



**HAL**  
open science

## Réseaux sociaux et apprentissage des langues

Chrysta Pélissier, Hani Qotb

► **To cite this version:**

Chrysta Pélissier, Hani Qotb. Réseaux sociaux et apprentissage des langues : Spécificités et rôles de l'utilisateur. ALSIC - Apprentissage des Langues et Systèmes d'Information et de Communication, 2012, 15 (2), pp.1-53. 10.4000/alsic.2513 . hal-00786637

**HAL Id: hal-00786637**

**<https://hal.science/hal-00786637>**

Submitted on 9 Feb 2013

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



---

Chrysta Pélissier et Hani Qotb

## Réseaux sociaux et apprentissage des langues - Spécificités et rôles de l'utilisateur

---

### Avertissement

Le contenu de ce site relève de la législation française sur la propriété intellectuelle et est la propriété exclusive de l'éditeur.

Les œuvres figurant sur ce site peuvent être consultées et reproduites sur un support papier ou numérique sous réserve qu'elles soient strictement réservées à un usage soit personnel, soit scientifique ou pédagogique excluant toute exploitation commerciale. La reproduction devra obligatoirement mentionner l'éditeur, le nom de la revue, l'auteur et la référence du document.

Toute autre reproduction est interdite sauf accord préalable de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France.

**revues.org**

Revues.org est un portail de revues en sciences humaines et sociales développé par le Cléo, Centre pour l'édition électronique ouverte (CNRS, EHESS, UP, UAPV).

---

### Référence électronique

Chrysta Pélissier et Hani Qotb, « Réseaux sociaux et apprentissage des langues - Spécificités et rôles de l'utilisateur », *Alsic* [En ligne], Vol. 15, n° 2 | 2012, mis en ligne le 06 octobre 2012, Consulté le 23 octobre 2012.  
URL : <http://alsic.revues.org/2513> ; DOI : 10.4000/alsic.2513

Éditeur : Adalsic

<http://alsic.revues.org>

<http://www.revues.org>

Document accessible en ligne sur :

<http://alsic.revues.org/2513>

Document généré automatiquement le 23 octobre 2012.

CC-by-nc-nd

Chrysta Pélissier et Hani Qothb

# Réseaux sociaux et apprentissage des langues – Spécificités et rôles de l'utilisateur

## 1. Introduction

1 Depuis dix ans environ, nous assistons à un phénomène qui commence à interroger les chercheurs : quelle est et pourrait être la place des réseaux sociaux dans la formation en langue en ligne. Lancé en 2004 par T. O'Reilly, le terme désigne

un ensemble de courants sociaux, économiques, technologiques qui forment collectivement la base de la prochaine génération de l'Internet ; un média plus mature, à part, dont les caractéristiques sont la participation des utilisateurs, l'ouverture et les effets de réseau (Musser *et al.*, 2007 : 4) (traduit par Van Dixhoorn *et al.*, 2010 : 5).

2 Dans ces courants,

certains développements d'Internet en matière d'architecture et d'applications informatiques (...) mettent à disposition des fonctionnalités incitant les utilisateurs à collaborer entre eux, dans le but de créer et de partager des contenus par l'intermédiaire d'outils tels que blogues, wikis, sites de réseaux sociaux. (Millerand, Proulx & Rueff, 2010 : 2).

3 Dans cet article, nous souhaitons montrer comment le web 2.0 est exploité dans les sites dédiés à l'apprentissage des langues étrangères. Notre étude est une recherche exploratoire basée sur cinq entretiens informels et semi-directifs d'utilisateurs chercheurs (du projet INE<sup>1</sup>) qui se sont inscrits et ont participé aux activités proposées par quatre sites du web 2.0 : *Palabea*, *Livemocha*, *Babbel* et *Busuu*. Le site *Palabea* a plus particulièrement été analysé en raison de sa caractéristique essentielle : il est le seul à offrir la possibilité de créer et d'animer une classe virtuelle. Cette recherche se fonde également sur la participation des auteurs du présent article à ces différents sites.

4 Les résultats présentés sont donc liés à une posture particulière, celle d'un chercheur participant à différents réseaux sociaux. Ce chercheur remplit, d'une part, le rôle d'un apprenant d'une L2 et, d'autre part, le rôle d'un enseignant expert d'une langue donnée (français et / ou anglais).

5 Nos premiers constats nous amènent à proposer cinq caractéristiques de ces sites dédiés à l'apprentissage des langues : la construction d'une identité numérique, l'accessibilité, la production et diffusion de contenus, le stockage de données en ligne et la communication entre utilisateurs. Ainsi, dans une première partie de l'article, après avoir présenté chacune de ces caractéristiques et illustré plus particulièrement la notion de contribution, nous faisons quelques remarques sur les spécificités de l'apprentissage des langues à l'aide de ces sites communautaires. Une seconde partie est consacrée aux rôles joués par l'utilisateur : le rôle d'apprenant, d'enseignant et de tuteur. Une discussion sur ces rôles dans l'apprentissage des langues est enfin proposée avant la conclusion.

## 2. Les caractéristiques du web 2.0

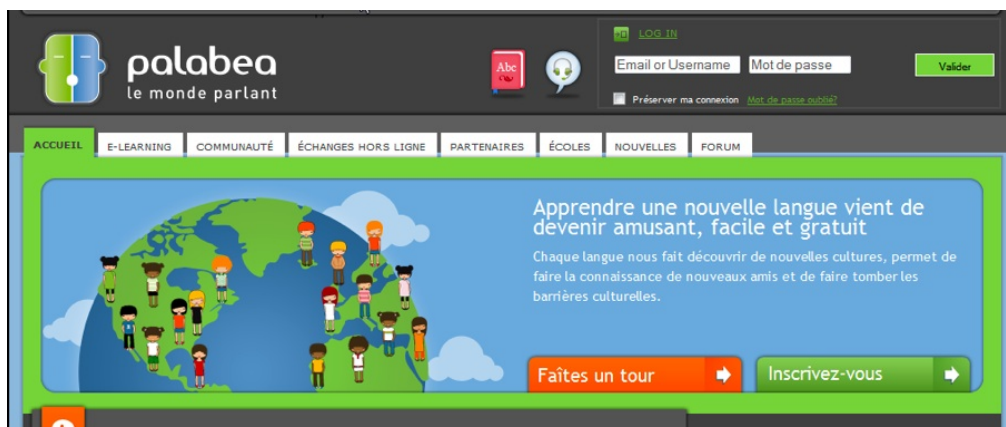
6 L'identité numérique occupe une place importante dans les différents débats sur les réseaux sociaux (Georges, 2009 ; Licoppe, 2009). Elle correspond "aux traces de l'individu qui sont laissées sur des supports numériques" (Loisy, Mailles-Viard Metz & Benech, 2010 : 2) et se définit comme "une transposition graphique, sonore et visuelle d'une représentation en pensée façonnée par le Sujet dans le matériau de l'interface" (Georges, 2009 : 168).

