

UNIVERSITÉ LIBRE DE BRUXELLES
Faculté de Philosophie et Lettres

**Comparaison des usages des outils institutionnels et
non-institutionnels,
études de cas Université Libre de Bruxelles -
Facebook**

Pourquoi, lors de la construction de leur EPA, les étudiants se
détournent-ils des outils institutionnels au profit des outils
non-institutionnels ?

Yulia KOUPLEVITCH

Mémoire présenté sous la direction de
Mme Atika COHEN en vue de l'obtention
du titre de Maître en Sciences et Techno-
logies de l'Information et de la Communi-
cation

Année académique 2014–2015

Remerciements

Je tiens à remercier toutes les personnes m'ayant apporté leur aide et leur soutien durant la réalisation du présent mémoire.

Tout d'abord, j'adresse mes remerciements à Mme Atika Cohen, directrice de ce mémoire, pour son aide, sa disponibilité et ses conseils.

Ensuite, je remercie *Nicolas Roland, Pierre Marroy, Eric Uyttebrouck, Michel Jansens, Cécile van de Leemput, Jan Van der Linden, Catherine Vermandele et Alain Lammé* pour s'être rendu disponibles, avoir partagé leurs connaissances et m'avoir aidé à mener mes enquêtes.

Je témoigne également ma reconnaissance aux cinq étudiants volontaires et ma camarade de promotion Kim Assaker pour avoir contribué au succès du Focus group, ainsi que les 101 étudiants ayant répondu au questionnaire en ligne.

Enfin, je remercie toutes les personnes qui m'ont conseillée et qui m'ont relue lors de la rédaction de ce mémoire : Jérémy Meunier, Kim Assaker, François Bouton. Leur soutien, leur patience et leurs encouragements m'ont été inestimables.

Résumé

Yulia Kouplevitch

Master en Sciences et Technologies de l'Information et de la Communication à finalité Communication

Année académique 2014–2015

Comparaison des usages d'une plateforme institutionnelle et non-institutionnelle, études de cas Université Libre de Bruxelles - Facebook.

Pourquoi, lors de la construction de leur EPA, les étudiants se détournent-ils des plateformes institutionnelles au profit des plateformes non-institutionnelles ?

Le présent mémoire a pour objectif d'identifier les usages des étudiants des outils institutionnels et non-institutionnels ainsi que de comprendre la raison qui les pousse à se tourner davantage vers ces derniers à des fins d'apprentissage. Afin d'y parvenir nous avons réalisé deux enquêtes : un focus group ainsi qu'un questionnaire en ligne. Les résultats permettent de dégager la faible utilisation des outils de l'Université pour cause de leur mauvaise adaptation aux besoins des étudiants, contrairement aux outils non-institutionnels, leur offrant un espace convivial, interactif et facile d'utilisation. Améliorer la communication, sensibiliser les étudiants et surtout adapter les outils au mobile permettrait de renverser la tendance sans pour autant faire disparaître les outils non-institutionnels, destinés à l'entraide.

Mots-clés : Outils institutionnels, Université virtuelle, GeHoL, Webmail, Outils non-institutionnels, Facebook, Réseaux sociaux, Environnement Personnel d'Apprentissage.

Table des matières

Remerciements	1
Résumé	2
1 Introduction	8
1.1 Mise en contexte	9
1.1.1 Choix de la problématique et question de recherche	9
1.1.2 Objectifs	10
1.1.3 Délimitation de la recherche	10
1.1.4 Hypothèses	10
1.2 Méthodologie	11
1.2.1 Littérature scientifique	11
1.2.2 Entretiens	11
1.2.3 Enquêtes menées auprès des étudiants	12
1.3 Etude des éléments contextuels	13
1.4 Définition des concepts généraux	16
1.4.1 Environnement personnel d'apprentissage	16
1.4.2 Structures d'enseignement	17
1.4.3 Plateforme d'apprentissage	17
1.4.4 Réseau social	18
2 Outils institutionnels	19
2.1 Emergence des technologies dans l'enseignement	20
2.2 Les outils de base de l'Université libre de Bruxelles	22
2.2.1 Université virtuelle	25
2.2.2 GeHoL	31
2.2.3 Webmail	34
2.3 Outils innovants de l'Université libre de Bruxelles	38
2.3.1 Podcast	38
2.3.2 MOOC	38
2.4 Initiatives des enseignants	39

3 Outils non-institutionnels	40
3.1 Les outils 2.0	41
3.2 Le réseau social Facebook	42
3.3 Quand un réseau social se met au service de l'apprentissage	43
3.3.1 Les fonctionnalités pour des usages académiques	44
3.3.2 Facebook et ses atouts incontournables	47
3.3.3 Les limites de Facebook en tant qu'outil d'apprentissage	49
4 Présentation et résultats des enquêtes	50
4.1 Focus Group	51
4.1.1 Type d'enquête	51
4.1.2 Préparation	51
4.1.3 Déroulement	51
4.1.4 Participants	52
4.1.5 Résultats	52
4.2 Enquête par questionnaire	57
4.2.1 Type d'enquête	57
4.2.2 Réalisation	57
4.2.3 Diffusion	57
4.2.4 Participants	57
4.2.5 Résultats	58
5 Confrontation des outils	65
5.1 Primatie de Facebook	66
5.2 Faible utilisation des outils institutionnels	67
5.3 Les avantages des outils non-institutionnels	68
5.4 Modalité des usages	69
5.4.1 Usages institutionnels	69
5.4.2 Usages non-institutionnels	69
5.5 Adaptation mobile	69
5.6 Transmission de l'information	70
5.7 Qualité des informations et du contenu	71
6 Perspectives	72
6.1 Améliorer la communication	73
6.1.1 Autour des nouveautés	73
6.1.2 A destination des étudiants	73
6.1.3 Au sein des instances	73
6.2 Repenser l'UV et sensibiliser les utilisateurs	74
6.2.1 Finalité de l'Université virtuelle	74

6.2.2	Les enseignants	74
6.2.3	Les étudiants	75
6.3	Passer à l'heure du mobile	75
7	Conclusion	77
	Bibliographie	80
7.1	Articles de revues scientifiques	80
7.2	Monographies	82
7.3	Mémoires	82
7.4	Webographie	83
7.5	Entretiens	85
7.6	Autres	85
	Annexes	87

Liste des tableaux

4.1	Les répondants par année d'étude.	58
4.2	Activités sur UV.	59
4.3	L'usage de l'UV dépendant des professeurs.	60
4.4	Confiance en GeHoL	61
4.5	Types de publications sur gr. Facebook.	63

Table des figures

1.1	Statistiques des utilisateurs des réseaux sociaux en Belgique	14
1.2	Répartition des utilisateurs belges de Facebook selon les âges	14
2.1	Représentation des étudiants de l'ULB par cycle d'études	22
2.2	Représentation des étudiants par faculté	23
2.3	Représentation des étudiants par origine	23
2.4	Capture d'écran de la page d'accueil de l'UV (Web-CT/Blackboard) .	25
2.5	Capture d'écran de la page de l'UV consacrée au cours de Communi- cation Marketing	26
2.6	Capture d'écran de la page d'accueil de l'UV (Moodle)	27
2.7	Capture d'écran de la page édition d'un cours dans l'UV	28
2.8	Capture d'écran de la barre de navigation de l'UV	29
2.9	Capture d'écran d'un nouveau message personnel	30
2.10	Capture d'écran grille de sélection d'un horaire par année d'étude . .	32
2.11	Capture d'écran d'une sélection des cours favoris dans GeHoL	32
2.12	Capture d'écran de la première version de Webmail	35
2.13	Capture d'écran de la seconde version de Webmail	35
2.14	Capture d'écran de la version Webmail3	36
2.15	Capture d'écran de webmail.ulb.ac.be Roundcube	37
3.1	Conversation Prism	42
3.2	Statistiques de connexion et de l'utilisation de Facebook via des outils mobiles	48
4.1	Graph. 1 : Fréquentation de l'Université virtuelle	59
4.2	Graph. 2 : Fréquentation de GeHoL	60
4.3	Graph. 3 : Fréquentation de Webmail	61
4.4	Graph. 4 : Consultation du groupe Facebook	62
4.5	Graph. 5 : Facebook en tant que facteur de réussite	63
5.1	Graph. 6 : Comparaison des fréquentations	66
5.2	Affichage des outils en version mobile	70

Chapitre 1

Introduction

Sommaire

1.1	Mise en contexte	9
1.1.1	Choix de la problématique et question de recherche	9
1.1.2	Objectifs	10
1.1.3	Délimitation de la recherche	10
1.1.4	Hypothèses	10
1.2	Méthodologie	11
1.2.1	Littérature scientifique	11
1.2.2	Entretiens	11
1.2.3	Enquêtes menées auprès des étudiants	12
1.3	Etude des éléments contextuels	13
1.4	Définition des concepts généraux	16
1.4.1	Environnement personnel d'apprentissage	16
1.4.2	Structures d'enseignement	17
1.4.3	Plateforme d'apprentissage	17
1.4.4	Réseau social	18

Nous expliquerons, à travers ce chapitre introductif les raisons pour lesquelles nous avons choisi le sujet du présent mémoire, en décrivant les objectifs et les hypothèses de la recherche. Nous nous attarderons ensuite sur la méthodologie pour ensuite aborder les éléments contextuels de notre objet d'étude. Nous terminerons ce chapitre par la définition de certains concepts clés.

1.1 Mise en contexte

1.1.1 Choix de la problématique et question de recherche

Etant étudiants depuis un certain nombre d'années, nous avons été au coeur de l'expérimentation de différentes manières d'apprentissage. Nous avons pu également apercevoir les différents outils d'apprentissage utilisés par la communauté étudiante. De plus, nous avons eu la possibilité d'assister aux changements et aux nouveautés apportés par le développement du Web 2.0 ainsi que par l'émergence des réseaux sociaux. Comme l'a évoqué Authom (2014) dans son mémoire, "L'entraide des étudiants par les réseaux sociaux", l'entraide a sans doute toujours existé, en s'adaptant à l'époque et aux outils disponibles. Nous constatons également, selon l'expérience vécue in vitro, que les différents outils de communication et de stockage apparus suite aux développements technologiques ont davantage renforcé la collaboration entre les étudiants.

C'est le réseau social Facebook qui s'est imposé malgré lui, comme le nouvel outil propice à l'entraide et à l'apprentissage. La raison principale est sans doute due au fait que la grande majorité des étudiants y sont inscrits, que l'utilisation du réseau social est simple et qu'aucune connaissance technique spécifique n'est nécessaire à son utilisation. C'est la fonctionnalité "Groupe" de Facebook qui semble être la plus exploitée par les étudiants (en plus de la fonctionnalité "messages privés"), chaque année d'étude a son propre espace de partage et de discussion. De plus, d'autres groupes annexes peuvent également être créés dans certains cadres de travail.

C'est donc suite au développement de cette nouvelle forme d'entraide, vue de l'intérieur, que nous nous sommes posés un certain nombre de questions, à savoir si les étudiants se détournaient des outils mis à leur disposition par les institutions universitaires en s'orientant vers d'autres outils, non-institutionnels. Nous avons donc dès le départ émis l'hypothèse de la primatie du non-institutionnel en formulant la question de recherche suivante : **Pourquoi, lors de la construction de leur EPA, les étudiants se détournent-ils des plateformes institutionnelles au profit des plateformes non-institutionnelles ?**

C'est en parcourant la littérature scientifique et en menant des interviews et des enquêtes qu'il conviendra de répondre à la question si toutefois l'hypothèse de départ est avérée.

1.1.2 Objectifs

L'objectif premier est d'analyser les usages que font les étudiants des outils institutionnels mis à leur disposition ainsi que des outils non-institutionnels choisis. Ceci dans le but de dresser une comparaison des usages et tenter de comprendre davantage les usages et les non-usages de ces différents outils.

1.1.3 Délimitation de la recherche

Par souci de précision, nous avons fait le choix de porter notre étude sur les étudiants de l'Université libre de Bruxelles ayant pour structure d'enseignement un dispositif hybride. Parmi les différents outils institutionnels tels que des plateformes d'apprentissages, des intranets et autres, nous avons décidé de nous pencher uniquement sur les outils suivants : Université virtuelle, GeHoL et Webmail. En ce qui concerne les outils non-institutionnels, c'est le réseau social Facebook qui a été sélectionné.

1.1.4 Hypothèses

- Les étudiants utilisent davantage les outils non-institutionnels que les outils de l'Université.
- Les étudiants se tournent davantage vers les outils non-institutionnels car les outils institutionnels ne répondent pas suffisamment à leurs besoins.

1.2 Méthodologie

Ce mémoire s’articule autour de sept chapitres. Le présent chapitre étant introductif présente principalement le contexte du sujet. Le second est consacré aux outils institutionnels. Divisé en trois parties il permet d’aborder brièvement l’émergence des technologies dans l’enseignement pour ensuite se concentrer sur la présentation des outils de l’ULB et de quelques innovations. Le troisième chapitre intitulé "Outils non-institutionnels" évoque d’abord quelques outils utilisés par les étudiants pour ensuite se concentrer sur Facebook, principalement ses fonctions et atouts dans le domaine de l’apprentissage. Dans le chapitre suivant nous présentons les résultats des enquêtes que nous avons menées nous permettant de faire du chapitre suivant une confrontation des outils. Dans ce cinquième chapitre nous identifions les principaux éléments grâce auxquels nous répondons à la question de recherche et aux hypothèses initiales. Nous formulons ensuite quelques perspectives et terminons notre travail par le chapitre sept consacré à la conclusion finale. Le travail rédactionnel est complété par la bibliographie suivie des annexes.

La suite méthodologique de ce mémoire s’articule principalement en trois phases :

- Littérature scientifique
- Entretiens
- Enquêtes menées auprès des étudiants

1.2.1 Littérature scientifique

Avant de commencer tout travail de rédaction, nous avons tout d’abord pris connaissance de la littérature scientifique traitant de l’Environnement Personnel d’Apprentissage (EPA), des usages des différents outils, tant institutionnels que non-institutionnels, utilisés par les étudiants lors de leur apprentissage afin de s’imprégner du sujet. Pour ce faire, nous avons parcouru le catalogue Cible + de l’Université Libre de Bruxelles ainsi que Google Scholar, l’outil multidisciplinaire donnant accès à de nombreux travaux scientifiques.

1.2.2 Entretiens

Afin d’élargir nos connaissances, d’avoir de nouvelles pistes de réflexion et différents conseils, nous avons rencontré à plusieurs reprises **Nicolas Roland**, chercheur au Centre des Technologies au service de l’Enseignement (CTE), doctorant au Centre de Recherche en Sciences de l’Education (CRSE) à l’ULB ainsi que professeur invité à la Haute Ecole de Bruxelles et à la Haute Ecole Francisco Ferrer. Ayant des intérêts de recherche tels que l’ "Appropriation des supports d’apprentissage (numériques et

non numériques) dans les stratégies d'apprentissage des étudiants de l'enseignement supérieur universitaire" ou encore l'"Intégration des nouvelles technologies dans les pratiques pédagogiques des enseignants de l'enseignement supérieur (universitaire et non universitaire)".

Etant donné le peu de documentation existante au sujet des trois outils institutionnels que nous avons choisis d'étudier, nous avons également procédé à des entretiens semi-directifs. Pour cela nous avons rencontré :

- **Eric Uyttebrouck**, coordinateur de la cellule PRAC-TICE (Pédagogie, Recherche-Action & Technologies de l'Information et de la Communication pour l'Enseignement), chercheur et auteur de nombreuses publications.

- **Pierre Marroy**, collaborateur du projet GeHoL.

- **Michel Jansens**, membre du département du réseau informatique, développeur de Webmail.

1.2.3 Enquêtes menées auprès des étudiants

Afin de connaître l'utilisation des différents outils par les étudiants dans le cadre de leurs études ainsi que d'obtenir des données sur le sujet, nous avons mené plusieurs enquêtes.

Nous avons tout d'abord réalisé un *focus group* afin de recueillir les perceptions des étudiants face aux différents outils. Suite à ces résultats, nous avons élaboré un questionnaire en ligne, à destination des étudiants, afin de collecter des données quantifiables.

1.3 Etude des éléments contextuels

Depuis un certain nombre d'années, les TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) ont connu une évolution considérable. L'environnement numérique s'est propagé à tous les domaines, n'épargnant pas celui de l'enseignement (Desmet, 2006).

Cet avènement technologique a provoqué dans l'évolution du monde étudiant un réel bouleversement. Désormais la majeure partie d'entre eux, selon le concept introduit par Prensky (2001), sont des *digital natives*. Ils sont nés dans les années 90 et ont grandi dans un environnement composé de divers outils numériques tels que la télévision, Internet, les Smartphones, les jeux vidéos... De plus, la génération actuelle des étudiants a assisté à l'émergence du Web dit participatif, le Web 2.0.

Le Web 2.0, dont l'expression a été lancée par Tim O'Reilly, a notamment vu le jour grâce à l'évolution des navigateurs. Le nouveau Web envisagé en tant que "plateforme d'application" a offert à ses utilisateurs de nouvelles opportunités telles que la personnalisation des contenus, l'intégration de leurs propres médias ainsi qu'entre autres, le partage entre internautes (Gervais 2007). L'utilisateur s'est également vu offrir l'opportunité de créer son propre contenu, notamment grâce à l'apparition des blogs.

Suite au développement du Web participatif, les réseaux sociaux ont également fait leur apparition, un des pionniers étant MySpace, lancé en 2003 par Tom Anderson et Chris DeWolfe. En créant gratuitement son profil, l'utilisateur avait la possibilité d'ajouter des informations à son sujet, dont ses centres d'intérêt, d'ajouter des amis et d'alimenter, s'il le désirait, son blog. Aujourd'hui MySpace est principalement décrit comme un réseau propice aux artistes afin de faire connaître leur travail.

Malgré le succès de Myspace, Facebook est devenu rapidement le leader des réseaux sociaux. Lancé en février 2004 par un étudiant américain, Marc Zuckerberg, le *social network* était, à ses débuts, uniquement réservé aux étudiants de l'Université de Harvard pour être ensuite ouvert à tous en 2006. Six ans plus tard, comme nous pouvons le lire dans le journal Le Monde (2012), Facebook comptait plus d'un milliard d'utilisateurs actifs, il est aujourd'hui le deuxième site le plus visité au monde après le moteur de recherche Google (Alexa, 2015).

Facebook est également le réseau social numéro un en Belgique (Social Bakers, 2014; B.V.L.G. 2015). Selon les chiffres datant de début juin 2015, disponibles sur le blog B.V.L.G, Facebook compterait 5,8 millions d'utilisateurs belges avec une

croissance annuelle de 4%, loin devant le réseau social professionnel LinkedIn avec ses 2,55 millions d'utilisateurs, mais une croissance largement supérieure de 19%.

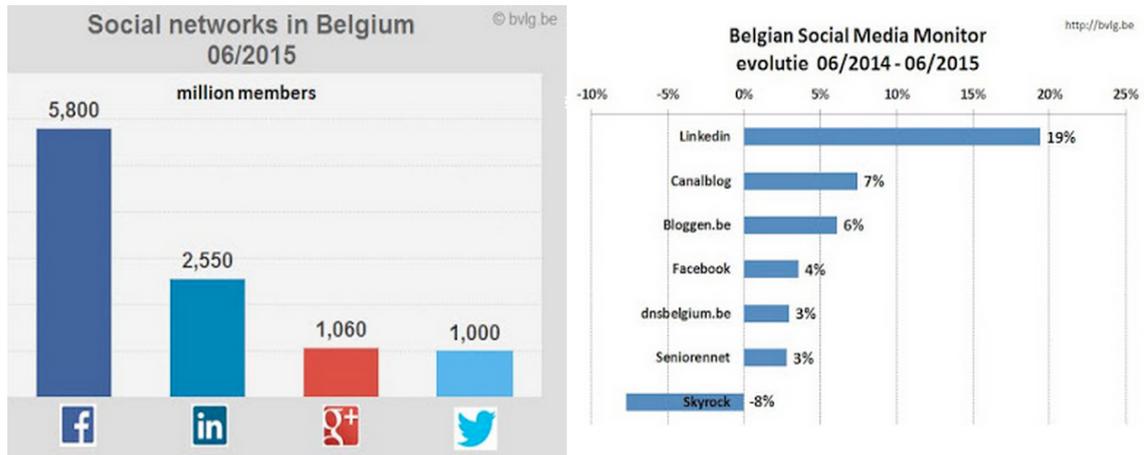


FIGURE 1.1 – Statistiques des utilisateurs des réseaux sociaux en Belgique

Lorsque l'on prête attention à la répartition des utilisateurs belges de Facebook selon leur âge, il est aisé de s'apercevoir que ce sont les 18-34 ans qui ont une présence massive sur le réseau social. A eux seuls ils représentaient en 2014, selon le site spécialisé Social Bakers, 45,5% des utilisateurs (21,3% pour les 18-24 ans et 24,2% pour les 25-34 ans).

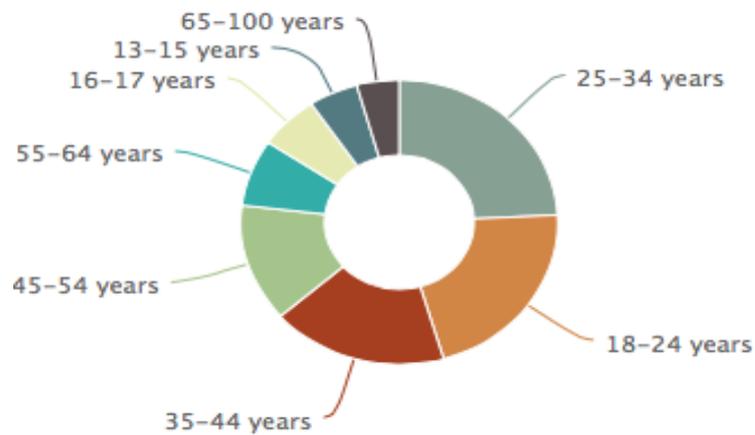


FIGURE 1.2 – Répartition des utilisateurs belges de Facebook selon les âges

Cette tranche d'âge, des 18-34 ans, semble être représentative du public actuel des étudiants appartenant à la génération Y. Cette dernière regrouperait, selon différents auteurs (Levain et Tissier (2012), Dagnaud (2011), Ollivier et Tanguy (2011), Fustec et Sappey-Marinier (2011), Pouget (2010) cité par Morley *et al.*, 2012), les individus nés sur un intervalle approximatif, allant de 1978 à 1996. Les auteurs de

l'ouvrage "La génération Y dans l'entreprise : Mythes et réalités" s'accordent à retenir trois éléments principaux ayant globalement agi sur l'environnement de toutes les générations, mais qui ont eu des "*conséquences directes sur la construction de la vision du monde des jeunes nés après 1975*" (Morley et al., 2012) :

- un environnement technologique procurant toujours davantage d'autonomie et de connexion
- un apprentissage continu
- une large mobilité.

Grâce à la démocratisation des prix des smartphones et des tablettes ainsi qu'au développement du réseau 3G et 4G, le mode de communication dans son ensemble a profondément changé. Il est devenu instantané. Si hier encore, pour joindre une personne, il fallait lui envoyer un mail, un SMS ou faire un appel téléphonique, aujourd'hui les possibilités sont quasi illimitées : WhatsApp, Skype, Facebook Messenger, Snapchat, Facetime, Hangouts... En plus de communiquer un simple message textuel, le partage des images et des fichiers a également été facilité. Pour beaucoup, les technologies, l'Internet et les réseaux sociaux font partie du quotidien.

Suite à ces évolutions, les étudiants développent des nouvelles pratiques d'apprentissage, ils se servent de différents outils et services afin de construire ou d'organiser leur EPA (Peraya et Bonfils, 2010). La large présence sur les réseaux sociaux n'est pas anodine. Même si l'usage premier de ces derniers est de l'ordre privé, leur usage se trouve peu à peu détourné :

"... ils deviennent pour les jeunes et les moins jeunes des lieux où les formes de coopération entre utilisateurs apparaissent multiples et prolixes." (Proulx et al., 2012, cité par Peraya et Bonfils, 2014)

Les institutions universitaires ne peuvent rester de marbre face aux mutations de la population estudiantine, celles-ci retentissent sur les méthodes d'enseignement et les rapports entre les enseignants et les enseignés (Esprit Libre, 2013). Il conviendra de voir si les outils institutionnels mis en place par les universités parviennent à s'adapter aux nouveaux profils des étudiants.

1.4 Définition des concepts généraux

1.4.1 Environnement personnel d'apprentissage

L'environnement personnel d'apprentissage, également connu sous son appellation anglophone, *Personal Learning Environment* (PLE), est un concept dont la définition fait encore débat à ce jour. Pour cette raison, nous nous sommes basés sur la littérature scientifique afin de tenter de définir l'EPA, d'une manière personnelle et en adéquation avec le sujet du travail présent.

L'EPA est un espace virtuel, construit par l'apprenant afin d'organiser son travail et d'atteindre le but poursuivi, (notamment la réussite d'un examen en ce qui concerne les étudiants). Les outils de cet espace sont, selon certains chercheurs, uniquement de nature technologique. Cependant, comme l'atteste Nicolas Roland dans ses recherches, de nombreuses études menées notamment par Scatler d'une part ainsi que par Bonfils et Peraya d'autre part, montrent que la notion de l'EPA se développe, au point qu'elle ne peut plus être uniquement limitée aux outils numériques.

Le papier est encore largement présent dans les habitudes estudiantines, c'est ce qui a été observé lors d'une enquête sur la complémentarité des supports Web et papier, menée dans le cadre du cours de statistique en sciences humaines à ULB (Cohen *et al.*, 2015). Les étudiants diversifient les supports et combinent les outils numériques avec des outils non-numériques.

De ce fait, nous ne pouvons pas nier l'utilisation des outils non-numériques lors de la construction de l'EPA, mais afin de limiter notre sujet de recherche nous avons fait le choix de nous concentrer sur l'aspect technologique des supports tels que les différents outils mis à disposition par les institutions universitaires ainsi que des outils dits personnels, principalement les réseaux sociaux.

Chaque étudiant a une méthode qui lui est propre en ce qui concerne la construction de son EPA. Il est de ce fait important de tenir compte des profils et des démarches d'apprentissage hétéroclites du public étudiant. Même si l'Homme est capable d'auto-organisation, d'autoréflexion et d'autorégulation, son fonctionnement est régi, selon le psychologue Bandura, suivant un mécanisme de la "causalité triadique réciproque". Il en est de même concernant les pratiques de l'apprentissage qui doivent, elles aussi, être envisagées selon trois points de vue : personnel, comportemental et environnemental (Roland, 2013).

1.4.2 Structures d'enseignement

Enseignement traditionnel :

Cet enseignement est la structure la plus connue, en présentiel, aussi désigné comme face-à-face. Il s'agit d'un enseignement dans un lieu physique où l'enseignant transmet son savoir aux étudiants présents dans la salle, sous forme de cours magistral.

Enseignement à distance :

Il s'agit d'une structure d'enseignement alternative à la traditionnelle. L'enseignement à distance (EAD) a connu ses débuts au milieu du 19e siècle et s'exerçait sous forme de correspondance avant de connaître une évolution considérable à la fin des années 1980 avec le développement de la micro-informatique et de la télécommunication (Daele et al., 2003). Aujourd'hui l'EAD est également associé aux MOOCs (*Massive Open Online Course*), permettant aux étudiants de partout dans le monde de se former à leur rythme grâce à des formations accessibles en ligne reposant sur des plateformes d'apprentissage.

Enseignement hybride :

L'enseignement hybride ou mixte également connu sous des dénominations anglophones telles que : *blended learning* et *hybrid learning* est une structure alternant l'enseignement traditionnel et l'enseignement à distance (Soubrié 2008 ; Hy-Sup, 2012). Cette nouvelle forme d'enseignement offre comme avantage le renforcement du présentiel par l'utilisation des dispositifs technologiques.

1.4.3 Plateforme d'apprentissage

Les plateformes d'apprentissage ou d'*e-learning* mises à disposition par les instances universitaires sont connues sous les vocables suivants : campus numérique, campus virtuel, plateforme virtuelle... L'Université libre de Bruxelles a choisi une dénomination qui lui est propre : Université virtuelle.

Ce type de plateformes repose sur un *Learning Management System* (LMS). Les plus connus sont Moodle, Edmodo et WebCT-Blackboard. Le LMS est un *Content Management System* (CMS) spécialisé dans la gestion de contenu pédagogique. Il s'agit en fait d'un logiciel déployé sur un serveur Web accessible par les utilisateurs sous la forme de site web.

La finalité de ces plateformes est de supporter les types d'enseignement à distance ou hybride par la mise à disposition d'outils, de services et de ressources électroniques. Voici les quatre fonctions des campus numériques (Uyttebrouck et al., 2000) :

- services de support à la recherche.
- les services administratifs.
- les services de support pédagogique.
- les services technologiques.

1.4.4 Réseau social

La définition des réseaux sociaux varie selon que l'on les envisage d'un point de vue sociologique, de marketing ou encore technologique. Afin de rester en adéquation avec notre cas d'étude, nous considérons comme réseau social les sites web ayant pour finalité un rassemblement, une connexion entre internautes selon leurs besoins et leurs affinités. Aujourd'hui il existe une multitude de réseaux de ce type, les plus connus étant Facebook, Twitter, LinkedIn et Instagram.

Chapitre 2

Outils institutionnels

Sommaire

2.1	Emergence des technologies dans l'enseignement	20
2.2	Les outils de base de l'Université libre de Bruxelles . . .	22
2.2.1	Université virtuelle	25
2.2.2	GeHoL	31
2.2.3	Webmail	34
2.3	Outils innovants de l'Université libre de Bruxelles	38
2.3.1	Podcast	38
2.3.2	MOOC	38
2.4	Initiatives des enseignants	39

Dans le chapitre présent, nous avons tenté de comprendre l'émergence des technologies dans les institutions universitaires, plus précisément dans la sphère de l'enseignement de manière générale. Nous nous sommes ensuite penchés sur l'étude de notre cas pratique, l'Université libre de Bruxelles et plus précisément sur trois de ses outils institutionnels, à savoir : Université virtuelle, GeHoL et Webmail.

Nous avons également abordé brièvement les projets novateurs de l'Université, à savoir le Podcast et les MOOCs. Pour terminer sur quelques initiatives de la part des enseignants.

2.1 Emergence des technologies dans l'enseignement

Depuis toujours, les institutions universitaires, se sont efforcées de s'intégrer à la société contemporaine, tant sur le plan économique et technique que culturel (Dridi et Chouinard, 2003). Selon, Malone, le président du centre de recherches pour le développement international : l'université, le gouvernement ainsi que l'industrie, sont tous trois *"des brins d'une triple hélice d'ADN, des éléments constitutifs de l'économie du savoir"* (Göransson et Claes, 2012). Seule la liaison des trois composantes peut être garante d'une société florissante. L'évolution des universités apparaît donc comme primordiale. En effet, sa capacité d'adaptation serait liée à la croissance même du pays.

C'est donc naturellement, à la seconde moitié du 20e siècle, (époque marquée par l'émergence de la micro-informatique et l'apparition d'Internet) que l'Europe sous l'oeil de la Commission de l'Union européenne, a impliqué les universités dans les premiers projets de recherche et de déploiement technologiques concernant l'intégration des TIC dans la formation (Cauvin et Lacombe 1999).

Les technologies au sein des universités, ont tout d'abord été employées à des fins administratives. Les ordinateurs personnels se sont démocratisés et ont, peu à peu, intégré le paysage universitaire, offrant aux institutions une image contemporaine et attrayante. Cependant, leur utilisation à des fins pédagogiques n'a pas été fulgurante. En effet, selon Karsenti et Larose (2001), l'impact des technologies sur l'enseignement *"pouvait se limiter à peu de choses"*. Alors que les premiers dispositifs hybrides et les campus virtuels avaient fait leur entrée, toutes les études publiées au milieu des années 2000 montraient que les dirigeants et plus encore, les enseignants, ne concevaient pas la transformation de l'enseignement par les TIC (Endrizzi 2012).

Dès lors, malgré les multiples possibilités offertes par les technologies, nombre d'enseignants étaient sceptiques (Karseni et Larose, 2001). Plus encore, certains comme Chambers, directeur du *Centre for Continuing Education* de l'Université Victoria de Wellington, ont eu des avis très tranchés en percevant les technologies comme un danger.

"Les technologies représentent une réelle menace pour l'université qui doit demeurer un lieu où la pensée ne se plie pas aux modes du moment, un lieu où la pensée non conventionnelle et divergente remet en cause les dogmes et l'ignorance et sert de critique et de conscience de la société" (Chambers, 1999 cité par, Karsenti et Larose, 2001).

Les recherches décrivant la pénétration des technologies dans la sphère pédagogique sont peu nombreuses. Selon l'étude de l'OCDE publiée en 2006, le niveau de déploiement des technologies s'est amélioré entre 2002 et 2007. Cependant, l'évolution s'est faite de manière inégale. Ce sont les pays situés au nord de l'Europe ainsi que la Corée du Sud qui étaient les plus avancés tandis que les pays francophones de l'Europe étaient, au niveau institutionnel, considérés comme étant à la traîne (Endrizzi 2012).

Actuellement, il semblerait que la plupart des universités des pays développés ont recours aux technologies et disposent d'outils incontournables d'*e-learning*. Il semble cependant, qu'ils soient "sous-utilisés" et ce malgré les investissements techniques et humains de la part des instances institutionnelles (Van de Leemput et Van Der Linden, 2014).

Ca reste une problématique. Les plateformes institutionnelles sont encore "*inadaptées aux possibilités d'échange et de partage du Web 2.0 et aux pratiques sociales qui émergent*" (Peraya et Bonfils, 2010).

De plus, l'implication des enseignants est un facteur majeur de l'adaptation des différents outils, mais ils n'ont dans leur activité pédagogique, aucune obligation de médiatiser leur cours, même si des pressions dans ce sens peuvent exister (Jacquinot et Fichez, 2008).

2.2 Les outils de base de l'Université libre de Bruxelles

Après avoir introduit l'émergence des technologies dans l'enseignement nous nous sommes concentrés sur l'étude de notre cas pratique, à savoir les outils de l'ULB. Avant de passer à leur description, nous avons tout d'abord procédé à la présentation de l'Université en abordant notamment ses principes fondamentaux.

L'Université libre de Bruxelles, initialement connue sous le nom de l'Université libre de Belgique, a été créée dans le contexte de la Révolution de 1830. Le nouvel Etat belge s'est vu octroyer un certain nombre de libertés dont celle de l'enseignement. L'article 17 de la Constitution du 7 février 1831 stipulait :

"L'enseignement est libre ; toute mesure préventive est interdite ; la répression des délits n'est réglée que par la loi. L'instruction publique donnée aux frais de l'Etat est également réglée par la loi".

C'est le 20 novembre 1834 que l'Université libre de Bruxelles a été officiellement ouverte en affirmant *"sa vocation d'établissement d'enseignement supérieur totalement indépendant, et de l'Eglise et de l'Etat"* (Hasquin *et al.*, 1984). Près de 180 ans plus tard, l'université fondée sur le principe du libre examen, reste engagée dans une lutte en faveur de la pensée critique et de la liberté.

L'ULB s'établit aujourd'hui sur trois campus, le principal étant celui de Solbosch, suivi par le campus de la Plaine ainsi que celui d'Erasmus. Durant l'année académique 2013-2014, l'université accueillait plus de 24.000 étudiants ainsi que 8.000 chercheurs et membres du personnel (Rapport d'activités, 2014).

Cycle d'études	Total
1 ^{er} cycle	12.776
2 ^e cycle	7.914
2 ^e cycle complémentaire	1.750
3 ^e cycle	1.816
Total général	24.256

FIGURE 2.1 – Représentation des étudiants de l'ULB par cycle d'études

L'université compte également 13 facultés qui recouvrent toutes les disciplines. Près de 40 programmes de premier cycle, 235 masters et 20 écoles doctorales sont organisés en son sein.

Faculté	Total
Philosophie et Lettres	3.335
Droit et Criminologie	2.317
Sciences sociales et politiques	2.805
Sciences psychologiques et de l'Éducation	1.891
Solvay Brussels School of Economics and Management	2.980
Sciences	2.320
École polytechnique de Bruxelles	1.336
Médecine	3.848
Pharmacie	461
Sciences de la Motricité	1.102
École de Santé publique	492
Institut d'Études européennes	259
Architecture	1.110
Total général	24.256

FIGURE 2.2 – Représentation des étudiants par faculté

En plus de la diversité des secteurs d'enseignement, l'Université bruxelloise est riche de par la diversité des origines de son public.

Origine des étudiants (nationalité)	Total
Belgique	16.596
UE (hors Belgique)	5.554
Europe (hors UE)	115
Afrique	1.322
Amériques	214
Asie	443
Océanie	5
Autre*	7
Total général	24.256

FIGURE 2.3 – Représentation des étudiants par origine

*Autre : candidat-réfugié ONU / réfugié ONU, apatride ou nationalité inconnue ¹

De par son infrastructure (séparation en trois campus) et son public hétérogène (domaines d'étude et origines), la gestion de l'Université libre de Bruxelles se trouve complexifiée.

Depuis le milieu des années 1990, l'ULB et son Centre des Technologies pour l'Enseignement (CTE) se sont impliqués dans de nombreux projets régionaux, nationaux et européens de dispositifs d'*e-learning* (Uyttebrouck *et al.*, 2000). Le CTE

se présente comme un centre d'expertise en pédagogie universitaire et en technologies audiovisuelles et éducatives. Il est composé de trois cellules : Auditoires, Langues et PRAC-TICE (Pédagogie, Recherche-Action & TICE), le Centre a pour mission de fournir son aide allant de l'équipement des auditoires à la formation pédagogique (CTE, 2015). Plus précisément, c'est la troisième cellule, celle de PRAC-TICE qui travaille sur les questions des technologies et d'*e-learning*. Celle-ci a pour mission : l'accompagnement pédagogique et la formation continue des enseignants, la formation pédagogique des membres nouvellement engagés, la production de ressources pour les enseignants, l'accompagnement à l'utilisation d'outils technologiques et enfin la veille et la recherche en pédagogie universitaire et *e-learning* (CTE, 2015).

Malgré son implication et les différents outils pédagogiques, informationnels et organisationnels développés, l'Université souffrait d'une faible utilisation des TICE par les étudiants déjà durant les années académiques 2001-2002 et 2002-2003 (Millor et Kestemont, 2004). Alors que la totalité des étudiants disposait d'un ordinateur et 96% avaient accès à Internet, la majorité de ceux-ci ne trouvaient pas d'utilité au cours en ligne et aux différents didactiels auxquels ils avaient accès. Ils se tournaient davantage vers la collaboration (Millor et Kestemont, 2004).

Avant de voir si la situation a changé, nous présentons dans la suite de ce chapitre, trois des outils mis en place par l'institution de l'ULB : l'Université virtuelle, GeHoL ainsi que Webmail.

2.2.1 Université virtuelle

L'Université virtuelle (UV) est le premier des trois outils choisis à être présenté. Suite à la rencontre avec le responsable de l'UV, Eric Uyttebrouck, nous avons retracé l'évolution du TICE, de sa création jusqu'à aujourd'hui, en décrivant les différentes opportunités qui sont offertes aux enseignants ainsi qu'aux étudiants.

Historique

Devançant l'Université Catholique de Louvain (UCL) ainsi que l'Université de Liège (ULg), l'ULB a été une pionnière en communauté française. En effet, l'Université bruxelloise a été la première, à la fin de l'année 1998, à proposer un campus virtuel, baptisé l'"Université virtuelle". Lancée par la cellule "Méthodologie des Technologies de l'Information pour l'Education" (MÉTIE), devenue aujourd'hui le CTE, l'UV "est un environnement Web qui offre aux étudiants et aux enseignants, via l'Internet, un accès standardisé à une série de services de support pédagogique" (Uyttebrouck et al., 2000).

Jusqu'à peu basée sur une architecture logicielle WebCT/Blackboard, la page d'accueil de l'Université virtuelle se présentait de la façon suivante :



FIGURE 2.4 – Capture d'écran de la page d'accueil de l'UV (Web-CT/Blackboard)

Pour accéder à l'UV, l'étudiant devait s'y connecter au moyen d'un login et d'un mot de passe. Une fois authentifié, il avait la possibilité d'accéder à une liste de cours auxquels il était inscrit (pour en ajouter un, il était nécessaire d'en faire la demande auprès du gestionnaire). A chaque cours correspondait un dossier dans lequel l'enseignant avait la possibilité de déposer des documents, de créer des évaluations, de faire des annonces, etc. L'intérieur d'un cours se présentait comme suit :



FIGURE 2.5 – Capture d'écran de la page de l'UV consacrée au cours de Communication Marketing

En 2005, Blackboard a fait l'acquisition de WebCT qui était un concurrent avec lequel il se partageait le marché des LMS (Contact North, 2012). Suite à ce rachat, l'acquéreur s'est retrouvé confronté à un problème. En effet, une partie de ses clients utilisait WebCT tandis que l'autre se servait de Blackboard. Afin de pallier à ce dilemme, il a été décidé de créer une nouvelle version, combinant les avantages de chaque système (Uyttebrouck, 2015).

La plateforme UV, basée à l'époque sur le système WebCT, devait donc, elle aussi subir des changements considérables et passer à un tout nouveau système. C'est suite à cette problématique, sans laquelle l'UV n'aurait pas connu de refonte, que la mutation s'est imposée.

Migration vers Moodle

C'est depuis cette année académique (2014-2015), que l'Université virtuelle a été renouvelée et a migré vers un système de plateforme d'apprentissage en ligne, Moodle. Celle-ci a l'avantage d'offrir aux enseignants, administrateurs et apprenants un "*système unique et robuste*" permettant la création d'environnements d'apprentissages personnalisés (Docs Moodle, 2015). De plus, contrairement à WebCT-Blackboard, Moodle est une application *Open Source*, ce qui permet une plus grande liberté d'action.

La nouvelle version de l'Université virtuelle tend vers plus de modernité. En ce qui concerne la procédure de connexion, celle-ci est identique à la version précédente.

