

# **GUIDE PRATIQUE DU TRAVAIL COLLABORATIF EN COMMUNAUTÉS VIRTUELLES D'APPRENTISSAGE.**

Lorsqu'on travaille ensemble et à distance, formant ainsi une communauté virtuelle, il est indispensable d'avoir des méthodes, de l'organisation, des outils adaptés aux besoins selon les objectifs et le contexte dans lequel se déroule ce travail. La première partie de ce guide expose rapidement la notion de communauté virtuelle ; la deuxième partie rappelle la situation d'apprentissage (le contexte) et décrit les rapports qui peuvent exister entre communautés virtuelles et apprentissage ; la troisième partie définit le travail collaboratif et propose des méthodes pour pratiquer et optimiser celui-ci en communautés virtuelles d'apprentissage. Ce dernier point, le plus pratique, est le plus développé. Les deux premiers points font l'objet de cours sur le campus virtuel TIC de Limoges.

## **1- Les communautés virtuelles**

### **1.1- Qu'est-ce qu'une communauté virtuelle ?**

C'est un groupe de personnes qui se rencontrent (discutent, échangent, travaillent) sur Internet au moyen des fonctionnalités offertes par le réseau (site web, mail, forum, groupware, blog, wiki...). Les espaces de rencontre sont déterritorialisés et les moyens utilisés sont numériques.

Virtuel ne s'oppose pas ici à réel mais à présentiel ou physique, il faut le comprendre comme « non présent en un même lieu » ou déterritorialisé.

La communauté est réunie autour d'un intérêt commun et parfois autour d'un projet commun.

Une communauté virtuelle est une forme particulière de réseau social : elle n'est pas fondée sur les relations inter-personnelles (les participants s'adressent à l'ensemble).

### **1.2- Les différents types de communautés virtuelles.**

On distingue différents types de communautés virtuelles sur Internet en fonction de l'intérêt partagé, du degré d'implication des membres, de leurs buts, de leur mode d'organisation.

**On parle de « communauté virtuelle d'intérêt »** pour un groupe de personnes réunies autour d'un thème d'intérêt commun plus ou moins général (la santé, les enfants, la cuisine, les motos, parfois aussi une marque, un produit...). La participation y est généralement occasionnelle, on vient par curiosité, pour se tenir informé, ou pour exposer un problème dans l'attente de quelques conseils. La communauté vit par le grand nombre des contributeurs occasionnels, lié souvent à la notoriété du site qui abrite le forum.

Car, pour que la structure fonctionne, il existe toujours, derrière le portail, un groupe restreint qui le fait vivre et utilise pour cela des solutions plus ou moins commerciales.

**On parle de communauté virtuelle de pratiques (CoPs)** lorsque le sujet commun est lié à une pratique professionnelle. On y trouve plus de spécialistes, moins de participants occasionnels. On y est connu (parfois reconnu) pour l'intérêt de ses contributions. En effet, l'anonymat y est plus rare, on peut y acquérir une certaine renommée et la reconnaissance de ses pairs. On y cherche des connaissances, on s'y retrouve à des fins de résolution de problèmes. Dans les grands groupes, ces communautés sont parfois créées à l'initiative de la hiérarchie pour faire émerger et diffuser les bonnes pratiques.

**On parle de communauté virtuelle de projet** (ou de travail) pour une équipe projet dont les membres sont distants. La durée de vie est liée à la réalisation du projet. L'équipe est soumise à des contraintes de temps et à des obligations de résultat. On y pratique le travail collaboratif au moyen d'outils qui favorisent la coordination et le travail en commun. On est obligé d'y participer, on ne choisit pas forcément ses coéquipiers, on intègre un groupe en raison de ses compétences.

## **2- Les communautés virtuelles en situation d'apprentissage**

De la classe à la communauté virtuelle d'apprentissage : l'apprentissage ne se fait jamais sans les autres.