7 Pour intégrer un réseau social, un utilisateur est dans l'obligation de fournir un minimum d'informations (nom, prénom, ville, courriel, etc.). Certains sites du web 2.0 vont plus loin ;

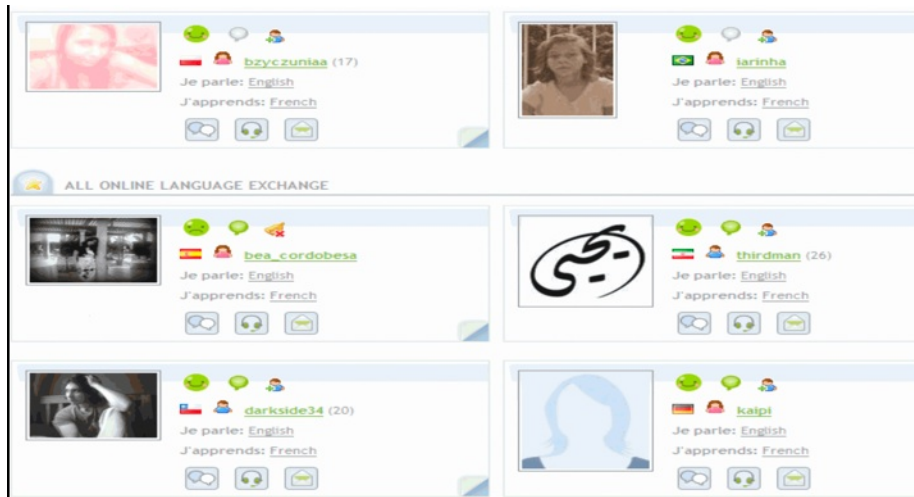
ils proposent à chaque utilisateur de se distinguer des autres à travers la personnalisation de rubriques, fonctionnalités, environnement graphique (fond d'interfaces, couleurs, polices, etc.). Il s'agit en quelque sorte d'un web sur mesure qui tente de satisfaire les habitudes culturelles et surtout les envies de ses utilisateurs. Cette tendance à la personnalisation, non présente (encore) dans les sites d'apprentissage des langues que nous avons visités, a pour but de favoriser les relations étroites entre la personne elle-même et son identité numérique (visible des autres).

- 8 Dans la majorité des sites dédiés à l'apprentissage des langues, comme dans *Facebook*, cette identité est marquée par trois dimensions principales (Georges, 2008) à savoir : l'identité *déclarative* (données personnelles fournies par l'utilisateur : nom, prénom, photo, âge, date de naissance, ville, pays, etc.), l'identité *calculée*, c'est à dire décidée et construite par l'utilisateur lui-même (nombre d'amis, de photos, etc.) et enfin, l'identité *agissante* qui concerne toutes les activités produites par l'utilisateur (lancer un événement, proposer un lien, échanger des nouvelles avec ses amis, etc.).
- 9 À titre d'exemple, *Palabea* se présente comme un site international d'apprentissage mutuel, permettant d'apprendre plus de 150 langues : "Apprenez de nouvelles langues, découvrez d'autres cultures et partagez vos connaissances dans la communauté Palabea".

**Figure 1 - Page d'accueil du site *Palabea.net*.**



- 10 L'identité déclarative dans *Palabea* est composée d'une photo, d'une icône représentant le sexe de la personne, d'un pseudo, d'une émoticône présentant l'état psychologique de la personne (souriante, neutre ou mécontente), d'un drapeau indiquant la langue d'origine. Le site demande aussi à la personne d'indiquer la ou les langues qu'elle maîtrise et la langue qu'elle souhaite apprendre. Cette identité numérique peut être complétée si l'utilisateur le souhaite par des informations plus personnelles comme sa date de naissance, les écoles de langue qu'il a fréquentées, les pays qu'il a visités, ceux qu'il souhaiterait visiter ou encore ses centres d'intérêts (films, musiques, livres). L'identité numérique calculée offre la possibilité à l'utilisateur de convoquer des amis qui sont des personnes déjà inscrites sur la plateforme. Enfin, elle est agissante dans le sens où elle permet à l'utilisateur de publier, par exemple, des commentaires sur une ressource déposée par un autre utilisateur.

Figure 2 - Page de plusieurs identités numériques dans *Palabea*.

## 2.1. L'identité numérique

- 11 Le web 2.0 se caractérise par sa grande facilité d'utilisation. L'utilisateur n'a plus besoin d'avoir des connaissances approfondies en informatique. En quelques clics il peut créer un compte sur différents réseaux sociaux (*Facebook*, *Twitter*, forums, blogues, etc.), consulter des commentaires que les utilisateurs font sur son profil, échanger sur des forums de discussion, envoyer des messages aux membres du réseau, créer du contenu en ligne, annoncer des événements, etc. Cette utilisabilité est, selon nous, à l'origine du succès des réseaux sociaux tels que *Facebook*, qui a réussi à attirer plus de 500 millions d'utilisateurs. Elle est associée à un "vieux rêve humain" : "nous affranchir totalement de l'espace et du temps" (Bardini, 1996 : 140).
- 12 Il s'avère important de distinguer deux types de réseaux sociaux. L'un est généraliste dans la mesure où il est ouvert à tout le monde et n'aborde pas de thématique particulière. C'est le cas, par exemple, de *Facebook*, *Twitter*, etc. où les utilisateurs échangent autour des événements de la vie personnelle (loisirs, actualité, opinions, etc.). L'autre type est spécifique, c'est-à-dire que les utilisateurs traitent d'un thème en particulier : le sport, la politique ou encore l'apprentissage d'un domaine. Dans le cas de l'enseignement / apprentissage des langues en ligne, certains réseaux sociaux visent à faciliter l'acquisition des langues étrangères sans aucune contrainte institutionnelle. C'est le cas de *Palabea* mais aussi de *Babbel* ou *Livemocha*, où l'inscription de l'utilisateur s'effectue par la simple déclaration d'une adresse électronique, d'un pseudo et d'un mot de passe.

