

# Le réseau social de la plateforme PARKUR

Compte-rendu d'expérience et  
recommandations



## Sommaire

1. Parkur, un dispositif multimodal d'apprentissage en ligne .....	3
1.1. Des contenus interactifs conçus pour des objectifs d'apprentissage précis .....	3
1.2. Un accompagnement humain adapté aux objectifs .....	3
1.3. Des interactions au sein de la communauté des apprenants .....	3
2. Les principes du réseau social sur la plateforme PARKUR : .....	5
3. Le dispositif déployé : des fonctionnalités techniques particulières et un support humain .....	7
3.1. La géolocalisation .....	7
3.2. La communauté (le forum d'échange) .....	8
3.3. Recherche / réseau d'amis .....	9
3.4. Le mur (la chronique) .....	10
3.5. Accompagnement humain et rituels .....	11
4. Retours d'expériences .....	12
4.1. Interviews .....	12
5. Recommandations .....	14
5.1. Des fonctionnalités techniques permettant réellement les interactions .....	14
5.2. L'utilisation d'une terminologie et d'un langage adapté .....	14
5.3. Créer un espace de confiance sécurisant .....	14
5.4. Développement d'une offre de tandem .....	14
5.5. Gratification pour stimuler l'engagement dans le réseau social ? .....	15
5.6. Comment mieux intégrer l'activité sur le RS dans le parcours des apprenants ? .....	15
5.7. Ouvrir le réseau social aux autres langues présentes sur la plateforme : .....	15

# 1. Parkur, un dispositif multimodal d'apprentissage en ligne

Le scénario pédagogique de la plateforme Parkur s'articule autour de 3 grands axes, plus ou moins formalisés :

## 1.1. Des contenus interactifs conçus pour des objectifs d'apprentissage précis

Les contenus de la plateforme ont été produits ou sélectionnés pour leur adéquation aux objectifs visés par la plateforme et le public (âge, intérêt, niveau de langue). Ils doivent permettre aux apprenants de se préparer à une mobilité individuelle dans le pays voisin et à une expérience dans un milieu professionnel spécifique. Les différents exercices préparent à des situations de communication précises, intègrent du vocabulaire choisi, plus ou moins spécialisé selon le champ professionnel.

## 1.2. Un accompagnement humain adapté aux objectifs

Les tuteurs, formés spécifiquement au dispositif accompagnent les apprenants dans leur parcours en les aidant à mieux définir leurs objectifs, en les soutenant dans leurs apprentissages, en les encourageant et en créant un lien socio-affectifs qui va encourager les participants à poursuivre, à revenir sur la plateforme et à entrer en interactions avec d'autre. L'intervention est bienveillante et valorisante, elle soutient les forces et potentiels, souligne les progrès et oriente vers des entraînements pertinents.

## 1.3. Des interactions au sein de la communauté des apprenants

La plateforme regroupant un certain nombre d'apprenants aux intérêts communs, et de nombreuses recherches en didactiques des langues ayant démontré l'intérêt des interactions pour l'acquisition linguistique, il a été envisagé dès la conception de chercher à stimuler les interactions entre les participants. Elles doivent avoir lieu non seulement dans le cadre structuré et guidé des îlots d'apprentissage, mais aussi en dehors de ces moments structurés lors d'interactions informelles. La notion de communautés d'apprentissage définie par certains auteurs nous paraît adapté pour définir l'ensemble des apprenants présents sur une période donnée sur la plateforme.

Une communauté d'apprentissage peut être définie comme « un groupe de personnes qui se rassemblent pour acquérir des connaissances » (Dillenbourg et al., 2003 : 5). Elle dépend fortement de l'enseignant qui guide l'apprentissage et définit les objectifs. Elle n'est pas pérenne car ses membres ne sont pas engagés de manière durable dans l'activité qui a motivé sa création, mais seulement pour une période de temps limitée correspondant au déroulement de la formation (Henri & Pudelko, 2006 : 114-119). Plusieurs auteurs (Barab & Duffy, 2000 ; Brown et al., 1993 ; Henri & Pudelko, 2006) font une distinction claire entre les communautés de pratique et les communautés d'apprentissage émergent en milieu éducatif et fondées sur des stratégies pédagogiques mettant les apprenants dans des situations concrètes qu'ils seront susceptibles de rencontrer par la suite dans des contextes extra-éducatifs. (Cédric Sarré, 2012)

Il s'agit bien dans le contexte de cette plateforme de préparer les membres de la communauté à un contexte extra-éducatif, celui du stage en entreprise et cet objectif est partagé à priori par tous les utilisateurs.

