.1. Sociologie du numérique

### I.1.1. Historique

L'ensemble des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication ou Technologies de l'Information et de la Communication (noté à présent respectivement NTIC et TIC), a connu une accélération considérable et une évolution constante depuis les années 80. Elles sont aujourd'hui communément identifiées du grand public par le terme « numérique ».

Pour reprendre Boullier (2016), le numérique a cette caractéristique particulière d'être pervasif *« c'est-à-dire qu'il pénètre toutes nos activités, des plus intimes aux plus collectives. »* (Op.cit., 2016, p.6). De fait, le numérique est à la fois le résultat d'une production, d'une réflexion et de la mise en commun d'une multiplicité d'entités, mais il affecte aussi toutes les strates de la société et de notre environnement actuel. Cette pervasivité a permis sa propre accélération et son évolution, tout comme celle de la société dont la quasi-totalité des domaines sont touchés : le numérique est présent dans les relations, les actions, les activités et nourrit les questions sociétales, sociales, les enjeux politiques ou économiques, participant ainsi aux mouvements et à la définition de la société.

Le numérique étant pervasif, il pourrait s'avérer laborieux d'en définir l'origine complète, en passant par toutes les réflexions, entités, questionnements ou évolutions techniques qui ont pu amener à ce qu'il est aujourd'hui. Cependant, nous pouvons identifier quelques éléments plus marquants, telle que l'arrivée des premiers ordinateurs personnels d'IBM (1983) et d'Apple (1984), ou la première version de l'interface graphique Windows de Microsoft (1985) qui en est aujourd'hui à sa 11<sup>e</sup> version. Les ordinateurs n'ont depuis pas cessé d'évoluer pour devenir de plus en plus performants et mobiles. Notons également l'arrivée du premier iPhone en 2007, considéré par certains comme l'un des premiers smartphones tels que nous les connaissons aujourd'hui. Ces smartphones, nouveau tournant du numérique, permettront alors d'effectuer de nombreuses tâches qui n'étaient jusqu'alors réalisables que sur ordinateurs.

Parallèlement ARPANET, le premier réseau apparu dans les années 60 et destiné à un usage militaire, deviendra Internet grand public dans le début des années 90 et continuera à évoluer pour devenir celui que nous connaissons aujourd'hui, avec par exemple l'apparition du Wifi en 1996. A partir des années 2000, ces évolutions numériques amèneront l'émergence de nouveaux moyens de

communiquer qui faciliteront les échanges, les partages d'informations et de données, ou encore la publication de soi, au travers de plateformes, de blogs, de forums, de logiciels d'échanges, de messageries instantanées, d'applications, créant ainsi les réseaux sociaux numériques (notés à présent RSN). Quelques exemples, parmi les plus connus : Caramail (1997), Wikipedia (2001), Skyblog (2002), LinkedIn (2002), Skype (2003), 4chan (2003), Facebook (2004), Youtube (2005), Dailymotion (2005), Reddit (2005), Twitter (2006), Whatsapp (2009), Twitch (2010), Instagram et Snapchat (2011), Telegram (2013), Discord (2015), Yubo (2015), Microsoft Teams (2016), Musical.ly (2014) qui deviendra Tik Tok en 2016... Sur tous ces nouveaux moyens de communication, certains évolueront, d'autres fermeront et d'autres encore verront le jour pour les remplacer, s'adaptant à la société, l'affectant et la transformant, toujours dans cette idée de pervasivité.

### **I.1.2. Influence sur la société**

Le développement du numérique dans les années 90 a contribué à rendre plus accessibles et abordables des technologies qui étaient jusqu'alors plutôt réservées aux champs militaires, scientifiques ou professionnel (grandes entreprises, informaticiens, chercheurs, universitaires ...), mais il a également participé à la transformation majeure de la société sur certains enjeux et questionnements. En effet, Cardon (2012) nous explique notamment qu'Internet aurait fait son apparition à la suite de « *la rencontre entre la contre-culture américaine et l'esprit méritocratique du monde de la recherche* » (Op.cit., 2012) et comment certaines communautés hippies auraient particulièrement contribué à sa naissance par leur volonté de refaire Société, localement, et en opposition au pouvoir en place. Internet serait également né de « *besoins de ses inventeurs, essentiellement des chercheurs et des informaticiens, "valorisant une culture de l'échange et de la coopération" au détriment des règles de centralisation, de hiérarchisation et de sélection* » (Cardon, 2012). Dans la communauté scientifique, Internet permettra un effet « *synchronique* » (Boulier, 2016), où les publications peuvent ainsi susciter des réponses, des commentaires et des débats plus immédiats par les collègues à l'international.

Aussi, si le numérique a donné de nouveaux moyens techniques et technologiques aux individus, il a surtout permis de les connecter ensemble, leur permettant de s'exprimer et de communiquer de façon individuelle ou collective, de façon personnelle ou professionnelle. Le Baromètre du numérique nous rapporte en 2022 que la part des utilisateurs de communication via des applications vocales et de messagerie progresse par rapport à 2020 : échanger des messages reste une des utilisations principales des personnes et passe à 79% (9 points de plus qu'en 2020) et les appels via les applications progressent également et passe à 69% (9 points de plus qu'en 2020). Par ailleurs, ces utilisations sont faites de façon plus régulière, 52% de façon quotidienne (9 points de plus qu'en 2020).

De même, la navigation sur Internet est passée à 82% en 2022, pour 75% en 2020. L'utilisation de l'appel vidéo (visio-conférence) aurait également augmenté passant de 45% à 50% entre 2020 et 2022. Si les premiers chiffres ne sont que le résultat d'une évolution constante, les appels vidéo ont, eux, bondi, certainement en lien avec la situation sanitaire COVID-19 en 2020 et la généralisation du télétravail.

La pervasivité du numérique modifie et fait évoluer le quotidien en adaptant des moyens existants ou en créant de nouveaux. Ainsi chaque entité est connectée et devient tantôt la cause, la conséquence ou un effet de l'évolution et de la transformation de la société. Le numérique est présent dans de nombreux domaines tels que la santé, le travail, le divertissement ou les services publics, et il a particulièrement influencé les modes de communication et d'expression. De fait, il a redéfini l'accès et le partage de l'information ou des connaissances, et ainsi le rapport au savoir et à l'apprentissage.

### **I.1.3. Une influence inégale**

Cependant, malgré le développement des TIC et d'Internet, pour lequel le Baromètre du numérique nous fait l'état sur l'ensemble de la population interrogés que 92% sont des internautes (utilisateurs d'internet) et 88% des internautes quotidiens en 2022, il s'avère que parmi les populations sondées certaines restent en retrait : les plus âgées et les moins diplômées. En effet, elles possèdent les taux les plus faibles de possession de matériels numériques (ordinateur, tablette, smartphone) respectivement à 69% et 68%. Les plus âgés (70 ans et plus) sont 55% à être équipés d'un accès à Internet et les non-diplômés 56%, alors que les autres populations sont toutes à plus de 89%. Le Baromètre du numérique nous rapporte aussi que si « 56% des Français majeurs estiment mieux maîtriser les outils du numérique » seuls 38% des non diplômés et 43% des retraités (des plus âgés) l'affirment, contre 71% pour les cadres et professions intellectuelles supérieures. Aussi, il est important de garder en tête que, malgré l'évolution constante du numérique et le bond qui a été fait suite à la pandémie et aux divers confinements, le fossé ou fracture numérique, nommé « *inégalités sociales-numériques* » par Granjon (2022a, 2022b), subsiste toujours. Granjon (2022) explique notamment que les inégalités dans les usages du numérique rencontrées par les populations de classes populaires restent l'extension des inégalités sociales préexistantes subies par ces mêmes classes populaires (scolaire, culturelle, niveau de revenu, emploi, genre, etc...) documentées notamment par Bourdieu (1979).

Les études tendent également à nous faire observer que les usages diffèrent selon les classes sociales. Nous retiendrons notamment que si les classes plus privilégiées ont une utilisation des outils numériques plus variée, les classes populaires vont davantage s'investir dans les usages sociaux (chats,

messaging instantanées), les logiques de groupe communautaires et familiales exposant davantage leur vie privée et leurs identités numériques notamment sur les RSN (Pasquier, 2022).

## **I.2. De nouvelles façon de communiquer**

### **I.2.1. Communication et relations sociales**

L'humain est un être social, le fait d'être avec ses pairs et d'interagir avec eux fait donc partie de ses besoins : « *L'homme doit être en relation avec d'autres. Si l'homme est sans lien à l'autre, il est fou* » (Fromm, 2005). Sa manière d'observer, d'appréhender le monde, d'interagir avec son environnement et avec les personnes qu'il ne connaît pas, peut changer, évoluer, et participer à son propre développement et à sa construction.

Bagur et Portocallis (2017), en citant Goffman, nous expliquent que la construction et la reconstruction de l'identité se produisent par le biais des interactions sociales : c'est un ensemble de rôles que chaque individu doit jouer afin de s'adapter aux différents contextes sociaux dans lesquels il évolue. L'identité serait donc une sorte de performance qui varierait en fonction des situations sociales rencontrées, les individus restant sans cesse en interaction et en anticipation des comportements des uns et des autres : « *C'est dans l'interaction que se forment les identités des individus et l'ordre social de la société.* » (Portocallis & Bagur, 2017)

Delouée (2018), nous rappelle par ailleurs la définition de Dubé des relations interpersonnelles : c'est « *un ensemble de liens continus entre deux personnes ou plus, lesquelles s'influencent mutuellement dans un cadre émotionnel, cognitif, social, temporel et multidimensionnel* » (Dubé, 2006 dans Délouée, 2008). Ces interactions avec les autres, ou relations, influenceraient donc les choix qu'un individu a à faire au cours de sa vie, ces mêmes choix participant aux nouvelles rencontres qu'il pourrait faire et donc aux nouvelles décisions qu'il devrait prendre, et ainsi de suite. Ce cercle pourrait donc tout aussi bien être vertueux que néfaste.

### **I.2.1. Liens sociaux numériques**

La communication et les relations sociales ont donc une place importante dans l'évolution de la vie sociale des individus et ne peut donc être sous-estimée. La façon dont nous sommes amenés à communiquer et/ou à entretenir ces relations exerce également une influence sur la qualité des liens sociaux que nous créons mais également sur la façon dont ils changent. Toutes les évolutions que va connaître le numérique (mobilité des usages, création de plateformes, forums, applications de

messaging instantanées ou de rencontres, RSN...) vont largement contribuer à la façon dont les individus communiquent et donc à la transformation des liens sociaux que Dagiral et Martin préfèrent nommer les « *liens sociaux-numérique* » (Op. Cit, 2017). En effet, ils soulignent le fait que « *les dispositifs techniques interviennent, d'une manière ou d'une autre, dans les pratiques sociales, dans les interactions, dans les comportements individuels comme collectifs* » (Op. Cit, 2017). Ainsi, ces liens sociaux numériques peuvent tout aussi bien avoir été créés dans des espaces où les individus se rencontrent physiquement pour se poursuivre ensuite dans des espaces dématérialisés, au travers d'outils numériques et inversement.

Bien que ça en soit souvent le cas, les auteurs ne souhaitent pas distinguer ou sous-entendre une possible opposition entre des liens qui seraient réels ou virtuels. Ils nous expliquent que « *loin d'opposer la technique au social ou la matérialité à l'humain, ils [les liens sociaux numériques] montrent au contraire à quel point les techniques d'information et de communication (TIC) sont entrelacées dans les faits sociaux étudiés et qu'il serait vain de vouloir distinguer la dimension non-TIC et la dimension TIC d'un fait social* » (Dagiral et Martin, 2017).

Ici aussi, le numérique conserve sa dimension pervasive définie précédemment, ainsi que les effets qu'elle a pu avoir sur la communication entre les individus, mettant en exergue leurs coexistences et leurs interdépendances, chacun « s'adaptant » et/ou « se transformant » selon les besoins de l'autre ou de la société. Cette évolution de la communication et du numérique fera également évoluer la société.

## **I.3. De nouvelles façons d'apprendre dans l'environnement numérique**

### **I.3.1. Le numérique vers l'apprentissage**

Avec l'évolution du numérique et de la communication, la société s'est également beaucoup transformée, notamment en ce qui concerne l'apprentissage. La volonté portée par les fondateurs d'Internet de « *coopération et de l'échange* » (Flichy, 2004 ; Cardon, 2012) a eu pour effet de contribuer aux nouvelles façons d'apprendre et de se former.

Dans la suite du texte, lorsqu'il sera question d'apprentissage, la définition que nous pourrons garder en tête, sera celle donnée dans la fiche-outil<sup>1</sup> fournie par la *Trousse à projets*<sup>2</sup>, suite à une

---

<sup>1</sup><https://tne.trousseaprojets.fr/professionnel-education-nationale/idees-recues-sur-le-numerique/fiche-outil-3>

<sup>2</sup> Groupement d'Intérêt Public créé en 2017 à l'initiative du ministère de l'Éducation nationale. Dont objet est d'encourager et de faciliter la mise en œuvre de projets pédagogiques et éducatifs, l'ouverture de l'école sur son environnement et le développement de partenariats. Elle travaille notamment sur les questions du numérique dans l'éducation.

conférence avec André Tricot. Il le définit comme suit : « *L'apprentissage, consiste à acquérir des connaissances, des compétences, et des valeurs culturelles, par l'observation, l'imitation, l'essai, la répétition et la présentation* » (Tricot, 2022). Il y exprime également le fait que « *le numérique ne facilite pas directement les apprentissages, mais il peut être un atout dans certaines conditions pédagogiques, ou une contrainte dans d'autres* » (Tricot, 2022). Aussi et de la même façon, lorsque nous parlerons de numérique, de TIC et du lien avec l'apprentissage, nous veillerons à garder en tête l'idée que nous ne parlerons pas ici d'un lien direct, mais que le numérique agit sur l'écosystème, comprenant les acteurs, les outils, les moyens, les interactions, l'environnement... L'ensemble agissant sur les apprentissages.

## **L'accès à des ressources diverses**

Flichy (2010), cité par Dulaurans (2011), nous dit qu'Internet donne désormais la possibilité à tous les individus l'accès à pléthore d'informations et de connaissances leur permettant d'acquérir de nouveaux savoirs et savoir-faire et ceci dans de nombreux domaines. Chacun à son niveau peut donc devenir un spécialiste des connaissances sur lesquelles il souhaite se former, voire « *l'amateur du web contemporain s'appuie aujourd'hui sur sa compétence, acquise notamment par l'expérience, pour rivaliser avec les experts* » (Flichy, 2010 dans Dulauran, 2011). De plus, si cette démarche d'acquisition de savoir était déjà possible, par exemple avec les bibliothèques, elle est largement facilitée par Internet.

Pour poursuivre avec l'analogie des bibliothèques<sup>3</sup>, elles ont des caractéristiques ou des fonctionnements qui peuvent s'avérer contraignants. En effet, celles-ci se situent dans des lieux distincts et sont soumises à des horaires précis d'ouverture, certains villages peuvent ne pas en posséder ou en partager une dans un groupement de commune. Les documents accessibles peuvent être très différents d'une bibliothèque à l'autre, selon le type (universitaire, municipale, privée), la taille, la politique menée par les professionnels, le budget alloué... Ceux-ci peuvent également n'exister que sous un seul format, être limités en quantité pour l'emprunt ou n'être consultables qu'uniquement sur place.

Internet s'est, lui, affranchi de ces contraintes. La numérisation du fonds documentaire de certaines grandes bibliothèques comme le fonds numérique Gallica, de la Bibliothèque Nationale Française<sup>4</sup>, a rendu possible son accès à des usagers n'habitant ni la même ville, ni le même département, ni la même région, voire ni le même pays. L'accès à ses documents n'est plus soumis aux

---

<sup>3</sup> Nous prenons volontairement une description d'une bibliothèque, tel qu'elle pourrait l'être dans une représentation collective plus commune. Conscient, qu'elles ont également été amené à évoluer notamment pour devenir des médiathèques, même si certaines caractéristiques et fonctionnement subsistent.

<https://www.mediathèque.org/quelle-est-la-différence-entre-une-bibliothèque-et-une-médiathèque>

<sup>4</sup><https://www.bnf.fr/fr/gallica-et-les-différents-dispositifs>

contraintes spatiales, temporelles ou de quantité d'emprunt ou de consultation : un même document peut être consulté par plusieurs personnes en même temps, à des horaires et dans des lieux différents. Par ailleurs, certains documents peuvent exister sous différents formats (vidéos, audios, textuels), s'adaptant ainsi à chacun. A noter qu'en plus de cette diversité, les supports peuvent aussi être arrangés afin d'en maximiser l'accessibilité : réglages des polices et des contrastes pour les personnes malvoyantes ou dyslexiques, sous-titrage, adaptation des vitesses des vidéos...

## Mise en réseau et échanges

L'accès aux informations n'est pas le seul avantage qu'offre le numérique avec Internet et la mise en réseau des individus, de nouvelles possibilités sont offertes, telles que l'avait prédit Hilz (1978), *« nous deviendrons alors une nation-réseau, échangeant d'importants volumes d'informations, mais également des communications socio-émotionnelles avec des collègues, des amis ou des étrangers qui partagent les mêmes intérêts et sont dispersés dans toute la nation »* (Hilz, 1978 dans Flichy, 2004).

Les individus ne veulent cependant plus être restreints au statut de simples « consommateurs » de l'information : ils souhaitent avant tout pouvoir échanger, discuter et donner leur propre avis pour que chacun s'affranchisse *« des codes classiques institutionnels, s'émancipe du rapport dogmatique traditionnel à l'élu politique, s'autonomise dans la recherche d'information, et manifeste ouvertement ses opinions personnelles sur la toile »*. (Flichy, 2010 dans Dulaurans, 2011).

En effet, l'accès à toutes ces connaissances, la diversité de leurs supports et de leur utilisation, est à coupler avec la multiplicité des moyens et outils facilitant la communication : les forums et plateformes en ligne, les RSN, les logiciels et applications de communication (visioconférences, messageries, messageries instantanées) ou encore les applications mobiles, la possibilité de commenter sur les sites... autant d'outils qui ont transformé notre façon d'interagir avec le monde qui nous entoure permettant l'émergence d'une *« intelligence collective »* (Amara, 1976 dans Flichy, 2004) faisant disparaître les barrières spatiales, temporelles, parfois même sociales, entre les internautes.

Il est désormais possible aux utilisateurs de créer des communautés virtuelles où ils se regroupent pour échanger et discuter autour d'aspirations ou intérêts communs ; de contacter des chercheurs, des professeurs, des professionnels, des personnes détentrices d'un savoir particulier sur lequel ils auraient des questions, parfois même des experts sur ces sujets ; ou encore de s'appropriier et se réappropriier les sujets, les productions, tel que nous l'expose Flichy (2010) en nous parlant d'abord tout particulièrement d'art : *« les amateurs ne se laissent plus imposer les productions artistiques dans leur version initiale. Parce qu'ils les apprécient ou les décrient, les amateurs se les réapproprient pour les remettre en scène. Ils prolongent la production artistique sur le web et bouleversent le rapport traditionnel à la culture populaire industrielle*

*jusqu'à présent instauré. »* (Flichy, 2010 dans Dulaurans, 2011). Il ajoutera par la suite que cela peut se généraliser à tout autre sujet. Les besoins sont également toujours plus importants pour la communication et au-delà des échanges entre pairs *« le web est devenu pour eux un ressort stratégique pour faire entendre des opinions dissonantes qui ne bénéficient pas d'une couverture médiatique équitable. »* (Flichy, 2010 dans Dulaurans, 2011).

Avec les TIC offrant de nouvelles possibilités d'utilisation, qui ne se « limite » plus à une simple acquisition des connaissances, il est désormais possible : de collaborer, de co-produire de la connaissance, de partager, d'échanger, de confronter des idées et des pratiques... Elles créent ainsi une interactivité indispensable qui viendra bousculer les modes d'apprentissage traditionnels. Le numérique poursuit donc son évolution et crée ou adapte de nouveaux outils, supports et moyens pour répondre à ces besoins de communication pour l'apprentissage et la formation.

Caractéristiques	MOOC	LMS	Applications et plateformes d'apprentissage spécifiques	Applications de communication/ messageries	Plateformes vidéo / audio	RSN	Forum / Blog
<b>Exemples</b>	Fun MOOC Fondation orange OpenClassroom	Moodle, Google Classroom	Duolingo Flowchase, Global Exam	Discord, Microsoft Teams	Youtube, Spotify, Audible	Instagram, TikTok, Facebook	Reddit, 4chan, etc
<b>Temporalité</b>	Temps peut être défini au début Asynchrone ou synchrone	Temps peut être défini au début Asynchrone ou synchrone	Temps peut être défini au début Asynchrone ou synchrone	-	-	-	-
<b>Caractéristiques (Par qui, Pour qui ...)</b>	Institutions, universités, organisations professionnelles, privées ou publiques, fondations. Propose cours en ligne ouverts à tous	Institutions, universités, organisations professionnelles, privées ou publiques, fondations. Permet aux enseignants et formateurs de créer et gérer des cours en ligne pour un public spécifique.	Institutions, organisations professionnelles, privées ou publiques. Propose des cours spécifiques sur des sujets bien définis	Davantage utilisées comme outils facilitant la communication	Par des pairs, des professionnels souhaitant partager des connaissances.	Par des pairs, des professionnels souhaitant partager des connaissances.	Par des pairs, des professionnels souhaitant partager des connaissances.
<b>Certification</b>	Oui	Oui / Non	Non	Non	Non	Non	Non

**Tableau 1 – Présentation et caractéristiques de TIC utilisées dans les apprentissages (liste non exhaustive)**

Il a été difficile de présenter et décrire correctement ces outils, tant certains sont proches dans leurs utilisations, sans compter le fait qu'il est possible de rencontrer plusieurs d'entre eux utilisés conjointement. Par exemple, les MOOC qui utilisent des vidéos hébergées sur YouTube dans leurs parcours ou LinkedIn qui intègre aujourd'hui des parcours de formation pouvant être reconnus par les pairs, parfois par les employeurs, mais qui ne sont pas des certifications ou diplômes officiels, etc. Cette difficulté semble néanmoins être une marque de leur évolution.

### **I.3.2. L'apprentissage vers le numérique**

Bien que les méthodes traditionnelles d'enseignement restent pertinentes, l'évolution du numérique et avec lui des TIC, a fait ressortir à la fois de nouvelles envies, de nouveaux besoins dans l'éducation et la formation, ainsi que de nouvelles perspectives et possibilités pour y répondre, permettant une certaine autonomie, mais également une autoformation et un apprentissage tout au long de la vie.

Dans ce contexte numérique, la mise en place de ces nouveaux espaces d'échanges, de partages, de discussions, d'expressions, de débats ou de confrontations des avis entre les utilisateurs via les TIC, crée cette fameuse « *intelligence collective* » (Amara, 1976 dans Flichy, 2004) évoquée plus tôt, ainsi que son interactivité entre pairs, menant finalement à travailler l'apprentissage où l'acquisition du savoir et des connaissances est co-construite et co-produite. Ces outils participent donc à l'apprentissage en complétant les moyens existants avec « *un internet de masse dans lequel l'amateur s'impose comme la figure emblématique d'une nouvelle forme d'expertise* » (Dulaurans, 2011). Chacun peut alors devenir acteur, participer voire devenir indispensable à la transmission des savoirs et des apprentissages. C'est le cas avec l'encyclopédie collaborative en ligne Wikipédia, alimentée, vérifiée et consultée par des Internauts. Sur son site, il est précisé que « *tout lecteur de Wikipédia est un rédacteur ou correcteur potentiel* ». <sup>5</sup>(Wikipédia)

La formation et l'apprentissage ne sont donc plus perçus comme des événements ponctuels, mais plutôt comme des processus continus et évolutifs, qui se nourrissent principalement de l'échange et de la collaboration entre les pairs. Ces nouvelles modalités d'apprentissages ont nettement mis en exergue les besoins qu'ont les individus dans leurs rapports aux autres, aux relations sociales à la communication et la façon dont cela peut influencer sur leurs propres apprentissages.

En évoluant, les TIC ont offert une réponse à ces besoins prégnants de communication en proposant des espaces d'interactions et de collaboration. Toutefois, il est important de souligner que, malgré l'intérêt porté à ces nouvelles modalités d'apprentissage, ceux-ci ne sont pas exempts de limites. Par exemple, l'autonomie de l'apprenant : si elle peut être recherchée par certains, d'autres peuvent avoir besoin d'un cadre plus structuré pour apprendre efficacement. Les inégalités sociales, l'inaccessibilité matérielle aux outils numériques ou le manque de compétence numérique pourraient être tout autant de freins à ces nouvelles modalités.

---

<sup>5</sup><https://fr.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia#>

Certains organismes de formation ont perçu les évolutions dans les formats de l'apprentissage des individus, notamment sur les besoins toujours plus importants de communication, d'échanges, de partage et de collaboration. Ils ont souhaité intégrer les TIC déjà utilisés par les apprenants, à leurs propres écosystèmes d'apprentissage sur leurs formations. Ainsi, par exemple, un MOOC se voit coupler à un forum et dispose d'une messagerie instantanée interne et peut proposer des activités qui, mises en commun entre tous les apprenants, peut créer une base de données collaboratives importante. Ces organismes prônent l'idée que ces outils compléteront leurs apports et permettront de contribuer à la dynamique d'apprentissage et de collaboration, à travers le numérique, entre les apprenants pour, à terme, améliorer la qualité des apprentissages.

