Chapitre 2

Le contexte actuel du *e-learning* informel (1)

Évolution des pratiques d'apprentissages informels sur le Web

Nathalie Tingry
Trigone-CIREL (EA 4354)

1 Introduction et intentions du chapitre

Notre monde s'est transformé au grè des découvertes et de tous temps l'évolution des techniques a modifié nos façons de faire. Si nous restons au niveau de la transformation du signe, l'invention de l'écriture (3 300 ans avant notre ère) bouleversa la société qui passera d'une civilisation orale à une civilisation écrite et qui autorisera la conservation de la mémoire du passé. Puis, l'imprimerie (Gutenberg, 1454), rendra les écrits accessibles et permettra une meilleure transmission de la connaissance. Et, plus récemment, la création du *World Wide Web* (1989), fera naître l'écriture numérique et ouvrira la possibilité d'accéder à toute l'information et la connaissance du monde d'un simple clic, abolissant par là toute contrainte d'espace et de temps. Cette dernière « révolution du signe » (Legros, 2012 ; Serres, 2012) a transformé irrémédiablement nos façons de faire, de penser et même de nous former et ce, sur toutes les strates de notre société. Ainsi, questionner les usages, du Web c'est essayer de comprendre les attentes des individus dans une société en perpétuelle transformation.

Il est bien évident que la particularité de se former par soi-même n'est pas inhérente au numérique ; Confucius (551-479 avant notre ère) parlait déjà « d'apprendre par soi-même et réussir » et affirmait que « sans maître on parvient même à maîtriser des connaissances [1] ». En Europe, Condorcet (1792) amorçait l'idée selon laquelle

1. Traduit du proverbe « *Zi Xue Cheng Cai* » de Confucius (« Autodidaxie et autodidactes en Chine, première approche », Verdier, 2006.)

l'autoformation permanente est « l'art de s'instruire par soi-même ». Enfin, depuis plus de trente ans, cette notion traverse la réflexion pédagogique et l'innovation éducative. On constate, ainsi au niveau de la formation des adultes, un usage de plus en plus fréquent de la notion d'autoformation (Carré, Poisson et Moisan, 2010). Il est maintenant acquis que les personnes n'apprenaient pas seulement dans les lieux formels de formation « le sujet s'occupe et apprend ou apprend en s'occupant et ces pratiques inconscientes ou à peine conscientes affirment les vertus formatives d'une occupation dilettante » (Cyrot, 2011). Cet apprentissage pouvant ainsi se réaliser lors, de « pratiques » en situation de travail (Carré et Charbonnier, 2003), d'une activité de loisir (Tingry, 2011 ; Brougère, 2005), de façon élective (Barrère, 2011) ou dans la vie quotidienne (Brougère et Ulmann, 2010).

Il apparaît également indéniable que les ressources numériques facilitent ce type de pratiques et transforme l'écosystème du monde de la formation. L'essor de la notion d'autoformation répond, aujourd'hui, à des tendances sociétales et pédagogiques qui encouragent le sujet apprenant, à plus d'indépendance et d'autonomie vis-à-vis de la prescription. Cette valorisation de l'autonomie s'est accrue avec l'intégration du numérique dans nos vies et l'apparition des nouvelles voies d'apprentissages par le numérique comme les MOOCs (*Massive Open Online Courses*) par exemple, qui vont dans ce sens.

Ce chapitre interroge l'évolution des pratiques d'autoformation des individus dans ces nouveaux espaces « libres » et vise à comprendre la place que prennent aujourd'hui les ressources et les réseaux numériques dans le processus d'acquisition des connaissances que ce soit dans une dimension personnelle ou professionnelle.

Afin de décrire et d'analyser ces pratiques, nous ferons référence à certains résultats de l'étude *Apprendre par soi-même aujourd'hui. Les nouvelles modalités de l'autoformation dans la société contemporaine* réalisée en 2013 et 2014, à la demande de la Bibliothèque publique d'information [2] (2014). L'objectif de cette recherche a été de recueillir, à partir d'une étude qualitative (entretiens semi-directifs), des données liées aux situations et aux représentations d'apprentissage « par soi-même », à travers les âges de la vie. Ces entretiens ont été réalisés de façon anonyme auprès de 78 volontaires.

Les résultats de cette recherche nous ont amené à faire quatre constats. Le premier confirme l'intégration du numérique dans notre vie quotidienne quelque soient les strates de la société en montrant que le Web n'est plus le seul territoire de la jeunesse et induit l'apparition de nouveaux réflexes. Le deuxième, fait apparaître trois logiques d'action de l'usager : l'intégration et la reconnaissance, l'utilitaire et l'autonomie. Le troisième positionne les ressources numériques comme des outils d'acquisition de la connaissance, d'interaction et de résolution de problèmes. Et le dernier, pose les limites de cette autoformation au regard de la fiabilité des sources et des capacités stratégiques pour s'orienter dans l'environnement numérique.

2. Rapport d'étude *Apprendre par soi-même aujourd'hui. Les nouvelles modalités de l'autoformation dans la société contemporaine*, octobre 2014, BPI, coordonné par Marc Nagels et Philippe Carré.