Le LMS (Learning Management System) a donc été d'emblée choisi en fonction de caractéristiques qui semblaient propices au développement d'interactions sociales sur la plateforme en dehors des activités structurées et guidées par les tuteurs.

L'OFAJ ayant une grande expérience de projets extra-scolaires, la volonté est de favoriser autant que possible des apprentissages informels entre pairs à travers un dispositif technique et humain qui guiderait les jeunes vers ces interactions pour les amener à une autonomie croissante au sein du dispositif.

## 2. Les principes du réseau social sur la plateforme PARKUR :

La plateforme PARKUR est conçue d'emblée comme un espace d'apprentissage global. Si les efforts se sont concentrés dans un premier temps sur la production des contenus et donc sur les îlots d'apprentissage, la question des échanges informels entre pairs à l'extérieur des sessions a toujours été considérée comme une partie du projet à développer.

Il s'agit de proposer un espace permettant aux apprenants de consolider les apprentissages faits dans les sessions et de développer d'autres compétences : les compétences sociales bien sûr mais aussi tout ce qui peut avoir trait à la créativité, le réseau social étant un espace où les apprenantes et apprenants peuvent devenir acteurs de leur apprentissage en créant des contenus authentiques issus de leur quotidien et de leurs centres d'intérêt. Il s'agit de les aider à accéder à une certaine autonomie afin de prendre véritablement leur apprentissage en main. Cet espace virtuel doit leur permettre de mettre en pratique avec des locuteurs natifs ce qu'ils ont appris et donc d'évoluer dans un espace multilingue avant même leur départ. Les apprentissages informels tels qu'ils sont visés dans le réseau social peuvent être volontaires ou fortuits, ils se font au fur et à mesure que l'on fait autre chose. Il faut donc inciter les jeunes à créer, participer, se rencontrer pour qu'ils puissent les expérimenter. Cela implique une sensibilisation des tuteurs mais surtout des apprenants car tous ne semblent pas en avoir conscience et pour beaucoup l'apprentissage se cantonne à ce qu'ils en ont vécu dans le cadre scolaire (apprentissage formel). Tirer parti des potentiels du réseau social implique d'être conscient que l'on peut apprendre en toutes circonstances.

Il s'agit donc d'offrir aux apprenantes et apprenants un espace durable dans lequel ils peuvent faire des apprentissages tout aussi importants que ceux proposés dans les îlots en rencontrant d'autres jeunes des deux pays qui se trouvent dans la même situation qu'eux : en phase de préparation d'une mobilité professionnelle.

Le réseau social permet de palier deux limites qu'ils expérimentent par ailleurs dans les sessions : la limite temporelle et la limite du groupe participant à la session. Contrairement aux sessions qui sont limitées dans le temps à une période de douze jours, le réseau social est toujours ouvert et disponible. Il offre donc un espace d'expression continu sur toute la période de leur apprentissage. Ils peuvent s'y référer régulièrement, mener des discussions sur le long terme, notamment dans le cadre des communautés. Par ailleurs le réseau social permet de contourner la limite du groupe participant à la session. Pendant cette courte période, un groupe de trois à huit personnes travaille simultanément sur la même thématique. Cette configuration réduite permet d'entrer en contact et d'établir une première expérience de communication. C'est le cas notamment lors de la tâche finale pendant laquelle les tutrices et tuteurs îlots rapportent que la discussion s'élargit souvent à la fin pour devenir plus générale et permet, dans une certaine mesure, un échange d'expérience au-delà de la thématique.

En outre, le groupe est composé uniquement d'apprenants de la même langue cible, ce qui ne permet pas d'échanger avec des jeunes du futur pays d'accueil. Le réseau social doit permettre au contraire d'accéder à tous les apprenantes et apprenants actifs et en particulier aux jeunes issus du pays cible.

L'attrait du réseau social est donc double : permettre des interactions dans la durée et l'accès à un pool de partenaires d'échange beaucoup plus large que celui des quelques sessions auxquels participent les jeunes inscrits.