C'est dans ce contexte d'évolution du numérique, de la communication et des apprentissages que mon terrain d'enquête a pris place. En effet, afin de créer une dynamique collective d'interaction, d'échange de collaboration et de partage en dehors des temps de formations, l'organisme de formation que j'ai intégré durant ma période de stage a choisi de proposer l'utilisation d'une application de communication nommée Discord<sup>6</sup>, pour la communication entre les apprenants, les formateurs l'équipe de direction. Pour ce mémoire, j'ai décidé d'interroger l'utilisation de cette application par les apprenants.

---

6 Discord est une application de communication en ligne. Si elle est aujourd'hui connue par le grand public, elle est beaucoup plus populaire chez les joueurs de jeux vidéo (gamers). Elle permet aux utilisateurs de créer des communautés virtuelles pour discuter de différents sujets. Les serveurs Discord sont notamment utilisés par les gamers pour organiser des parties, avoir des discussions plus légères ou plus sérieuses sur leurs centres d'intérêt, ou encore des échanges sur des projets de travail collaboratif et des groupes d'étude. Les utilisateurs peuvent interagir en temps réel ou consulter les messages en différé. Discord a une interface assez ludique avec une thématique graphique qui n'est pas sans rappeler les jeux vidéo. Elle dispose de fonctionnalités qui participent à son intérêt, telle que la possibilité de créer différents canaux (textuels, vocaux ou vidéos) dans un même serveur, de modérer des discussions, de bloquer des utilisateurs indésirables, de signaler les abus, de créer des rôles pour les utilisateurs (modérateurs, simple participant...), de devoir être invité pour accéder à un serveur, etc.

## II. Méthodologie de recherche

*Pour respecter leur anonymat, tous les noms utilisés au cours de ce mémoire ont été modifiés.*

### II.1. Méthode d'investigation : Qualitative-inductive

Durant mon parcours, tant professionnel qu'universitaire, une constante m'a toujours semblé se manifester : la volonté de ne pas m'attacher uniquement à mes premières impressions pour expliquer les phénomènes sociaux auxquels je peux faire face ou encore orienter mes actions. A mon sens, les hypothèses que l'on pourrait formuler à ce moment, inspirées uniquement par nos propres réflexions, expériences et perceptions, pourrait nous enfermer sur un seul aspect du phénomène observé. De plus, il me semble également qu'il serait assez laborieux de se soustraire à la logique de « vérification » et de « tests » des hypothèses selon les résultats, le chercheur aurait s'en doute à cœur d'en tester d'autres, ou de s'y satisfaire si les résultats sont en accord.

J'ai donc souhaité, sur cette recherche, utiliser cette méthode inductive, qui me semble être plus en accord avec ma façon d'appréhender une recherche, qui plus est sur un terrain d'enquête que je ne connais pas suffisamment. Pour autant, il n'est pas question de déprécier la méthode déductive, qui pourrait par ailleurs être une méthode intéressante dans un autre contexte.

Il me semble par ailleurs plus naturel, dans la même idée que Bordes (2015), de ne pas poser de théorie à vérifier, donnant ainsi la possibilité au terrain de s'exprimer. Me permettant également, dans un premier temps, de mettre en « sourdine » mes propres impressions et préjugés analytiques et d'explorer ce que le terrain pourrait avoir à apporter. Aussi, je ne souhaitais pas être immédiatement dans une posture de « recherche de réponse » alors que je venais tout juste d'arriver sur ce terrain, mais plutôt m'ajuster et continuer à faire évoluer mon regard afin de produire une « *théorie ancrée* » (Glaser et Strauss, 2017) qui serait issue des données qualitatives que le terrain aurait pu exprimer et non l'inverse, évitant ainsi le risque de fausser ce que celui-ci pourrait nous apporter.

### II.2. Le terrain

#### II.2.1. La structure

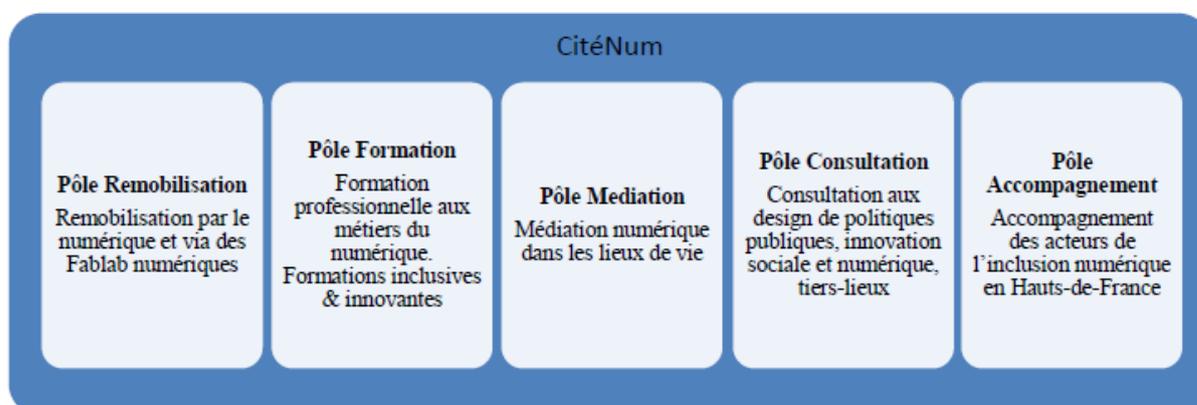
Afin de garantir l'anonymat de l'entreprise, des lieux et des personnes citées, tous les noms utilisés dans ce mémoire ont été modifiés. Néanmoins, ayant effectué mon stage dans cette même

entreprise pour mon Master 1, bien que dans un pôle différent, j'ai décidé de réutiliser le même nom fictif que dans ce dernier.

Pour présenter la structure, identique à l'année précédente, je reprendrai dans un premier temps la description de l'entreprise rédigée dans mon mémoire de Master 1 : *Le numérique en quête de sens. Le brouillage des perceptions des bénéficiaires d'un dispositif de remobilisation et d'inclusion par la formation numérique* (Robison, 2022). Puis, je détaillerai le pôle dans lequel je suis intervenu, différent lui, de l'année précédente.

### **Description de l'entreprise CitéNum, présente dans le mémoire Master 1 :**

La structure au sein de laquelle j'ai effectué mon stage [ici : Master 2] est un groupement d'entreprises sociales dans le secteur du numérique inclusif subventionné en partie par les différents secteurs publics (Commune, Etat, Département) et privés (entreprises). N'ayant pas eu d'autorisation de divulguer les noms, tous ceux que vous retrouverez dans ce mémoire ont été modifiés. Le nom de la structure sera donc traité dans ce mémoire au nom fictif de « CitéNum ». Dans cette entreprise, cinq pôles d'actions autour du numérique inclusif : la remobilisation, la formation, la médiation, la consultation, l'accompagnement de politiques publiques (le nom de chaque pôle a également été modifié) sont proposés (Cf tableau ci-dessous). CitéNum souhaite apporter des solutions concrètes afin de construire un numérique inclusif et créatif, et accompagner la transformation numérique de la société afin qu'elle profite à tout le monde. Chacun de ces pôles a son propre champ d'action et ses propres projets, mais ils peuvent également être transversaux : tiers-lieux numériques, formation aux métiers du numérique, design de politiques publiques, accompagnement des acteurs de la médiation numérique et des collectivités pour un numérique inclusif et créatif, remobilisation à travers le numérique... Voyons en détails chacun des pôles :



**Tableau 2 – Schéma de CitéNum et de ses pôles d'activités**

Si les activités ont en grande partie lieu dans le nord de la France, certaines activités de CitéNum sont également implantées ailleurs. Aussi, une branche « Ile-de-France » (noté à présent IDF) de CitéNum, installée dans une banlieue Ouest de Paris, propose ces mêmes pôles. C'est dans cette branche « CitéNum IDF » que j'ai donc effectué mon stage (Robison, 2022).

## Le Pôle Formation

Lors de mon Master 1, mon terrain d'enquête avait pris place au sein du « Pôle Remobilisation » de CitéNum IDF. En revanche, cette année, j'ai effectué mon stage auprès de son « Pôle Formation », qui est un **organisme de formation spécialisé dans les formations aux métiers du numérique**, créé en 2015. De façon générale, dans un document<sup>7</sup> de cet organisme, le Pôle Formation présente sa volonté de proposer « *des formations inclusives accessibles à tous et à toutes sans condition de diplôme, avec comme critère de recrutement principal : la motivation* » mais aussi de « *former des demandeurs d'emploi, des jeunes sans diplôme, des décrocheurs, des femmes pour faire de la filière du numérique une filière inclusive et représentative* ». Une de ses mesures pour favoriser l'inclusion est de proposer et de prêter à tous les apprenants qui en expriment le besoin, le matériel nécessaire et adapté à la formation qu'ils suivent (ordinateur avec des performances adaptées, logiciels, etc). Ces formations sont financées à 100% par Pôle Emploi, les apprenants sont donc en lien et rémunérés par celui-ci, une fois la formation acceptée. Les formations sont dites intensives, peuvent durer de 3 à 8 mois et forment à différents métiers du numérique.

Le Pôle Formation prône<sup>8</sup> également dans ses méthodes, le fait :

*« D'adopter la pédagogie active, dans laquelle chaque apprenant.e est acteur de sa formation.*

*Favoriser le pair à pair et l'entraide entre le groupe d'apprenants.*

*Pratiquer grâce au mode projet.*

*Accompagner vers l'emploi chaque apprenant.e ».*

Les différents métiers<sup>9</sup> proposés au sein du Pôle Formation sont :

### - **Métiers du développement et du design web**

Développeur web, Internet of Things Makers (IOT makers, en français Internet des objets ou Concepteur.rice IdO ou encore concepteur d'objets et d'applications connectés), Concepteur Designer Ui (CDUI), UX/UI Designer (Ux/Ui), Développeur web E-commerce

---

<sup>7</sup> Information récupérée dans le dossier « rapport d'impact 2022 » de CitéNum

<sup>8</sup> Idem

<sup>9</sup> Par facilité d'écriture les noms des différents métiers, ci-après détaillés seront par la suite désignés par leurs abréviations choisies par le Pôle Formation et que vous pourrez retrouver au besoin, dans la liste des abréviations (p.9)

- **Métiers de la cybersécurité**

Opérateur Sécurité Informatique (OSI), Technicien Assistance Informatique, Technicien Supérieur Système Réseau, Analyste cybersécurité, Data Security Helper (DSH)

- **Métiers de la communication digitale et du graphisme**

Motion designer/Game Designer (MGD), SEO/SEA, Community Manager (CM), Directeur Artistique

- **Métiers de la médiation numérique**

Animateur numérique (ANIMNUM), Formateur numérique (FORMNUM), Référent digital (REFD)

Plus spécifiquement pour l'Ile-de-France (noté à présent IDF), le Pôle Formation existe depuis 2021. Les documents que j'ai pu consulter m'ont appris que si pendant la première année il a essentiellement accueilli plusieurs sessions de formations d'ACS, d'IOT et de DSH, répartis sur deux lieux différents (le premier dans les locaux de l'antenne IDF en Yvelines et le second dans les Hauts-de-Seine), il a ensuite accueilli dans ces mêmes locaux en début d'année 2022 les formations de Référent digital (REF D) et de CDUI.

Puis entre juin et septembre de cette même année six formations (OSI, CDBP, REFD FC, REFD CS, REFD CM, ANIMN), cette fois-ci réparties dans des locaux en Yvelines (le siège IDF), l'Essonne et le Val d'Oise. Enfin, correspondant également à mon arrivée, entre novembre et décembre onze autres formations ont été lancées, dont deux en Picardie :

- Yvelines : novembre (CDBP, Ux/Ui), décembre (FORMN).
- Essonne : novembre (CDUI, Ux/Ui), décembre (Ux/Ui)
- Val d'Oise : novembre (CDBP, CDUI), décembre (FORMN)
- Aisne : novembre (MGD)
- Somme : novembre (MP)

Si les formations proposées peuvent entrer dans un plan de financement par Pôle Emploi, les onze dernières formations ont quant à elles entièrement été commandées par ce dernier. Certaines formations, parfois présentes dans les Pôles Formations d'autres régions, n'avaient jusqu'alors jamais été proposées par celui d'IDF, et d'autres, telles que CDBP et MP, n'avaient jamais été proposées, et ce dans aucun autre Pôle Formation d'aucune autre région.

Les chiffres de l'organisme de formation parlent de près de 3000 apprenants au niveau national. Malgré la possibilité d'avoir accès à plusieurs documents de l'entreprise pendant cette recherche, il a été difficile de rassembler les informations dont j'avais besoin, notamment concernant les apprenants.

L'illustration que je vais tâcher de dresser permet néanmoins de se faire une idée globale sur les apprenants mais il sera important de ne pas généraliser. Les apprenants de ces formations sont, pour la plupart, issus des départements dans lesquels sont implantés les locaux des différentes formations qu'ils suivent. Un point commun étant qu'ils sont tous inscrits à Pôle Emploi au moment de leur entrée en formation. Le niveau scolaire et les diplômes obtenus des apprenants sont assez hétérogènes sur l'ensemble des formations, mais également au sein de chaque formation, allant de « sans diplôme » à Bac+5, voire plus, et tous sont majeurs. Mon échantillon de recherche fait partie de ces apprenants et sera détaillé dans le paragraphe correspondant.

## **II.2.2. Missions**

J'ai effectué ce stage en qualité de référent de formation. Je suis dans un premier temps arrivé fin septembre en tant que salarié à temps partiel sur un poste de référent de formation, deux jours par semaine, en parallèle des jours de formation universitaire. Durant la période de stage, de mai à juin, mon contrat devait évoluer en temps plein mais il a finalement été décidé de me basculer sur une convention. A ce moment, l'équipe de direction m'a confié quatre formations : ANIMN, FORMN78 Yvelines et FORMN95 Val d'oise, ainsi que FORMN91 Essonne mais qui été annulée faute d'apprenants.

L'équipe de Direction était alors composée d'Emilien, Directeur CitéNum IDF, de Jules, Responsable CitéNum IDF, en gestion globale de l'ensemble des activités « CitéNum IDF » et qui avait une présence partielle sur le Pôle Formation deux jours par semaine, d'Eva, Responsable du Pôle Formation à temps plein avec un regard global sur l'ensemble des formations, mais en gestion plus particulièrement sur certaines d'entre elles et enfin d'un autre référent de Formation, Clément, en charge particulière sur d'autres autres. Nous devions ainsi, pouvoir répartir la prise en charge de l'ensemble des formations à trois.

**Les missions qui m'ont été confiées durant cette période sur la structure, ont été autant logistiques, que pédagogiques ou administratives :**

- Participer aux phases de sélection des apprenants :
  - o Organisation et participation aux réunions d'information
  - o Appels et relances des candidats
  - o Entretiens de sélection des apprenants pour leur entrée en formation
- Accompagner l'équipe de direction dans la réflexion des ingénieries pédagogiques des actions de formations, ainsi que sur le développement de l'activité sur l'année 2023
  - o Participation au recrutement des formateurs
  - o Finalisation et modification des ingénieries pédagogiques des formations
- Veiller au bon déroulement et à la cohérence pédagogique des formations
- Assurer la gestion et le suivi opérationnel des plannings de la formation (apprenants et formateurs)
  - o Gestion du planning des formateurs
  - o Modification des plannings des formations des apprenants
  - o Envoi des plannings aux apprenants
  - o Formalisation des feuilles de routes des formateurs ou organisation des temps de formation
- Assurer la veille et le suivi des apprenants des formations, des drives, des Discords : suivis des obligations administratives, compte-rendu quotidien, entretien de suivi pédagogique, rendus des apprenants, entretiens disciplinaires, de remédiation et de régulation, émargements...
- Accompagner la dynamique et le suivi de la recherche de stage et d'emploi auprès des apprenants en m'appuyant sur l'équipe de direction, le réseau des entreprises et les formateurs
- Faire le lien entre la direction et les formations et être le relai privilégié entre les équipes, les apprenants et les formateurs, en relation étroite avec l'équipe de direction.
  - o Echanger avec les équipes de formateurs et les apprenants
  - o Relever les besoins éventuels, pédagogiques ou logistiques
  - o Trouver les réponses à leurs besoins ou en référer à la bonne personne ou apporter les solutions
- Accompagner les formateurs en mettant à leur disposition les outils nécessaires qui leur permettent de mener à bien leurs interventions dans les limites des possibilités et/ou en référer aux personnes en charge
- Organiser et participer à des temps de travaux d'échanges, sur les temps de formations, avec les formateurs
- Amener aux formateurs une compréhension globale du dispositif et des exigences du Pôle Formation dans leurs missions

## II.3. La posture de chercheur

### II.3.1. *Praticien-chercheur*

#### L'enchevêtrement des positions

Les doubles « *positions enchevêtrées* », telles que les nomme Kohn (2001), de praticien et de chercheur, suggérées à la fois par mon poste et le mémoire de recherche, n'ont eu de cesse de se manifester. Ainsi, les situations et moments vécus ont pu illustrer les stratégies paradoxales de « *compartimentage* », « *oscillation* » et « *compromis* » propres à Barel (1988) et reprises par Kohn (2001, p.16).

Lors de mon précédent mémoire, la prise de recul inhérente à l'écriture m'avait permis d'identifier les stratégies qui se mettaient en place tout au long de la recherche. Elles m'ont semblé d'autant plus fortes lors de ce présent stage. Cependant, j'ai pu percevoir une différence en rapport avec le temps. En effet, Kohn (2001) ne nous fait pas part d'une éventuelle évolution chronologique de ces stratégies. Or, ces stratégies, présentes tout au long de cette recherche, m'ont semblé de façon globale<sup>10</sup> évoluer chronologiquement, corrélées au temps passé sur l'entreprise, passant de « *compartimentage* » à « *oscillation* » puis au « *compromis* » (Op. Cit, 2001).

Durant le « *compartimentage* » (Kohn, 2001), l'une des positions, praticien ou chercheur, était privilégiée : les contradictions et besoins de l'instant mettant de fait l'autre position en sourdine. Pour autant, celle-ci n'est pas complètement tue, fonctionnant en arrière-plan, permettant ainsi de se saisir de divers éléments, et de les analyser, dans l'idée qu'ils puissent servir ses propres besoins au moment opportun. J'en veux pour exemple les périodes de fortes activités qui ne pouvaient laisser place au « chercheur », l'attendu étant la réponse donnée par le « praticien ». Ainsi, certaines questions administratives, de logistique, ou concernant la formation qui m'ont été posées ou que j'ai eu à transmettre, n'auraient pas forcément pu être influencées par le « Chercheur », bien que ces questions et réponses aient sans doute pu l'intéresser, notamment pour la construction de la recherche.

Durant l'« *oscillation* » (Kohn, 2001), mes rôles de référent de formation ou de « Chercheur » ont pu prendre place tour à tour, satisfaisant les contradictions et besoins de l'instant, permettant par moment de justifier l'une ou l'autre des positions en tant que « Chercheur universitaire » ou en tant que « praticien » par rapport à l'action. Par exemple, dans les échanges avec l'équipe de direction, il m'est

---

<sup>10</sup> « Globale » car il a également pu exister une stratégie différente à la principale, chronologiquement atteinte, ceci sur certains moments.

arrivé de faire appel à la position du chercheur pour donner un avis, concernant les apprenants. Il m'est alors apparu que cet avis avait pu être « légitimé » grâce à l'existence et au rappel de cette position. Le directeur CitéNum IDF, appuiera lors d'une réunion, mon avis sur la façon de recueillir des informations concernant les apprenants, ainsi que leur analyse « *Rova est étudiant de Master 2 et fait de la recherche universitaire : il sait comment analyser et pourra réfléchir à quoi faire.* »

Pour le « *compromis* » (Kohn, 2001), mon statut de référent de formation et ma position de « Chercheur » étaient alors pris en compte simultanément : mes décisions étaient prises communément sans que l'une des positions ne domine l'autre, voire au contraire elles se complétaient, ou servaient les besoins de l'une ou de l'autre. Ainsi, par exemple, si la prise de données pour ce mémoire m'intéressait en tant que « Chercheur », il en était de même pour le « praticien ». Aussi, la formulation des questions d'entretien a pu être influencée par chacune des positions, permettant également de fixer à la fois les limites de la recherche ou de la pratique professionnelle.

La volonté essentielle durant la recherche de « *mise en rapport d'égalité des deux positions* » (Kohn, 2001, p.16) de praticien et de chercheur, telle que définie par Kohn, qu'elle soit consciente ou non, et appuyée par d'autres facteurs, semblerait avoir joué sur le passage d'une stratégie à l'autre. Ces mêmes facteurs qui seraient par ailleurs interdépendants ayant ainsi un impact sur chacun d'eux. Sans pour autant pouvoir l'affirmer, car cela pourrait être le sujet d'un autre mémoire, ces facteurs pourraient être identifiés ainsi :

- Le temps passé sur la structure aurait permis de renforcer les connaissances techniques et pratiques du terrain, ainsi que le sujet et les besoins pour la recherche, et de fait conforter dans les missions de praticien et de chercheur.
- Une corrélation entre les besoins de chacune des positions et les limites d'actions « de chaque stratégie » aurait créé une nécessité d'évolution vers une stratégie permettant une liberté d'action plus adaptée aux besoins et à la situation.

D'autre part, le poste occupé sous-tendait plus de responsabilités que l'année précédente. Ainsi certains choix en tant que référent ont dû être opérés supposant alors une plus grande place du « praticien » inconsciemment contrebalancé, dans la recherche de « *mise en rapport d'égalité* » par une place du « Chercheur » plus importante.

De Lavergne nous explique que : « *L'expression "praticien-chercheur" ne signifie pas seulement que le chercheur est engagé sur un autre terrain professionnel que celui de la recherche. Elle signifie que l'activité professionnelle génère et oriente l'activité de recherche, mais aussi de façon dialogique et récursive, que l'activité de recherche ressource et ré-orienté l'activité professionnelle* » (De Lavergne, 2007). En somme, les stratégies auraient donc

chronologiquement évolué vers celles permettant de répondre de la façon la plus adaptée aux responsabilités des différentes fonctions, aux besoins et à la recherche.

La stratégie de « compromis » a pu répondre au mieux à la complexité des « positions enchevêtrées », permettant d'être assez proche du terrain pour comprendre et m'adapter aux enjeux professionnels rencontrés, mais également pour garder la distance critique nécessaire à la recherche, chaque position nourrissant l'autre, voire l'orientant ou la ré-orientant tel que De Lavergne l'exprimait.

### **II.3.2. Freins, difficultés et résistances**

Il me semble indispensable d'expliquer plusieurs éléments survenus durant la période pendant laquelle j'ai été présent sur la structure, car les mettre en lumière pourrait permettre d'apporter des éléments de compréhension sur la façon dont la recherche a été menée, les difficultés rencontrées ainsi que sur le sens des choix opérés.

Bien que de nombreuses autres difficultés aient pu survenir durant cette période sur la structure, l'idée n'est pas ici d'en dresser une liste complète. Aussi, j'ai tenté de n'en relever que les plus importantes, celles ayant à mon sens pu avoir un effet plus important, ou direct, sur la recherche et son déroulement.

Certaines mésententes et divergences d'opinion entre membres de l'équipe de direction existaient avant mon arrivée sur la structure. Elles ont concouru à deux départs de salariés : le référent de formation, dès novembre, qui n'a pas reconduit son contrat, et la démission de la responsable du Pôle Formation, au début de mon entrée en période de stage à temps plein en janvier.

En sus de 6 formations, débutées en juin et toujours en cours à mon arrivée, 11 autres formations se sont mises en place entre novembre et décembre, dont certaines inédites pour le pôle. Couplé au départ des deux salariés précédemment mentionnés, l'organisation m'a alors semblé être affectée par un grand nombre d'urgences, auxquelles il fallait répondre.

La responsable du Pôle Formation me confiera, avant son départ, son ressenti sur le manque d'organisation et de structuration du Pôle Formation. Ce ressenti sera corroboré plus tard de façon informelle par certains formateurs et apprenants, soulevant également une communication « bancale » et contradictoire.

Dans ma période de salarié à temps partiel, j'ai alerté l'équipe de direction, à ce moment-là au complet, sur mon besoin d'accompagnement quant aux missions que je n'avais jamais effectuées, aux procédures de l'entreprise ou encore aux missions de suivi qui s'avéraient complexes à mener sur deux

jours, qui plus est non consécutifs. Par ailleurs, afin que les formations que j'avais en charge puissent bénéficier d'un suivi qualitatif complet et régulier, que les apprenants soient réellement accompagnés ou encore que lesancements de nouvelles formations puissent être faits correctement, j'ai aussi exprimé le besoin de limiter ma charge de travail à ce qu'il m'était possible de faire en deux jours.

Par ailleurs, avant mon entrée à temps partiel, il avait été convenu que mon contrat évolue par la suite en temps plein sur ma période de stage. Toutefois il m'a été dit lors d'un échange informel que je n'étais sans doute pas encore prêt pour être salarié à temps plein au vu « des exigences de la fonction et de mes difficultés sur le temps partiel », les difficultés mentionnées ici étant mes alertes quant à la charge de travail demandée sur deux jours. De fait, l'entreprise souhaitait me garder avec un statut de stagiaire en adaptant mes missions pour me « soulager des obligations et responsabilités » inhérentes au salariat et à la fonction. N'ayant plus le temps de trouver un autre terrain de stage, je n'ai pas eu d'autres choix que d'accepter la convention et ce malgré les difficultés de l'entreprise à tenir ses engagements. Il me semble également que cela marque l'importance de bien convenir aux missions au début du stage quitte à refuser un stage payé pour éviter toute déconvenue ultérieure et situation anxiogène.