### **2.1- Les situations d'apprentissage**

Apprendre c'est intégrer des données nouvelles qui vont modifier la représentation que l'on se fait du monde. Cette perturbation rebute à l'esprit qui va, pour la retarder, s'accrocher à ses anciennes représentations. Ainsi l'apprentissage est un conflit (vision antérieure / vision nouvelle) que certaines situations provoquent et permettent de dépasser.

Une situation d'apprentissage doit donc :

- provoquer le conflit (appelé conflit cognitif) en proposant à l'apprenant des données nouvelles qui déstabilisent sa représentation d'un phénomène ;
- permettre de dépasser le conflit en convaincant l'apprenant du bien fondé à intégrer ces données nouvelles : cette démonstration revient souvent à montrer comment cette nouvelle vision permet de résoudre un problème.

L'apprentissage en groupe et les échanges au sein de celui-ci multiplient les occasions de controverses et de conflits d'idées dont le dépassement (rendu obligatoire par la nécessité de résoudre le problème posé par l'enseignant) conduira l'apprenant à modifier ses conceptions premières.

### **2.2- Le rôle des communautés virtuelles dans l'apprentissage.**

Le côtoiement d'interlocuteurs nombreux et divers apporte des points de vue différents sur une situation donnée. On comprend aisément que le groupe se prête à l'apprentissage, du fait des discussions entre apprenants qui confrontent leurs analyses d'un problème.

Le nombre et la diversité étant accrus sur Internet, le phénomène s'amplifie dans ce milieu (virtuel).

Une communauté de pratique, par exemple, réunit de nombreux spécialistes d'un sujet donné, des praticiens dont certains sont débutants et d'autres expérimentés : les questions des uns et les réponses des autres sont aussi l'occasion d'apprentissages.

Dans une communauté virtuelle, les interventions sont d'autant plus riches et pertinentes que la relation entre les membres se resserre sur l'essentiel, le contenu exprimé, toute autre forme de séduction étant impossible, ce qui rend les échanges d'autant plus efficaces et productifs.

Ainsi les membres d'une communauté virtuelle de pratiques apprennent des contributions des autres membres, chacun étant amené à donner le meilleur de lui-même pour y exister et être reconnu. Dans une communauté virtuelle les relations sont basées avant tout sur la compétence.

Le rôle des communautés virtuelles de pratiques et même d'intérêt dans l'apprentissage fait l'objet de nombreuses recherches.

### **2.3-Les communautés virtuelles d'apprentissage .**

Il s'agit de toute communauté virtuelle réunie dans le but d'apprendre ou, institutionnellement parlant, composée de formateurs et d'apprenants.

Comme la distance physique favorise la prise de parole, on remarque forcément, lorsque la parole est donnée aux apprenants, que les formateurs ne sont pas les seuls détenteurs du savoir. Dans un domaine précis, un étudiant, notamment s'il est en formation continue, peut avoir des connaissances plus pointues que les formateurs.

Dans la communauté, chacun apporte (et doit être autorisé à apporter) ses compétences et les transmet. Les formateurs n'en gardent pas moins leur légitimité, ne serait-ce qu'au titre de médiateur.

Les échanges sont d'autant plus intéressants que les contributeurs, se sentant observés non seulement par leurs pairs mais aussi par leurs professeurs, ont à cœur de poser de bonnes questions et d'apporter des réponses de qualité. L'absence de tout anonymat, mais surtout l'enjeu de la formation (qui se traduit bien souvent par une certification ou un diplôme) accentue cet aspect.

Le désir de reconnaissance stimule, provoque une certaine émulation et pousse à la participation tout au contraire du travail individuel (qui pousse bien souvent à ne reproduire que ce que l'on sait déjà avec un certain ennui). Ce mélange de compétition et de coopération, que certains ont appelé « coopération » se manifeste dès lors que les individus sont reconnus et non anonymes.

Pour la même raison, parce qu'elles ont été rendues publiques, il devient difficile de ne pas prendre en compte les données nouvelles issues de ces échanges. Cette appropriation modifie les représentations antérieures. La communauté virtuelle d'apprentissage est un lieu de co-formation.