## 2.2. L'accessibilité

- 13 Dans la perspective du web 2.0, l'utilisateur est pleinement engagé dans des processus de production et de diffusion de contenus en ligne. Ceci favorise le développement de la "culture participative" (du *web participatif*) qui concerne "la capacité des utilisateurs à créer, remixer et partager des contenus" (au *web contributif*) (Millerand & Proulx, 2010 : 15). Chaque utilisateur alimente la communauté virtuelle en apportant sa propre contribution. L'idée du partage et de l'entraide sont les fondements des activités sur les réseaux sociaux en ligne.

chaque internaute (...) se voit donner la possibilité d'être à la fois lecteur et contributeur : la participation devient transversale et une communication directe s'établit entre les lecteurs participants sous forme de tags, d'avis ou de commentaires. (Aurey, 2010 : 34).

- 14 Les outils de conception, de dépôt, d'accès aux ressources, proposées par le web 2.0, permettent aux utilisateurs dans les sites dédiés à l'apprentissage des langues, de travailler ensemble sur la langue cible. Cependant, le travail collectif facilité en grande partie par les outils collaboratifs,

comme le wiki, ne constitue pas une pratique installée dans ces sites (Henri & Lundgren-Cayrol, 2001 ; Godinet, 2007 ; Siméone *et al.*, 2007). Dans *Palabea*, à partir du moment où l'utilisateur est inscrit, il peut déposer des ressources sur la plateforme. Ces ressources peuvent être au format image, audio, vidéo ou texte. Elles peuvent être téléchargées, élaborées, visualisées ou encore recherchées dans différentes rubriques comme par exemple :

- la liste des photos, vidéos, fichiers son ou documents de l'utilisateur ;
- la liste des photos ou vidéos des autres utilisateurs qui ont accepté d'être ses amis ;
- la liste des photos ou vidéos déposées par tous les membres de *Palabea* ;
- la liste des documents (vidéo, texte, image ou fichier son) déposés dans une classe virtuelle.

15 Ces ressources présentent des informations liées à l'approche d'un point linguistique particulier (présentation des pronoms, construction des adjectifs, etc.) ou présentent des situations concrètes d'échanges entre acteurs (la visite d'un musée, la prise d'un rendez-vous téléphonique, etc.).

### 2.3. Production et diffusion de contenus

16 La plupart des réseaux sociaux proposent aux utilisateurs d'avoir gratuitement des espaces virtuels en vue de garder leurs données en ligne. Il s'agit de créer une sorte de *mémoire virtuelle* qui permet de stocker des données personnelles ou de les montrer aux autres (photos, vidéos accessibles à tous). Soulignons que cette mémoire virtuelle peut parfois prendre la forme d'un "bureau nomade" qui donne la possibilité à l'utilisateur d'accéder à ses données personnelles à partir de n'importe quelle connexion Internet (*Google*, *Oodesk*<sup>2</sup>, etc.).

17 Dans *Palabea* par exemple, les utilisateurs peuvent déposer des documents (image, texte, vidéo, fichier son) dans le but de les rendre visibles à tous les membres. Ils ont également la possibilité de créer un lexique / dictionnaire bilingue en ligne. Ce dictionnaire peut être complété à tout moment après une simple identification dans le site.

### 2.4. La communication entre les utilisateurs

18 Les réseaux sociaux permettent les échanges entre utilisateurs. Ils peuvent s'exprimer en toute liberté en affichant des informations sur leur vie personnelle, sur l'actualité ou encore leur opinion sur différents sujets ou thèmes.

#### 2.4.1. Un contenu structuré

19 Un axe temporel permet de différencier trois types d'information contenus dans ces échanges.

- **1<sup>ère</sup> tendance orientée vers le passé**, où l'utilisateur raconte ses expériences et ses souvenirs (par exemple par des blogues) ;
- **2<sup>ème</sup> tendance orientée vers le présent**, où l'utilisateur aborde des thèmes d'actualité (par exemple par des annonces, des messages dans des forums, etc.) ;
- **3<sup>ème</sup> tendance orientée vers le futur**, où l'utilisateur annonce des événements qui auront lieu prochainement (par des invitations sur *Facebook*, ou des présentations sur *Twitter*, etc.).

20 De manière générale, dans les sites d'apprentissage des langues, l'orientation vers le passé et le futur est peu présente, sauf peut être lorsque l'utilisateur complète le formulaire sur son identité avec des informations sur les écoles qu'il a déjà fréquentées ou encore les pays qu'il souhaiterait visiter par exemple. En revanche, l'orientation vers le présent est bien réelle. En effet, dès la première visite de l'utilisateur de la plateforme *Palabea*, il a la possibilité de lire les derniers développements du site comme l'annonce de l'arrivée de nouveaux membres.

#### 2.4.2. Une communauté

21 L'affichage collectif d'informations, liées notamment aux événements futurs, a pour objectif de faciliter les échanges synchrones et asynchrones au sein de la communauté. Il permet à l'utilisateur inscrit d'échanger avec d'autres membres. Trois types de profils peuvent être différenciés.

- Les membres inscrits à *Palabea*. La communication s'effectue par courriel, par oral ou par clavardage. Les composantes de l'identité numérique indiquent à tout moment la présence ou l'absence en ligne de cette personne. Cette information a pour but d'inciter l'utilisateur à entrer en contact de façon synchrone avec un autre membre connecté.
- Les membres amis de l'utilisateur. Chaque utilisateur inscrit peut demander à un autre membre, lui aussi inscrit dans *Palabea*, de devenir son ami (pour des échanges autour de passions, de centres d'intérêt ou de langue maternelle commune par exemple).
- Des personnes extérieures à la communauté *Palabea*, c'est-à-dire celles qui ne sont pas inscrites sur le site, sont invitées à l'intégrer. L'utilisateur peut envoyer un courriel à une personne de sa connaissance pour qu'elle s'inscrive sur ce site d'apprentissage mutuel.

### 2.4.3. Des outils de communication

22 Les échanges dans les sites dédiés à l'apprentissage des langues s'effectuent sous plusieurs formes.

- Des commentaires peuvent être déposés par tous les utilisateurs inscrits sur la plateforme. Ces commentaires s'effectuent dans le "livre d'or", propre à chaque "identité numérique", c'est-à-dire à chaque personne inscrite sur le site, ou encore dans la rubrique "tableau", message visible de tous les utilisateurs.
- Des messages dans un forum spécialement dédié à une langue.
- Des courriels envoyés aux différents membres des différentes communautés.
- Des échanges vocaux entre les utilisateurs en ligne de la plateforme.