Voici comment se présente la nouvelle page d'accueil de la plateforme :



FIGURE 2.6 – Capture d'écran de la page d'accueil de l'UV (Moodle)

Tout comme avant, la plateforme permet à l'étudiant d'accéder à la liste des cours (auparavant créés manuellement, à la demande d'un professeur). Lors de la migration vers la version Moodle, le catalogue des cours de l'ULB fut complètement intégré à l'Université virtuelle. Lorsqu'un cours y apparaît, celui-ci est alors automatiquement créé dans l'UV. Vite au départ, il comporte uniquement le forum de nouvelles. Celui-ci facilite la communication des enseignants avec les étudiants en multipliant les canaux. En effet, en plus d'être visible sur l'UV, le contenu du message posté est également envoyé aux étudiants inscrits au cours, via un courrier électronique.

Fonctionnalités pour les enseignants

Le "forum de nouvelles" est la seule activité "imposée" au professeur. Pour tout le reste, comme le veut la politique de l'Université, le professeur est libre. C'est à lui qu'incombe le choix d'utiliser ou non cet outil ainsi que d'organiser son cours de la façon dont il le souhaite.

Pour les enseignants qui désirent le faire, l'enrichissement des cours via la plateforme de l'UV a été rendue plus ergonomique. L'utilisation principale des professeurs (le dépôt de fichiers) peut désormais, grâce au nouveau système, se faire par "*drag and drop*" (glisser-déposer), impossible à faire initialement (Uyttebrouck, 2015). Diverses activités et ressources, offrant des potentialités effectives dans le domaine d'*e-learning*, sont également disponibles. Cependant, elles ne sont accessibles qu'après l'activation du professeur via le "mode d'édition". Voici la liste de l'ensemble des enrichissements disponibles :

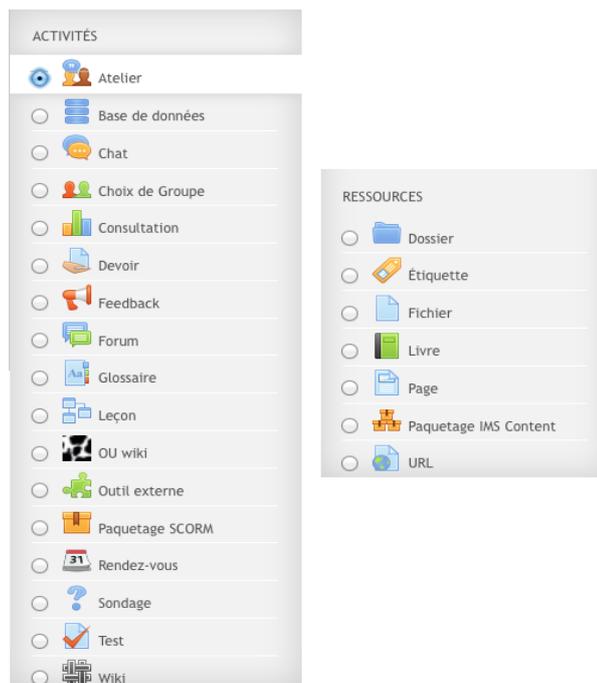


FIGURE 2.7 – Capture d'écran de la page édition d'un cours dans l'UV

Grâce à ses différentes fonctionnalités, le professeur a la possibilité de rendre son cours plus attractif, de faciliter la collaboration et l'organisation. Le module "forum" permet aux étudiants ainsi qu'aux professeurs de tenir des discussions asynchrones, plusieurs types de forums peuvent ainsi être créés et l'enseignant peut également y autoriser l'échange de fichiers. Les participants au forum ont la possibilité de s'y abonner pour recevoir un mail lorsque la discussion a été mise à jour. Le module "chat" est également un espace de discussion. Celui-ci a l'avantage de se faire de manière synchrone. L'activité peut être unique ou renouvelée de façon hebdomadaire. Le module offre la possibilité d'échange entre les participants au cours, permet des discussions avec l'enseignant ou des sessions de questions-réponses. Le cours peut également être enrichi grâce à la création de Wiki, des glossaires et de bases de données. Chacun des modules disponibles via Moodle donne au professeur la possibilité de dynamiser son cours, de centraliser les informations et, de ce fait, d'attirer les étudiants vers la plateforme de l'Université virtuelle.

Comme nous l'avons dit précédemment, le corps professoral de l'ULB jouit d'une grande liberté en ce qui concerne la gestion de leur cours sur l'Université virtuelle. De la même manière qu'ils enseignent dans un auditoire, les professeurs sont les seuls à décider de ce qu'il se passe pédagogiquement dans leur cours de l'UV. La CTE ne peut, à priori, qu'intervenir sous forme de conseil et peut également leur proposer des formations. Suite à la mutation vers Moodle, plusieurs ont d'ailleurs été orga-

nisées. Près de 200 professeurs ont assisté à ces formations, ce qui représente entre un cinquième et un dixième des professeurs faisant usage de l'Université virtuelle (Uyttebrouck, 2015).

Fonctionnalités pour les étudiants

Les actions de l'étudiant sur la plateforme institutionnelle sont finalement limitées. Celui-ci ne dispose pratiquement que de l'espace que le professeur choisit de lui accorder. L'Université virtuelle est *"un outil qui reste très centré sur l'enseignant et c'est effectivement le professeur qui a la main sur tout"* (Uyttebrouck, 2015). Cependant, la nouvelle version Moodle offre aux étudiants un champ d'activités externe aux cours.

Dans la partie "navigation", ci-dessous, l'étudiant a la possibilité d'effectuer plusieurs actions.



FIGURE 2.8 – Capture d'écran de la barre de navigation de l'UV

La partie "Pages du site" donne accès au blog ainsi qu'aux badges et aux tags. L'étudiant dispose également d'un calendrier exportable. Celui-ci affiche les événements des cours, mais l'étudiant a aussi la possibilité d'en créer un lui-même. De plus, cette partie contient un module "Brèves" qui permet principalement aux gestionnaires de l'UV de créer des annonces.

L'étudiant dispose d'un espace lui étant entièrement dédié, intitulé "Mon profil", contenant notamment les sections suivantes :

— **Consulter le profil :**

Dans cette partie l'étudiant peut accéder à son profil. Celui-ci contient des informations telles que le matricule, l'année d'étude, les cours auxquels il est inscrit ainsi que les dates de sa première et de sa dernière connexion à la plateforme. Il a également la possibilité de consulter les messages qu'il aurait écrits, les discussions auxquelles il aurait participé. Il peut également ajouter un article dans le blog du site.

— **Messages personnels :**

L'étudiant a la possibilité, via ce module, de discuter avec des contacts qu'il a précédemment ajoutés. Lorsqu'un utilisateur reçoit un message personnel, il est immédiatement informé par un courriel. De plus un push apparaît sur sa page d'accueil lors de sa connexion à la plateforme.

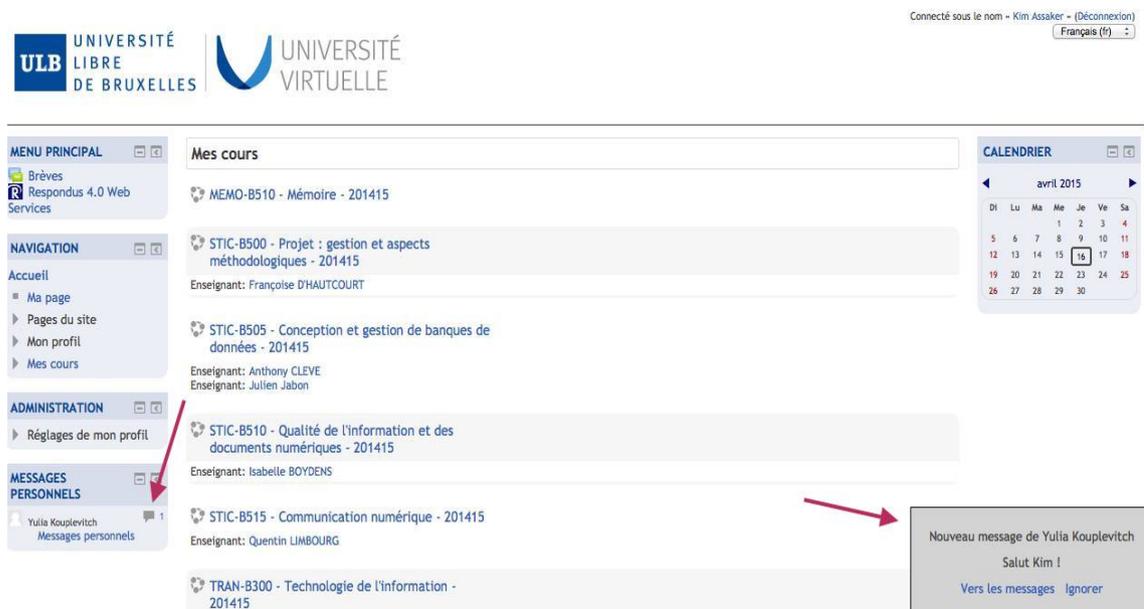


FIGURE 2.9 – Capture d'écran d'un nouveau message personnel

L'étudiant a également accès à l'administration. Il a la possibilité de modifier son profil en ajoutant un avatar, une description où il peut éventuellement inscrire ses centres d'intérêt. Il peut aussi gérer différents réglages concernant les avertissements et l'envoi de courriel.

Bien qu'il soit limité, l'étudiant a donc tout de même un champ d'action en dehors des cours gérés par les enseignants. Cependant, peu d'étudiants semblent jouir de cette ouverture, le blog du site en est l'exemple. L'hypothèse avancée est qu'ils ne sont peut-être pas renseignés à propos des nouvelles possibilités offertes par l'UV. En effet, comme nous l'a expliqué Eric Uyttebrouck, il n'y a pas eu de promotion particulière autour de l'outil. Pour cause : un souci technique à la rentrée

académique. De ce fait, la promotion prévue a été reportée à l'année prochaine. En plus de cette complication, l'équipe de l'UV se heurte également à des difficultés de communication. En effet, les canaux actuels se révèlent ne pas être suffisamment efficaces pour atteindre le public étudiant.

2.2.2 GeHoL

Le second outil institutionnel que nous avons choisi d'étudier est GeHoL. La description de celui-ci ainsi que de son outil parent, Mon-GeHoL, repose en partie sur la rencontre avec Pierre Marroy, un des collaborateurs du projet.

Historique

GeHoL a été créé il y a une dizaine d'années afin d'informatiser la gestion des horaires et des locaux au sein de l'ULB. La version informatique s'est petit à petit imposée face aux valves papier traditionnelles.

A son commencement, le projet avait été conduit par Françoise D'Hautcourt, coordinatrice du CTE. L'outil n'a pas immédiatement été disponible aux treize facultés, il y a tout d'abord eu quelques facultés pilotes. Ensuite, le système s'est propagé de manière progressive, mais depuis plus de deux ans, toutes les facultés ont rejoint le projet. Celle de Médecine fut la dernière.

GeHoL et ses fonctionnalités

Depuis son lancement, GeHoL est basé sur Scientia, le leader du marché en matière de solutions de calendrier et de planification des ressources (Scientia 2015). L'équipe de travail se compose de trois gestionnaires de projet, auxquels s'ajoutent les responsables de l'encodage des horaires (au moins un par faculté) et la Cellule Auditoires qui a pour mission de gérer les salles de cours, de conférences et de séminaires.

GeHoL tel qu'on le connaît aujourd'hui est très différent visuellement de la première version mise en ligne. A ses débuts, l'interface souffrait d'un manque de lisibilité. Un étudiant en polytechnique s'y est intéressé et y a remédié, tout d'abord à des fins personnelles puis institutionnelles suite à la demande de l'ULB.

Contrairement à l'Université virtuelle, l'utilisation de GeHoL ne nécessite aucune authentification. L'interface est totalement publique donc cela signifie que n'importe quel utilisateur ayant un accès internet peut s'y connecter et profiter d'une multitude d'options. Suite à quelques manipulations, il est possible de consulter un horaire par

année d'étude, par cours et par enseignant. L'utilisateur a également le choix de le consulter par quadrimestre ou par semaine.

FIGURE 2.10 – Capture d'écran grille de sélection d'un horaire par année d'étude

En plus de la consultation, l'interface offre la possibilité de personnaliser son horaire en sélectionnant directement un cours afin de le mettre en avant. Ceci permet de faciliter la visibilité de la grille. En cas d'impression les éléments masqués ne sont pas pris en compte.

Heure	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
8:00	08:00 - 10:00 MATHH201 [THE] Sem 21	08:00 - 10:00 INFOH200 [THE] Sem 22-23		08:00 - 10:00 PHYSH200 [THE] Sem 32		
9:00		09:00 - 11:00 MATHH201 [THE] Sem 22; 24-28; 31	09:00 - 11:00 INFOH200 [THE] Sem 21		09:00 - 13:00 CHIMH200 Sem 24-27	
10:00	10:00 - 12:00 CNSTH202 [THE] Sem 21-23	10:00 - 12:00 INFOH200 [THE] Sem 24-25; 33-35	10:00 - 12:00 MATHH200 [THE] Sem 21-25	10:00 - 12:00 CNSTH202 [THE] Sem 21-25; 28; 32-33		
11:00		11:00 - 12:00 PHYSH200 [THE] Sem 21-22; 24-28				
12:00	12:00 - 14:00 Guidance Polytec Sem 23-28; 32-35	12:00 - 14:00 PHYSH200 [THE] Sem 22			12:00 - 14:00 Guidance P Sem 26	12:00 - 14:00 Guidance P Sem 23-25
13:00		12:30 - 14:30 MATHH200 [THE] Sem 21-22; 24-28				

FIGURE 2.11 – Capture d'écran d'une sélection des cours favoris dans GeHoL

GeHoL dispose également d'une option d'exportation de l'horaire en iCal. L'utilisateur peut télécharger le fichier et l'ajouter à son calendrier privé. Dans ce cas, il ne sera pas informé des fréquentes mises à jour du calendrier. C'est pourquoi il y a

une deuxième option, l'abonnement via URL, qui a pour objectif de profiter de ces futures mises à jour.

Projet Mon-GeHoL

Durant l'année académique 2014-2015, l'outil de gestion d'horaires et des locaux s'est vu enrichi. A l'initiative d'un des gestionnaires du projet, Pierre Marroy, Mon-GeHoL a été créé. Cette interface, contrairement au GeHoL traditionnel, est individuelle et réservée au public étudiant. Le service se veut plus rapide. Au moyen d'une authentification, l'étudiant accède à son horaire personnalisé, sans devoir passer par des tâches de sélection. A son lancement il y a évidemment eu certains problèmes liés à des cas très particuliers qui ont pu être corrigés par la suite. Désormais, comme nous l'a confié Pierre Marroy, le système est efficient dans 98% des cas et prend en compte non seulement l'horaire académique "classique" mais également l'horaire des cours devancés.

L'idée de Mon-GeHoL est née pour anticiper la métamorphose engendrée par la mise en vigueur du décret Marcourt (Marroy, 2015). Voici ce qu'il prévoit en ce qui concerne la structure des cours :

La notion d'année d'études est modifiée et axée sur le programme individuel de l'étudiant :

- Le programme est proposé par découpe de 60 crédits
- Exception faite des étudiants inscrits pour la première fois dans un premier cycle, l'étudiant fixe son programme annuel en respectant les balises précisées ci-après

Règles pour l'élaboration du programme individuel de l'étudiant :

- L'étudiant inscrit pour la première fois dans un premier cycle se voit automatiquement associé 60 crédits prédéfinis. Il ne lui sera possible d'anticiper les autres cours du cycle qu'une fois acquis 45 des 60 crédits du programme, et pour autant que les prérequis sont remplis.
- Au-delà, l'étudiant doit en principe s'inscrire chaque année à 60 crédits (sauf étalement). Il n'est plus inscrit au sens strict à une année d'études mais à un ensemble de crédits du cycle répondant à des règles de pré- et de co-requis (Mise en oeuvre du "Décret Marcourt", 2013).

Suite à cette réforme, les étudiants appartenant à la même année d'étude pourraient avoir des programmes de cours hétérogènes. Dans ce cas, il est plus intéressant

d'avoir accès à une grille des cours auxquels l'étudiant est directement inscrit plutôt que celle de l'année d'étude (susceptible d'être colossale et illisible). Néanmoins, le service GeHoL traditionnel aura encore lieu d'être. A chaque année d'étude, il sera suggéré un "parcours standard" (Marroy, 2015). De plus comme nous l'avons déjà évoqué, le service traditionnel est indispensable par sa nature publique et par la possibilité de rechercher un horaire par cours et par enseignant.

Suite aux retours du test d'utilisabilité de GeHoL, mené par l'Observatoire des usages étudiants, le projet connaîtra prochainement une évolution dont une version test devrait être lancée au mois de mai pour être normalement implémentée dès la prochaine rentrée académique 2015-2016 (Marroy, 2015).

2.2.3 Webmail

Suite à une rencontre avec le développeur, Michel Jansens, nous allons décrire le troisième et dernier outil institutionnel : Webmail. Notamment grâce aux captures d'écran ayant été fournies lors de cet entretien, nous avons pu retracer l'évolution du Webmail depuis sa création jusqu'à aujourd'hui.

Webmail est un projet du service réseau en charge de l'installation et de la gestion du réseau informatique de l'Université (nommé RESULB). Le programme, destiné aux utilisateurs de l'ULB et de la VUB (Vrije Universiteit Brussel), permet principalement la consultation de la boîte mail de l'adresse de l'Université (...@ulb.ac.be/...@vub.ac.be). Celle-ci se fait à partir d'un ordinateur disposant d'un navigateur Web et ayant accès à Internet.

Version 1.5

La première version de Webmail a vu le jour dans le milieu des années 1990. C'était une époque où Internet était relativement peu connu et peu exploité. De ce fait, la version a volontairement été développée de manière basique. Celle-ci comportait trois boutons principaux : "Refresh", "Compose Mail", "Logout". Au départ destiné aux enseignants et chercheurs se déplaçant à l'étranger, le service s'est progressivement propagé jusqu'aux étudiants, notamment grâce à l'apparition sur les campus de l'Université, des salles publiques dotées d'ordinateurs fixes. A l'époque où les services Webmails tels que Hotmail et Gmail n'existaient pas, l'adresse électronique de l'ULB avait une valeur importante aux yeux de ses utilisateurs. La version Webmail 1.5 leur permettait d'accéder pour la première fois à leur courrier électronique. Selon les dires de son développeur, le produit a eu un réel succès et a été utilisé à 90%, ce

qui représentait à l'époque une vingtaine de milliers de personnes de l'ULB et entre quatre et cinq mille utilisateurs à la VUB.

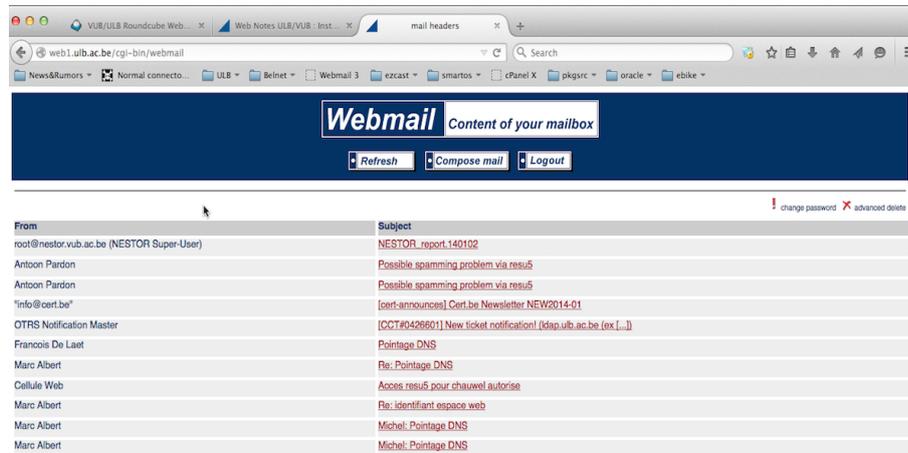


FIGURE 2.12 – Capture d'écran de la première version de Webmail

Version 2

En 2000, une seconde version est apparue, naturellement nommée Webmail 2. Celle-ci était visuellement similaire et présentait plutôt une évolution sur un plan "fonctionnel". Grâce à cette version, l'utilisateur avait la possibilité de : classer ses mails en gérant des "Folders", conserver une copie des courriers envoyés, gérer un carnet d'adresses, ajouter une signature à la fin de chaque courrier, attacher des pièces jointes et accéder au système de réponse automatique (ULB, 2015).

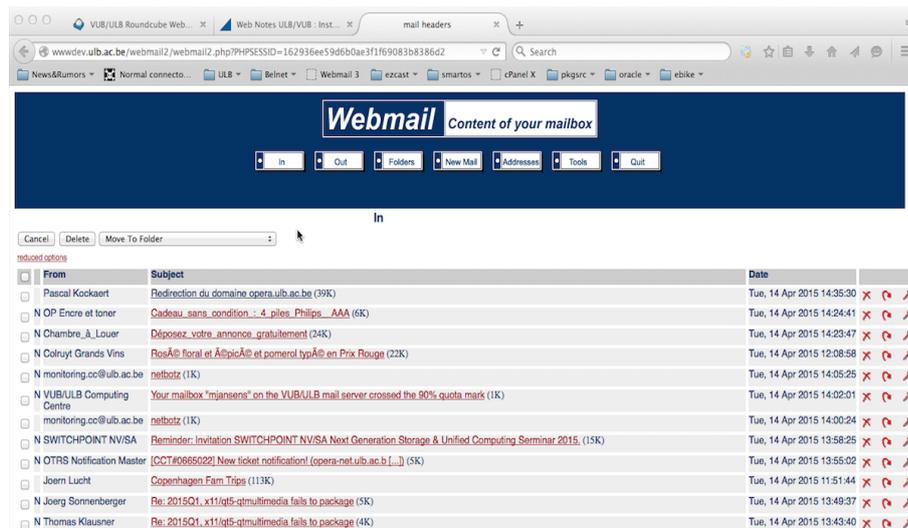


FIGURE 2.13 – Capture d'écran de la seconde version de Webmail

Version 3

Webmail3 est la version actuellement mise en ligne. Celle-ci est installée depuis 2005. Elle se distingue de ses prédécesseurs davantage par son graphisme que par un apport de nouvelles fonctionnalités. En effet, l'interface Webmail a été revue au goût du jour et a modifié ses couleurs, jugées "ULBistes", suite à la demande de la VUB. Les options offertes à l'utilisateur "In", "Out", "Folders", "New Mail", "Adresses", "Tools", "Quit" sont identiques à la version antérieure. Le système a surtout été repensé au profit de l'utilisateur. Pour pallier aux problèmes liés au chargement et à la mauvaise connexion Internet, il n'est plus nécessaire de charger une nouvelle page pour consulter le courrier, le contenu de celui-ci s'affiche à la suite dans une *Frame* (permettant de séparer une page Web en plusieurs fenêtres).

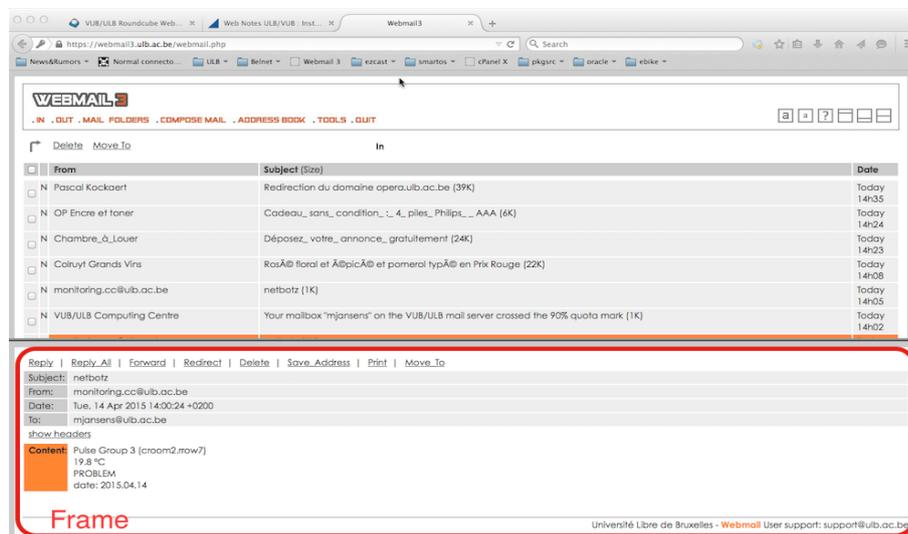


FIGURE 2.14 – Capture d'écran de la version Webmail3

L'interface actuelle de Webmail 3 ne connaît désormais plus d'évolution. Afin de s'adapter aux produits existants sur le marché et d'exploiter de nouvelles fonctionnalités offertes par des langages tels que JavaScript ou encore HTML5, l'adaptation de Webmail 3 s'est imposée. Après l'évaluation des coûts et des bénéfices, il a été décidé au sein du Centre de Calcul, d'opter pour un produit *Open Source* appelé Roundcube plutôt que d'investir du temps et de l'argent dans le développement d'une solution propriétaire.

Version Roundcube

La nouvelle interface webmail Roundcube est active depuis l'année académique 2013-2014 et se présente comme ceci :

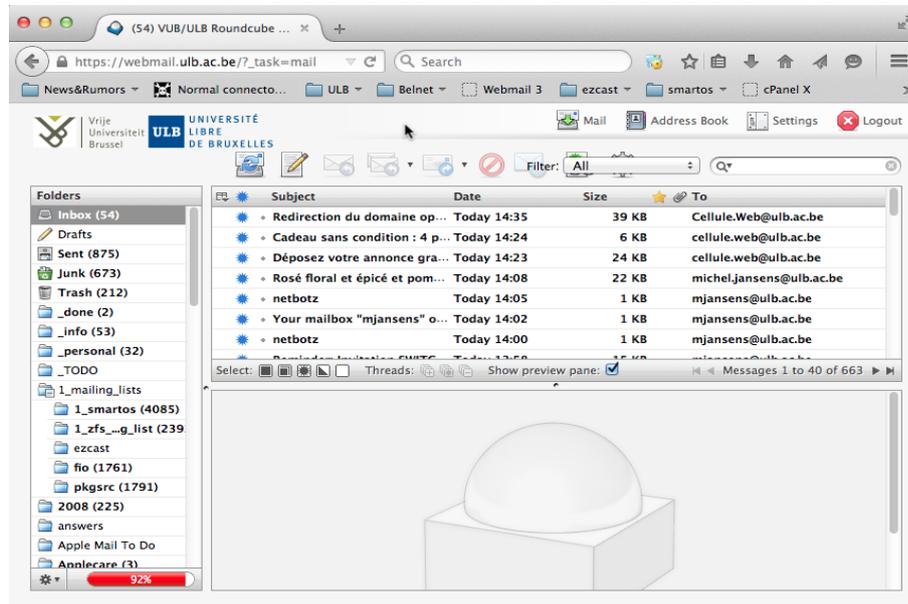


FIGURE 2.15 – Capture d'écran de webmail.ulb.ac.be Roundcube

En comparaison avec les versions antérieures, le Roundcube offre plus d'interactivité et a une présentation similaire aux applications de courrier électronique telles que Mail Mac ou Outlook. En plus de posséder toutes les fonctionnalités déjà offertes par Webmail 3, Roundcube permet notamment de faire du *mail in drop*, de prendre un courrier et de le déplacer directement dans un autre dossier, ce qui rend l'outil plus pratique. Il offre également un accès aux paramètres et permet à son utilisateur de personnaliser son interface notamment en accédant aux "Préférences".

Malgré les nouvelles opportunités offertes par le webmail Roundcube, beaucoup utilisent encore la version Webmail 3. En effet, comme nous l'a expliqué Michel Jansens, lors de la migration vers un nouvel outil, comme c'est le cas actuellement avec Roundcube, les utilisateurs sont toujours libres d'accéder à la version précédente. Aucune promotion n'a réellement eu lieu autour du webmail version Roundcube. Le Centre de calcul ne se positionne pas en tant que "grand communicateur". De plus, selon Michel Jansens, *"les canaux vers les étudiants ne sont pas clairement accessibles non plus"*.

En outre, le portail de Mon-ULB (l'interface d'informations principales donnant accès aux différentes applications dont l'UV, GeHoL et Webmail) n'a pas été mis à

jour. Il renvoie encore ses utilisateurs désireux de consulter leur courrier électronique, à la version Webmail 3 et non à celle de Roundcube. L'équipe en charge du portail est actuellement entrain de travailler sur une nouvelle version. Selon le développeur de Webmail, il n'est pas exclu que le nouveau Mon-ULB permette d'avoir son propre webmail local.

2.3 Outils innovants de l'Université libre de Bruxelles

En plus des outils traditionnels, les instances universitaires travaillent sur différents projets innovants afin d'améliorer les méthodes d'enseignement et faciliter l'apprentissage.

2.3.1 Podcast

Le Podcast a fait son entrée à l'ULB durant l'année académique 2010-2011. Il s'agit d'un service permettant aux enseignants d'enregistrer leurs cours en format audio-diaporama ou audio-vidéo pour ensuite les diffuser auprès des étudiants (Podcast, 2015). Ces derniers ont alors la possibilité de rattraper un cours manqué, de compléter leurs notes et de revenir sur des passages mal compris durant le cours.

Depuis sa création, près de 150 enseignants ont assuré la diffusion de 1135 capsules et 1713 cours enregistrés, via le lecteur vidéo EZplayer (Stavroulakis, 2015).

2.3.2 MOOC

L'ULB s'intéresse également depuis peu aux MOOCs. Ces derniers étant des cours en ligne nés en 2008 et s'étant considérablement popularisés durant l'année 2012. L'introduction de ces cours en lignes modifierait encore davantage les rôles traditionnels des enseignants et des apprenants en offrant des possibilités nouvelles.

Le projet est encore à son début, une phase-pilote a été lancée en octobre 2015 avec quatre enseignements en ligne : "Spice up your English", "Introduction to the Economics of Public Services Regulation", Méthodes d'enquête et de sondage" et "Auditory Cognitive Neurosciences" (Dauchot, 2015).

2.4 Initiatives des enseignants

En dehors des outils traditionnellement utilisés au sein de l'Université, il s'avère également que certains enseignants, probablement les plus technophiles, prennent des initiatives nouvelles. Afin de faire face aux nouveaux modes de communication et s'adapter à la réalité du Web 2.0 quelques enseignants précurseurs ont mis à profit les nouvelles technologies afin de donner un nouveau souffle à leur méthode d'enseignement et aider les étudiants dans leur processus d'apprentissage.

Parmi ses initiatives, Uyttebrouck et Roland (2015), citent l'utilisation des blogs par les enseignants de langue, l'usage de YouTube et Google Hangout pour une séance de questions-réponses, l'utilisation de Wikipédia dans un but rédactionnel, mais encore l'usage du réseau social Twitter dans le but de réveiller les étudiants de l'auditoire et rendre le cours plus actif.

Nous avons également fait l'expérience, durant notre vie estudiantine au sein de l'ULB, de l'usage de certains professeurs de leurs propres sites internet ou l'usage de plateformes extérieures à l'Université pour la diffusion d'informations et le dépôt de notes de cours et de slides. Ceci entraînant de surcroît le non-usage des outils institutionnels.

Chapitre 3

Outils non-institutionnels

Sommaire

3.1	Les outils 2.0	41
3.2	Le réseau social Facebook	42
3.3	Quand un réseau social se met au service de l'appren-	
	tissage	43
3.3.1	Les fonctionnalités pour des usages académiques	44
3.3.2	Facebook et ses atouts incontournables	47
3.3.3	Les limites de Facebook en tant qu'outil d'apprentissage .	49

Dans le présent chapitre, nous avons brièvement présenté quelques outils non-institutionnels utilisés par les étudiants à des fins d'apprentissage. Nous nous sommes ensuite concentrés sur notre étude de cas, Facebook. Après avoir présenté ce dernier, nous nous sommes penchés sur les fonctionnalités faisant du réseau social un outil d'apprentissage, pour ensuite s'épancher sur ses atouts, mais également sur ses limites.

3.1 Les outils 2.0

Comme nous l'avons évoqué dans la partie "Etude des éléments contextuels", le public étudiant actuel a évolué au coeur de l'émergence du Web 2.0. Ce dernier a rendu l'utilisation du web ainsi que ses fonctionnalités plus accessibles facilitant les interactions et le partage. Divers outils ont alors vu le jour, offrant notamment la possibilité de se les approprier dans un contexte d'apprentissage.

Il y a une décennie à peine, on pouvait encore parler de MSN et des forums d'entraide créés par les étudiants pour les étudiants tels que nous avons connu à l'ULB : CandiULB. Aujourd'hui ces formes de communication semblent être largement dépassées. Les technologies ainsi que leurs utilisations évoluent de façon fulgurante, métamorphosant les processus d'apprentissage. Actuellement ce sont des outils dits *Cloud* ainsi que les réseaux sociaux qui ont le vent en poupe.

L'apparition du *Cloud computing*, à comprendre "l'informatique dans les nuages", a provoqué un véritable buzz dans les années 2010 (Caicoya et Saury, 2011). Les solutions les plus connues et ayant la cote auprès des étudiants sont Dropbox et Google Drive. Ces outils sont principalement conçus pour stocker et partager des fichiers, facilitant la collaboration entre étudiants.

Il nous semble également pertinent d'évoquer deux autres outils développés par Google : le traitement de texte, Google Doc qui permet à plusieurs personnes se trouvant à des endroits différents d'exercer un travail de rédaction sur le même document et visualiser les modifications effectuées en temps réel. Et ensuite Doodle, qui permet une planification rapide et efficace des événements.

Les outils utilisés par les étudiants dans leur environnement personnel d'apprentissage sont multiples. Cependant, nous avons délibérément fait le choix de nous pencher uniquement sur le réseau social Facebook. Car, d'une part, comme nous l'avons évoqué précédemment, ce réseau social est fréquenté par la majeure partie des étudiants et, d'autre part, il s'agit d'une plateforme propice à l'échange, à la collaboration et au partage de fichiers. De plus, il semblerait que Facebook joue le rôle d'un instrument pivot, facilitant le lien entre les différents outils évoqués en les centralisant en un seul endroit.

Facebook ne se limite donc plus à connecter ses membres avec leur entourage. Il est aujourd'hui également envisagé comme une "locomotive marketing", un outil incontournable. Il n'est plus question tant pour les grandes que les petites entreprises de faire l'impasse sur le réseau social (c'est également le cas pour Twitter et Instagram). Leur présence sur le réseau social est impérative. Leur communication se doit d'être abondante afin de recueillir toujours plus de fans, de "j'aime" et de commentaires.

Nous pouvons le dire : actuellement, la réalisation de Zuckerberg a dépassé le stade d'un simple site, d'un réseau social ordinaire. Facebook est désormais une véritable industrie qui a fait son entrée en bourse en 2012 et pèse de 104 milliards de dollars.

Victime de son succès, le réseau social est cible de nombreuses critiques, notamment en ce qui concerne son impact psychologique sur ses utilisateurs ainsi que les dérives quant à la notion de la vie privée. Bien qu'il y ait encore une multitude de points à aborder, tant le réseau social est complexe, nous ne nous pencherons pas davantage sur sa description afin de nous concentrer sur son utilisation par les étudiants à des fins pédagogiques.

3.3 Quand un réseau social se met au service de l'apprentissage

Comme nous venons de l'évoquer, Facebook n'est plus aujourd'hui envisagé uniquement comme un réseau social mais également comme un média social. Nous pouvons également l'appréhender en tant que plateforme, en vue de l'utilisation faite par les étudiants. De manière générale, l'usage premier de Facebook, à savoir privé, a été détourné (Mélot *et al.*, 2015 ; Klein, 2012 cité par Peraya et Bonfils, 2014). Aujourd'hui les étudiants y sont massivement présents et y sont familiarisés. Ils n'utilisent pas Facebook uniquement pour satisfaire des besoins privés comme dialoguer avec leur entourage, parcourir le fil d'actualité ou jouer à des jeux, mais également à des fins collaboratives, comme support d'apprentissage.

Malgré qu'ils appartiennent à la génération Y et qu'ils soient des *digital natives*, les étudiants ne semblent pas avoir la maîtrise absolue des différents outils numériques actuellement disponibles. Ils se tournent plus volontiers vers des technologies qu'ils utilisent quotidiennement et avec lesquelles ils se sentent à l'aise (comme c'est le cas avec Facebook) que vers des technologies mieux adaptées, mais qui nécessitent un temps d'accoutumance plus élevé.

Utilisés abondamment dans la sphère privée, Facebook et les différentes fonctionnalités qu'il renferme sont bien connus et semblent être maîtrisés par la plupart des étudiants. C'est donc naturellement qu'ils en ont tiré un avantage en employant le réseau social en tant que plateforme leur facilitant l'échange avec l'ensemble des étudiants appartenant à leur année d'étude.

3.3.1 Les fonctionnalités pour des usages académiques

Nous décrivons dans cette partie les deux fonctionnalités, à savoir les groupes et la messagerie, dont les étudiants font usage afin d'enrichir leur environnement d'apprentissage.

Groupe Facebook

Chaque utilisateur de Facebook a la possibilité de créer un ou plusieurs groupes Facebook, ceux-ci peuvent-être :

- **publics** :
les groupes, leurs membres et les publications sont visibles par toute la communauté de Facebook.
- **fermés** :
tout le monde peut chercher ces groupes et y voir leurs participants, les contenus ne sont cependant visibles que par leurs membres.
- **secrets** :
les groupes ne peuvent être trouvés et leurs contenus ne peuvent être vus que par leurs membres, elles ne sont accessibles que par invitation.

Les groupes ont pour finalité la connexion entre les personnes (qu'ils soient "amis" ou non) selon des centres d'intérêt et des sujets particuliers. Les groupes Facebook sont en fait des espaces virtuels à l'intérieur desquels leurs membres ont la possibilité de poster des messages, publier des photos ou des vidéos, poser des questions (avec la possibilité de proposer des réponses à cocher), ajouter des fichiers et créer des évènements.

Il s'agit d'une fonctionnalité originelle de Facebook, disponible dès son lancement en 2004. Depuis, et c'est encore le cas aujourd'hui, les groupes sont principalement créés par les étudiants (Huffington, 2014) à des fins de collaboration et d'entraide. Ils leur permettent de se rassembler de façon virtuelle afin d'échanger des informations, poser des questions, partager des fichiers, etc. De plus, il n'y a pas de limite temporelle de conservation des groupes, ce qui présente un avantage supplémentaire de pérennité.

Les groupes se sont petit à petit substitués aux autres modes de coopération et se seraient largement imposés à partir de 2009 pour occuper *"une place prédominante dans les échanges entre étudiants"* (Authom, 2014) en ce qui concerne leur vie académique. De manière générale, à chaque année d'étude correspond un groupe. Celui-ci est soit créé au début de l'année académique, soit gardé d'une année à l'autre en y changeant l'intitulé (passant de MA1-STIC à MA2-STIC par exemple), soit récupéré de la promotion précédente (afin d'accéder aux discussions et aux fichiers échangés par leurs camarades durant l'année académique précédente).

Au sein de la fonctionnalité "Groupe" de Facebook, envisagée comme une plateforme d'apprentissage, Roland (2013) met en exergue quatre types d'activités :

— **l'échange des informations logistiques :**

Les informations sont de type horaires, dates, locaux des cours, examens, annulation d'un cours, échéances des remises de travaux, etc. Souvent ces informations sont disponibles via des outils institutionnels, mais ils se trouvent cependant repostés sur le groupe Facebook de l'année.

"Facebook offre la possibilité de centraliser des informations émanant de l'Université [...]" (Roland, 2013).

— **le partage de documents :**

La plateforme sert aux échanges de résumés, de notes de cours ou encore d'examens des années précédentes entre étudiants. Cependant, de la même manière que pour les informations logistiques, il arrive que les supports des enseignants disponibles à l'échelle institutionnelle, y soient également partagés.

— **le soutien pédagogique-intellectuel :**

Le groupe est aussi envisagé comme un espace de questions-réponses. Les étudiants demandent des explications à leurs camarades lorsqu'ils éprouvent des difficultés à comprendre une partie de la matière ou résoudre un exercice. C'est moins embarrassant et moins impliquant que de poser la question au professeur ou de lui envoyer un email. De plus, les étudiants peuvent être séduits par la rapidité de réponse susceptible d'être apportée par le groupe.

— **la veille scientifique :**

La plateforme permet également de faire circuler des vidéos, des articles et autres contenus provenant d'Internet afin de compléter la matière d'un cours, apporter une plus-value à l'enseignement.

En plus de ces groupes dédiés à l'année d'étude, d'autres annexes sont également créées suite aux besoins spécifiques tels que des travaux de groupe, de l'entraide pour des cours à option ou encore pour des amis désirant s'entraider dans un cercle réduit.

Messagerie

Hormis les échanges via des publications de statuts et de commentaires, Facebook offre à ses membres la possibilité d'échanger, lorsqu'ils sont en ligne, via des "discussions instantanées". Quand un des interlocuteurs est hors ligne ou lorsque la discussion instantanée a été désactivée, il est également possible d'échanger grâce à la fonction "Messages". Toutes les correspondances (instantanées ou non) sont conservées dans "la boîte de réception", celle-ci donnant accès à une liste de discussions ayant eu lieu. La boîte de réception contient principalement les messages d'amis mais aussi ceux des amis d'amis lorsque les paramètres indiquent le filtrage de base (défini par défaut et "recommandé"). Lorsque le filtrage est strict, la boîte de réception ne contient en principe que les échanges avec les amis. Tous les messages envoyés et n'apparaissant pas dans la boîte de réception sont stockés dans "Autre".

Le fonctionnement de la messagerie est similaire à l'utilisation d'un service d'e-mail. Les messages "lus" peuvent être marqués comme "non lus", il y a également la possibilité de les archiver et de marquer des contenus en tant qu'indésirables.

La fonctionnalité de discussion n'est pas limitée à un échange entre deux membres. Une conversation de 150 membres au maximum peut être créée.