Il est à noter qu'entre janvier et mars, à la suite du départ de mes deux collègues, l'équipe de direction ne se composait plus que du Responsable CitéNum IDF, dont seule une partie des missions concernait l'activité « Pôle Formation », et moi. De fait, mon statut de stagiaire a presque été totalement occulté au profit d'un statut de membre à part entière de l'équipe de direction, alors que je ne connaissais toujours pas toutes les procédures.

Cependant, les missions n'ont pas été revues et les exigences pas révisées, contrairement à ce qui avait été annoncé, voire au contraire elles ont été augmentées : mon arrivée en temps plein était attendue et perçue comme un soulagement à la suite du départ du référent de formation, puis de la responsable du Pôle Formation. En effet, j'ai non seulement eu pleinement la charge de mes formations, sans accompagnement, mais j'ai aussi dû intervenir à plusieurs reprises sur d'autres formations que je ne suivais pas. Enfin, j'ai été amené à remplacer des formateurs lors de temps de face à face pédagogique avec les apprenants, ce que j'ai par la suite refusé malgré l'insistance du Responsable CitéNum IDF, estimant que ce n'était pas correct pour les apprenants en attente d'un temps de formation sur un domaine dont je ne suis pas expert.

Bien que cela n'ait pas eu grand effet, j'ai de nouveau alerté mes supérieurs, notamment sur le fait que je ne souhaitais pas prendre de décisions managériales ou ayant un impact important sur le parcours d'apprenants, mais aussi sur le fait que je ne souhaitais pas que la « bonne tenue » des formations repose uniquement sur le travail d'un « stagiaire ». A souligner également que le responsable

de CitéNum IDF ne souhaitait pas que je me présente aux apprenants comme étant un stagiaire mais bien comme référent de formation « titulaire de la fonction ».

Malgré la charge cognitive et mentale supplémentaire, j'ai rempli toutes les missions confiées et ai également poursuivi tant bien que mal en parallèle, les démarches pour ma recherche. Le responsable Citénum IDF me remercia de façon informelle à la fin du stage : « *Tout a été lancé et tout roule bien aujourd'hui mais nous n'en serions sans doute pas arrivés là sans toi* ». Une affirmation qui, à elle seule, pourrait soulever bon nombre de questions quant à la cohérence de mon statut de stagiaire, qui avait été le résultat de la considération au départ de mon incapacité, supposée, à gérer à la fois le poste et sa recherche. Aux regards du soulagement à mon arrivée à temps plein, des responsabilités qui m'incombaient (qui n'ont pas été révisés pour s'adapter au statut) et des retombées que cela pouvait avoir sur l'entreprise.

## **Impact et conséquences sur la recherche**

Si le fait d'être praticien apporte un avantage certain pour l'accès au terrain dans un premier temps, il s'est avéré par la suite que ma fonction a également créé des freins. En effet, j'ai pu relever durant certaines rencontres ou à l'occasion d'échanges informels avec des apprenants, toutes formations confondues, un ressentiment envers la direction du Pôle Formation, dont ils estimaient l'organisation et la communication insuffisantes, incohérentes ou contradictoires. Les difficultés de communication et mésententes entre les responsables ressurgissant ici sur les formations.

Ces ressentiments et appréhensions des apprenants par rapport à l'équipe de direction a créé un filtre opaque pour la recherche : les apprenants ne souhaitaient au départ, ni répondre au questionnaire, ni avoir d'entretien avec moi. De plus, durant ma période de stage, le responsable de CitéNum IDF n'avait que peu de temps à m'accorder, mais lorsqu'il en prenait pour que je lui fasse un point sur ma recherche et que je lui exposai la difficulté d'avoir l'adhésion des apprenants et formateurs quant à ma recherche, celui-ci a alors voulu s'impliquer en me conseillant ou m'orientant. Selon lui, cette absence de réponse était due à un manque de légitimité ou une communication défailante. Aussi, il souhaitait que je présente le questionnaire comme étant une « enquête qualité interne à CitéNum pour l'amélioration des formations » et voulait communiquer en ce sens auprès des apprenants et formateurs concernés afin de les inciter à répondre à mes entretiens. J'ai cependant refusé, car il me semblait que cette façon d'obtenir des réponses était contraire à la déontologie de la recherche. En effet, comme l'expriment Beau et Weber le chercheur doit « *négoier votre [sa] place* » (Op.cit., 2010, p.108) mais également « *prêter une attention extrême à votre [sa] propre place, vous [se] montrer très vigilant aux moindres signes de changement de vos [ses] relations avec les indigènes* » (Op.cit., 2010, p.109), afin d'adapter sa position, sa

façon d'interagir, « *Vous n'allez pas pouvoir passer inaperçu sur le terrain* » (Op.cit., 2010, p.92). Chaque étape de l'enquête étant réfléchie en ce sens, sur le terrain, l'idée étant de se faire accepter des enquêtés et de gagner leur confiance pour pouvoir accéder à leurs « témoignages sincères » qui seront par la suite objectivés. Or, les réponses et témoignages obtenus avec cette façon de procéder auraient plus été contraints que sincères. De plus, il m'est apparu par la suite que le manque de réponse en début d'enquête n'était pas dû à un manque de légitimité en rapport à la recherche mais plus à ma fonction, associée à l'équipe de direction du Pôle Formation CitéNum et au ressentiment qu'elle entraînait. Ce paramètre sera explicité dans l'analyse.

Les diverses situations dans lesquelles je me suis retrouvé avec l'augmentation de mes activités et missions m'ont obligées à m'orienter vers cette stratégie de « *compromis* » (Kohn, 2001). En effet, dans les premiers temps, afin de pouvoir tenir mes engagements professionnels, la position de praticien a dû prendre une place par moment plus importante mettant en sourdine le chercheur (stratégie de compartimentage). Puis, le « chercheur » a dû ajuster sa position afin de pouvoir également tenir les engagements pour la recherche, alternant ainsi de l'un à l'autre (stratégie d'oscillation). Enfin, avec le départ de mes collègues, par nécessité d'accomplir parallèlement les engagements des deux positions, celles-ci, se sont confondues permettant leurs existences à un « même » niveau, chacun nourrissant et réorientant l'activité de l'autre, sans devoir la taire ou la choisir (stratégie de compromis). Ma position de chercheur m'a donc permis à la fois de me distancer de la situation mais également d'avoir une position différente auprès des apprenants. Position qui paraissait à la fois légitimée pour son coté scientifique, mais également objective car elle se détachait de ce qui, pour eux, posait le plus de soucis, à savoir l'équipe de direction. Cette position a semblé aider certains apprenants à prendre un recul indispensable pour me détacher de ma fonction et que je puisse ainsi accéder à leurs « témoignages ».

## **II.4. Recueil des données**

### **II.4.1. Méthode de recueil des données**

Il s'est avéré que le contexte assez particulier que j'ai vécu sur mon terrain de recherche était finalement en accord avec ma volonté de démarche inductive, ce qui fait également écho aux différentes stratégies évoquées plus tôt. Ainsi, après une phase d'observation et de « compartimentage » amenant à plusieurs questionnements, j'ai choisi de travailler sur l'utilisation du moyen de communication proposé par l'organisme de formation : l'application Discord. L'idée principale de la recherche sera essentiellement d'en interroger l'utilisation afin d'en connaître les effets sur les apprentissages des apprenants du Pôle Formation.

Pour répondre à la problématique de la recherche, j'ai opté pour des recueils de données mixtes. En effet, j'ai souhaité croiser des données de types quantitatives et qualitatives, tant pour recueillir des données qui me sembleraient plus pertinentes et fiables, que pour garder cette idée que le terrain pouvait « s'exprimer » et dans la mesure du possible « *laisser ouverte la situation de recherche* » (Bordes, 2015) afin de l'ajuster aux besoins.

J'ai utilisé comme méthode de recueil de données le questionnaire et l'entretien, dont je développerai la façon dont chacun a été mis en place ainsi que l'échantillon des sujets interrogés après avoir décrit le processus d'observation, qui a notamment permis de nourrir la réflexion et d'aboutir à ces recueils de données.

## **II.4.2. Observations - Exploration continue de terrain**

Cette partie « d'exploration continue de terrain » pourrait correspondre à une phase d'observation telle que caractérisée par Peretz (2004) notamment lorsque l'on reprend les deux sens qu'il tend à mettre en lumière dans son ouvrage, avec « *la présence systématique et souvent prolongée sur les lieux mêmes de l'enquête au sein du groupe social étudié* » (Op.cit., p.4) ou encore avec celle qui « *consiste à se trouver présent et mêlé à une situation sociale pour l'enregistrer et l'interpréter en s'efforçant de ne pas la modifier* » (Op.cit., p.5)

Ainsi, en accord avec ces deux sens dont parle Peretz, les observations, les échanges informels avec des professionnels, des apprenants ou des membres de la direction, m'ont permis d'ajuster ma position de praticien ou de chercheur et m'ont donné des éléments de compréhension sur le terrain.

Dans mon cas et après le recul, l'observation était fortement corrélée à l'idée même de démarche inductive, offrant notamment l'opportunité d'une recherche plus nuancée sur les phénomènes étudiés, telle que Bordes (2015) reprenant Blumer (1969) et Strauss (1992) exprime la façon dont les « *retour[s] permanent[s] vers les faits tels qu'ils sont perçus par les acteurs* » (Bordes, 2015) nous permettent, au travers de cette approche d'investigation par une exploration constante, une adaptation progressive à la réalité du terrain ainsi qu'à ses résistances.

Pour autant, j'ai souhaité ajouter la mention « exploration continue de terrain » car l'observation n'a pas été construite au départ de façon à collecter des données à part entière, donnant finalement lieu à un recueil. Ainsi, si « *l'objectif final de l'observation est de trouver une signification sociologique aux données recueillies, de les classer et de mesurer leur degré de généralité* » (Peretz, 2004, p.6) mon objectif lui a été d'explorer et de laisser « s'exprimer le terrain » au départ, puis de continuer à nourrir cette exploration ce qui m'a permis d'adapter les démarches entamées ou de compléter les données du terrain.

Enfin, pour cette « observation - exploration continue de terrain », j'ai pu collecter des données de différentes manières tant au travers des documents du Pôle Formation, auxquels j'avais accès, qu'au travers des notes sur les observations, les échanges formels ou informels avec différents acteurs : formateurs, apprenants ou direction. Ces données seront donc complétées par celles des entretiens et des questionnaires.

## Limites et difficultés

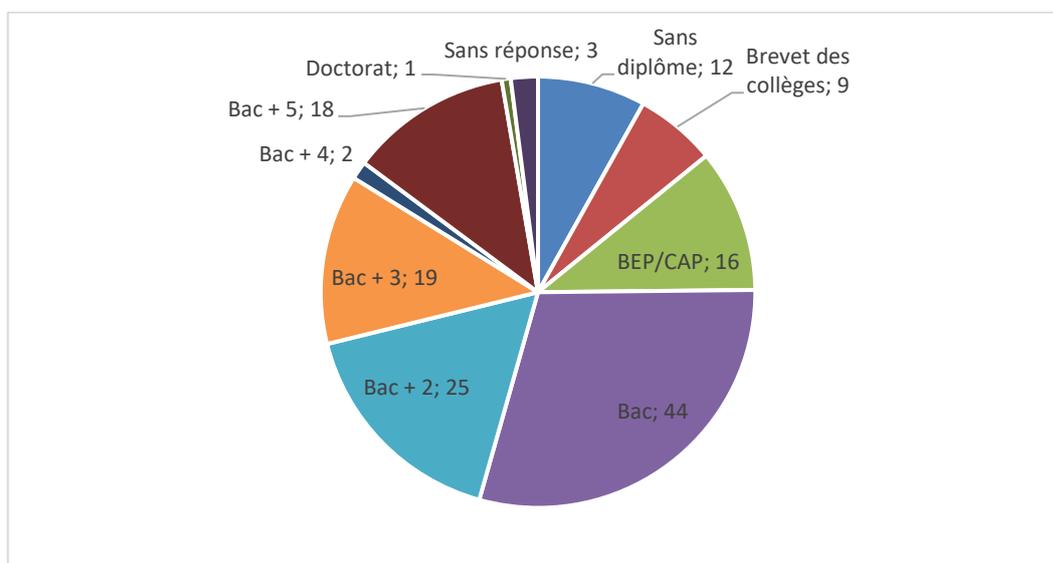
Malgré l'accès à la documentation interne, il a été laborieux de retrouver certaines informations, notamment concernant les apprenants, ce qui peut esquisser une difficulté du Pôle Formation dans l'organisation de sa documentation.

## Présentation des données recueillies

J'ai pu recueillir des informations grâce aux documents internes du Pôle Formation. Il en ressort des informations sur les 15 formations qui ont eu lieu entre juin 2022 et avril 2023 (excluant celles de Picardie)(Fig 1) :

- 150 apprenants repartis sur les départements 78, 91 et 95
- Les apprenants sont âgés de 18 à 63 ans
- Les niveaux de diplômes sont variés :

**Fig 1 – Répartition des apprenants selon leur niveau de diplôme**



### **II.4.3. Questionnaire**

L'objectif principal de ce questionnaire était de recueillir des données quantitatives sur la perception des enquêtés (apprenants du Pôle Formation IDF) quant à leurs usages et pratiques numériques, notamment en termes de communication, ainsi que les effets qu'ils pourraient percevoir sur leurs apprentissages. Afin d'obtenir une meilleure représentativité, il aurait été plus intéressant d'interroger une plus grande quantité d'apprenants, anciens et nouveaux, sur toutes les formations du Pôle Formation de CitéNum partout en France. Dans mon cas, l'idée a été ici d'obtenir assez de données pour faire un balayage des caractéristiques des apprenants du Pôle Formation IDF et en avoir ainsi le reflet de la situation actuelle

J'ai élaboré un questionnaire avec à la fois des questions fermées à choix unique ou multiple, en utilisant des échelles de Likert, par exemple, mais également des questions ouvertes, qui autorisaient les questionnés à donner des réponses plus longues ou des précisions. Pour ne pas se fermer à la possibilité de recueillir d'autres données intéressantes, les anciens apprenants et les formateurs du Pôle Formation IDF pouvaient aussi y répondre.

Le questionnaire se composait de 5 parties <sup>11</sup>:

- Caractéristiques personnelles
- Equipements et pratiques quotidiennes
- Pratiques et usages - en dehors de la formation
- Pratiques et usages - pendant la formation
- Perception de Discord

Une fois la trame élaborée, j'ai créé le questionnaire via un formulaire en ligne sur le service GoogleForms<sup>12</sup>, des modifications ont été nécessaires pour qu'il puisse s'y adapter. L'intérêt de cet outil en ligne étant que chaque enquêté puisse le remplir soi-même, sans intermédiaire. D'autre part, cet outil ayant déjà été utilisé par le Pôle Formation il pouvait potentiellement permettre d'augmenter le taux de réponses.

Par la suite, j'ai envoyé le questionnaire à tous les apprenants inscrits sur le Pôle Formation CitéNum IDF, en partageant le lien sur l'application de communication utilisée : Discord. Chaque formation ayant son propre serveur sur Discord, j'ai multiplié le partage sur chacun d'entre eux.

---

<sup>11</sup> Annexe 1 – 1. Extrait du questionnaire

<sup>12</sup> Annexe 1 – 2. Extrait du questionnaire en ligne

Si Parizot (2012) explique que pour une méthodologie d'enquête par questionnaire « *il n'est théoriquement pas correct de calculer des pourcentages pour un ensemble inférieur à 100 sujets* » (Parizot, 2012), elle précise également que « *chaque recherche étant particulière, il est souvent nécessaire d'adapter les outils et parfois même d'adopter une attitude inverse de ce qui est communément prescrit* » (Op.cit., 2012). Aussi, j'y ai ajouté une autre méthode de recueil plus qualitative, afin qu'elle soit plus complète : l'entretien.

## **Limites et difficultés**

J'ai effectué trois relances officielles sur les serveurs Discord des formations, à environ une semaine d'intervalle, ainsi que quelques relances informelles auprès de formateurs et apprenants.

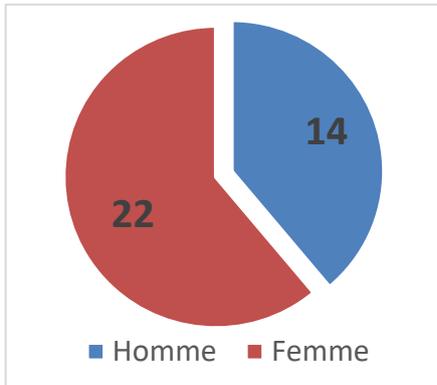
Les raisons qui ont pu jouer sur le taux de réponse par formation ont pu être :

- Celles évoquées plus haut, à savoir la fonction occupée, car les apprenants n'auraient peut-être pas eu la volonté de participer et répondre au questionnaire pour cette raison.
- Le moyen de communication utilisé, la demande à travers Discord.

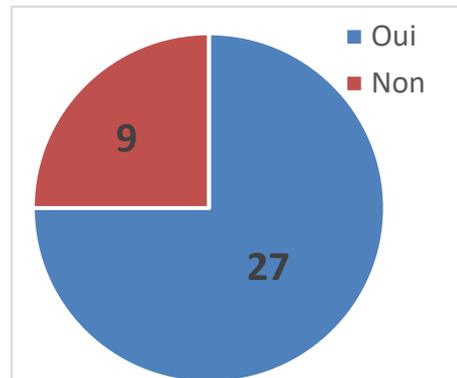
## Présentation des données recueillies

Sur les 150 apprenants identifiés précédemment en cours de formation, sur la période de juin 2022 à avril 2023, j'ai finalement obtenu un total de 36 réponses, soit 22 %, dont voici une présentation graphique des répondants (Fig 2, Fig 3, Fig 4, Fig 5, Fig 6):

**Fig 2 – Répartition des apprenants par genre**

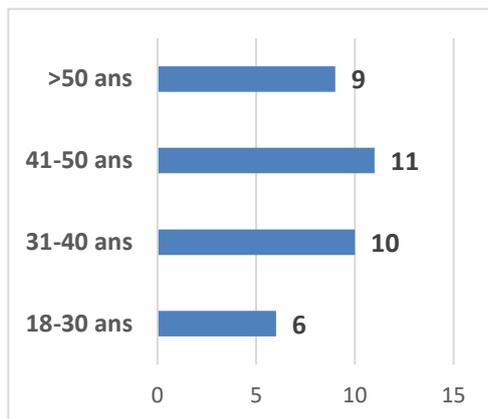


**Fig 3 – Répartition des apprenants selon s'ils sont encore en formation**

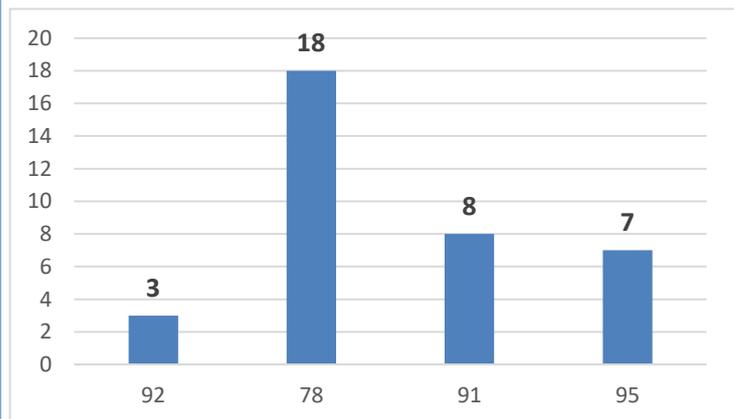


- 3 ont effectués une formation avant cette période.  
- 9 ne sont plus en formation

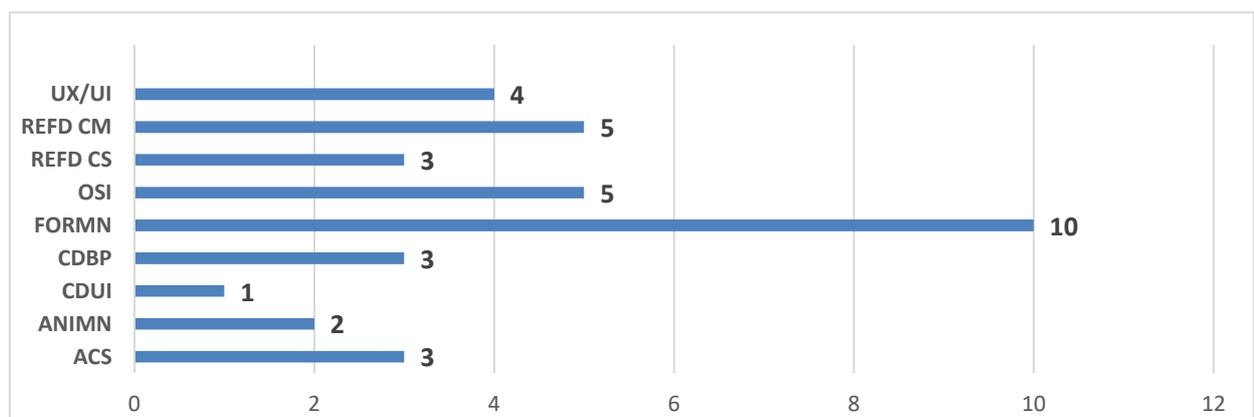
**Fig 4 – Répartition des apprenants par âge**



**Fig 5 – Répartition de apprenants selon le département de formation**



**Fig 6 – Répartition des apprenants selon leur formation**



## II.4.4. Entretiens

La troisième méthode utilisée pour recueillir des données a été des entretiens-semi directifs menés avec certains apprenants. Suivant les mots de Kaufmann : « *L'homme ordinaire a beaucoup à nous apprendre* » (Op.cit., 2016) ; j'ai choisi d'utiliser ces entretiens pour la qualité des informations qu'ils pouvaient apporter, tout en prenant en compte la subjectivité des personnes interrogées. Aussi, j'ai souhaité mener les entretiens avec les apprenants du Pôle Formation de CitéNum IDF. Ceux-ci ont fait suite aux questionnaires. J'ai alors pu échanger avec les interviewés sur leurs pratiques numériques, l'utilisation d'outils communicationnels et les effets sur leur apprentissage. Les entretiens ont été enregistrés afin de permettre une retranscription et une analyse ultérieure. Ils ont eu lieu soit en présentiel, dans une salle qui a pu m'être dédiée avec peu de passage, soit en distanciel.

J'ai élaboré un guide d'entretien<sup>13</sup> qui avait principalement pour but de créer un ensemble cohérent de questions et d'éléments à aborder durant l'entretien pour éviter comme le dit Kaufmann « *des questions sans suite, ou des questions surprenantes non justifiées, lui [à l'enquêté] donnent immédiatement une indication négative* » (Op.cit., 2016, p.44). Ce guide permettait donc de garder une ligne directrice.

Pour les entretiens, conscient de la dimension subjective de la méthode, je gardais en tête que « *l'entretien n'est pas à sens unique* » (Beaud, S et Weber, F., 2010), l'enquêté et l'enquêteur jouent des rôles essentiels sur la qualité des informations produites. Je souhaitais néanmoins laisser de la place aux enquêtés, afin qu'ils puissent s'exprimer librement sur les différents sujets. Prenant cela en compte, et tel que le préconise Beaud et Weber (2010), j'ai mis un point d'honneur à gagner la confiance des enquêtés. Il a donc fallu « *rompre la hiérarchie* » (Kaufmann, 2016), en adoptant un langage approprié aux différents enquêtés, en participant au « *jeu dans les échanges* » (Beaud et Weber, 2010), en faisant « *sentir que ce qu'il dit est parole d'or pour l'enquêteur, que ce dernier le suit avec sincérité* » (Kaufmann, 2016) pour susciter la confiance qui permettrait ainsi à l'enquêté de s'exprimer.

## Limite et difficultés

Ma fonction de référent de formation, faisant de fait partie de la direction, me semble avoir été une limite, à la fois pour obtenir des entretiens que pour pouvoir rompre et créer cette confiance évoquée plus tôt.

---

<sup>13</sup> Annexe 2 – Guide d'entretien

## Présentation des données recueillies

J'ai pu obtenir huit entretiens dont voici les caractéristiques :

	Formation	Genre	Age	Niveau d'étude ou diplôme atteint	Avait déjà utilisé Discord avant ?	Utilisation actuelle de Discord
<b>AMINE</b>	FORMN	HOMME	39	BAC	Oui	Formation et personnelle
<b>NELYA</b>	ANIMN	FEMME	64	BAC + 2	Oui	Formation et personnelle
<b>TINA</b>	ANIMN	FEMME	41	BAC + 3	Non	Formation
<b>ELODIE</b>	FORMN	FEMME	38	BEP/CAP	Non	Formation
<b>HANA</b>	FORMN	FEMME	43	DOCTORAT	Non	Formation
<b>SAMIRA</b>	FORMN	FEMME	54	BAC + 2	Non	Formation
<b>SILOE</b>	CDBP	FEMME	39	BAC + 5	Oui	Formation
<b>SYLVIE</b>	CDBP	FEMME	46	BAC	Non	Formation

Tableau 3 – Présentation échantillon des personnes interviewées

### II.4.5. Procédé d'analyse

Dans l'idée d'une démarche inductive, j'ai souhaité laisser place à l'expression du terrain. L'analyse des questionnaires et des entretiens a été réalisée à l'issue du stage. Les éléments recueillis, regroupés puis mis en commun ont donc servi pour guider l'analyse et non pour confirmer une hypothèse. Aussi il est important de garder en tête que le travail d'analyse présenté n'a pas été linéaire et qu'il a fallu faire des aller-retours entre les différents recueils de données, les analyses et l'interprétation pour en arriver au résultat final.