## 3. Notion de contribution dans ces sites web 2.0

23 Les quatre sites sélectionnés, *Palabea*, *Babbel*, *Busuu* et *Livemocha*, respectent les cinq spécificités du web 2.0 présentées précédemment. Mais les trois dernières spécificités, production et diffusion de contenus, stockage de données en ligne et communication entre utilisateurs, sont mises en œuvre de manière très particulière suivant les sites. À titre d'exemple, nous présentons les différentes formes que peuvent prendre les contributions, c'est-à-dire la production et la diffusion de contenus.

### 3.1. *Babbel* : des cours plutôt que des contributions

24 *Babbel* propose des contenus d'apprentissage, des cours, déjà conçus et mis en ligne par les responsables de la plateforme.

**Figure 3 - Des cours produits par les concepteurs du site.**

The screenshot shows the Babbel website interface. At the top, there is a navigation bar with the Babbel logo, a 'J'aime' button with 36 688 likes, and links for 'Profil', 'Aide/FAQ', 'Réactions', and 'Quitter'. Below the navigation bar, there is a menu with 'Accueil', 'Cours', 'Communauté', 'Tableau', 'Chat', 'Messages (1)', and 'Prix'. The main content area displays a lesson titled 'Leçon 1 du cours "Cours débutant 1"'. The lesson content includes the title 'Hello, how are you? 1re partie' and a list of learning objectives: 'à dire bonjour et au revoir', 'à demander à quelqu'un comment il va', 'à dire que vous allez bien', and 'les pronoms personnels je et tu'. There is an 'Entrer' button with the text '(Tester le cours gratuitement)'. To the right of the lesson content, there is a large image of a keyboard. Further right, there are several promotional boxes: 'Apprendre à plusieurs Invitez vos amis' with a Facebook icon, 'Une autre langue ? Comment activer un cours dans une autre langue.' with a language selection icon, 'Mobile Apps' with icons for Android and Apple, and 'Membres Babbel :' with a row of user profile pictures. At the bottom right, there is a text box with the message 'hello, i'm Kamila, i would like to learn english, can you ... pour en savoir plus'.

25 En analysant le contenu proposé sur ce site, nous constatons la présence de différents types de productions comme des ressources textuelles sur les différents aspects de la langue cible (lexique, grammaire, etc.). Notons que *Babbel* est le seul site à proposer un travail de répétition

de mots ou d'expressions à l'oral. Il s'agit, selon nous, plus d'exercices d'entraînement que d'une démarche pédagogique d'apprentissage des langues reposant sur les réseaux sociaux.

### 3.2. *Busuu* : des contributions sous forme de correction d'exercices

- 26 Le site *Busuu*, propose également des cours. Il offre aussi à l'utilisateur inscrit la possibilité de corriger des productions d'autres utilisateurs.

**Figure 4 - La correction par commentaires de productions linguistiques.**

Exercice	Commentaires	Évaluation
Je ne suis jamais allé dans un pays asiatique, mais j'aimerais bien les visiter. Outre que l'Inde, la Thaïlande, l'I	0 commentaire(s)	☆☆☆☆☆
Le lit est à droite de la porte. La table de nuit est à côté du lit. L'armoire est derrière la table de nuit.	0 commentaire(s)	☆☆☆☆☆
Je travaille en tant que coordinateur des matériaux dans une entreprise. J'aime et fier de mon travail. Mais j'ai	0 commentaire(s)	☆☆☆☆☆
Salut! Je m'appelle Guilherme.	2 commentaire(s)	☆☆☆☆☆
1) il est six heures vingt-cinq 2) il est quatre heures quart 3) il est huit heures moins vingt-cinq	0 commentaire(s)	☆☆☆☆☆

**Exercices à corriger**

- 27 Cette correction s'effectue par publication de commentaires rédigés par un utilisateur, inscrit sur le site, et visibles de tous.

### 3.3. *Livemocha* : contributions par commentaires et avis

- 28 Le site *Livemocha*, propose différentes activités à l'utilisateur : lecture, exercices interactifs, consultation des ressources, etc. Certaines d'entre elles, comme pour le site *Busuu*, peuvent faire l'objet d'un commentaire.

**Figure 5 - La contribution par commentaires et avis.**

**Révisions**

**chrysta.pelissi...**  
Mochapoints: 112 | score d'enseignant: 0 (0%)

un expresso au lait pour moi

un croissant pour moi

Submitted less than a minute ago

**Orthographe:** ☆☆☆☆☆

**Compétence:** ☆☆☆☆☆

**Grammaire:** ☆☆☆☆☆

Modifier | Traduire | Répondre

- 29 Ces commentaires doivent forcément être accompagnés d'un avis organisé en trois rubriques : orthographe, compétence et grammaire. L'utilisateur doit sélectionner une ou plusieurs étoiles suivant son évaluation personnelle.



## 4. Spécificités de l'apprentissage dans les sites communautaires dédiés à l'apprentissage des langues

30 Le repérage des caractéristiques communes aux sites dédiés à l'apprentissage des langues nous permet de soulever un ensemble de remarques sur les pratiques des utilisateurs. Celles-ci concernent le degré d'expertise, l'approche d'enseignement adoptée, les compétences communicatives visées et la motivation des participants. Pour illustrer nos propos nous prenons appui sur le site *Palabea*.

### 4.1. Tout membre de la communauté est-il un expert ?

31 Dans *Palabea*, après une inscription, toute personne peut déposer des ressources (vidéos, documents écrits) et corriger des productions. Mais pratiquer une langue n'est pas une condition suffisante pour pouvoir l'enseigner. La thèse de Martine Derivry-Plard (2003) montre que les enseignants d'anglais non natifs sont plus "performants" que les enseignants natifs. Les échanges que nous avons pu avoir avec trois personnes qui ont déposé des ressources ou participé à la correction d'une ressource montrent qu'ils n'ont pas de connaissances particulières pour enseigner la langue cible et qu'ils en ont conscience. Ils ne se considèrent pas comme des enseignants mais plutôt comme des "personnes qui souhaitent échanger" et non "enseigner".