En plus de permettre un échange entre membres, la messagerie de Facebook indique les dates auxquelles les échanges ont eu lieu et renseigne le destinataire lorsque son message a été ouvert en indiquant la mention "Vu" en précisant la date et l'heure. C'est également le cas lors d'une conversation à plusieurs, la mention "vu" suivie du nom de la personne est mentionnée à l'interlocuteur, lorsque tous les participants ont vu le message, l'indication est "Vu par tout le monde".

3.3.2 Facebook et ses atouts incontournables

En plus des fonctionnalités propices à l'échange et à la collaboration entre étudiants, Facebook en tant que plateforme d'apprentissage présente des atouts considérables tels que le système de notifications ainsi que les applications mobiles.

Notifications

Le terme "notification" est défini, dans le glossaire des termes du réseau social, "*comme des mises à jour relatives aux activités sur Facebook*". Elles apparaissent sous forme de bulles rouges en interpellant dans le but d'indiquer que telle personne a "aimé" votre photo, commenté votre statut, participe à un événement, etc.

Ces notifications peuvent être paramétrées afin de répondre aux exigences des utilisateurs. En plus d'être visibles sur la page Web du navigateur lors de la connexion au réseau social, les notifications peuvent être envoyées par courrier électronique, sur le mobile et par SMS. Il est également possible de procéder à une sélection des activités dont les notifications sont désirées et d'en exclure d'autres.

Cette fonctionnalité apporte un intérêt certain concernant les activités de groupes. L'utilisateur peut facilement gérer la façon dont il souhaite être informé, et ce de manière indépendante pour chaque groupe dont il est membre. Les différents types de notifications sont au nombre de quatre : "Toutes les publications", "Publications de vos amis", "En bref", "Non".

La notification d'activité des groupes par défaut est "Toutes les publications". Cela signifie que, dès lors qu'un étudiant est membre d'un groupe dédié à son année d'étude par exemple, celui-ci sera automatiquement notifié à chaque nouvelle publication. Il s'agit là d'un atout considérable pour l'efficacité de transmission d'informations car nous le savons, il est bien difficile de résister et ne pas cliquer sur la petite puce rouge lorsqu'elle apparaît. Une notification provenant d'un groupe mène dès lors souvent à son ouverture et donc à la consultation de la nouvelle publication ou d'un commentaire.

Applications mobiles

Nous avons abordé jusqu'ici Facebook en tant que site web accessible sur ordinateur via un navigateur web. Cependant, on ne peut faire l'impasse sur son aspect mobile qui représente selon nous un second atout incontournable.

En effet, nous avons brièvement abordé, dans les éléments contextuels, la question des smartphones et tablettes ainsi que du développement du réseau internet mobile. Ce sujet semble cependant primordial à cette étape de notre recherche.

Grâce aux évolutions des TIC, il est possible de profiter de la majorité des fonctionnalités de Facebook, dans n'importe quel lieu, à n'importe quel moment, à condition d'être muni d'un terminal mobile (smartphone ou tablette) ayant accès à Internet. La consultation mobile ne se fait pas uniquement de manière classique à savoir au moyen d'un navigateur, mais également et surtout via des applications développées par Facebook lui-même. Ces applications sont diverses. Les plus connues et répandues sont : Facebook, Messenger, Groups, Gestion de page Facebook.

Nous l'avons déjà évoqué, Facebook est de loin le réseau social le plus populaire en Belgique. Selon des statistiques récentes, 5,5 millions des utilisateurs belges sont actifs et s'y connectent au moins une fois par mois, 78% d'entre eux ont une consommation quotidienne du réseau social. De plus ce qui est frappant c'est que 4,3 millions d'utilisateurs se connectent via des terminaux mobiles dont 74% chaque jour.

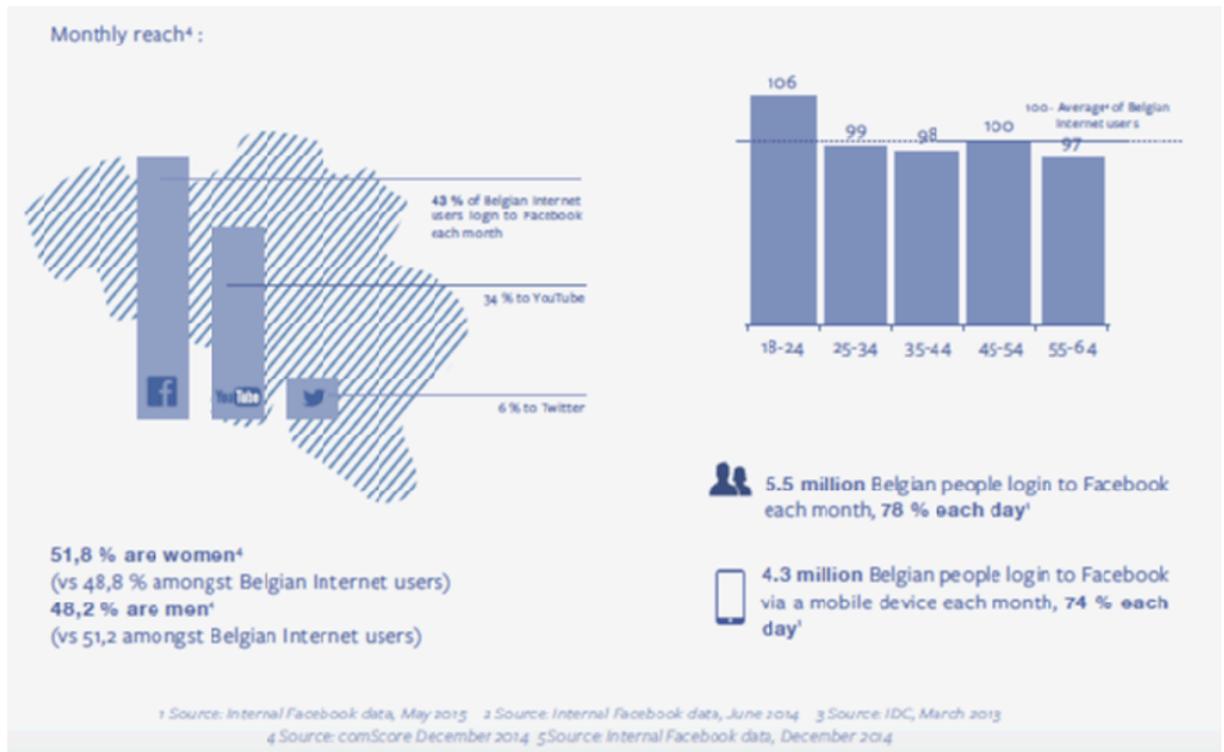


FIGURE 3.2 – Statistiques de connexion et de l'utilisation de Facebook via des outils mobiles

Ces chiffres sont d'autant plus significatifs étant donné l'importance grandissante accordée aux smartphones concernant l'adoption et l'usage des outils non-institutionnels (Peraya et Bonfils, 2014).

3.3.3 Les limites de Facebook en tant qu'outil d'apprentissage

Malgré qu'il soit utilisé par la majorité des étudiants et qu'il témoigne de nombreux avantages facilitant l'apprentissage, Facebook comporte néanmoins un certain nombre d'inconvénients.

Tout d'abord, il ne s'agit pas d'un outil spécifiquement créé à des fins d'apprentissage, l'utilisation du réseau social demeure personnelle. Afin de pouvoir consulter les groupes Facebook créés à des fins de collaboration et d'entraide, les étudiants doivent posséder un profil, être inscrits sur le réseau social. L'utilisation de ces groupes peut de ce fait entrer en conflit avec les convictions personnelles de certains vis-à-vis de ce type de média dont la confidentialité de la vie privée est controversée.

Ensuite, utiliser cet outil dans le cadre de ses études implique d'être sans cesse distrait. L'apparition de notifications, l'appel aux applications de jeu disponibles sur le site ou encore les contenus du fil d'actualité peuvent perturber la concentration de l'apprenant.

Enfin, les groupes Facebook en eux-mêmes comportent des points négatifs. Les publications ne peuvent faire objet de réorganisation. Mise à part la création d'une publication ancrée (apparaissant systématiquement en haut du groupe) et gérée par l'administrateur, les nouvelles publications peuvent rapidement être noyées dans la masse. Si l'on veut retrouver une information datant de plusieurs mois, la seule solution est de descendre dans le fil des publications. Cette manipulation peut s'avérer être très longue si le groupe connaît une activité abondante.

Chapitre 4

Présentation et résultats des enquêtes

Sommaire

4.1	Focus Group	51
4.1.1	Type d'enquête	51
4.1.2	Préparation	51
4.1.3	Déroulement	51
4.1.4	Participants	52
4.1.5	Résultats	52
4.2	Enquête par questionnaire	57
4.2.1	Type d'enquête	57
4.2.2	Réalisation	57
4.2.3	Diffusion	57
4.2.4	Participants	57
4.2.5	Résultats	58

Dans ce chapitre nous présenterons les résultats obtenus lors des deux enquêtes menées : le focus groupe et le questionnaire en ligne.

4.1 Focus Group

4.1.1 Type d'enquête

Le *focus group*, en français "groupe focalisé", est une méthode qualitative de recherche sociale permettant de récolter des données relatives aux perceptions, aux croyances et aux opinions ainsi qu'évaluer les expériences, les besoins et les attentes des participants. Il s'agit d'une discussion semi-structurée dirigée par un animateur en présence d'un observateur.

Cette méthode permet notamment, grâce aux discussions, de dégager des hypothèses pouvant être vérifiées.

Malgré les avantages que présente cette méthode, il faut toutefois tenir compte de ses limites. Touboul évoque dans "Recherche qualitative : La méthode des Focus Groups" les aspects "bloquants" tels que la timidité ou la réticence de se confier devant un groupe, la possibilité de se confiner dans des idées "socio culturellement correctes" ainsi que les éléments perturbant la libre expression telle que la présence d'un leader ou des conflits entre participants.

4.1.2 Préparation

Ce type d'enquête nous étant totalement inconnu, il a fallu prendre connaissance de la méthodologie à suivre. Pour cela nous avons consulté la littérature scientifique traitant du sujet. Nous avons également rencontré Mme. Van de Leemput et M. Van der Linden d'une part, et M. Roland d'autre part, dans le but d'être conseillé par des personnes expérimentées.

Sur le plan pratique, nous nous sommes présentés aux étudiants du public cible durant la pause du cours de statistique afin de recueillir des personnes volontaires. Un total de 17 étudiants ont rempli les feuilles volantes destinées à recueillir leur nom, prénom, année d'étude et adresse mail. Tous ces étudiants ont été contactés via le courriel, un Doodle a ensuite été lancé afin de convenir d'une date et d'une heure satisfaisant la majorité d'entre eux.

4.1.3 Déroulement

Le *focus group* a eu lieu le 23 mars 2015 et a duré près d'une heure et demie, celui-ci a été divisé en deux volets (la statistique et moi, les outils pour les cours) et a été mené selon un plan préalablement établi que vous retrouverez dans la partie annexe.

Cinq étudiants ont répondu présents ainsi qu'une tierce personne ayant joué le rôle d'observateur. La discussion de groupe a été enregistrée et retranscrite par la suite (voir partie annexe) afin de pouvoir être analysée. L'enquête a permis un premier recueil des opinions des étudiants concernant divers sujets et nous a aidé dans l'élaboration d'une seconde enquête, le questionnaire en ligne.

4.1.4 Participants

L'enquête a été menée auprès d'un public étudiant suivant le cours "Eléments de statistique pour les sciences sociales" dispensé à ULB par M. Vermandele. Ce cours a l'avantage de regrouper un important nombre d'étudiants ayant des profils hétérogènes. Plus de 900 étudiants sont inscrits à celui-ci, dont près de 650 qui n'abandonnent pas en cours d'année. Près de 600 étudiants sont inscrits en première année de bachelier, 250 en troisième année et une cinquantaine d'étudiants étant en master (Cohen et al., 2015).

Le *focus group* a été réalisé avec la participation de cinq étudiants volontaires : un étudiant en BA2 Information et Communication (ayant des cours de BA3 devancés), un étudiant en BA1 Sciences Humaines et Sociales, un étudiant en BA1 Sociologie et Anthropologie et deux étudiants en BA1 Sciences Politiques.

4.1.5 Résultats

Les résultats du *focus group* sont segmentés en cinq parties. Nous présenterons tout d'abord les perceptions des participants face aux outils institutionnels de l'Université de manière générale pour ensuite nous concentrer sur les trois outils particuliers. Nous aborderons ensuite les perceptions liées à l'outil Facebook.

Les outils institutionnels de l'ULB

De manière générale, les étudiants du focus groupe expriment un avis favorable face aux outils institutionnels, ils déplorent néanmoins leur mauvaise organisation, le manque de mises à jour ainsi que leur retard face à l'évolution technologique.

Les discussions révèlent le manque d'informatisation de l'Université. En ce qui concerne les outils, les étudiants, qui pour la plupart, possèdent un smartphone, regrettent de devoir s'y connecter via un navigateur. Ils estiment qu'une version mobile des outils institutionnels serait plus pratique et que cela augmenterait leur usage.

De plus, les étudiants expriment leur désir de modernisation. Ils aspirent à ce que tous les outils institutionnels soient remis au goût du jour comme ça a été le cas récemment avec l'UV. Plus encore, ils expriment une volonté de centralisation des outils en une seule plateforme, également dotée d'une application mobile. Ceci comme conséquence une circulation d'information plus efficace.

Université Virtuelle

Tout d'abord, concernant la récente interface Moodle de l'UV : les étudiants la trouvent plus agréable et plus dynamique que l'ancienne version. Ils apprécient également sa nouvelle fonctionnalité les avertissant lors de la connexion de la réception d'un message, d'une nouvelle annonce, etc.

Ensuite, en ce qui concerne leur utilisation, pour certains l'usage de l'outil est quotidien et pour d'autres, il est lié à un besoin tel que la recherche d'une information précise concernant un cours ou le téléchargement de documents.

Cependant, tous semblent être d'accord sur le fait que leur utilisation est dépendante de celle de leurs professeurs. Selon s'ils utilisent ou non cet outil pour la diffusion de documents ou d'informations, mais également s'ils l'utilisent eux-mêmes de manière régulière ou uniquement à des périodes clés pour des dépôts de documents.

Enfin, les participants ont évoqué que l'Université virtuelle n'était pas utilisée au maximum de son potentiel. Il s'avère que les étudiants ne semblent pas tous bien connaître l'outil et ses fonctionnalités. En effet, lors des discussions une volonté d'avoir un "forum live" a été évoquée. Cependant, Moodle offre déjà cette possibilité. Les étudiants en ayant connaissance estiment que sa non-utilisation est due au fait qu'il ne s'agisse pas d'un usage habituel de l'Université virtuelle.

Difficile, de déterminer à ce stade si les étudiants connaissent mal les différentes fonctionnalités de l'UV car les enseignants ne leur en donnent pas l'accès ou si cela est lié au fait que l'utilisation de l'outil ne soit pas ancrée comme certains participants l'ont évoqué.

GeHoL

Les étudiants ont émis une attitude favorable vers l'outil gestionnaire des horaires, mais également vers son extension Mon-GeHoL. Celle-ci étant conçue pour leur faire gagner du temps et ne pas devoir remplir toutes les cases afin de connaître leur horaire, les locaux des cours et des examens.

Cependant, c'est le problème des mises à jour qui a occupé la discussion durant le temps accordé à l'outil au *focus group*. En effet, les étudiants confient faire usage de l'outil mais ont également appris à s'en méfier. Lorsque des doutes quant à l'horaire, un changement de local ou l'annulation d'un cours surviennent, ceux-ci avouent ne pas pouvoir totalement faire confiance à l'outil étant donné la faible fréquence des mises à jour. Les étudiants soulignent de manière générale la non-cohérence. Les changements seraient parfois communiqués simultanément via les trois outils institutionnels (UV, GeHoL, Webmail) et d'autres fois par les deux d'entre eux ou un seul.

GeHoL est, selon les étudiants, un bon outil mais son mauvais usage de la part des différents facteurs institutionnels provoque de la méfiance. Les étudiants se trouvent de ce fait contraints à vérifier de multiples choses.

Webmail

Concernant l'outil Webmail, les étudiants ont émis des opinions davantage défavorables pointant son design et ses couleurs orange-gris, le qualifiant dater de "l'époque soviétique". Les étudiants mettent en évidence son manque de praticité notamment concernant l'apparition de multiples fenêtres lors de son utilisation. Chaque action engendrant presque systématiquement l'apparition d'une nouvelle page.

Une fois de plus, les étudiants estiment que l'outil Webmail n'est pas toujours bien utilisé et ils regrettent la réception de multiples emails ne les concernant pas.

Sur les cinq étudiants participants, trois ont relié leur adresse de l'ULB à leur boîte de réception personnelle, ayant pour conséquence pas ou peu de connexion à l'interface institutionnelle. Deux autres étudiants ont fait le choix de ne pas mélanger leur courrier électronique personnel avec celui émanant de l'Université.

L'outil non-institutionnel : Facebook

Les étudiants participants se connectent à Facebook quotidiennement. Comme nous l'avons évoqué à plusieurs reprises, son utilisation se fait d'abord au niveau privé, en tant que réseau social. Cependant, les étudiants en font également usage à des fins d'apprentissage, ils l'évoquent d'ailleurs spontanément durant la discussion concernant les outils institutionnels.

Ces sont les fonctionnalités de "Groupe" et de "Messagerie" qui sont principalement citées par les étudiants. Le groupe étant utilisé pour :

- Partager des documents (résumés, notes de cours, etc.)

- Poser des questions (sur la matière d'un cours, la logistique)
- Connaître les opinions
- Discuter via les commentaires sur les publications
- Faire une annonce, donner des informations
- etc.

La fonction des messages privés semble, quant à elle, être réservée aux échanges et au partage entre les membres d'un cercle d'amis.

La fréquentation du réseau social fait partie des habitudes quotidiennes des étudiants : *"je suis tout le temps sur Facebook sans y être"*. Cet usage est davantage renforcé par le système des notifications. La présence de la pastille rouge est selon les étudiants un élément perturbant qui les pousse à consulter la notification afin de la faire disparaître. Ceci entraînant une consultation fréquente des fonctionnalités telles que les groupes.

Lorsque l'on pose la question relative au partage des documents, les étudiants évoquent spontanément les groupes Facebook. La quantité et la période des dépôts des documents échangés varient selon les groupes. Pour certains les résumés apparaissent de manière régulière tout au long de l'année académique, pour d'autres, ils apparaissent de manière plus ou moins abondante durant la période pré-examens.

La fonctionnalité de groupe s'avère également utile pour recueillir les avis des autres étudiants, pour bénéficier d'une aide lorsqu'une partie de la matière est mal comprise. Cette pratique semble être courante la veille d'un examen, certains étudiants posent des questions, engendrant des discussions et les explications de la matière par l'intermédiaire de commentaires. Certains estiment que ce genre de pratiques peuvent être utiles, permettant de prendre connaissance des avis des autres ou encore servir de révision. Y répondre permettrait de s'évaluer et de tester ses connaissances. D'autres estiment que ces discussions induisent du stress la veille d'un examen et que les discussions ne mènent pas nécessairement à des réponses concernant la question initiale.

L'usage de Facebook et des groupes diffère selon les étudiants. Certains y sont très actifs, ils posent des questions, commentent, etc. D'autres le sont moins, profitant tout de même de la fonctionnalité sans pour autant prendre part aux discussions. Quoi qu'il en soit, les étudiants trouvent dans cet outil un réel intérêt. En dehors des usages que nous venons de décrire, les participants au *focus group* ont également évoqué que les groupes sont pratiques, car ils permettent de connaître davantage les

étudiants de l'auditoire, car il donne la possibilité de discuter des éventuels problèmes survenus lors des cotations, ainsi que pour les prises de décisions collectives.

Cependant, malgré ces nombreux atouts, les étudiants ont également évoqué de nombreux points faibles des groupes Facebook. Tout d'abord, en ce qui concerne le dépôt des documents, les étudiants mettent en évidence qu'il n'y a aucune répartition des tâches, c'est souvent les mêmes qui travaillent pendant que les autres en profitent. De plus, la qualité des contenus n'est pas garantie. Les étudiants ne sont pas à l'abri de travailler avec des documents dont la fiabilité laisse à désirer. Ensuite, les participants ont évoqué certaines dérives tels que le spam de certains membres, les promotions, les ventes des objets sans rapport direct avec l'organisation des études. Mais encore des discussions inutiles, des répétitions fréquentes de certaines questions ou encore le basculement vers des discussions d'ordre privé.

Il s'avère que Facebook n'est pas l'outil idéal. Pour certains Respublicae (site d'entraide développé par les étudiants, pour les étudiants de l'ULB) pourrait représenter une alternative et éviter des discussions inutiles ainsi que des débordements. Cependant, cet outil ne serait pas assez connu et utilisé par le public étudiant. Facebook grâce à sa fonctionnalité de groupe, semble être le seul outil majoritairement utilisé. Malgré ses points faibles les étudiants confient ne pas pouvoir s'en passer, il s'agit selon eux d'un "outil important", d'un "tuyau", d'une source d'information dont il faut tout de même se méfier et faire un tri.

Plus encore, les étudiants qualifient le groupe comme étant une "source primaire" ayant une fonction de notification des outils institutionnels. En effet, certaines personnes se dévouent pour poster des publications informant qu'une note d'examen est sortie, que les slides ou qu'un examen de l'année précédente est en ligne sur l'UV. C'est à partir de ce signal que les étudiants se tournent vers l'institutionnel, sans passer tout leur temps à se connecter aux outils afin de voir si un changement a eu lieu, si ce qu'ils attendaient a été publié.

4.2 Enquête par questionnaire

4.2.1 Type d'enquête

L'enquête par questionnaire est une méthode adaptée au recueil d'informations précises. Celle-ci a pour avantage d'impliquer un nombre important de participants dans le but de validation et de généralisation des résultats.

Ce type d'enquête a pour particularité la combinaison de deux formes de questionnaire. Les questions fermées étant dominantes et les questions ouvertes fournissant des réponses plus abondantes, mais plus difficiles à interpréter statistiquement.

4.2.2 Réalisation

Le questionnaire a été élaboré en collaboration avec Mme. Cohen, Mme. Vermandele et M. Lammé suite aux résultats du *focus group*. L'enquête par questionnaire a été réalisée dans l'outil Google (*Google form*). L'enquête a également été divisée en deux volets, le premier intitulé "La statistique et moi" et le second portant sur les outils de communication utilisés par les étudiants.

Après avoir été soumis à des corrections, le questionnaire a pu être pré-testé auprès de cinq étudiants ayant participé au *focus group*. Ce prétest a permis d'évaluer le temps nécessaire pour remplir le questionnaire mais a également permis de récolter un premier échantillon de réponses.

4.2.3 Diffusion

Le questionnaire, strictement diffusé en ligne, a été ouvert aux étudiants à partir du 19 avril et a été clôturé le 24 avril. Afin de recueillir le plus de réponses possible, l'enquête par questionnaire a fait l'objet de promotion au cours théorique de Mme. Vermandele, une annonce a été postée sur l'Université virtuelle dans la partie forum des nouvelles du cours de statistique, les délégués étudiants ont également été contactés afin qu'une annonce soit postée dans les groupes Facebook des étudiants.

4.2.4 Participants

Le public étudiant visé par l'enquête a été identique à celui du *focus group*. Au total, 101 étudiants du cours "Eléments de statistique pour les sciences sociales" ont répondu au questionnaire en ligne soit près de 11% du public complet. Les étudiants répondants sont majoritairement de sexe féminin, avec 72,3%, contre 27,7% du public masculin.

Les répondants sont âgés de 18 à 51 ans, 89% d'entre eux ont entre 18 et 24 ans. Le public est diversifié par leur domaine d'études, les étudiants en Sciences Politiques (27,7%) et les étudiants en Communication et Information (26,7%) ont cependant le plus largement contribué à cette enquête.

Année d'étude	Eff.	Fréq.
POLI1 :	28	27,7%
COMM3 :	27	26,7%
SOCA1 :	14	13,9%
SHUM1-B :	10	9,9%
CRIM3P :	3	3%
COMM3P :	3	3%
POLI3P :	2	2%
COOP3P :	1	0,9%
Autre :	13	12,9%
Total	101	100%

TABLE 4.1 – Les répondants par année d'étude.

4.2.5 Résultats

Tout comme les résultats du *focus group*, ceux de l'enquête par questionnaire ont été présentés en cinq parties : les outils institutionnels, l'Université virtuelle, GeHoL, Webmail ainsi que l'outil non-institutionnel - Facebook.

Les outils institutionnels de l'ULB

Suite aux opinions manifestées lors du focus groupe, nous avons cherché à savoir si les étudiants estiment que l'existence d'une application institutionnelle performante et dotée d'un système de notification augmenterait leur usage des outils institutionnels. Près de 70% des répondants sont de totalement à plutôt d'accord, ils sont près de 14% à être plutôt ou totalement en désaccord, près de 16% des répondants n'émettent aucune opinion sur la question.

Les étudiants sont près de 80% à marquer leur accord quant à l'affirmation stipulant qu'ils utiliseraient davantage les outils institutionnels s'ils étaient réunis en une seule plateforme. Près de 9% marquent leur désaccord à ce sujet, et 12% n'ont pas d'opinion.

L'Université virtuelle

La fréquentation de l'UV des étudiants répondants est majoritairement hebdomadaire (51,5%). Plus d'un tiers consulte l'outil quotidiennement et près de 13% s'y connectent au moins une fois par mois.

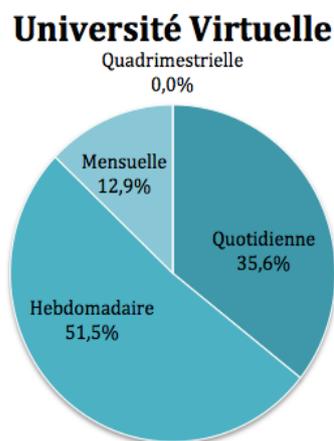


FIGURE 4.1 – Graph. 1 : Fréquentation de l'Université virtuelle

En ce qui concerne les usages, il en ressort que les activités principales des étudiants connectés à l'interface sont le téléchargement de documents mis à leur disposition par les enseignants ainsi que la consultation des annonces de ces derniers. Les autres activités semblent être délaissées. Plus de 70% des répondants ne consultent jamais les forums et les messages privés, 86% ne lisent jamais les articles du blog et 97% ne publient jamais d'articles.

Lorsque vous vous connectez à l'Université Virtuelle :

	Toujours	Parfois	Jamais
Vous téléchargez les documents mis à disposition par les professeurs :	61,4%	35,6%	3%
Vous consultez les annonces des professeurs :	45,5%	39,6%	14,9%
Vous posez une question ou prenez connaissance des discussions sur le forum d'un cours :	5%	22,8%	72,3%
Vous envoyez des messages privés	3%	23,8%	73,2%
Vous lisez des articles du blog	2%	12,9%	85,1%
Vous postez un article dans le blog	0%	4%	96%

TABLE 4.2 – Activités sur UV.

80% des étudiants répondants marquent leur accord quant à l'affirmation stipulant que leur usage de l'Université virtuelle est dépendant de celui de leurs enseignants. Ceci vient renforcer l'opinion d'ores et déjà manifestée lors des discussions du *focus group*.

Votre usage de l'UV est dépendant de l'usage de vos professeurs :	Eff.	Fréq.
Total accord :	47	46,5%
Plutôt d'accord :	34	33,7%
Plutôt désaccord :	9	8,9%
Total désaccord :	7	6,9%
Sans opinion :	4	4%
Total	101	100%

TABLE 4.3 – L'usage de l'UV dépendant des professeurs.

GeHoL

La fréquentation de GeHoL est fortement similaire à celle de l'Université virtuelle. 55% des étudiants s'y connectent au minimum d'une fois par semaine, 29,7% font un usage quotidien de l'outil et 13% s'y connectent de manière mensuelle. Cependant, 3% des répondants consultent l'outil gestionnaire des horaires moins d'une fois par mois, plutôt de manière quadrimestrielle.

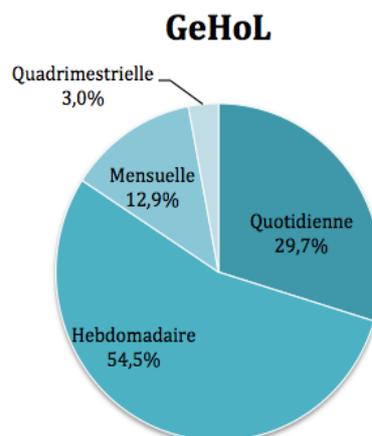


FIGURE 4.2 – Graph. 2 : Fréquentation de GeHoL

Afin d'appréhender la confiance des étudiants remise en cause face à l'outil, durant la précédente enquête, nous leur avons posé la question à savoir quel(s) est(sont) l'(les) outil(s) consulté(s) lorsqu'il y a un doute sur la tenue d'un cours.

Dans ce cas de figure, il s'avère que neuf répondants ne consultent que GeHoL ; 45,5% vérifient également leurs mails et 42,6% se renseignent auprès des autres étudiants après la consultation des outils institutionnels.

Lorsque vous avez un doute sur la tenue d'un cours :	Eff.	Fréq.
Vous consultez GeHoL ET vos e-mails :	46	45,5%
Vous consultez les outils institutionnels ET vous vous renseignez auprès des étudiants :	43	42,6%
Vous consultez UNIQUEMENT GeHoL :	9	8,9%
Vous vous renseignez UNIQUEMENT auprès d'autres étudiants :	2	2%
Autre :	1	1%
Total	101	100%

TABLE 4.4 – Confiance en GeHoL

Webmail

Le service Webmail semble être plus utilisé que les outils précédents, 49,5% des répondants consultent le service Webmail quotidiennement, tandis que 34,7% le font de manière hebdomadaire. Seulement 6,9% l'utilisent de manière mensuelle et 8,9% s'y connectent une fois par quadrimestre ou moins.

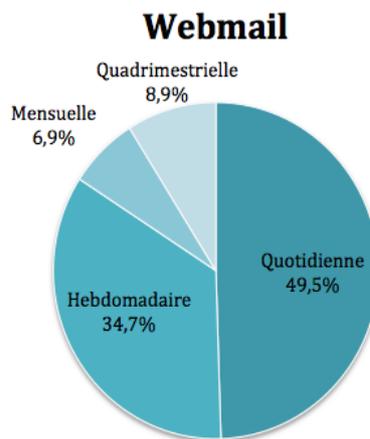


FIGURE 4.3 – Graph. 3 : Fréquentation de Webmail

Près d'un tiers (33,7%) des étudiants répondants confient avoir lié leur adresse de l'ULB à leur boîte mail personnelle, ils sont 66,3% à ne pas l'avoir fait.

L'outil non-institutionnel : Facebook

A la question s'il existe un groupe Facebook consacré à leur année d'étude, 95% des étudiants répondent "oui", contre 2% "non" et 3% qui ne savent pas. Un seul étudiant ayant connaissance de l'existence d'un groupe Facebook affirme ne pas y être inscrit.

Une large majorité du panel, soit 95 participants sur 101, a accès au groupe Facebook. Pour 56,8% des inscrits, la consultation est quotidienne. 38,9% des étudiants ont une fréquentation hebdomadaire du groupe.

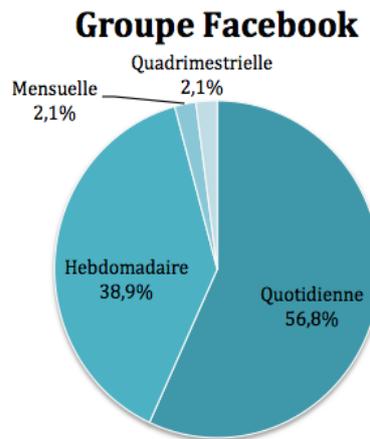


FIGURE 4.4 – Graph. 4 : Consultation du groupe Facebook

Plus de la moitié des répondants (56,8%) définissent leur usage du groupe Facebook comme étant passif, contre 43,2% déclarant être actifs.

En ce qui concerne leurs activités sur la plateforme, il s'avère que lorsque les étudiants publient sur le groupe, ils le font principalement pour poser une question relative à la matière d'un cours, seulement 23,2% des étudiants affirment ne jamais le faire. Pour les autres raisons de publication, les résultats sont assez homogènes, ils sont plus de la moitié à publier de souvent à parfois pour poser des questions d'ordre logistique sur l'horaire d'un cours ou d'un examen et pour partager via la plateforme des notes ou des résumés de cours. Près de la moitié des étudiants publient également pour annoncer la sortie d'une note d'examen. Les publications quant à l'annonce de la tenue de différents événements ne semblent pas faire l'objet de nombreuses publications, 68,4% des répondants affirment ne jamais publier ce type d'informations.

Lorsque vous publiez sur le groupe Facebook :

	Souvent	Parfois	Jamais
Vous posez une question relative à la matière d'un cours :	35,8%	41%	23,2%
Vous posez une question relative à l'horaire d'un cours ou d'un examen :	16,8%	40%	43,2%
Vous postez des notes et/ou des résumés :	12,6%	42,1%	45,3%
Vous annoncez que la note d'un examen est en ligne :	15,8%	33,7%	50,5%
Vous annoncez la tenue d'un événement :	3,2%	28,4%	68,4%

TABLE 4.5 – Types de publications sur gr. Facebook.

De manière générale, les étudiants estiment que le groupe Facebook est un facteur qui contribue à leur réussite universitaire. 68,4% des répondants expriment être d'accord avec cette affirmation :

D'une manière ou d'une autre, le gr. Facebook contribue à votre réussite.

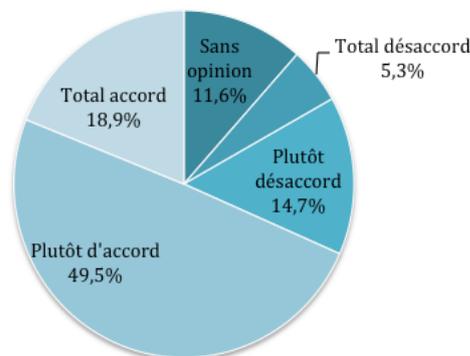


FIGURE 4.5 – Graph. 5 : Facebook en tant que facteur de réussite

Nous avons également tenté de savoir si, comme les étudiants l'ont mentionné durant le *focus group*, le groupe Facebook sert en quelque sorte de notification des outils institutionnels. 97,9% des étudiants inscrits au groupe marquent leur accord à l'affirmation indiquant que la plateforme permet d'apprendre la sortie d'une note d'examen, l'annulation d'un cours, la publication des slides, etc.

En plus des groupes Facebook consacrés à l'année d'étude, d'autres se propagent. Dans le cadre de leur parcours académique 75,2% des répondants confient être inscrits à un autre groupe que celui consacré à leur cursus. Au moyen d'une question

ouverte, nous avons tenté d'appréhender l'utilisation de ces plateformes. Les étudiants ont mentionné être inscrits à des groupes suivants :

- Groupe de l'année académique inférieure
- Groupe de l'année académique supérieure
- Groupe d'une autre année d'étude ayant des cours en commun dans le cursus
- Groupe consacré à la mineure
- Groupe consacré aux travaux pratiques, travaux en groupe
- Groupe restreint avec une circulation de résumés plus importante

Parmi les réponses des étudiants, il ressort qu'ils considèrent ces autres groupes comme un élément d'entraide, un appui pour la compréhension d'un cours, une aide à la réussite d'un examen. Ils leur permettent d'échanger des informations, partager des notes, "partager des doutes concernant des projets ou matières de cours", trouver des informations et se renseigner sur ce qui les attend les années suivantes.

Une seconde question ouverte a également été posée aux étudiants participants à l'enquête afin de connaître leur opinion concernant l'utilisation répandue des groupes Facebook parmi les étudiants. Ces derniers expliquent cet usage abondant par le fait que la majorité d'entre eux sont déjà inscrits sur le réseau social à des fins privées, de plus ils définissent la plateforme comme facile à utiliser, interactive, rapide et conviviale. Les groupes ont, selon eux, du succès car ils donnent la possibilité de s'entraider en échangeant des documents et en posant des questions. Il s'agit d'un mode de "communication moderne", le groupe leur permet d'échanger des informations de façon rapide et d'être de la même manière rapidement mis au courant. Etant inscrit au groupe, il serait presque impossible de passer à côté d'une information. Pour certains, le groupe permet de prendre connaissance des changements de locaux, des horaires, des informations données au cours.

"Les étudiants consultent plus Facebook que les plateformes de l'Université. Pour avoir une information, les étudiants seront plus rapidement avertis sur Facebook".

En plus d'être facile à utiliser, les étudiants estiment que l'outil ne leur demande aucune énergie étant donné qu'ils sont déjà connectés pour leurs besoins privés, de plus *"tout est réuni en un site web"*.

Chapitre 5

Confrontation des outils

Sommaire

5.1	Primatie de Facebook	66
5.2	Faible utilisation des outils institutionnels	67
5.3	Les avantages des outils non-institutionnels	68
5.4	Modalité des usages	69
5.4.1	Usages institutionnels	69
5.4.2	Usages non-institutionnels	69
5.5	Adaptation mobile	69
5.6	Transmission de l'information	70
5.7	Qualité des informations et du contenu	71

Après avoir décrit le contexte et les différents outils que nous avons choisi d'étudier et après avoir détaillé les résultats des enquêtes que nous avons menées. Nous avons établi une comparaison des outils institutionnels avec l'outil non-institutionnel selon certaines caractéristiques.

Suite aux recherches effectuées, ce chapitre a pour vocation de répondre aux hypothèses initiales afin d'aboutir à des perspectives et de formuler une conclusion.

5.1 Primatie de Facebook

Suite aux recherches et aux enquêtes que nous avons menées, l'importance accordée à Facebook par les étudiants, dans le cadre de leurs études s'est avérée. Partout dans le monde, Facebook et sa fonctionnalité "Groupe" s'est largement imposée dans la sphère estudiantine. 94% des répondants à notre enquête affirment y être inscrits.

68,4% des étudiants ayant accès au groupe estiment que le réseau social contribue à leur réussite universitaire. Leur fréquence de connexion révèle l'importance qu'ils y accordent.

Les résultats de l'enquête par questionnaire montrent que les groupes Facebook bénéficient d'une consultation plus fréquente, davantage quotidienne, que tous les autres outils institutionnels étudiés. Mis à part le service Webmail, l'outil de l'Université virtuelle et l'outil gestionnaire des horaires GeHoL ont une fréquence de connexion majoritairement hebdomadaire.

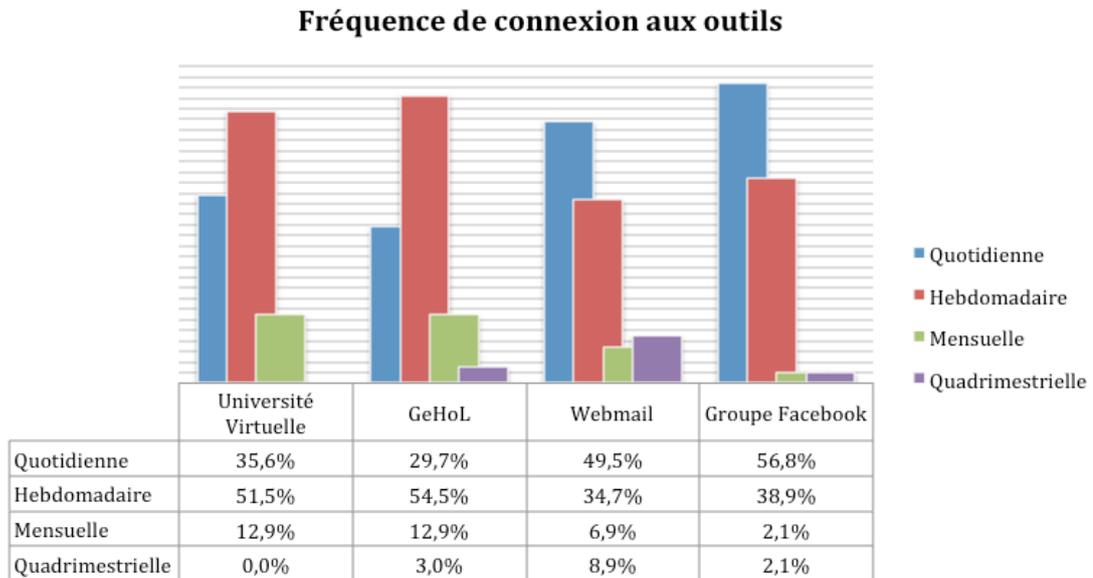


FIGURE 5.1 – Graph. 6 : Comparaison des fréquentations

La recherche menée en 2014 par Mélot, Strebelle, Mahauden et Depover, auprès des étudiants en Master en Sciences de l'Éducation de l'Université de Mons, s'intéressant aux usages pédagogiques et communicationnels de Facebook par les étudiants universitaires dans le cadre de leurs études, va également dans ce sens. Il en ressort que la raison principale pour laquelle ils font usage de Facebook à des fins d'apprentissage est qu'ils s'y connectent plus naturellement qu'aux outils institutionnels.

5.2 Faible utilisation des outils institutionnels

La première hypothèse étant confirmée, il s'agira de comprendre pourquoi les étudiants se tournent plus volontiers vers les outils non-institutionnels.

Tout d'abord, comme nous l'avons précédemment formulé, la problématique qui nous occupe n'est pas nouvelle. Au début des années 2000 les outils institutionnels étaient déjà faiblement utilisés par les étudiants. Ceux-ci préférant se tourner vers la collaboration. Naturellement, étant donné la faible évolution des outils institutionnels durant la décennie comparé à l'évolution colossale provoquée par l'émergence du Web 2.0 et de ses outils, la tendance n'a pas pu être renversée.

La principale critique des outils développés au sein de l'Université ne vise pas tant les outils eux-mêmes que leurs utilisations. Malgré qu'elle dispose des moyens technologiques offrant des possibilités d'enseignement hybride, ceux-ci ne sont pas suffisamment utilisés pour être efficaces. En effet, comme l'exprime Endrizzi dans son article sur les technologies numériques dans l'enseignement supérieur, "*il ne suffit pas de mettre des technologies à disposition pour que les usages se développent*". Afin de pouvoir tirer bénéfice des outils institutionnels, Soubrié (2008) préconise une stratégie centrée sur les étudiants, il faut "*engager les apprenants dans des tâches individuelles ou collectives*", exploiter les technologies à la seule fin de dépôt de contenus n'est pas une stratégie suffisante.