Si l'espace du réseau social est durable, il est plus difficile d'inscrire la communauté des apprenantes et apprenants sur le long terme. La communauté concernée par le réseau social est en effet mouvante. Loin d'être fixe comme une promotion d'une année scolaire ou universitaire, la participation à la plateforme s'adapte aux besoins et disponibilités des apprenantes et apprenants et par conséquent les arrivés et les départs sont permanents. La durée de participation est très variable, certaines personnes ne restant que pour trois ou quatre semaines, d'autres pour trois ou quatre mois, d'autres encore pour plus de six mois. Même si le nombre absolu n'est pas négligeable, autour de 350 personnes actives, les individus varient, ce qui complique la création de lien entre les jeunes, d'autant qu'il n'y a pas de passation entre les anciens et les nouveaux. Dans ces conditions, il est donc difficile de créer un véritable sens de la communauté alors que ses membres sont sans cesse renouvelés.

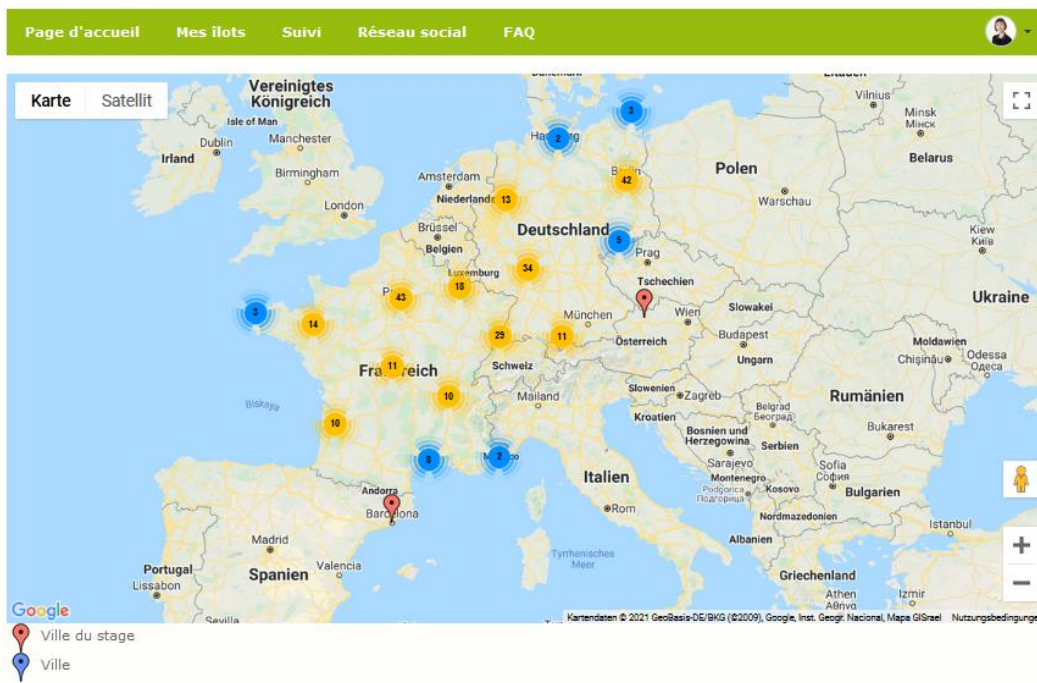
L'apprentissage informel étant par principe non structuré, il est important que la participation au réseau social soit laissée à l'appréciation de chacun. À aucun moment les apprenantes et apprenants ne sont obligés de s'y rendre. Il faut donc réussir à proposer des offres suffisamment attrayantes par elles-mêmes pour que les jeunes aient envie d'y participer bien qu'elles ne fassent pas partie du parcours officiel décidé avec la tutrice ou le tuteur coach et que, contrairement aux îlots, elles n'apportent pas de validation particulière ou de bénéfice visible sur l'attestation de participation. Cette particularité fait à la fois tout l'attrait de cet espace, les jeunes étant libres de l'exploiter comme bon leur semble, mais aussi toute sa fragilité car que faire lorsque personne ne souhaite l'utiliser ?