### 4.2. Une approche traditionnelle de l'apprentissage des langues

32 La nature des documents déposés et le mode de correction envisagé permettent de dire qu'il s'agit d'une approche traditionnelle de l'apprentissage des langues assisté par ordinateur fondée essentiellement sur des exercices. En effet, par exemple dans *Palabea*, ce sont les utilisateurs qui prennent l'initiative d'élaborer ces exercices qui se présentent sous la forme d'un fichier texte (format pdf) dans lequel une liste de phrases en langue 1, L1, est donnée. La traduction de ces phrases en L2 est demandée à l'apprenant. La correction s'effectue par soulignement ou mise en surbrillance des expressions non conformes à la langue cible dans le document texte fourni par l'apprenant. Par contre, dans *Livemocha*, c'est le concepteur du site qui propose aux utilisateurs des exercices autocorrectifs selon leur niveau en langue cible.

### 4.3. Compréhension et production

33 Dans *Palabea*, les outils de communication (forum, clavardage) ainsi que les ressources déposées favorisent le développement chez l'utilisateur de la compréhension orale et de la compréhension et de la production écrites. Pourquoi la production orale est-elle mise de côté ? Est-ce seulement dû à des contraintes techniques ? Nous n'avons pas pu interroger les concepteurs du réseau social sur cette question. Notre hypothèse est que ces derniers ne sont peut être pas non plus des experts de l'apprentissage de la langue. Notons cependant que *Babbel* est le seul parmi les quatre sites analysés à proposer un travail de répétition de mots ou d'expressions.

34 Les activités proposées dans ces sites sont, selon nous, le fruit d'une réflexion technocentrée. L'apprentissage de la L2 reste un objectif secondaire par rapport à la volonté de développer des "échanges" entre utilisateurs.

### 4.4. Participation et motivation aléatoires

35 Notre observation de ces sites a permis de remarquer la participation très aléatoire des utilisateurs. En effet, nous avons constaté l'arrivée régulière de nouveaux inscrits (deux par jour environ pour *Palabea* durant notre période exploratoire) sur la page d'accueil du site. Mais, la plupart de ces inscrits n'apparaîtront jamais comme participants dans les autres activités du réseau comme la réalisation d'un exercice de traduction en langue cible ou encore le forum par exemple. Ce phénomène est, selon nous, lié au facteur motivation. Dans ces sites, le temps de consultation des ressources, la fréquence de participation aux clavardages et le nombre d'exercices réalisés ne sont pas imposés. D'après un échange que nous avons eu avec un participant, ils ne prennent pas "ce site au sérieux pour apprendre une langue" Ils viennent pour "s'amuser, découvrir". La curiosité semble constituer leur première motivation pour s'inscrire

sur ce type de site. Nous n'avons pas perçu, lors de nos échanges, d'engagement pédagogique des participants.

## 5. Les rôles des utilisateurs

- 36 Pour identifier les différents rôles pouvant être joués par l'utilisateur, nous nous sommes focalisés sur le site *Palabea*. Par rapport aux autres sites, ce dernier a pour caractéristique d'offrir la possibilité de créer puis de gérer une classe virtuelle. Cette classe peut être proposée par n'importe quel utilisateur inscrit. De manière implicite (car aucune charte n'est signée), ce concepteur s'engage à déposer des ressources numériques spécifiques à l'apprentissage de la langue qu'il propose et un suivi des participants à sa classe.
- 37 D'un point de vue méthodologique, notre analyse de *Palabea* s'est divisée en deux temps. Nous avons tout d'abord repéré certaines traces laissées par les utilisateurs, nous avons ensuite interrogé certains auteurs de ces traces de manière informelle (par échanges de courriels). Cette démarche nous a permis d'identifier sept rôles de l'utilisateur dans *Palabea*. Nous les avons regroupés suivant trois acteurs de l'enseignement / apprentissage en ligne : le rôle d'apprenant, d'enseignant et de tuteur.

### 5.1. Le rôle d'apprenant

- 38 Dans *Palabea*, lors de la première visite du site, l'utilisateur est attiré par le titre "Apprenez une nouvelle langue...". Après son inscription, il est d'abord mis dans un rôle d'apprenant. Il peut visualiser, dans la langue cible, différentes ressources (surtout des vidéos et des textes) et réaliser des exercices s'il le souhaite. Il est ainsi *consultant de ressources*.
- 39 Au fur et à mesure, il découvre des fonctionnalités lui permettant de communiquer avec différents membres de la communauté : l'ensemble des membres de *Palabea* ou certains membres privilégiés comme ceux ayant acceptés d'être son "ami". Il joue alors le rôle de *locuteur dans une communauté*. Il va pouvoir discuter avec d'autres participants en L2 mais surtout en L1. Nos échanges par courriel avec ces participants montrent l'envie d'"échanger" en langue maternelle et non en langue étrangère.
- 40 L'apprenant peut aussi être tenté d'assurer d'autres rôles.

### 5.2. Le rôle d'enseignant

- 41 Dans un rapport pour l'Unesco, P. Meirieu (2006) distingue trois modèles de l'enseignant au 21<sup>ème</sup> siècle : le modèle du "clerc", le modèle de l'"enseignant-bibliothécaire" et le modèle du "maître-compagnon". L'utilisateur se retrouve, grâce aux fonctionnalités mises à sa disposition dans le site *Palabea*, dans ces différents modèles.
- 42 Le modèle du clerc se définit par la mise à disposition d'un savoir sous une forme particulière, exprimée par le *maître* lui-même. Dans *Palabea*, l'utilisateur crée et / ou dépose et / ou donne accès à des documents destinés à faciliter l'apprentissage de la langue cible. Il est *clerc-contributeur de ressources* dans la mesure où il met à la disposition des autres utilisateurs des connaissances sous la forme de ressources, qu'il a vues (liens Internet) ou qu'il a construites lui-même (enregistrements à l'aide des outils proposés en ligne ou par ses propres moyens). Une telle démarche reflète bien le développement du web participatif (Brouillé, 2010), qui vise à favoriser la participation des utilisateurs.
- 43 Le modèle de "l'enseignant bibliothécaire" se définit comme une personne mettant à la disposition des utilisateurs des ressources et permettant de "se déplacer dans le labyrinthe" (Meirieu, 2006 : 6) menant à ces ressources. Il identifie les besoins / attentes de l'utilisateur et lui donne des indications afin de l'aider à avancer dans sa recherche de documents. Dans *Palabea*, l'utilisateur peut être vu comme un *bibliothécaire-capitalisateur de ressources*. Par exemple, il peut créer une *classe virtuelle* où il joue le rôle de bibliothécaire dans le sens où il met à la disposition des autres utilisateurs différentes ressources. Mais, il ne scénarise pas d'activités (Guichon, 2007) et l'organisation de ces ressources est exclusivement linéaire. Aucun lien entre les différents documents qui composent le cours n'est présenté. En ce qui concerne les exercices proposés, ce sont des exercices individuels qui ne jouent pas sur la collaboration ni sur l'entraide entre inscrits dans la classe virtuelle. En ce sens, l'utilisateur,

dans sa classe virtuelle, est bien un "*capitalisateur de ressources*" et non un "enseignant bibliothécaire" tel que le définit Meirieu.