Les outils développés au sein de l'ULB ont la possibilité d'évoluer en ce sens. Comme nous l'avons montré, l'outil offre désormais une large gamme de fonctionnalités pouvant allouer un espace de travail aux étudiants. Cependant, celles-ci ne leur semblent pas toujours être accessibles. Malgré les efforts de la cellule PRAC-TICE (offrant aux enseignants un accompagnement pédagogique et techno-pédagogique personnalisé) la principale utilisation de l'UV reste celle du dépôt de fichiers. Élément dont les étudiants semblent avoir connaissance étant donné qu'ils estiment que l'outil n'est pas utilisé au maximum de son potentiel.

Nos enquêtes montrent que les étudiants considèrent à 80% que leur utilisation de l'Université virtuelle est dépendante de l'usage de leurs enseignants. Il n'est donc pas étonnant que leur activité principale soit le téléchargement de documents, déposés par les professeurs.

En plus de cette problématique, il semble que les étudiants ont une mauvaise connaissance des possibilités offertes par les outils institutionnels. A plusieurs reprises ils évoquent que ces outils sont "bons" mais que leur usage est inadéquat.

De manière générale, les étudiants ne sont pas réfractaires aux outils institutionnels qu'ils disent d'ailleurs utiliser, mais ils expriment une volonté de modernisation, une utilisation plus cohérente de la part des acteurs universitaires. Notamment en ce qui concerne les mises à jour et la communication liée aux informations logistiques.

Les étudiants sont aujourd'hui confrontés à une dispersion des informations, non seulement concernant les questions d'horaire et de locaux que nous venons d'évoquer, mais de manière plus générale. Les étudiants affirment être souvent contraints à vérifier une multitude de choses. En effet, ils expriment un manque de centralisation des outils. De plus, ce sentiment ne peut être que davantage renforcé lorsque les enseignants utilisent d'autres canaux de communication ou de dépôt de documents que des outils institutionnels. Les étudiants absents ou peu attentifs durant les cours peuvent de ce fait être désavantagés, ne sachant pas où sont stockés les éléments nécessaires à leur étude.

5.3 Les avantages des outils non-institutionnels

Les usages des outils non-institutionnels peuvent en partie être expliqués par le fait qu'ils soient en adéquation avec la réalité des étudiants et qu'ils correspondent à leurs pratiques sociales, ce qui n'est généralement pas le cas des plateformes institutionnelles (Peraya et Bonfils, 2010 ; Henri, 2013).

Tournés vers les enseignants, l'outil comme l'UV, ne semble pas suffisamment prendre en compte les profils et les besoins des étudiants. Ceci s'explique en partie par les recherches menées par Peraya et Bonfils qui démontrent que les étudiants ont une préférence envers les environnements sociaux et de collaborations qu'aux environnements des Universités.

Nous l'avons montré précédemment, la quasi-totalité des étudiants est inscrite aux groupes de Facebook consacrés à leurs études. Familiarisés avec le réseau social à des fins privées, les étudiants l'ont transposé pour en faire un outil d'apprentissage. Il s'agit pour eux d'un outil de "communication moderne", une source primaire d'information, un espace convivial et facile d'utilisation leur permettant d'échanger et d'obtenir rapidement des réponses à leurs interrogations.

En comparaison aux outils institutionnels, le groupe Facebook se présente comme un outil centralisateur, où toutes les informations peuvent potentiellement être réunies. De cette manière, un étudiant ne trouvant pas les slides d'un cours peut facilement obtenir le document ou le lien où il est hébergé en y posant la question.

5.4 Modalité des usages

La différence de la fréquence de consultation des outils, précédemment évoquée, trouve son origine dans la différenciation de leurs usages.

5.4.1 Usages institutionnels

La connexion aux outils institutionnels relève souvent d'un besoin particulier tel que la recherche d'une information logistique, la relève du courrier ou encore le téléchargement de documents mis à disposition par les enseignants. Cette dernière est d'ailleurs, avec la consultation des annonces de professeurs, l'usage le plus répandu lors de la connexion à l'interface de l'UV. Les autres utilisations telles que la consultation ou la contribution aux blogs, les discussions via des forums ou des messages privés sont majoritairement inutilisées par la communauté estudiantine de l'ULB.

5.4.2 Usages non-institutionnels

Facebook semble être davantage utilisé à des fins communicationnelles, la connexion à cet outil est pour les étudiants plus naturelle, son usage est facile et ancré pour la plupart d'entre eux. Si la connexion à l'outil semble également résider d'un besoin particulier tel que d'avoir une explication de la matière ou de connaître le local du prochain cours. L'apparition des notifications appelle les étudiants à consulter le groupe dès la publication d'un nouveau post ou d'un commentaire d'une discussion à laquelle ils auraient participé. De ce fait, les smartphones jouent un rôle primordial et offrent aux étudiants la possibilité d'être mis au courant à tout moment, peu importe où ils se trouvent.

5.5 Adaptation mobile

Nous venons de mentionner la possibilité de consulter Facebook via un smartphone qui est un avantage considérable, contribuant au succès de son adoption. Les applications développées par le réseau social et l'activation des notifications sur les terminaux mobiles renforcent l'instantanéité et la rapidité de transmission des informations évoquées par les étudiants.

C'est également un des points manquants des outils institutionnels. Les étudiants regrettent l'absence d'applications mobiles institutionnalisées. Ils jugent que se connecter à ces outils via leur smartphone à travers un navigateur n'est pas pratique, une fois connectés ils doivent sans cesse zoomer la page afin de prendre connaissance des informations recherchées.

En effet, malgré que les trois outils étudiés offrent la possibilité de consultation via un terminal mobile, seul l'un d'entre eux (GeHoL) bénéficie d'un affichage optimisé.

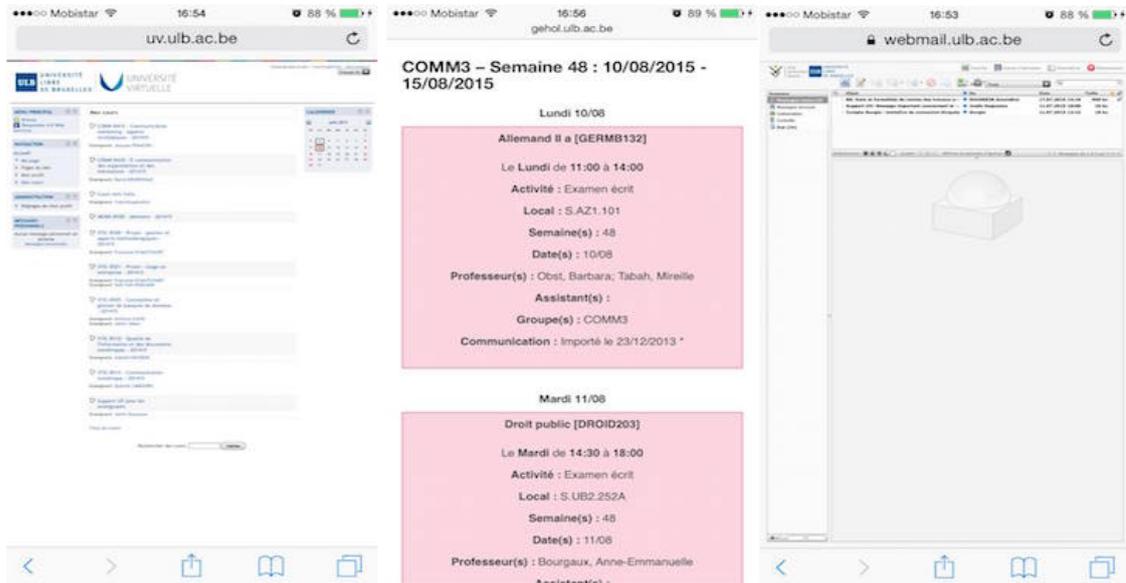


FIGURE 5.2 – Affichage des outils en version mobile

5.6 Transmission de l'information

Les outils institutionnels et non-institutionnels se différencient également par la manière dont ils transmettent les informations au public étudiant.

Comme l'explique Assaker (2015) dans son mémoire consacré à la comparaison des campagnes marketing payantes en ligne de Google Adwords et de Facebook Ads, il existerait selon un point de vue marketing, deux stratégies d'information qui s'opposent. Pour la première, la méthode *Pull*, les internautes se trouvent dans une démarche active, ils effectuent les recherches lorsqu'ils en ressentent le besoin, tel que c'est habituellement le cas pour les outils institutionnels. Et la seconde stratégie appelée *Push*, s'apparente davantage aux groupes Facebook, l'internaute se trouve dans une position passive, il reçoit les informations en rapport avec ses centres d'intérêt.

Il semblerait que la société contemporaine dans laquelle nous évoluons conditionne les êtres humains à se placer davantage dans une position passive. En ce sens, les applications des terminaux mobiles et leur système de notification répondent aux actuelles exigences, leur adaptation aux outils institutionnels pousserait les étudiants, comme ils sont 70% à l'affirmer, à les utiliser davantage.

5.7 Qualité des informations et du contenu

Il ne s'agit pas dans ce travail de fournir une vision idéalisée de Facebook en tant qu'outil d'apprentissage. Les étudiants en sont d'ailleurs conscients : le réseau social contient lui aussi un lot d'inconvénients, principalement en ce qui concerne la qualité des données échangées. Que cela concerne les informations ou les documents (résumés, notes de cours), les étudiants doivent rester vigilants et contrôler leur pertinence. En plus d'être potentiellement plus facilement distraits par tout ce que le réseau social propose, les étudiants consultant les groupes doivent également faire le tri dans les publications.

Si le réseau social se veut idéal pour centraliser les informations, leur réorganisation peut cependant poser problème. En effet, les posts ne peuvent être réorganisés, regroupés par thèmes, par questions. C'est peut-être pour cette raison que les étudiants inscrits au groupe de leur année sont 75,2% à être inscrits à d'autres groupes. Ce faisant de même manière qu'à travers les outils institutionnels, les informations se trouvent dispersées.

De plus, toute dérive est susceptible de perturber la fonction initiale d'apprentissage des groupes. Les étudiants expriment leur agacement quant aux publications à des fins de promotion ou de vente ou encore le basculement des commentaires vers des discussions privées entre les membres du groupe.

Chapitre 6

Perspectives

Sommaire

6.1 Améliorer la communication	73
6.1.1 Autour des nouveautés	73
6.1.2 A destination des étudiants	73
6.1.3 Au sein des instances	73
6.2 Repenser l’UV et sensibiliser les utilisateurs	74
6.2.1 Finalité de l’Université virtuelle	74
6.2.2 Les enseignants	74
6.2.3 Les étudiants	75
6.3 Passer à l’heure du mobile	75

Suite aux recherches que nous avons menées, nous pouvons incontestablement affirmer que l’ULB et ses différentes instances sont ouvertes à l’évolution et ont à travers différents projets une volonté d’améliorer les outils ainsi que leurs usages par le public étudiant.

Ce travail nous a permis de mieux connaître les outils ainsi que leurs usages par les étudiants dans le cadre de leur EPA. Cela nous a également permis d’identifier les points pouvant être améliorés afin de rendre les outils institutionnels plus efficaces et davantage adaptés aux demandes des étudiants ainsi que d’améliorer la relation enseignant-enseigné.

Les pistes des améliorations proposées sont au nombre de trois : la communication, la sensibilisation des enseignants et le passage au mobile.

6.1 Améliorer la communication

Tout d'abord, nous nous sommes aperçus, lors de nos recherches, de certaines lacunes d'ordre communicationnelles :

6.1.1 Autour des nouveautés

En effet, il semblerait que les outils institutionnels, particulièrement lorsqu'ils subissent des améliorations ou des évolutions, ne jouissent pas suffisamment de promotion autour du public étudiant. L'interface de l'Université virtuelle ainsi que la nouvelle version de Webmail n'ont toutes deux pas connu de véritable communication autour de leur mise en place.

Il en résulte de ces problèmes de communication que les étudiants ne soient pas au courant de l'apparition de nouvelles interfaces ainsi que des nouvelles possibilités qui leur sont offertes, ils connaissent de ce fait mal les outils, ce qui ne facilite pas de surcroît leur adoption.

6.1.2 A destination des étudiants

Il semblerait que le manque de communication autour des nouveaux outils et de leurs mises à jour résulte en partie du fait que le public étudiant soit difficile à atteindre. Ils seraient noyés par des informations provenant de canaux multiples, parfois même sans lien direct avec leur domaine d'études.

Dans ce sens, comme l'ont recommandé Van der Linden et Van de Leemput (2013) dans l'"Observatoire des usages étudiants universitaires d'un système éducatif de gestion intégré" dont l'étude concernait le portail de Mon-ULB, il faudrait repenser les méthodes de communication afin de *"se concentrer sur les informations concernant directement et personnellement les étudiants"*.

6.1.3 Au sein des instances

La communication au sein des instances même devrait, pour être plus efficace, également subir des modifications. Notamment en ce qui concerne la problématique des changements des horaires, une fois de plus nous reprenons une des recommandations formulées par Van der Linden et Van de Leemput (2013). Il faudrait éviter de multiplier les sources d'informations, mais surtout harmoniser le mode de communication, prévoir que lors d'un changement d'horaire ou de local, la modification soit faite sur l'outil GeHoL mais que les étudiants soient également informés par un mail. Il faudrait, comme l'exprimaient les étudiants, une cohérence dans les processus.

6.2 Repenser l'UV et sensibiliser les utilisateurs

Ensuite, afin d'augmenter l'usage de l'Université virtuelle il serait intéressant de repenser la finalité de la plateforme et sensibiliser les principaux acteurs : les enseignants et les étudiants.

6.2.1 Finalité de l'Université virtuelle

L'Université virtuelle a été complètement reconstruite suite à sa migration du Web-CT/Blackboard à Moodle. Cependant, malgré les nouvelles opportunités offertes par une solution *Open source*, l'organisation de la plateforme ne semble pas avoir été modifiée quant à ses fonctions et sa finalité.

Il serait cependant intéressant d'envisager le passage d'une stratégie **centrée sur l'enseignement** dont l'usage se cantonne principalement au dépôt et à la consultation de documents (caractéristique de WebCT), à une stratégie pédagogique novatrice, **centrée sur l'apprentissage** permettant d'impliquer davantage les étudiants et d'"apprendre en faisant" (Karsenti et Larose, 2001), en y apportant des modifications dans ce sens.

6.2.2 Les enseignants

Il semblerait que les enseignants, par leurs usages de l'UV, aient une forte répercussion sur ceux des étudiants. Ils ont de ce fait un rôle considérable à jouer afin de favoriser l'adoption de l'UV. Ils bénéficient, en tant que concepteurs de leurs cours, de larges possibilités de personnalisation de l'outil (Denis et Joris, 2013). C'est à eux qu'appartient la décision d'exploiter les différentes fonctionnalités de la plateforme afin de les rendre accessibles aux étudiants, élargissant de ce fait les potentielles actions de ces derniers. En pratiquant par exemple des sessions de questions-réponses via le chat, en ouvrant les forums pour pouvoir échanger à propos du cours, les enseignants ont la possibilité d'attirer les étudiants, faire connaître davantage l'outil ainsi qu'améliorer la relation professeur-étudiant.

Pour ce faire, l'accompagnement à l'utilisation des outils technologiques de PRAC-TICE doit continuer et être renforcé. En effet, si certains enseignants se sentent très à l'aise avec les TIC et sont ouverts à l'innovation, d'autres y sont plus réticents. Il faut donc tenter de les convaincre des avantages pouvant être apportés par cette pratique. Pour y parvenir, il serait intéressant d'organiser une suite de conférences autour du sujet des technologies dans l'enseignement.

6.2.3 Les étudiants

Après avoir fait la promotion auprès des étudiants, autour des mises à jour des outils, il serait également intéressant de leur montrer le potentiel et les fonctionnalités offertes. Tout comme le fait déjà GeHoL pour la promotion de Mon-GeHoL, il serait intéressant de créer des tutoriels-vidéos d'utilisation, afin de montrer aux étudiants comment jouer des outils et leur donner l'envie de les utiliser.

Le désormais célèbre phénomène de tutoriel, défini à la base comme un outil pédagogique permettant de s'auto-former est bien connu de la part des étudiants. Son usage pourrait s'avérer être efficace tant ce type de communication appartient à leur réalité.

Afin de maximiser les chances de visualisation de ces vidéos et toucher un maximum d'étudiants, il faudrait envisager de les faire apparaître à l'accueil de chaque outil concerné, mais encore de diffuser les vidéos (hébergées sur YouTube) au travers des réseaux sociaux sur lesquels l'ULB est déjà présente (Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram).

Il convient également de prendre connaissance des attentes des étudiants et de prendre en compte leur avis en ce qui concerne la mise en place et les modifications des outils.

Nous pouvons aussi envisager de faire intervenir les étudiants en fin de cycle auprès des nouveaux étudiants lors de la traditionnelle journée d'accueil. Ceci dans le but de "former" ces derniers à l'utilisation des outils de l'Université.

6.3 Passer à l'heure du mobile

Enfin, suite à l'importance grandissante du smartphone dans l'adoption des technologies numériques et des données recueillies auprès des étudiants, la création d'applications mobiles des outils institutionnels et l'adaptation de l'affichage des supports de cours sur smartphones et tablettes, aurait pour avantage de répondre aux besoins des étudiants et ainsi augmenter leurs usages.

Les applications mobiles permettraient aux outils de se positionner en tant que stratégie *Push*, offrant ainsi l'avantage de l'instantanéité de la transmission de l'information. Les étudiants pourront être directement avertis via leurs terminaux mobiles, qu'un cours a été annulé, que de nouveaux documents ont été postés, qu'une personne a publié dans le forum d'un cours, etc.

De cette manière, les étudiants seront directement avertis des changements ou des nouveautés survenus. Les informations ne devraient plus nécessairement être répercutées sur les groupes Facebook, ce dernier pourrait de ce fait ne plus servir comme "source primaire" de notifications des outils institutionnels.

Les responsables des outils étudiés ont pour la plupart conscience des atouts que le mobile pourrait leur apporter, il s'agit d'ailleurs d'un projet en ce qui concerne l'UV. L'interface principale de l'Université, Mon-ULB a été la première à se lancer. L'application du même nom permet aux étudiants de vérifier leurs inscriptions et programmes, consulter les cours et les horaires, mais surtout d'être averti de la publication d'une note d'examen, des résultats de la délibération, mais encore de la réception d'annonces facultaires ou institutionnelles. Ayant appris l'existence de l'application après nos recherches, nous n'avons pas pu l'inclure dans notre travail.

Chapitre 7

Conclusion

"Les technologies sont dans notre quotidien, elles fondent notre rapport au monde, que l'on soit "migrant" ou "native", pour reprendre la distinction controversée de Prensky (2001). Il ne s'agit plus de savoir s'il est pertinent de les utiliser (...). Il s'agit de réfléchir aux conditions optimales d'une intégration réussie. Car il faut toujours les "intégrer" bien entendu, et cette intégration passe par des approches qui dépassent les pratiques pionnières de quelques enseignants auto-convaincus."
(Endrizzi, 2012).

Malgré que l'ULB ait été précurseur dans l'adoption des outils technologiques au sein de ses locaux, il semblerait que comme c'est le cas partout ailleurs dans les pays francophones européens, cette adoption n'ait pas eu d'impact flagrant sur les méthodes d'enseignement.

Même si plusieurs cellules travaillent à cet effet, l'introduction des technologies dans la pratique a du mal à percer. L'espace Universitaire par définition est encore, dans son ensemble, peu ouvert aux nouvelles modalités d'enseignement.

Les recherches et les enquêtes que nous avons menées nous ont permis d'apporter des éléments de réponse à la question de recherche de ce mémoire : "Pourquoi, lors de la construction de leur EPA, les étudiants se détournent-ils des outils institutionnels au profit des outils non-institutionnels?".

Selon les résultats de nos enquêtes, les étudiants ne s'opposent pas aux outils institutionnels, ils expriment à leur égard un sentiment positif soulignant tout de même plusieurs faiblesses. Ils saluent l'évolution et la modernisation de certains outils et encouragent l'Université à continuer dans cette voie. Ils désirent néanmoins,

une meilleure utilisation de la part des instances universitaires et des enseignants. Les étudiants désirent que l'ULB "rentre au 21e siècle" et s'adapte à leur réalité.

En attendant, les étudiants se tournent vers d'autres outils, non-institutionnels, en phase avec leur époque et répondant davantage à leurs besoins (ceci confirmant une des hypothèses émises au départ). Les étudiants se servent de ce qu'ils connaissent déjà et de ce qui fait, pour la plupart, partie du quotidien : Facebook. Ils en détournent l'usage premier et l'envisagent en tant qu'outil d'entraide, un lieu d'apprentissage facilitant leur réussite.

Le succès des groupes Facebook s'explique principalement par leur facilité d'utilisation. Il s'agit pour eux d'un espace convivial permettant d'obtenir rapidement des réponses à leurs questions. De plus, il leur permet de toujours être mis au courant, d'être prévenus des nouvelles publications sur la page au moyen de notifications de l'application.

Cependant, malgré ces avantages et la large utilisation des étudiants, nous sommes d'accord avec Mélot (2015) sur le fait que les groupes du réseau social ne peuvent remplacer les outils institutionnels notamment par le fait qu'une partie des informations circulant sur les groupes, provienne des plateformes et outils institutionnels.

Il serait alors intéressant, comme nous l'avons évoqué dans le chapitre précédent consacré aux perspectives, de repenser les outils institutionnels afin de répondre au mieux aux usages des étudiants. En améliorant la communication et en développant des applications mobiles, le groupe Facebook n'aurait plus à ce moment-là, la nécessité de jouer le rôle de notification des outils institutionnels.

En vue de la place grandissante occupée par les technologies dans la société actuelle, les Universités doivent s'adapter et préparer les étudiants à répondre à une demande de plus en plus poussée de la connaissance des TIC dans le domaine professionnel.

De plus, ces changements viendraient au moment où l'enseignement dans sa structure vient d'être bouleversé par le décret Marcourt. L'année d'étude n'a pas la même composition qu'auparavant étant donné que les cursus sont désormais personnalisables. Il serait de plus en plus compliqué pour les étudiants de se regrouper via des outils tels que les groupes Facebook à des fins d'apprentissage. Les outils institutionnels pourraient alors s'imposer plus facilement, se plaçant comme solution en ouvrant des possibilités de concertation selon des cours et plus selon l'année d'étude, comme c'est principalement le cas avec les groupes Facebook.

Il faut cependant tenir compte que même si les Universités parvenaient à s'imposer en tant que principaux outils d'apprentissage, les lieux d'échanges et d'entraide non-institutionnels devraient demeurer afin de laisser aux étudiants la possibilité d'échanger librement et d'échapper au regard des instances universitaires et celui des enseignants.

Bibliographie

7.1 Articles de revues scientifiques

- [1] Ben Romdhane (Emna), "Étude des pratiques d'utilisation d'une plate-forme pédagogique et analyse de leurs relations avec la satisfaction des étudiants à l'égard du système", *Distances et médiations des savoirs*, n. 2, 2013.
- [2] Carré (Philippe), "Bandura : une psychologie pour le XXIe siècle?", *Savoirs*, Vol. Hors série, n. 5, 2004, pp. 9-50.
- [3] Cauvin (Martine) et Lacombe (Jacques), "De l'Université Ouverte À L'université Virtuelle. L'impact Des Technologies de L'information et de La Communication Sur L'enseignement Supérieur.", *Revue Internationale D'éducation de Sèvres*, no. 23 : 29–35, 1999.
- [4] Cohen (Atika), Lammé (Alain), Vermandele (Catherine), "Quels supports pour un cours de statistique en Sciences humaines?" (Version 2), Colloque CFIES Bordeaux-France, janvier 2015.
- [5] Daele (Amaury), Libon (Emmanuelle) et Winckel (Fabienne), "L'enseignement à distance en mutation : Diagnostic et perspectives en Communauté française de Belgique", *Recherche en éducation*, n. 92/01, août 2003.
- [6] Denis (Brigitte) et Joris (Noémie), "Environnement Personnel d'Apprentissage et Environnement d'Apprentissage Institutionnel Personnalisé : définition et usages d'étudiants de l'enseignement supérieur", Conférences scientifiques dans des universités ou centres de recherche, 2013.
- [7] Desmet (Piet), "L'enseignement/apprentissage des langues à l'ère du numérique : tendances récentes et défis", *Revue française de linguistique appliquée*, n 1 Vol. XI, pp. 119-138, 2006, www.cairn.info/revue-francaise-de-linguistique-appliquee-2006-1-page-119.htm., consulté le 20 avril 2014.
- [8] Dridi (Houssine) et Chouinard (Roch), "La transformation de l'Université : vers une université virtuelle", *Revue des sciences de l'éducation*, Vol. XXIX, n. 2, 2003, p439-458.

- [9] Endrizzi (Laure), "Les technologies numériques dans l'enseignement supérieur entre défis et opportunités", *Dossier D'actualité veille et analyses*, n 78, octobre 2012.
- [10] Henri (France), "Recherches sur les environnements personnels d'apprentissage. De l'objet de recherche à l'objet scientifique", *Symposium "Les environnements personnels d'apprentissage. Entre description et modélisation : quelles approches, quels modèles ?"*, XIIIe rencontres internationales du réseau de Recherche en Éducation et Formation, Genève, 9 - 11 septembre 2013. bibitemref Mélot (Lionel), Strebelle(Albert), Mahauden (Jérôme) et Depover (Christian), "Le Réseau Social Facebook Comme Support D'apprentissage Pour Les Étudiants Universitaires.", la 7ème éditio, de la conférence EIAH Agagir, 2015.
- [11] Peraya (Daniel) et Bonfils (Phillippe), "Détournement d'usages et nouvelles pratiques numériques : l'expérience des étudiants d'Ingémédia à l'Université de Toulon", *Sticef*, Vol. 21, 2014.
- [12] Peraya (Daniel) et Bonfils (Phillippe), "Environnements de travail personnels ou institutionnels? Les choix d'étudiants en ingénierie multimédia à Toulon." *Le Numérique au coeur des partenariats, «Enjeux et usages des technologies de l'information et de la communication »*, *Presse Universitaires de Dakar*, Pp 13-28, 2010.
- [13] Plantard (Pascal), "Les TICE à l'université : approches cliniques et anthropologiques", *Actualité de la Recherche en Education et en Formation*, Strasbourg, 2007.
- [14] Poellhuber (Bruno), Karsenti (Thierry), Raynaud (Jacques), Dumouchel (Gabriel), Roy (Normand), Fournier Saint-Laurent (Samuel) et Géraudie (Nicolas), "Les habitudes technologiques au cégep : résultats d'une enquête effectuée auprès de 30 724 étudiants", Montréal, Centre de recherche interuniversitaire sur la formation et la profession enseignante (CRIFPE), 2012.
- [15] Prensky (Marc), "Digital natives, digital immigrants part 1." *On the horizon* 9.5, pp. 1-6, 2001.
- [16] Roland (Nicolas), "Facebook au service de l'apprentissage : Regards sur quelques pratiques d'étudiants universitaires.", *Eduquer*, n.102, décembre 2013.
- [17] Roland (Nicolas), "Les réseaux sociaux comme pierre angulaire de l'environnement personnel d'apprentissage." *Génération Y, réseaux (anti) sociaux et enseignement ? Entre fascination et rejet : Actes du Colloque du Pôle universitaire européen de Bruxelles-Wallonie*, 2013.
- [18] Roland (Nicolas), "Les Médias Socionumériques Comme Moteur de L'innovation En Pédagogie Universitaire.", *Eduquer*, n. 112, mars 2015.

- [19] Soubrié (Thierry), "La difficile articulation du présentiel et de la distance dans le cadre d'un cours hybride en master", *Alsic*, Vol. 11, n. 2, 2008.
- [20] Sylvain Caicoya, Jean-Geroges Saury, Cloud computing : Maîtrisez les enjeux et solutions de l'informatique dans les nuages, Paris, Micro application, p271, août 2011.
- [21] Uyttebrouck (Eric), Cohen (Atika), Lusalusa (Simon) et D'Hautcourt (Françoise), "L'expérience de l'Université virtuelle à l'Université Libre de Bruxelles : état des lieux" in Actes du Congrès International Francophone ADMES - AIPU, "Apprendre et enseigner dans l'enseignement supérieur", 2000.
- [22] Van De Leemput (Cécile) et Van Der Linden (Jan), "Qu'est-ce qui motive les utilisateurs d'un système de gestions des apprentissages?", Publication présentée à la conférence 18ème congrès de l'Association Internationale de Psychologie du Travail de Langue Française (AIPTLF), août 2014.
- [23] Van Der Linden (Jan) et Van De Leemput (Cécile), "Observatoire des usages étudiants universitaires d'un système éducatif de gestion intégré", *ARPEGE Science*, juillet 2013.

7.2 Monographies

- [24] Gervais (Jean-François), *WEB 2.0 : Les Internautes au pouvoir, blogs, réseaux sociaux, partage de vidéos, mashups...*, Paris, Dunod, 2007.
- [25] Göransson (Bo), Claes (Brundenius), *L'université en transition*, New York, Springer, 2012, pp. 5.
- [26] Jacquinot (Geneviève), Fichez (Élisabeth), *L'université et les TIC : Chronique d'une innovation annoncée*, Bruxelles, De Boeck, 2008, pp. 60
- [27] Karsenti (Thierry) et Larose (Francois), *Les Tic... au Coeur des Pédagogies Universitaires : Diversité des Enjeux Pédagogiques et Administratifs*, PUQ, 2001.
- [28] Morley (Chantal), Bia Figueiredo (Marie), Baudoin (Emmanuel) et Salierno (Aline), *La génération Y dans l'entreprise : Mythes et réalités*, Pearson Education France, 2012.

7.3 Mémoires

- [29] Assaker (Kim), sous la direction de van Hooland (Seth), Etat de l'art critique des campagnes marketing payantes en ligne : Comparaison de Google AdWords et de Facebook Ads, Mémoire en vue de l'obtention du titre de Master en

Sciences et Technologies de l'Information de la Communication, Université libre de Bruxelles, 2015.

- [30] Authom (Jérôme), sous la direction de Heinderyckx, (François), L'entraide des étudiants par les réseaux sociaux - Le cas de Facebook à l'ULB, Mémoire en vue de l'obtention du titre de Master en information et communication, Université libre de Bruxelles, 2014.
- [31] Celis (Quentin), sous la direction de van de Leemput (Cécile), Étude de l'acceptabilité des supports technologiques à l'enseignement universitaire : influence de la facilité d'utilisation et l'utilité perçues sur les usages des étudiants, Mémoire en vue de l'obtention du titre de Master en psychologie du travail, psychologie économique et des organisations, Université libre de Bruxelles, 2012.
- [32] Stavroulakis (Marie), sous la direction de van Hooland (Seth), Méthodes de Learning Analytics appliquées aux usages de vidéos pédagogiques. Analyse critique des données recueillies, Mémoire en vue de l'obtention du titre de Master en Sciences et Technologies de l'Information de la Communication, Université libre de Bruxelles, 2015.

7.4 Webographie

- [33] Degraux (Xavier), 'Les chiffres de Facebook en Belgique', le blog de Xavier Degraux consultant en médias sociaux, <http://www.xavierdegraux.be/facebook-en-belgique-59-millions-de-comptes-actifs-5>, consulté le 15 juillet 2015.
- [34] Fomet (Etienne), "5,5 millions de Belges sont actifs sur Facebook", le site d'actualité Le Soir - Geeko, <http://geeko.lesoir.be/2015/05/20/55-millions-de-belges-sont-actifs-sur-facebook/>, consulté le 3 juillet 2015.
- [35] Peeters (Bruno), "Belgian Social Media Monitor - juni 2015", B.V.L.G. (blog belge traitant des sujets tels que le web et les médias sociaux), <http://bvlg.blogspot.be/2015/06/belgian-social-media-monitor-juni-2015.html>, consulté le 30 juin 2015.
- [36] Provost (Laurent), "Une Nouvelle Appli Facebook Pour Ressusciter Les Groupes.", Le Huffington Post (journal d'information édité exclusivement sur Internet), http://www.huffingtonpost.fr/2014/11/18/facebook-groups-une-nouve_n_6178730.html, consulté le 3 juillet 2015.
- [37] Thiers (Benjamin), "Réseaux sociaux et médias sociaux, quelle différence?", le blog Kinoa, <http://blog.kinoa.com/2013/08/05/reseaux-sociaux-et-medias-sociaux-quelle-difference/>, consulté le 5 juillet 2015.

- [38] Seabright (Paul), "Révolution technologique à l'Université", le site d'actualité Le Monde, http://www.lemonde.fr/economie/article/2012/09/17/revolution-technologique-a-l-universite_1761272_3234.html, consulté le 10 avril 2015.
- [39] "A propos de Moodle - MoodleDocs, le site du Moodle", https://docs.moodle.org/2x/fr/%C3%80_propos_de_Moodle, consulté le 20 avril 2015.
- [40] A propos de Scientia, Scientia (site officiel du logiciel Scientia), <http://www.scientia.com/en-GB/About-Scientia/>, consulté le 23 avril 2015.
- [41] "Belgium Facebook Statistics", socialbakers (site fournissant des statistiques et des analyses sur les réseaux sociaux), <http://www.socialbakers.com/facebook-statistics/belgium>, consulté le 22 avril 2014.
- [42] "Chiffres Facebook 2015", le blog du modérateur, <http://www.blogdumoderateur.com/chiffres-facebook/>, consulté le 3 juillet 2015.
- [43] Coordination facultaire du 13 novembre 2013, "Mise en oeuvre du "Décret Marcourt", <http://dll.ulb.ac.be/wp-content/uploads/2012/03/D%C3%A9cret-Marcourt.pdf>, consulté le 20 avril 2015.
- [44] "Etude : Les médias sociaux en Belgique en chiffres", le site Businews.be, <http://www.businews.be/etude-medias-sociaux-belgique-chiffres-205322.html#.VcgwUHippTN>, consulté le 10 juillet 2015.
- [45] "Facebook franchit la barre du milliard d'utilisateurs", Le Monde (Site d'information Français), http://www.lemonde.fr/technologies/article/2012/10/04/facebook-franchit-la-barre-du-milliard-d-utilisateurs_1770255_651865.html, consulté le 24 avril 2014.
- [46] "How popular is facebook.com", alexa, (site web fournissant des statistiques sur le trafic du Web mondial), <http://www.alexa.com/topsites>, consulté le 30 juin 2015.
- [47] "Le centre de calcul", le site de l'ULB, <https://www.ulb.ac.be/dinfo/index-cdc.html>, consulté le 20 avril.
- [48] Le site du réseau social Facebook, <https://www.facebook.com>, consulté le 5 juillet 2015.
- [49] "Les systèmes de gestion de l'apprentissage en Ontario - Qui utilise quoi?", sur le site de Contact Nord, http://contactnorth.ca/sites/default/files/contactNorth/files/pdf/trends-and-directions/lms_series_-_module_1_fr.pdf, 2012, pp. 2, consulté le 15 avril 2015.

- [50] "L'ULB, un esprit libre depuis 1834", sur le site de l'ULB, <https://www.ulb.ac.be/ulb/presentation/index.html>, consulté le 19 avril.
- [51] Mode d'emploi de Webmail 1,5, http://www.ulb.ac.be/tools/webmail/webmail_help_fr.html, consulté le 20 avril, 2015.
- [52] Mode d'emploi de Webmail 3, http://www.ulb.ac.be/tools/webmail3/webmail_help_fr.html, consulté le 20 avril 2015.
- [53] "Page d'accueil de l'Université virtuelle", <https://uv.ulb.ac.be>, consulté le 20 avril 2015.
- [54] "Page d'accueil de GeHoL", <http://gehol.ulb.ac.be/>, consulté le 20 avril 2015.
- [55] "Page d'accueil du Webmail3", <https://webmail3.ulb.ac.be>, consulté le 20 avril 2015.
- [56] "Page d'accueil du Webmail - roundcube", <https://roundcube.ulb.ac.be>, consulté le 20 avril 2015.
- [57] "Podcasting", sur le site de Podcast ULB, <http://podcast.ulb.ac.be/site/pages/Podcasting.html>, consulté le 13 juillet.
- [58] Présentation de l'ULB, site de l'Université libre de Bruxelles, <http://www.ulb.ac.be/ulb/presentation/hist.html>, consulté le 20 avril 2015.
- [59] "Rapport d'activités - Université libre de Bruxelles - Année académique 2013-2014", sur le site de l'ULB, <http://www.ulb.ac.be/ulb/greffe/RAPPORT-ACTIVITES-2013-2014/>, consulté le 21 avril 2015.
- [60] "The Conversation Prism by Brian Solis and JESS3", conversationprism, (site présentant une cartographie des réseaux sociaux), <https://conversationprism.com>, consulté le 21 avril 2014.

7.5 Entretiens

- [61] Entretien avec Eric Uyttebrouck : coordinateur de la cellule PRAC-TICE.
- [62] Entretien avec Piere Marroy : collaborateur du projet GeHoL.
- [63] Entretien avec Michel Jansens : développeur de Webmail.

7.6 Autres

- [64] Dauchot (Alain), "MOOCS & CO, quand la technologie interroge la pédagogie", *Esprit Libre*, n. 36, janvier-mars 2015

- [65] Millor (Jesus), Kestemont (Edouard), "Outils pédagogiques en ligne : qu'en font-ils ? qu'en pensent-ils ?", *Esprit Libre*, n. 19, février 2004.
- [66] Touboul (Pia), "Recherche qualitative : La méthode des Focus Groupes", Département de Santé Publique CHU de Nice.
- [67] "Le focus group, un bref descriptif", département de Science Politique - Université de Liège, [http ://www.spiral.ulg.ac.be/fr/outils/focus4group/](http://www.spiral.ulg.ac.be/fr/outils/focus4group/).

Annexes

Entretiens

Eric Uyttebrouck

Pourriez-vous me faire un bref historique de l'Université virtuelle, du début du lancement à aujourd'hui ?

L'université virtuelle a été lancée déjà en 1998, en 1998 on a ouvert l'UV avec une vingtaine de cours pilote à l'époque et puis petit à petit ça a grandi grandi, grandi, jusqu'à atteindre l'année passée environ 2000 cours. Pendant les premières années, on a travaillé sur un logiciel, WebCT c'était un logiciel qui était développé à l'Université de la Colombie-Britannique, au Canada à l'origine c'était un petit logiciel développé dans une petite faculté d'informatique. Un prof qui avait fait ça en gros pour ses étudiants et qui a décidé de le disséminer plus largement parce que voilà ... c'était utile et ne coûtait quasiment rien. Ça a eu tellement de succès que ça avait été racheté par une boîte anglo-saxonne et puis de rachat en rachat c'est arrivé dans les mains d'une firme Blackboard qui était le gros concurrent de WebCT. WebCT et Blackboard se partageant le marché des MLS (Learning Management System). Jusqu'à l'année dernière, on utilisait WebCT – Blackboard, le problème auquel s'est confronté Blackboard c'est qu'ayant racheté WebCT ils avaient la moitié de leurs clients qui utilisaient Blackboard et l'autre moitié WebCT. Donc ils ne pouvaient pas vraiment laisser tomber l'un ou l'autre donc ils ont décidé de faire une nouvelle version qui intégrait le meilleur des deux mais qui était quand même différent. En conséquence de quoi, pour nous ça voulait dire changer de système, passer d'un système qu'on connaissait à un truc complètement nouveau. Et donc on s'est dit qu'on allait faire notre petit tour du marché à ce moment-là. Nous nous sommes tournés vers l'adoption du Moodle qui est un produit open source et qui est le produit de ce type-là, le plus utilisé dans les universités du monde.

À l'été passé nous avons fait la migration entre notre ancienne université virtuelle WebCT-Blackboard vers Moodle. Donc depuis cette année on a une nouvelle université virtuelle qui utilise Moodle. On a profité également de cela pour conclure l'historique en intégrant plus étroitement la base de données des cours et des étudiants. Jusqu'à là on créait des cours manuellement à la demande des profs, cette année c'est intégré complètement. Quand un cours est dans le catalogue de l'ULB, le cours est créé automatiquement dans le Moodle, avec peut-être l'effet pervers que les étudiants peuvent se retrouver avec des cours vides. Ce n'est pas parce que le cours est créé que le prof forcément l'utilise. Mais en tout cas potentiellement tout est là et le prof, les profs sont inscrits à leur cours, les étudiants sont inscrits à leur cours. Voilà où l'on en est pour le moment. Et donc aussi avec une volonté, maintenant qu'on a un produit open source, d'intégrer étroitement notamment le portail et l'UV. Dans des choses qui pourraient être menées à terme, ce sont des plans, c'est par exemple d'intégrer systématiquement dans des cours Moodle un lien, vers la fiche de cours qui elle est dans le catalogue en ligne. Ou bien d'assurer une transition des messages entre Mon-ULB. Faire que quand le professeur envoie un message dans Mon-ULB que ça arrive automatiquement dans les annonces de l'UV et vice versa. Du coup maintenant

c'est possible vu qu'on a un logiciel open source, avant on ne pouvait pas chipoter dans le code, maintenant on peut.

Donc si je comprends bien, s'il n'y avait pas de changement de WebCT et Blackboard, vous n'auriez pas migré vers le Moodle aussi rapidement ?

Oui c'est ça. On serait sans doute restés, car évidemment faire un tel changement avec 30.000 utilisateurs, 2.000 cours, etc. c'est un énorme travail. Donc si l'on pouvait continuer avec l'ancien système, nous aurions sans doute effectivement continué. Voilà, maintenant ceci dit, d'avoir changé nous ne regrettons pas, notamment pour l'ergonomie les profs sont assez contents. L'ancien système ne permettait pas de faire une mise à disposition des fichiers par « drag and drop », ce que Moodle permet. Maintenant le prof peut très simplement prendre le fichier et le glisser dans le cours. Drag and drop s'est rajouté. Ça n'a l'air de rien, mais comme c'est l'utilisation numéro un du prof, ça lui facilite la vie.