### 3. Le dispositif déployé : des fonctionnalités techniques particulières et un support humain

Si le LMS (Chamilo) permet une prise de contact autonome entre les utilisateurs de la plateforme, qu'ils participent aux mêmes sessions ou non, les fonctionnalités disponibles sont cependant limitées et n'offrent pas une grande visibilité. Il a donc été nécessaire d'effectuer des développements techniques afin d'améliorer et d'enrichir les fonctionnalités de base.

#### 3.1. La géolocalisation

Lors de la création de leur profil les apprenantes et apprenants sont invités à renseigner de manière exhaustive les informations demandées afin d'avoir, dès leur arrivée sur la plateforme, un profil clair qui leur permet d'être repéré par les autres apprenants. Leur ville de résidence ainsi que la ville dans laquelle ils comptent partir en stage sont deux paramètres importants qui va leur permettre d'apparaître sur une carte et ainsi de pouvoir devenir des interlocuteurs intéressants pour d'autres apprenants qui sont soit à proximité, soit qui envisagent de venir pour leur stage dans leur région d'origine par exemple.



### 3.2. La communauté (le forum d'échange)

Les participants peuvent accéder au forum via le bouton « Toutes les communautés ». Pour garder une bonne visibilité il n'existe que les quatre catégories suivantes, mais toutefois des sous-forums peuvent être créés :

- RDV hebdo | Stammtisch
- Recherche de partenaire de tandem | Suche nach Tandempartner
- Conseils de destinations en France | Tipps Zielland Frankreich
- Conseils de destinations en Allemagne | Tipps Zielland Deutschland



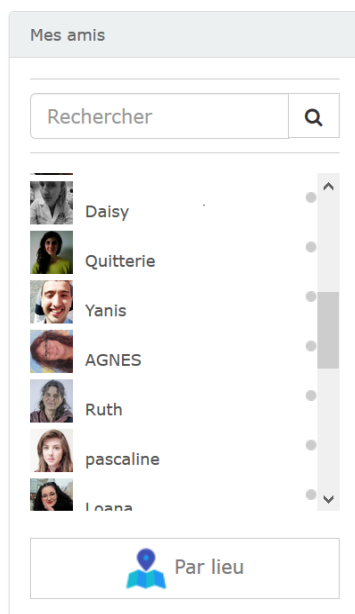
The screenshot displays two forum categories. The first category, 'RDV du lundi | Montags-Stammtisch', features a welcome message in both French and German. The French text reads: 'Chaque semaine, nous nous retrouverons et nous discuterons de tout et de rien. Tu as des questions précises par rapport à ton séjour en Allemagne / en France ? Ou tu souhaites simplement papoter ? Rejoins nous et rencontre d'autres apprenants de la plateforme. (Il n'y a pas de niveau de langue requis et nous parlerons français et allemand. La participation est libre: webcam, microphone ou messagerie... c'est comme tu préfères! ) Ici, c'est l'endroit idéal pour se présenter et papoter en attendant le prochain RDV hebdo.' The German text reads: 'Jede Woche treffen wir uns, um über alles und nichts zu diskutieren. Hast du gezielte Fragen zu deinem Aufenthalt in Frankreich/ in Deutschland oder hast du einfach Lust zu quatschen ? Komm vorbei und lern andere Teilnehmer der Lernplattform kennen. (Gute Sprachkenntnisse sind hier nicht Voraussetzung. Wir werden Deutsch und Französisch sprechen. Wie du teilnimmst ist dir überlassen. Du kannst deine Webcam und dein Mikrofon oder den Chat nutzen... jeder wie er mag !) Hier ist der ideale Ort, um sich einmal vorzustellen und etwas zu quatschen, bis wieder Stammtisch ist !' The second category, 'Recherche partenaire tandem | Tandempartner-Suche', has a title 'Ich suche ... | Je cherche...' and shows zero discussion posts.

Les nouveaux arrivants sont invités à se présenter dans la rubrique « RDV hebdo », mais malgré cette demande, le forum n'est actuellement que très peu utilisé par les participants. En conséquence, ce forum, avant tout destiné aux participants, a été ouvert aux tuteurs. S'ils disposent d'informations intéressantes pour les participants, comme des propositions de stages, ils peuvent les y communiquer.



### 3.3. Recherche / réseau d'amis

Les participants peuvent trouver des amis en utilisant la fonction recherche. Il faut connaître le nom du participant pour le trouver. Idéalement les apprenants s'ajoutent mutuellement comme amis après une session.



