

COMPTE-RENDU COLLABORATIF

#ITyPA Séance n°7 du 15 novembre 2012

Intervention de Frédéric Domon : "Démystifier le social learning"

La vidéo est ici : <https://www.youtube.com/watch?v=IfSTD7xPOzI&feature=plcp>

1) Démystifier le social learning

1.1) Présentation de l'intervenant:

1.2) Qu'est-ce que le social learning ?

1.3) Les enjeux du Social Learning:

a) La compétitivité

b) économie des apprentissages

1.4) Définition en creux du social learning via 4 Mythes :

a) Mythe n°1 : le Social Learning est un concept nouveau

b) Mythe n°2 : Social Learning = e-learning à la sauce 2.0 ?

c) Mythe n°3 : Le Social Learning est réservé aux travailleurs du savoir.

d) Mythe n°4 : Le Social Learning c'est de la formation.

1.5) De la logique de contenu vers une logique de connexion

a) Gestion des connaissances (KM Knowledge Management) logique de contenu

b) Le Social Learning s'appuie sur 4 dimensions :

1.6) Le Social Learning dans les grandes écoles

2) Questions

2.1) Notion de démocratie vs organisation hiérarchique ? (question à préciser après réécoute XXX)

2.2) vision rapportée au sein de l'école, des structures enseignants - enseignés.

2.3) Est-ce un luxe de mettre en place du Social Learning dans son entreprise ?

Réponse : c'est un luxe de s'en passer.

2.4) peut-on imaginer une manière de reconnaître, valoriser voire certifier d'une certaine manière la dimension collaborative du travail et de l'apprentissage?

2.5)JMG aborde les notions de : Objectiver ce qui a bien fonctionné ou pas, reverbaler, réécrire, notions qui sont indispensables dans la pédagogie active et la pédagogie par projet.

3) 2ème partie

3.1) Sur la question de l'échange :

3.2) Réflexion sur les outils à utiliser :

3.3)

3.4) Morgan : Le [mukitipa] et l'école centrale de Nantes

3.5) Formulation des objectifs d'apprentissages des moockitos

3.6) Prochaine semaine

1) Démystifier le social learning

1.1) Présentation de l'intervenant : Frédéric Domon

Frédéric Domon est le créateur de [SocialLearning](#), entreprise de conseil en management dans une perspective de développement de stratégies collaboratives et d'organisations apprenantes. Avec Harold Jarcho, il anime le blog [entreprise collaborative](#). Il prépare des cours en ligne de design pédagogique inspirés des idées de [Sugata Mitra](#) à destination des pays en voie de développement.

1.2) Qu'est-ce que le social learning ?

Frédéric Domon vient du marketing où il s'est demandé comment les savoirs circulent dans l'entreprise et comment mettre en place de l'apprentissage en entreprise. Après 5 années en marketing, il change d'orientation avec la volonté de se rapprocher du secteur de l'enseignement.

Dans un premier temps, il s'intéresse au concept de social learning (concept émergent en parallèle du développement du web 2.0) et se demande si le social learning est 'juste' du e-learning à la sauce 2.0. Il cherche à mettre en place des stratégies/méthodologies en entreprise inspirées de l'entreprise 2.0. Les premiers bilans sont décevants en termes de participation et de retour. Frédéric change son fusil d'épaule et décide de laisser de côté le côté virtuel et de prendre plus en compte l'aspect réel des relations. Un premier [livre blanc](#) voit le jour pour présenter la vision 'du moment' (2009) du social learning.

1.3) Les enjeux du Social Learning

a) La compétitivité

Notre société demande une innovation perpétuelle où toute l'entreprise doit innover. Les différents ressorts de cette innovation sont :

- l'engagement des collaborateurs
- la variété des profils présents dans l'entreprise
- l'autonomie des individus
- la résilience de l'entreprise (capacité à remettre en cause les schémas établis)
- le passage à la collaboration pour mobiliser l'intelligence collective (prévision que 70% des futures innovations majeures viendront d'une collaboration forte inter-entreprise ou intra-entreprise).

b) L'économie des apprentissages

On est entré dans l'ère de l'économie de l'apprentissage : "Apprendre à désapprendre", "apprendre à apprendre" et "apprendre à s'adapter".