Il y a le côté open source qui permet de vraiment customiser le logiciel, le jour où l'on voudrait faire une intégration avec une application étudiante on a la possibilité de la faire ce qui n'était pas le cas avant. Puis Moodle offre plus de possibilités pour le travail collaboratif, offrir un wiki ou la possibilité à l'étudiant de contribuer à une base de données, d'alimenter un lexique, se noter ... Il y a beaucoup de choses pour le travail collaboratif.

Il y a par exemple un outil glossaire, dictionnaire qui permet d'alimenter un glossaire en ligne dans un cours. Le prof peut rajouter dans son cours différents outils, un lexique, un wiki, un second wiki, un forum ... C'est vraiment très souple.

Ce sont donc les professeurs qui ont la main mise sur ce les différents outils mis à disposition dans l'UV ?

Le contenu d'un cours UV est un peu comme l'auditoire d'un prof. C'est donc lui qui décide de ce qu'il fait pédagogiquement à l'intérieur et donc à priori nous n'intervenons pas autrement que sous forme de conseil sur ce que le prof met dans son cours.

Vous ne pensez pas que ça soit une perte pour les étudiants, que l'ouverture automatique des forums pourrait être un plus pour les étudiants ?

Oui je suis convaincu que évidemment... Nous c'est un conseil que l'on donne. On leur dit que c'est bien que vous activez un forum étudiant, mais voilà, à priori on ne peut pas forcer l'enseignant à le faire. L'enseignant peut avoir des bonnes raisons et dire que « Non, je ne veux pas suivre les messages ... ». Ils peuvent avoir beaucoup de raisons de dire « Je ne veux pas ».

Si je comprends bien l'outil est plus destiné à aider le professeur à déposer des documents et autre, que pour l'étudiant finalement ...

Vous tirez vers une certaine direction (rires) ... mais c'est pas faux ce que vous venez de dire. Effectivement c'est un outil qui reste très centré enseignant et c'est effectivement le professeur qui a la main sur tout. Il peut décider de déléguer certaines choses aux étudiants, mais clairement c'est lui le boss ! Contrairement à d'autres environnements où c'est à l'initiative des étudiants. Donc effectivement il y a deux systèmes qui sont quelque part complémentaires. C'est sain qu'il y ait deux systèmes, car autant le prof veut légitimement rester à bord, autant les étudiants peuvent légitimement avoir un endroit pour discuter entre eux. Maintenant ce qu'il serait bien ce serait qu'il y ait des ponts entre les deux. C'est un de mes rêves en matière d'intégration, ce qu'il serait bien c'est qu'on ait à terme un système de notification c'est que quand il y a une nouveauté sur l'UV c'est qu'ils puissent être envoyé vers un site étudiant x,y,z ou vers un groupe Facebook de façon pour qu'une note arrive, tiens il y a nouveau document. Je pense qu'il faudrait, tout en garantissant qu'ils restent séparés, car ils n'ont pas les mêmes fonctions et que ce ne sont pas les mêmes personnes qui sont derrière, d'envisager des ponts, ça serait vraiment chouette.

Le site actuel de l'Université Virtuelle, est-il mobile ?

Oui il est responsive donc en principe avec votre Smartphone vous devriez pouvoir vous connecter via le web. Maintenant on pourrait aller plus loin, pour le moment vous pouvez vous connecter via votre navigateur, mais ce n'est pas optimal, mais il y a une application Moodle qui est en projet.

Est-ce un projet lointain ?

Non, non très contrairement c'est un sujet que l'on doit aborder la semaine prochaine avec l'équipe informatique. C'est dans notre liste de souhaits et des choses à propos desquelles on voudrait discuter avec eux dans les semaines qui viennent.

Quel serait le but de cette application, qu'offrirait-elle ?

En principe ça serait une application native de consultation de Moodle. Simplement vous aurez les fonctionnalités de Moodle, mais dans une application qui serait faite pour les Smartphones plutôt que à travers de votre navigateur.

Prévoyez-vous également un système de notification via l'application ?

C'est un peu trop tôt pour que je puisse répondre, on doit vraiment investiguer de ce qui est faisable. Normalement il y a un forum qui est obligatoire dans tous les cours, c'est le forum d'annonce. Celui-là permet d'envoyer aussi un mail automatiquement à tous les étudiants. Alors de nouveau les profs l'utilisent ou pas ... c'est aussi un nouvel outil pour eux donc je pense que ça va se mettre en place progressivement, mais si un prof poste un message dans le forum d'annonce, celui-ci est envoyé directement par mail aux étudiants.

Moodle est donc un nouvel outil, lancé cette année. Il a t-il eu une promotion autour de son lancement auprès des étudiants ?

Non on ne l'a pas eu. En fait, on voulait le faire, mais quand on a lancé Moodle dans les premiers jours de la rentrée nous avons eu des soucis techniques. La rentrée a été donc un peu chaotique du coup, dans ce contexte-là on n'allait pas faire une super pub. Mais c'était prévu à l'origine, mais on va du coup le faire pour la rentrée prochaine parce que maintenant avec Moodle il y a plein de possibilités.

Vous devez être au courant de l'enquête menée par Cécile van de Leemput. Il y a des choses qui en sortaient, notamment la demande des étudiants d'avoir des outils plus intégrés allant jusqu'à dire, à mon avis c'est du fantasme, que l'UV et Mon-ULB devaient fusionner. Ils trouvaient aussi et ça je trouve qu'ils ont raison, que les enseignants n'utilisaient pas suffisamment ou ne pas suffisamment bien, qu'ils avaient un usage trop peu fréquent, peu approfondi des outils. Donc je pense que les étudiants ont exprimé des critiques tout à fait fondées. Maintenant on est dans une situation où l'on va pouvoir développer des choses pour répondre à certains besoins, car on a le plein contrôle sur le système.

Quels ont été les avantages et les nouveautés par rapport à l'Université Virtuelle de WebCT-Blackboard et de Moodle maintenant ? Il y a notamment maintenant la création des blogs par exemple. Est-ce que les étudiants sont bien au courant de tout ça ?

On a une interface plus moderne que l'ancienne, c'est une première chose. On a profité de l'intégration, qui est un énorme avantage, maintenant l'étudiant sur l'UV inscrit à tous les cours ce qui n'était pas le cas avant. Petit à petit on va vers le système plus confortable pour le prof, mais aussi pour l'étudiant. Il y a aussi ce système d'annonce, c'est ce qu'il manquait, car le prof n'avait pas facilement le moyen de joindre ses étudiants. Maintenant est-ce qu'ils l'utilisent j'en sais rien, mais maintenant c'est là. Et puis après il y a des outils spécifiques, wiki, blogs, etc. qui peuvent donner lieu à de chouettes choses. Il y a des expériences des profs particuliers, qui ne sont pas représentatifs de l'ensemble ... Le but principal reste chez nous, comme partout ailleurs la mise à disposition des documents. Pour la plupart des outils, ils sont internes au cours.

Durant le focus group que j'ai réalisé avec un groupe d'étudiants, l'accent a été mis que leur utilisation de l'UV était dépendante de celle des professeurs. Maintenant il existe des fonctions sur le Moodle, telles que des blogs, où les étudiants sont libres de publier des choses, etc. Est-ce que ce n'est pas dans votre intérêt de faire connaître les différents outils et de les promouvoir ?

Tout à fait. On a ajouté à notre formation classique, des formations spécifiques sur les différentes catégories d'outils. La communication dans Moodle, l'évaluation dans le Moodle, etc. pour essayer de stimuler les usages plus approfondis. Mais bon sur une formation comme ça on a je ne sais une demi-douzaine de personnes qui viennent. Ça ne marche pas donc il faudrait qu'on réfléchisse à un canal un peu plus efficace pour communiquer ces infos. C'est quelque chose que l'on doit encore faire effectivement. Il y a tout un travail d'information qui est un travail de longue haleine, car toutes les personnes sont bombardées d'info, de mails, etc. sur 150 mille choses et donc avoir l'intention des personnes ce n'est pas simple. Mais on est bien conscient que c'est un besoin.

Certains professeurs, eux-mêmes, se détournent des outils institutionnels en utilisant d'autres outils que l'UV. Quel est votre avis là dessus ?

C'est évidemment très fâcheux bien sûr. Car un des avantages de l'UV, c'est que ça permet de centrer les informations officielles. Autant je comprends que les étudiants se disent, ça, c'est l'espace du prof nous on a besoin de notre propre espace par exemple non centré sur un cours, mais centré sur l'année, où l'on discute entre nous. Mais pour le prof ça complique la vie des étudiants, et ça les étudiants le disaient dans l'enquête de l'observatoire, ils veulent qu'on centralise. À l'ULB on ne peut pas obliger les enseignants à faire une chose ou l'autre, c'est toujours un truc difficile. C'est difficile pour l'étudiant de se rappeler que tel cours c'est sur l'UV, l'autre est en dehors et que pendant ce temps celui de l'UV est vide puisque le prof ne l'a pas investi.

Pensez-vous que sur du long terme, une fois que les fonctions nouvelles du Moodle seront connues auprès du public étudiant, ils pourraient peu à peu migrer vers l'UV plutôt que de rester sur les groupes Facebook ?

Je pense qu'à aucun moment l'étudiant n'exclura Facebook de son propre environnement personnel d'apprentissage. Je ne pense pas que ça soit jamais abandonné. Maintenant je pense que l'UV pourrait augmenter en trafic si les professeurs faisaient davantage participer les étudiants. Par exemple s'ils leur ouvraient les forums et davantage d'espace pour la participation. Le prof pourrait aussi donner un rôle d'intervenant actif à un délégué d'étudiants par exemple qui lui permettrait de déposer des choses. Il y aurait certainement des choses que l'on pourrait mettre en place pour que les étudiants soient davantage partie prenante. Le fait d'avoir des ponts entre les environnements serait chouette aussi, comme des notifications.

Est-ce qu'aujourd'hui c'est possible, pour un étudiant, de déposer un fichier sur l'UV ?

Il ne peut pas le déposer tel quel, mais par contre si le prof active le forum, l'étudiant pourra poster un message avec un fichier attaché. La seule chose qu'il faut faire c'est d'activer le forum de partage.

Il y a-t-il une formation auprès des professeurs à propos du nouveau système ?

Oui bien sûr, on a fait déjà plein de formations avant la rentrée et en amont. On avait organisé, parfois jusqu'à quatre sessions par semaines, pour former les profs. Je dirais de mémoire on a eu quelque chose comme 200 professeurs qui sont venus. Entre 1/5 et 1/10 des utilisateurs de l'UV, tous les profs de l'ULB n'étant pas forcément utilisateur évidemment.

Il y a-t-il des statistiques de consultation de l'UV ?

On a pas pour le moment de stats de consultation, mais ce que l'on suivait c'était les statistiques de création de cours. On avait clairement une hausse continue. Mais ça s'est arrêté l'année passée étant donné que maintenant tous les cours sont sur l'UV. Et donc il faudrait que l'on se penche sur la problématique des logs et qu'on aille un peu voir le trafic. Lorsque l'on a fait cette expérience les années passées, il

est très clair que le trafic est très très fortement corrélé aux outils que le prof va mettre en place. Et donc si le prof a un forum ça va engendrer du trafic, si le prof ne met que ses notes le site est très peu utilisé. À la rigueur ce qu'il se passe c'est que les certains vont prendre des notes et les diffuser ailleurs au mépris de toute règle de copyright et finalement les étudiants ne viendront pas du tout sur le cours UV.

Michel Jansens

Pouvez-vous vous présenter brièvement en décrivant ce que vous faites au sein de l'ULB ?

Je suis informaticien, je m'occupe de l'administration système des serveurs au centre des calculs. Je m'occupe également d'un certain nombre de services de réseaux, l'authentification pour tout ce qui est accès Wi-Fi, je m'occupe du DNS. J'ai également une autre activité qui est du développement, j'ai développé WebMail3, qui était d'abord Webmail1, Webmail2 et je le maintiens. Je supervise de développement du Podcast à l'ULB dont des enregistrements dans les auditoriums, mais également la diffusion des capsules pour les étudiants, donc la plateforme EZcast.

Donc vous étiez présent au lancement de la première version du Webmail ?

Oui c'est moi qui l'ai écrit, la première version c'était il y a très, très longtemps. Lorsque nous l'avons mis en route, il y a eu une adoption rapide pour tous les enseignants d'abord qui étaient à l'étranger. Puis au fur et à mesure les étudiants les ont aussi utilisés parce qu'il y avait des salles publiques permettant d'accéder ... C'était une époque où il n'y avait pas les Gmail, Hotmail et autres domaines mails que l'on connaît maintenant, donc c'est vrai que l'adresse mail @ulb.ac.be avait une valeur plus importante pour les étudiants qui leur permettait, pour la première fois d'accéder à Internet.

Ça fonctionnait bien, tout le monde était content. On faisait des statistiques régulièrement on avait quelque chose comme une dizaine de milliers de connexions par jour. 90% des gens utilisaient le produit, ce qui représentait à l'ULB une petite vingtaine de milliers de personnes et à la VUB, quatre ou cinq mille personnes.

Le lancement de Webmail a été une initiative de l'ULB ou plutôt une demande d'étudiants ou professeurs ?

En fait ni l'un, ni l'autre. C'était le début d'Internet, il n'y avait pas encore beaucoup de gens qui avaient des idées sur Internet, de ce que l'on pouvait faire, etc. Nous on était en position un peu plus privilégiée au Centre des Calculs on surfait sur la vague d'Internet de l'époque. Un des problèmes que l'on avait c'était que les gens avaient des ordinateurs fixes, mais les chercheurs partaient régulièrement à l'étranger, dans des endroits où ils avaient Internet aussi sur des postes fixes, mais leur problème était d'accéder à leur courrier de l'extérieur, c'est à ce moment-là que j'ai eu l'idée de développer l'outil en question. Il n'y a pas eu de commande particulière, il n'y a pas eu de demande d'une entité particulière « vous devez développer un service ... ». on l'a fourni de manière proactive et ça a été succès directement. Les gens on adhéré au produit.

À la base c'était donc un produit plutôt destiné aux enseignants et chercheurs ?

Et aux étudiants aussi ! La première version était un système archi simple où il y avait deux ou trois boutons : in – out. Il y avait la boîte mail et deux trois boutons pour supprimer un message, répondre et c'est tout ce qu'il y avait. C'était minimaliste et c'était volontaire pour que tous les étudiants puissent voir, sans formation de l'outil. L'utiliser directement sans se poser de questions.

Pouvez-vous décrire l'évolution qu'il y a eu entre les différentes versions de Webmail ?

La première version était une version simplissime où l'on avait accès qu'à la mailbox principale qui était la inbox. D'ailleurs à l'époque il n'y avait pas d'autre possibilité de box, seulement si vous aviez Eudora qui permettait de trier les messages en plusieurs box. À l'époque les gens se débrouillaient avec ça, c'était une version très simple, mais qui était performante et qui a rendu ses services un certain nombre d'années. Et puis là il y a eu une évolution, après la version 1, je me suis dit que quand même ça serait bien que les personnes puissent trier leurs messages dans des folders et donc il y a eu un développement lié aussi à l'installation d'un serveur imap qui permettait de gérer sur le serveur de courrier différentes boîtes aux lettres, pas uniquement la mailbox, mais aussi d'autres folders que l'on pouvait créer et dans lesquels on pouvait mettre des messages. À partir du moment où cette technologie était là, j'en ai profité pour développer une nouvelle version qui permettait de faire ça. Dans la version 2 il y avait pas mal de fonctionnalités en plus, il pouvait avoir une signature automatique.

La version 3 était relativement similaire à la version 2, mais c'était plutôt une refonte graphique. À savoir qu'on a repensé l'interface utilisateur pour que les personnes puissent avoir accès à toute la liste de leur courrier, quand ils sélectionnent un courrier, en dessous s'affiche le contenu du courrier. Il ne fallait pas passer à chaque fois d'une page où il y avait toute la liste à une page du message et puis revenir à toute la liste, car ça prenait beaucoup de temps quand on avait une connexion d'Internet lente.

Le webmail3 tel que l'on le connaît aujourd'hui existe depuis combien de temps ?

Bonne question je pense que ça doit être vers les années 2008-2009. À l'heure actuelle, nous sommes en phase de migration. Beaucoup de gens utilisent encore webmail3, mais maintenant on a une nouvelle version adresse webmail.ulb.ac.be qui pointe vers un produit qui s'appelle RoundCube qui est un produit extérieur. C'est un produit open source qui est disponible sur internet et qu'on a installé. Il y a trois-quatre ans déjà on s'est posé la question de voir si cela valait encore la peine nous-mêmes d'investir dans un produit fait maison, pendant tout un temps ces produits n'existaient pas, ou pas n'étaient pas assez simples et ne correspondaient pas à notre philosophie. Et donc on a développé Webmail jusqu'au moment où maintenant on a des produits extérieurs qui nous ont rattrapés. Plutôt que de continuer à investir dans le développement de produits propres, on a adopté un produit extérieur. Webmail3 est encore utilisé par les personnes qui avaient l'habitude de l'utiliser parce que ça a toujours été la politique de laisser les outils précédents, on remarque souvent que lorsqu'on passe à une version les gens réagissent de façon négative et veulent garder les anciennes

versions. Maintenant la nouvelle version c'est RoundCube, le produit open source et l'ancienne version est toujours disponible.

Il y a-t-il une publicité autour de ce nouvel outil ?

Il y a des articles qui, je pense, apparaissent, mais ils sont plutôt à destination du personnel que des étudiants. Euh ... pour le reste au centre des calculs nous ne sommes pas spécialistes de la communication, il faut bien avouer que nous ne sommes pas des grands communicateurs. Je pense que les canaux vers les étudiants ne sont pas clairement accessibles non plus à ma connaissance. On aurait pu faire des grands mailing, mais en même temps les gens qui sont habitués se connecter sur l'adresse webmail.ulb.ac.be ont vu arriver un message sur l'interface qui disait « essayez notre nouvelle version webmail ». Ensuite on a fait le contraire, on utilisait la nouvelle interface avec le lien vers l'ancienne pour ceux qui désiraient encore utiliser l'ancienne interface. On a pas vraiment besoin de publicités dans le sens où les gens savent comment accéder où aller pour avoir webmail et au fur et à mesure on leur communique l'information que ça va changer. Et ils se rendent compte eux-mêmes.

Lorsqu'on accède à Mon-ULB, c'est encore Webmail3 qui est proposé pour accéder aux mails.

Probablement oui, mais Mon-ULB est plus ou moins un produit figé et l'équipe qui le gère est occupée à travailler sur un nouveau portail et donc dans le nouveau portail ils vont intégrer le mail de manière différente. Je ne sais pas encore comment, il est possible qu'ils adoptent la nouvelle version de Webmail du centre de calcul ou probablement que leur produit a des attaches aussi au niveau du mail ce qui permettrait d'avoir son propre webmail local dans Mon-ULB même.

Vous ne travaillez donc pas forcément ensemble, chacun a son outil ?

On a des contacts avec eux de temps en temps, on ne travaille pas dans la même équipe, ça c'est clair. Eux ont des objectifs différents des nôtres, au centre de calcul on doit offrir un service de base on a dire. Eux fournissent un applicatif à destination des étudiants et des enseignants. Eux développent un service pour Mon-ULB c'est vrai qu'il y a des intersections entre nos différents produits, nos tâches, mais on ne travaille pas ensemble au quotidien. Ils ont leurs objectifs, c'est que leur interface soit la meilleure possible pour les étudiants nous on a un objectif qui est offrir un accès au mail le plus simple pour la totalité des membres de l'ULB et de la VUB. On a aussi des parties pas identiques. Eux peuvent offrir un produit uniquement destiné à l'ULB, nos produits sont destinés aux deux communautés VUB et ULB.

Quels sont les avantages de la nouvelle interface comparée à celle de Webmail3 ?

Je dirais il y a plus d'interactivité du courrier. L'interface graphique Web ressemble plus à une interface de programme mail que l'on utilise sur un ordinateur directement comme outlook, macmail ou d'autres logiciels de ce type-là. Dans le

sens que l'on peut faire du mail in drop, on peut prendre un courrier et le jeter directement dans un folder ce qui n'était pas possible avec WebMail3. Ce qu'il faut savoir c'est que sur le développement web il y a eu beaucoup d'évolution au niveau de la programmation web, le langage du contrôle des navigateurs a changé avec le temps et donc au début on pouvait juste faire des petites tables et après il y a eu d'autres fonctionnalités qui sont arrivées surtout avec le JavaScript HTML5, on peut faire beaucoup de choses dynamiques et donc lorsque ces technologies là sont arrivées on s'est dit qu'il y a d'autres produits sur le marché d'open source qui permet déjà de tirer partie de ce genre de technologies HTML5, du web dynamique. C'est pour ça qu'on a changé de produits à ce moment-là.

Les versions webmail sont-elles disponibles en version mobile ?

Non, non. La dernière version doit être plus compatible, mais ce n'est pas le target. Les gens qui ont un téléphone ont tendance à configurer leurs coordonnées directement dans l'application mail de leur téléphone qui est beaucoup plus performant, car elle peut envoyer des petits avertissements, un mail est arrivé, etc. Ça a moins de sens d'utiliser un webmail dans ce contexte-là. Surtout que sur Webmail ça voudrait dire qu'il faudrait à chaque fois s'identifier, taper son mot de passe avec des caractères spéciaux, c'est compliqué à taper quand on se logue. Il y aurait moyen que quelqu'un emprunte votre téléphone et accède au webmail c'est pas conçu pour ça au départ. Ça serait possible de développer, mais même dans le RoundCube ils n'ont pas beaucoup travaillé l'interface mobile. Pour le moment nous n'avons pas reçu de demandes dans ce sens-là. La plupart des gens configurent leur téléphone avec le compte de l'ULB, c'est plus convivial comme ça. C'est plus intégré au système.

Qui était à l'initiative de ce nouveau projet ? Dans quel but ça a été créé ?

On suit toujours l'évolution des produits, des marchés, on voit aussi que notre interface commence à dater. Faudrait quand même changer ça, qu'est ce que ça représente comme travail. La il y a une évaluation des coûts/bénéfices, ça va être un travail conséquent, peut-on encore justifier à l'heure actuelle, alors qu'il existe des produits open source. Consacrer un mois ou deux mois au développement alors qu'ils existent des produits tout faits ... Je dirais que d'un commun accord ici avec plusieurs personnes du centre de calcul on s'est dit qu'on ne va pas continuer à développer ça. C'est le directeur aussi, on en a discuté un peu on va prendre un produit qui est existant. Au niveau de la gestion et de la pérennité du produit on avait un peu plus d'assurance on va dire.

Est-ce que vous avez des chiffres à propos du nombre des étudiants qui utilisent encore Webmail ?

Je peux vous communiquer ça par après.

Avez-vous déjà eu des retours concernant l'interface de Webmail3 et/ou de la nouvelle interface ?

Pas depuis la nouvelle interface roundcube, je m'occupe un peu moins de ça. On a des retours plutôt positifs. Des retours de webmail3 on a parfois des trucs du genre, tiens on a cliqué sur l'attachement, mais il ne s'est rien passé, pourquoi ? On a pas tellement de retour des étudiants « Waaaw, génial », il y a 15 oui c'était « Waaw, merci d'avoir fait ce service, c'est génial » maintenant tout le monde est habitué. Je dirais que le service webmail, même la dernière version de roundcube par rapport à ce que l'on connaît sur gmail, ça n'a pas beaucoup d'intérêt comment dire purement technique. Un webmail c'est un webmail, il n'y a plus de magie derrière ça. Maintenant c'est « Je suis dans un tel pays, ça ne fonctionne pas, pourquoi ça ne fonctionne pas ? ». Parfois on est amenés à bloquer certaines zones, car on a des attaques de fishing régulièrement à l'ULB.

On essaye toujours de poser le rapport de coûts/bénéfices quand il est trop élevé, on arrête. Je ne pense pas qu'on puisse avoir un groupe d'utilisateur trop grand en faisant plus une interface mobile. Maintenant il est possible que les gens qui développent l'interface roundcube soient occupés à y travailler.

Webmail3 n'évolue plus, ça fait trois ou quatre ans.

Webmail2 et webmail1 étaient de couleur bleu, la raison pour laquelle nous sommes passés à l'orange c'est suite aux reproches des gens de la VUB.

La première version, webmail 1.5 était prévue pour avoir une dizaine de mails dans la inbox, une centaine peut-être. Les versions suivantes permettent d'en avoir plus. Dans la version deux et trois on vous affiche les 50 derniers mails pas la totalité. Dans le webmail1 on vous affichait la totalité c'est pour ce qu'il est lent maintenant.

Pierre Marroy

Qui s'occupe de Gehol ?

Il y a une équipe GeHoL composée de trois personnes qui travaillaient au CTE, mais qui sont passés au département d'enseignement depuis environ un mois. Ca ce sont les gestionnaires de projet, à côté de ça dans chaque faculté il y a au moins une personne qui est responsable de l'encodage des horaires, au moins 13 personnes donc. En général dans chaque faculté il y a au moins deux ou trois personnes quand même. Et il y a les cellules auditaires celle de Solbosch pour Solbosch et la Plaine, puis celui d'Erasmus pour le campus Erasmus. Donc ça fait un paquet de personnes quand on additionne tout.

Ça fait combien de temps que vous êtes sur le projet ?

Ça fait deux ans et demi, la personne qui est dans l'équipe GeHoL depuis plus longtemps est là depuis trois ans et demi. On a pas vraiment de personnes qui étaient là à la création à part Françoise D'Hautcourt qui est partie à la retraite.

Je peux vous faire un mini historique, mais qui n'est pas très fiable.

Ce que je sais c'est qu'il y a 8-9ans il y avait la volonté de passer aux horaires informatisés parce que avant c'était sur le papier, à l'ancienne.

À ce moment-là, on a pris contact avec le Scientia qui est le fournisseur de notre suite logicielle. Au début on travaillait uniquement avec un petit outil de Scientia qu'on n'utilise plus vraiment aujourd'hui. Les 13 facultés ne sont pas rentrées tout de suite dans le projet il y a maximum trois facultés pilotes. Les autres facultés ont rejoint le projet au fur et à mesure, la dernière faculté, celle de Médecine, est rentrée dans le projet il y a deux ou trois ans. C'est assez récent. C'est tout ce que je peux vous dire au niveau de l'historique.

L'interface dont je me souviens avait des encadrés verts ...

Niveau Web oui, c'était l'interface qui était et est toujours fournie par le logiciel Scientia, on s'est très vite rendu compte que cet affichage n'était pas optimal ...

C'est resté en place pendant plusieurs années non ?

Oui, je sais pas combien de temps c'est resté ? Plusieurs années ça c'est sur. Le truc c'est qu'on avait personne pour développer l'interface en interne ici, ou peut être qu'on avait des ressources, mais ça ne s'est pas fait pour une raison ou une autre. Ce qu'on a fait c'est qu'on récupéré l'interface d'un étudiant de politech qui lui avait repris des informations de cette interface de base et qui l'a remise en forme pour qu'elle soit plus lisible. Donc on reprit cette interface et on engagé l'étudiant pour qu'il puisse l'implémenter de manière plus propre à l'ULB. Cette interface est là depuis trois ou quatre ans. Depuis l'année dernière on emploi des stagiaires pour retravailler l'interface et là une refonte arrive, une beta d'ici là deux semaines même pas. Une nouvelle interface dans le sens que maintenant on ne se base plus sur l'interface de base avec les cases vertes maintenant on a un moyen d'attaquer directement la base de données qui contient toutes les informations sur les horaires. On peut créer une interface vraiment personnalisée et où on peut afficher toutes les informations que l'on veut, on est plus dépendants de l'interface de base de Scientia. Et donc c'est ça qu'on est en train de faire.

Qu'est ce qu'il va changer avec cette nouvelle interface ?

Au niveau graphique pas grand chose. Il y aura une colonne sur la gauche par exemple pour les titres de cours plutôt qu'une live box, des petits détails. C'est au niveau du moteur qu'il y aura des petits changements parce que justement on pourra attaquer une base de données tout ce qui est derrière sera complètement différent. À mon avis pour les étudiants ça ne sera pas un grand changement, mais pour nous c'est la première étape pour après continuer à développer l'interface de façon pérenne sur une base propre. Et donc cette interface-ci nous permet d'être plus flexible de la manière dont on affiche les infos et sur le choix des infos que l'on veut afficher. Et notamment on peut aussi non seulement attaquer la base de données des horaires, mais on peut aussi attaquer banner le système qui gère

toutes les inscriptions des étudiants, les catalogues des cours, etc. Ce qu'il fait que l'on peut faire un lien de toutes ces bases de données assez gigantesques et afficher des informations plus cohérentes qu'avant.

À partir de cette année, Mon-GeHol a été créé, qui en était à l'initiative ?

C'était moi, mais anticipé par le décret Marcourt qui arrivait. Ce qui faisait que virtuellement un étudiant pouvait choisir n'importe quel cours ou presque, en tout cas beaucoup plus de cours qu'actuellement. Et que donc l'horaire par année d'étude perdait un peu son intérêt. C'est pour ça qu'il était important d'avoir un horaire perso parce que là on a la liste des cours auquel l'étudiant est inscrit, pas la liste de cours de toute l'année ce qui sera gigantesque.

Marcourt est déjà implémenté cette année, mais uniquement pour les BA1, mais pour le moment il n'y a pas grand-chose qui change. Pour le moment il est à moitié implémenté, mais il n'y a pas beaucoup d'impact. Le vrai impact va venir l'année prochaine, à partir de septembre. Où la le décret Marcourt sera appliqué à tous les cycles et donc c'est la que ça va prendre toute son importance.

Est ce que de ce fait là, Mon-GeHoL va remplacer GeHoL et que ce dernier va perdre un peu ...

Oui et non. Oui dans le sens que l'horaire par année d'étude n'aura plus beaucoup de sens. Ce qu'on va faire, c'est que quand les étudiants s'inscriront on va leur suggérer un parcours standard, s'ils veulent suivre les cours à la carte ils doivent suivre une procédure plus fastidieuse. Ce qu'on fait c'est qu'on garantit qu'il n'y aura pas de chevauchement dans les horaires uniquement pour les parcours que nous on suggère. Parce que si l'étudiant peut choisir parmi 3.000 cours on ne peut pas s'assurer qu'il n'y aura jamais de double emploi au niveau des horaires, c'est impossible. Ce qu'on fait c'est qu'on assure des horaires corrects pour les parcours que l'on suggère et du coup l'horaire par année d'étude va un peu refléter ça. On va afficher les blocs que l'on suggère. Ça sera de nouveau un peu comme avant, deuxième année du bloc 2 en ingénieur de gestion avec une liste de cours qui appartient au parcours de l'étudiant. Par contre l'horaire par cours et l'horaire par enseignant reste toujours pertinents. Et le gros avantage de GeHoL par rapport à mon GeHoL c'est qu'il est publique. Pas besoin d'authentification, n'importe qui peut le consulter et ça c'est vraiment important, car il y a les enseignants, le personnel administratif, les personnes d'Erasmus il y a les visiteurs externes, il y a tous ceux qui viennent pour des conférences et des colloques, des réunions et séminaires ... il y a vraiment plein de gens qui, en dehors des étudiants, sont concernés par GeHoL. On doit alors conserver le moyen de voir les horaires de façon publique tandis que Mon-GeHoL est uniquement réservé aux étudiants et peut-être bientôt aux profs, mais pas sur.

Vous pouvez me parler des différentes options offertes aux utilisateurs de GeHoL ?

Il y a des fonctionnalités similaires par tous les modes de visualisation, que ça soit par année d'étude ou par enseignant. On peut consulter les horaires par période, ou semaine par semaine, on peut naviguer de semaine en semaine. On a la possibilité d'imprimer l'horaire sous forme de liste pour avoir une version papier.

On peut aussi sélectionner les activités que l'on veut imprimer ou pas. On peut exporter en iCal, il y a deux possibilités soit on télécharge un fichier en format calendrier qu'on importe dans son calendrier, à ce moment-là c'est pas mis à jour. Une deuxième option permet de s'abonner via une URL que l'on insère via le gestionnaire de calendrier donc on insère cette URL dans le gestionnaire de calendrier et on peut s'abonner directement ce qu'il fait qu'on reçoit les mises à jour.

Dans l'horaire perso, l'étudiant peut masquer certains cours ou ajouter des cours pour personnaliser son horaire. A mon avis c'est pas fort utilisé, mais ça existe et c'est bien pratique dans certains cas, ils ont aussi la possibilité de masquer ou afficher certains groupes de TP. Typiquement en BA1 ils ont 60 groupes de TP c'est donc intéressant d'afficher uniquement les groupes qui nous intéressent.

Vous avez parlé des mises à jour des horaires. Quand un cours est annulé comment ça se passe techniquement quand un professeur décide d'annuler un cours, car il est malade.

Ca c'est en faculté que ça se gère, c'est pas du tout nous. Ça dépend des facultés, certaines font des avis aux valves ou par email ou par UV que sais-je ! Dans les petites facs c'est généralement comme ça. On modifie les valves et en même temps on change dans GeHoL. C'est souvent fait quand on occupe les gros locaux comme Janson, Lameer, Chavanne qui sont très demandés. C'est une communication des profs au secrétariat et du secrétariat aux étudiants. Nous en tant que gestionnaire de GeHoL on aimerait que tout soit 100% fidèle à la réalité dans la base de données, mais ce n'est pas toujours fait. C'est normal, car ça prend du temps aussi et il faut prendre en compte les réalités.

Quelque part l'étudiant ne peut totalement se fier à GeHoL ?

Disons qu'il doit prendre GeHoL comme une base et puis il doit compléter avec les autres supports, les avis des valves, Mon-ULB, l'UV en fait tous les moyens de communication que le professeur utilise pour communiquer à ses étudiants. Parce que oui toutes les informations ne sont pas toujours mises sur GeHoL. Ca dépend c'est au cas par cas.

On va faire un test d'utilisabilité avec les étudiants juste avant la rentrée. Ça va dépendre des retours qu'on aura d'eux aussi. Tout ce qu'on est en train de peaufiner sur cette interface-ci c'est basé sur le test d'utilisabilité qu'on a fait l'année passée. On a eu beaucoup de retours qualitatifs des étudiants. On a eu beaucoup d'info, parfois des infos auxquelles on ne pensait pas. Ces sont des choses que l'on essaye de prendre en compte pour le projet suivant.

Vous pouvez m'en parler des critiques qu'il y a eu de la part des étudiants ?

Les deux grosses critiques c'est de un : l'horaire qui n'est pas toujours fiable à 200% et qu'il faut se fier à d'autres canaux de communication, soit officiels soit officieux.

La deuxième plus grosse critique était liée au bug qu'il y avait en particulier pour l'horaire par année d'étude ou il fallait parfois s'y reprendre à cinq fois pour afficher un horaire et un horaire pas tout à fait lisible. Ça a été corrigé.

Puis il y a plein de petites choses qu'on a essayé d'implémenter pour répondre aux demandes.

L'évolution du projet vient aussi en fonction des retours que l'on a. C'est pour ça qu'on est très friands d'avoir des retours.

Grille du Focus Group

Accueil des participants

Introduction et présentation du projet

- Description du projet
Divisé en trois parties : Statistiques – Outils institutionnels – Facebook
- Expliquer le caractère anonyme
- Expliquer la nécessité de l'enregistrement

La discussion

Les statistiques (+/- 20min) 10h40 – 11h !

- Que vous évoquent les statistiques ?
Que pensez-vous de la place qu'elles occupent dans votre cursus
- Comment évaluez-vous cette matière ? Plutôt facile, difficile ou moyenne ?
Temps pour comprendre
- Assistez-vous au cours théorique ? / TP ?
- Comment avez-vous l'intention de préparer votre examen ?
Que faites-vous lorsque vous ne comprenez pas un point du cours ?

Les outils institutionnels (+/- 30 min) 11h – 11h30 !

- Université Virtuelle
- Gehol
- Web-mail
- Quelle est l'utilité selon vous de ces outils ?
- Quel usage faites-vous de ces outils ?

Facebook (+/-30min) 11h – 12h !

- Avez-vous un groupe FB dédié à votre année d'étude ?
- Quelle est l'utilité de ce groupe ?
- Quel genre d'informations s'échangent sur ce groupe ?
- Êtes-vous plutôt actif ou passif sur ce groupe ?

Focus Group : Observations

Focus Group : 23/03/2015

Salle PC1 – ULB

Animateur : Yulia Kouplevitch

Observateur : Kim Assaker

Participants :

- Jaune (BA2 Information Communication ayant des cours de BA3 devancés)
- Rose (BA1 Sciences Politiques et sociales)
- Bleu (BA1 Sciences Politiques et sociales)
- Vert (BA1 Sciences Politiques et sociales)
- Mauve (BA1 Sciences humaines et sociales)

Questions :

Avant de commencer, tout le monde s'interroge sur le cadre du focus group et le sujet du mémoire.

Ils s'installent naturellement en cercle.

Bonne ambiance, les gens rigolent et font des blagues.

Explication du mémoire de la part de l'animateur et le déroulement du focus group.

Disposition :

	Animateur	Vert	Bleu	
				Rose
Observateur		Mauve	Jaune	

Les statistiques : temps théorique +/-20mn (10h40-11h)

Temps réel : 10h37 -11h55 : 18mn

- *Que vous évoquent les statistiques ?*

Beaucoup de réflexion

Rose lève les sourcils, ne semble pas trop savoir quoi répondre.

Bleu prend la parole en premier.

Vert réfléchit en regardant ses pieds.

La discussion se passe entre les différents étudiants, ils se regardent et ne regardent pas que l'animateur qui pose la question.

- *Que pensez-vous de la place qu'elles occupent dans votre cursus ?*

Bleu répond positivement sans hésiter.

Il rigole parce qu'il ne laisse pas le temps aux autres de répondre donc décide de céder la parole à Vert.

L'animateur interroge Jaune quant aux stat au sein du cursus d'infocom donc il lui répond personnellement.

L'animateur interroge Mauve, il lui répond personnellement également.
Rose ne dit rien, elle se pince les lèvres et écoute les réponses des autres.
Bleu ne se rappelle plus de la question et redemande confirmation en faisant une petite blague.
Rose prend la parole, elle ne semble pas du tout convaincue par le cours au sein de son cursus.
Rose termine les phrases de Bleu

- *Comment évaluez-vous cette matière ? Facile, difficile ?*

Jaune approuve les propos de Mauve de la tête. Ce dernier répond les bras croisés.
Vert prend la parole en regardant le sol avec les mains dans les poches.
Tous s'adressent à l'animateur de manière personnelle.
Rose et Bleu veulent répondre en même temps mais Rose cède la parole.
Bleu s'exprime beaucoup avec ses mains.

- *Temps pour comprendre*

Jaune prend une grande inspiration avant de répondre.
Bleu et Rose approuvent les propos de Jaune.
Rose se gratte les cheveux.
Vert semble pensif, il passe sa main dans sa nuque.

- *Assistez-vous au cours théorique / TP ?*

Transition très naturelle des questions
Rose semble encore ne pas trop apprécier la façon de donner le cours, elle l'explique plus clairement à Bleu.
Petite parenthèse entre les étudiants au sujet du TP et de l'avancement des exercices et du groupe dans lequel suivre le TP.

Vert blague sur le fait qu'il va « presque » toujours au TP.
Tout le monde rigole.

- *Comment avez-vous l'intention de préparer votre examen ?*

Petite réflexion de tout le monde.
Bleu prend immédiatement la parole.
Jaune semble savoir comment s'y prendre pour étudier et Bleu confirme ce que dit Jaune.
Rose se pince les lèvres et Vert se gratte la tête.
Petite discussion entre eux, conseils d'étude de la matière.
L'animateur demande à Mauve qui n'a pas d'avis et rigole toujours les bras croisés.

- *Que faites-vous lorsque vous ne comprenez pas un point du cours ?*

Bleu prend la parole immédiatement.
Petite discussion entre eux quant à un cours de math.

Les outils institutionnels : temps théorique +/-30mn (11h-11h30)

Temps réel : 10h55-11H25 : 30mn

- Université virtuelle
- Gehol

- Webmail

- *Quelle est l'utilité de ces outils selon vous ?*

- *Quel usage faites-vous de ces outils ?*

De nouveau, Bleu prend directement la parole, pas de temps de réflexion, on voit qu'il y a déjà réfléchi. Tout le monde l'écoute.

Jaune lui pose une question de confirmation et ajoute de nouvelles informations.

Rose est dans ses pensées.

La discussion de passe plutôt entre Jaune et Bleu.

Les autres écoutent.

Vert prend la parole en s'adressant à l'animateur : Jaune approuve.

Petit à petit, les gens sont plus à l'aise, ils se servent de croissants et de jus, mis à leur disposition.

L'animateur repose une question générale et tout le monde approuve mais Vert continue son explication.

Petites messes basses entre Bleu et Rose, rigolade.

Jaune rajoute une information et explique une anecdote.

Tout le monde semble d'accord quant aux bug de Gehol, ils ne font pas entièrement confiance à Gehol.

Les mails ne sont pas toujours bien utilisés (mails qui n'ont aucun lien avec la personne)

Rose et Bleu discutent ensemble pendant que Jaune explique quelque chose.

Tout le monde est d'avis qu'il faudrait regrouper les plateformes sous forme d'une application (principalement Jaune et Bleu), ils parlent d'une fusion en une seule plateforme. Ils ne trouvent pas cela difficile à utiliser mais parle plutôt du sens pratique.

Encore une fois, l'animateur s'adresse à Mauve directement, il ne prend pas vraiment la parole de lui même comme les autres.

Tout le monde a quasiment le même usage des diverses plateformes.

Rose et Bleu ne sont pas d'accord sur la fréquence d'utilisation de UV (Bleu : quotidiennement et Rose fait « non » de la tête).

Bleu insiste sur l'interface de l'UV qu'il trouve belle (par rapport à celle de Webmail). Rose approuve et insiste sur la modernité.

Jaune parle de dynamisme par rapport à l'ancien design de l'UV.