Pour les questionnaires, la partie d'analyse a d'abord consisté à regrouper les résultats donnés par l'échantillon des personnes interrogées, puis d'en faire ressortir quantitativement les nuances et les tendances grâce aux données chiffrées. L'image qui en résulte a permis d'en donner une interprétation pour l'analyse.

Pour les entretiens, après avoir réécouté attentivement les enregistrements, j'ai extrait des éléments et des verbatims que j'ai trouvé pertinents à l'aide d'une grille<sup>14</sup>. Sans en préjuger de l'intérêt par rapport au mémoire à ce moment, ceux-ci permettaient uniquement la mise en perspective de l'avis et les expériences des interviewés. Par la suite, j'ai procédé à une phase de regroupement et de catégorisation de ces éléments, ce qui a permis de structurer l'ensemble des retours et sujets abordés par les interviewés en mettant en évidence des grandes lignes. Le renouvellement du procédé avec les différents enregistrements mais en utilisant la même grille a permis de l'étoffer. Enfin, après un travail réflexif et une comparaison croisée des éléments, j'ai identifié les thématiques de ces regroupements.

Enfin, la mise en commun de l'ensemble des données et des divers résultats a été réalisée à l'issue du stage et a permis de nourrir l'analyse et la discussion aboutissant aux résultats et conclusion de cette recherche. Les échantillons des répondants au questionnaire ainsi que des entretiens n'étant pas représentatifs, il sera important de le garder en tête afin d'en mesurer les résultats, bien que ceux-ci restent intéressants et donnent une image qui reste à prendre en compte.

---

<sup>14</sup> Annexe 3 – Extrait grille d'analyse

# III. Analyse des résultats

## III.1. Accompagnement et utilisation des outils numériques

### III.1.1. *Présentation des outils*

A leur entrée en formation, CitéNum a fait le choix de proposer à tous les apprenants l'utilisation de deux outils numériques :

- Google Drive : espace de stockage pour stocker et partager les documents et productions des apprenants, mais aussi ceux fournis par les formateurs ou l'équipe de CitéNum IDF
- Discord<sup>15</sup> : interface de communication entre les formateurs, les apprenants et les équipes CitéNum. Chaque formation possède son serveur dédié et dans celui-ci plusieurs canaux (ou channels) sont mis en place représentant chacun des sujets différents liés à la formation. Certains sont réservés à la partie formation (Canaux vocaux ou vidéos pour le distanciel, pour les différentes « matières », pour faire de la veille, ...), d'autres sont plus administratifs (Canaux pour les émargements en distanciel, pour que l'équipe CitéNum puisse passer des informations, pour demander de l'aide ou des informations à la direction ou l'administration ...). Sur certains serveurs il existe un canal privé dédié aux formateurs de la formation ou un dédié aux discussions diverses un peu plus « détente ». Discord peut à la fois se présenter et s'installer soit comme une application soit comme un logiciel selon si l'on parle d'un téléphone ou d'un ordinateur. Il est de plus en plus d'usage aujourd'hui de parler d'application, même lorsque l'on parle de petits logiciels installés sur ordinateur.

Il est à noter qu'en plus prêter un ordinateur adapté aux caractéristiques techniques de la formation, selon les besoins des apprenants, afin de limiter la fracture numérique, les locaux et la connexion internet restent accessibles toute la semaine tant qu'un membre de l'équipe CitéNum s'y trouve.

### III.1.2. *Connaissance et représentation de l'outil Discord*

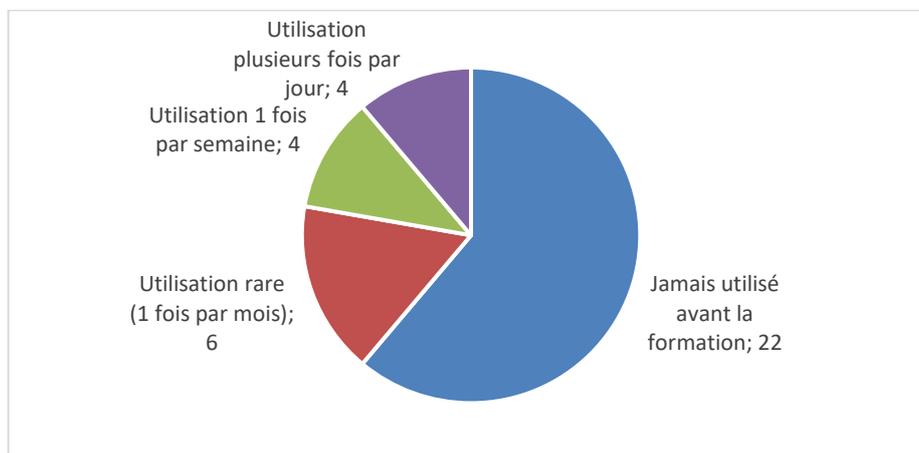
Quand j'ai questionné le responsable CitéNum IDF sur le choix d'utilisation de Discord, outre le fait que ce soit une décision du siège de CitéNum, tous les apprenants des différents Pôle Formation

---

<sup>15</sup> Annexe 4 – Exemple de l'interface Discord

en France l'utilisent également, sa réponse a été que Discord est « *un des outils les plus adaptés pour notre organisation et puis ça parle souvent très bien aux apprenants, c'est assez connu. C'est intuitif et quand même assez facile d'utilisation et à prendre en main...* »<sup>16</sup>. Toutefois, lors de l'enquête, sur les 36 répondants au questionnaire<sup>17</sup>, l'avis des apprenants ne va pas dans ce sens (Fig 7) :

**Fig 7 – Fréquence d'utilisation de l'application Discord**



Par ailleurs, nombre d'apprenants se représentent Discord comme appartenant au monde des jeux-vidéos :

- « *Ça à une mauvaise réputation de réseau social de gamer* » - **Hanna**
- « *Tu sens bien qu'à la base c'est un truc pour du gaming et qui est en train de se réadapter* » - **Elodie**
- « *Discord est beaucoup utilisé par les gamers* » - **Samira**
- « *Discord c'est moins connu que Whatsapp, c'est plus pour les gamers* » - **Siloé**

Cependant, certains donnent une vision qui semblent différente. C'est le cas de Tina, qui nous oppose ainsi une vision plus professionnelle et personnelle, elle me dit que « *Donner mon Messenger<sup>18</sup>, c'est plus intime... mais je peux donner mon Discord, c'est plus pro* ». A contrario, Amine, lui, explique que « *dans l'esprit des gens Discord, c'est moins pro* ».

Peu de personne semblent donc connaître ou déjà utiliser cet outil parmi les apprenants. Ils semblent par ailleurs l'associer à une représentation plus négative du monde des jeux-vidéos ou du moins en opposition à un côté professionnel, à l'inverse des raisons évoqués par le responsable. Si la connaissance de l'outil ne semble pas prégnante chez les apprenants, l'intuitivité et la prise en main rapide de l'outil pourraient s'avérer être plus significatives.

<sup>16</sup> Extrait du journal de bord des échanges informels

<sup>17</sup> Annexe 4 – Extrait de résultats du questionnaire

<sup>18</sup> Facebook Messenger – Application de messagerie associée à Facebook

## III.2. Sentiment de compétence et formation

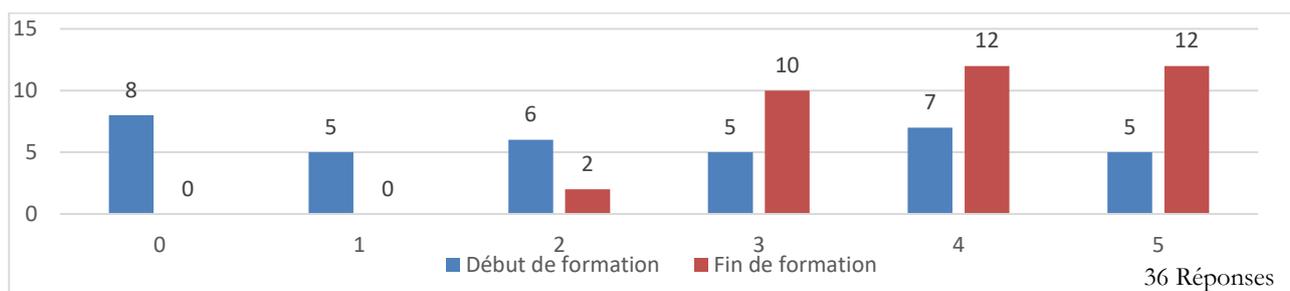
Lors des entretiens que j'ai menés, j'ai interrogé les apprenants, quant à l'intuitivité et la praticité de l'application, ou encore sa prise en main. Les avis que j'ai pu recueillir sont assez mitigés :

- « *C'est pas intuitif [...] Peut être utile, mais que si utilisé comme il faut* » - **Sylvie.**
- « *Discord pas intuitif, pas forcément pratique [...] Je n'ai pas cherché à comprendre mais il y a des choses pas intuitives.* » - **Elodie.**
- « *Discord y'a beaucoup de fonctionnalité c'est compliqué* » - **Siloé.**
- « *moi je m'y connais [...] je me projetais sur un Discord CitéNum. Ils l'utilisent mal mais ça reste une belle plateforme* » **Amine**, qui avait l'habitude de l'utiliser avant l'entrée en formation.
- « *Au début je jetais un coup d'œil pour voir s'il y avait des messages mais dès qu'on a fait du distanciel ça m'a plu.* » - **Tina.**
- « *bel outil* » - **Nelya.**
- « *très bon outil si bien utilisé* » - **Hanna.**
- « *c'est rapide, en 2h on a compris le système* » - **Samira.**

J'ai également voulu avoir plus de détails sur la prise en main et le sentiment de compétence des apprenants par rapport à l'outil. De manière générale, sur le questionnaire, celui-ci a évolué positivement au cours de la formation, passant d'un sentiment assez partagé à une plus grande adhésion comme le montrent le graphique suivant (Fig 8) :

**Fig 8 – Evolution du sentiment de compétence de l'outil**

De 0 = Très mauvais à 5 = Excellente



L'explication de cette amélioration du sentiment de compétence par rapport à l'outil semble notamment résider dans le fait que l'outil est un passage obligé des apprenants pour accéder aux formations de CitéNum. En effet, il est en premier lieu l'outil utilisé pour les temps de formation en distanciel. Par ailleurs, les formations en présentiel n'ayant pas toutes lieu dans les mêmes locaux que le siège du Pôle Formation CitéNum IDF, c'est le moyen d'interaction avec l'administration, les équipes et la direction du pôle, mais également pour communiquer les informations collectives, ponctuelles ou régulières, telles que les retards et absences éventuels (de formateurs ou d'apprenants), ou les

indications sur les plannings... Enfin, c'est un outil de communication entre les formateurs et les autres apprenants : échanger, partager rapidement des documents, effectuer des travaux de groupe, se partager des informations, faire de la veille sur les sujets de la formation... Aussi, sur les 36 répondants, si à la marge 2 personnes ont indiqué utiliser l'outil, respectivement, une fois par semaine et rarement, 33% l'utilisent plusieurs fois par semaines et 61% tous les jours. Aucun, en revanche n'a répondu ne jamais l'utiliser.

Le Boterf, nous explique qu'« être compétent » (Op. cit, 2008) signifie avoir la capacité de mobiliser une « combinatoire »<sup>19</sup> de ressources pertinentes (connaissances, savoir-faire, raisonnements, aptitudes ...) sur le sujet, afin de résoudre une tâche dans une situation ou un domaine donné. Ainsi, l'utilisation de l'outil aussi régulière soit-elle, et bien qu'indispensable, n'aurait pas pu suffire à l'acquisition des compétences sur ce sujet. Il a fallu que les apprenants acquièrent également des ressources, qu'ils ont ensuite pu remobiliser. Et si, sur les 8 interviewés, 3 avaient déjà entendu parler de Discord avant d'entrer en formation à CitéNum, uniquement 2 ont indiqué l'avoir déjà utilisé auparavant et seul 1 personne le fait de façon quotidienne, avec une utilisation plus « experte » : Amine. Ce dernier nous dit : « Tiens ! Pas plus tard que la semaine dernière j'ai créé un serveur... ». On peut considérer qu'il était le seul à avoir en amont des connaissances et savoirs solides sur l'outil. Les autres en revanche les auraient donc acquises au fur et à mesure. Les réponses aux entretiens semblent néanmoins indiquer qu'ils avaient ou auraient eu un besoin d'être accompagnés par CitéNum, dans l'appropriation de l'outil, sous tendant également, pour certains, que la prise de savoirs ne serait donc pas du fait de CitéNum :

- « J'aurais aimé avoir une petite présentation au début de la formation, c'est traditionnel mais ça m'aurait aidé [...] On n'a pas eu de formation Discord par CitéNum » - **Tina.**
- « Pas de formation à Discord au départ, seulement trois mois après avec Patrice [Formateur] »/« Il aurait fallu faire cette formation tout au début »/« C'était primordial d'avoir une formation tout au début » - **Hanna.**
- « On nous a dit de le télécharger et c'est tout, on n'a pas eu plus d'informations sur l'utilisation de Discord, on s'est un peu tout débrouillé, ça nous a été balancé et puis débrouillez-vous » - **Sylvie.**
- « J'ai demandé à mon fils de me faire une mini formation »/« Après, CitéNum nous a donné une formation, ça a été super » - **Samira.**
- « Ce serait bien qu'on nous montre régulièrement ou qu'on nous accompagne sur les nouveaux outils »/« ... c'est normal quand on prend un logiciel en main on a besoin de chercher un peu les boutons, on panique parce qu'on fait attendre les gens »/« Il faut au moins avoir un apprentissage sur les nouveaux outils. » - **Nelya**

---

<sup>19</sup> Le Boterf explique que pour qu'il soit « combinatoire [...] chaque élément est modifié par les autres » (Op.Cit, 2008) en opposition à l'assemblage où chaque élément est simplement ajouté.

Deux apprenants verbalisent même un besoin d'anticipation et de préparation en amont de la formation :

- « *Ça aurait été bien de nous faire découvrir Discord en amont de formation, pouvoir tester l'outil... ça aurait fait gagner du temps et fait diminuer l'anxiété.* » - **Elodie.**
- « *Donner en amont un panel des outils qui vont être utilisés dans la formation, essayer de voir en avance si ça convient et reprendre les bases* » **Nelya.**

Pour deux autres, la méconnaissance de l'outil et sa non-appropriation sont un facteur d'anxiété et de stress :

- « *Quand on connaît pas, on panique parce qu'on fait attendre les gens* » **Nelya**
- « *J'étais trop éloignée du numérique pendant un moment [...] donc ça me faisait vraiment peur* » **Tina**

Durant mes observations de terrain, échanges et discussions auprès de certains apprenants, et grâce à l'étude des différentes ingénieries pédagogiques, j'ai pu constater qu'aucun temps « d'initiation ou de formation à Discord » n'était initialement prévu dans les programmes d'aucune des formations. Elles disposent seulement d'un document récapitulatif sur l'utilisation de Discord, dans le cadre de la formation. Au vu des réponses aux entretiens, il semble que celui-ci n'ait en majorité pas été suffisant. Les formations dont j'ai eu la charge, FORMN (78 et 95) et ANIMN, ont eu la possibilité d'avoir une « formation Discord », après la sollicitation des apprenants. Cependant les contraintes logistiques ont reporté cette initiation, jusqu'à 3 mois après le début de la formation, comme sur FORMN78 par exemple, formation de Samira, Hanna et Elodie. Je n'ai toutefois pas eu d'informations complémentaires sur les autres formations.

Sur les questionnaires, lorsque la question est soulevée sur la façon dont les compétences auraient pu être améliorées, 14 occurrences ont été relevées, la majorité faisant écho au point précédent :

VERBATIMS	OCCURRENCES
<b>Tutoriel, formation ou initiation au début de formation</b>	9
<b>Connaître toutes les subtilités du logiciel</b>	5
<b>Accès voix, Vidéo et échange entre apprenants</b>	1
<b>Complément</b>	1
<b>Avec un vrai échange avec les responsables CitéNum</b>	1

**Tableau 4 – Comment les compétences auraient pu être améliorées ?**

Les formateurs sont eux aussi être concernés par cette [in]appropriation de l'outil, tant dans sa maîtrise technique que dans son intégration dans leur cours, ce qui semble avoir également un effet sur les apprenants ainsi que sur leurs ressentis :

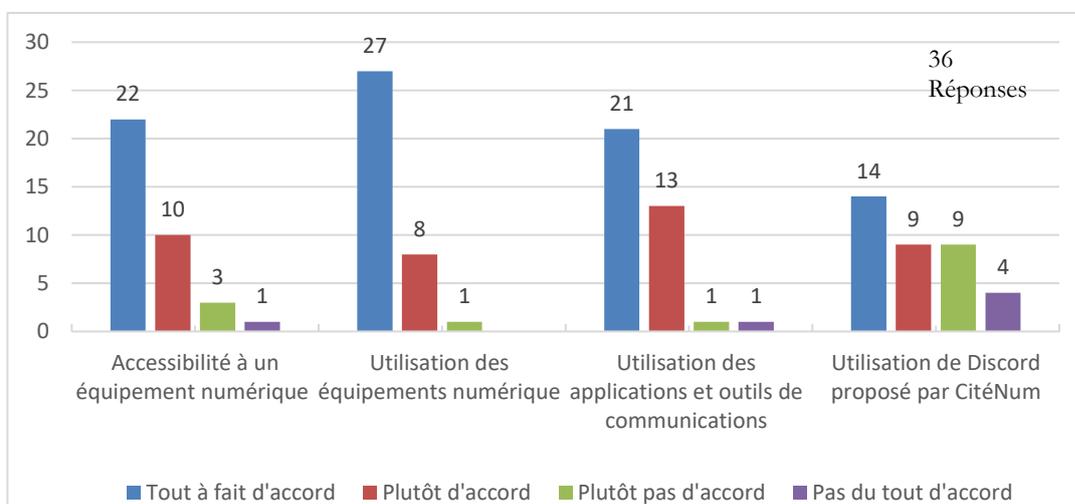
- « Les formateurs, ils ont déjà leurs propres outils, ils ne sont pas convaincus par Discord parce qu'ils utilisaient aussi autre chose » - **Amine**
- « Le formateur doit bien maîtriser Discord sur le distanciel sinon les apprenants sont en insécurité » - **Samira**
- « Quand c'est Patrice, on y passe toute la journée, Virginie [Formatrice] beaucoup moins [...] C'est pas sa plateforme préférée, c'est sûr ! Quand un formateur renvoie des signaux que c'est pas la meilleure plateforme, les élèves sont sceptiques ... chacun a ses habitudes »/« La formatrice était débordée et avait autre chose à faire que de se former à Discord » - **Amine**
- « Certaines formatrices ont déjà préparé leur formation d'une certaine manière et n'ont pas intégré Discord, elles ont suffisamment de boulot pour pas revenir sur ça, ça ne me choque pas » - **Elodie**

Amine, ajoutera également par la suite qu'un « formateur qui connaît pas l'outil, qui doit apprendre à des apprenants qui connaissent pas l'outil, c'est toujours un peu délicat ». Aussi, l'appropriation de l'outil semble être une étape cruciale pour la suite de son utilisation autant pour les apprenants que pour les formateurs. Au point, que cela puisse en devenir un réel frein pour le suivi de leur formation, comme nous le rapporte, Amine : « Si ça marche pas parfois les formateurs laissent tomber et certains ne peuvent pas suivre le cours ». Ce qui de fait entraîne un suivi inéquitable de temps de formation pour tous les apprenants.

### III.2.1. Des outils qui se valent

Sur les questionnaires, une majorité est d'avis que pour le bon déroulement de la formation, l'accessibilité et l'utilisation des équipements numériques ainsi que l'utilisation des applications et outils de communication sont importantes (Fig 9). Leurs avis, sur l'importance de l'utilisation de l'application communicationnelle proposée par CitéNum, Discord, est plus mitigé. Aussi, les apprenants semblent faire valoir une grande importance par rapport au numérique pour leur formation mais ne l'associent pas particulièrement à l'outil proposé par le Pôle Formation.

Fig 9 – Facteurs importants pour le bon déroulement de la formation



Par ailleurs, CitéNum ayant choisi d'imposer Discord pour ses formations, son utilisation par les formateurs semble également conditionner celle des apprenants à la fois durant la formation, mais aussi pour « l'après formation » de certains :

- « *On ne l'utilise que parce que les formatrices l'utilisent* » - **Sylvie**
- « *Les autres ils y vont parce qu'il faut y aller [...] c'est CitéNum qui les a mis dedans, après la formation ils n'iront plus* » - **Amine**
- « *Je ne suis pas sûre d'utiliser Discord en dehors de la formation avec d'autres apprenants [...] il faudra que je sois rassurée sur mes peurs à moi avant de le transmettre à d'autres* » - **Elodie**

Enfin, que ce soient les formateurs ou les apprenants, chacun avant d'entrer dans la formation, avait ses propres outils et ses propres habitudes. Ils citent en majorité Zoom, puis Teams et GoogleMeet. Si l'ensemble des apprenants interrogés s'accordent à dire qu'un outil est nécessaire, notamment pour le distanciel, la majorité n'accorde pas plus de crédit quel que soit l'outil :

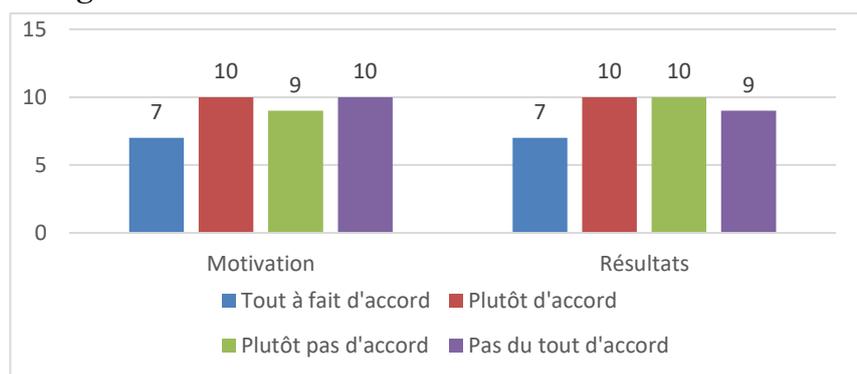
- « *Un autre outil peut aussi être utilisé* » - **Hanna**
- « *Sans cet outil il aurait fallu en avoir un autre* » - **Tina**
- « *Peu importe l'outils ça ou autre chose c'est pareil [...] il y a beaucoup d'autres appli qui font comme Discord. C'est pareil que Zoom mais ici ils utilisent Discord [...] Peut être que Discord c'est gratuit* » - **Siloé**
- « *Ça ou un autre outil c'est pareil. [...] un Discord ou un zoom ça peut être équivalent pour le distanciel* » - **Sylvie**
- « *C'est un choix de CitéNum mais que je ne comprends pas forcément, il y a d'autres outils plus pratiques, ça reste un point d'interrogation* » - **Elodie**

Certains, comme Elodie, expriment cependant une préférence pour un autre outil : « *Dans Discord il n'y a pas d'option "lever la main pour parler" comme dans Teams donc certains ne coupent pas leur micro, ça fait des bruits... c'est vite la cacophonie* ». A l'inverse, Tina dira : « *je me sens bien en distanciel avec Discord plutôt qu'autre chose mais c'est peut-être par habitude* » pour verbaliser sa préférence pour Discord.

### **III.2.2. Une absence de lien outil-motivation ou outil-résultats**

Comme évoqué précédemment, ce qui semble importer le plus pour les apprenants est la façon dont l'outil peut être utilisé par les formateurs. Sur les questionnaires, les avis sont plus mitigés et aucune tendance ne se distingue réellement par rapport au lien Discord-motivation ou Discord-résultats (Fig 9) :

**Fig 9 – Lien entre Discord-motivation et Discord-résultats**



Tina, elle, estime qu'« *envoyer un truc sur Discord, ça veut pas dire qu'on est impliqué, juste qu'on a trouvé quelque chose d'intéressant* ». Nelya, ajoute que « *c'est la façon dont tu vis qui t'amène à être plus ou moins sur Discord* », pour expliquer que certains participent plus que d'autres, et termine en exprimant clairement que, pour elle, « *il n'y a pas de lien motivation-Discord* ». Pour les apprenants, il n'y a ainsi pas forcément de lien, clairement exprimé entre la motivation ou l'implication et l'outil en lui-même. En effet, un apprenant précisera par exemple sur les questionnaires, que « *ce ne serait pas Discord ce serait ou autre chose, ce serait pareil, pas de rapport avec Discord* ». Que ce soit sur les questionnaires ou en entretien, les apprenants ont manifesté que le choix de l'outil importait donc finalement assez peu.

### **III.3. La formation en distanciel**

#### **III.3.1. Une expérience passée sur d'autres outils**

Il existe une multitude d'autres outils communicationnels que celui utilisé par CitéNum. Tous les apprenants ont par ailleurs pu évoquer dans leur expérience passée, une utilisation d'un autre de ces outils numériques, pour le distanciel, notamment en rapport à la crise sanitaire. Sans forcément s'attarder sur leurs intérêts pour le distanciel (partage d'écrans, visioconférences, tchat textuels associés...), on peut donc admettre que ces outils numériques sont en effet devenus indispensables pour suivre les formations à distance.