Si l'on interroge des managers sur "que pensez-vous de l'apprentissage ?". Ils ont, dans l'ensemble, une réponse plutôt négative, associée à une image scolaire. Le travail de Sociallearning est d'expliquer que l'apprentissage ne se limite pas à une approche scolaire mais intègre aussi des discussions, des résolutions de problèmes... autant de

situations que l'on rencontre tous les jours dans la vie professionnelle.

Frédéric présente alors le modèle [70-20-10](#) qui dit que 70% des apprentissages informels proviennent de l'expérience (on the job), 20% correspondent à de l'apprentissage par les pairs à travers les différentes interactions que nous avons avec tous nos contacts, les 10% restants correspondent à des apprentissages formels, issus de lectures ou de formations. Ce modèle tend à montrer qu'il y a plusieurs manières d'apprendre et que ça ne se limite pas à l'école ...

1.4) Définition en creux du social learning via 4 mythes

a) Mythe n°1 : le Social Learning est un concept nouveau¹

Deux penseurs sont cités comme référence pour le social learning : [Albert Bandura](#), psychologue qui a travaillé sur la notion d'apprentissage vicariant et [Lev Vigotsky](#), sociologue soviétique qui insiste sur l'influence du contexte social sur l'apprentissage. Ce dernier définit la ZPD (zone proximale de développement) qui correspond à ce qu'une personne peut faire avec l'aide appropriée. L'apprentissage dans cette zone se passe tant sur l'apprentissage individuel, sur l'amélioration de la vie sociale, que sur les structures d'apprentissage. On peut améliorer l'apprentissage d'un individu en se concentrant sur l'ensemble d'un groupe sur son environnement.

b) Mythe n°2 : Social Learning = e-learning à la sauce 2.0 ?

Comme présenté ci-dessus, Bandura et Vigotsky faisaient déjà du Social Learning bien avant l'émergence des outils 2.0 !

On peut apprendre sans outil 2.0. Par exemple, dans le contexte d'une étude pour une entreprise de fret, SocialLearning a commencé par observer le fonctionnement interne de l'entreprise et de ses employés. Le constat s'est vite imposé, la séparation entre cols blancs et cols bleus pour des raisons organisationnelles et/ou réglementaires (suppression des pauses en commun) rendait impossible toute communication transversale. Il en résultait une absence de discussions et d'échanges, une perte d'informations et une multiplication des dysfonctionnements.

Socialelearning a proposé de réintégrer des possibilités d'échange social pour retrouver une meilleure circulation de l'information entre les différents groupes : 5 minutes d'échange c'est déjà du Social Learning ... Et la machine à café est un bon outil pour le favoriser !

c) Mythe n°3 : Le Social Learning est réservé aux travailleurs du savoir.

Il s'avère que ce phénomène a toujours existé, que ce soit sous forme de compagnonnage, de mentorat, ou d'entraide au sein d'une équipe d'employés. Il est à noter que le taux de participation des cols bleus dans les projets de social learning au sein d'une entreprise est fort.

Les modes de travail modernes ont pour conséquence d'isoler les employés qui se retrouvent coupés des équipes dans leurs tâches qui sont de moins en moins collectives. Il est ainsi nécessaire de retisser les relations entre employés. Même si le Social Learning n'est pas réservé à une typologie de population au sein d'une entreprise, la

¹ Les articles de [Tiossane](#) et [Diethild](#) présentent des questionnements, réflexions et points de vue de participants d'ITyPA sur cette question

méthodologie pour le développer doit être adaptée au contexte et au public visé.

d) Mythe n°4 : Le Social Learning c'est de la formation.