C'est également possible de faire une recherche par carte géographique pour trouver des nouveaux amis. En faisant un zoom sur la région intéressée, les noms des participants ayant un stage ou leur domicile à cet endroit apparaissent.

Les tuteurs et la community manager expliquent aux participants comment faire ces recherches et les invitent à utiliser cette fonction pour rester en contact après un temps d'échange structuré.

### 3.4. Le mur (la chronique)

Sur son mur personnel, chaque participant peut partager des informations ou des photos avec la communauté. Ces informations sont ensuite visibles pour ses amis. Il voit également s'afficher sur son mur ce que ses amis ont posté et il peut interagir en commentant ou « likant » les post. La community manager propose aux participants de poster et interagir régulièrement sur leurs murs.



La community manager peut elle-même poster des messages sur les murs de tous les participants pour communiquer des informations ou animer des challenges.

Les fonctionnalités s'inspirent, en plus simple, des réseaux sociaux commerciaux. Cela permet ainsi un premier niveau d'échange dans le cadre du réseau personnel des amis. Ces échanges sont ponctuels et éphémères, ils disparaissent lorsque d'autres informations sont postées ou lorsque les amis ne sont plus actifs.

Le dispositif technique sert de canevas à diverses offres dirigées mais doit aussi permettre aux jeunes d'être actifs spontanément et leur laisser la liberté de s'organiser comme ils le souhaitent. Ainsi plusieurs tuteurs rapportent que quelques apprenants se sont contactés puis rencontrés pour travailler en tandem de façon très spontanée. Pour ce qui concerne les offres dirigées, c'est la mission de la community manager d'animer le réseau social.

### 3.5. Accompagnement humain et rituels

Pour impulser une dynamique dans le réseau social, la fonction de community manager est mise en place dans le début de l'année 2018. Cette personne a pour objectif d'assurer une continuité, une présence toutefois moins proche que les tuteurs, mais surtout la mise en place de rendez-vous rituels ou d'événements ponctuels. Elle intervient le cas échéant dans les forums et les modère.

L'activité la plus régulière organisée depuis le printemps 2018 est un rendez-vous hebdomadaire en visioconférence animé par la community manager appelé « Stammtisch » sur des thèmes qui changent régulièrement. Les rendez-vous sont annoncés sur le mur, tout le monde peut participer, la langue de communication est libre, la community manager ayant la capacité d'animer une réunion dans deux langues, de traduire si nécessaire.



The image shows a screenshot of a social media post. At the top left is a profile picture of Katharina Lavalle, with her name and 'depuis 9 jours' below it. To the right is a blue button with a white thumbs-up icon and the number '3'. The main text of the post is in German and French, inviting people to a weekly meeting. Below the text is a collection of hand-drawn icons including a heart, a location pin, a Wi-Fi symbol, a cloud, a musical note, an envelope, a bottle, a magnifying glass, a play button, and the word 'LIKE'.

Katharina Lavalle  
depuis 9 jours

**BIST DU DABEI ?  
TU NOUS REJOINS ?**

Ach, du weißt noch nicht worum es geht ? Mittwochs treffen wir uns von 20h30 - 21h30 beim "Stammtisch". Das ist die Gelegenheit mit anderen Teilnehmern/innen ins Gespräch zu kommen.

Wir sprechen Deutsch und Französisch, es gibt keine Mindestanforderungen was deine sprachlichen Fähigkeiten angeht! Jeder kann sich einbringen, wie er mag und kann. Es gibt immer ein Wochenthema, aber wir sind für alle Fragen und Ideen offen und schnacken einfach darauf los !

-----

RDV hebdo ? C'est quoi ? Le mercredi soir de 20h30 à 21h30, c'est le RDV hebdo. Rejoins nous et rencontre d'autres apprenants de la plateforme.

Il n'y a pas de niveau de langue requis et nous parlerons français et allemand. La participation est libre: webcam, microphone ou messagerie... c'est comme tu préfères!

LIKE

Il s'agit de proposer aux utilisatrices et utilisateurs un espace d'échange en direct où ils peuvent s'exprimer, poser des questions et échanger entre eux, sans autre but que de passer un bon moment ensemble.

Les activités ponctuelles, ou challenges prennent la forme de concours, par exemple de concours photo, ou bien d'appel à participer à la création d'une playlist thématique ou d'autre événements poussant à la création individuelle ou collective de contenus.