2 De nombreuses évolutions liées au numérique

2.1 Le territoire du numérique

Même, si l'âge reste un marqueur, nous constatons que les représentations du territoire numérique ont bien évolué. Le Web n'est plus « que » le territoire de la jeunesse. Casilli (2011), fait remarquer que le pourcentage des plus de 60 ans qui ont accès à Internet haut débit a augmenté trois fois plus vite que celui des 25-39 ans dans les cinq dernières années et que « les membres de la soi-disant "génération Internet" ne sont pas tous des virtuoses du clavier », ce même dernier constat a été évoqué par Tingry (2013) et Aillerie (2011) dans leurs études concernant les adolescents. L'aptitude au numérique n'est donc pas innée mais nécessite bien un apprentissage quelque soit l'âge. L'absence d'usage des plus âgés ne serait pas dû à une absence d'aptitude mais au fait que « les avantages culturels et sociaux de ce moyen de communication semblent plutôt réservés aux plus jeunes pour renforcer leur capital culturel » (Casilli, 2011).

De Certeau considérait déjà en 1980 que les usagers bricolaient dans l'économie culturelle suivant « leurs intérêts et leurs règles propres », admettant l'usager comme un acteur social autonome. Nos entretiens ont justement confirmé que l'apprentissage du numérique et son intégration dans la vie quotidienne, chez les 60 ans et plus, était fonction de leurs dynamiques personnelles d'usages. Ce nouvel accès aux ressources permet ainsi à certains : d'écouter une radio étrangère, de trouver des exercices pour l'apprentissage d'une langue comme le fait Françoise [65 ans, retraitée, Bac] ; de trouver des nouveaux modèles à réaliser [Aliénor, 62 ans, animatrice de travaux manuels, Bac], ou de participer à des forums sur des sujets de la vie courante [Jules, 60 ans, chauffeur livreur, BEP]. Lola [69 ans, retraitée, Bac] quant à elle, considère Internet comme « une bibliothèque » où elle peut tout trouver. Pour Claudie [60 ans, sans emploi, Bac +2], les ressources numériques du centre de documentation en autoformation de son quartier, lui paraissent être « un puits d'information ». Enfin, Lena, [76 ans, retraitée, Bac] dit s'être adaptée au numérique progressivement et en a, depuis un an, un usage beaucoup plus régulier.

2.2 Une évolution des pratiques

Les enquêtes annuelles du Crédoc, sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française, ont mis en évidence une intégration progressive du Web dans nos vies ainsi qu'une évolution des usages des technologies. La connexion à Internet *via* les ordinateurs et téléphones portables a transformé peu à peu les modes d'accès à l'information et au savoir de l'ensemble de la population. En 2014, 82 % de la population française (12 ans ou plus) disposaient d'au moins un ordinateur au domicile et 82 % étaient connectés à Internet. Corrélativement, l'équipement en téléphone portable n'a cessé de progresser pour atteindre 89 % d'utilisateurs en 2014 (Crédoc, 2014).

La catégorie sociale n'est plus un facteur déterminant dans l'accès à l'Internet, entre 2005 et 2014, le taux d'accès des employés est passé de 42 à 88 % et celui des ouvriers de 31 à 84 %, même si les cadres restent plus connectés (96 %). L'âge reste un marqueur dont le poids tend malgré tout à diminuer : le taux d'accès chez les 60-69 ans est de

76 % en 2014 alors qu'il est de 96 % chez les 12-17 ans et de 90 % chez les 18-59 ans (Credoc, 2014).

Mais, cet « envahissement numérique » modifie nos pratiques au point de ne plus donner le choix d'action pour des actes de la vie quotidienne et contraint les usagers à passer par de nouveaux services sous le couvert d'une meilleure accessibilité et rapidité de traitement. Nasser [53 ans, demandeur d'emploi, Bac], fait référence à la dématérialisation des services rendue obligatoire dans le cas de pôle emploi. Cette procédure numérique n'a pas toujours été évidente pour lui mais n'ayant pas le choix, il a du se former seul pour y arriver. Le même constat pour Inès [30 ans, *Web designer*, Bac] qui nous avoue avoir un peu de mal avec ses comptes Facebook et Twitter mais suite à une pression d'usage de ces outils de la part de son milieu professionnel, elle estime ne plus le choix ; ou Alexandra [25 ans, Consultante junior, Bac +5] qui nous fait part de son obligation de se débrouiller seule pour trouver des solutions dans le cadre de son travail (programmation Web) car la représentation sociétale des compétences informatiques des jeunes ne lui permet pas (selon elle) de demander de l'aide à ses collègues.

En parallèle, d'autres interviewés font état d'une transformation « naturelle » de leurs pratiques avec l'arrivée de certaines ressources sur le Web : « C'est sur Internet que je trouve maintenant toutes mes informations. » [Solange, 64 ans, secrétaire commerciale, Bac +2.] Arthur [28 ans, consultant en communication, Bac +5] va maintenant sur You Tube pour chercher des informations : des « démonstrations, les gestes, les analyses vidéos ». Éric, [41 ans, chef d'équipe, BEP], qui n'était pas passionné par le multimédia s'est rendu compte qu'il pouvait « dialoguer et apprendre » sans trop de difficultés avec ces nouvelles ressources. Et Léo [47 ans, documentaliste, Bac +5], voit dans le numérique une sorte de « passerelle » vers des choses qu'il ne pensait pas pouvoir maîtriser un jour. Internet lui a permis d'avancer au-delà de ce qu'il pouvait faire avant.