Le Social Learning tient plus de l'apprentissage que de la formation, c'est donc un processus très individuel. Ainsi, son développement nécessite de créer l'environnement favorable pour que ces apprentissages se réalisent et permettre que l'information puisse s'organiser. Cela revient à opérer un changement de paradigme dans l'organisation :

- passer du push au pull (le contenu n'est pas poussé vers les apprenants ; les apprenants créent eux-mêmes du contenu par leurs interactions),
- les échanges se font de pair à pair,
- le formateur se retrouve au milieu des apprenants, pour animer, faciliter le partage de savoir, il devient coach.

1.5) De la logique de contenu vers une logique de connexion

a) Gestion des connaissances (KM Knowledge Management) logique de contenu²

Le Knowledge Management a été une des premières tentatives de faire du Social Learning en cherchant à compiler toutes les connaissances de l'entreprise : le stockage n'est plus un problème : le KM se réduisait au KM écureuil (faire des réserves, amasser l'information "pour plus tard"). Cette approche ne prenait pas en compte l'obsolescence de la connaissance. Dans le cadre du Social Learning, on passe d'une logique de contenu à une logique de connexion.

Il faut intégrer que le contenu est partout et accessible de manière exponentielle. Le plus difficile est de trouver la bonne personne à qui se connecter qui pourra nous fournir de l'information "fraîche" et pertinente. Le Social Learning correspond à "Comment donner du sens collectivement, socialement à des idées ?"

Le Social Learning induit une interaction forte (voire une fusion) entre le collectif et l'apprentissage.

Tout les éditeurs disent faire du "Social Learning" en s'appuyant sur des outils 2.0. Est-ce réellement du Social Learning ?

b) Le Social Learning s'appuie sur 4 dimensions :

- **Le réel** : Il faut tenir compte des réalités quotidiennes pour pouvoir échanger (espace, gestion du temps, ...). Pour qu'un projet aboutisse, le manager de proximité doit comprendre la finalité et les leviers du Social Learning. Pour mettre en place du Social Learning dans une entreprise, il faut un fort investissement d'encadrement, d'accompagnement managérial.
- **La technologie** : les outils peuvent permettre d'avancer
- **L'individu** : Pour assurer la mise en place du Social learning, les individus concernés doivent être motivés.
- **La dimension collective** : Il faut développer des écosystèmes basés sur un continuum d'apprentissage dans lesquels le Social learning pourra se développer parmi d'autres dimensions de l'apprentissage. Il n'a pas vocation à remplacer le

² Plusieurs questions se posent alors : Quel est l'intérêt d'archiver ? Dans le cadre du Mooc, est-ce utile de décrire le fonctionnement d'outils bientôt périssables ?

système existant mais à le compléter.

Le social learning ne s'achète pas avec des logiciels, par contre, on va chercher à développer des écosystèmes où le Social Learning va pouvoir se développer. Attention, le Social Learning, n'est qu'une dimension de l'apprentissage qui a sa place dans le continuum des apprentissages. Le logiciel ne représente que 10% des coûts, les 90% restants correspondent à l'accompagnement managérial.

La deuxième qualité la plus recherchée par les DRH lors d'un recrutement est la capacité à apprendre tout au long de la vie.

1.6) Le Social Learning dans les grandes écoles

Contrairement à une croyance, les jeunes générations ne s'emparent pas facilement d'une pédagogie orientée vers le PKM (personal knowledge management) : ils considèrent que ce n'est pas à eux de "créer leur cours".

L'adoption du Social Learning dans les écoles n'est pas comparable à ce qui se passe en entreprise, de par son aspect obligatoire : les étudiants n'ont pas la liberté d'y participer ou non car cela représente une part importante de l'évaluation.

2) Questions

2.1) Notion de démocratie vs organisation hiérarchique ? (question à préciser après réécoute XXX)

Jean-Marie rapportait la question de Vincent Datin sur le forum :

"La gouvernance d'une association, d'une collectivité se fait sur un mode démocratique, les entreprises en dehors des SCOP ont un processus décisionnel qui repose uniquement sur le dirigeant ou les cadres supérieurs. Contexte hyper-concurrentiel, et complexité des marchés sont-ils compatibles avec une gouvernance démocratique des entreprises ?"