Bleu trouve qu'il manque un forum live et parle de cours en ligne filmés.

Vert et Bleu ne se comprennent pas. Vert dit que sur l'UV ça existe déjà mais Bleu dit que ca n'est pas assez « live ».

Jaune écrit un sms.

L'animateur interroge Jaune et Mauve.

L'animateur embraye sur le forum : Jaune n'est pas du même avis que Bleu. Il pense que le forum ça ne fonctionnerait pas. Bleu insiste sur le côté du suivi en « live » du cours sur un forum, il semble à fond sur le sujet.

Jaune écrit un sms.

Bleu est pour l'évolution sur internet.

L'animateur interroge Mauve.

Vert s'adresse à Rose, il n'est pas d'accord avec ce qu'elle dit.

La discussion passe aux résumés.

Tout le monde parle en même temps : Jaune discute avec L'animateur et Rose avec Vert

Facebook : temps théorique +/-30mn (11h30-12h)

Temps réel : 11h25-11h52 : 27mn

- Avez-vous un groupe facebook dédié à votre année d'étude ?

Oui

- Quelle est l'utilité de ce groupe ?

- Quel genre d'informations s'échange sur ce groupe ?

- Etes-vous plutôt actif ou passif sur ce groupe ?

Jaune n'utilise pas Republicae.

Rose est convaincue de l'importance de Republicae.

Bleu et Rose préfèrent Republicae à Facebook pour éviter les commentaires comme « c'est quel local » ou des discussions plus privées.

Rose et Bleu semblent saoulés par les publicités,... sur Facebook. Ils argumentent, tête qui bascule vers l'arrière et yeux au plafond.

Discussion au sujet de l'implication des délégués qui joue beaucoup.

Création d'une page délégation propre à la faculté et ouverte par les étudiants.

Pendant que Vert explique ça à l'animateur, Mauve et Jaune discutent entre eux.

Pas de page délégation en Infocom.

Jaune et Bleu vont régulièrement sur la page Facebook de leur fac (plutôt pour enlever les notification que pour lire : lecture vite fait)

Petites anecdotes marrantes quant aux résultats de cours.

Vert est délégué facultaire, il raconte une anecdote.

Les étudiants ne lisent pas bien les informations : très souvent plusieurs fois la question est posée.

Jaune ne répond et ne poste jamais sur le groupe mais il lit attentivement et en parle avec ses amis par la suite dans le cadre de l'organisation du cours ou des questions d'examen.

Répondre aux questions des autres permet de réviser la matière, certains se rassurent en répondant aux questions des autres.

Parfois, les gens prennent trop au sérieux ce qui est posté sur Facebook.

Aucun ne poste des questions la veille de l'examen.

Inquiétude pour certaine personne + dose de stress.

Facebook n'aide pas Rose et Bleu.

Jaune est mitigé, il dit que c'est au cas par cas.

Jaune ne pose les questions qu'à ses amis au cours avec lui.

Bleu n'a posé qu'une seule question sur Facebook et la réponse n'a pas aidé.

Source d'information plutôt que participatif.

Anecdote.

La conversation dévie sur les horaires d'examen.

Utilisation :

N° 1 : Facebook (même si tout le monde ne trouve pas que ce soit utile)

N°2 : les autres plateformes

Ils discutent de certaines améliorations.

Ils ne font que quand ils en ont besoin et principalement en période d'examen.

Facebook sert de notification pour les autres plateformes.

Ils sont en permanence connectés via 3g donc reçoivent les notifications en permanence

Rediscussion au sujet d'une application qui centralise le tout : tout le monde est unanime → bonne idée !

Vert repose des questions sur le thème central du mémoire.

Il pensait qu'il s'agissait d'un mémoire plus général sur la communication au sein de l'ULB.

Ils regardent ce qui a été dit aujourd'hui sur la page Facebook via leur Smartphone.
Post quant à une nouvelle version de Mon-ULB à tester par des étudiants de BA3.

Retranscription Focus Group

Présentation

Animateur :

Ce focus group est organisé dans le cadre de mon mémoire. Il y aura une partie consacrée à la statistique, Madame Cohen et Madame Vermandele travaillent depuis plusieurs années dans le but d'améliorer le cours. Puis on basculera vers ce qui m'intéresse pour mon mémoire, tout ce qui concerne l'utilisation de l'Université Virtuelle, GeHoL et Web-mal.

Le but est d'avoir votre avis, donc lâchez-vous, dites-moi ce que vous pensez même si cela ne vous paraît pas pertinent.

Statistique

Animateur.

Je voulais savoir, pour commencer comment percevez-vous les stats, qu'est ce que ça évoque pour vous en général.

Bleu :

Moi j'aime bien parce que ça permet de quantifier ce que l'on étudie je trouve. J'aime bien les stats comme on les fait au cours de stats D-103 avec Madame Vermandele, mais pas le côté mathématique : genre démontrer pourquoi on est arrivé à tel ou tel résultat. C'est surtout la signification de la moyenne par exemple, de la variance et comment interpréter qui m'intéresse. Plus que des formules, fin c'est important de savoir la formule bien sûr, ce qu'elle veut dire, mais la démontrer ça ne m'intéresse pas en fait.

Mauve :

Juste savoir utiliser pour...

Bleu :

Oui, voilà exactement... ouais.

Mauve :

C'est ça qui est pratique... Mais je trouve que c'est plus pratique avec les TP qu'avec le cours... Aux TP on a directement la mise en situation, tu peux directement voir quand tu l'appliques.

Bleu :

Oui, mais enfin heu... À l'ULB c'est théorique, plus que pratique, fin tu vois...

Mauve :

Oui, mais c'est juste que la théorie, j'ai beau l'écouter... (soufflement)

(Rires autour de la table)

Bleu :

Moi j'aime bien parce que c'est juste... c'est une lecture... comme ça je ne dois pas le faire chez moi le boulot.

Mauve :

Mais après, le cours, je le trouve assez bien donné, le truc de l'université virtuelle est bien complet aussi, ça aide pas mal. Il y a beaucoup de supports pour aider. C'est juste que parfois je trouve qu'il manque un peu plus d'exercices à faire par soi-même. Tu peux juste préparer des exercices TP corrigés, mais après pour le reste...

Rose :

Mais il y en a plein dans le syllabus...

Bleu :

Qui sont corrigés sur le web...

Rose :

Ouais, qui sont corrigés sur le web ...

Mauve :

Ouais, non j'ai vu, mais je les trouve trop faciles à faire comparé à ce que j'ai pu voir aux examens quoi...

Bleu :

Je n'ai pas vraiment regardé l'examen, mais ça ne m'a pas l'air trop compliqué...

(Rires)

Mais normalement à l'examen on doit aussi se surpasser par rapport à ce que tu fais aux TP. Le TP je veux dire donne la base, tu as des exercices d'examens, d'anciens examens pour pouvoir t'entraîner à te surpasser entre guillemets...

Mauve :

Non, non ! C'est juste que j'aimerais avoir des exercices intermédiaires

Rose :

Ouais...

Bleu :

Oui, oui je vois ce que tu veux dire !

Animateur :

Pour ce qu'il est de votre cursus. Pensez-vous que le cours de statistique est utile pour vous ? L'auriez-vous placé dans un autre moment de vos études ou... ? Comment vous percevez ça ?

(Ah... rires)

Vert :

Honnêtement on voit les choses globales dont je pense que c'est bien de mettre ça maintenant. Parce que quand même ce ne sont pas des statistiques trop

compliquées. Surtout parce que par exemple on voit l'introduction à la philosophie, introduction à... donc il faut avoir un cadre plus complet, vu que quand même les Sciences Po sont des études qui voient la globalité de notre connaissance et pas quelque chose de vraiment, vraiment spécifique. Donc je trouve le cours de statistique dans ce cadre là c'est bien pour compléter le cadre de notre formation.

Jaune :

C'est sur qu'il faut avoir des connaissances globales et évidemment de fond. Mais maintenant personnellement, je ne pense pas que ça sera utile pour moi, maintenant c'est toujours important de le savoir, comme un cours d'économie si l'on veut se spécialiser dans le journalisme économique, bah forcément les stats on va en avoir besoin et l'économie politique aussi. C'est sur qu'on va avoir besoin des chiffres et des statistiques dans le cadre des sciences des technologies d'info, mais après pour moi, ce n'est pas ce que je vais retenir dans mon cursus.

Mauve :

Moi je trouve ça intéressant vu que je suis un étudiant en sociologie, de pouvoir interpréter plus concrètement les statistiques, voir les tendances qui s'en dégagent, etc., voir comment je peux dégager les groupes sociaux que je souhaite étudier ou bien encore quand je lis des travaux d'autres sociologues ou anthropologues pour voir par rapport à ce qu'ils ont utilisé comme (Mauve s'emmêle et cherche ses mots) recherche d'info, ce qu'ils ont trouvé ... voir à peu près évaluer une certaine critique un peu plus statistique sur leur travail...

Rose :

C'est bien en première, je pense qu'on a tous une formation globale. Après j'imagine que l'on peut prendre des cours de stats après si l'on a envie, en plus. Mais en première c'est bien, par contre c'est accompagné du cours de formalisation qui est sensée nous préparer au cours de statistique (son ton s'élève est devient ironique) , on l'a en même temps et ce cours ne sert vraiment à rien... on voit tout après ce que l'on a déjà vu au cours de stats...

Bleu :

Oui, c'est vrai. Si c'était au premier quadrimestre, ça serait plus logique, même si ce cours ne sert pas à grand-chose.

Rose :

Oui, parce que là, ce n'est vraiment pas logique.

Bleu :

Mais, par rapport à la question, ce que je trouve très intéressant en stats c'est qu'on est confrontés à ça tous les jours. Dans le cursus...

Rose :

Dans la presse...

Bleu :

Oui dans la presse. Dans certains TP, mais que moi je n'ai pas, certains ont des études des d'acteurs engagés et ont par exemple un tableau statistique et doivent

le comprendre, il y a un chiffre et qu'est ce que veut dire ce chiffre. Puis dans le cadre du mémoire évidemment, c'est toujours intéressant d'avoir le côté un peu philosophique du mémoire, mais aussi le côté chiffre, ce qui est beaucoup plus frappant, c'est fait c'est étudié donc...

Animateur

Et pour ce qui est de la difficulté du cours de statistique, vous le trouvez dans son ensemble facile / difficile ?

Mauve :

En soit le cours n'est pas difficile, c'est juste qu'il demande quand même pas mal d'étude surtout au niveau théorique. Je ne le trouve pas forcément difficile après je n'ai jamais eu de difficultés en mathématiques non plus donc... je ne sais pas si ça aide un peu ou pas...

(Rires)

Vert :

Je pense qu'il faut suivre le cours régulièrement parce que si on commence à rater des parties de cours, si l'on rate des TP, ça devient un peu compliqué parce que chaque séance dure deux heures. Pendant ces deux heures, il y a beaucoup de matière qui est expliquée, donc si on commence à sauter des petits passages, on ne comprend pas grand-chose... Il faut juste suivre le parcours indiqué. Le problème de la maturité des étudiants est qu'ils commencent à suivre le cours puis se perdent dans le temps, on voit ça dans l'auditoire parce qu'il y a toujours moins de gens qui viennent et ça se voit du premier cours à maintenant. C'est pour ça qu'il y a beaucoup d'échecs, je pense...

Bleu :

Je suis d'accord avec ce qu'il vient de dire, mais je trouve que la prof n'a pas dit, ou alors je n'étais pas là quand elle l'a fait (rires). Elle n'a pas dit explicitement que quand on va au cours théorique cette formule... Qu'il faut suivre tout le temps pour être à jour avec ce qu'il se passe. Je trouve qu'elle n'a pas dit au début qu'il fallait y avoir une rigueur dans l'étude et le faire après chaque cours... Aller sur sa version web sur l'UV regarder vite fait... ce que je veux dire, ça prend une demi-heure, car c'est juste rafraîchir la mémoire en soit. Mais il faut prendre cette demi-heure surtout après deux heures de cours de stats

Jaune :

Je pense pas que d'aller au cours une fois... fin c'est sûr que c'est une première écoute, mais je ne pense pas que ça te permet d'assimiler vraiment toute la matière. C'est sûr, il faut travailler chez soi. Écouter le cours une fois, oui c'est bien de l'écouter pour voir à quel endroit on en est et quelles notions ont été vues, mais je pense qu'on a tous eu un cours de stats en humanités et qu'on a aussi eu des notions de base, mais je ne pense pas que le cours serve à être préparé. Aller au cours c'est bien, on l'entend, mais après il y a tout un travail d'étude à faire chez soi, comme pour tous les cours, mais faire des mathématiques dans un auditoire à autant c'est pas possible. Ce n'est pas possible, on ne peut pas se concentrer comme on voudrait, oui on entend la théorie, mais on ne la retient pas.

Animateur

Justement je voulais rebondir sur le temps d'étude. Est-ce que selon vous, c'est un cours qui nécessite beaucoup de temps pour être compris par rapport à d'autres cours ?

Jaune :

Ça dépend de chacun, je pense...

(Les autres participants acquiescent)

Ca dépend qui a des facilités en mathématiques, qui a des facilités en logique et comment on va percevoir les chiffres, si c'est trop abstrait ou pas...

Animateur :

Mais vous personnellement, vous estimez que ça vous prend beaucoup de temps pour le comprendre ?

Rose :

Moi non, je suis en train de commencer une synthèse pour définir des notions de ce qu'elle veut pour la théorie aussi. Ce n'est pas très difficile pour moi, car j'ai eu des très bonnes bases en secondaire, donc c'est un peu de la révision quoi...

Bleu :

Ce n'est pas très dur de comprendre...

Jaune :

Quand je vais au TP je n'ai aucune difficulté à suivre, les explications sont correctes et claires donc voilà les exercices sont résolus.

Animateur :

Donc toi tu vas au TP, est-ce que vous y allez aussi ?

Les participants acquiescent...

Rose :

Moi je vais avec l'Espagnole...

Bleu :

Mais change !!!

Rose :

On ne comprend rien quand elle explique, quand elle fait les exercices ça va, mais quand elle explique elle essaye d'expliquer... elle lit sa feuille et euh...

Vert :

On lui parle en espagnol donc ça va...

(rires)

Rose :

Qu'elle donne son cours en espagnol, ça ne me dérangerait pas, mais non, elle a un peu du mal à expliquer les notions théoriques. Après pour les exercices on comprend tout, mais pour les notions théoriques...

Jaune :

Tu peux changer de groupe...

Bleu :

Oui je sais je change...

Jaune :

Je suis dans un groupe d'info comm

Rose :

On a le même syllabus d'exercices non ?

Jaune :

Ouais, je pense...

(Les voies s'entremêlent)

Animateur :

Et vous allez au cours, privilégiez vous l'un ou l'autre ?

Jaune :

Je vais à tous les TP, mais je ne vais pas au cours.

Rose :

Je vais à tous les cours et à tous les TP

Bleu :

Je préfère aller aux deux, parce que je me dis...

Rose :

Au moins c'est bon, tu l'as vu deux fois...

Mauve :

Je trouve que d'aller aux deux me donne aussi plus envie d'étudier.

Bleu :

Oui, parce que la prof lit une fois la matière, je l'enrichis moi. TP, quand est-ce que j'ai TP d'ailleurs ? Mardi... ?

Vert :

Moi je vais aux TP toujours, presque toujours. Au cours je vais normalement, si je n'ai pas d'autres choses à faire

(Rires)

Mais c'est sur à 8h du matin tu n'as pas grand-chose... donc normalement j'y vais, par conscience...

(Rires)

Animateur :

Pour ce qui est d'étudier, préparer la matière. Est-ce que vous savez déjà comment vous allez préparer l'examen ou comment vous travaillez déjà ?

Bleu :

Pour le moment je suis au stade de le faire sur le site web, je fais une synthèse parce que c'est plus simple. Je ne suis pas vraiment rentré dans le blocus ou autre, mais j'ai commencé.

Animateur :

Est-ce que vous avez une idée de comment vous allez-vous organiser ce que vous allez utiliser ou pas ?

Jaune :

Le syllabus, puis refaire des exercices, refaire, refaire. Parce que de toute manière il y aura un formulaire à l'examen, donc étudier les formules par cœur ça ne sert à rien, mais il faut bien savoir les appliquer. Donc ça va être le syllabus pour la théorie et refaire, refaire les exercices et les comprendre surtout. Parce que si on arrive à les refaire, mais sans savoir pourquoi ça n'a aucun intérêt...

Vert :

Il faut aller voir la matière du TP

Rose :

Par contre je n'emploierai pas le syllabus, car il est trop complet par rapport au cours. Et puis franchement si tu utilises le syllabus sans avoir été au cours et sans savoir exactement ce qu'il a été dit je te le déconseille...

Mauve :

Ouais ouais...

Rose :

Les slides sont mieux que le syllabus. Le syllabus est hyper développé, il y a plein de trucs en plus et donc...

Jaune :

Ouais, ouais tout à fait.

Rose :

Ça ne sert à rien d'étudier trop non plus.

Animateur :

Lorsque ça vous arrive d'être confronté à quelque chose que vous ne comprenez pas, comment réagissez-vous ?

Bleu :

Si c'est au cours, je vais voir la prof à la pause et je lui demande.

Animateur

Et quand vous êtes chez vous ?

Jaune :

On va d'office demander à quelqu'un qui comprend mieux ou quelqu'un qui est en cours avec nous. Un grand frère ou une grande sœur qui fait ses études en polytech, je n'en sais rien. Mais on va essayer de trouver une solution pour avoir une réponse claire et précise.

Bleu :

Il y a aussi les permanences de la prof, je n'ai jamais été encore...

Rose :

Moi non plus

Bleu :

... mais la prof est assez disponible selon moi donc euh...

Rose :

Elle est à disposition pour nous.

Bleu :

J'imagine tout le temps qu'elle a mis à faire tous ces supports déjà donc... Bravo. Sinon la prof est disponible...

Vert :

Après ce que je peux voir aussi c'est que certains quand ils ne comprennent pas posent des questions sur les groupes qui reprennent les différentes facultés pour poser la question, « je n'ai pas compris, si quelqu'un peut m'expliquer ».

La discussion bascule sur un cours de math, l'animateur décide de couper court et clôturer la partie sur le cours de stats.

Outils institutionnels

Animateur :

Je voulais savoir ce que vous pensez de tous les outils comme Gehol, Université Virtuelle, Web Mail ?

Bleu :

Gehol c'est bien surtout avec Mon-Gehol qu'ils ont fait. C'est bien, je ne dois pas toujours rentrer mon année, ma section, etc., ça va plus vite. Ça, c'est l'avantage. Mais je trouve qu'ils ne vont pas assez vite dans les mises à jour, donc ça

communiqué plus par e-mail que par Gehol. En ce qui concerne Sciences Po, je ne sais pas les autres. On ne peut pas choisir son groupe, je veux dire on peut choisir des groupes, mais il n'y a pas de groupes fermés en fait. Je ne peux pas choisir des plages horaires avec quatre cours en même temps donc il faut à chaque fois choisir à chaque fois dans les petits détails... Alors que je pense qu'à Solvay c'est fait comme ça, on peut choisir son cours directement, il n'y a que l'horaire de son cours.

Jaune :
Des TP par exemple ?!

Bleu :
Oui surtout pour les TP.
Mon-ULB, je n'y vais jamais à part pour voir mes notes et accéder à webmail que je n'utilise pas beaucoup. C'est bien fait pour ce que j'utilise et l'UV ça dépend du prof.

Jaune :
Ca dépend vraiment comment le prof l'utilise, certains profs mettent tout sur et à mesure. Par exemple, je vais prendre le cadre du cours de droit, le professeur met chaque fois, il y a des différentes sections sur sa page et donc, il met la séance X, il met les slides juste après la séance. Il ne met pas tous les slides en même temps. Donc on est amenés à régulièrement aller voir dessus et voir les documents qui doivent être préparés pour le cours suivant de plus on est sur l'UV, fin sur le Moodle maintenant, on est amenés à voir des messages directement, des interactions des profs qui nous disent « telle séance est annulée, veuillez m'envoyer un mail si vous avez des questions » ce genre de choses. Ca va vraiment dépendre de comment le support est utilisé, par exemple, Jean Jacques Jespers ne va pas mettre tout ce qu'il a, il met son syllabus puis c'est fini quoi.

Bleu :
Il y a droit qui est bien, il y a stats qui est bien... Ca va, mais il y a des profs qui mettent juste leur syllabus et rien...

Rose :
Mais il y a des cours où l'on a pas besoin de plus que le syllabus.

Bleu :
Ouais, mais, des illustrations, des contacts, je ne sais pas, beaucoup plus pédagogique quoi. Par contre c'est une très belle interface !

Vert :
Ouais, moi je pense que très important pour les étudiants, car ils arrivent quand même à avoir des facilités pour étudier, pour s'organiser, préparer son emploi du temps, donc je pense que ce sont des très bons outils pour les étudiants, mais il faut aussi considérer que des fois, ce n'est pas très bien organisé par les institutions et donc il n'y a pas une mise à jour régulière. Les changements d'horaire sur Gehol ne sont pas toujours affichés. On peut quand même considérer que ce sont de très bons outils, mais des fois ils sont un peu casse-pieds par la mauvaise utilisation, de la non-mise à jour régulière.

Par contre il y a aussi d'autres outils pour les étudiants, par exemple des groupes sur Facebook, ils sont très utilisés pour n'importe quel type d'avis, de questions, d'opinion, vraiment je pense que c'est important d'aussi utiliser les médias de cette façon, pas seulement pour perdre du temps.

Jaune :

Par rapport à l'utilisation de Gehol, justement dans le cadre du cours de stats, la semaine passée j'avais TP le mercredi avec Aristote et je regarde le matin sur Gehol et je vois que les sessions ne sont plus là, mais je ne reçois pas de mail, je ne reçois pas d'avertissement sur l'UV ni sur mon Web-mail qui est relié à mon adresse personnelle, puis j'y vais et finalement les deux séances avec lui étaient annulées et on l'a appris il était 2h15/ 2h20 au cours. En effet, il n'y avait pas cours, il a envoyé un mail par après pour dire qu'effectivement il n'y avait pas cours. C'est pas hyper bien utilisé, il y a une séance qui disparaît et nous on doit se dire « ah, tiens il n'y a pas cours » alors que des fois ça disparaît et il y a quand même cours, c'est vraiment un bug type de Gehol.

Mauve :

On l'utilise mieux, mais on apprend aussi à s'en méfier.

Bleu :

Oui, c'est ça.

Rose :

Je crois aussi qu'on s'habitue qu'on nous envoie un mail, qu'on le mette sur l'uv... Du coup quand il y en a que un qui nous prévient on a l'impression que c'est pas vrai... en fait c'est pas hyper cohérent, parfois on nous prévient de trois façons différentes parfois c'est que par un.

Animateur :

Et comment vous réagissez à ça justement, quand vous avez un doute ?

Jaune :

On SMS les copains, soit on y va et on râle qu'il ne soit pas là. Parce qu'il y en a qui viennent de je ne sais pas où, pour leur seul cours de la journée, leur seul TP et puis après ils l'ont dans l'os.

Animateur :

Du coup si je comprends bien, vous ne faites pas entièrement confiance aux outils institutionnels ?

Jaune :

Surtout Gehol !

Bleu :

Surtout Gehol, je veux dire l'UV, c'est le prof qui le met si c'est pas là, c'est pas là ! Mais Gehol ça...

Vert :

Les mails aussi des fois ne sont pas très bien utilisés.

Rose :

Oui.

Jaune :

Parfois on a toute sorte de mails qui n'ont aucun lien avec nous. C'est fait par souci de facilité ... Mais il y a aussi, je ne sais pas si c'est que mon cas, mais, en fait les mails sont reliés à mon Gmail donc je ne vais jamais sur la plateforme web-mail, mais une partie des messages qui s'efface et qui ne revient plus et je ne sais pas, il me reste 15 derniers messages et le reste... (sifflement) plus rien.

Animateur :

Et vous ? Vous reliez vos deux boites mails ?

Vert :

Moi je la contrôle, j'ai un petit onglet sur mon ordi et je la contrôle quand je vois l'UV, j'en profite pour aller voir mes mails. Parce que je ne veux pas la relier à mon mail personnel sinon j'ai trop de mails et finalement je ne les lis pas. Puis comme ça je différencie les choses de l'université avec la délégation universitaire et aussi mes choses personnelles entre les deux.

Rose :

Je préfère aller sur mon ULB, c'est plus facile de séparer les deux.

Bleu :

Si on mettait web-mail, fin Gehol est déjà mobile, mais si on mettait Web-mail, Mon-ULB et l'UV pas forcément une app», mais en format mobile, j'irai plus sur le web-mail, ou sur Mon-ULB.

Jaune :

Par exemple, on a pour la plupart un Smartphone, on a pas envie d'aller se casser le cul à aller sur Safari, rentrer tous les machins. Si on regroupe le Gmail et le webmail on verra que voilà, le cours est annulé.

Bleu :

Comme s'est pas un format mobile on arrive, on doit zoomer comme des malades, c'est pas pratique en fait...

Mauve :

Je relie, comme ça je peux aller directement. C'est par souci de rapidité. Bon Mon-ULB je le trouve assez pratique pour pas mal de raisons, pour par exemple utiliser Cible+, etc mais pour ce qui est de la gestion des mails, je ne le trouve pas super bien fichu.

Bleu :

C'est très basique...

Mauve :

À chaque fois que tu cliques, tu as deux fenêtres moi j'aimerais bien avoir juste des côtés, pas deux fenêtres complètement à part. Et puis après quand tu veux envoyer un mail tu as la fenêtre juste à côté (rire) c'est assez mal géré. Pour Mon-ULB, je trouve qu'il y a pas mal d'informations pour l'université qui sont intéressantes, par exemple, j'étais curieux de voir les informations que je pourrai avoir sur les Erasmus et d'autres et à ce niveau c'est pas mal aussi, il y a moyen d'avoir une bonne interaction avec des liens. Le souci c'est comme, avant de relier mon compte, j'allais sur Mon-ULB pour consulter mes mails, mais depuis que j'ai lié mon compte à mon adresse mail, j'y vais beaucoup moins.

Jaune :

C'est dommage parce que sur Mon-ULB il y a quand même pas mal d'informations de la faculté, on va vous dire que voilà il y a la GPO qu'il y a ceci, qu'il y a le cercle du journalisme qui va faire son bal ou des choses comme ça et c'est pas assez mis en valeur. Mais voilà, Mon-ULB c'est exclusivement pour les notes et l'inscription au début de l'année.

Je pense qu'ils pourraient faire quelque chose de plus fusionné.

Bleu :

Une application !

Jaune :

Ils pourraient fusionner UV, Mon-ULB, quelque chose comme ça pour qu'il y ait vraiment qu'une seule plateforme qui propose vraiment tous les outils. Mais ça je pense qu'il y a déjà sur Mon-ULB, il y a des onglets qui renvoient vers UV...

(Les voies s'entremêlent)

Jaune :

Ah ils le font sur Mon-ULB, d'accord

Bleu :

Ça renvoie le lien en fait, ça serait mieux d'être plus optimisé.

Animateur :

Vous trouvez qu'il y a trop de supports différents à des endroits différents ?

Jaune :

Après on les connaît vite, c'est pas ça.

Bleu :

Oui il y en a trois.

Rose :

Ça serait beaucoup plus pratique si tout était sur la même page, un onglet de faculté, un onglet cours avec l'UV par exemple.

Bleu :

Ou « mon-horaire » ou « mon-webmail » vu qu'ils aiment bien les « mon »
(Rires)

Une seule plateforme on s'y retrouverait...

Rose :

Avec une plateforme on serait plus au courant, des informations qu'on a pas spécialement sur l'UV ou voilà.

Animateur :

Vous utilisez tous UV la plupart du temps?

Bleu :

Quotidiennement.

Mauve :

Moi j'y vais quand je sais que j'ai besoin d'informations pour un certain cours, des infos qui me sont utiles sur l'Université Virtuelle que je pourrais utiliser, mais .

Jaune :

Moi pour télécharger toutes les slides nécessaires à l'étude future, comme ça on ne doit pas... une fois que tout est downloadé

Mauve :

Ou un exemple des examens précédents.

Jaune :

Ça dépend des informations que chaque prof met, s'ils en mettent.

Bleu :

C'est une belle interface, je trouve ça beau comparé à Web-mail, orange gris des années 60, soviétiques. (Rires) J'aime bien travailler sur un beau truc aussi.

Animateur :

Justement le Moodle a été fait cette année, avez-vous parcouru les fonctionnalités ?

Jaune :

C'est plus dynamique, par exemple quand on reçoit un message global d'un professeur ça va s'afficher comme une espèce de ping, comme une application ancrée en bas de la page « tel professeur vous a envoyé un message, allez voir » c'est déjà un peu plus, plus dynamique !

Bleu :

Il manquerait des styles de forums live où l'on pourrait... par exemple la prof dit qu'il n'y aura pas cours et on pourrait avoir un cours en ligne avec quelqu'un... fin j'en sais rien ça devient plus technique des styles comme ça, ça deviendrait de plus en plus interactif. Par exemple, dans mon TP Géo politique contemporaine il y a un forum, c'est un forum qui envoi des mails à tout le monde en fait, à tous les Sciences Po qui ont ce cours !

Vert :

Ça serait une plateforme comme Facebook ?

Bleu :

Ça serait institutionnel !

Vert :

Oui je sais, je sais. C'est plus ou moins l'idée de Facebook, mettre sur...

Bleu :

Non ça serait un cours... ça serait un style de MSN

Vert :

Ça existe déjà, sauf que personne ne l'utilise. C'est sur l'UV !

Bleu :

Non, ou alors c'est pas assez...

Vert :

C'est sur l'UV, il y a des messages privés, on peut faire des petits groupes...
C'est pas assez utilisé.

Rose :

C'est pas habituel, c'est pas ancré

Bleu :

ULB c'est beaucoup plus papier, ensuite internet plus que... Maintenant je pense que ça devrait plus être internet, ensuite papier... fin en ce qui me concerne, car je suis assez connecté, peut-être que ça n'irait pas à tout le monde, bien sûr, mais. On utilise peut-être 20 à 25 % de ce que l'UV pourrait donner et c'est pas assez utilisé par les professeurs et les profs de TP.

Animateur :

Que pensez-vous justement de l'utilisation que fait l'ULB des technologies ?

Jaune :

Comme ils ont fait avec l'UV, ils l'ont mis au goût du jour, ils pourraient le faire avec tout.

Ils pourraient refaire, au fur et à mesure, avec leur système. Après oui, l'UV envoi un message à l'étudiant via le mail, la newsletter, etc mais après personnellement pour chaque personne ça va être dépendant de chaque prof comment le prof donne ses supports, son cours, si c'est un professeur qui est jeune, un professeur qui est vieux voilà...

Bleu :

Après avec les caméras, si jamais la prof ne peut pas venir...

Jaune :

Ça existe déjà, ils donnent leur cours comme s'ils faisaient la météo...

(Rires)

Les podcasts

Il y a une prof qui donne son cours en... elle l'enregistre via son dictaphone elle-même, puis le met sur l'UV, je crois que c'est en psychologie sociale.

Bleu :

Il y a le cours de droit en Sciences Po qui est automatiquement filmé et le potentiel serait aussi que l'ULB pourrait accepter un groupe d'étudiants de plus loin, des autres universités, de ce qu'il se fait avec des Moocs actuels en fait... Je trouve que l'UV pourrait être utilisé vers cette optique-là. Ça toucherait un public plus large que celui de Solbosch

Je suis pour l'évolution sur internet, pas à fond parce que j'ai quand même envie d'avoir un contact humain. Je suis pour l'informatisation au maximum.

Mauve :

Moi j'ai plus facile à étudier sur du papier que sur l'écran donc à chaque fois que j'ai pris quelque chose de virtuel c'était pour l'imprimer. Tandis que quand je dois travailler sur un écran je ne peux pas rajouter des petites notes, je peux souligner certes, mais je trouve ça moins efficace et je pense que ça fatigue beaucoup plus rapidement les yeux. Donc moi j'utilise l'Université Virtuelle pour avoir un support en plus, que j'imprimerai après. Étudier directement sur un écran, ça j'ai du mal, j'ai vu que certains y arrivent et qui réussissent bien avec, mais c'est pas mon cas...

Rose :

Je ne sais pas non plus étudier sur un écran, moi aussi j'étudie sur du papier. S'il y avait des Podcasts filmés ça serait beaucoup plus pratique, ça permettrait de ne pas bouger quand tu es malade, de ne pas devoir demander des notes à quelqu'un qui a mal noté. Il y a beaucoup de cours où les slides étaient hyper résumés, genre que des mots clés quoi et on n'avait rien d'autre, pas de syllabus, tout le monde enregistrait, mais personne ne partageait ses enregistrements et là on s'est tous retrouvés un peu voilà... alors que franchement... Il fallait vraiment enregistrer ce cours et je pense que si ça avait directement été institutionnalisé, ça aurait été pratique pour tout le monde. Ça permettrait de corriger des notes, si tu as un petit problème... pour la prise de note, ça serait pas mal !

Vert :

Tu ne penses pas que avec ça, il n'y aura plus personne qui ira en cours ?

Rose :

Non je ne pense pas, fin moi j'irai toujours au cours.

Mais je sais pas pour ce cours précisément on a pas assez de supports quoi.

Jaune :

Encore une fois ça revient à dire que ça dépend des profs.

Mauve :

Après ça dépend aussi dans quel groupe (FB) on se trouve. L'année dernière dans le groupe d'anthropologie il y avait beaucoup de résumés, il avait à chaque fois des résumés bien avant le blocus alors que cette année tout ce que j'ai vu, c'était quasiment vers la fin du blocus « tenez un résumé ». Ça dépend de la générosité de certaines personnes.

Jaune :

Après il y a toujours des gratteurs qui essaient de chopper des trucs de dernière minute, ils ne sont pas dans le schéma de je te prête telle note, tu me prêtés telle note.

Outil Facebook

Animateur :

Voilà tu dis que vous vous partagez des notes, ça se passe comment généralement ?

Bleu :

F-A-C-E-B-O-O-K

Jaune :

Ou dans le groupe d'amis qui sont avec nous en cours.

Bleu :

Du coup, Facebook auxiliaire. Fin privé de cours, d'amis... heu Privé entre personnes...

Jaune :

Personnellement, je ne me suis pas fait un groupe d'amis pour avoir des notes, c'est un partage entre nous parce qu'on s'entend bien on veut que chacun réussisse correctement, donc oui ce sont des discussions donc voilà j'ai fait un tel résumé pour tel cours, je vous l'envoie après vous n'avez plus qu'à l'enregistrer dans votre ordinateur.

Animateur :

Pour le partage même, ça passe par les messages privés ou ?...

Jaune :

Quand c'est un groupe d'amis, ouais, c'est par messages privés Facebook. Après il y a le groupe de l'année dans laquelle on est, il y a des gens qui vont mettre des résumés qu'ils ont trouvés.

Bleu :

Il n'y a pas de contrôle de qualité sur Facebook. Je lis un résumé parfois je me dis, est-ce qu'il est allé au cours ? Est-ce qu'il a lu le syllabus ? Un moment faut arrêter. Du coup, ça fait plus de mal que de bien, il y a un résumé sur vingt qui est bien et qui va vraiment aider. Et les autres qui prennent les mauvais résumés ils vont juste rater quoi.

Jaune :

Après ce qui est bien avec ces résumés-là, c'est que tu vois qu'ils ne sont pas complets parce que tu as étudié avant. Donc techniquement tu te dis aussi un peu « il n'y a pas ça » c'est aussi une révision.

Après ceux qui comptent sur les résumés...

Bleu :

Oui voilà.

Rose :

C'est ça !

Après quand tu te rends compte que c'est pas complet tu ne vas pas non plus prendre trois heures pendant ton blocus pour dire sur ton groupe qu'il manque ça, ça et ça.

Après ça t'aide.

Jaune :

Quand c'est donné assez tard, c'est dur de dire tel résumé n'est pas génial non plus.

Rose :

C'est ça tu vas pas prendre du temps en plus.

Jaune :

Souvent tu as d'autres trucs à étudier à ce moment-là.

Animateur :

Donc vous avez le choix, il y a beaucoup de résumés ?

Bleu :

Il y a un bombardement de résumés.

Jaune :

Ça dépend aussi des groupes, il y en a qui vont aller les chercher et les mettre sur Facebook en disant « j'ai trouvé ça sur Respublicae »

Animateur :

Donc vous allez souvent chercher des résumés sur Respublicae ?

Rose :

On en parle pas assez !

Bleu :

Je ne l'utilise pas du tout.

Rose :

Je l'ai employé, mais on n'en parle pas assez, du coup il n'y a plus de résumés récents, il y a que des vieux résumés.

Bleu :
Ou des examens.

Rose :
Ou des examens... c'est vraiment utile, mais je pense que c'est bien, ça permet de faire une plateforme alternative à Facebook. Il y a juste le résumé, on ne discute pas non plus pendant trois heures.

Jaune :
Après sur Facebook il y a moyen d'avoir que des fichiers, on a pas à se crever à tout scroller...

Bleu :
À voir les questions de tous les gens (sur un ton moqueur) « c'est auquel local... »

Jaune :
Oui, cinq minutes avant...

(Rires)

Rose :
C'est insupportable !
(Soupirs)

Jaune :
C'est clair que sur Facebook, il y a une tête noire qui pose toujours la même question, des questions bateau, tout le monde a envie de la biffer, mais...
(Rires)

Bleu :
Puis aussi dans les commentaires, « tu ne devais pas être à la gym à ce moment-là »
Ils racontent leur vie...
La qualité n'est pas du tout au rendez-vous.

Animateur :
La qualité n'est pas au rendez-vous, mais pourriez-vous en passer ou pas ?

Bleu :
Non ! Parce que...
(Les voix s'entremêlent)

Jaune :
C'est vraiment un tuyau !

Jaune :
Si on cherche une personne pour un travail, on va sur le groupe de l'année quoi. Tel nom, telle photo si ça correspond...

Mauve :

Il y en a qui mettent des noms complètement à la rien avoir... et du coup pour les trouver...

(Rires sur les noms)

Vert :

De toute façon ce sont des outils importants pour certaines questions.

Jaune :

C'est sur !

Vert :

Par exemple, des résumés même s'ils ne sont pas de qualité, il faut quand même entre guillemets les utiliser pour avoir une vision complète de la matière dans le sens global. Analyser mieux le cours si on n'a pas compris certaines choses, peut-être il y a la partie qui nous manque dans le résumé, certainement il faut toujours douter et quand même aller au cours et travailler dans l'année un petit peu, sinon ça ne va jamais aller. Mais ce sont des outils qu'il faut utiliser de toute façon. Vu aussi la difficulté sur Gehol et tout ça, des fois sur Facebook il est marqué qu'il n'y a pas cours, qu'on a changé de local...

Bleu :

Parfois il y a des gens qui font des pubs, « je vends mon iPhone ».

Jaune :

Du spam.

Rose :

Il y aussi de la pub pour des blocus assistés.

Bleu :

Des groupes politiques et autres, pfff.

Animateur :

Ce que tu disais avec Gehol, c'est que quand il y a un doute sur Gehol ça revient sur Facebook ?

Vert :

Oui, des fois ça arrive comme ça donc il faut checker les deux.

Rose :

On se retrouve à vérifier beaucoup de choses quoi. C'est pas du tout efficace on perd beaucoup de temps.

Vert :

Il y a aussi sur Facebook, on ne peut pas être sur à 100% !

Rose :

Ouais, tu regardes la personne qui a relié l'information...

Jaune :

Ce que je voulais dire c'est que l'année dernière, ce qui m'a beaucoup aidé, c'est que j'avais deux super délégués, à chaque fois qu'il y avait un truc intéressant dans un truc politique ou cours, à chaque fois les délégués postaient sur les groupes et tu avais l'info au bon moment.

Donc je trouve aussi que les délégués jouent aussi selon leur implication.

Jaune :

Il y a toujours une personne qui se dévoue pour envoyer un mail à la prof pour avoir la réponse pour pouvoir répondre à tous les autres clampins qui n'osent pas envoyer.

Rose :

En même temps tout le monde ne va pas envoyer un mail...

Jaune :

C'est sur, mais il y a toujours une personne qui va se dévouer et donner la réponse

Rose :

Je pense qu'il y a aussi un souci avec Facebook, c'est qu'il y a beaucoup de gens qui se prennent pour des délégués, à la place des délégués et qui disent c'est moi qui va envoyer un mail, du coup ça crée des problèmes, je pense. Nos délégués ont fait une page délégation et je pense que ça marche beaucoup mieux, ils donnent l'information à tout le monde en même temps. OK, si on a des questions on peut les mettre sur le groupe, etc., mais je pense que les profs ne vont pas non plus recevoir 40 mails pour poser les mêmes questions quoi. À mon avis ils n'ont pas que ça à faire et autant centraliser nos questions sur le groupe et les délégués envoient un mail, je pense que c'est beaucoup plus efficace. Donc on fait une utilisation un peu particulière, en même temps les délégués ne vont pas dire « non n'envoyez pas de mails » !

Animateur :

Si je comprends bien, vous avez un groupe et en plus de ça une page ?

Rose :

Une page déléguée, propre à notre faculté.

Vert :

C'est organisé par les délégués, on a entre guillemets un board délégué de la faculté Sciences Po, il y a des délégués de chaque département puis de délégués facultaires pour chaque année. Avec les autres délégués, on essaye de gérer un peu tout ce qu'il se passe dans la faculté.

Animateur :

Pourquoi avoir créé une page supplémentaire ?

Vert :

Parce qu'on croit que l'information qui ne passe pas est une difficulté pour l'étudiant. Donc on a pensé en créant cette page, maintenir la communication et

pouvoir parler aussi avec tous les autres étudiants. On poste les PV de nos réunions, nos initiatives et voilà et après on partage les idées avec les autres aussi.

Animateur :

Donc c'est un peu reprendre l'information donnée par l'ULB et la remettre sur Facebook ?

