

Echanger

Collaborer

Apprendre

Innover

Créer

Semaine 3



Texte de la vidéo 2



Pourquoi le Social Learning se développe-t-il ?

AUTEUR



Céline DRAN, Conseillère en Formation Continue
Directrice des études du CAFOC – CAFOC AUVERGNE



L'informatique conduit à une accélération dans la production et dans la circulation des informations. Les environnements de travail deviennent de plus en plus complexes et les salariés doivent adopter des méthodes de travail plus souples et moins mécaniques. On assiste ainsi à une diminution des tâches routinières et répétitives. Face à cet environnement complexe, les activités professionnelles requièrent de plus en plus de capacités de résolution de problèmes, chaque problème constituant une situation nouvelle et encore jamais résolue. Des recherches ont montré que nous sommes dans un monde où les connaissances propres des collaborateurs ne représentent que 10% de leur problématique professionnelle. Par conséquent, les nouvelles formes de travail se satisfont peu de formation classique qui repose sur le modèle de la transmission des savoirs où tout le monde va apprendre la même chose au même moment et au même rythme. Les salariés n'ont pas besoin d'apprendre une bonne fois pour toutes quelque chose pour ensuite répéter indéfiniment les mêmes tâches. Ils sont au contraire à l'affût de connaissances nouvelles afin de faire face à la nature peu répétitive de leur métier. Lorsque l'on se retrouve face à un problème, c'est auprès de l'ensemble d'une communauté de collaborateurs que l'on va chercher la réponse ou la solution. L'important est aujourd'hui de permettre à des individus de s'exprimer, d'échanger en ligne, de partager leurs savoirs et leurs expériences, en leur donnant des moyens et des outils pour collaborer et se lier les uns aux autres afin qu'ils s'auto-forment. Les réseaux d'apprentissage social peuvent ainsi remédier à cette situation, en donnant à chacun accès à un groupe très large de personnes, avec leurs savoirs et leurs expériences, en mesure de l'aider. Cet apprentissage informel de personne à personne est efficace parce qu'il survient au moment même où on en a besoin. Collaborer en interne et apprendre de ces interactions sociales sont pour l'entreprise une des clefs de l'innovation. L'entreprise collaborative est en train de devenir le modèle d'organisation le mieux adapté à une telle économie, capable de capitaliser sur ces flux toujours grandissants de savoir. Penchons-nous maintenant sur le développement du Social Learning dans la sphère personnelle.

Les usages numériques s'invitent aussi dans les activités personnelles : on assiste à l'apparition d'une nouvelle espèce, que Denis Cristol appelle *l'homo numericus*, qui s'informe, joue et achète en ligne, s'inscrit en masse sur des réseaux sociaux numériques, partage de la musique, des photos, travaille à distance mais aussi apprend de ses pairs et enseigne à ses pairs en ligne. Il est possible de rechercher et de diffuser des conseils et astuces sur des blogs par exemple. Qui n'a jamais fait une recherche dans un moteur de recherche pour savoir « Comment poser du parquet, ou comment réparer sa tondeuse ? comment soigner son allergie avec des plantes ?... » en espérant avoir une ou plusieurs réponses par des utilisateurs plus aguerris que lui ? Cette même personne ayant acquis un niveau de maîtrise pourra à son tour aider un internaute débutant sur le sujet.

Cette révolution numérique conduit à une prise de parole renforcée de chaque internaute apprenant avec par exemple :

- ▶ des logiques de pair à pair dans des projets collectifs sous forme de wiki ou autre application 2.0. En terme de Social Learning, quel meilleur exemple que Wikipédia. Les gens donnent généreusement de leur temps et emploient leurs connaissances pour bâtir un socle impressionnant de savoirs et de connaissances comme au temps de l'Encyclopédie.
- ▶ des commentaires de consommateurs sur tous les sujets qui font apparaître des tendances, des orientations générales et influencent les décisions des usagers. C'est ainsi que chacun va lire les avis d'autres loueurs d'appartement ou de chambres d'hôtel ou de tout autre service pour se faire une opinion de la qualité. L'agrégation d'avis de pairs joue un rôle de rassurance par rapport à un média traditionnel qui pourrait être perçu comme impersonnel ou partisan. A voir le nombre de forums de discussion ou de conseils de pair à pair, la confiance numérique progresse.

Pour conclure, on peut dire que l'approche du Social Learning n'impacte pas seulement l'apprentissage informel mais touche l'apprentissage en général. Le Social Learning est à la formation à distance ce que le Web 2.0 est à l'Internet traditionnel. La pédagogie et plus largement la façon dont la formation est pensée par ses responsables et reçue par les apprenants est impactée par ce "tsunami numérique": il est important

de permettre à toutes les communautés d'apprentissage de s'approprier les bénéfices du Social Learning dans un cadre adapté à la formation.

En effet, si le Social Learning est l'élément crucial qui soutient l'apprentissage informel, il est aussi la clé de meilleurs résultats dans les apprentissages formels. Quand la méthode du Social Learning englobe aussi l'apprentissage formel et permet l'émergence d'une communauté de pratiques, nous créons alors un environnement continu et performant d'apprentissage.

Pour reprendre une idée de Denis Cristol, les experts de la formation devront ainsi s'attacher à développer des boucles itératives ente la formation formelle et la formation informelle avec une multitude d'outils pour accompagner la création d'un éco-système d'apprentissage composé de formations à la demande, de communautés de pratiques, de médias sociaux, de classes virtuelles, MOOC, open education...Un cercle vertueux pourra se mettre en place qui développera les capacités d'apprentissage, favorisera le partage et la mise en réseau des compétences et des connaissances.

Le Social Learning pourrait ainsi constituer une voie de développement de nouvelles façons d'apprendre en fonction du niveau d'organisation des environnements proposés et d'interventions de formateurs où les dimensions sociales, informelles et technologiques se maillent.