Réponse :

Effectivement, le Social Learning implique et nécessite un changement organisationnel en profondeur : "Si vous donnez la parole aux employés, ils risquent de la prendre." Dans notre culture latine, on associe souvent le Savoir au Pouvoir. Dans cette vision, il y a un "risque" de perdre le pouvoir par un aplatissage de la hiérarchie. Or, dans une démarche collaborative le pouvoir est dans l'animation.

Innovation : grâce au Social Learning, les collaborateurs deviennent plus autonomes, on ne peut plus fonctionner avec un système hiérarchique classique. Ainsi, lors de l'étude menée dans l'entreprise de fret, les consultants ont pu constater qu'il y avait plus d'erreurs en présence de la hiérarchie que lorsque les ouvriers s'auto-organisaient ...

L'entreprise va devoir évoluer, prendre en compte et intégrer la *Wirearchy* (<http://wirearchy.com/what-is-wirearchy/>) : par-dessus la hiérarchie classique (ce n'est plus une hiérarchie) basée sur la connexion entre individus au sein d'une entreprise dans le cadre d'une construction de projet par exemple.

Traduction en français de What's wirearchy? de Jon Husban

<http://www.entreprisescollaborative.com/index.php/fr/articles>

2.2) vision rapportée au sein de l'école, des structures enseignants - enseignés.

Réaction de Jean-Marie : les élèves dans l'enseignement classique pensent que les enseignants ont des attentes et se positionnent en fonction de ces attentes.

Morgan rapporte une question de Rémi Bachelet : idée que les technologies permettent d'ouvrir la salle de classe vers l'extérieur => Quelles possibilités ou stratégies vont inciter des apprenants qui sont habitués à fonctionner en vase clos à collaborer avec l'extérieur ? La pratique du changement vient-elle de la tête ou de la base ?

Réponse : (on a mentionné le [PKM](#)) c'est à l'enseignant d'être à la tête de cette imitative, de développer lui-même son écosystème en se connectant avec ses pairs. D'un enseignant à un autre, on peut imaginer des collaborations entre deux classes quand la parole circule via cet écosystème.

Le rôle de l'enseignant est de sortir de sa zone de confort. (exemple HEC Montréal : obligation de participer car 30% de la note en dépend)

On rencontre aussi de la paresse dans les grandes écoles où il ne semble pas nécessaire aux élèves de sortir de leurs cocons. C'est à l'enseignant de les pousser à sortir de cette zone de confort ...

L'incitation fonctionne dans le cadre de l'enseignement mais ne fonctionne pas de la même façon dans une entreprise, il faut utiliser d'autres ressorts.

2.3) Est-ce un luxe de mettre en place du Social Learning dans son entreprise ?

Réponse : c'est un luxe de s'en passer.

On assiste à une évolution importante : il y a 30 ans, on utilisait quotidiennement au travail, 70% de ce qu'on avait appris à l'école, il y a 10 ans c'était 20% et l'année dernière 5%. Ce n'est pas le service formation d'une entreprise qui peut aider à combler l'écart entre ce qu'on a appris à l'école et ce que l'on utilise dans son activité professionnelle.

De même, l'innovation ne dépend pas que de crédits mais aussi d'une organisation construite pour innover : on parle alors de social business qui cherche à utiliser les nouvelles technologies pour mettre le client au centre de l'entreprise et non pas seulement en bout de chaîne. Pour que cela fonctionne, il faut que les vendeurs soient autonomes, responsables, fassent preuve d'initiative, etc. Les entreprises ne peuvent pas y échapper, et c'est déjà du Social Learning. 70% des innovations majeures des prochaines années viendront d'une collaboration forte.