44 Enfin, dans le modèle de "l'enseignant compagnon", l'accompagnant soutient l'accompagné dans sa résolution de problème, sa démarche personnelle. Les différentes étapes d'une résolution d'un problème sont réalisées ensemble les premières fois. Dans *Palabea*, l'enseignant compagnon est un "*administrateur de communautés*". Par exemple, l'utilisateur qui crée une classe virtuelle dépose des ressources (cours et / ou exercices) et pourrait échanger par courriel ou clavardage avec le lecteur de ces ressources. Mais, dans la réalité, le participant à la classe virtuelle n'est pas accompagné dans sa résolution de l'exercice qu'il a choisi de réaliser. Il est laissé seul dans sa démarche d'accès aux ressources, de compréhension de ces ressources et de réalisation des exercices. Le suivi pas à pas de l'apprenant en classe virtuelle est inexistant.

### 5.3. Le rôle de tuteur

45 Le rôle de tuteur est présenté comme capital dans l'apprentissage en ligne. Dans la littérature, ce tuteur porte différents noms selon qu'il est modérateur, facilitateur, coach ou encore accompagnateur.

46 Loiseau *et al.* (2010 : 115) affirment que *Babbel* "n'oblige aucunement ses utilisateurs à assumer la fonction de tuteur", mais en ce qui concerne *Palabea*, nous avons identifié deux des seize rôles présentés par Garrot-Lavoué *et al.* (2009) concernant le rôle du tuteur.

47 Premièrement, dans un cadre institutionnel, en formation à distance ou hybride, les auteurs parlent de "catalyseur-social" dans le sens où le tuteur doit créer un "environnement convivial" dans lequel les utilisateurs sentent que l'apprentissage est possible. Notre analyse des interactions et des fonctionnalités de communication proposées dans *Palabea* nous amène à proposer le rôle d'"*agent de convivialité*". Cette convivialité est liée au fait, par exemple, que le système propose des fonctionnalités comme la présentation à l'ensemble de la communauté *Palabea* d'un nouveau membre ou d'une nouvelle classe virtuelle. Ceci a pour but d'inciter l'utilisateur à prendre contact avec ce nouvel arrivant et de s'en faire éventuellement un nouvel ami (au sens du web 2.0).

48 Deuxièmement, dans *Palabea*, l'utilisateur est un "agent-évaluateur" (formatif ou sommatif) des productions réalisées par les membres du site. Cette évaluation passe par des feedbacks, des commentaires, des dépôts de correction d'exercices ou encore la correction linguistique d'échanges entre utilisateurs de la plateforme sur les forums notamment.

### 5.4. Discussion : des rôles pour l'apprentissage des langues ?

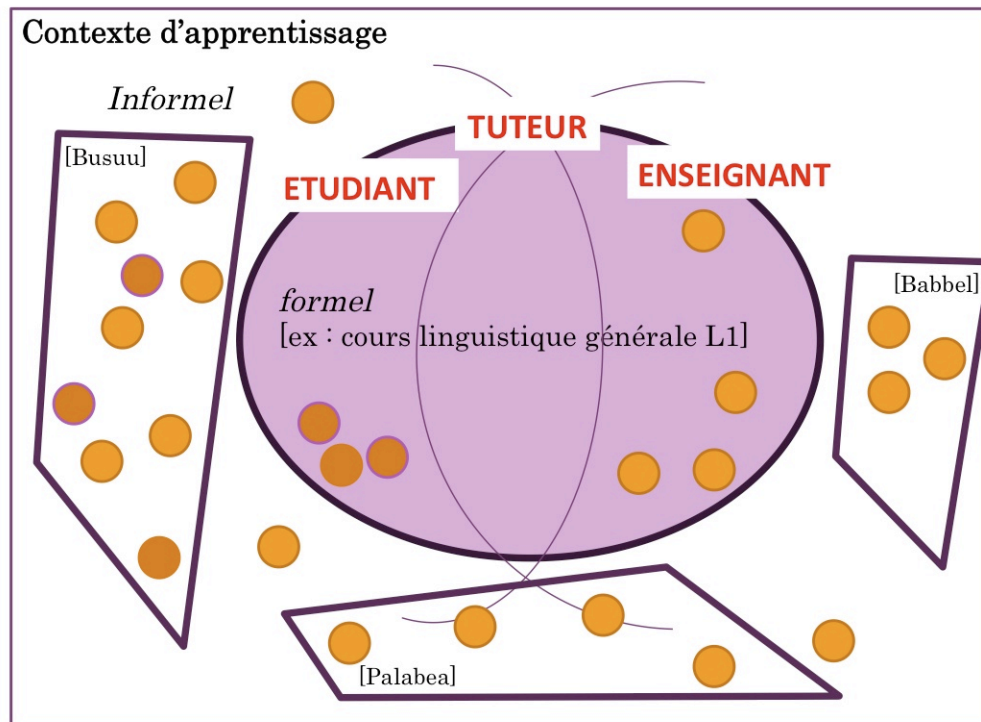
49 Les rôles des utilisateurs identifiés dans *Palabea* ont été déterminés en fonction de travaux scientifiques liés au domaine des sciences de l'éducation et des sciences du langage : rôles de l'enseignant et du tuteur. Les rôles d'acteurs en situation de formation dans un contexte institutionnel sont-ils à relier aux rôles pouvant être joués par un utilisateur s'inscrivant sur un site tel que *Palabea* ? Notre analyse a montré que les raisons d'inscription à ce type de site étaient d'échanger (de faire des rencontres) et de satisfaire une curiosité. Nous ne pensons pas que ces raisons soient comparables à celles qui poussent un apprenant à aller en cours de langue étrangère à l'université (projet professionnel de devenir enseignant par exemple) ou encore au lycée (pour obtenir son baccalauréat). Ne sommes-nous pas en présence de nouveaux rôles ? Pourquoi vouloir associer des rôles identifiés comme appartenant à des acteurs déjà étiquetés (enseignant, tuteur) à des rôles en émergence (du web 2.0) ?