Cette transformation des pratiques a relégué le livre au « second rôle » d'accès à l'information et a même, pour certains de nos interviewés, littéralement disparu de leurs pratiques :

> « C'est vrai que finalement je vais surtout voir en ligne et après éventuellement des bouquins mais c'est beaucoup plus rare. » [Anna, 45 ans, chargée d'études, Bac +5.]
>
> « Je n'achète plus de livres, [...] je commence directement par Internet et peut-être par Wikipédia comme référence basique de départ. » [Arthur, 28 ans, consultant en communication, Bac +5.]
>
> « Je fais plutôt des lectures d'articles que je peux avoir sur Twitter ou sur les blogs. » [Nathan, 49 ans, formateur, Bac +5.]

Il a été noté que le Web admettait une certaine forme de liberté de décision face aux « vieux médias » comme la télévision où l'usager était passif et subissait une programmation imposée. Internet est perçu comme une source majeure et inépuisable de

connaissances et de savoir-faire, rapide et accessible en tout temps et lieux procurant ainsi un sentiment de liberté :

> « Le numérique, c'est pratique car on fait ses recherches au moment où on en a besoin et envie. » [Clémence, 41 ans, chargée d'études, Bac+3.]
>
> « C'est différent [des discussions dans son groupe] d'Internet où je suis complètement indépendante dans mes recherches. » [Anne, 21 ans, responsable politique, Bac +5.]
>
> « Internet ne me contraint pas, ça me donne des idées. » [Aliénor, 62 ans, animatrice de travaux manuels, Bac.]
>
> « Internet est une ressource disponible et sans obstacle [...] C'est un outil génial. À chacun de trouver son utilisation. » [Erika, 46 ans, maquilleuse de marionnettes, Bac.].

Et rend possible l'accès à une information choisie au moment où on le souhaite comme Paul [30 ans, *Web designer*, Bac +3] qui aime regarder des reportages ou documentaires en *replay* ou Anne [21 ans, responsable politique, Bac +5] qui, n'ayant pas de télévision, se sert d'Internet pour trouver des émissions qui pourraient l'intéresser.

Le Web a également investi des lieux auparavant réservés au transport, *via* les Smartphones. Alberto [56 ans, consultant, Bac +5], a un fils qui vit en Australie, et pour améliorer son anglais, il écoute dans sa voiture par le biais de son Smartphone des Web radio venant d'Australie (il cite l'ABC).

Pour finir, selon certaines des personnes, avec la technologie le virtuel devient réel :

> « Pour moi, le numérique, c'est matériel [réel]. Les communautés numériques ne sont pas des communautés virtuelles. » [Léo, 47 ans, documentaliste, Bac +5.]
>
> « Sur Facebook, on a un échange instantané avec la famille qui permet de garder le lien. » [Enzo, 42 ans, cadre de santé, Bac +3.]

2.3 L'apparition de nouveaux réflexes

Notre étude a permis de confirmer que la première démarche qui venait à l'esprit des individus lorsqu'ils se posaient une question, était d'aller sur « Internet » et ce quel que soit l'âge ou la catégorie socioprofessionnelle. À la question : « Quel serait votre premier réflexe si vous deviez faire un nouvel apprentissage ? » quarante-trois ont répondu : « Internet *via* Google, les forums, ou YouTube. » Internet leur permettant de trouver par exemple des recettes de cuisines comme à l'image de Claude [68 ans, retraité, sans diplôme], ou de Sylvie [60 ans, responsable CRIJ, Bac +5] ; de trouver des tutoriels, Betty [35 ans, assistante de direction, Bac +2] ; d'avoir des ressources de proximité (« Ça ne sert à rien d'aller faire un cours [se déplacer] car on trouve tout sur Internet » [Guillaume, 24 ans, *growth hacker*, Bac +4]) ; d'avoir une facilité d'accès (« Le plus simple, c'est d'aller sur Internet et tout de suite trouver [...] des informations sur le sujet en question. [...] C'est devenu vraiment un réflexe et encore plus

maintenant avec les Smartphones » [Saïda, 39 ans, directrice d'association, Bac +4] ; « Si on veut des morceaux d'accompagnement de chansons françaises, les tablatures, les notes, on les trouve facilement sur Internet » [Adam, 52 ans, moniteur d'atelier, BEP]) ; de se faire un premier avis, une idée de ce que l'on recherche (Victor [25 ans, architecte d'intérieur, Bac +5] évoque une sorte de « bande annonce », ou Lucien [52 ans, chef projet informatique, Bac +5] qui fait « d'abord des recherches toutes bêtes sur Internet ») ; de faire une veille sur les tendances de la société, comme Thomas [24 ans, *Web designer*, Bac +3] qui se sert de Twitter pour s'informer, percevoir les orientations (« Sur Twitter on sait ce qu'il ne faut pas rater »).