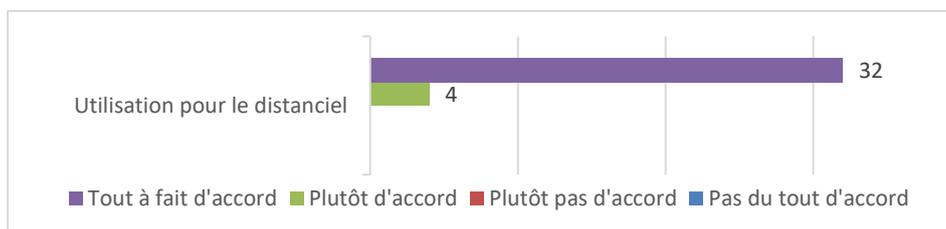
Dans notre cadre, plus particulièrement, l'usage principal identifié de l'outil communicationnel proposé par CitéNum, Discord, est la poursuite de la formation en distanciel. Certains affirmeront sur le questionnaire que « *Discord sauve la journée de formation lorsque nous devons être en distanciel* ». Siloé, nous expliquera même que pour elle, son utilisation est essentiellement dû au distanciel : « *Que avec CitéNum et que en distanciel, sinon pas des masses [...] si pas de distanciel, pas d'utilisation de Discord* ». Et, sur les 36 répondants au questionnaire tous ont confirmés cette utilisation (Fig 10). Certains apprenants sur le questionnaire préciseront toutefois que : « *[...] certains formateurs ne peuvent pas l'utiliser dans sa globalité donc*

la journée en distanciel se transforme en travail de recherche personnelle », ou encore « il est plus difficile pour le formateur de mener une classe en présentiel et en distanciel en même temps. Être à 100% en distanciel semble plus facile que cette solution hybride ».

Outre cette fonction de permettre la poursuite de la formation, sur un autre espace, en distanciel, un avantage de Discord pour les apprenants semble être de pouvoir réunir plusieurs fonctionnalités sur un seul outil :

- « Avoir le cours ou le résumé du cours dans le tchat »/ « Pour la veille c'est bien, même si après c'est à chacun de récupérer les info et de les trier » - **Samira**
- « Pratique pour se repérer dans les cours qu'on a fait. »/ « Ça permet de communiquer en privé entre nous et avec les formateur mais aussi de partager document directement » - **Sylvie**
- « La dimension instantanée pour partage de doc (drive c'est plutôt pour stockage) » - **Siloé**
- « Discord c'est un peu un placard de rangement [...] partage de document en direct, sauvegarde des conversations, c'est intéressant c'est un gain de temps. [...] Le fait de tout avoir dans un seul truc c'est pratique (planning, doc...) » - **Elodie**
- « Patrice note tout ce qu'il dit dans le tchat, c'est une réserve » - **Nelya**
- « Je réviserais après ma formation, c'est un bagage que je garde pour après » - **Tina**

**Fig 10 – Utilisation de Discord (pour le distanciel)**



### **III.3.2. Des pratiques différentes pour des ressentis divergents**

Pour autant, les ressentis, intérêts et limites des outils paraissent dépendre à la fois de l'utilisation et des choix du formateur mais diffèrent également selon les apprenants et parfois même selon le moment. Pour exemple Patrice, un formateur qui a eu l'occasion de travailler sur plusieurs formations, a pris l'habitude d'écrire tout ce qu'il disait sur le tchat de l'application, lors de ses temps de formation en distanciel. Loin d'être une pratique commune à tous les formateurs, les retours des apprenants sont eux aussi différents. Tina nous rapporte que « Patrice écrit tout ce qu'il dit, met des captures d'écran de tout, j'aime bien, tu peux tout retrouver », alors qu'Hanna nous dit que : « le mieux c'est les supports : Patrice écrit beaucoup dans le tchat mais c'est trop : ça me donne plus de travail, je dois synthétiser et résumer ». Quant à

Elodie, elle nous précise que les apprenants « ont été plusieurs à réclamer la même méthode pédagogique que Patrice, qui met tout », mais que pour elle « mettre sur Discord, ça infantilise dans les apprentissages ».

Chaque apprenant perçoit donc les choses de façon différenciée, selon le formateur, mais également selon sa façon d'appréhender ses apprentissages ou encore son rapport aux outils numérique. Hanna explique que « certains formateurs partagent beaucoup sur Discord mais c'est pas valable pour tous, certains ne partagent que sur le drive, dans les deux cas ça me va, dans les deux cas je prends des notes. [...] C'est un plus dans la formation quand le formateur l'utilise bien, il faut qu'il y ait un alignement pédagogique. L'utilisation du professeur est importante ». Tina ajoute que « certains formateurs nous envoient beaucoup de choses, des fois trop, je me sens parfois dépassée, j'ai pas toujours le temps à la maison. [...] Quand je vois qu'il y a beaucoup d'info ça me stresse mais après je me plonge dedans et ça va ». Enfin, Elodie précise que « Si un formateur n'est pas à l'aise avec Discord, les apprenants se plaignent, alors qu'ils n'ont juste pas la même méthode pédagogique. [...] Le premier formateur c'était pas son truc, ceux qu'on a maintenant c'est de l'utilisation au quotidien. »

### **III.3.3. Un apprentissage du distanciel**

Les problèmes techniques, les limites des outils distanciels et la façon dont ils sont utilisés peuvent générer certains freins, frustrations ou des besoins d'adaptation, ce qui peut avoir un effet sur les apprentissages. Elodie, par exemple nous dit que « Sur certain cours, on perd presque 1h quand ça bug, le temps de se déconnecter, de se reconnecter, de passer par l'admin pour créer une salle, de s'y retrouver, les problèmes de son, de vidéo... Tout le monde ne peut pas mettre sa cam, sinon ça lag. Déjà qu'en distanciel on perd beaucoup de chose, le fait de ne pas se voir c'est encore plus compliqué [...] par rapport à l'écoute active si t'as tout le monde qui est là y'a des choses qui passent, là c'est pas le cas. ». Amine, lui évoque que « sur Discord la barrière de l'écran, provoque des accrochages, c'est le problème du distanciel. [...] Le distanciel est pas possible pour tous les cours ». Les problèmes techniques seront les premiers freins évoqués par les questionnaires (44% des interrogés), avec la méconnaissances de l'outil (44% des interrogés) et suivi par le manque de formation sur l'outil (36% des interrogés).

Enfin Samira, en parlant du distanciel, nous explique également la nécessité d'une adaptation, autant des formateurs : « Le distanciel ne bloque pas dans les apprentissages mais nécessite du formateur qu'il aille plus lentement, qu'il ait des consignes plus précises : en présentiel tu vois si quelqu'un décroche mais en distanciel tu vois pas surtout que personne ne met la caméra » ; que des apprenants : « il y a un véritable apprentissage à faire du distanciel : ne pas se couper la parole, être plus clair... ». Elle ajoute qu'il n'y a donc pour elle « pas de rapport d'impact entre présentiel et distanciel, juste une modalité » et que pour poursuivre le cours, le « présentiel ou distanciel dépend du cours, de s'il est technique, nouveau ou pas... ». Cependant lorsque, les adaptations ne sont pas effectuées il peut y avoir des conséquences plus graves, puisqu'elle finit par nous informer qu'il est

déjà arrivé que « *l'un d'eux* [Apprenant] *a abandonné le cours* » à la suite d'un manque d'adaptation, sur une situation similaire.

Il semblerait également que parmi les formateurs, certains aient fait des choix (ou ont été obligés d'en faire pour d'autres), par rapport à l'utilisation de cet outil proposé par CitéNum. A ce propos, Amine, nous fait part d'une anecdote aux sujet des formateurs :

*« Bab Jacques [Formateur], il a fait ce qu'il avait à faire avec Discord mais comme il a eu l'autorisation d'utiliser Google meet, il est passé à autre chose. [...] dès la première fois il a dit : bon ça va être simple, je vais parler avec Jules [Responsable CitéNum IDF] pour voir si je peux pas faire Google Meet parce que ce truc-là moi ça me convient pas. Donc il s'est pas cassé la tête, donc. En général ils traînent pas les pieds, ils s'adaptent. Il y a que Waffa [Formatrice] comme elle a été un peu plus forcée à utiliser ces trucs là et tout, ben la pauvre, elle a été obligée de faire. Des fois ça la saoulait hein. Ben, voilà, c'est déjà arrivé que par exemple moi j'étais en distanciel, que comme elle y arrivait pas et que si et que ça bon ben écoute, désolé Amine, distanciel on verra plus tard, je coupe là parce que c'est bon. Mais c'était pas de sa faute. » - Amine*

Nous garderons en tête, que bien qu'intéressante pour le sujet, cette anecdote a été rapporté du point de vue d'un apprenant. Je n'ai pas pu, par ailleurs, recueillir plus d'informations sur le contexte ou les circonstances de ce changement d'outil, par les formateurs ou par CitéNum.

Enfin, pour Sylvie, les formateurs ont eu l'air de contribuer à une bonne tenue des apprentissages : « *on a la chance d'avoir des supers formatrices, donc en présentiel ou en distanciel il y a toujours des supports, il y a un bon accompagnement et pas de manque dans la pédagogie entre le présentiel et le distanciel* ». Le formateur devrait donc à la fois parvenir à appréhender l'outil pour avoir une utilisation optimale pour tous les apprenants et également s'adapter en fonction de la façon dont les apprenants appréhendent leurs propres utilisations, afin de s'adapter ou de faire les choix les plus adaptés par rapport à la formation qu'ils dispensent.

### **III.3.4. Des utilisations détournées et non soupçonnées**

Cependant, l'avantage que crée l'outil pour faciliter la mise en distance serait détourné. Selon Elodie cela deviendrait une « d'excuse » pour ne pas venir assister à la formation :

*« Beaucoup voit Discord comme un outils de visio pour le distanciel et s'en servent pour dire "ah ben aujourd'hui j'ai mal au bidou, je vais me servir de Discord pour pas aller en formation ". [...] à cause de cet outil ils oublient qu'on doit être en présentiel [...] c'est super pour les cas d'extrême urgence [...] dans le monde d'aujourd'hui c'est facilitateur pour ne pas être coupé et continuer à suivre mais les gens ne font pas d'effort à cause aussi de ces outils. » - Elodie*

Si cette possibilité de travail à distance souvent identifiée comme étant un des avantages des outils numériques de communication, fait face à un détournement de « l'avantage » qu'ils offrent, à l'inverse certains aspects souvent identifiés comme « inconfort », ont eux aussi été renversés. Samira, racontera une anecdote où à la suite de quelques malentendus, dans leur groupe, les interactions en présentiel étaient très conflictuelles :

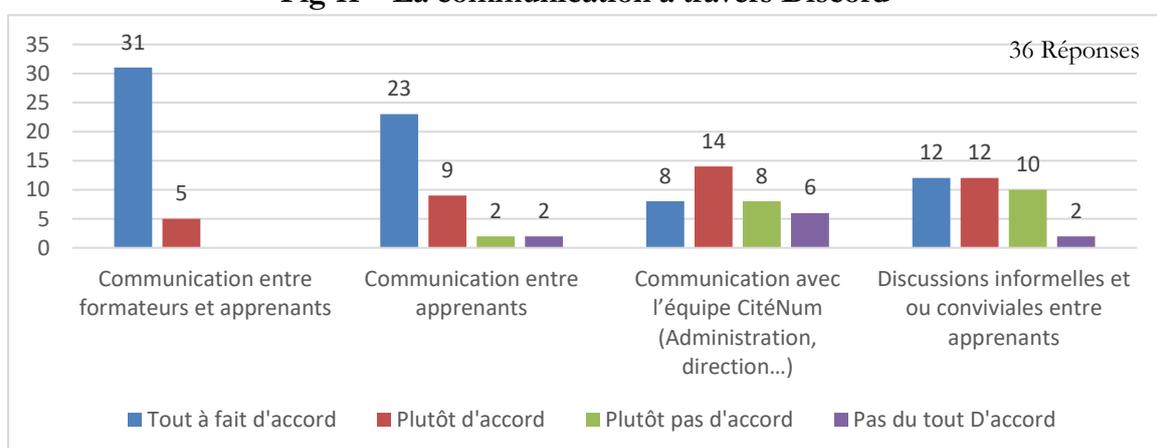
*« S'il y avait pas eu ces outils, je pense que chacun serait reparti et aurait gardé ses informations. Perso. On le ferait pas forcément peut être aussi facilement. En disant tiens, regarde mon cahier et tout ? Alors que là, en effet, c'est, c'est comme une zone neutre, comme dans les terrains de guerre. Là où t'as la fameuse la zone, t'as les tranchées d'un côté et de l'autre. Et puis finalement on se donne quand même les informations et donc ouais c'est parce que c'est dépersonnalisé, peut être oui quand même. » - Samira*

En effet, la dépersonnalisation dans les échanges entre individus notamment créée par la barrière de l'écran ou le fait que les personnes ne mettent pas leurs caméras comme évoqué plus haut et qui est souvent perçue comme un inconfort de l'utilisation des outils numériques, semble néanmoins avoir pris un aspect intéressant pour cette formation. Elle a permis de créer une « zone neutre », où échanges et partages d'informations et de documents ont pu se poursuivre, ce qui n'aurait peut-être pas été possible autrement.

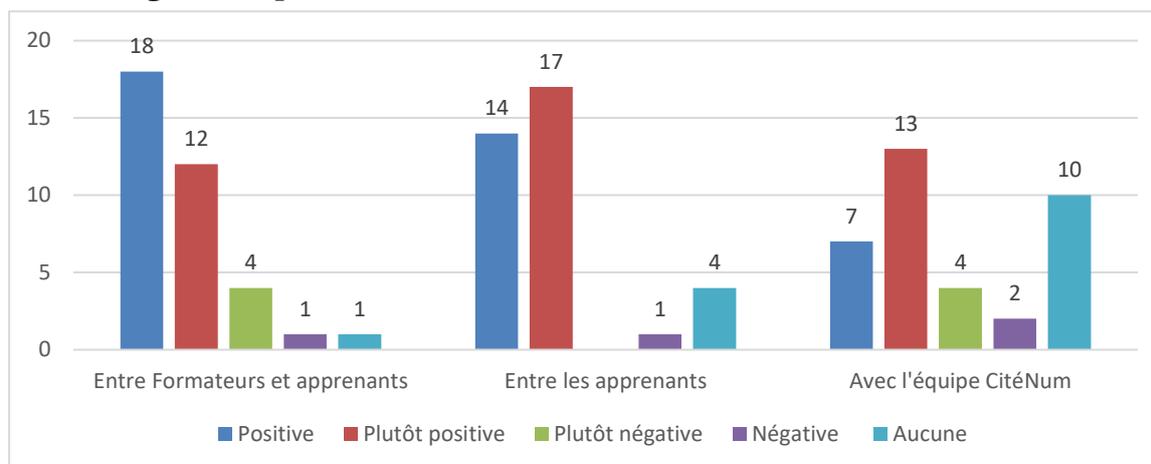
### III.4. Un outil de communication tripartite

Lors de l'entretien, Sylvie a exprimé que « *Discord, on nous l'a présenté comme un outil de communication interne et de suivi pédagogique à distance* ». A la lecture des réponses du questionnaire et des entretiens, trois types de communication possible ressortent pour les apprenants : avec les formateurs, les autres apprenants ou l'équipe de CitéNum. Comme le montre le graphique suivant (Fig. 11). La communication semble se prioriser sur la plateforme d'abord entre les formateurs et les apprenants, puis entre apprenants et enfin avec l'équipe CitéNum.

**Fig 11 – La communication à travers Discord**



**Fig 12 – La plateforme Discord a une influence sur la communication**



Corrélé au précédent, ce graphique (Fig 12) nous apprend que non seulement la communication avec l'équipe CitéNum est moindre en comparaison avec celle des formateurs, mais qu'elle est aussi estimée comme étant influencée par Discord.

### **III.4.1. Apprenants – Formateurs**

La communication entre les formateurs et apprenants fait l'unanimité dans l'utilisation de l'outil (Fig 11). Discord, semble également majoritairement exercer une influence assez positive sur la communication (Fig 12). Dans les entretiens et les questionnaires, sans forcément y revenir dans les détails, la plupart des informations que j'ai obtenues restent sur les côtés techniques, la façon dont les formateurs sont formés (ou non) et se servaient (ou non) de l'outil, telles qu'abordés plus tôt. Les échanges semblent donc rester assez professionnels et ne semblent pas dépasser le cadre de la formation.

Samira explique par exemple qu'elle n'est « *jamais sur Discord en dehors de la formation, sans doute une question d'habitude* ». Et bien qu'elle apprécie avoir la possibilité de le faire en distanciel, elle précise néanmoins que les « *échanges en présentiel ont plus d'impact sur mon apprentissage* ». Hanna, elle, s'il lui est arrivé une fois d'échanger avec une formatrice en dehors de la formation, elle éclaircit son propos en disant « *que pour le pro [...] échange avec formateur si jamais j'ai raté une notion dans le cours* » mais qu'elle apprécie qu'il soit « *possible d'envoyer des messages en dehors des heures de formation mais toujours pour des sujets de la formation* ».

Quant à Tina, elle exprimera que « *Les formateurs parlent beaucoup plus en présentiel qu'en distanciel mais nous envoient toujours beaucoup de choses* », et ajoutera que « *sans Discord, il y aurait une plus mauvaise communication surtout avec les formateurs, c'est plus professionnel que d'appeler les formateurs* »

Sur ce sujet Nelya indiquera simplement que Discord permet une « *relation entre les élèves, avec les formateurs* ». Et si elle semblait satisfaite de la communication dans son ensemble, elle ajoutera néanmoins, en parlant des formateurs, que : « *poster de petits messages d'encouragement sur Discord pourrait nous motiver on se sentirait identifié à une groupe apprenants* ».

De façon générale, la communication avec les formateurs via l'outil reste essentielle pour les apprenants, il est notamment possible que l'utilisation de l'outil pour le distanciel participe à ce constat, et semble être assez satisfaisante dans son ensemble.

### **III.4.2. Entre apprenants**

Si la communication entre apprenants et formateurs semble être satisfaisante, il n'en va pas de même pour la communication entre apprenants, et ce qu'elle soit de nature professionnelle ou personnelle. Alors que, selon le questionnaire, la communication entre apprenants semble être également une utilisation majoritaire de l'outil (Fig 11) et que Discord semble également exercer une influence assez positive sur la communication (Fig 12), une partie des apprenants se plaint néanmoins de la mauvaise utilisation de l'application par certains, notamment pour les communications professionnelles. Nelya notamment exprime « *Alors ce qui est un petit peu embêtant, c'est les gens qui n'arrêtent pas de mettre des gifs, des trucs comme ça parce qu'après on retrouve pas les bonnes choses* », mais aussi que « *Je pense que c'est les gens qui ne sont pas assez... Qui se régulent pas assez... Il devrait y avoir effectivement un espace où on met des bêtises, des gifs, et cetera. Mais surtout pour le reste, il faudrait que les gens ne mettent pas trop d'humeur des petits trucs comme ça, pour que ce soit une réserve d'informations. Et pas un cahier de brouillon* ». A ce propos sur les questionnaires, certaines réponses en opposition diront que « *Discord, c'est pas convivial sans GIF* »

Ayant navigué sur les différents serveurs Discord des formations, il s'est avéré que l'utilisation de GIF semblait effectivement être une pratique assez répandue et ceci de façon globale : il n'existe pas un serveur où les apprenants n'en ont pas du tout utilisé. Néanmoins il m'est apparu que sur certaines formations ils étaient ostensiblement plus utilisés que dans d'autres, mais il serait difficile de le quantifier, de le restreindre à une formation, ou d'en affirmer les causes : il faudrait pour cela effectuer une recherche et une enquête plus importante, plus ciblée en termes de temps et avec une analyse plus approfondie et orientée. J'ai également pu constater que les canaux dans les serveurs des différentes

formations n'étaient pas uniformisés. Certains canaux existent sur certains serveurs et pas d'autres, comme par exemple le canal « Machine-à-café ».

Si nous avons pu voir que les apprenants se restreignaient majoritairement à une utilisation de Discord pour un cadre assez professionnel, j'ai constaté que certains échanges ou sujets pouvaient être d'ordre plus personnel. Cela a effectivement pu arriver à plusieurs reprises, sur différents serveurs et canaux, ceci sans distinction de formations. De la même façon que pour l'utilisation des GIF, il est difficile de le quantifier ou d'en affirmer une cause sans étude approfondie. Cependant, à ce propos, Elodie expose, que *« je trouve que c'est les autres qui commencent à déborder. Par exemple une collègue a quitté le cours et a évoqué des raisons persos. Elle aurait dû le faire en privé. De même elle a posté un message révolutionnaire par rapport à l'organisme de formation mais ça n'avait pas sa place. Ça doit rester un outil professionnel et on ne doit pas déborder, surtout sur la communication ».*

Par ailleurs, une préoccupation importante émerge, parmi les questionnaires et les entretiens : le besoin de confidentialité. Les apprenants du questionnaire, la verbalisent notamment par une crainte de ne pas voir leurs données protégées. Sur le questionnaire l'un d'eux dit *« Je n'utiliserai pas Discord à titre privé car d'un point de vue RGPD<sup>20</sup> il est loin d'être en règle »*, un autre qu'il a *« peur du manque de confidentialité »*.

Cette crainte se retrouve également dans les entretiens de quatre apprenants. Samira explique que pour elle *« pas d'utilisation perso de Discord ne serait-ce que pour le RGPD : Discord a été retoqué et condamné<sup>21</sup> pour des histoires d'écoute et de vol de données »*. Elle ajoute que c'est le *« choix de CitéNum d'utiliser Discord, je ne l'utilise que dans le cadre de la formation »*. Elodie, de son côté, fait part de son inquiétude : *« la protection des données m'inquiète. Teams c'est Microsoft ils sont obligés d'être carré »*. Hanna, quant à elle, décrit que *« Patrice a bien insisté il ne faut pas de personnel dans le Discord de la formation »*. Cependant, elle ajoutera que *« les données ne sont pas sécurisées et puis en plus c'est l'école qui a créé le Discord, ils voient tout. »*.

Si la première partie de ses propos fait échos au besoin de protéger ses données par rapport à l'application, Discord, en elle-même. La deuxième partie, renvoie à un besoin de confidentialité en rapport à CitéNum. Cette deuxième inquiétude, semble être partagée par d'autres apprenants, telle que Sylvie qui affirme qu'elle : *« craint d'être flâquée, sur l'appli »*. Elle développera en précisant que *« On ne sait pas trop si ce qu'on peut dire sur le Discord est confidentiel ou pas, on ne sait pas si tout ce qui est dit est lu. Je pense que l'administration doit avoir accès mais à quel titre et dans quelle mesure, je ne sais pas. A quel moment on peut faire confiance à ce système ? On n'a pas de certitude de confidentialité »*. De son côté, Elodie évoquera qu'il existe

---

<sup>20</sup> Noté, RGPD signifie le Règlement Général de Protection Général des Données qui encadre le traitement des données personnelles sur le territoire de l'Union européenne

<sup>21</sup> <https://www.cnil.fr/fr/sanction-de-800-000-euros-lencontre-de-la-societe-Discord-inc>

« Une espèce de surveillance sur Discord qu'il n'y a pas sur WhatsApp. En termes de confidentialité ça pose un vrai soucis : quand t'es sur Discord tu peux venir dans un salon, personne sait que tu es là et tu peux tout entendre, alors que quand tu es en présentiel, à moins de se cacher dans un placard... Est-ce que Jules [Responsable CitéNum IDF] était là et écoutait ou est-ce qu'Alexandre [Formateur] lui a dit d'intervenir ? On ne sait pas, mais ça pose question. »

Il s'avère justement que tous les interviewés, directement ou indirectement, confirment avoir utilisé durant leur formation un autre moyen que celui proposés par CitéNum pour les communications entre apprenants, sans pour autant pouvoir affirmer que ce besoin de confidentialité (pour la protection de donnée ou par rapport à CitéNum) soit l'unique lien avec l'utilisation d'autres outils de communication :

- « Si le problème est avec un prof en présentiel, on en discute sur WhatsApp mais jamais sur Discord » - **Amine**
- « on a un WhatsApp des apprenants » - **Siloé**
- « on a créé un WhatsApp des apprenants » - **Elodie**
- « Entre apprenants on communique sur WhatsApp » - **Sylvie**
- « On a créé un WhatsApp en début de formation pour les échanges plus personnel alors que Discord ce sont des échanges plus liés à la formation » - **Samira**
- « On a un canal Discord pour les apprenants mais il n'est plus utilisé : on s'envoie des sms, on s'appelle » - **Nelya**
- « Les messages perso c'est pas sur Discord [...] on a tous les numéros de téléphone, on s'envoie des sms » - **Tina**

Sur les questionnaires également, à la question de savoir s'ils utilisaient d'autres outils pour communiquer entre eux et si lesquels, les apprenants ont répondu : Whatsapp, Facebook Messenger, Skype, Teams, Google Meet, Instagram, Zoom, Snapchat, message téléphone. Et aux raisons pour lesquelles ils les utilisaient, les réponses sont variées et évoquent principalement, par ordre de priorité : le besoin de confidentialité, l'habitude d'utiliser d'autres outils, la facilité d'utilisation et les possibilités de ces autres outils.