Le second apport de la communauté à l'apprentissage survient lorsqu'on demande au groupe de se mettre d'accord pour ne parler que d'une seule voix, ce qui donne souvent lieu à de plus ou moins âpres négociations (voir ci-après le

travail collaboratif et la négociation du sens). C'est le cas lorsque le groupe est mis en situation de réaliser une production en travail collaboratif. Dans ce cas, la réponse du groupe est un dépassement des conflits cognitifs individuels.

### **3- Le travail collaboratif dans les communautés virtuelles d'apprentissage.**

#### **3.1- Qu'est-ce que le travail collaboratif ?**

Le travail collaboratif est un travail de groupe dont les membres mutualisent leurs compétences et coordonnent leurs actions pour mener à bien les activités programmées. Tous les membres du groupes participent à la production collective et en sont responsables.

Il ne doit pas être confondu avec un travail de type coopératif, où chacun produit une partie du résultat attendu, avant que les parties soient, au final, mises bout à bout.

Collaborer consiste à : partager/ communiquer/ (se) coordonner, (s') organiser / produire en commun et publier.

Le résultat du travail collaboratif est une production aussi faut-il, pour collaborer, un projet et une équipe pour le mener à terme.

Il n'y a pas de travail collaboratif sans un intérêt commun (pour l'apprentissage) ou un enjeu partagé (la note, la réussite au diplôme). Il faut aussi de la confiance, du respect, de la solidarité et de la réciprocité.

#### **3.2- Collaborer au sein des communautés virtuelles d'apprentissage.**

Cette partie réunit un certains nombres de conseils pratiques pour réussir le travail collaboratif dans un groupe virtuel en situation d'apprentissage.

##### **3.2.1- Constitution des groupes .**

**\*Composition** : homogénéité et complémentarité.

Les conditions de travail des uns et des autres doivent être suffisamment homogènes pour favoriser les échanges, par contre les compétences des membres doivent être complémentaires pour être enrichissantes et pour mieux répondre à la diversité des tâches et des rôles.

La composition des groupes doit tenir compte, si possible, des desideratas des participants, de leurs compétences, de leurs contraintes de travail.

Au nombre des contraintes il faut se préoccuper de la disponibilité des participants (ceux qui travaillent dans la journée, ceux qui travaillent le soir) et des décalages horaires (à prendre en compte pour les RV synchrones et la circulation des fichiers).

Au bout d'un certain temps, chaque groupe a ses rites, ses propres codes et ses habitudes de travail. Si l'équipe est performante il peut être intéressant de la faire travailler sur plusieurs projets successifs. Cependant, à moment donné,

l'avantage s'inverse, la routine l'emportant sur la créativité. Il faut mieux alors réorganiser les groupes et chaque fois que cela est possible, initier des échanges entre différentes communautés de travail.

**\*Nombre de membres** : 3, 6, 9, 12 ?

A 6 l'organisation peut encore être informelle : les membres de l'équipe se connaissent bien, communiquent beaucoup, chacun peut s'impliquer et ils peuvent en principe travailler et s'organiser spontanément. Au dessous de 6 les forces ne sont pas assez nombreuses pour des tâches complexes. Par contre si la tâche est précise et ciblée le trinôme est une bonne solution entre l'équipe et le travail individuel. Entre 6 et 12, à 9 par exemple, les compétences sont variées et permettent de conduire un projet relativement complexe, il y a matière à capitaliser les compétences mais il faut une animation, une régulation forte, une organisation (coordination) quelque peu formalisée.

**3.2.2- Répartition des rôles.** : faut-il un leader ?

Au sein d'un groupe, il y a plusieurs rôles à tenir, et plusieurs tâches à accomplir pour réaliser le travail attendu.

Les rôles à distinguer au sein des communautés de projet peuvent être : coordonnateur, veilleur, rédacteur, animateur, administrateur, relais avec l'extérieur ou la hiérarchie etc.