Le Web apparaît même pour beaucoup comme une source merveilleuse de savoir et s'apparente à une sorte de caverne d'Ali Baba. Les interviewés donnent des attributs de « richesse », de « merveilleux », de « génial », d'« extraordinaire », à cette source d'information qui apparaît être « une ouverture sur le monde », « une ouverture pour la réflexion », « un centre de recherche personnel » et se voit même qualifiée de « bibliothèque mondiale disponible à la maison ».

Seuls dix-sept interviewés de tout niveau social et d'études sur soixante-seize, choisiraient de faire une formation ou acheter un livre pour un nouvel apprentissage.

3 Des logiques d'action sur le Web

Il ressort des études sur les usages des technologies de l'information et de la communication (Jauréguiberry et Proulx, 2011), trois logiques d'action de l'usager : une logique d'intégration et de reconnaissance, une logique utilitaire et une logique d'autonomie et de prise de distance. Nous nous intéresserons ici particulièrement à deux de ces logiques : l'utilitaire et l'autonome.

3.1 Une logique utilitaire : l'efficacité

Cette logique d'action réside dans le fait de gérer l'urgence, de rationaliser les tâches dans un but de performance. Cette logique ne se déploie pas seulement pour des enjeux stratégiques mais peut également servir à des fins de plaisir ou de reconnaissance. Nos entretiens ont permis de mettre en évidence deux aspects. Le premier est la rapidité d'accès à l'information :

> « [Quand] on ne trouve pas, on cherche ailleurs, ça se pose en termes de secondes, c'est le plus rapide. » [Betty, 35 ans, assistante de direction, Bac +2.]
>
> « Je me renseigne *via* [...] Twitter principalement, [...] il y a un échange rapide, il y a toujours quelqu'un qui connaîtra la réponse [...] Il y a des connaisseurs très réactifs sur les forums. » [Clémence, 41 ans, chargée d'études, Bac +3.]
>
> « [Internet] c'est quand même un plus. Ça permet de gagner du temps. » [Enzo, 42 ans, cadre de santé, Bac +3.]
>
> « Sur Internet, on peut aller d'une page à une autre assez facilement [...] Sur Internet, je ne sais pas pourquoi, j'ai l'impression que ça va plus vite

[comparaison par rapport au livre] » [Lina, 33 ans, surveillante de nuit, Bac.]

Et le second, est l'efficacité que permet le numérique :

> « J'ai cherché les partitions sur Internet parce que je n'ai pas de marchand de partitions près de chez moi. Quand on veut quelque chose de spécifique, l'offre est telle sur Internet que… [C'est] la facilité. » [Mona, 20 ans, aide-soignante, Bac.]

> « Pour le bricolage, je vais sur YouTube, c'est assez efficace ! » [John, 45 ans, formateur anglais, Bac +4.]

Nasser [53 ans, demandeur d'emploi, Bac] parle de rentabilité : « Un maximum d'informations en un minimum de temps. »

> « [Avec Google] on reçoit des alertes et du coup ça permet d'être constamment informé sur les thèmes qu'on veut. » [Valentin, 36 ans, *market manager*, Bac +5.]

Même ceux qui ne pratiquent pas quotidiennement le Web prennent conscience d'une certaine perte d'efficacité du « non-usage » comme Erika [46 ans, maquilleuse de marionnettes, Bac] :

> « C'est vrai que comme je ne vais pas plus que cela sur Internet, je suis un peu à côté de la plaque. Je n'ai pas les réflexes que je pourrais avoir si j'y allais plus souvent. »

3.2 Une logique d'autonomie

Cette logique renvoie à une image du sujet autonome dans sa vie. Ce qui est recherché ici ce n'est pas la reconnaissance mais une interaction non instrumentalisée avec d'autres sujets :

> « C'est sûr que j'aurais tendance à refaire comme ça : chercher toute seule [sur le Web] tout d'abord et, si besoin à faire vérifier ensuite ce que je trouve chez les autres. » [Chloé, 39 ans, demandeur d'emploi, Bac +2.]

> « À part si je connais quelqu'un de mon entourage qui serait apte à m'aider… Le plus rapide, c'est le tuto. Les gens ne sont pas forcément disponibles, alors, voilà, le premier réflexe : Google ! » [Betty, 35 ans, assistante de direction, Bac +2.]

> « Je peux faire des recherches [seule] sur l'ordinateur en fonction de ce que j'ai besoin. » [Alice, 53 ans, enseignante, BEP.]

Des savoir-faire sont aussi recherchés :

> « J'avais vraiment besoin d'une formation, [...] j'ai dû essayer de trouver par moi-même et beaucoup *via* Internet puisque c'est par là qu'on a de plus en plus maintenant des aides théoriques et pratiques aussi sur des cas d'exemples concrets. » [Saïda, 39 ans, directrice d'association, Bac +4.]

> « Sur Internet, [...] on finit très facilement par avoir des articles, des informations [...] quelques éléments qui permettent de reconstituer le puzzle. » [Dominique, 47 ans, responsable de sécurité des systèmes d'information, Bac +5.]