Cette collaboration peut se vivre à plusieurs niveaux : travailler ensemble sur un sujet bien défini, apprendre social avec ses collègues, comprendre ses besoins et réagir très vite (empathie et réseautage social).

2.4) Peut-on imaginer une manière de reconnaître, valoriser voire certifier d'une

certaine manière la dimension collaborative du travail et de l'apprentissage?

Les apprentissages informels ne sont pas directement équivalents au social learning ce n'est pas forcément le cas. Pour ce qui est des apprentissages informels, on parle de la VAE (Validation des Acquis par l'Expérience, qui est une démarche lourde pour obtenir un diplôme en constituant un dossier de preuve des compétences développées et maîtrisée).

On peut difficilement certifier les apprentissages sociaux, par contre, la hiérarchie peut les reconnaître et les valoriser. Il faut déjà que l'individu mette le mot sur ses apprentissages et qu'il soit capable de les verbaliser, de comprendre que toute expérience ou activité peut être source de nouveaux apprentissages.

De même, à la suite d'un échec ou d'une difficulté, verbaliser permet d'extraire une valorisation. Nous devons mettre en place une nouvelle culture qui valorise ces apprentissages, que l'on passe du temps à échanger, évaluer, pour que la reconnaissance puisse avoir lieu.

Il y a des réflexions à mener avec les ressources humaines sur les évaluations qui sont à l'heure actuelle individuelles. Il n'y a pas encore de modèle défini. On est proche de la gestion des compétences, de la formation, de l'évaluation, de la rémunération : les ressources humaines doivent être moteur sur ces thématiques. Ce n'est pas une évaluation annuelle telle que ça a lieu à l'heure actuelle qui peut permettre d'évaluer les apprentissages sociaux.

Le social learning n'est pas sur la même logique que l'apprentissage formel qui aboutit à un diplôme. Il faut en finir avec les diplômes comme évaluation de tous les apprentissages et trouver d'autres moyens d'évaluer et de mettre en valeur des compétences acquises.

2.5) Objectiver ce qui a bien fonctionné ou pas, reverbaler, réécrire, notions qui sont indispensables dans la pédagogie active et la pédagogie par projet.

Réponse FD: évoque la /les doubles boucles de rétroaction³ (analyses réflexives). Le premier organisme de formation au monde, c'est l'armée, qui forme en permanence ses membres, et qui prend toujours un temps pour l'échange entre les participants après un entraînement (débriefing) pour que les gens s'expriment sur ce qui a fonctionné ou non, et ce retour est pris en compte par la hiérarchie pour la suite.

La question du temps est, elle aussi, essentielle. Avec les nouvelles technologies, on a accès à beaucoup d'informations, mais on a peu de temps pour la transformer en savoir. Il faut que les entreprises laissent ce temps de l'apprentissage, de digestion des connaissances pour les transformer, in fine, en savoir.

³ l'apprentissage en double boucle sous-tend un feed back positif entraînant une modification des valeurs de l'individu et une dynamique de changement. Cf :

http://halshs.archives-ouvertes.fr/docs/00/07/75/08/PDF/FILLOL_177.pdf

3) 2ème partie

Bilan avec Anne-Céline : synthèse des lectures du jour

3.1) *Sur la question de l'échange :*

frustrations devant les blogs peu lus, ou les appels à collaboration qui ne prennent pas
=> solution d'Anne-Céline : réflexe de Denys Lamontagne utilisation du dictionnaire :
pour échanger il faut à la fois donner et recevoir (déf. du CNRTL)
blog de brigitte

<http://moocpourapprendre.wordpress.com/2012/11/14/haut-les-coeurs-je-vais-y-arriver/>
/

3.2) *Réflexion sur les outils à utiliser :*

conséquence de l'infobésité et de la profusion des outils => s'arrêter, reposer la
stratégie de veille avant de se ruer sur les outils blog d'Eric Sinet, de Tenum et de Pib...

3.3)

- Barbara : [Social Quoi ? Learning, vraiment ?](#) Est-ce que j'ai vraiment appris quand je
vais suivre un mode d'emploi pour résoudre mon problème ?