Les tâches peuvent être : mener une recherche sur le sujet, organiser l'agenda du groupe, organiser une base documentaire, rédiger un compte-rendu, relire le document final etc.

Il est possible d'attribuer ces rôles à des individus pour un meilleur fonctionnement, de se répartir les tâches pour une plus grande efficacité. Toutefois l'équipe est solidaire, la responsabilité est collective (on ne se décharge pas sur une personne) et il faut mieux que chacun intervienne à toutes les étapes.

Il n'est donc pas conseillé de répartir systématiquement les rôles entre les acteurs dès le départ et de manière définitive, ni de s'isoler dans l'exécution d'une tâche. Un même acteur doit pouvoir exécuter plusieurs tâches et se saisir d'un rôle à son tour selon ses disponibilités.

Dans une communauté d'apprentissage il ne faut surtout pas se donner un chef qui concentrerait les responsabilités. N'oubliez pas que la responsabilité est partagée !

Pour que l'apprentissage soit effectif, chacun doit être actif et participer à toutes les tâches, jouer tous les rôles puisque que c'est l'activité d'apprentissage dans son ensemble qui permet de s'approprier les connaissances et d'acquérir les compétences.

Dans un contexte où l'apprentissage ne serait pas essentiel, il en serait peut-être autrement. D'ailleurs, dans les communautés de pratique ou d'intérêt, les contributeurs réguliers sont les membres actifs qui, pour certains, composent les comités de rédaction et les équipes d'animation. Et dans les grandes communautés, les rôles d'animateur et de modérateur sont essentiels.

### 3.2.3- Méthodes de travail

Voici quelques suggestions pour bien travailler en collaboration ; toutefois le groupe dispose d'une certaine autonomie afin de construire ses propres règles (dans le respect de la nétiquette précisée plus loin) :

Au début :

- chacun prend connaissance de la mission à remplir, des consignes et des ressources mises à disposition ;
- les tâches sont définies et programmées ;
- les rôles sont définis et répartis si nécessaire (en fonction des contraintes de chacun) ;
- les échéances intermédiaires sont fixées et inscrites dans l'agenda commun.

Pendant :

- des rendez-vous synchrones (« chat » ou causettes) ponctuent les étapes du travail. Avant le « chat » il est intéressant d'utiliser une fonctionnalité de sondage pour définir le meilleur créneau horaire et il faut prévoir un ordre du jour. Après le « chat », la mise à disposition de l'enregistrement (log) et d'un compte rendu qui le résume, sont toujours nécessaires pour les absents et pour jalonner l'avancement du travail ;
- une veille sur Internet sur des projets identiques déjà réalisés est toujours nécessaire ;
- un forum ou une fonctionnalité proche permettent de donner son point de vue sur telle ou telle question (brain storming) ;
- lors de la rédaction en commun d'un document, chaque intervenant utilise une couleur différente pour que l'on puisse distinguer son apport ;
- lorsque certaines tâches sont réalisées par une seule personne, il est nécessaire de garder le sens critique, quelle que soit l'ampleur du travail accompli par cette personne ;
- les différentes versions d'un même document doivent être numérotées ;
- lorsque le document est en cours de modification par l'un des membres, il faut trouver le moyen de prévenir les autres (si l'outil ne le fait pas automatiquement) ;
- lorsqu'on transmet une information (ou lorsqu'on rajoute une url parmi les signets) il est conseillé de l'accompagner d'un résumé et/ou d'un commentaire en relation avec le sujet que le groupe doit traiter : l'info devient ainsi un élément de connaissance ;
- il est nécessaire d'organiser le plus efficacement possible les fichiers déposés.