Pour alimenter son blog Clémence s'est débrouillée seule pour créer ses photos :

> « J'ai utilisé pas mal de logiciels comme Photoshop, InDesign, donc forcément on est obligé de mettre les mains dans le cambouis et c'est pas forcément évident ! [...] tu tâtonnes et tu vas chercher *via* des sites car sur Internet maintenant on trouve pas mal de choses. On recherche l'info et voilà on apprend par soi-même, *Do it yourself*, quoi ! » [Clémence, 41 ans, chargée d'études, Bac +3.]

4 Des outils au service de l'autoformation

Comme le montre le cas de Saïda qui parle de « formation » ou de Betty à la recherche d'un « tuto », ces usages de ne se limitent pas à la simple recherche d'informations ponctuelles ou de renseignements, mais sont bien qualifiables d'« autoformation », au sens de Carré, Poisson et Moisan (2010).

Et de fait, en matière de formation autant qu'au niveau de l'information, nous avons fait le constat que les pratiques de recherches avaient évolué avec l'essor du numérique et confirmé qu'un des premiers réflexes des apprenants aujourd'hui, était d'aller sur le Web pour rechercher la solution à leurs questions ou leurs problèmes. Dans cette conquête du Web, il y en a bien un qui a su s'imposer comme moteur de recherche : Google. En France, depuis sa création en 1998, Google a vu son taux d'utilisation évoluer chaque année pour atteindre 95,46 % en 2015. Google apparaît comme étant « le » premier réflexe de recherche chez nos interviewés et ce quel que soit l'âge et le niveau d'étude. La recherche sur Google est devenu un automatisme, une sorte de pratique inconsciente pour l'ensemble d'entre eux. Pascal [49 ans, éclairagiste designer, Bac] témoigne de cette intégration d'Internet dans nos vies : « Internet et Google sont [devenus] tellement naturels qu'on n'y fait plus attention. »

Au-delà de cette transformation des pratiques documentaires qu'a autorisée l'introduction des moteurs de recherche dans le quotidien des organisations, des familles et des institutions éducatives ; la consommation des forums et des sites est quant à elle plutôt guidée par la satisfaction de besoins tels qu'énoncés par Tremblay (2003) : la gestion d'un projet, l'acquisition des connaissances, l'obtention de ressources, la maîtrise d'habiletés didactiques et l'obtention de soutien, et par la résolution de problèmes.

4.1 Un apprentissage par essais et erreurs

Les forums, sites ou vidéos ne répondent pas toujours point par point à la recherche des apprenants mais donnent lieu à des essais et des tâtonnements pour permettre la réalisation d'une tâche. L'erreur participera ici à l'apprentissage.

> « Sur Internet on y trouve tout. Tout et n'importe quoi, d'ailleurs. Dans mon métier, il faut savoir faire ses propres expériences. » [Inès, 30 ans, *Web designer*, Bac.]

> « C'est en forgeant qu'on devient forgeron. [...] petit à petit, j'ai appris [...] sur le tas. Et dans ce domaine-là, Internet est d'un grand support. » [Philippe, 57 ans, conseiller offre formation, BEP.]

> « On peut prendre des conseils [forums] sans dire amen à tout et puis il faut se lancer en avançant par essais-erreurs. » [Éric, 41 ans, chef d'équipe, BEP.]

> « On a commandé une pompe, on a remonté la pompe et il y avait toujours une fuite mais par un orifice qui n'existait pas sur la pompe d'origine. On avait regardé la référence de la machine mais pas la référence de la pompe. Et ça c'est une erreur qu'on trouve sur les tutos. [...] On est passé à côté de cette information et on s'est planté. » [Betty, 35 ans, assistante de direction, Bac +2.]

> « J'ai regardé comment ils avaient fait [...]. Et j'ai adapté. [...] J'ai commencé à me servir de ce logiciel [...] J'ai d'abord essayé toute seule de découvrir les différents menus. Je me suis beaucoup servi d'Internet : des forums [...] des manuels en anglais sont en ligne. [...] Quand j'ai un message d'erreur, je sais que je ne peux pas y arriver toute seule alors je vais sur Internet. » [Louise, 27 ans, ambulancière, Bac.]

D'autres parlent de mobilisation de « ses propres ressources » pour combler certaines limites des mises en ressources en ligne :

> « Sur Internet, j'ai trouvé surtout des modèles tout fait [...]. Il y a des personnes qui expliquent ce qu'elles ont fait et on essaie de modifier [...] et de se constituent progressivement une expertise. » [Aliénor, 62 ans, animatrice de travaux manuels, Bac.]

Et développent des stratégies de recherche :

> « Je ne voyais pas bien ce que tous les résultats [sur Internet] m'apportaient. [...] C'est alors que j'ai commencé à changer de manière de rechercher [...] J'ai donc pu rassembler les éléments pour apprendre à faire mon CV. » [Chloé, 39 ans, demandeur d'emploi, Bac +2.]

4.2 Des outils d'interaction sociale

Pour certains usagers, l'attrait d'Internet passe par l'interaction sociale qu'ils peuvent trouver sur les forums comme Anna [45 ans, chargée d'études, Bac +5] pour un partage d'idées ou des rencontres [Claude, 68 ans, retraité, aucun diplôme].