Les actions ponctuelles, quant à elles, ont un rôle triple : elles permettent de se s'approprier le réseau social de façon ludique, de créer du lien entre les participantes et participants qui peuvent « liker » ou commenter les publications des autres et surtout

elles les poussent à créer du contenu et donc à passer d'un rôle de consommation à un rôle créatif actif.

## 4. Retours d'expériences

### 4.1. Interviews

Fin 2019 et début 2020, dix interviews ont été menées avec des apprenantes et apprenants allemands et français actifs sur la plateforme pour en savoir plus sur leur façon d'apprendre en ligne en général et sur leur expérience du réseau social de PARKUR. Tous n'ont pas la même ancienneté sur la plateforme, certains sont inscrits depuis plusieurs mois et ont déjà participé à plusieurs sessions, d'autres sont tout au début de leur parcours et viennent tout juste d'avoir leur entretien de conseil, ils n'ont donc pas à priori la même connaissance de la plateforme. Toutefois certaines constantes apparaissent au fil des entretiens.

Tous utilisent internet au quotidien mais avec plus ou moins de méfiance concernant la fiabilité des informations que l'on peut y trouver et les données que l'on y dévoile. Google Wikipédia et YouTube sont des services très souvent utilisés pour les recherches dans tous les domaines et reviennent presque à chaque entretien. En revanche, concernant l'utilisation des forums en général, on constate que très peu d'entre eux en ont une utilisation active, la plupart se contentant d'une utilisation passive, c'est-à-dire de les consulter à la recherche d'une réponse à leur question. Ce comportement externe à la plateforme, se retrouve sur PARKUR où très peu d'utilisateurs sont actifs dans les communautés. Les rares posts concernant des recherches de partenaires tandems restent souvent sans réponse. L'une des apprenantes souligne que, dans sa pratique, les forums se caractérisent par une approche utilitariste, c'est-à-dire qu'une fois le problème résolu, les interlocuteurs de l'échange ne vont pas plus loin, la personne ayant posé la question disparaît. Un autre, assez engagé sur les forums par ailleurs, souligne un fait important : l'idée qu'il faut que la communauté atteigne une masse critique pour qu'il y ait toujours quelqu'un prêt à répondre et qui ait des connaissances dans le domaine discuté. Or cette masse critique ne semble pas encore atteinte sur PARKUR, d'autant que si l'on s'en rapporte aux études sur les comportements en ligne seule une toute petite proportion d'utilisateurs sont créateurs des contenus.

Les raisons de cette passivité sont nombreuses : peur d'être jugé, d'être confronté à des réactions désagréables, absence d'information sur les personnes fréquentant le réseau et doutes sur la fiabilité des informations recueillies mais aussi remise en question de l'actualité des réponses dont la date remonte parfois un peu. Même si plusieurs soulignent le fait que la participation à des forums et plus largement à une communauté doit reposer sur l'échange de bons procédés (donner à la communauté/recevoir de la communauté), peu sont ceux qui mettent véritablement ce principe en pratique. Les interviews font ressortir la peur d'un grand nombre des usagers de Parkur de s'exprimer en ligne dans un espace virtuel où ils ne connaissent pas les autres. La peur du jugement est très grande, mais aussi la crainte de non-réaction que certains ont déjà expérimentée dans d'autres contextes et qui est vécue comme très démotivante, la crainte de ne pas contrôler ce qui sera fait de leur données qui les incite à rester très réservés sur leur expression écrite. Dans ces interviews les utilisateurs soulignent la possibilité de rencontres directes avec d'autres participants comme quelque chose de positif et plus attirant que les forums.