A la fin (ou à chaque étape) :

- le document à **valider** doit être relu et visé successivement par chaque membre de manière asynchrone. Chacun peut y rajouter des corrections ou des commentaires qu'un rédacteur final sera chargé d'intégrer. Si la remarque est d'importance, la décision peut être prise lors d'un rendez-vous synchrone ;
- en travail collaboratif, la **décision** est prise en commun, la responsabilité est partagée. Elle fait l'objet d'un consensus ou d'un vote.
- il est conseillé de rédiger un rapport d'activité pour plus de visibilité notamment de l'extérieur (à l'intention du formateur en situation d'apprentissage, du supérieur ou du responsable en situation de travail) .

### **3.2.4- Fonctionnalités et outils.**

Le travail collaboratif à distance est possible au moyen des fonctionnalités de l'Internet et est facilité par l'usage de logiciels de travail collaboratif. Certains, tels un groupware ou collecticiel ou encore une plate-forme de formation à distance, rassemblent pour ce faire de nombreuses fonctionnalités.

Ces fonctionnalités sont : le mailing, l'agenda partagé, le sondage, la notification, la base de données, les signets, le dépôt de fichiers, l'édition partagée, la fonction commentaires etc.

Les outils sont profusion et chaque jour il en apparaît de nouveaux. Les conseils généraux que l'on peut donner tiennent en quelques points :

- en général il y a toujours une fonctionnalité mieux adaptée à chaque activité ;
- ce n'est pas l'outil qui contraint les usages, mais le besoin qui conduit à utiliser tel ou tel outil ;
- il suffit parfois de peu d'outils, un simple mail et un outils d'édition partagée par exemple, pour mener un travail collaboratif ;
- il faut mener une veille permanente pour découvrir les outils nouveaux qui peuvent améliorer le fonctionnement.

### **3.2.5- Règles et netiquette : le cadre règlementaire.**

Toute pratique doit s'inscrire dans un cadre règlementaire, formalisé ou non, afin d'optimiser le fonctionnement et respecter les autres.

Le mode de communication sur Internet (rapide voire instantané) demande de...

- S'exprimer par écrit de manière claire, précise et sans ambiguïté : l'humour et le « second degré » passent mal par écrit. Les smileys ajoutent certaines indications que l'on ne peut pas voir sur la physionomie du correspondant, mais cet apport est tout de même très limité.

- Si l'on doit faire une remarque désagréable, mieux vaut s'adresser à son destinataire et ne pas l'envoyer au groupe : un mail adressé à une liste de diffusion est une forme de publication qui donnera une ampleur démesurée à un mouvement d'humeur et impliquera de manière gênante tous ceux qui la reçoivent.

La mesure est de mise si l'on veut éviter d'être dépassé par l'ampleur des réactions que l'on aura suscitées ; il faut savoir qu'une liste de diffusion est un terrible amplificateur.

La simple politesse demande de...

- Répondre et prévenir : répondre aux mails de ses coéquipiers si possible quotidiennement. Ne pas oublier de faire part de ses disponibilités et prévenir de ses absences.

- Tenir ses engagements afin de ne pas mettre le groupe en difficulté.

- Veiller à ce que l'échange soit équitable, entre ce que l'on apporte aux autres et ce que l'on en retire.

S'agissant de publications ou de débat public, le respect de la légalité demande de toujours se soucier de...

- la propriété intellectuelle : il faut toujours citer l'auteur, lui demander le droit de publier (même à un groupe restreint) un document trouvé sur Internet.

**Pour terminer** : nous espérons que ce petit guide vous aidera à pratiquer le travail collaboratif au sein des communautés virtuelles d'apprentissage mais aussi, partout où il se pratique, dans la vie sociale ou professionnelle. C'est de la capacité à collaborer, à établir des relations harmonieuses et fécondes, à vivre « en bonne intelligence », que naît l'intelligence collective, la capacité d'un collectif à mobiliser ses compétences pour agir, créer, inventer avec un résultat supérieur à celui que la somme des individus agissant isolément auraient obtenus.

Isabelle Gonon, responsable pédagogique  
du campus virtuel TIC de Limoges, dernière mise à jour, avril 2008