> « Je cherche de l'interactivité, de la fiabilité, de l'ouverture. Un livre ne répond pas à toutes vos questions [...]. Sur les forums, quand il y a une interactivité, la relation s'intensifie et il y a des choses qui peuvent vous gêner dans la maladie et qu'on peut connaitre par ces personnes. Ça permet d'aller plus loin. » [Ève, 30 ans, sans emploi, Bac.]

Pour d'autres, c'est le partage des mêmes questions pouvant concerner une maladie par exemple ou une situation difficile :

> « Je vais aussi beaucoup sur les forums pour discuter avec d'autres familles [...] Je vais d'un forum à un autre pour avoir plusieurs réponses. » [Lina, femme, 33 ans, surveillante de nuit.]

> « J'ai discuté sur Twitter avec une personne malade, on discutait de son ressenti à l'hôpital. Elle me donnait son avis en tant que patiente sur l'accueil à l'hôpital. » [Nathan, 49 ans, formateur, Bac +5.]

Enfin, certains recherchent à avancer et à apprendre « ensemble » :

> « J'ai des contacts avec des personnes qui apprennent aussi. Sur un forum que je fréquente en anglais. Ça aide de voir où en sont les autres. [...] J'ai trouvé ce forum par des amis. Je ne suis pas très forum à la base mais les gens étaient sympas. C'est venu comme ça. » [Manon, 28 ans, aide à domicile, Bac +3.]

4.3 Des outils d'aide

Tough (1967) révélait l'importance des relations d'aide durant les phases d'autoformation bien avant l'arrivée du numérique. Ainsi, les forums, blogs et autres réseaux participent à la résolution de problème :

> « Quand je suis bloqué sur quelque chose, je vais sur YouTube. [...] Je cherche surtout des réponses à mes questions. Des fois, ça y répond, des fois, il y a pas les réponses qui me convient. » [Erik, 22 ans, sans emploi, Bac.]

> « Je vais chercher sur les forums la solution à mon problème de programmation. Les bouquins ne peuvent pas suivre les mises à jour des logiciels. C'est surtout sur les forums que tu trouves une actualisation récente. » [Hugo, 22 ans, *Web developer*, Bac +5.]

> « Quand il y avait des difficultés, je recherchais... sur Internet. [...] C'est vrai que ça m'a permis de résoudre pas mal de problèmes. » [Jules, 60 ans, chauffeur livreur, BEP.]

> « Sur Internet [forums], je regarde ce que les autres ont eu comme soucis. » [Suzanne, 60 ans, agricultrice, BEP.]

Ces différents outils participent également à une aide à la décision :

> « Quand vous passez sur des sites tels qu'Amazon, vous avez toujours des commentaires, des appréciations personnelles de gens qui ont déjà lu le livre. Ce ne sont pas des personnes qui sont payés pour les lire, ce sont vraiment des personnes qui l'ont cherché, des démarches personnelles de lecteurs. » [Ève, 30 ans, sans emploi, Bac.]

> « Je vais sur les forums, pour avoir des avis, j'essaie de faire un tri par les forums. » [Helene, 41 ans, secrétaire, Bac.]

> « S'il y a un truc qui ne marche pas, c'est le réflexe, je vais sur les forums. » [Jacques, 53 ans, responsable de formation, BEP.]

> « Twitter, c'est bien parce qu'il y a des réponses, enfin les gens peuvent poser des questions. » [Luigi, 36 ans, bibliothécaire, Bac +2.]

> « Aujourd'hui c'est obligé, je vais sur les forums pour voir les pannes et les difficultés que les autres ont eu. » [Maurice, 51 ans, responsable de lots, Bac +5.]

> « Quand on regarde les tutos, on se dit, soit on est débrouillard et on écoute ce qui se dit et on essaie d'y arriver par soi-même, soit on appelle le technicien. C'est simple, quand on regarde, on sait tout de suite vers quoi on doit s'orienter. Le technicien ou le tournevis [...]. Être impliquée dans les réseaux sociaux m'a beaucoup aidée pour réparer ma machine, ne serait-ce que pour aller sur les tutos. Même si on aurait pu trouver par nous-mêmes que c'était un problème de pompe, je ne sais pas si je n'aurais pas compris tout de suite que c'était un problème de pompe. À la longue, peut-être, mais pas tout de suite. Ceci dit, je n'ai pas appris à réparer la machine grâce aux réseaux sociaux. » [Betty, 35 ans, assistante de direction, Bac +2.]

Internet prend parfois même la figure du « superprof », allant au-delà de l'information jusqu'à l'enseignement de méthode :

> « Généralement, si j'ai des points bloquants, du coup, je vais trouver la ressource sur le net, et trouver la bonne solution. [...] Déjà y a plein de questions [sur les forums], donc là y a des réponses. Et en même temps ils te proposent toute une méthodologie pour déployer un site en ligne, avec vraiment des nouvelles techniques. » [Paul, 30 ans, *Web designer*, Bac +3.]