Dans l'ensemble fin 2019, et ce quelle que soit la durée de leur présence sur la plateforme, les apprenants ne semblent pas avoir une connaissance poussée de toutes les possibilités proposées par le réseau social. Seuls deux d'entre eux sont passés par la

géolocalisation pour entrer en contact avec d'autres personnes et échanger, voire se lancer dans un tandem. À la lecture des interviews, il ressort de plus qu'ils ne considèrent pas le réseau social comme un lieu d'apprentissage. L'un des apprenants dit certes que le fait d'échanger avec des locuteurs natifs lui permet de mieux apprendre mais il ne semble pas en tirer la conclusion que le réseau social pourrait être le lieu de cet échange. Une autre participante sépare l'aspect apprentissage de l'aspect social, affirmant s'être inscrite à PAKUR pour apprendre et non pour rencontrer des gens, même si elle semble ouverte aux possibilités proposées par le réseau social (qu'elle découvre pendant l'interview). Lorsque l'intervieweur leur parle d'apprentissage et de leur usage d'internet pour apprendre, ils pensent tous tout de suite à l'apprentissage formel, scolaire ou universitaire, et très peu aux apprentissages du quotidien. Il faut qu'il les aiguille expressément pour qu'ils commencent à y penser. Le fait qu'il peut y avoir un apprentissage dans la rencontre avec l'autre semble donc largement sous-estimé chez les apprenants interviewés et c'est peut-être là une des raisons pour lesquelles le réseau social est si peu utilisé : il n'est tout simplement pas perçu comme une partie intégrante de leur apprentissage mais comme une option sans rapport.

Dans le courant de l'année 2020 certaines stratégies de communication ont été revues : la manière dont la community manager communique sur les rendez-vous hebdomadaires qui va permettre de rendre ceux-ci plus visibles, mais aussi le rôle des tuteurs qui tout en restant plutôt à l'écart sont sollicités pour évoquer la possibilité d'échanges dans le réseau social lors de leur différents temps d'intervention.

Ces efforts semblent porter leurs fruits, car on s'aperçoit fin 2020 que les jeunes semblent bien avoir repéré les possibilités, notamment le « Stammtisch » dont la plupart des apprenants semblent avoir connaissance.

Lorsqu'ils sont interrogés sur ce qu'ils attendent du réseau social, leurs propositions vont dans le sens de ce qui est déjà proposé. Si aucun ne parle des communautés comme lieu d'échange, plusieurs évoquent la possibilité de rechercher d'autres apprenants en fonction du lieu ou d'autres critères et sont étonnés de voir que c'est déjà possible. La question des rencontres hebdomadaires est aussi citée, certains en ont entendu parler, d'autres les découvrent lors de l'entretien. L'idée leur plaît, tous trouvent la proposition intéressante et disent vouloir y participer mais aucun n'y a déjà participé. Les raisons de leur non-passage à l'acte sont nombreuses : manque de temps pour certains, peur de ne pas comprendre, absence d'information sur les personnes y assistant, la langue employée etc. Sauter le pas pour participer à une offre optionnelle et bénévole semble leur coûter et plusieurs demandent à ce que l'offre de PARKUR leur prépare le terrain pour que l'effort soit moindre. L'une d'entre eux propose un système de matching automatique permettant d'identifier les profils qui pourraient les intéresser. Cela ressort aussi dans leurs réponses concernant le rôle d'un community manager : ils y voient un facilitateur, quelqu'un qui les prend par la main et les pousse à entrer en contact avec les autres. L'un d'entre eux y voit quelqu'un chargé de faire du réseau social un lieu protégé où chacun peut s'exprimer sans risque de jugement.

Un autre retour vient du monitoring des activités de la CM. Un des constats est que la plupart des rendez-vous hebdomadaire du Stammtisch sont fréquentés par les jeunes mais toujours un nombre très faible, un ou deux, rarement plus. Et pourtant les tuteurs confirment que les apprenants ont bien perçu la possibilité de ce rendez-vous et en ont généralement une perception positive, « c'est bien que cela existe », mais sans cependant qu'une majorité passe à l'action. Quelques autres jeunes par contre deviennent des fidèles et reviennent régulièrement à ce rendez-vous.

## 5. Recommandations

Les expériences faites pendant les deux ans d'existence du réseau social, les interviews dirigées menées avec un petit échantillon d'apprenants mais aussi les retours des tuteurs et de la community manager nous amènent en fin de projet à un certain nombre de conclusions. La présence d'un nombre conséquent d'apprenants partageant des objectifs semblables sur une même plateforme n'est pas une donnée suffisante pour qu'il y ait interactions entre ces jeunes et la création d'une véritable communauté d'apprentissage. Certaines caractéristiques peuvent néanmoins faciliter ces interactions.