Cependant, si l'utilisation de ces groupes privés permettent de répondre à ce besoin de confidentialité, il semblerait également qu'ils puissent générer des conflits, les entretenir voire les accentuer. Elodie rapporte en effet que « les gens pensent qu'à partir du moment où ils se connaissent en formation, ils deviennent amis plutôt que collègues, le fait de passer par un groupe (privé Whatsapp) ça n'aide pas à garder ce statut de collègue : ils s'envoient des trucs hyper perso et comme ils créent cette espèce de bulle amicale ça accentue les potentiels problèmes que tu peux avoir en formation, ça créé plein de tensions ». Elle ajoutera « Qu'est-ce que tu as à dire dans un groupe privé ? On a un drive, on a un Discord, c'est bon, je n'en vois pas l'utilité. La révolte est accentuée par cet outil : sans WhatsApp y'aurait eu un clash mais ne serait pas allé aussi loin ».

Aussi, la communication entre apprenants semble également être importante pour leur formation et si Discord permet cette communication entre apprenants, ils évoquent néanmoins un besoin de protection des données et de confidentialité, face à l'équipe CitéNum, et utilisent d'autres outils numériques.

### **III.4.3. Apprenants – Equipe CitéNum**

Enfin, la dernière facette de l'utilisation de l'outil proposé est la communication entre les apprenants et l'équipe de CitéNum. Si les deux premières, faisaient globalement l'unanimité, celle-ci semble être plus mitigée parmi les réponses du questionnaire (Fig 11 et Fig 12). En effet, les avis des apprenants sont contrastés et les précisions obtenues n'évoquent que l'aspect du manque de communication : « *Équipe CitéNum peu disponible en dehors des formateurs* », « *Manque de communication de la part de CitéNum* », « *Jules [Responsable CitéNum IDF] ne voit pas ses messages très rapidement. Eva [Responsable Pole formation IDF] oui !* », « *L'équipe administrative ou direction de CitéNum ne répond jamais* », « *Pas de communication de la part de CitéNum* ».

Sur les entretiens les retours semblent également marquer un manque de communication entre l'équipe de CitéNum et les apprenants. Siloé affirme qu'il n'y a « *pratiquement pas de communication avec l'administration* ». Sylvie rapporte que « *ça pourrait être utilisé mais y'a jamais eu de communication qui est passée sur Discord, ni sur les changements de planning, ni sur les départs de formateurs... L'administration ne l'utilise pas* ». Elle ajoute également que, pour elle, « *la communication a toujours été importante dans tous les grands groupes où j'ai travaillé. Ici ils n'arrivent pas à communiquer, transmettre les infos de la bonne façon, à eux de le faire.* ».

Enfin, Nelya évoque un évènement particulier qui l'a marquée et où elle a posté « *un mot personnel dans le Discord à la direction et personne ne m'a répondu [...] ça nous a démotivé* ». Pour elle, l'outil n'est en rien en cause : « *ça aurait été pareil si on avait envoyé un mot sans réponse sur un autre outil* », et elle en conclut que « *la direction qui ne répond pas aux messages ça acte le fait que l'on n'est pas écoutés* ».

A l'inverse, Tina reste plus mesurée par rapport à l'outil et déclare que « *ça reste un bon outil de communication, quand on ne veut pas donner son numéro de téléphone* ». Elle finit même par expliquer que pour elle cet outil est un « *trait d'union entre apprenants et formateurs, entre apprenants et direction* ». En somme, la communication avec l'équipe de CitéNum semble diviser les apprenants.

Cependant, si certains retours semblent plus personnels comme Sylvie qui dit que « *quand Jules [Responsable CitéNum IDF] passe il dit pas bonjour en présentiel, alors en distanciel...* » nombre d'entre eux semblent considérer qu'il y a un réel manque dans la communication. Et Sylvie, à travers ces paroles : « *On a des formateurs par qui l'info doit passer mais parfois ils ne sont pas informés non plus, parfois on apprend le*

*dimanche soir où on va le lendemain* » ; ciblerait même plus largement l'organisation même de CitéNum à travers ce manque de communication.

### **III.5. Une enquête biaisée**

Il me semble important de compléter l'analyse des résultats obtenus aux questionnaires et entretiens par une analyse des résultats que je n'ai, au contraire, pas réussi à obtenir. En effet, même si le nombre total de réponses au questionnaire s'élève à 36, cela ne représente que 22% des 150 apprenants présents entre juin 2022 et avril 2023. Pour les entretiens, les 8 interviewés ne représentent, eux, que 5%.

Le plus grand rapport de participation dans une même formation est pour la formation FORMN78, dont j'avais la charge, avec 6 réponses pour 11 apprenants. De la même façon, 6 des 8 entretiens proviennent d'apprenants dont je suivais les formations (FORMN78, FORMN95, ANIMN).

Ce taux de réponse et sa centralisation sur les formations que je suivais pourrait s'interpréter aux regards de mes deux positionnements de praticien et de chercheur, auprès des apprenants des différentes formations : soit ma position de chercheur n'a pas été bien reconnue, soit celle de praticien a au contraire été trop ancrée et uniquement reconnue comme faisant partie de l'équipe de direction de CitéNum. A mon sens, ces deux explications restent liées.

Par ailleurs, comme présenté précédemment, et ce point est à mon sens majeur, j'ai été présenté comme référent de formation, avec la volonté de mon supérieur de ne pas préciser que j'étais stagiaire ou que j'effectuais une recherche dans un cadre universitaire. Si dans un autre contexte, cela aurait pu permettre d'atteindre plus facilement le terrain, dans celui-ci, au vu du contexte, cela a clairement représenté un frein. Plus tard, je préférerais passer outre, et donner plus de précisions, lors de mes échanges formels et informels avec les apprenants, sur mon positionnement de chercheur, atteignant par la même la stratégie de « compromis » propre à Kohn (2001). C'est à ce moment que lors d'échanges informels, un certain nombre d'apprenants m'ont expliqué que dans leur représentation ils m'intégraient entièrement à l'équipe de direction de CitéNum et qu'en ce sens ils n'avaient pas souhaité répondre à mon enquête ou faire d'entretien. Ils ont alors évoqué plusieurs raisons<sup>22</sup> : *« je ne veux en aucun cas être associé [à CitéNum], en dehors de la formation », « Moi, je pensais que c'était pour CitéNum et franchement, vu comment ils nous traitent, j'ai pas voulu le faire »*. Après avoir échangé avec eux et expliquer la démarche, ils l'ont comprise. Certains ont accepté l'entretien, d'autres se sont excusés mais ne

---

<sup>22</sup> Extrait du journal d'échanges informels.

souhaitaient toujours pas participer<sup>23</sup> : « *Désolé, Rova, je comprends mais je préfère pas, parce que si jamais y a des fuites, tu vois... On sait jamais* ». Il est possible que d'autres encore, avec qui je n'ai pas pu échanger aient été dans ce même état d'esprit. Amine, me confiait après notre entretien de façon plus informelle « *Y en a je pense qu'ils pourraient plus vouloir te répondre, si tu venais expliquer vraiment que t'es pas avec CitéNum.... Et que l'entretien c'est vraiment pas pour eux, parce qu'ils ne le comprennent pas et je pense que c'est pour ça qu'ils ne veulent pas répondre* ». Il conclura en rigolant que « *Si ça devait sortir, j'assume ce que j'ai dit sur CitéNum et l'organisation bancaire qu'ils nous font subir..., Non, mais après j'ai confiance ne t'inquiètes pas hein* ».

Cette déclaration a fait écho au souhait de Jules, référent formation CitéNum, de faire passer ma recherche pour une enquête interne, proposition que j'avais vivement rejetée, justement, pour ne pas « forcer » des réponses qui se seraient avérées biaisées. Il s'avère que même parmi les interviewés, hormis Amine, qui exprimera son avis jusqu'au bout et Sylvie qui osera quelques reproches, tous ont gardé un discours relativement policé, qu'ils m'ont expliqué en informel comme étant dû à cette peur « *d'être fliqués* ».

---

<sup>23</sup> Extrait du journal d'échanges informels

# Conclusion

Cette recherche avait pour objectif de mettre en évidence dans quelle mesure l'utilisation d'outils numériques communicationnels, ici Discord, par les apprenants de l'organisme de formation de CitéNum contribuait à leurs apprentissages. Toutefois, au-delà de l'outil en lui-même et de ses fonctionnalités, il est apparu que son implémentation jouait un rôle essentiel dans son utilisation, le tout ayant également un effet sur les apprentissages. Cette réflexion fait écho à Maigret, cité par Pelet et Lucas-Boursier en 2017, qui traite de l'importance d'étudier « *non pas ce que les médias font aux individus, mais ce que les individus font avec les médias* » (Maigret, 2015 dans Pelet et Lucas-Boursier, 2017) : l'important ici n'est pas tant la façon dont les apprenants se servent de Discord que celle dont il a été implémenté au sein de la formation.

A travers les réponses que j'ai pu obtenir, dans les entretiens, le questionnaire ou les observations il est apparu que les différents acteurs (apprenants, formateurs, équipe CitéNum) semblaient conscients qu'un outil numérique communicationnel paraissait indispensable dans le cadre des formations. Il a également été mis en lumière que le choix de l'outil importait finalement peu et que, chacun à son niveau, avait pu en expérimenter d'autres qu'il aurait été possible de réexploiter. Cependant, le Pôle Formation de CitéNum, a fait le choix d'imposer et d'uniformiser l'utilisation de Discord.

Pour autant, l'organisme de formation n'a finalement que très peu participé à sa prise en main et sa mise en œuvre, à quelque niveau que ce soit, laissant ainsi des formateurs et apprenants parfois inexpérimentés et très souvent non formés, « *se débrouiller* » seuls avec l'outil, laissant plus largement s'installer un environnement délétère pour son utilisation. Ces constats paraissent en décalage, au vu de l'importance d'un tel outil (celui-ci ou un autre) sur les formations, puisque sans lui, il serait difficile voire impossible de maintenir les différents aspects de la formation. De surcroît, ce décalage paraît encore plus grand compte tenu du thème même du Pôle Formation CitéNum : les métiers du numérique.

Ainsi, l'appropriation de l'outil imposé, Discord, semble être une étape indispensable pour accéder sereinement aux apprentissages proposés. Pelet et Lucas-Boursier la qualifient même « *d'enjeu parfois négligé, mais qui est pourtant essentiel à la compréhension de la communication en ligne* » (Op. cit, 2017). En effet, s'ils ne se l'approprient pas, les apprenants n'accèdent pas aux fonctionnalités nécessaires à l'interaction en distanciel, à la communication avec les différents interlocuteurs, à la récupération des informations ou documents importants, voire sont dans l'impossibilité de suivre leurs formations. De

même, la façon dont le formateur va se servir de l'outil, dont l'apprenant va se l'approprier ou la mise en place du distanciel, vont également avoir un effet sur les modalités de suivi et donc sur les apprentissages. La formation et l'accompagnement, tant des apprenants que des formateurs, est donc un paramètre crucial de l'implémentation de l'outil.

Le sentiment de compétence s'améliore toutefois entre l'entrée et la sortie de la formation, et ce avant même les initiations à l'outil proposées par CitéNum, tardivement et non prévues dans les programmes initiaux, voire sans ces initiations pour certaines formations. Nous pouvons en déduire que l'augmentation du sentiment de compétence ne serait donc pas liée aux initiations tardives de CitéNum ou au simple document fourni au début de formation, mais peut-être plutôt à l'obligation d'utilisation quasi quotidienne de l'outil dans le cadre des formations, couplé à une autoformation des acteurs. Le Boterf disait justement à ce sujet : « *Il ne suffit pas de posséder des "ressources", encore faut-il savoir les utiliser à bon escient dans des contextes particuliers* » (Le Boterf, 2008)

D'autre part, les difficultés de maîtrise et d'appropriation de l'outil se traduisent par une appréhension des acteurs, formateurs comme apprenants. Un apprenant, Amine, habitué de l'outil, me confie que pour lui « *ça n'a pas été pensé pour les apprenants et j'irai même plus loin ça n'a pas été corrigé avec le temps* ». Sans compter que s'ajoute à l'importance de l'appropriation, la nécessité, comme le font remarquer certains apprenants, d'« *apprendre à faire du distanciel* », pour que la façon dont celui-ci se déroule puisse avoir un réel intérêt.

Au sujet du distanciel, la difficulté à se servir de l'outil peut aller jusqu'à rendre impossible la bonne tenue de certains cours et devient donc un frein dans l'apprentissage de certains apprenants. Si des problèmes techniques existent sur n'importe quel outil numérique, il serait sans aucun doute plus simple d'en utiliser d'autres, comme l'affirme, Amine « *si tu ne sais pas l'utiliser ne l'utilise pas, il vaut mieux multiplier les outils* ». Etant donné que les formateurs peuvent également avoir leur habitudes avec d'autres outils, le principal problème semble donc résider dans le fait que cet outil soit imposé et obligatoire et qu'aucune alternative, ni aide ne soient proposées. Certains formateurs ont cependant pris la décision de demander officiellement un changement d'outil pour le distanciel, lorsque d'autres sembleraient obligés de continuer avec celui-ci, sans avoir plus d'information sur le fait qu'ils auraient essuyés un refus de la direction ou s'ils n'ont pas osé demander. En tous les cas, la démarche semble devoir venir des formateurs.

Par ailleurs, l'outil n'a pas pour vocation à être utilisé uniquement pour le distanciel mais doit servir de façon quotidienne pour la communication entre tous les acteurs. En effet, les apprenants l'utilisent pour leurs échanges avec les formateurs, ou entre apprenants, toujours concernant la

formation, ainsi que pour les travaux de groupe. Néanmoins, pour les échanges sortant du cadre de la formation, tous les groupes ont décidé d'utiliser un ou des outils de communication alternatifs à celui proposé par CitéNum. En évoquant majoritairement un besoin de confidentialité qu'ils associent à la volonté de protéger leurs données, une partie des apprenants sous-entend ou verbalise clairement la crainte d'être entendus, écoutés, *fliqués* par CitéNum. Pour une autre partie, le besoin de confidentialité cacherait une volonté de se détacher de CitéNum et de l'outil qu'il impose, conséquence de son manque de communication, de l'absence d'aide et de formation sur l'outil ou de réponses aux besoins des formateurs et apprenants, menant parfois à des conséquences plus dramatique.

En effet, la communication entre les apprenants et l'équipe du Pôle Formation CitéNum (identifié par « *administration* », « *direction* », « *CitéNum* » et parfois « *Jules* ») semble être une des difficultés rencontrées sur les formations. Plusieurs apprenants m'ont signifié qu'il n'y a eu, de façon générale, que très peu de communication ou d'informations de l'équipe de direction, notamment sur Discord, pourtant outil officiel de communication imposé par CitéNum, mais également en présentiel. Aussi, nous pouvons nous interroger sur la communication au sein de CitéNum, son organisation, son efficacité, voire sa volonté, à l'image de l'apprenante Nelya, qui a le sentiment de ne pas être entendue.

A première vue, la recherche suggère un manque d'anticipation et d'organisation de CitéNum sur l'implémentation de l'outil. Si ce manque pourrait s'en tenir à l'outil, il apparaîtrait que l'organisation même de CitéNum pourrait être questionnée. Amine, expliquera en effet, que pour lui à l'entrée en formation « *y avait pas de programme, pas de planning rien* » mais également qu'il a l'impression d'être un « *cobaye* » et d'être « *balloté de droite à gauche* » pour lui « *personne était préparé* » Et finira par conclure « *Vous savez les mois d'indemnités, toutes ces choses-là sont comptées. C'est pas un jeu [...] Et ça, c'est quelque chose que j'ai pas trouvé particulièrement correct ou sinon pas professionnel quoi* ». Sylvie, elle, racontera en parlant de la direction de CitéNum « *y'a plus personne du mercredi au vendredi* » et fulminera en disant « *on n'est pas des pions quoi* ». CitéNum et son organisation semblent de fait cristalliser un grand nombre de frustrations et de ressentiment des apprenants, qui ont également pu être perçus lors de la recherche.

Aussi, il semble qu'un lien de causalité fort se fasse entre l'organisation et l'outil : si l'organisation, au départ ne repose pas sur des bases déjà solides, qui répondent aux besoins des divers acteurs de la formation ou qui puissent s'y adapter, l'implémentation de l'outil ne peut s'y faire dans de bonnes conditions et l'utilisation, ainsi que l'environnement dans lequel il évoluera, en seront fortement impactés. Les prérequis à cette implémentation, relevés dans cette enquête, pourraient se découper en trois volets :

- Une organisation sécurisante des apprenants dans le cadre de la formation : plannings en amont, régularité des cours, anticipation et communication des changements

- Une initiation à l'outil dès le début et tout au long de la formation avec adaptation si besoin
- Une relation plus régulière avec les équipes de direction : permettant une écoute et une adaptation aux besoins.

Pour conclure, bien qu'il ne soit pas possible de dresser une liste exhaustive des utilisations de l'application numérique communicationnelle Discord au sein du Pôle Formation CitéNum, cette recherche a permis de mettre en évidence celles qui peuvent significativement contribuer aux apprentissages des apprenants : permettre en premier lieu et principalement de dispenser les temps de formation en distanciel, faciliter les interactions et la collaboration entre apprenants et formateurs, faciliter l'accès à des informations partagées et créer ainsi une « réserve » de ressources pédagogiques, offrir une possibilité de personnaliser les apprentissages des apprenants, favoriser l'acquisition de compétences numériques... L'application en elle-même reste un outil pour les apprentissages. Une apprenante fera ainsi échos aux constats de Tricot (2022) à propos de l'environnement et des conditions pédagogiques dans lequel l'outil évolue et est utilisé : « *C'est la façon dont il est utilisé, selon les entités, apprenants ou formateurs, qui fait qu'il est positif ou négatif* ». Et Elodie d'ajouter : « *Moi je le vois comme un accompagnement et pas comme un outil qui se substitue à la formation [...] le numérique doit rester un outil qui va m'aider* ».

Enfin, la recherche a permis de mettre en évidence que, quel que soit l'outil, les avantages ou inconvénients de ces applications numériques communicationnelles ne peuvent pleinement se matérialiser qu'une fois l'utilisation de l'outil effective. Aussi, la manière dont l'outil est mis en place et intégré par les différents acteurs, son contexte et environnement d'utilisation sont des paramètres cruciaux à prendre en compte. Ce mémoire pourrait ainsi se conclure en reprenant les mots d'Amine « *Y'a pas de bonne recette, ils peuvent très bien garder Discord mais il faut qu'ils jouent le jeu : y'a pas un outil mieux qu'un autre, l'outil n'y est pour rien. Avec un couteau soit on coupe du beurre soit on plante un mec.* »

### **Ouverture possible :**

Une ouverture possible serait d'effectuer une recherche-action, ou recherche intervention, sur la communication, les conflits latents entre la direction l'organisme de formation CitéNum et les apprenants, ou encore la communication organisationnelle et le management. Il serait intéressant de s'interroger, d'analyser et de comprendre de manière plus approfondie l'organisation de l'organisme de formation et plus précisément sur la dont façon elle réfléchit les modalités de sa communication avant, pendant et après les formations, ses causes et conséquences, et ainsi proposer, expérimenter et évaluer de nouvelles manières de faire suivant les retours obtenus.

# Bibliographie

- Bagur, T. et Portocallis, G. (2017). L'individu et l'interaction, entre rôle social et identité. *Revue européenne de coaching*, 2.  
<https://revue-europeenne-coaching.com/numeros/n2-avril-2017/interaction-individu-entre-role-social-identite>
- Baromètre du numérique. (2022). *Baromètre du numérique - édition 2022*. CREDOC.  
<https://www.arcom.fr/sites/default/files/2023-01/Rapport%20Barom%C3%A8tre%20du%20num%C3%A9rique%202022%20-Arcep%20Arcom%20CGE%20ANCT.pdf>
- Beaud, S & Weber, F. (2010). *Guide de l'enquête de terrain* (4e éd). La découverte.
- Bordes, V. (2015). L'approche socio-ethnographique ou comment trouver des résultats que nous ne cherchons pas. *Spécificités*, 7, 27-44. <https://doi.org/10.3917/spec.007.0027>
- Bourdieu, P. (1979). Les trois états du capital culturel, *Actes de la recherche en sciences sociales*, 30, 3-6.
- Boullier, D. (2016). *Sociologie du numérique*. Armand Colin.
- Boutinet, J. (2020). Chapitre VI. L'andragogie, une préoccupation équivoque pour aborder des problèmes nouveaux. Dans : Jean-Pierre Boutinet (éd.), *Psychologie de la vie adulte* (p. 80-94). Presses Universitaires de France.  
<https://www-cairn-info.bibdocs.u-cergy.fr/psychologie-de-la-vie-adulte--9782715404496-page-80.htm>
- Cardon, D. (2012). La démocratie Internet : Entretien avec Dominique Cardon. *Transversalités*, 123, 65-73. <https://doi-org.bibdocs.u-cergy.fr/10.3917/trans.123.0065>
- Dagiral, E & Martin, O. (2017). Liens sociaux numériques. Pour une sociologie plus soucieuse des techniques. *Sociologie*. 8(3). <https://journals.openedition.org/sociologie/3149>
- De Lavergne, C. (2007). La posture du praticien-chercheur : un analyseur de l'évolution de la recherche qualitative. *Recherches qualitatives*, 3, 28-43.

- Delouée, S. (2018). 8. Les relations interpersonnelles. Dans Delouée, S. *Manuel visuel de psychologie sociale* (2e éd., p. 155-177). Dunod.  
<https://doi-org.bibdoks.u-cergy.fr/10.3917/dunod.delou.2018.01.0155>
- Dulaurans, M. (2011). « Patrice Flichy. Le sacre de l'amateur. Sociologie des passions ordinaires à l'ère numérique, Seuil, 2010, 97 pages, 11,50 € ». *Communication et organisation*, 39, 257-259.
- Flichy, P. (2004). L'individualisme connecté entre la technique numérique et la société. *Réseaux*, 124, 17-51. <https://www-cairn-info.bibdoks.u-cergy.fr/revue-reseaux1-2004-2-page-17.htm#s2n4>
- Fromm, E. (2005). Les besoins psychiques de l'homme et la société. *Le Coq-héron*, 182(3), 84-89.  
<https://www-cairn.info/revue-le-coq-heron-2005-3-page-84.htm>
- Glaser, B. G. & Strauss, A. L. (2017, Juin). *La découverte de la théorie ancrée. Stratégies pour la recherche qualitative* (2e éd.). Armand Colin.
- Granjon, F. (2022a). *Classes populaires et usages de l'informatique connectée. Des inégalités sociales-numériques*. Presses des Mines.
- Granjon, F. (2022b). Inégalités sociales, dispositions et usages du numérique. *Éducation et sociétés*, 47, 81-97. <https://doi-org.bibdoks.u-cergy.fr/10.3917/es.047.0081>
- Kaufmann, J-C (2016). *L'entretien compréhensif* (4<sup>e</sup> ed.). Armand Colin.
- Kohn, R. C. (2001), « Les positions enchevêtrées du praticien-qui-devient-chercheur », in Mackiewicz, M-P. (dir.), *Praticien et chercheur. Parcours dans le champ social* (p. 15-38). L'Harmattan.
- Le Boterf, G. (2008). *Repenser la compétence Pour dépasser les idées reçues : 15 propositions*. Eyrolles.
- Pasquier, D. (2022). Le numérique à l'épreuve des fractures sociales. *Informations sociales*, 205, 14-20.  
<https://doi-org.bibdoks.u-cergy.fr/10.3917/inso.205.014>
- Pelet, J. et Lucas-Boursier, J. (2017). *Communication digitale*. Dunod.
- Peretz, H. (2004). *Les méthodes en sociologie : L'observation*. La Découverte.  
<https://doi-org.bibdoks.u-cergy.fr/10.3917/dec.peret.2004.01>
- Robison, R. (2022). *Le numérique en quête de sens. Le brouillage des perceptions des bénéficiaires d'un dispositif de remobilisation et d'inclusion par la formation numérique* [mémoire de master 1 CPA]. CY Cergy Paris UNIVERSITÉ - INSPÉ de l'académie de Versailles.

Tricot, A. (2020). *Quelles fonctions pédagogiques bénéficient des apports du numérique ?*. Cnesco-Cnam.

Tricot, A. (2022, Septembre). *Episode 3 - Le numérique facilite-t-il les apprentissages ?* [Fiche-outil à la suite de la conférence]. 10 idées reçues sur le numérique. En ligne.

[https://tne.trousseaprojets.fr/sites/default/files/documents/nodes/resource/file/Fiche%20n%C2%B03%20VF\\_0.pdf](https://tne.trousseaprojets.fr/sites/default/files/documents/nodes/resource/file/Fiche%20n%C2%B03%20VF_0.pdf)

Vayre, É., Dupuy, R. & Croity-Belz, S. (2007). Spécificité et rôle des rapports à autrui dans les conduites de formation d'étudiants en situations de e-learning : L'exemple des dispositifs universitaires français. *Distances et savoirs*, 5, 177-200.

<https://doi-org.bibdoks.u-cergy.fr/10.3166/ds.5.177-200>

# Annexes

## Annexe 1 – Questionnaire

### 1. Extrait du questionnaire

#### Questionnaire

Bonjour,

Dans le cadre de mes études, pour un mémoire de recherche universitaire, je m'intéresse aux pratiques numériques de communication utilisées par les apprenants durant leur formation, notamment Discord.

A ce titre, j'ai besoin de votre participation pour recueillir des données qui me permettront de mieux comprendre et caractériser les usages.

A noter, que le questionnaire n'est pas à l'initiative ou à la destination de popschool et qu'il n'a pas vocation à devenir un questionnaire de satisfaction. Il est entièrement anonyme, vos réponses resteront strictement confidentielles et ne seront traitées que dans le cadre de ma recherche. Aussi, je vous remercie pour les réponses que vous apporterez, sentez-vous libre de répondre le plus précisément et librement possible.