Réponse : tout dépend de l'objectif, peut-être : est-ce que ma démarche initiale était
de résoudre un problème (dépannage social) ou d'apprendre ?

3.4) *Morgan : Le MOOC ITyPA et l'école centrale de Nantes*

28 étudiants nantais suivent le MOOC ITyPA. Une rencontre a été organisée pour
connaître leurs réactions :

- Ils montrent de l'intérêt pour le MOOC mais regrettent de ne pas avoir plus
d'interaction. Il est important pour avoir des interactions de faire l'effort d'aller vers les
autres et de constituer une communauté autour de soi.
- Beaucoup de remarques sur les outils => les élèves se retiennent d'écrire tant qu'ils
jugent ne pas être à même d'apporter quelque chose de véritablement utile à la
communauté.
- Quelques suggestions sur l'organisation, la structure du MOOC
- Ils sont satisfaits de l'expérience
- Une nouvelle rencontre aura lieu dans le monde réel à la fin du MOOC pour savoir
comment des élèves amenés à suivre ce type de cours dans leur cursus vivent cette
expérience.

Réaction de Frédéric : depuis le début du MOOC, on parle beaucoup des outils, c'est
facile de s'y perdre, de s'inscrire à tout nouvel outil, réseau, qui se crée. On assiste
souvent à une réaction dans un 2ème temps vers la simplification de la démarche de
veille en se concentrant sur ses motivations pour mettre en place un PKM. Un PKM se
compose de 4 dimensions :

- Organiser,
- Capitaliser,

- Partager avec l'environnement,
- Synthétiser sa veille.

Pour partager ? pour se connecter à ses pairs ? 5000 personnes me suivent sur Twitter, ce n'est pas possible d'échanger avec chacun personnellement, l'échange relève des liens faibles, mais cela reste un écosystème. La phase de synthèse est importante, par exemple en rédigeant un article de blog.

Autre élément important du Social Learning : la meilleure façon d'apprendre, c'est d'enseigner.

Il ne faut pas perdre de vue les objectifs : organiser sa veille est riche, mais il faut la synthétiser et la partager ensuite avec un "écosystème".

<http://eat-tice.ec-nantes.fr/index.php/2012/11/06/reactivation-du-blog-de-veille-technologique-en-tic-par-les-etudiants-de-loption-informatique-de-centrale-nantes/>

La conversation sur l'outil prend souvent trop de place.

3.5) Formulation des objectifs d'apprentissages des moockitos

- un fil de discussion peu utilisé <http://www.itypa.mooc.fr/node/378>
- mais les objectifs d'apprentissages avaient déjà émergé => il y a également des blogs thématiques sur les sujets des EAP (environnement d'apprentissage personnel) en plus de blogs sur le MOOC.

Suivre un MOOC :

- apporte un équilibre dans le travail
- permet d'utiliser Internet pour autre chose que pour s'amuser, s'envoyer des bêtises, cela peut aussi servir à des échanges d'un autre ordre.

Proposition de Christine : continuer à échanger sur ce sujet et signaler sur le forum les sujets qui intéressent les Moockitos ...

3.6) Semaine 7 : Communautés d'apprentissage et de pratiques en ligne

Continuation de l'ouverture du MOOC vers autre chose, après l'entreprise, les communautés qui nous entourent (communautés d'apprentissage et de pratiques).

<http://itypa.mooc.fr/node/16>

Pad pour la réflexion collaborative <https://cmoocitypa.framapad.org/7>

Le 22 novembre, l'intervenant sera **Jean-Michel Cornu**, directeur scientifique de la Fing, co-créateur de Imagination for People et spécialiste du travail collaboratif. Il interviendra sur les communautés d'apprentissage et de pratiques en ligne.

4) Productions #ITyPA after séance

<http://storify.com/ActionsFLE/itypa-seance-7-demystifier-le-social-learning>

<http://storify.com/yvanohe/histoire-7>