### 5.1. Des fonctionnalités techniques permettant réellement les interactions

Toutes les plateformes ne permettent pas les interactions spontanées entre participantes et participants. Et même lorsqu'elles le permettent, elles n'offrent pas toujours la visibilité qui va permettre de rencontrer les personnes actives. La présence d'un certain nombre de fonctionnalités facilitantes est donc un présupposé important pour développer les contacts entre pairs sans le guidage et la présence des tuteurs. Les forums se révèlent peu attractifs pour des jeunes qui ne se connaissent pas et sont prudents sur leurs traces écrites dans un espace trop anonyme. Plusieurs jeunes ont souligné leur préférence pour la communication orale en cas de question ou besoin d'aide. La possibilité d'un chat et si possible vidéo qui pourrait être utilisé spontanément par les utilisateurs sans qu'ils aient à livrer leurs données personnelles reste à réfléchir. Cette fonctionnalité s'est révélée techniquement complexe et couteuse à implémenter. Elle a donc été mise de côté pour l'instant.

### 5.2. L'utilisation d'une terminologie et d'un langage adapté

Les termes utilisés par les développeurs ou concepteurs pédagogiques dans la mise en place du dispositif ne sont pas forcément des termes qui vont s'adresser aux jeunes. Il importe d'être vigilant aussi bien dans la mise en place des espaces virtuels, des fonctionnalités, comme dans la communication de la community manager, en utilisant un langage simple, compréhensible par les apprenants, qui va contribuer à une atmosphère de mise en confiance et de bienveillance. Au cours des 3 ans de cette expérience nous avons souvent remis en question le vocabulaire et les façons de communiquer sur le réseau social et essayé d'éviter au maximum un langage scolaire ou managérial (par exemple préféré une communication nominale plutôt que l'utilisation du terme community manager dont nous nous sommes aperçus qu'il n'était pas forcément positivement connoté pour un certain nombre de jeunes présent sur la plateforme)

### 5.3. Créer un espace de confiance sécurisant

Il y a eu de longues réflexions et discussions sur la présence, l'intervention des tuteurs dans le réseau social. Nous avons décidé que les tuteurs ne devaient pas être trop présents dans le réseau social pour réserver cet espace aux jeunes présents sur la plateforme.

### 5.4. Développement d'une offre de tandem

Le souhait de beaucoup d'apprenantes et apprenants de rentrer en contact avec des locuteurs de la langue qu'ils apprennent est grand et c'est une de leurs attentes par rapport au réseau social. Quelques apprenants ont réussi à trouver de manière autonome un partenaire, mais ce sont de rares exceptions et nous sommes arrivés à la conclusion que si nous souhaitons un réel développement, nous devons davantage formaliser et

structurer cette possibilité. A partir de 2021 nous mettrons donc en place une offre régulière de rencontres tandems qui viendront compléter les rendez-vous du Stammtisch.

### **5.5. Gratification pour stimuler l'engagement dans le réseau social ?**

Lors du travail dans les îlots, les apprenants peuvent recevoir des badges de compétences. Par ailleurs, beaucoup d'autres réseaux sociaux dynamisent l'activité de leurs membres en gratifiant l'engagement. Il est donc important de poursuivre la réflexion sur la gratification des activités entre pairs sur PARKUR pour inciter certains jeunes à s'investir davantage.

### **5.6. Comment mieux intégrer l'activité sur le RS dans le parcours des apprenants ?**

Nous avons réalisé au fil de l'expérimentation qu'il était important de bien faire circuler l'information. Les tuteurs qui activent le « bouche à oreille » joue un rôle important et une attention particulière a été portée à cet aspect dans leur formation continue.

### **5.7. Ouvrir le réseau social aux autres langues présentes sur la plateforme :**

L'expérimentation a dans un premier temps été menée seulement pour les apprenants du français et de l'allemand, pour différentes raisons, notamment leur nombre suffisamment conséquent sur la plateforme pour parvenir à créer une véritable dynamique. Les fonctionnalités développées et les rendez-vous créés par la community manager devraient pouvoir s'ouvrir à des apprenants d'autres langues mais un certain nombre de paramètres devraient sans doute être revus.

## Mentions légales

**Auteurs** : Camille Farnoux, Anne Jardin, Katharina Lavallo, Clément Madeline

**Lectorat et finalisation** : Camille Farnoux, Sophie Frenzel

OFAJ / DFJW / DELCYME 2020