Si vous n'êtes plus en formation, n'hésitez pas à y répondre en fonction de votre vécu lorsque vous étiez en cours de formation.

Le questionnaire devrait durer ....

#### A. CARACTÉRISTIQUES PERSONNELLES

1. Apprenant.e / Équipe de XXXXX
2. Homme x Femme x Autres (Non-binaire, transgenre...)
3. Âge : 18 et 30 / 31 et 40 / 41 et 50 / 50 et +
4. Êtes-vous encore en formation : oui / non
5. Durée de votre formation :
6. Votre formation :
  - 95
    - REF DIGITAL - COMMUNITY MANAGER
    - FORMATEUR NUMÉRIQUE
    - CDUI
    - CONCEPTEUR DESSINATEUR PROJETEUR BATIMENT - CDBP
  - 91
    - UX/UI
    - OSI
    - CDUI
  - 78
    - UX/UI
    - REF DIGITAL - FULL et CYBERSECURITE
    - FORMATEUR NUMÉRIQUE
    - CONCEPTEUR DESSINATEUR PROJETEUR BATIMENT - CDBP
    - ANIMATEUR NUMÉRIQUE
  - 02
    - MOTION / GAME DESIGNER

#### C. PRATIQUES ET USAGES - EN DEHORS DE LA FORMATION

17. Diriez-vous que vous êtes à l'aise avec l'utilisation des équipements numériques et des applications pour communiquer et travailler en groupe ?
  - Oui / Non
18. Si vous avez répondu "Oui" à la question précédente, à quelle fréquence utilisez-vous ce type d'application ?
  - Tous les jours
  - Plusieurs fois par semaine
  - Une fois par semaine
  - Rarement
  - Jamais
19. Avant la formation, utilisez-vous déjà l'application Discord ?
  - Oui / Non
20. Si vous avez répondu "Oui" à la question précédente, à quelle fréquence utilisez-vous Discord ?
  - Tous les jours
  - Plusieurs fois par semaine
  - Une fois par semaine
  - Rarement
  - Jamais
21. En dehors de la formation, quel est votre usage principal de Discord ?
  - Communication avec d'autres personnes sur des thématiques précises
  - Discussion générale avec des amis
  - Organisation de projets en groupe
  - ...
  - ...
  - ...
  - ...
  - Autre (veuillez préciser) : \_\_\_\_\_

#### D. PRATIQUES ET USAGES - PENDANT LA FORMATION

22. Diriez-vous, que votre prise en main de discord au début de formation à été :
  - « Très simple »
  - « Plutôt simple »
  - « Plutôt compliqué »
  - « Très compliqué »
23. Pendant la formation, à quelle fréquence utilisez-vous Discord ?
  - Tous les jours
  - Plusieurs fois par semaine
  - Une fois par semaine
  - Rarement
  - Jamais
24. Pendant la formation, quels étaient vos usages de Discord ?
  - Communication avec les autres apprenants
  - Communication avec les formateurs

• AUTRE : .....

#### B. EQUIPEMENTS ET USAGES QUOTIDIEN

7. Possédez-vous un ordinateur ?
  - Oui / Non
8. Possédez-vous un smartphone ?
  - Oui / Non
9. Possédez-vous un autre équipement numérique ?
  - Oui / Non
- Si oui lequel : .....
10. Êtes-vous abonné à un service internet qui vous permet de vous connecter ?
  - A votre domicile : Wifi / Mobile / Non
  - A l'extérieur : Wifi / Mobile / Non
- Si vous avez répondu non aux deux questions précédentes, de quelle façon vous connectez-vous ? .....
11. Par quel équipement, diriez-vous que vous vous connectez le plus facilement et fréquemment à internet ?
  - Smartphone - Ordinateur - Autres (précisez)
12. En général, combien de temps estimez-vous passer sur internet ?
  - Moins de 1H
  - De 1 à 2H
  - 2 à 3H
  - 4 à 5H
  - 5h minimum
13. Dans votre quotidien, quels logiciels et applications permettant le partage ou la communication avec d'autres personnes utilisez-vous ?
  - Discord
  - WhatsApp
  - Facebook Messenger
  - Skype
  - Teams
  - GoogleMeet
  - Instagram
  - Autres (préciser) :
14. Combien de temps estimez-vous passer sur ces logiciels et applications ?
  - Moins de 1H
  - De 1 à 2H
  - 2 à 3H
  - 4 à 5H
  - 5h minimum
15. Par quels moyens, préférez-vous, vous connectez à ces logiciels et applications
  - Smartphone / Ordinateur
16. Quels logiciels et applications utilisez-vous le plus ?  
\_\_\_\_\_

- Communication avec l'équipe popschool (Administration, direction...)
- Discussions informelles et ou convivial avec les autres apprenants
- Organisation de projets et travaux de groupe
- Partage de documents et/ou d'informations
- Participer au temps de formations en distanciels
- Faire de la veille
- Autre (veuillez préciser, n'hésitez pas à donner plusieurs exemple) :

25. Pensez-vous, que votre utilisation de discord s'est améliorée au cours de la formation ?
  - « Tout à fait d'accord »
  - « Plutôt d'accord »
  - « Plutôt pas d'accord »
  - « Pas du tout d'accord »
26. Sur une échelle de 0 à 5, comment définiriez-vous votre compétence à utiliser discord en fin de formation ?  
0 1 2 3 4 5
27. Pensez-vous que votre compétence sur l'utilisation de Discord aurait pu être améliorée ?
  - Oui non
- Si oui, de quelle manière....

#### E. VOTRE PERCEPTION EN RAPPORT AVEC VOTRE FORMATION

##### Communication et dynamique de groupe

28. Pensez-vous que l'utilisation de Discord a eu une influence sur la communication entre les apprenants de votre formation ?
  - Oui / Non
29. Diriez vous que cette influence est
  - Négative
  - Plutôt Négative
  - Plutôt Positive
  - Positive
- Si oui, est-ce que cette communication s'est ressentie au quotidien (présentiel)
  - Oui non
30. Pensez-vous que l'utilisation de Discord a influencé la communication avec les formateurs de votre formation ?
  - Oui / Non
31. Diriez vous que cette influence est
  - Négative
  - Plutôt Négative
  - Plutôt Positive
  - Positive
- Si oui, est-ce que cette communication s'est ressentie au quotidien (présentiel)
  - Oui non
32. Pensez-vous que l'utilisation de Discord a amélioré la communication entre l'équipe popschool et les apprenants

## 2. Extrait du questionnaire en ligne

Rubrique 1 sur 7

### Questionnaire sur les outils de Communications/Collaborations

Bonjour,

Dans le cadre d'une recherche universitaire, je m'intéresse aux apprenants et à leurs pratiques numériques à travers un outil de communication et de collaboration (Discord) durant leur formation.

A ce titre, j'ai besoin de votre participation pour recueillir des données qui me permettront de mieux comprendre et caractériser les usages.

A noter, que le questionnaire n'a en aucun cas vocation à être un questionnaire de satisfaction. Il est entièrement anonyme. Vos réponses resteront strictement confidentielles, elles ne seront pas traitées de façon individuelle mais dans un ensemble à visée statistique. Aussi, je vous remercie pour les réponses que vous apporterez, sentez vous libre de répondre le plus précisément et librement possible..

Si vous n'êtes plus en formation, n'hésitez pas à y répondre en fonction de votre vécu lorsque vous étiez en cours de formation.

Le questionnaire devrait durer environ 5 min

Vous avez entre \*

18 et 30 ans

31 et 40 ans

41 et 50 ans

Plus de 50 ans

Êtes-vous encore en formation ? \*

Oui

Non

Durée de formation ? \*

Réponse courte

Rubrique 2 sur 7

### CARACTÉRISTIQUES PERSONNELLES

Le questionnaire est anonyme mais j'ai besoin d'avoir quelques renseignements pour mes statistiques.

Vous êtes : \*

Apprenant.e

Équipe de

Vous êtes : \*

Un homme

Une femme

Autres (non-binaire, transgenre, etc.)

Votre formation est dans le département : \*

95

78

91

02

Autre...

Le nom de votre formation : \*

REF DIGITAL - COMMUNITY MANAGER

FORMATEUR NUMÉRIQUE

CDUI

CONCEPTEUR DESSINATEUR PROJETEUR BATIMENT - CDBP

UX/UI

OSI

REF DIGITAL - FULL et CYBERSECURITE

ANIMATEUR NUMÉRIQUE

MOTION / GAME DESIGNER

Autre...

## **Annexe 2 – Guide d’entretien**

De façon générale, il sera nécessaire d’adapter l’entretien et le langage selon la personne interrogée. Afin, qu’elle soit en confiance et puisse répondre le plus sincèrement possible aux questions

### **AU DEBUT**

Bonjour,

Dans le cadre de mes études et pour un mémoire de recherche universitaire, je m’intéresse aux pratiques numériques des apprenants durant leur formation et ce que permet les plateformes numériques de communication (notamment Discord) dans le sens d’une démarche de formation plus généralement le numérique.

A ce titre, je vous remercie donc d’avoir accepté de participer à cet entretien qui me permettra de mieux comprendre et de caractériser les usages.

A noter, que cet entretien n’est pas à l’initiative ou à la destination de CitéNum et qu’il n’a absolument pas vocation à devenir un questionnaire de satisfaction. Il est entièrement anonyme, vos réponses resteront strictement confidentielles et ne seront traitées que dans le cadre de ma recherche.

Mais, pour retranscrire fidèlement ce que vous pourrez me dire, je vais, avec votre accord, enregistrer notre entretien.

Soyez rassuré, le fichier ne sera transmis à personne et tout sera anonymisé, aucune information qui pourraient vous identifier ne sera citée. Aussi, je vous remercie pour les réponses que vous apporterez et sentez-vous libre de répondre le plus précisément et sincèrement que possible...

### **A LA FIN**

Nous arrivons à la fin du temps que j’avais prévu pour cet entretien, avez-vous des choses à ajouter ou que vous souhaiteriez aborder ?

Je vous remercie pour le temps que vous m’avez accordé pour cet entretien.

THEMATIQUES	RELANCES POSSIBLES
<i>Les questions sont inscrites dans l'ordre d'importance et en italique les questions secondaires</i>	
Introduction	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Pouvez-vous vous présenter brièvement ? (Age, dernier diplôme, parcours pro..)</li> <li>● Pouvez-vous nous parler de votre formation ? Quelle formation, dans quel département, combien de temps dure-t-elle ?</li> <li>● Comment décririez-vous votre expérience avec l'outil de communication proposé par CitéNum ?</li> </ul>
Pratiques et usages avant la formation	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Quels outils numériques ou plateformes de communication et de travail utilisiez-vous avant la formation ?</li> <li>● Comment l'utilisez-vous actuellement ? Dans quel contexte (Professionnel, personnel, formation) ? A quelle fréquence ?</li> <li>● Selon vous, quels sont les avantages et les inconvénients de ces plateformes ?</li> </ul>
Pratiques et usages pendant la formation	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Pouvez-vous nous expliquer, selon vous, comment et pourquoi Discord est-il utilisé dans l'organisme de formation et sur votre formation ?</li> <li>● L'utilisation de cette plateforme est-elle un choix ? Pourquoi ?</li> <li>● Auriez-vous fait un choix différent ? Pourquoi ?</li> <li>● Dans le cadre de la formation : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Utilisez-vous d'autres plateformes que celle proposé par CitéNum ? Pourquoi ?</b></li> <li>○ De quelle façon utilisez-vous la plateforme proposée par CitéNum ou autre, plus concrètement ? <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Pour la communication avec les formateurs ? Entre apprenants ?*</i></li> <li>▪ <i>Pour le travail en groupe ?**</i></li> <li>▪ <i>Pour la veille ?</i></li> <li>▪ <i>Pour partager des documents, des fichiers avec les apprenants, formateurs ?</i></li> </ul> </li> </ul> </li> <li>● A quelle fréquence ? hors formation (après 17h avant 9h) et weekend compris ?</li> <li>● Comment décririez-vous votre implication (formateurs ou apprenants) sur l'outil ? Celles des autres apprenants ? Celle du formateur ?</li> <li>● Quel pourrait être le rapport entre votre implication et votre temps passé sur la plateforme ?</li> <li>● Selon vous quels effets votre implication sur l'outils à sur le déroulé de la formation ? Et sur celles des autres apprenants ?</li> <li>● Quels effets en percevez-vous sur le déroulé de la formation ? <b>Meilleure implication - Angoisse - Stress - motivation - participation – réussite...</b></li> <li>● Même question par rapport au formateur</li> </ul>
Perceptions Et retours sur l'utilisation des plateformes	<ul style="list-style-type: none"> <li>● D'après vous, sur quels aspects l'utilisation de ces plateformes a pu influencer concrètement les/vos apprentissages durant la formation ? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Personnel (informelle, sentiment, motivation ...)</li> <li>○ Professionnel</li> <li>○ Apprentissage (meilleures pratiques, compréhension etc...)</li> </ul> </li> <li>● Sans ces outils, ou avec une utilisation limitée ou réduite au strict nécessaire (émargement, prise d'informations...) pensez-vous que votre formation se serait déroulée différemment ?</li> <li>● <b>Selon vous, cette influence est-elle ressentie en présentiel ou distanciel ? De quelle façon ?</b></li> <li>● Percevez-vous une continuité de ce qui peut se passer sur Discord au présentiel ? et inversement ?</li> <li>● Personnel/Professionnel/Interactions/Travaux/...</li> <li>● Quels retours avez-vous reçus des autres apprenants sur l'utilisation de ces plateformes ?</li> </ul>

Conclusion	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Comment décririez-vous votre expérience de formation et l'utilisation de Discord ?</li> <li>● Après coup, quelles utilités quels apports pourriez-vous identifier à l'utilisation de cette plateforme ?</li> <li>● Après coup, quelles limites pourriez-vous identifier à l'utilisation de cette plateforme ?</li> <li>● Y a-t-il autre chose que vous souhaiteriez partager sur votre expérience de formation.</li> <li>● En quoi l'utilisation de Discord pourrait-elle être améliorée pour mieux servir vos besoins de formation ?</li> <li>● Si cela avait été le cas, cela aurait-il pu être différent, précisez de quelle façon ?</li> </ul>
------------	---

**\*Communication**

<ul style="list-style-type: none"> <li>● A quelle fréquence utilisez-vous la plateforme proposée par votre organisme de formation pour communiquer ? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Avec les autres apprenants ?</li> <li>○ Les formateurs ?</li> <li>○ Les équipes CitéNum ?</li> </ul> </li> <li>● Avez-vous un canal que vous utilisez plus souvent ? Pour quelles raisons ?</li> <li>● Quels canaux sont les moins utilisés ? Selon vous pourquoi ?</li> <li>● Connaissez-vous les différents types de canaux utilisés par CitéNum ?</li> <li>● Quels types d'interactions avez-vous avec les autres apprenants ou vos formateurs sur cette plateforme ?</li> <li>● Selon vous la qualité des interactions est-elle importante ?</li> <li>● Avez-vous remarqué une différence dans la qualité de la communication par rapport à d'autres moyens de communication ? S'est-elle fait ressentir en présentiel ?</li> <li>● Est-ce que cela aurait été différent sans cela ? mieux – plus mauvais ?</li> <li>● Quels sont les avantages et les inconvénients d'utiliser ce type de plateforme (Discord) en tant qu'outil de communication pour les apprenants ?</li> <li>● <i>Quels types d'interactions avez-vous sur les plateformes ? Utilisez-vous la fonctionnalité de chat vocal ou vidéo ?</i></li> </ul>
--

**\*\*Les travaux de groupe - Veille - Partage de document**

<ul style="list-style-type: none"> <li>● A quelle fréquence utilisez-vous la plateforme proposée par votre organisme de formation pour travailler ? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Avec les autres apprenants ?</li> <li>○ Les formateurs ?</li> <li>○ Les équipes CitéNum ?</li> </ul> </li> <li>● Avez-vous remarqué une amélioration de votre travail grâce à l'utilisation de Discord ?</li> <li>● Quels avantages et inconvénients à l'utilisation de Discord pourriez-vous identifier dans le cadre de travail ?</li> <li>● <i>Comment organisez-vous vos discussions sur Discord pour travailler sur des projets en équipe ?</i></li> </ul>
--

Distanciel	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Comment décririez-vous votre expérience de formation à distance avec Discord ?</li> <li>● Quels sont les avantages et les inconvénients de l'apprentissage à distance avec Discord pour vous ?</li> </ul>
------------	--

Fonctionnalités de Discord	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Quelles sont les fonctionnalités que vous utilisez le plus sur Discord ?</i></li> <li>● <i>Pourquoi utilisez-vous ces fonctionnalités ?</i></li> <li>● <i>Quels sont les avantages et inconvénients de ces fonctionnalités ?</i></li> <li>● <i>Y a-t-il des fonctionnalités que vous ne comprenez pas ou que vous ne savez pas utiliser ?</i></li> </ul>
----------------------------	--

Règles	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Êtes-vous au courant des règles et normes de Discord imposées par votre CitéNum ?</i></li> <li>● <i>Les respectez-vous ?</i></li> </ul>
--------	---

# Annexe 3 – Extrait Grille d'analyse

THEMES	SOUS THEMES	SOUS SOUS THEMES	VERBATIMS
Cadre	Formation	Général	A : y'avait pas de programme pas de planning rien / on était le premier / c'est pas un jeu / pas particulièrement correct / cobaye / la base c'est la tranquillité d'esprit / ballotté de droite à gauche / personne était préparé  Sy : On est financé par Pôle emploi pour la plupart, on n'est pas des pions quoi
		Communication avec CitéNum	Si : pratiquement pas de communication avec l'administration / Le suivi de l'administration se fait sur le drive  Sy : ça pourrait être utilisé mais y'a jamais eu de communication [avec l'administration] qui est passée sur Discord ni sur les changements de planning, ni sur les départs de formateurs... L'administration ne l'utilise pas, mais les formateurs oui / la communication a toujours été importante dans tous les grands groupes où j'ai travaillé. Ici ils m'arrivent à communiquer, transmettre les infos de la bonne façon, à eux de le faire. On a des formateurs, triées par qui l'info doit passer mais parfois ils ne sont pas informés non plus, parfois on apprend le dimanche soir où on va le lendemain / y'a plus personne du mercredi au vendredi, Jules [Responsable CitéNum IDF] passe dit pas bonjour en présentiel, alors en distanciel... / c'est comme si tu avais un moyen de communication interne dans une société, c'est l'association de deux entités  N : j'ai mis un mot personnel dans le discord et personne ne m'a répondu sauf une personne [un apprenant] qui m'a demandé si ça allait / ca nous a démotivés, dans ce sens-là il y a un lien entre le discord et le présentiel / ca aurait été pareil si on avait envoyé un mot sans réponse sur un autre outil / la direction ne répond pas aux messages ça acte le fait que l'on n'est pas écouté  T : ça reste un bon outil de communication quand on ne veut pas donner son numéro de téléphone / sans discord, plus mauvaise communication surtout avec les formateurs, c'est plus professionnel que d'appeler les formateurs / trait d'union entre apprenant et formateur entre apprenant et direction
	Communication entre apprenants	Si : WhatsApp des apprenants  E : WhatsApp des apprenants / qu'est-ce que tu as à dire dans un groupe privé ? On a un drive, on a un Discord, c'est bon, je n'en vois pas l'utilité. La révolte est accentuée par cet outil : sans WhatsApp y'aurait eu un clash mais ne serait pas allé aussi loin  Sy : on n'a pas eu le Discord dès le début alors on a créé un WhatsApp dès le départ / Outil de communication surtout mais entre apprenants on communique sur Whatsapp	

			<p>Sa : WhatsApp à côté pour échanger si retard / mi j'ai toujours un temps de retard parce que c'est une perte de temps, on peut pas passer son temps à lire tout, tout le temps / WhatsApp en début de formation, échange plus personnel alors que Discord ce sont des échanges plus liés à la formation / et beaucoup de choses liées à la formation dites aussi dans WhatsApp</p> <p>Ne : canal discord pour les apprenants mais il n'est plus utilisé, en s'envoie des sms, on s'appelle / au début pas discord donc on a créé un canal entre nous pour communiquer quand on a eu le discord de CitéNum on a arrêté de s'en servir / sans discord, la communication est moins fluide : quand on met un truc sur discord on sait que les autres vont le voir, alors que pas le cas avec les sms</p> <p>T : on a tous les numéros de téléphone, on s'envoie des sms / les messages perso c'est pas sur discord, pas par soucis de confidentialité, juste par habitude parce qu'on a un groupe privé à côté sur discord</p>
	Apprentissage de Discord		<p>H : pas de formation à Discord au départ, 3 mois après avec Patrice / il aurait fallu faire cette formation tout au début / C'était primordial d'avoir une formation tout au début</p> <p>E : ça aurait été bien de nous faire découvrir Discord en amont de formation, pouvoir tester l'outil... ça aurait fait gagner du temps et diminuer l'anxiété</p> <p>Sy : Discord on nous l'a présenté comme un outil de communication interne et de suivi pédagogique à distance, / on nous a dit de le télécharger et c'est tout, on n'a pas eu plus d'informations sur l'utilisation de Discord, on s'est un peu tout débrouillé, ça nous a été balancé et puis débrouillez-vous, manque de partage sur le procédé Discord</p> <p>Sa : j'ai demandé à mon fils de me faire une mini formation / c'est rapide, en 2h on a compris le système / CitéNum nous a donné une formation, ça a été super</p> <p>N : Ce serait bien qu'on nous montre régulièrement ou qu'on nous accompagne sur les nouveaux outils / donner en amont un panel des outils qui vont être utilisés dans la formation, essayer de voir en avance si ça convient et reprendre les bases / c'est normal quand on prend un logiciel en main on a besoin de chercher un peu les boutons, on panique parce qu'on fait attendre les gens / il faut au moins avoir un apprentissage sur les nouveaux outils</p> <p>T : j'aurais aimé avoir une petite présentation au début de la formation, c'est traditionnel mais ça m'aurait aidé / j'étais trop éloignée du numérique pendant un moment et j'ai pas internet chez moi, donc ça me faisait vraiment peur / pas eu de formation Discord par CitéNum / je trouvais compliqué au début mais avec le temps ça va c'est facile d'utilisation, au début j'avais juste peur mais en l'utilisant ça a été / au début je jetais un coup d'œil pour voir s'il y avait des messages mais dès qu'on a fait du distanciel ça m'a plu.</p>
Implément action	Err	Données perso	<p>H : données pas sécurisées + c'est l'école qui a créé le Discord, ils voient tout, Patrice a bien insisté il ne faut pas de personnel dans le Discord de la formation</p>

			<p>E : c'est un choix de CitéNum mais que je ne comprends pas forcément, il y a d'autres outils plus pratiques, ça reste un point d'interrogation / la protection des données m'inquiète. Teams c'est Microsoft ils sont obligés d'être carré / peur de chopper un virus / Pas de trucs perso dans le serveur de l'organisme</p> <p>E : une espèce de surveillance sur Discord qu'il n'y a pas sur Whatsapp. En terme de confidentialité ça pose un vrai soucis : quand t'es sur Discord tu peux venir dans un salon, personne sait que tu s'il et tu peux tout entendre, alors que quand tu es en présentiel, à moins de se cacher dans un placard... Est-ce que JULES [RESPONSABLE CITENUM IDF] était là et écoutait ou est-ce qu'A...[formateur] lui a dit d'intervenir ? On ne sait pas, mais ça pose question.</p> <p>Sy : on ne sait pas trop si ce qu'on peut dire sur le Discord est confidentiel ou pas, on ne sait pas si tout ce qui est dit est lu, je pense que l'administration doit avoir accès mais à quel titre et dans quelle mesure je ne sais pas, A quel moment on peut faire confiance à ce système ? On n'a pas de certitude de confidentialité</p> <p>Sa : pas d'utilisation perso de discord ne serait-ce que RGPD, Discord a été retoqué et condamnés pour des histoires d'écoute et de vol de données / choix de CitéNum d'utiliser Discord, je ne l'utilise que dans le cadre de la formation</p>
	Orga	cours	<p>A : si ça marche pas parfois les formateurs laisse tomber et certains ne peuvent pas suivre le cours</p> <p>E : sur certains cours on perd presque 1h quand ça bug, le temps de se déconnecter, de se reconnecter, de passer par l'admin pour créer une salle, de s'y retrouver, les problèmes de son, de vidéo... Tout le monde ne peut pas mettre sa cam sinon ça lag. Déjà qu'en distanciel on perd beaucoup de chose, le fait de ne pas se voir c'est encore plus compliqué / par rapport à l'écoute active si t'as tout le monde qui est là y'a des choses qui passent, là c'est pas le cas. Une autre plateforme aurait été plus intéressante.</p>
	pédagogie	Utilisation différente selon formateur	<p>A : quand c'est Patrice on y passe toute la journée, Virginie bcp moins [...] c'est pas sa plateforme préférée. Quand un formateur renvoie des signaux que c'est pas la meilleure plateforme, les élèves sont sceptiques... chacun ses habitudes / Formatrice qui était débordée et qui avait autre chose à faire que de se former à Discord / un formateur qui connaît pas l'outils qui doit apprendre à des apprenants qui connaissent pas l'outils c'est toujours un peu délicat</p> <p>H : certains formateurs partagent beaucoup sur Discord mais pas valable pour tous / certains ne partagent que sur le drive / dans les deux cas ça me va, dans les deux cas je prends des notes / le mieux c'est les supports : Patrice écrit beaucoup dans le chat mais c'est trop : ça me donne plus de travail, je dois synthétiser et résumer / c'est un plus dans la formation quand le formateur l'utilise bien, il faut qu'il y ait un alignement pédagogique / l'utilisation du professeur est importante</p> <p>E : certains sont impliqués sur Discord, d'autres moins / ils ont été plusieurs à réclamer la même méthode péda que Patrice qui met tout / Si un formateur pas à l'aise avec Discord, les apprenant se plaignent alors qu'ils n'ont juste pas la même méthode pédagogique / Le premier formateur c'était pas son truc ceux qu'on a maintenant c'est de l'utilisation au quotidien.</p>