5 Les limites de cette autoformation numérique

Avoir toute la connaissance du monde à portée de main ne suffit pas pour apprendre. Nous pouvons citer pour illustrer notre propos, le cas des examens au cours desquels

toute la documentation est autorisée : contrairement au ravissement des étudiants dans les premières minutes, nombre d'entre eux s'apercevront à leurs dépens qu'il ne suffit pas d'avoir accès à toutes les ressources mais bien de savoir trouver la bonne ressource qui permettra de résoudre le problème posé. Nos apprenants ont bien décelé ces difficultés de recherche de ressources dans cette immense banque mondiale de données :

> « Tout était sur Internet… Si on arrive à trouver. » [Chloé, 39 ans, demandeur d'emploi, Bac.]
>
> « Je peux chercher aussi sur Google mais je ne sais pas toujours comment m'y prendre. » [Bertrand, 65 ans, retraité, BEP.]
>
> « C'est tellement facile et tellement vaste que j'y vais. Souvent, je m'y perds. […] On a vite fait d'y passer des heures et je ne veux pas y passer trop de temps. » [Erika, 46 ans, maquilleuse de marionnettes, Bac.]
>
> « Il faut un certain temps pour trouver ce qui nous convient. J'aimerais bien qu'on me dise d'aller là ou là et ne pas perdre trop de temps à chercher. Je ne suis pas une fan d'ordinateur. » [Françoise, 65 ans, retraitée, Bac.]

Ensuite, le problème de la fiabilité des sources sera finalement posé :

> « Il y a la question de la fiabilité. Des fois, on est dans un océan de données et c'est bien qu'il y ait des gens qui fournissent des informations de bonne valeur. » [Enzo, 42 ans, cadre de santé, Bac +3.]
>
> « La fiabilité des informations, je ne sais pas si on peut l'avoir sur les forums mais ça donne des ouvertures, des choses auxquelles on n'avait pas pensé, qui ne sont pas dans les livres. » [Ève, 30 ans, Sans emploi, Bac.]
>
> « C'est le plus difficile quand on est toute seule, c'est de savoir ce qui va être bon pour le site, quelle méthode va être la meilleure, qui dure le plus dans le temps et ne pas essayer de faire des bidouilles. » [Inès, 30 ans, *Web designer*, Bac.]
>
> « Il s'agit de trouver des personnes bien informées, pas toujours évident sur Internet. » [Anne, 21 ans, responsable politique, Bac +5.]
>
> « Sur un forum, c'est pas forcément la vérité. Enfin, la vérité n'est nulle part, mais il y a aussi des erreurs. » [Katia, 44 ans, monteuse vidéo, Bac +5.]
>
> « Tout n'est pas très sérieux sur Internet, mais ce n'est pas grave, il faut faire le tri entre ce qui est sérieux et ce qui ne l'est pas dans le domaine de la santé. » [Lena, 76 ans, retraitée, Bac.]
>
> « [Internet] C'est un super dictionnaire où on peut trouver du très bon au très mauvais. […] et puis tu as toujours celui qui sait mieux que tous

> les autres et pour qui tous les autres ont des solutions pourries à ton problème. » [Éric, 41 ans, chef d'équipe, BEP.]

La question des compétences à l'usage des ressources numériques devient ainsi une composante majeure de la vie professionnelle et citoyenne, le tri de l'information par l'utilisateur étant un élément clé dans son utilisation (Helpman et Rangel, 1999 ; OCDE, 2002 ; Youssef, 2004) et dans le processus d'apprentissage.

Sur la question de l'apprentissage, certains usagers ne semblent pas toujours convaincus d'avoir appris des choses sur le Web :

> « Je ne peux pas dire que j'ai appris grâce aux réseaux sociaux. » [Betty, 35 ans, assistante de direction, Bac +2.]

> « Les réseaux sociaux professionnels pour l'autoformation ça ne sert pas trop. » [Anna, 45 ans, chargée d'études, Bac +5.]

> « Pour moi, les réseaux sociaux sont plus des lieux d'échange. Je ne vois pas comment on peut apprendre… Je ne vois pas où est l'apprentissage sur un réseau social. » [Inès, 30 ans, *Web designer*, Bac.]

D'autres finiront par se poser la question de la construction d'un environnement, d'une posture favorable à l'apprentissage :

> « Ce ne sont pas les réseaux sociaux qui ont été source d'apprentissage. Le fait de fréquenter les réseaux sociaux procure une aisance qui, elle, a été déterminante pour accéder aux forums. » [Alain, 29 ans, journaliste, Bac +5 et au-delà.]

> « LinkedIn, c'est pareil je sais qu'il y a des ressources et je pourrais apprendre des choses mais je n'ai pas le temps de m'y consacrer. Et il y a Facebook, c'est essentiellement pour du contact social mais, des fois, il y a des discussions qui se génèrent et qui font qu'on apprend des choses ou on a envie d'aller chercher des informations supplémentaires qui déclenchent un peu des mécanismes d'apprentissage. » [Axel, 40 ans, directeur de projets, Bac +5.]

Enfin, d'autres interrogations liées aux transformations induites par les réseaux sociaux et les forums sont à prendre en considération comme celle de la diffusion des savoirs narratifs comme le soulignait Peraya (2010), qui contrairement aux savoirs scientifiques, trouvent leur validation « dans le fait d'être rapportés, répétés et réaffirmés au sein d'une communauté sociale qui en constitue l'espace de légitimation ».