Vert :

Aussi, aussi il y a cette partie-là, mais c'est aussi un peu embêtant dans le sens que moi je suis facultaire et je dois aussi m'occuper du département, car les délégués de départements sont inscrits, ont été élus et sont un peu éloignés de la vie politique, de la vie des étudiants donc je dois faire les deux, il y a encore des cas comme ça. Des fois on n'arrive pas, car on est quand même étudiants, on doit passer du temps à étudier et on n'arrive pas des fois à gérer tous les problèmes qu'il y a, mais on essaye.

Animateur :

Vous savez si ce genre d'initiatives a également vu le jour dans d'autres facultés ?

Jaune :

Chez nous il n'y a pas, ça passe exclusivement par le groupe.

Animateur :

Et pour ce qu'il est du groupe « classiques », y allez-vous régulièrement ?

Bleu :

Tous les jours !

Jaune :

Avec les notifications... on est obligés de le voir, même dans le fil d'actu. Si ça nous concerne pour tel cours, oui. Mais si c'est une mineure qui n'a rien avoir avec ce qu'on fait non !

Bleu :

Tous les jours, à gauche sur l'ordi il y a des chiffres...

Jaune :

Vingt ou plus...

Bleu :

C'est juste que je n'aime pas que ça soit là, donc j'ouvre, je regarde vite fait ! Puis « Voilà, j'ai perdu quelque chose dans mon auditoire... »
(rires)

Animateur :

Tu as quand même tendance à aller lire à chaque fois ?

Bleu :

Oui vite fait. Après ça va encore renforcer ce que je pense des groupes Facebook... Après je vois des post sur « Ahh le prof a mis en ligne un exemple d'examens pour s'entraîner », ça c'est utile, car peut-être bon, je ne vais peut-être pas toujours aller sur l'UV du cours. Ça, c'est utile, mais c'est un post sur 20.

Mauve :

Mais il y aussi pendant la période d'examens, il y en a aussi qui sont à l'affut « ah, telle note a été postée » !

Bleu :

Par contre je me demande comment ils font...

Rose :

Mais il y en a qui passent leur vie dessus, non, mais c'est vrai !

Mauve :

Mais du coup c'est quand même pratique, tu as lu le post et tu sais que tu peux aller voir tes points.

Bleu :

Du coup tu as une montée de stress...

Mauve :

Mais après ce qui est assez pratique c'est que quand il y a problème avec certaines notes, comme ça s'est passé en anthropo en janvier. Genre il y en a qui ont zéro alors qu'ils ont passé l'examen, on s'est tous posé la question du coup ça permet aussi, si tu es dans cette situation-là, de ne pas te sentir seul quoi.

Bleu :

À chaque fois on reçoit des notes et à chaque fois les gens se plaignent, si tu as genre 9,5 je peux comprendre, mais il y avait une fille, je crois qu'elle avait 3,5 en Sciences Po, j'étais là : un moment, quand tu as 9,5 tu peux encore parler, mais 3,5... je veux dire le prof ne te connaît pas, il se dit pas « ah ouais, je l'ai vu une fois marcher dans l'auditoire... »

(rires)

Il y avait aussi une fille qui avait confondu ses points avec les ECTS, mais bon

(Rires)

Rose :

Il y a des gens qui posent 25 fois la même question.

Bleu :

Les gens ils spamment !

Jaune :

C'est pour ça que quand une question a été posée tu attends la réponse à la question puis c'est bon.

Rose :

Bah nous non, ils pensent qu'il n'y a que leur question qui est importante et que personne ne l'a posée avant !

Bleu :

Il y a des gens qui répondent tout le temps, qui commentent tout le temps.

Rose :

Moi ça m'arrive de temps en temps, mais...

Jaune :

Moi je ne réponds jamais, je ne poste jamais

Bleu :

Moi c'est pareil

Rose :

Du coup on apprend à connaître les gens de notre auditoire en fait, parce qu'on voit leur tête.

Bleu :

Mais je ne comprends pas comment ils trouvent autant de temps pour répondre aux questions

Jaune :

C'est peut-être un moyen qu'elles ont de se rassurer aussi, il y a des questions relatives à un cours, telle personne n'a pas compris ça. Il y en a une qui va répondre en étalant sa confiture et en se disant « Voilà, je sais... » ! C'est un bon moyen quelque part de s'évaluer aussi en répondant aux questions des autres.

Animateur :

Tu dis que tu ne postes jamais et que tu ne commentes jamais, que fais tu sur ce groupe ?

Jaune :

Je lis et surtout j'interagis avec des amis par rapport à ce qu'il se dit.

Bleu :

(en même temps que Jaune) Je lis...

J'envoie un message « Est-ce que c'est vrai ? »

Jaune :

Je lis et je vois est-ce que toi ça te concerne ? Toi par rapport à ta mineure... ?

Animateur :

À quel genre de poste tu réagis ?

Jaune :

Ah bah tiens, est-ce que tu as vu ce commentaire-là, relatif à cette question-là pour tel cours, qu'est-ce que tu en penses... ce genre de choses est-ce que tu as vu que tel cours est annulé ?

Rose :

Honnêtement parfois je vais sur ce groupe, pas pour me moquer des gens, mais c'est vraiment pour aller lire les messages, parce qu'il y a des trucs...

Bleu :

Puis je trouve que les gens fonctionnent beaucoup par... Je ne sais pas quel mot utiliser, par propagande on va dire, ils sont là ils disent quelque chose de faux...

Vert :

Par pression sociale

Bleu :

Voilà, mais c'est faux, mais je pensais que c'était vrai. Donc maintenant je dois croire ce qui est marqué sur Facebook. Donc c'est un peu... les gens voient quelque chose sur Facebook et le prennent trop au sérieux. Par exemple la veille de l'examen, « ah vous pouvez m'expliquer ça... ». Donc évidemment il y a 38 notifications

Rose :

Jusqu'à minuit les gens envoient des messages « Je n'ai toujours pas compris ça... ».

Mauve :

C'est lourd !

Animateur :

Vous lisez ce que les gens disent ?

Bleu :

Je lis après l'examen. Des fois juste trois minutes avant l'examen les gens posent des questions...

Rose :

Des fois je m'inquiète pour les autres !

Jaune :

C'est vrai, ce genre de groupe est aussi inquiétant, ça te met une dose de stress aussi parce qu'on voit des gens qui viennent avec leurs trucs qui n'ont absolument rien avoir ou la veille avec des trucs qui sont faux, donc ça injecte une dose de stress d'un coup.

Bleu :

Ou bien ça peut aussi raisonner, ah il dit quelque chose de faux, tu as lu le syllabus il y a 30 secondes tu sais très bien que c'est faux ce qu'il dit, mais moi je ne vais pas forcément commenter parce que je me dis un moment les gens...

Jaune :
Chacun dans sa merde quoi...

Bleu :
Non non, c'est juste que les gens doivent aussi lire un syllabus quoi. C'est juste que parfois il y a des gens qui ont pris un résumé, qui ont lu un truc et ils disent est-ce que c'est vrai? Et tout le monde... il y a une explosion de postes et de commentaires et donc...

Rose :
Ouais...

Mauve :
Après, moi j'ai l'impression que ça aide plus ceux qui répondent que ceux qui posent des questions...

Bleu :
Ouais ouais !!

Mauve :
Parce que ça permet de voir dans telle situation, de répondre et de voir l'avis des autres pour voir si t'es dans le bon ou pas.

Rose :
Ouais.

Animateur :
Avez-vous l'impression qu'un moment Facebook vous a aidé ou vous a induit en erreur lors de l'étude d'une matière d'un examen ?

Jaune :
Pour les documents ça dépend, une fois il y a un pur résumé qui va sortir, on va l'utiliser et ça va être nickel et pour le reste ça va être mauvais donc ça va être au cas par cas.

Animateur :
Et par rapport aux postes, est-ce que ça vous arrive parfois de poser des questions par rapport à un cours ?

Jaune :
La question que je pose c'est vraiment à mes amis qui sont au cours avec moi.

Bleu :
Je posais une question je crois et c'était, je ne sais même plus... Une fois une question, mais les réponses ne m'ont pas aidées en fait, j'étais là... OK!

Rose :
Moi j'ai demandé des enregistrements du cours d'histoire...

Mauve :

Les groupes c'est vraiment une source d'information dont il faut faire énormément de tris quand on l'utilise que de participer dedans. C'est vrai que niveau tris il faut en faire c'est sur !

Rose :

Et pour interagir avec les délégués c'est pratique aussi, c'est le seul truc qui est utile, je crois et pour les résumés pour ceux qui en ont besoin.

Mauve :

C'est vrai que pour les délégués c'est pratique, il y a tout le monde dessus...

Rose :

Par contre tu dois perdre un temps de fou à lire tous ces trucs et...

(à Vert)

Bleu :

Tu les lis ?

Vert :

Et oui (rire), je dois les lire

C'est très difficile

Bleu :

Par exemple en janvier on a quatre examens, l'un à la suite de l'autre et un blocus c'est une organisation, tu t'organises. Tu ne dois pas te dire dimanche « ah zut j'ai quatre examens lundi, mardi, mercredi, jeudi je vais commencer à étudier ». Non, il faut étudier pendant les vacances de Noël ou avant et donc les gens pensent que comme nous on a quatre examens, ça ne va pas être faisable ! Non, moi j'ai réussi quatre examens, j'ai étudié avant !

Rose :

C'est plus compliqué de s'organiser... il y a clairement un souci.

Mauve :

Après à l'université il y a beaucoup de monde aussi...

Ils n'ont pas la bonne gestion...

C'est différent des secondaires quoi (rire) !

(Le débat divague, l'animateur recentre le sujet...)

Animateur :

Je voulais savoir l'utilité de Facebook selon votre point de vue. Vous dites que Facebook, vous ne savez pas vous en passer, mais à côté...

Bleu :

C'est vrai qu'on utilise Facebook en tant que source primaire

Animateur :
Avant tout ce qui est institutionnel ?

Rose :
Je suis tout le temps sur Facebook sans y être, si j'ai une notification dans le truc...

Bleu :
On va la voir et hop on va arriver, on lit la question, même si je lis les trois premiers mots en me disant que ça ne m'intéresse pas et que je vais partir, mais je vais quand même aller dessus, vite fait slider vers le bas pour voir ce qu'il y a et tout ça.

Rose :
Généralement après on va voir nos mails, notre web-mail ou quoi.

Animateur :
Donc c'est d'abord Facebook et après...

Bleu :
Oui, même si je trouve qu'il n'y a rien d'utile je vais quand même sur Facebook et après je vais voir... Par exemple si quelqu'un dit qu'il y a une note qui est sortie, c'est sur Facebook, moi je ne vais pas rester H-24 sur Mon-ULB à refresh toutes les 5 secondes...

Vert :
Il y a quelqu'un qui le fait
(rires)

Bleu :
J'ai l'impression que des fois ils se prennent « Je suis l'intérêt général pour le bien du groupe »... et donc oui Facebook en premier et ensuite l'institutionnel.

Jaune :
Ouais !

Vert :
Moi j'ouvre mon ordinateur, j'ai tous les onglets ouverts, je vais sur tout.
(gros rires dans la salle)
Parce que moi je dois quand même regarder tous les, mais institutionnels, sur l'UV je vais moins souvent et Gehol je le regarde parce qu'il m'est arrivé qu'ils changent les cours et ça n'arrive pas sur le mail. Donc l'université doit aussi essayer d'utiliser tous les moyens, tout ce qui a été créé. Dans le sens qui s'ils sont là, il faut les utiliser, mais l'université dit « Je le mets sur Gehol et je n'envoie pas le mail » et des fois elle dit « Non je l'envoie sur le mail, mais je n'actualise pas Gehol », mais non, il faut utiliser tout ça.

Bleu :
Avoir une cohérence.

Mauve :

Après je pense que j'utiliserai plus souvent l'université virtuelle si j'avais plus facilement accès, à savoir quand certains cours que je suis ont été mis à jour en fait . Parce que là, à chaque fois on ne sait pas quand ça a été mis à jour. Un tel prof dit « Je vais mettre ça cette semaine », mais il fait c'est la semaine d'après.

Je pense que si l'on avait une notification comme sur Facebook, on irait beaucoup plus souvent.

Bleu :

C'est vrai que ça serait bien je trouve que l'ULB entre en 21e siècle et mette une application Smartphone. Comme ça il y aura un petit bouton mauve, fin ça dépend des Smartphones, mais on aura un petit bouton mauve, quelque chose qui dirait qu'il y a une notification, je suis en Sc po BA1, il y a des slides qui ont été mises en ligne, voilà je le sais. On ne devrait pas forcément passer par Facebook du coup.

Mauve :

Après je pense que Facebook a du succès aussi parce qu'on y va tous pour des raisons personnelles et qu'on y va on voit les petites notifications dans tel groupe, vous avez tel message, etc. Donc par curiosité on clique dessus donc du coup ça devient la source primaire, car c'est directement dans la vie de tous les jours, qu'on a avec Facebook. Ce qui n'est pas le cas pour l'Université Virtuelle qui est pour les études et on a pas un contact direct avec l'Université Virtuel, on a pas les mises à jour. Si ça, c'était amélioré, je pense qu'il y en a qui iraient beaucoup plus sur l'Université Virtuelle et que ça serait plus utilisé !

À part ça, moi c'est toujours en période blocus que je vais dessus.

Jaune :

Oui, c'est ça ! C'est quand on en a besoin en fait tout simplement.

Ce n'est pas par plaisir, ça se résout à quand on a besoin d'un document on va sur l'UV le chercher et puis c'est fini.

Bleu :

Du coup Facebook sert de notification de l'UV ou de mon ULB, etc.

Rose :

C'est un peu notre système parallèle.

Bleu :

Au lieu d'avoir une notification directement de l'ULB, c'est une notification qui passe par Facebook.

Vert :

Une application, ça serait pas mal.

Rose :

C'est chouette une application.

Mauve :

Après avoir ça sur Mon-ULB, des notifications pour tel cours, ça serait parfait.
Du coup on irait plus souvent sur Mon-ULB pour voir ce qu'il y a de nouveau.

Bleu :

Je ne vais jamais sur mon ULB.

Rose :

Webmail c'est moche, c'est moche !

Bleu :

Le Webmail 3 soviétique...

Mauve :

Des années 80

Bleu :

En plus la couleur de l'ULB c'est bleu pas orange, ça c'est pour mon aspect esthétique des choses... Je trouve ça très important.

La discussion dérive vers d'autres sujets, non pertinents au focus. L'animateur décide de terminer le débat en remerciant les participants.

Questionnaire : réponses

1. En 2014-2015, vous êtes inscrit(e) en

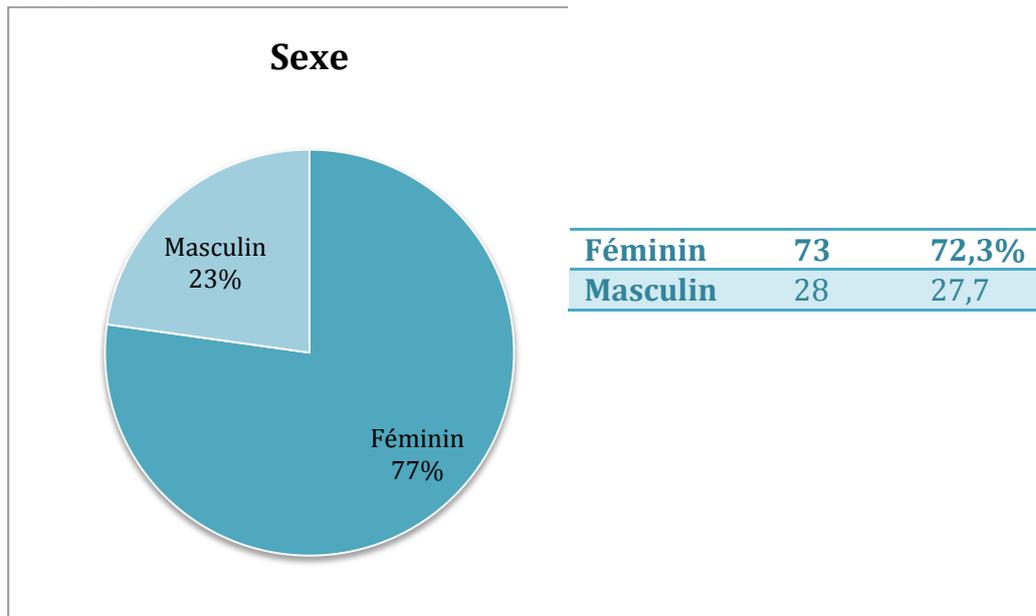
Année d'étude	Nombre d'occurrences	Pourcentage
SHUM1-B	10	9,9
POLI1	28	27,7
SOCA1	14	13,9
COMM3	27	26,7
COMM3P	3	3
CRIM3P	3	3
COOP3P	1	0,9
POLI3P	2	2
Autre	13	12,9
Total :	101	100%

2. Votre âge :

Age	Nombre d'occurrences	Pourcentage
18	9	8,9 %
19	17	16,8 %
20	17	16,8 %
21	18	17,8 %
22	16	15,8 %
23	9	8,9 %
24	4	3,9 %
25	1	0,99 %
26	2	1,9 %
27	1	0,99 %
30	1	0,99 %
32	1	0,99 %
38	2	1,9 %
41	1	0,99 %
42	1	0,99 %
51	1	0,99 %
Total :	101	100%

89% des répondants sont âgés de 18 à 24 ans.

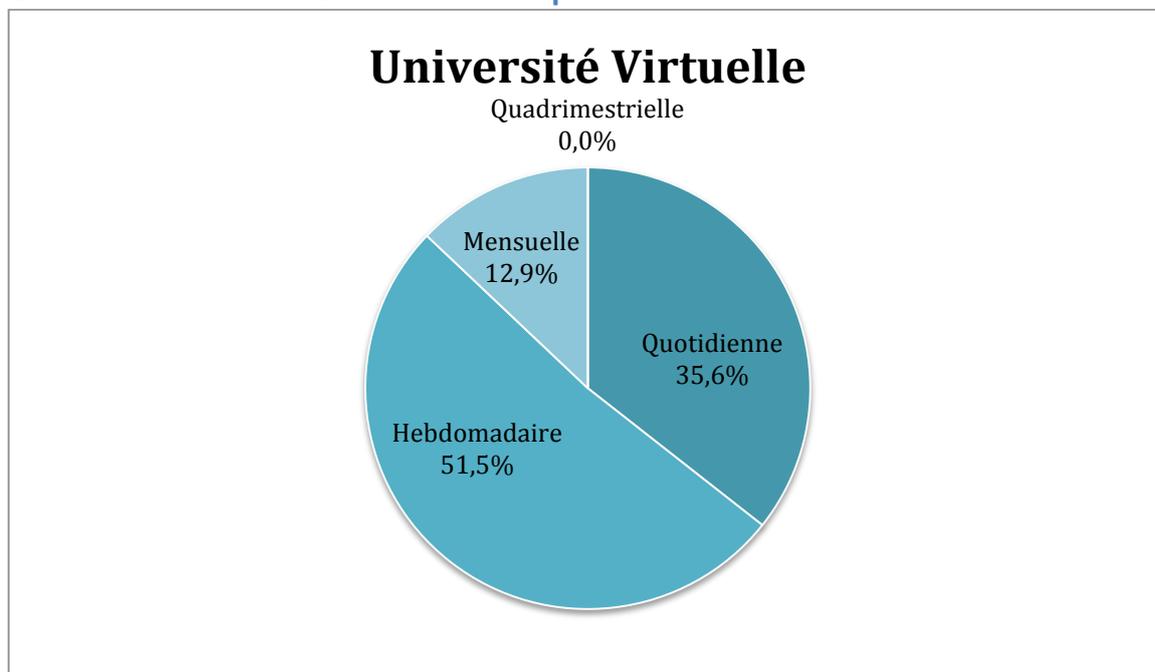
3. Votre sexe :



Volet 2 : « LES OUTILS DE COMMUNICATION POUR LE COURS »

Outils institutionnels

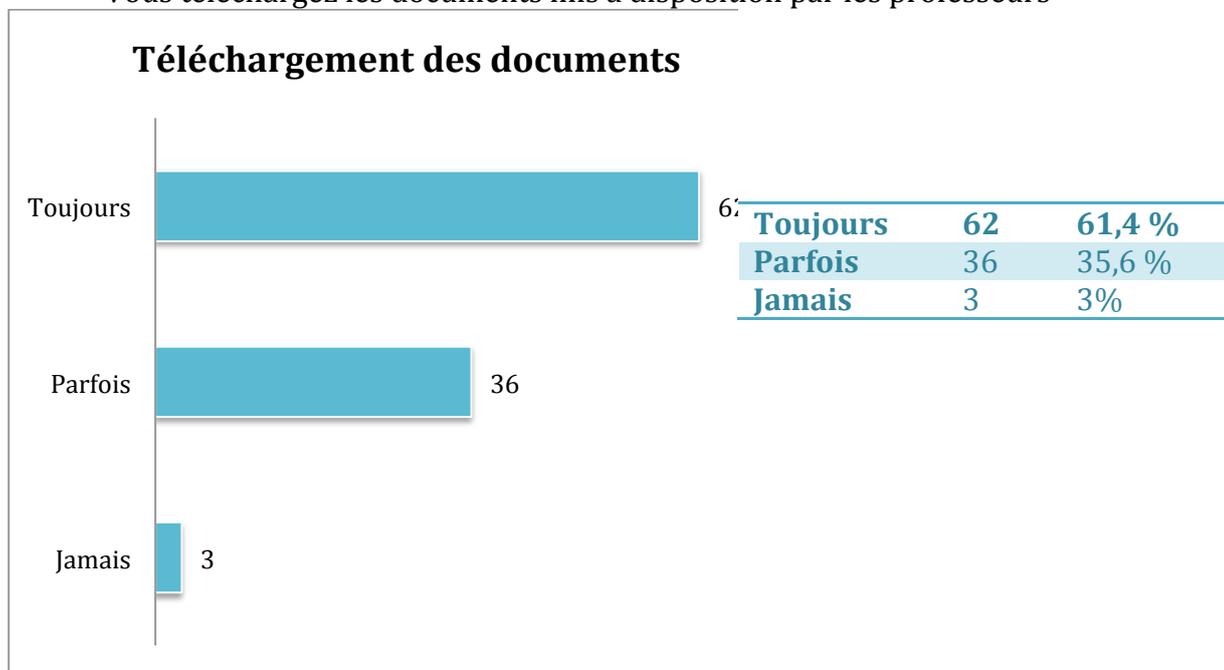
1. Comment définiriez-vous votre fréquentation de l'Université Virtuelle ?



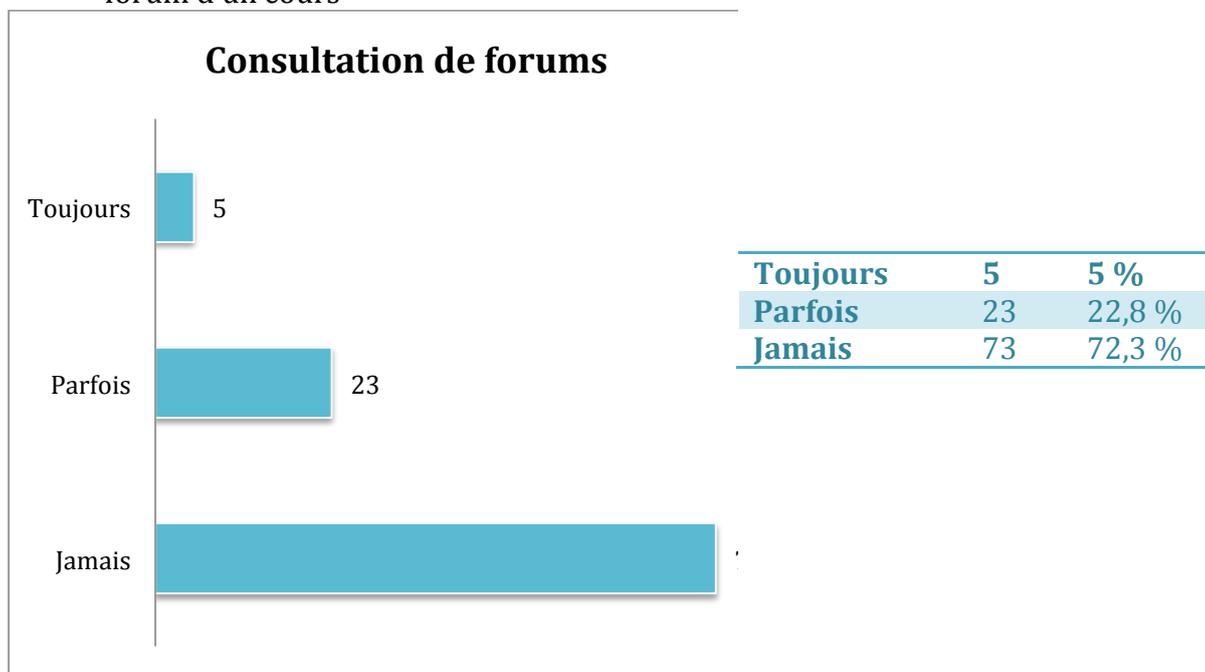
Quotidienne	36	35,6 %
Hebdomadaire	52	51,5 %
Mensuelle	13	12,9 %

2. Lorsque vous vous connectez à l'Université Virtuelle :

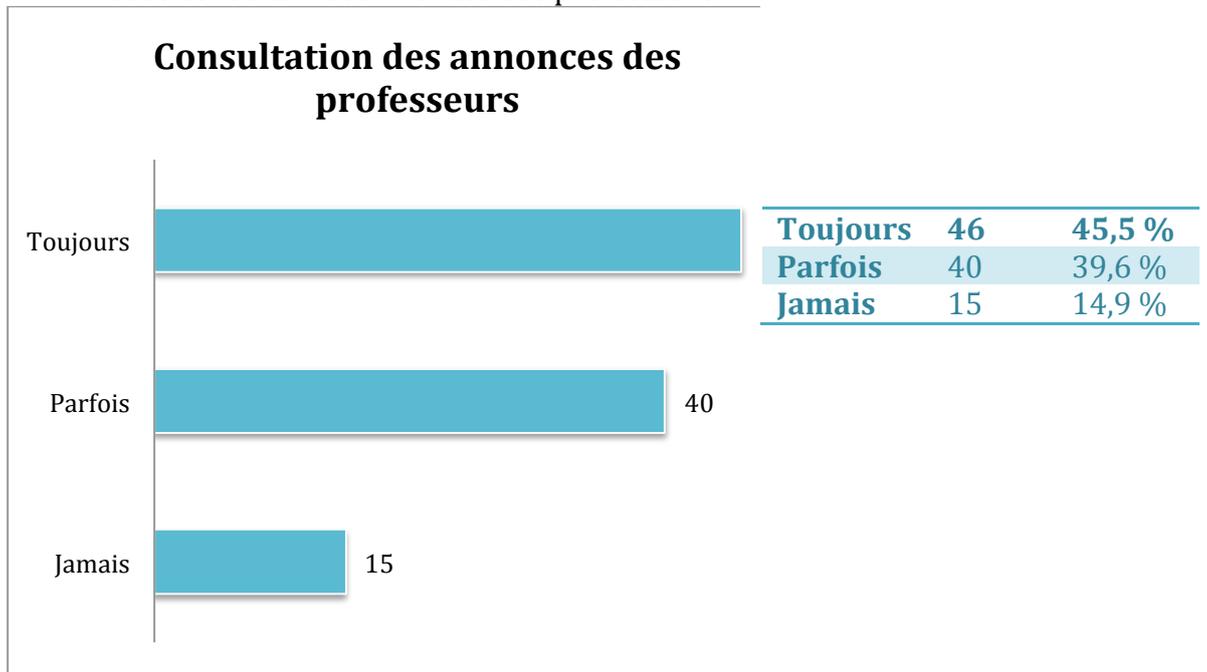
- Vous téléchargez les documents mis à disposition par les professeurs



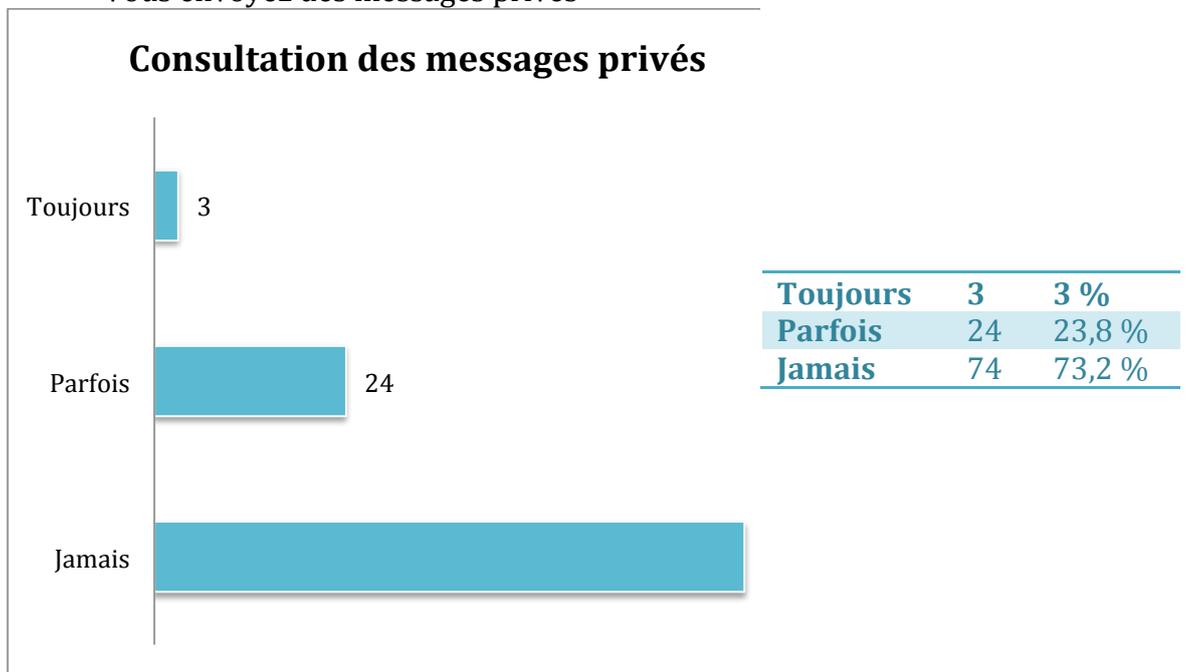
- Vous posez une question ou prenez connaissance des discussions sur le forum d'un cours



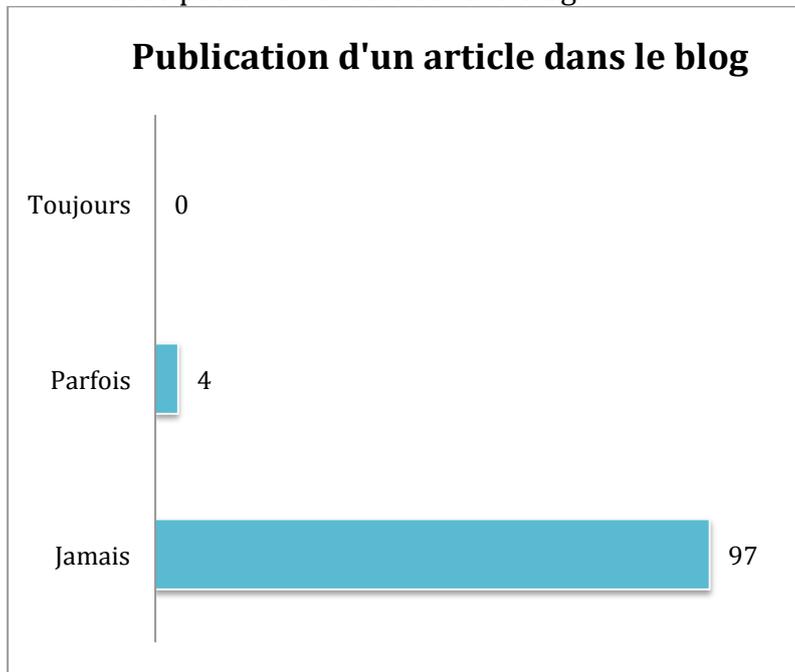
– Vous consultez les annonces des professeurs



– Vous envoyez des messages privés

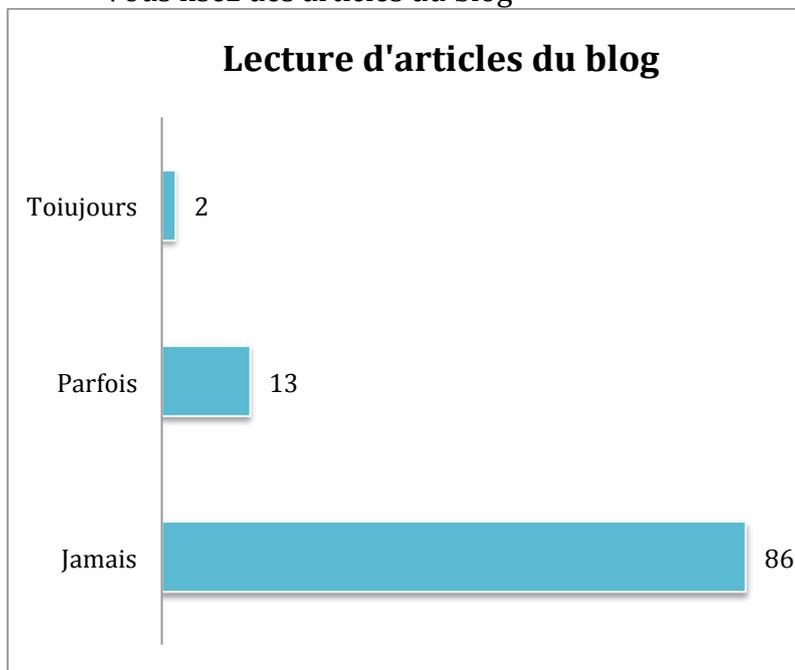


- Vous postez un article dans le blog



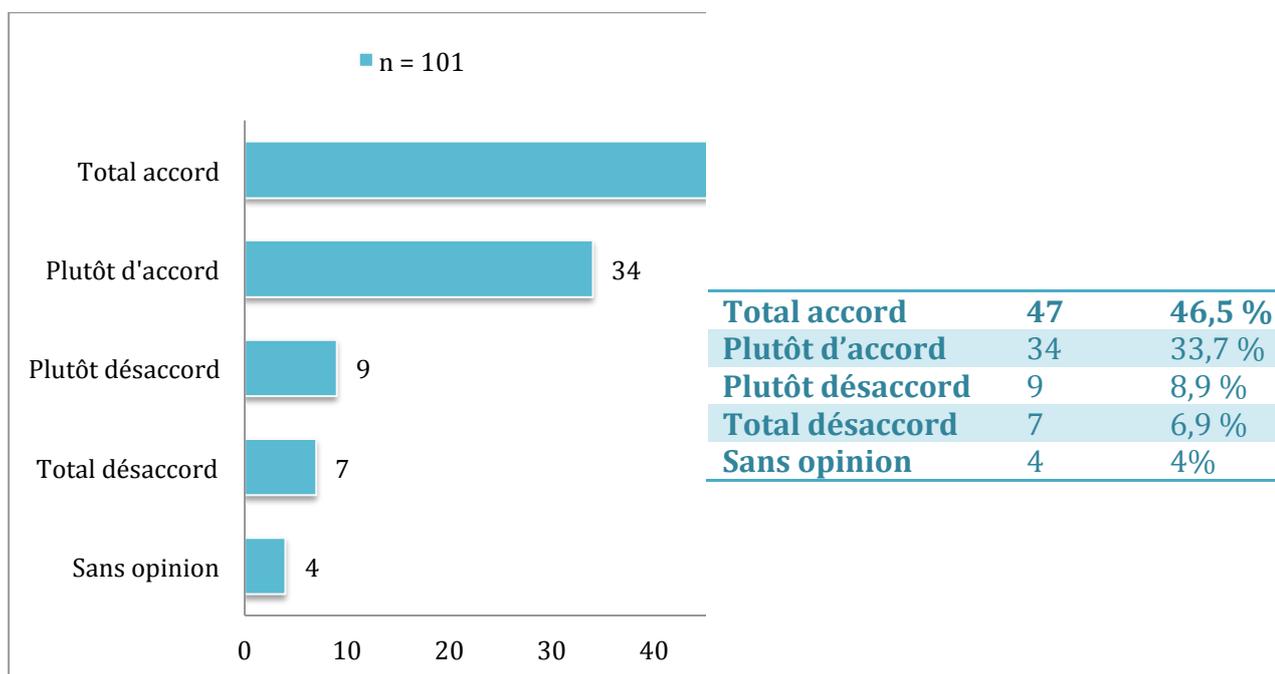
Toujours	0	0 %
Parfois	4	4 %
Jamais	97	96 %

- Vous lisez des articles du blog



Toujours	2	2 %
Parfois	13	12,9 %
Jamais	86	85,1 %

3. Votre usage de l'Université Virtuelle est dépendant de l'usage de vos professeurs



80 % des répondants sont d'accord avec l'affirmation que leur usage est dépendant de l'usage de leurs professeurs

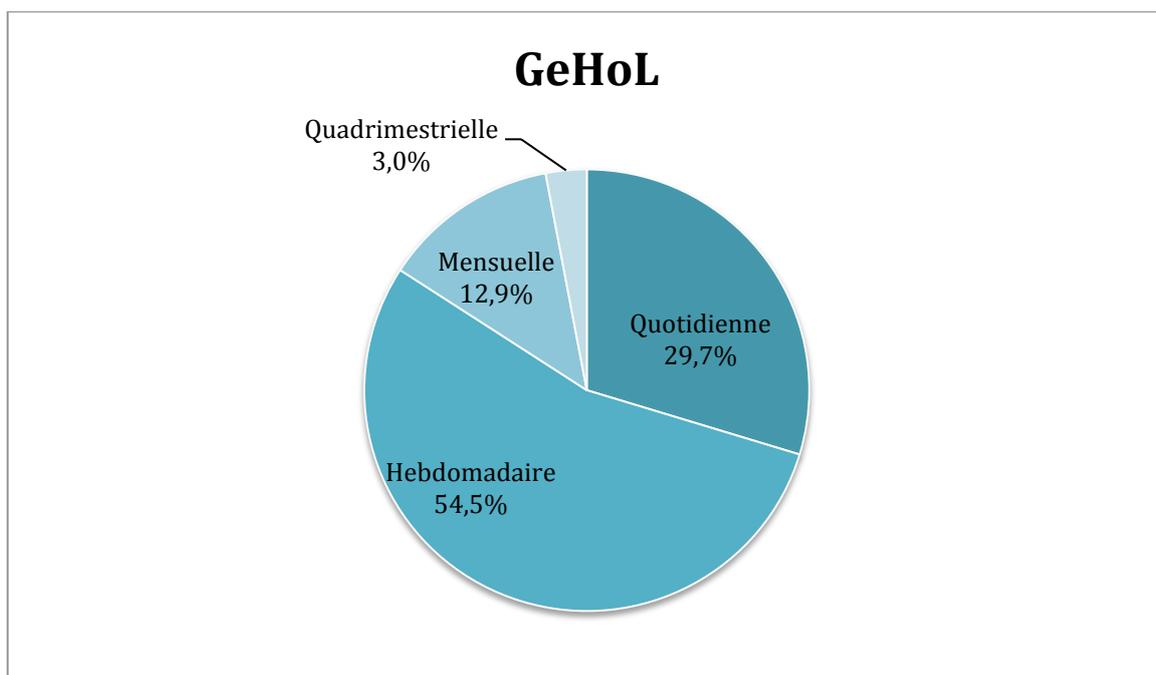
4. Quelle note, allant de 1 à 10, donnerez-vous à l'Université Virtuelle, pour son ergonomie et la facilité d'utilisation ?