			<p>Sy : On a la chance d'avoir des super formatrice donc en présentiel ou en distanciel il y a toujours des supports, il y a un bon accompagnement et pas de manque dans la pédagogie entre le présentiel et le distanciel</p> <p>T : certains formateurs nous envoient beaucoup de choses, des fois trop, je me sens parfois dépassé, j'ai pas toujours le temps à la maison et pas de wifi / quand je vois qu'il y a beaucoup d'infos ça me stresse mais après je me plonge dedans et ça va / je réviserais après ma formation, c'est un bagage que je garde pour après / Patrice écrit tout ce qu'il dit, met des captures d'écran de tout, j'aime bien, tu peux tout retrouver</p>
	Apprentissage		<p>A : impact de ce qui se passe en présentiel sur les conversations (pro : Discord / perso : whatsapp) /</p> <p>E : Tout mettre sur Discord ça infantilise dans les apprentissages. Ça peut permettre de revenir sur les heures de cours travaillées mais comme on est tous différents / ça m'aide pour apprendre parce que ça me permet de me forcer à être dans le numérique / petit à petit ça me fait moins peur / Moi à la base j'étais plus cahier mais c'est une autre manière de travailler qui est intéressante / Moi le vois comme un accompagnement et pas comme un outil qui se substitue à la formation, mais d'autres ne le voient pas comme ça / Je veux pas d'outils qui fassent tout pour moi, je veux comprendre : le numérique doit rester un outil qui m'aide / il faut l'utiliser comme il se doit / c'est un complément au cours écrit mais n'aide pas l'écoute active /</p> <p>H : si on prend Discord pour ce qu'il est c'est un levier pour avancer dans la formation</p> <p>Sa : plus compliqué pour les initiations en technique comme HTML : certains apprenants se sentaient perdus parce c'est un nouveau langage, c'est mieux d'avoir un formateur qui peut intervenir direct sur l'écran de l'apprenant / Besoin outils qui permet au formateur d'agir en direct sur l'écran de l'apprenant / besoin interaction surtout sur le codage / distanciel ne bloque pas dans les apprentissages mais nécessite du formateur qu'il aille plus lentement, qu'il ait des consignes plus précises : en présentiel tu vois si quelqu'un décroche mais en distanciel tu vois pas surtout que personne ne met la caméra / / un silence en distanciel peut être mal interprété, il y a tout le langage verbal qu'on ne voit pas en distanciel ; on le comprend pas de la même façon / formateur ne ressentait pas la rapidité de son cours, pensait aller doucement mais pas parce la panique des apprenants en distanciel / l'un d'eux a abandonné le cours /</p> <p>A : sur Discord barrière de l'écran, provoque des accrochages, pb du distanciel / distanciel pas possible pour tous les cours / lien distanciel-présentiel : si pb sur Discord on reprend en présentiel après / si pb avec un prof en présentiel, on en discute sur Whatsapp mais jamais sur Discord</p> <p>E : Beaucoup voit Discord comme un outils de visio pour le distanciel et c'en serve pour dire « ah ben aujourd'hui j'ai mal au cerveau, je vais me servir de Discord pour pas aller en formation » / à cause de cet outil ils oublient qu'on doit être en présentiel / c'est super pour les cas d'extrême urgence / dans le monde d'aujourd'hui c'est facilitateur pour ne pas être coupé et continuer à suivre mais les gens ne font pas d'effort à cause aussi de ces outils.</p>
	Lien présentiel distanciel		

		<p>E : le weekend tu veux te sortir un peu la tête de la formation, mais tu gardes les notifications activées si jamais quelqu'un a besoin d'aide sauf que tu as aussi les notifications [du groupe privé] donc tu peux pas / Si on ne passait que par Discord ce problème n'aurait pas lieu</p> <p>Sy : moi je suis tout autant présente en distanciel qu'en présentiel / le plus introvertis au début de la formation avaient plus de facilité à parler en distanciel / on a appris à se connaître, peut être rien avoir avec Discord, on ne peut pas savoir</p> <p>Sa : permet de continuer les apprentissages en distanciel mais perte d'info : on prend plus de temps dans les formations via discord : besoin consignes plus précises, problème de connexion... / pas de rapport d'impact entre présentiel et distanciel, juste une modalité / l'implication présentiel ou distanciel dépend du cours, de s'il est technique, nouveau ou pas... / besoin de plus d'énergie et de concentration en distanciel, pour communiquer il y a plus de rapidité, chacun doit prendre un ticket... / échanges en présentiels ont plus d'impact sur mon apprentissage / formateur doit bien maîtriser Discord sur le distanciel sinon les apprenants sont en insécurité / beaucoup de choses se jouent en présentiel qu'on perd en distanciel, on ne peut pas aller aussi vite / beaucoup moins d'interprétation en présentiel / il y a un véritable apprentissage à faire du distanciel : ne pas se couper la parole, être plus clair...</p> <p>T : formateur parle beaucoup plus en présentiel qu'en distanciel mais nous envoi toujours beaucoup de choses</p>
Pro/perso		<p>E : Au début c'était que pendant les heures de formation mais petit à petit tu grignotes / je trouve que c'est les autres qui commencent à déborder, par exemple une collègue a quitté le cours et a évoqué des raisons perso, elle aurait dû le faire en privé, de même elle a posté un message révolutionnaire par rapport à l'organisation de formation mais ça n'avait pas sa place. Ça doit rester un outil professionnel et on ne doit pas déborder, surtout sur la communication / je suis plus discrète sur les formations, parail distanciel et présentiel (env. 39 min) / groupe WhatsApp créé mais pas d'intérêt par juste pour véhiculer les problèmes, ça a amplifié, tu vois les gens autrement car se lâchent complètement, plus même posture pro / Sur Discord, n'importe qui peut intervenir, JULES [RESPONSABLE CITÉNUM IDF] peut intervenir</p> <p>E : Les gens pensent qu'à partir du moment où ils se connaissent en formation, ils deviennent amis plutôt que collègue, le fait de passer par un groupe (privé Whatsapp) ça n'aide pas à garder ce statut de collègue, ils s'envoient des trucs hyper perso et comme ils créent cette espèce de bulle amicale ça accentue les potentiels problèmes que tu peux avoir en formation, ça créé plein de tension / les problèmes ne restent pas dans le cadre de la formation / Ça me dérange dans la façon dont je vais appréhender le cours, je vais être plus individualiste dans ma formation, sur les collègues, sinon ça prend du temps dans ma formation / on est là pour être apprenant, pas pour faire copains copine / l'organisation ne peut pas gérer un truc comme ça tu ne peux pas empêcher les gens d'échanger leur numéro de téléphone et de communiquer, mais ça impacte la façon dont nos formations se déroulent / on a ce carreau collectif qui a été très endormi par ça et je ne sais pas si on va retrouver ce truc t dans notre métier de formateur, c'est de l'humain et de la pédagogie, c'est important mais là on l'a perdu</p> <p>H : possible envoyer message en dehors heure de formation mais toujours pour sujet de la formation</p>

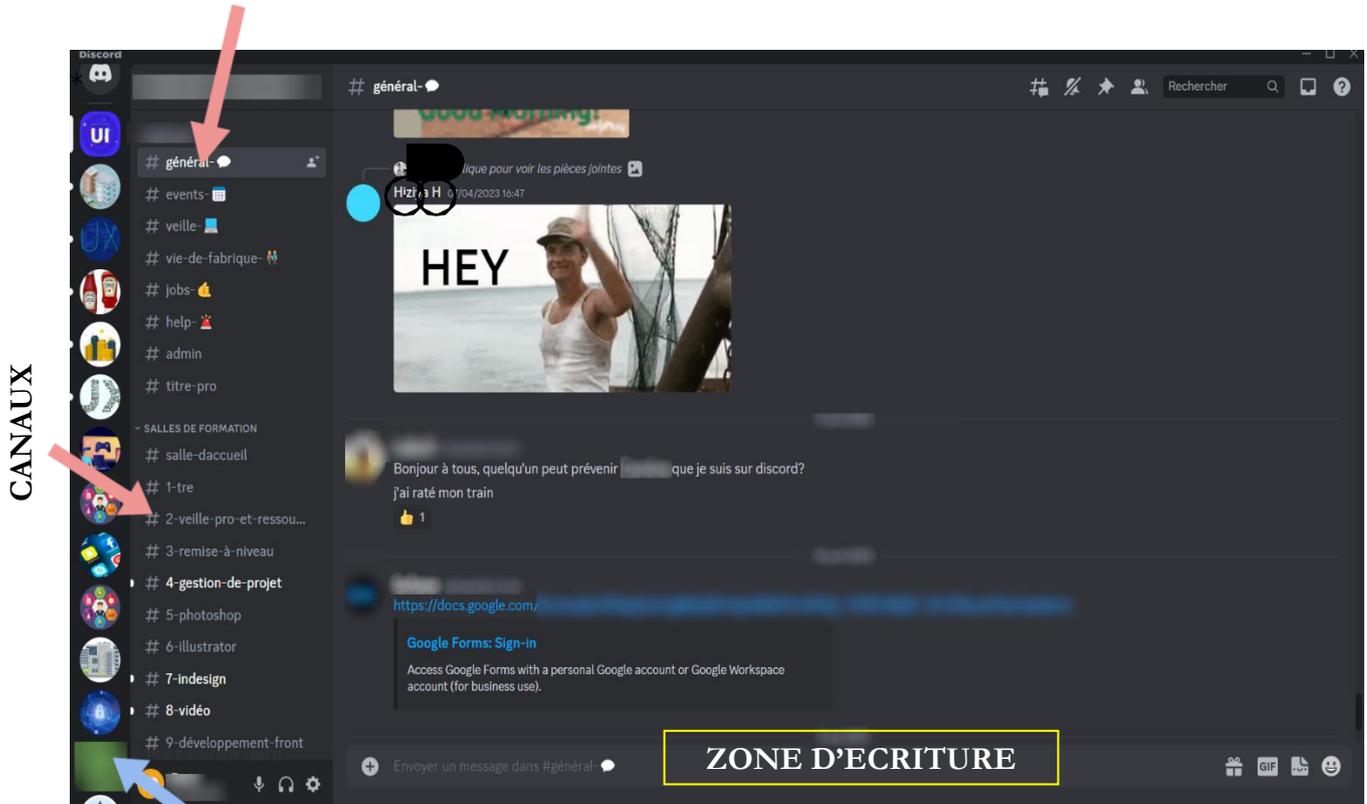
		<p>Sa : jamais sur Discord en dehors de la formation, sans doute une question d'habitude / je travaille tout le temps sur la formation, non stop jusqu'en septembre mais pas sur Discord : veille sur Internet, livres, site de formateur pour lire article...</p> <p>N : j'y vais le matin pour savoir s'il y a des info / 1h max par jour sauf si distanciel / quand j'attends des messages ou des choses je regarde aussi le weekend</p> <p>T : utilisation en dehors des horaires formation juste pour regarder message, je coupe les notifications / le weekend c'est hors de question</p>
Ergonomie		<p>A : je me projetais sur un Discord XXXX ils l'utilisent mal mais ça reste une belle plateforme / payé pour avoir la qualité = si la connexion ne coupe pas ça n'agace pas, ça motive à aller dessus / faut le ranger / ça n'a pas été pensé pour les apprenants et j'ai même plus loin ça n'a pas été corrigé avec le temps</p> <p>Cdbp : Discord y'a des canaux ça fait moins intime [que whatsapp]</p> <p>E : Discord pas intuitif, pas forcément pratique / Je n'ai pas cherché à comprendre mais il y a des choses pas intuitives.</p> <p>Sy : Peut être utile mais que si utilisé comme il faut</p>
Utilisation	Pratiques	<p>A : que parce que distanciel, appel / que salon vocaux, pas les channels, ça pourrait être plus actif. / cool pour actualité, communiquer entre nous et pouvoir ping les coordo [Jules [Responsable Citénum IDF], Eva[Responsable pole formation IDF], toi] /</p> <p>Si : que avec CitéNum et que en distanciel, sinon pas des masses / pratique pour travailler en équipe / si pas de distanciel, pas d'utilisation de Discord / dimension instantanée pour partage de doc [drive c'est plutôt pour stockage]</p> <p>H : que pour pro, pratique échange de groupe ou échange avec formateur si jamais j'ai raté une notion dans le cours / surtout partage écran / super pour régler pb en urgence / mais Discord facilite sur le facteur temps / développe entraide entre nous, notamment partage d'écran, favorise échange dans la formation /</p> <p>E : Il faut apprendre à classer les choses/ il faut faire une sélection des outils qu'on utilise parce que si on utilise trop de chose c'est le bazar / il faut trier et être organisé/ Discord c'est un peu un placard de rangement / partage de document en direct, sauvegarde des conversations, c'est intéressant c'est un gain de temps / le fait de tout avoir dans un seul truc c'est pratique (planning, doc...)</p> <p>Sy : pratique pour se repérer dans les cours qu'on a fait. / ça permet de communiquer en privé entre nous et avec les formateur = partager document</p>

		<p>Sa : aller dans une autre salle quand travaux en commun à réaliser / génial quand on ne peut pas faire de présentiel / avantage d'avoir le cours ou le résumé du cours dans le chat / pour la veille c'est bien, même si après c'est à chacun de récupérer les info et de les trier / drive et discord pour distanciel c'est super utile, donner fluidité à la continuité de l'apprentissage</p> <p>Ne : relation entre les élèves, avec les formateurs, cours, information, veille / Patrice note tout ce qu'il dit dans le chat, c'est une réserve</p>
	Par rapport à un autre outil	<p>A : si tu ne sais pas l'utiliser ne l'utilise pas, il vaut mieux multiplier les outils. Y'a pas de bonne recette, ils peuvent très bien garder Discord mais il faut qu'ils jouent le jeu : y'a pas un outil mieux qu'un autre, l'outil n'y est pour rien. Avec un couteau soit on coupe du beurre soit on plante un mec</p> <p>Si : C'est pareil que zoom mais ici ils utilisent Discord / peu importe l'outil ça ou autre chose c'est pareil / il y a beaucoup d'autres appli qui font comme Discord / peut être que Discord c'est gratuit</p> <p>H : un autre outil peut aussi être utilisé / très bon outil si bien utilisé /</p> <p>E : pas d'option « lever la main pour parler » comme dans Teams donc certains ne coupent pas leur micro, ça fait des bruits... c'est vite la cacophonie</p> <p>Sy : ça ou un autre outil c'est pareil. C'est la façon dont il est utilisé, selon les entités, apprenants ou formateur, qui fait qu'il est positif ou négatif. / un Discord ou un zoom ça peut être équivalent pour le distanciel.</p> <p>N : très bel outil / sur zoom c'est difficile de voir tout le monde, tchat moins pratique / Discord mieux articulé que zoom, plus facile et plus agréable (on ne peut pas partager l'écran de zoom, on ne peut pas avoir le tchat et la vidéo en même temps...) et zoom limité à 45min / Meet pas intuitif, pb de connexion et des partage / sur un autre logiciel il est possible de partager l'écran et que le formateur intervienne quand même comme si c'était la prise en charge du bureau à distance</p> <p>T : sans cet outil il aurait fallu en avoir un autre / je me sens bien en distanciel avec discord plutôt qu'autre chose mais c'est peut être par habitude / Mieux structuré que messenger avec les canaux machines à café, général... ça donne plus envie et permet de rester focus sur la formation</p>
	Après la formation	<p>A : Les autres ils y vont parce qu'il faut y aller / C'est CitéNum qui les a mis dedans / après la formation il n'ont plus</p> <p>E : pas sûre d'utiliser Discord en dehors de la formation avec d'autres apprenants / il faudra que je sois rassurée sur mes pairs à moi avant de le transmettre à d'autres</p> <p>Sy : on ne l'utilise que parce que les formatrices l'utilisent.</p>

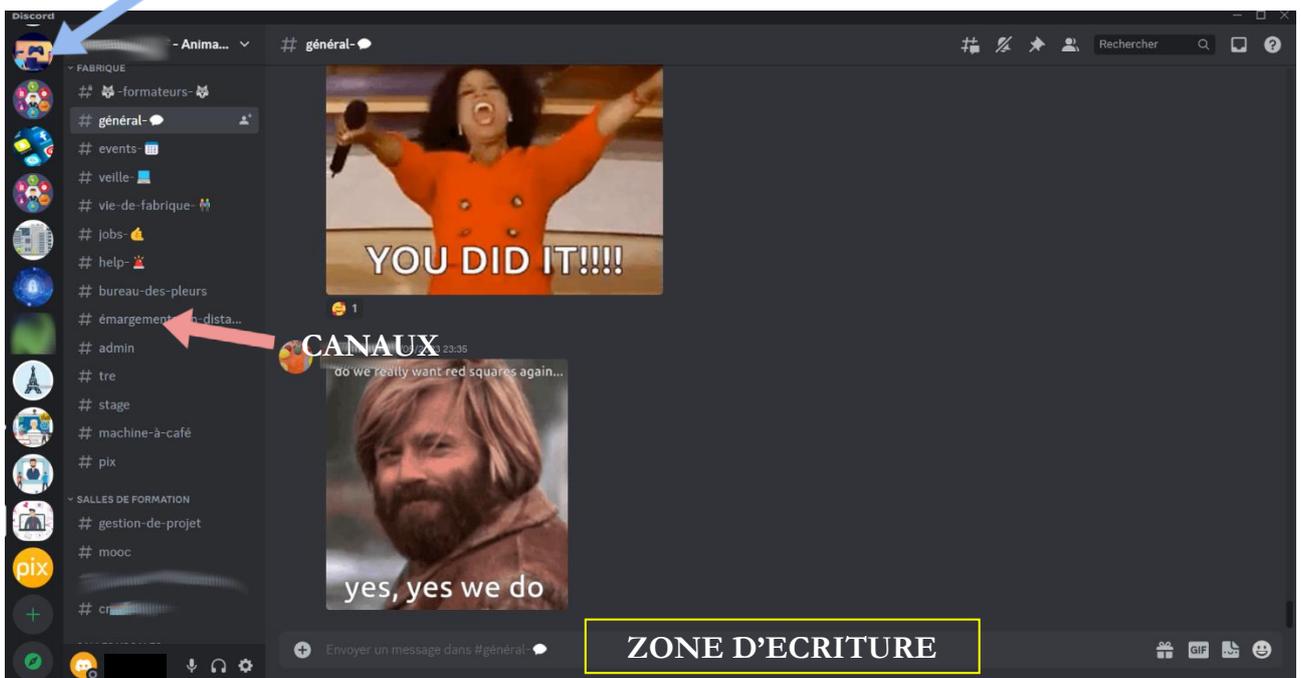
Technique	Inconvénient Limites	<p>H : il y a parfois des bugs, des problèmes techniques, on perd le formateur</p> <p>E : y'a des bugs / Technique : sur mon chrome book ça fonctionne pas si je passe par l'application mais ça passe par le navigateur, gêne de la frustration parce qu'on ne comprends pas pourquoi / avec une collègue on a voulu envoyer un message à JULES [RESPONSABLE CITÉNUM IDF], moi je l'avais dans mes contacts mais pas elle. Pour la communication y'a des bugs / ça amène une frustration et une perte de temps</p> <p>Sy : crainte d'être fliqué</p> <p>T : discord n'aide pas vraiment pour le travail personnel</p>
	Amélioration	<p>A : pourrait donner certains droits aux utilisateurs pour les impliquer</p> <p>Sy : pouvoir interagir avec les autres formations, avec CitéNum au sens large / pas assez exploité par tous, il faudrait plus d'interaction entre toutes les parties / peut être mettre un petit mot le matin, pour motiver et engager les gens c'est sympa. / orga logistique et dimension humain, plus de convivialité. Aide par forcément dans les apprentissages mais c'est plus chaleureux.</p> <p>N : peut-être épingler les choses importantes ou mettre plusieurs onglets / gens ne se régulent pas assez il devrait y avoir un espace où les gens mettent des gif, des humour mais pas au milieu des cours / besoin de rangement, copier-coller les info importantes dans un dossier à nous / y'a des canaux différents pour ça mais parfois y'a du mélange / Discord n'a pas la possibilité de copier-coller direct de prendre des info de discord à discord et de ranger dans un placard avec un code pin</p> <p>T : il faut sauvegarder parce que ça ne reste pas éternellement après la formation, c'est dommage</p>
Appréhens num	age	<p>A : la soixantaine, eux, ça les saoule / y'a des générations plus ouvertes</p> <p>E : je reste encore dans ma génération SMS et je ne parle pas de cet outil à mes amis</p> <p>A : quand on a l'habitude d'utiliser Discord avant...</p>
	Compétence s Zone de confort / résistance au changement	<p>A : « moi je m'y connais » / « d'autres sont pas formés » / la formatrice elle a déjà ses propres outils / les formateurs ne sont pas convaincus par Discord parce qu'ils utilisaient aussi autre chose</p> <p>Si : Discord y'a beaucoup de fonctionnalité c'est compliqué</p> <p>E : certaines formatrices ont déjà préparé leur formation d'une certaine manière et n'ont pas intégré Discord, elles ont suffisamment de boulot pour pas revenir sur ça, ça ne me choque pas /</p> <p>Sy : c'est pas intuitif</p>

# Annexe 4 – Exemple de l'interface Discord

## CANAUX



## SERVEURS (UN PAR FORMATION)



# Annexe 5 – Extrait de résultats du questionnaire

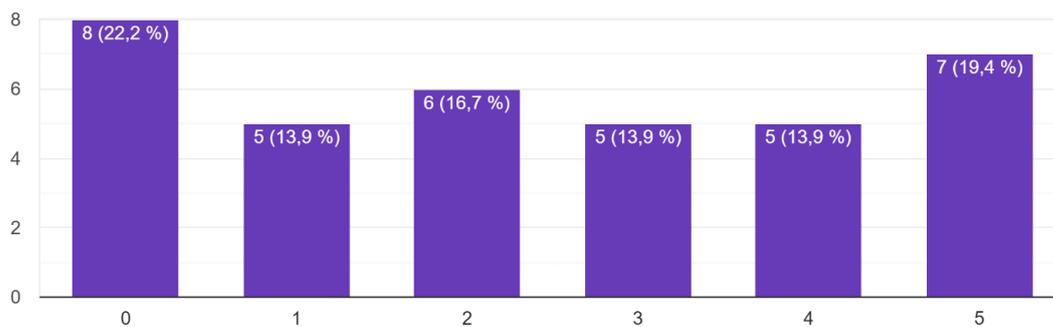
Avant la formation, utilisiez vous déjà l'application Discord ?

36 réponses



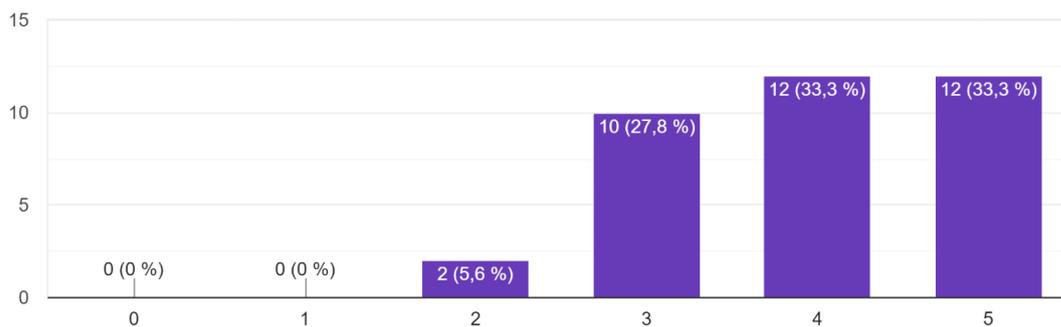
En début de formation, comment définiriez-vous votre compétence à utiliser Discord ?

36 réponses



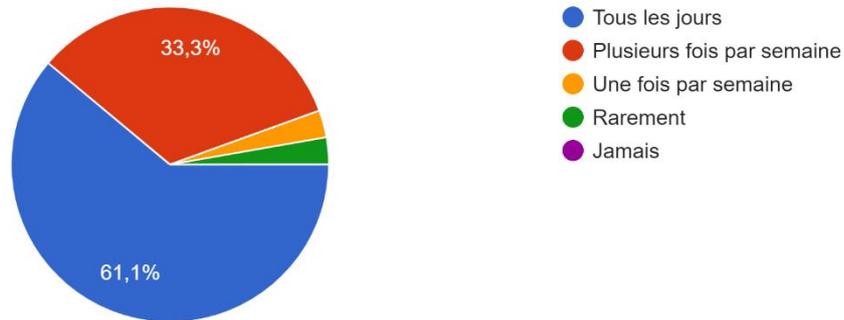
Actuellement, comment définiriez vous votre compétence à utiliser Discord ?

36 réponses



### Pendant la formation, à quelle fréquence utilisez-vous Discord ?

36 réponses



### Quels freins avez-vous rencontrés dans l'utilisation de Discord ?

36 réponses