6 Conclusion

Michel Serres disait, au début des années 2000, que les nouvelles technologies et Internet relevaient « d'une révolution culturelle et cognitive, […] [et que] les nouvelles technologies nous ont condamnés à être intelligents ! ». Concrètement, notre étude a pu confirmer que ces « nouvelles » technologies conduisent les personnes à fonctionner

avec des mémoires externalisées et à mettre en place de nouvelles pratiques voire de nouvelles stratégies d'apprentissage.

Nos résultats sont à regarder dans la continuité d'une étude réalisée en 2010 par l'Institute for Prospective Technological Studies (IPTS) qui signalait que 31 % des internautes de l'Union européenne (vingt-sept pays) utilisaient Internet pour apprendre par eux-mêmes (Endrizzi, 2012). Le fait que seuls 5 % de des internautes en 2012 avaient suivi un cours en ligne montre que la diffusion des réseaux sociaux et la fluidité des communications et de l'information facilitent l'émergence de nouvelles formes d'apprentissage dans le travail et la vie quotidienne. Ces transformations questionnent le modèle de la transmission des savoirs dans les lieux institutionnels et posent un nouvel enjeu de la pédagogie par et avec le numérique.

Cette étude qualitative, consolide le fait que les pratiques d'information et d'apprentissage sont aujourd'hui fortement impactées par le Web. Toutefois, le numérique ne changera pas les ressorts de la motivation, ni la capacité d'usage des individus à se servir de ces ressources qui seront de plus en plus largement sollicitées dans tous les actes de la vie quotidienne tant dans la sphère privée que professionnelle.

Références bibliographiques

Aillerie, K. (2011). *Pratiques informationnelles informelles des adolescents (14-18 ans) sur le Web*, thèse en sciences de l'information et de la communication, Université Paris-13.

Barrère, A. (2011). *L'éducation buissonnière. Quand les adolescents se forment par eux-mêmes*, Paris, Armand Colin.

Brougères, G. (2005). *Jouer / Apprendre*, Paris, Economica-Anthropos.

Brougères, G. et Ulmann, A.-L. (dir.) (2009). *Apprendre de la vie quotidienne*, Paris, PUF.

Carré, P. et Charbonnier, O. (dir.) (2003). *Les apprentissages professionnels informels*, Paris, L'Harmattan.

Carré, P., Moisan, A. et Poisson, D. (dir.) (2010). *L'autoformation. Perspectives de recherche*, Paris, PUF.

Casili, A. (2011). « Trois idées reçues sur Internet », *Sciences humaines. Nos vies numériques*, 229, août-septembre.

Certeau, M. de (1990 [1980]). *L'invention du quotidien. 1. : Arts de faire*, éd. établie et présentée par Luce Giard, Paris, Gallimard, 1990.

Credoc (2014). *La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française*, enquête « Conditions de vie et aspirations des Français ».

Bigot, R., Croutte, P. et Daudey, E. (novembre 2014) : http ://www.credoc.fr/pdf/Rapp/R317.pdf.

Cyrot, P. (2011). « Autoformation(s) », in Carre, P. et Caspar, P. (dir.). *Traité des sciences et des techniques de la Formation*, Paris, Dunod (3e éd.), 331-350.

Endrizzi, L. (2012). *Jeunesses 2.0 : les pratiques relationnelles au cœur des médias sociaux*, n° 71, février, Institut français de l'éducation : http ://ife.ens-lyon.fr/vst/DA-Veille/71-fevrier-2012.pdf.

Helpman E. et Rangel A. (1999). « Adjusting to a New Technology », *Journal of Economic Growth*, 4, 359-383.

Jauréguiberry, F. et Proulx, S. (2011). *Usages et enjeux des technologies de communication*, Toulouse, Érès.

Jouet, J. (1993). « Pratiques de communication et figures de la médiation », *Réseaux*, 11(60), 99-120.

Legros, M. (2012). Article introductif du dossier « Apprendre à l'ère d'Interner », *Philosophie magazine*, 62, septembre.

OCDE (2002). « Perspectives des technologies de l'information 2002 », *Les TIC et l'économie de l'information*, juin.

Peraya, D. (2010). « Savoirs narratif et scientifique, digitaux natifs et migrants : un cadre d'analyse des rapports entre conception épistémique, comportements communicationnels et évolution des dispositifs numériques de travail », in Paquienseguy F. (éd.), *Les compétences à l'œuvre dans l'e-learning. Apprendre en communiquant*, Paris, L'Harmattan.

Serres, M. (2012). *Petite Poucette. Le pommier. Manifeste.*

Tingry, N. (2011). « La ville apprenante virtuelle », *Revue SpécifiCités*, 3, 241-250.

Tingry, N. (2013). *De la logique de l'usage à l'apprenance. Étude des usages des ressources numériques chez les jeunes*, thèse en sciences de l'information et de la communication, Université Paris-Ouest – Nanterre-La Défense.

Tremblay N. (2003). *L'Autoformation. Pour apprendre autrement*, Montréal, Presses de l'Université de Montréal.

Tough, A. (2010). *Learning Without a Teacher : A study of Tasks and Assistance during Adult Self-teaching Projects*, Toronto, Ontario Institute for studies in Education.

Youssef, A, B. (2004). « Les quatre dimensions de la fracture numérique », *Réseaux*, 5-6(127-128), 181-209.