50 Notre statut d'enseignants-chercheurs de langue, dans cette étude des sites dédiés à l'apprentissage, pèse, selon nous, un poids considérable dans les résultats. En effet, nous souhaitons, d'après nos échanges au sein de l'équipe, retrouver des repères dans les fonctionnalités que nous avons découvertes et listées ensemble. Ces repères auraient pu être par exemple les objectifs de la séance dans la classe virtuelle, l'explicitation du découpage d'un savoir en ressources, la présence d'exercices de production orale.

## 6. Conclusion : place des sites du web 2.0 dans l'apprentissage des langues

- 51 L'étude que nous avons menée sur les fonctionnalités et les rôles de l'utilisateur identifiés soulève des interrogations sur la place de ce type de site dans l'apprentissage des langues. Nous ne sommes pas dans l'opposition entre contexte d'apprentissage institutionnel et non institutionnel, mais plutôt dans une approche complémentaire.

Figure 6 - Contexte d'apprentissage constitué du cadre formel et informel.



- 52 La différence notée entre le contexte formel et informel n'existe pas pour l'utilisateur du site, dans la mesure où il peut naviguer des réseaux sociaux vers l'institutionnel ou inversement, pour répondre à un besoin de communication ou chercher de l'aide. À titre d'exemple, l'analyse des traces d'interactions laissées sur le forum d'un réseau social dédié aux langues anciennes (Duthoit *et al.*, 2011) montre que le partage de références communes, comme par exemple des points de grammaire ou des dictionnaires, favorise l'entraide entre les participants, entre celui qui demande (préservé par l'anonymat et bénéficiant de la potentielle réponse d'une "communauté") et celui qui aide (qui montre qu'il connaît le demande de références).
- 53 Le cadre institutionnel est caractérisé par un accès réservé, contrôlé, contraint par le temps (par exemple rendu de devoir) et un contrôle des connaissances. Le réseau social est, lui, plus accessible. Sa fréquentation est en constante progression (9 millions d'utilisateurs sur *Livemocha* en juin 2011) mais il apparaît que les fonctionnalités proposées par les concepteurs n'ont pas atteint leur maturité pédagogique. Rappelons que la plupart des sites que nous avons analysés existent depuis 2007-2008. Il faut du temps pour que les outils pédagogiques (scénario) et techniques (fonctionnalités) nécessaires à la création d'activités collaboratives envahissent nos pratiques. De futures expérimentations apporteront des informations sur les usages de ce type de site et peut être des perspectives de rapprochement entre ces deux contextes.

### Références

### Bibliographie

Aurey, N. (2010). "Le Web participatif et le tournant néolibéral – Des communautés aux solidarités". In Millerand, F, Proulx, S. & Rueff, J. pp. 34-50.

- Bardini, T. (1996). "Changement et réseaux socio-techniques – De l'inscription à l'affordance". *Réseaux*, vol. 14, n° 76. pp. 125-155.
- Brouillé, J. (2010). "Le consumérisme politique 2.0 – De l'utilisation militante et citoyenne du Web participatif par les consommateurs". In Millerand F, Proulx S. et Rueff, J. pp. 51.62.
- Derivry-Plard, M. (2003). *Les enseignants d'anglais "natifs" et "non-natifs", concurrence ou complémentarité de deux légitimités ?*. Thèse en didactique des langues, université Paris 3 Sorbonne nouvelle.
- Duthoit, E., Mailles-Viard Metz, S., Charnet, C. & Pélissier, C. (2011) "Entraide en ligne – Le cas d'un forum de discussion utilisé en tant que ressource externe au contexte d'apprentissage". In Dejean, C., Mangenot, F. & Soubrié, T. (dir.). *Actes du colloque "Échanger pour apprendre en ligne (EPAL)". Grenoble, 24-26 juin 2011*. [http://w3.u-grenoble3.fr/epal/dossier/06\\_act/pdf/epal2011-duthoit-et-al.pdf](http://w3.u-grenoble3.fr/epal/dossier/06_act/pdf/epal2011-duthoit-et-al.pdf)
- Garrot-Lavoué, É., George, S., Prévôt, P. (2009). "Rôles du tuteur". In Delozanne, É., Tricot, A. & Leroux, P. (dir.). *Actes du colloque EIAH 2009. Le Mans*. Disponible en ligne : [http://liris.cnrs.fr/~elavoue/Workshop\\_EIAH\\_Garrot-Lavoue\\_2009.pdf](http://liris.cnrs.fr/~elavoue/Workshop_EIAH_Garrot-Lavoue_2009.pdf)
- Georges, F. (2008). "L'identité numérique dans le Web 2.0". *Le mensuel de l'Université*, n° 27, juin 2008. [http://fannygeorges.free.fr/doc/georgesf\\_mensueluniversite.pdf](http://fannygeorges.free.fr/doc/georgesf_mensueluniversite.pdf)
- Georges, F. (2009). "Représentation de soi et identité numérique – Une approche sémiotique et quantitative de l'emprise culturelle du Web 2.0". *Réseaux*, n° 154. pp. 165-193.
- Godinet, H. (2007). "Scénario pour apprendre en collaborant à distance – Contraintes et complexité". In Wallet, J. (dir.). *Le Campus numérique FORSE – Pistes pour l'ingénierie de la formation à distance*. Mont-Saint-Aignan : PURH. pp. 113-132.
- Guichon, N. (2007). "Recherche-développement et didactique des langues". *Actes de la journée "Notions en questions – Méthodologie de recherche en didactique des langues" – Cahiers de l'Acedle*, n° 4. pp. 37-54.
- Henri, F. & Lundgren-Cayrol, K. (2001). *Apprentissage collaboratif à distance – Pour comprendre et concevoir les environnements d'apprentissage virtuels*. Québec : Presses de l'université du Québec.
- Licoppe, C. (dir.) (2009). *L'évolution des cultures numériques*. Limoges : FYP éditions.
- Loiseau, M., Potolia, A. & Zourou, K. (2010). "Communautés web 2.0 d'apprenants de langue avec parcours d'apprentissage – Rôles, pédagogie et rapports au contenu". *Actes de la conférence EIAH 2011*. pp. 111-123. Disponible en ligne : [http://hal.archives-ouvertes.fr/docs/00/70/43/35/PDF/Loiseau\\_Potolia\\_Zourou\\_2011\\_EIAH\\_FR.pdf](http://hal.archives-ouvertes.fr/docs/00/70/43/35/PDF/Loiseau_Potolia_Zourou_2011_EIAH_FR.pdf)
- Loisy, C., Mailles-Viard Metz, S. & Benech, P. (2010). "Scénarios pour l'identité numérique et la construction de l'orientation". In Sidir, M., Bruillard, É. & Baron, G.-L. (dir.). *Actes de JOCAIR'2010 – Acteurs et objets communicants. Vers une éducation orientée objets ?*. INRP Éditions. Disponible en ligne : <http://ife.ens-lyon.fr/ife/ressources-et-services/ocep/dispositifs/ino/ino-article-jockair>
- Meirieu, P. (2006). *L'éducation et le rôle des enseignants à l'horizon 2010*. Rapport pour l'Unesco : Horizon 2020. Disponible en ligne : <http://www.meirieu.com/RAPPORTSINSTITUTIONNELS/UNESCO2020.pdf>
- Millerand, F, Proulx, S. & Rueff, J. (2010). *Web social – Mutation de la communication*. Québec : Presses de l'université du Québec.
- Musser, J., O'Reilly, T. & the O'Reilly Radar Team. (2007). *Web 2.0 Principles and Best Practices*. Sebastopol (California) : O'Reilly. Disponible en ligne : [http://oreilly.com/catalog/web2report/chapter/web20\\_report\\_excerpt.pdf](http://oreilly.com/catalog/web2report/chapter/web20_report_excerpt.pdf)
- Siméone, A., Éneau, J. & Rinck, F. (2007). "Scénario d'apprentissage collaboratif à distance et en ligne – Des compétences relationnelles sollicitées et / ou développées". *Actes du colloque TICE Méditerranée 2007 – L'humain dans la formation à distance... la problématique du changement*. Disponible en ligne : <http://isd.m.univ-tln.fr/PDF/isd29/SIMEONE.pdf>
- Van Dixhoorn, L., Loiseau, M., Mangenot, M., Potolia, A. & Zourou, K. (2010). *Apprentissages des langues – Ressources et réseaux*. Conseil de l'Europe, Lifelong Learning Programme. Disponible en ligne : <http://www.elearningeuropa.info/files/LS6/aprentissage%20des%20langues%20ressources%20et%20reseaux%20DEF.pdf>