Note /10	Nombre d'occurrences
1	0
2	1
3	1
4	2
5	4
6	13
7	30
8	35
9	12
10	3

La note moyenne de l'Université virtuelle est de 7,3/10

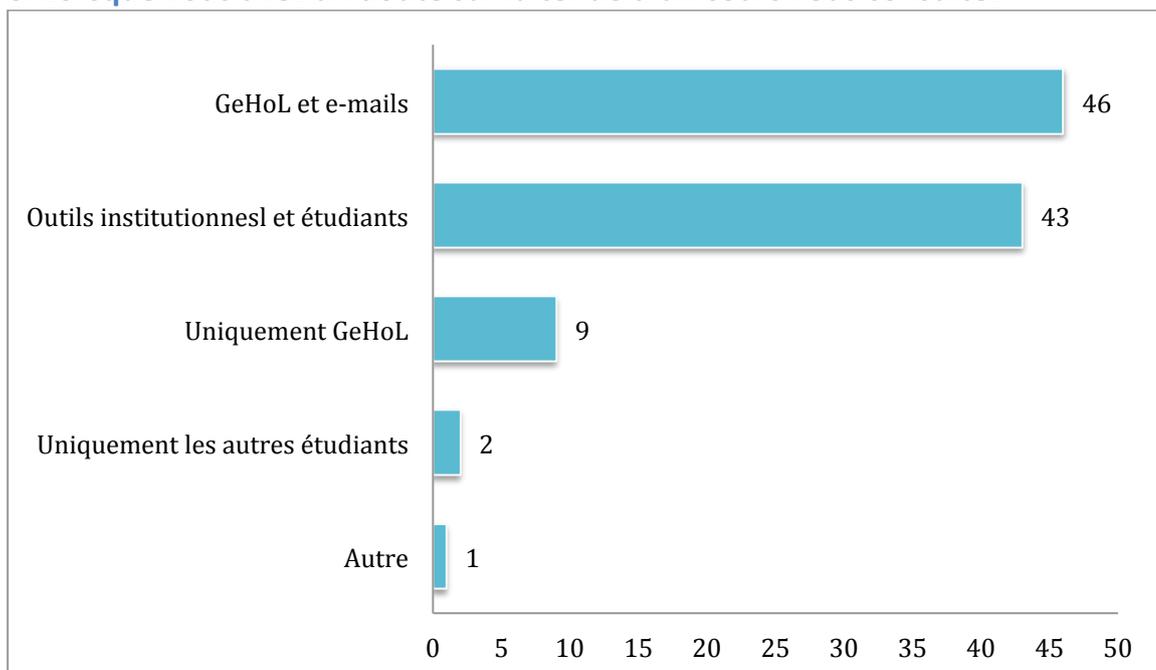
90% des répondants donnent une note allant de 6/10 à 9/10

5. Comment définiriez-vous votre fréquentation de GeHoL ?



Quotidienne	30	29,7 %
Hebdomadaire	55	54,5 %
Mensuelle	13	12,9 %
Quadrimestrielle	3	3 %

6. Lorsque vous avez un doute sur la tenue d'un cours vous consultez :



Vous consultez UNIQUEMENT GeHoL	9	8,9%
Vous consultez GeHoL ET vos e-mails	46	45,5 %
Vous vous renseignez UNIQUEMENT auprès d'autres étudiants	2	2 %
Vous consultez les outils institutionnels ET vous vous renseignez auprès des étudiants	43	42,6 %
Autre	1	1 %

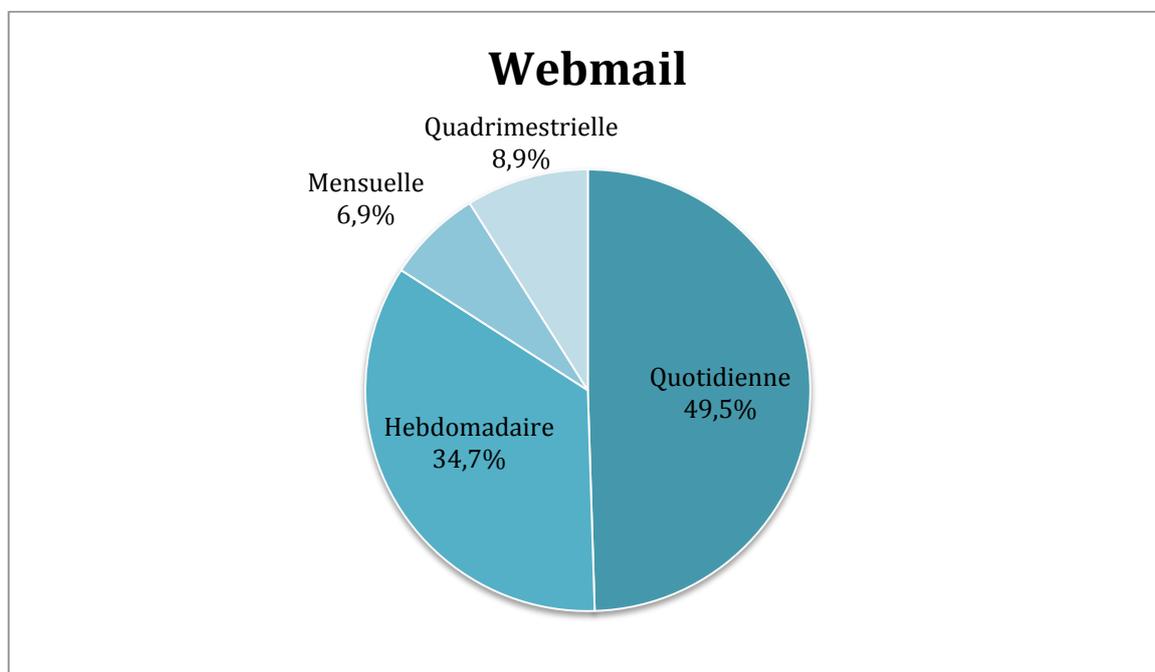
7. Quelle note, allant de 1 à 10, donnerez-vous à GeHoL, pour son ergonomie et la facilité d'utilisation ?

Note /10	Nombre d'occurrences
1	0
2	2
3	1
4	1
5	4
6	22
7	27
8	24
9	15
10	5

La note moyenne de GeHoL est de 7,2/10

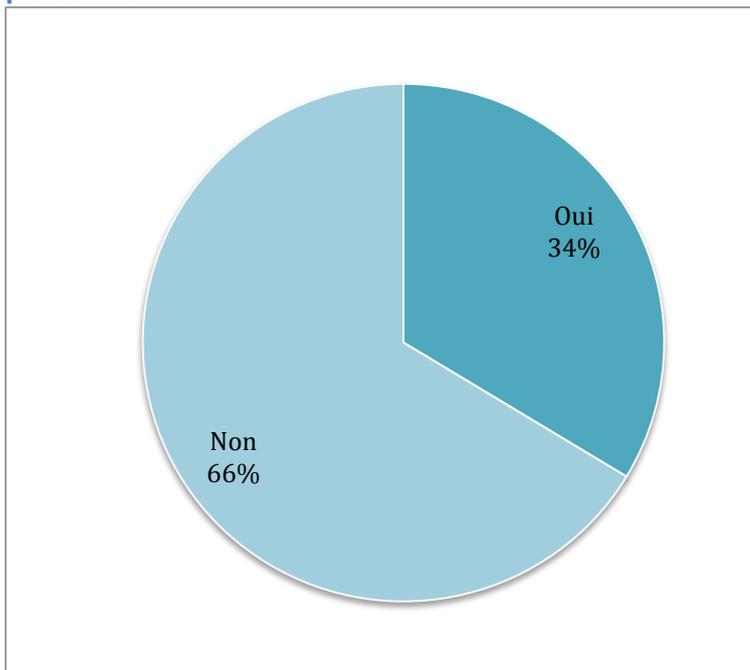
88% des répondants donnent une note allant de 6/10 à 9/10

8. Comment définiriez-vous votre fréquentation de Webmail3 ?



Quotidienne	50	49,5 %
Hebdomadaire	35	34,7 %
Mensuelle	7	6,9 %
Quadrimestrielle	9	8,9 %

9. Votre adresse mail de l'ULB est-elle reliée à votre adresse mail personnelle ?



Oui	34	33,7 %
Non	67	66,3 %

10. Quelle note, allant de 1 à 10, donnez-vous aux outils Webmail, pour leur ergonomie et leur facilité d'utilisation ?

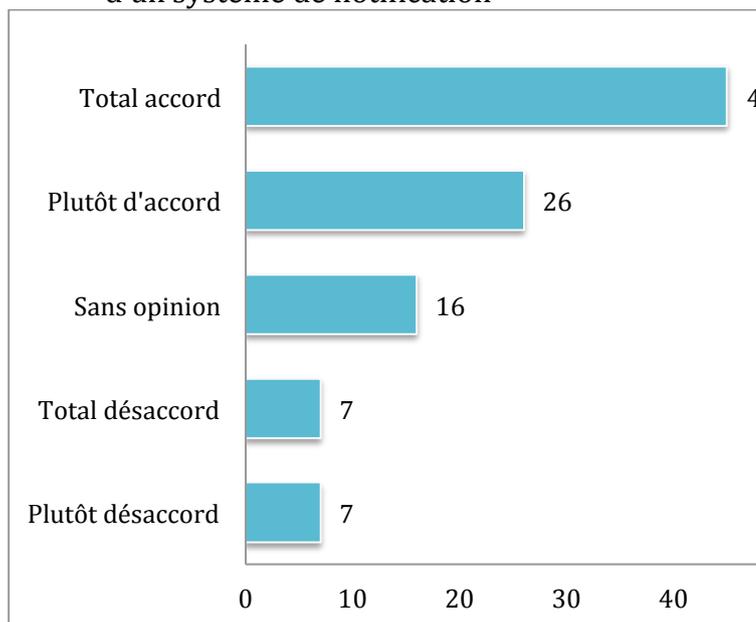
Note /10	Nombre d'occurrences
1	0
2	2
3	2
4	4
5	18
6	21
7	19
8	20
9	5
10	10

La note moyenne de GeHoL est de 6,7/10

77% des répondants donnent une note allant de 5/10 à 8/10

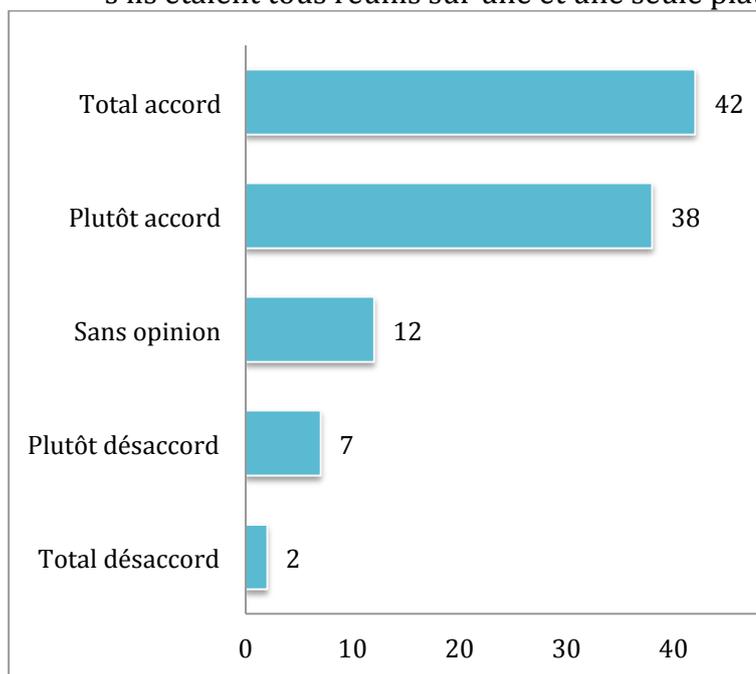
11. Vous utiliserez davantage les outils de l'ULB :

- s'il existait une application mobile institutionnelle et performante, dotée d'un système de notification



Total accord	45	44,6 %
Plutôt d'accord	26	25,8 %
Plutôt désaccord	7	6,9 %
Total désaccord	7	6,9 %
Sans opinion	16	15,8 %

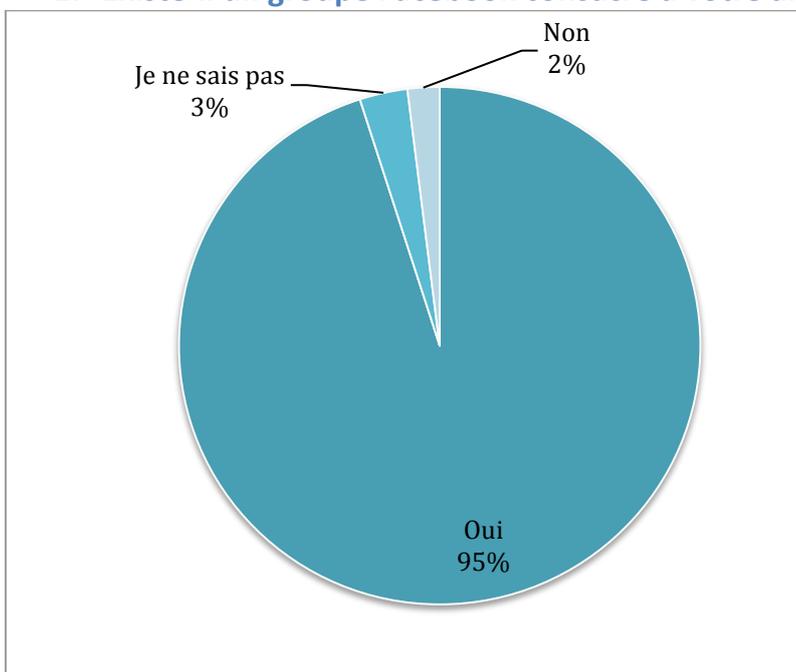
- s'ils étaient tous réunis sur une et une seule plateforme



Total accord	42	41,6 %
Plutôt d'accord	38	37,6 %
Plutôt désaccord	7	6,9 %
Total désaccord	2	2 %
Sans opinion	12	11,9 %

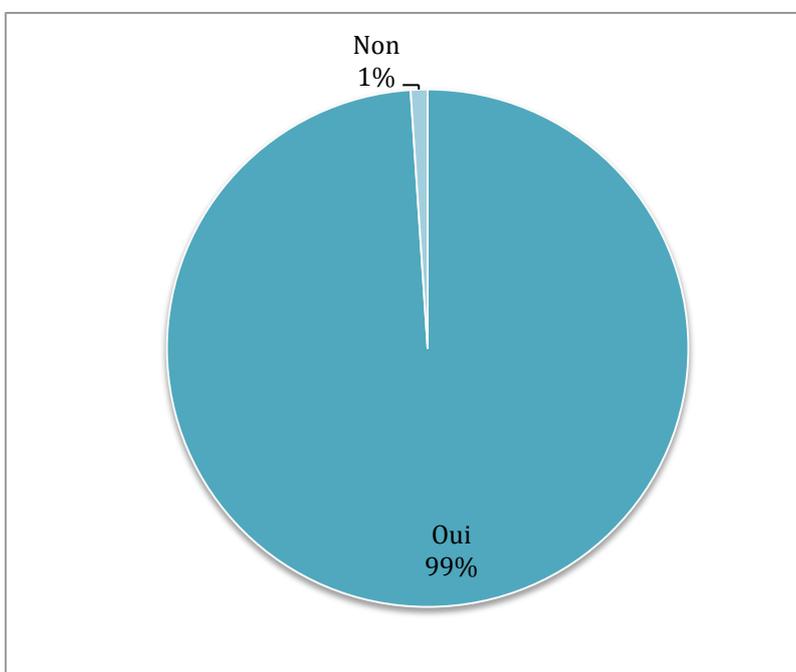
Outils non institutionnel : Facebook

1. Existe-il un groupe Facebook consacré à votre année d'étude ?



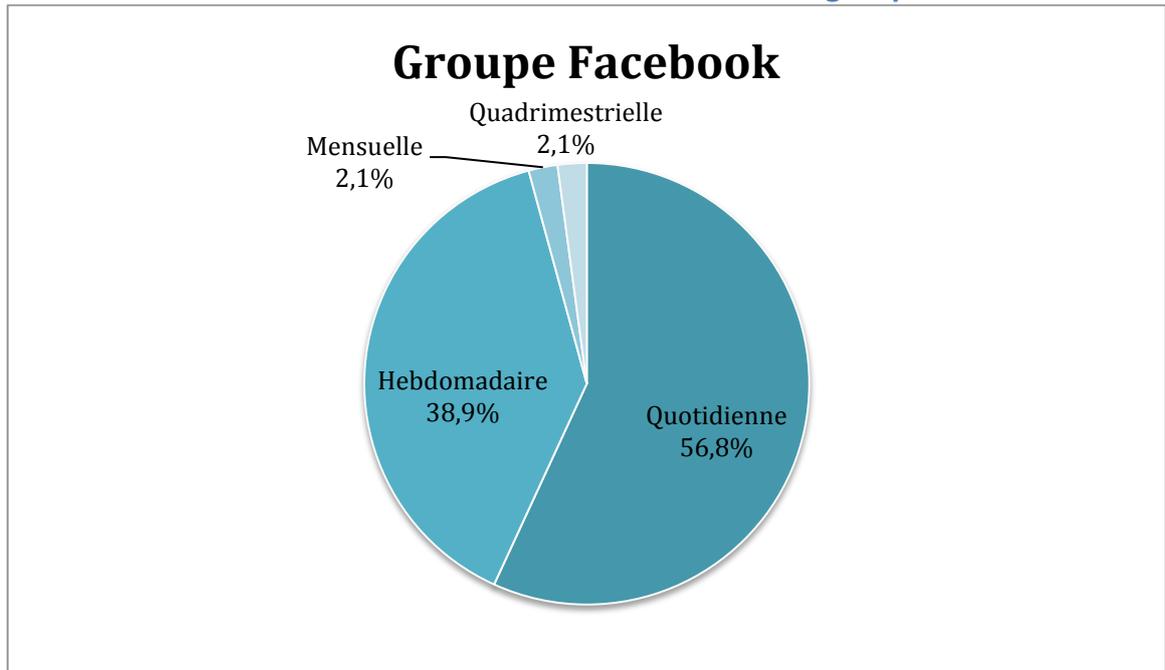
Oui	96	95%
Non	2	2%
Je ne sais pas	3	3%

2. Etes-vous inscrit(e) sur ce groupe ?



Oui	95	99%
Non	1	1%

3. Comment définirez-vous votre consultation de ce groupe ?



Quotidienne	54	56,8 %
Hebdomadaire	37	38,9 %
Mensuelle	2	2,1 %
Quadrimestrielle	2	2,1 %

4. Quelle note, allant de 1 à 10, donnerez-vous au groupe Facebook, pour son ergonomie et la facilité d'utilisation ?

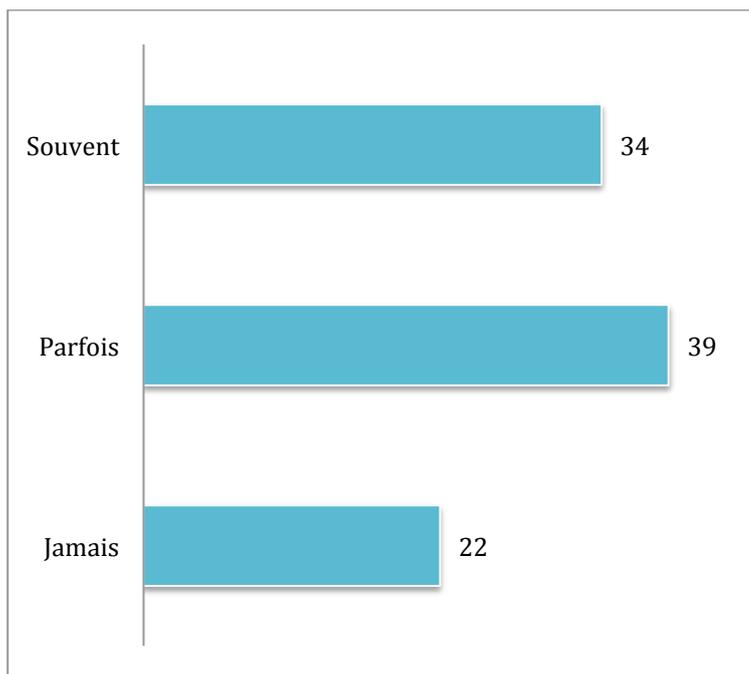
Note /10	Nombre d'occurrences
1	1
2	1
3	0
4	3
5	7
6	7
7	20
8	35
9	12
10	9

La note moyenne de l'Université virtuelle est de 7,4/10

70% des répondants donnent une note allant de 7/10 à 9/10

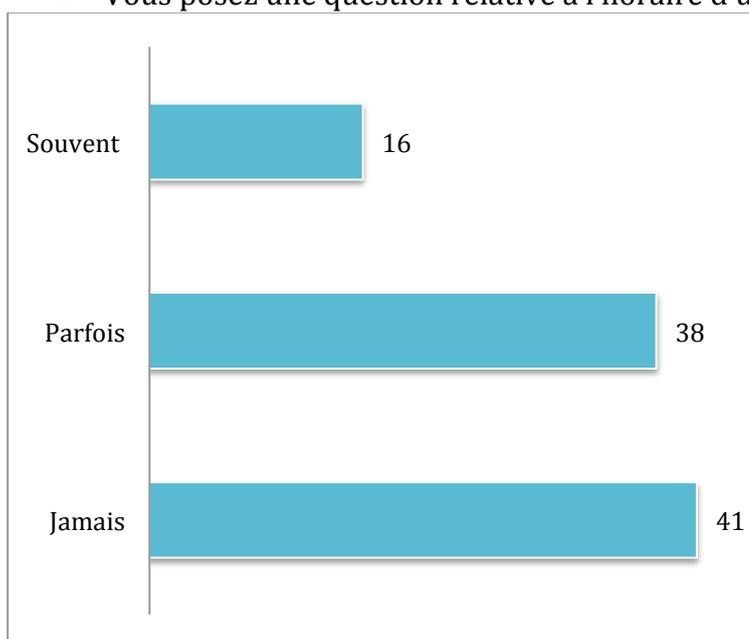
5. Lorsque vous publiez sur le groupe Facebook :

- Vous posez une question relative à la matière d'un cours



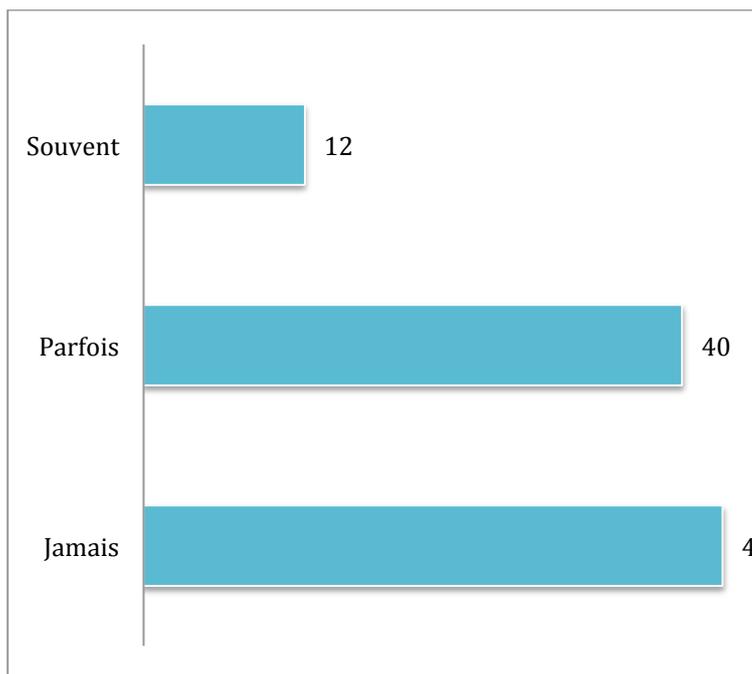
Souvent	34	35,8 %
Parfois	39	41 %
Jamais	22	23,2 %

– Vous posez une question relative à l'horaire d'un cours ou d'un examen



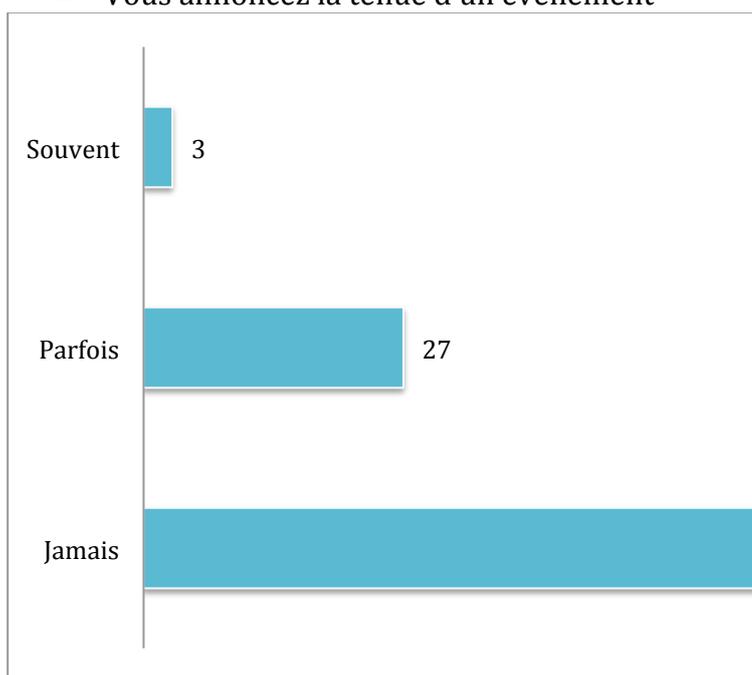
Souvent	16	16,8 %
Parfois	38	40 %
Jamais	41	43,2 %

– Vous postez des notes et/ou des résumés



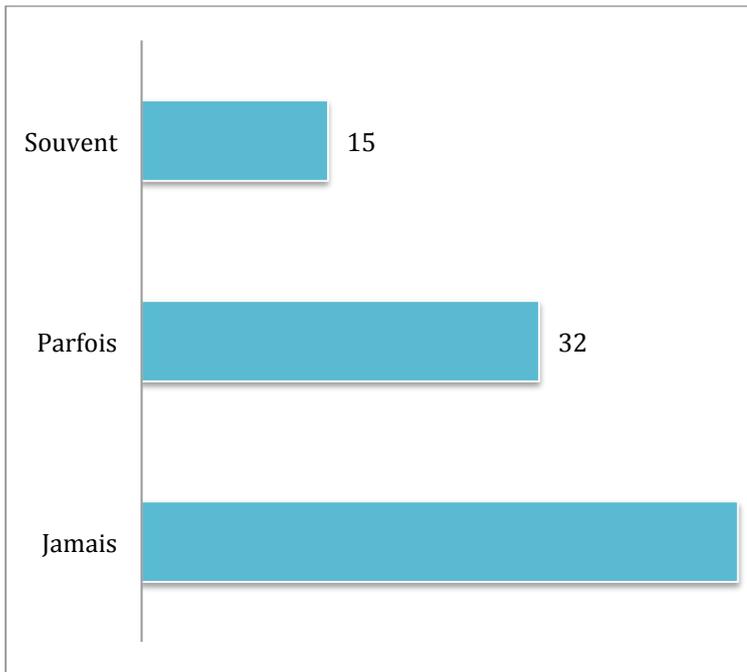
Souvent	12	12,6 %
Parfois	40	42,1 %
Jamais	43	45,3 %

– Vous annoncez la tenue d'un événement



Souvent	3	3,2 %
Parfois	27	28,4 %
Jamais	65	68,4 %

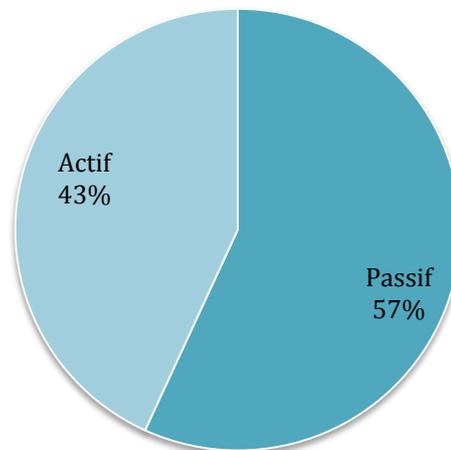
– Vous annoncez que la note d'un examen est en ligne



Souvent	15	15,8 %
Parfois	32	33,7 %
Jamais	48	50,5 %

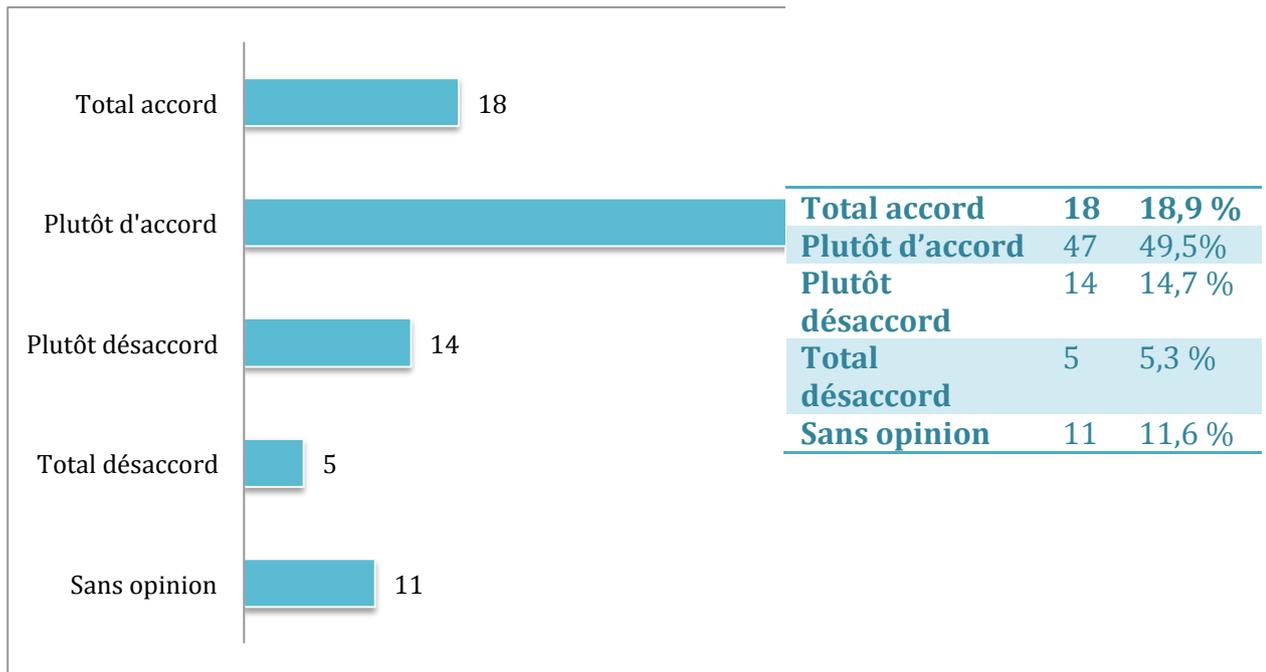
6. Comment définirez-vous votre usage du groupe Facebook ?

Usage du groupe Facebook

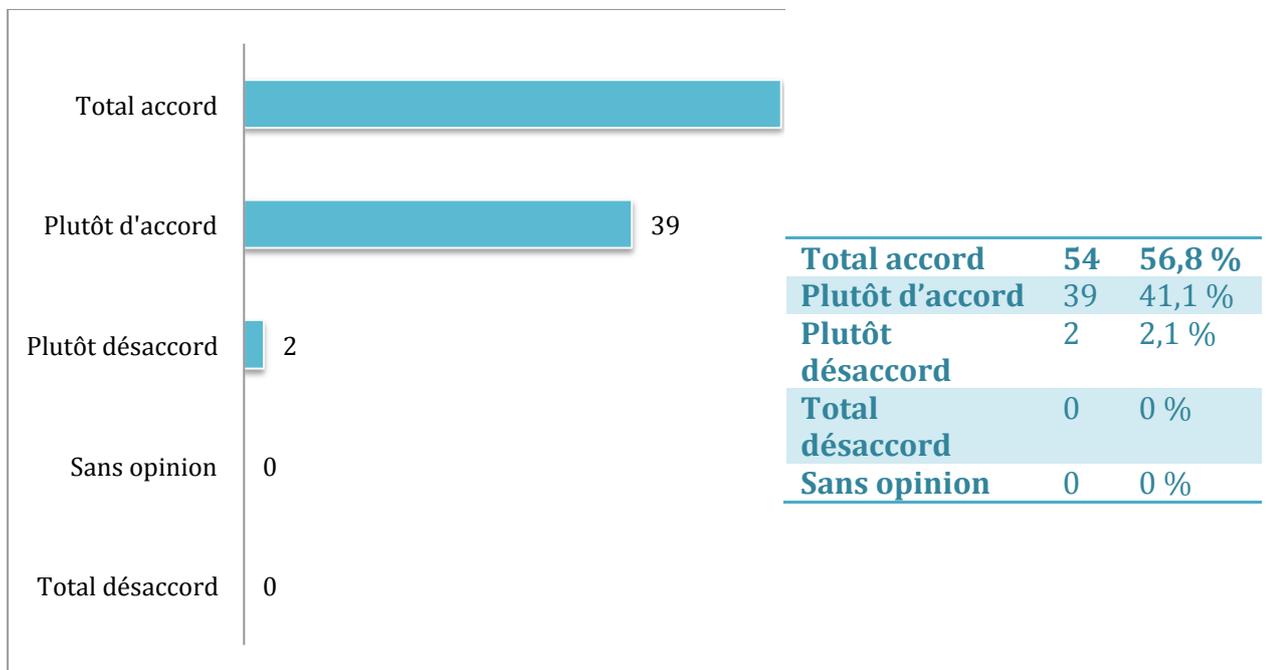


Actif	41	43,2 %
Passif	54	56,8 %

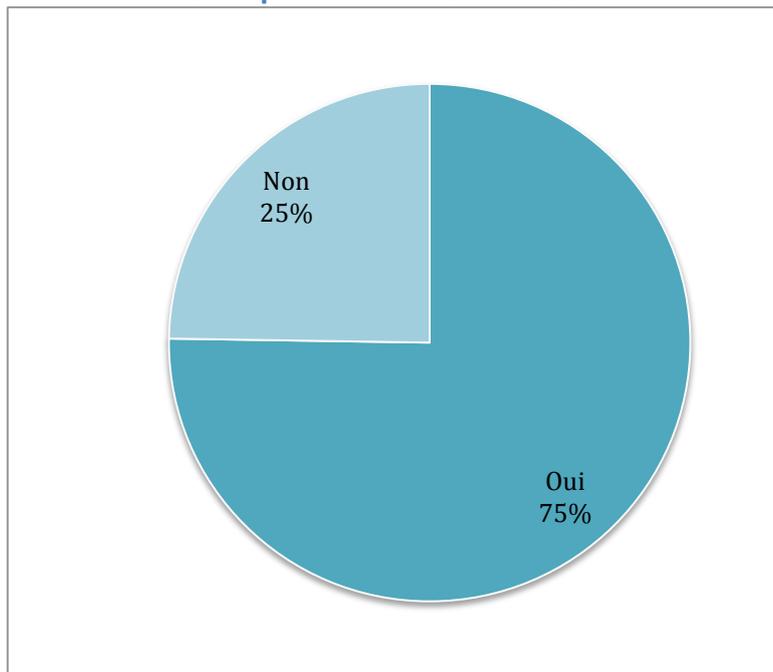
7. D'une manière ou d'une autre, le groupe Facebook contribue à votre réussite.



8. Le groupe Facebook vous permet d'apprendre qu'une note d'examen est sortie, qu'un cours est annulé, que les slides sont en lignes, etc.



9. Dans le cadre de vos études, êtes-vous inscrit(e) à un autre groupe Facebook que celui de ton année ?



Oui	76	75,2 %
Non	25	24,8 %

10. Quelle est la finalité de ce(s) groupe(s) ?

Informations, Notes, Resumes

La réussite

groupe des années précédentes, ou groupes de la même faculté

avoir des informations en plus

entraide, information, sociabilité, partage.

Groupes d'autres années ou autres facs dans lesquels je dois suivre un ou plusieurs cours dans mon cursus

En savoir davantage. Avoir des info, de l'aide en plus.

Groupe d'autres années d'études qui ont les mêmes cours que moi

Sciences politiques et histoire de l'art

Le groupe de l'année 2013-2014

Echange d'infos parmi les étudiants

Partage de notes, questions

groupes de tp

Mineure

Donner des informations supplémentaires, partager des anciens et récents résumés de cours, partager des "doutes" concernant des projets ou des matières de cours

Différents sous-groupes de TP

C'est un groupe d'un autre cursus dont j'ai certains cours en commun.

- Groupe des BA1 et BA2 pour y consulter des résumés d'actualité pour nos tests communs

- Groupes privés pour des travaux de groupes

- Groupes privés pour certains TP ou cours pour lesquels une page spécifique est nécessaire (pour partager nos PowerPoint, pour poster les documents que le prof donne au délégué)

- Groupes d'autres filières ayant des cours de mineure en commun avec moi

Ce sont des groupes de mineurs ou des groupes de travail.

BAC2 sociologie-anthropologie

BAC3 sociologie-anthropologie

Partager nos notes et nous aider entre nous pour les différentes matières.

La réussite universitaire

Essentiellement pour des travaux à réaliser en groupe. Cela permet de voir l'évolution du travail de chacun. Facile à publier tout genre de chose: documents, photos, vidéo..

Souvent, ce sont des groupes pour les travaux à réaliser dans le cadre de nos années d'études. Ou des groupes d'autres années pour avoir des informations supplémentaires relatifs à certains cours, comme des cours de mineurs.

Le groupe du cursus auquel appartient ma mineure.

Partager les notes de cours, informer à propos des horaires,,,

Groupe de mineure; notre professeur y est inscrite et nous envoie des informations relatives au cours via cette plateforme.

avoir des informations sur d'autres cours

sciences sociales et politiques

Groupe spécifique pour la mineure en Espagnol

Pour ma mineure.

BA2 et BA3 romanes

Car c'est ma mineure

BA1 science po car je vais au TP des premières car les horaires pour ma filière ne me convenait pas

C'est le groupe des étudiants de BA1 sciences humaines et je me suis ajoutée car j'ai des cours communs avec eux.

Afin de vérifier ce qui pourrait nous attendre l'année suivante

Aide à la réussite des examens à travers questions, résumés,...

Partage d'informations concernant les cours.

Trouver des informations auprès des anciens élèves de BA1

Me renseigner sur les masters

Avoir d'autres résumés que ceux postés sur le groupe

avoir accès à encore plus d'infos, notes, résumés

Groupe plus restreint avec plus de résumés et de commentaires rigolots

Sciences politiques

avoir des infos sur certains cours, et des résumés avant les examens.

Sciences humaines

groupe où il y a des cours communs avec ma section + groupe des années précédentes pour pouvoir avoir toutes les informations utiles (fichiers postés tels que résumés, notes...)

finalité = faire passer l'info

me permettre de mieux comprendre certains cours.

le partage d'information relatif à notre année d'étude, l'entraide.

- Groupe Aide Ba1 Science Po

- Science po Ba1 2013-2014

Années supérieures à la mienne (Master 1 et 2)

Efficace et favorise la réussite de beaucoup d'étudiant

Travaux de groupes

Ce sont des groupes d'autres années ayant les mêmes cours que moi, donc c'est pour y trouver des autres infos

11. Beaucoup d'étudiants utilisent les groupes Facebook. Quelle en est la raison, selon vous ?

Soutien, Aide ,resume

La comprehension de la matiere d un cours

Car la plupart est incapable de prendre des notes et attend que ceux qui le font partagent les leurs

Facile et adapté mais parfois brouillon

entraide, information, communication moderne, sociabilité

facilité d'emploi, application sur smartphone, infos en live

L'entraide ainsi que la rapidité et la facilité d'utilisation

Pour voir les notes prises, les examens de l'année passée, etc

Possibilité de se confronter, de se poser des questions, d'avoir à disposition les résumés et les notes si l'on peut pas se rendre au cours, etc.

plus facile, plateforme très facile d'utilisation, réseau social

partage d'information et de notes / résumés

La plupart des gens sont déjà inscrits sur Facebook et s'y rendent souvent (à des fins privées). Avoir un groupe sur Facebook facilite donc la communication, le partage.

Etre mis au courant de ce qui est dit au cours, pouvoir avoir des résumé si on ne vient pas au cours, avoir des explications ou renseignements sur la matière des examen ou autre. Etre mis au courant tout simplement.

C'est très pratique pour s'échanger rapidement des infos, idées, données, notes, ...

- Trouver des résumés

- Compléter des notes / Trouver des notes complètes

- Dénicher des questions d'examen des années précédentes

- Être informé des changements de locaux, d'horaires,...

- Pouvoir poser ses questions

- ...

Les étudiants ont une consultation quasi quotidienne de facebook. De plus l'interface de facebook est simple et nous y sommes habitués. Il est normalement impossible de rater quelque chose, si on met tout en œuvre évidemment (notifications du groupe, consultation régulière).

Facilité d'emploi, usage quotidien de Facebook, interactif et rapide car moyen de communication populaire et très utilisé par tous

On peut avoir la réponse à notre question en un minimum de temps. Certains ont peut-être déjà posé la question qu'on se pose et donc on a la réponse.

C'est une plateforme qui répond aisément aux problèmes organisationnels et surtout à ce qui est relatif aux examens

Facilité, rapidité, application sur GSM, donc on est toujours au courant.

C'est plus interactif, nous pouvons poser des questions directement, il y a également une forme de solidarité entre étudiants.

Plus facile à utiliser et sans le contrôle d'une autorité universitaire.

A mon avis c'est pour être informé à propos de leur année d'étude et obtenir des notes de cours

Les étudiants consultent plus Facebook que les plateformes de l'université. Pour avoir une information, les étudiants la verront plus rapidement sur Facebook.

Les informations viennent plus facilement à nous et de la part de gens que souvent on ne connaît pas et qui n'auraient pas pu nous donner l'information sans le groupe facebook. De plus utiliser un groupe facebook ne prend de temps ou d'énergie en plus puisque la plupart des étudiants sont sur facebook déjà pour des raisons sociales et divertissantes

facilité d'utilisation, toujours à portée de main

Nous sommes déjà tous connectés sur facebook pour notre usage privé c'est donc plus simple, c'est aussi plus convivial et plus rapide

Les résumés et la possibilité de pouvoir poster des photos, des fichiers facilement.

Facile de partager, de réagir et de demander des explications sur ce qu'on n'aurait pas compris au cours

Les étudiants utilisent beaucoup les groupes Facebook car ceux-ci permettent de partager, de communiquer et d'échanger des informations rapidement.

Afin de s'assurer que nous sommes tous dans le même cas d'incompréhension pour certaines choses ou simplement pour s'informer sur des cours et poser des questions que l'on n'a pas comprises.

Communication rapide et facile de l'information relatif aux cours, réponse-question et partage des résumés ou notes de cours.

La plupart d'entre eux ont un compte Facebook, ce qui facilite l'accessibilité aux groupes.

C'est facile d'accès, direct et utiliser généralement quotidiennement par la majorité des étudiants.

C'est relativement facile à utiliser

facebook fait partie du quotidien,

C'est pratique !

Avoir des résumés et des informations relatives à quelques cours

La mise en commun des notes, et comme loisir.

Facilité car usage quotidien de Facebook pour énormément de gens.

afin d'être au courant de ce qui se passe au sein de la section (notes, résumés, entraide, afin de signaler changement d'horaire).

Ils sont plus facile d'accès, en plus tout les étudiants d'une même faculté y sont inscrits donc qu'on les connaissent ou pas si on pose une question on est sûre d'avoir plus de chance de trouver une personne qui nous répondra et ce à n'importe quelle heure. D'autre part on y retrouve les documents des étudiants plus vieux qui pourraient nous aidés dans notre cursus.

le partage d'information relatif à notre année d'étude, l'entraide.

- bons résumés et synthèses

- nouvelles

- facilité de communication

Facilité de communication hors université et donc hors surveillance profs,...

Entraide

Anciens cours, résumés

Facilité d'accès, infos utiles

Se renseigner sur ce qui se passe en gros dans notre faculté et surtout tout ce qui concerne les cours, les résumés, changement d'horaire, mails de profs....

Tout est réuni en un site web

Trouver des notes, des infos, des choses dites aux cours qu'ils n'auraient pas suivis ou même de l'aide auprès des autres étudiants