## Sites

Babbel (nd). Apprendre des langues en ligne tout simplement. <http://www.babbel.com/>

Busuu (nd). Ta communauté pour apprendre des langues. <http://www.busuu.com/fr>

LiveMocha (nd). Communauté d'apprentissage de langues. <http://www.livemocha.com>

Palabea (nd). Plate-forme internationale pour apprendre les langues. <http://www.palabea.com/>

---

### Notes

1 Interaction numérique en éducation, projet interdisciplinaire de recherche (PIR), financé par l'institut scientifique de la communication du CNRS (ISCC), 2010. Ce projet vise à caractériser des interactions pouvant avoir lieu entre différents acteurs d'un dispositif de formation dans le but d'explicitier le processus de conception d'une aide dans un contexte d'apprentissage.

2 <http://www.oodesk.com>

---

### Pour citer cet article

#### Référence

Chrysta Péliissier et Hani Qotb, « Réseaux sociaux et apprentissage des langues – Spécificités et rôles de l'utilisateur », *Alsic* [En ligne], Vol. 15, n° 2 | 2012, mis en ligne le 06 octobre 2012, Consulté le 23 octobre 2012. URL : <http://alsic.revues.org/2513> ; DOI : 10.4000/alsic.2513

---

### À propos des auteurs

#### Chrysta Péliissier

Maître de conférences en sciences du langage, Chrysta Péliissier mène une réflexion sur les méthodologies de conception d'environnements informatiques d'aide à l'apprentissage humain (EIAH). Son terrain d'investigation est celui de la didactique des langues maternelles et étrangères.

**Affiliation** : laboratoire Praxiling, université Paul Valéry, Montpellier III, France.

**Adresse** : 17 rue Abbé de l'Épée, 34 090 Montpellier, France.

**Courriel** : [chrysta.pelissier@iutbeziers.fr](mailto:chrysta.pelissier@iutbeziers.fr)

**Toile** : <http://recherche.univ-montp3.fr/praxiling/spip.php?article207>

#### Hani Qotb

Docteur en sciences du langage, Hani Qotb s'intéresse à la didactique des langues notamment au français langue étrangère (FLE) et au français sur objectifs spécifiques (FOS). Ses recherches portent sur les développements de l'enseignement / apprentissage des langues en ligne.

**Affiliation** : laboratoire Praxiling, université Paul Valéry, Montpellier III, France.

**Adresse** : 17 rue Abbé de l'Épée, 34 090 Montpellier, France.

**Courriel** : [hani.qotb@univ-montp3.fr](mailto:hani.qotb@univ-montp3.fr)

**Toile** : <http://recherche.univ-montp3.fr/praxiling/spip.php?article54>

---

### Droits d'auteur

CC-by-nc-nd

---

### Résumés

Cet article présente les différents rôles que l'utilisateur de sites d'apprentissage mutuel de langues semble assurer : consultant de ressources, locuteur dans une communauté, clerc-contributeur de ressources, bibliothécaire-capitalisateur de ressources, administrateur de communautés, agent de convivialité et agent évaluateur. Ces rôles ont été identifiés à partir de l'étude de la mise en œuvre de cinq caractéristiques liées au web 2.0 dans différentes plateformes dédiées à l'apprentissage des langues étrangères en ligne. Ainsi, après avoir présenté ces caractéristiques à travers l'exemple de *Palabea*, nous décrivons chacun de ces sept rôles. Notre analyse débouche sur une discussion portant sur le potentiel du recours à ces dispositifs dans l'enseignement / apprentissage des langues.

## Social networks and collaborative language learning: focus on the users' characteristics and roles

This article discusses the roles which users of collaborative language learning sites seem to play: resource user, speaker, resource sharer, resource accumulator (librarian), administrator, interaction promoter and resource evaluator. A study focusing on the implementation of the five web 2.0-based principles in various Learning Management Systems (LMS) dedicated to online language learning highlighted these roles. In this article, those five principles characterizing social networking will be introduced through the example of *Palabea*. These roles will then be described. Our analysis will eventually lead to a discussion on the roles of LMS in second language teaching and learning practices.

### *Entrées d'index*

**Mots-clés** : aides, langues étrangères, réseaux sociaux

**Keywords** : foreign languages, help, social media

**Thématiques** : Réseaux sociaux

**Rubriques** : Points de vue / échanges