



La “ Dynamique de la confiance ”, illustrée dans les forums de travail collectif au DESS DICIT

Lydie Rene-Boullier

► To cite this version:

Lydie Rene-Boullier. La “ Dynamique de la confiance ”, illustrée dans les forums de travail collectif au DESS DICIT. Technologies de l’Information et de la Connaissance dans l’Enseignement Supérieur et l’Industrie, Oct 2004, Compiègne, France. pp.482-492. edutice-00000743

HAL Id: edutice-00000743

<https://edutice.hal.science/edutice-00000743>

Submitted on 17 Nov 2004

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.

La « Dynamique de la confiance », illustrée dans les forums de travail collectif au DESS DICIT

Lydie RENE-BOULLIER

UTC – LIP Bâtiment REE - BP 60319 - Compiègne Cedex
lydie.rene-boullier@utc.fr

Résumé

Dans leur livre «La dynamique de la Confiance», G. Le Cardinal, J.-F Guyonnet et B. Pouzoullic mettent en exergue, suivant 7 étapes, le principe de Dynamique de la Confiance en tant que paramètre essentiel pour construire une coopération, efficace et durable, entre les acteurs d'un projet. L'objectif de cet article est de présenter, et d'illustrer par des exemples concrets, l'installation de cette dynamique de la confiance, dans les forums de travail collectif du DESS DICIT, formation pour de futurs chefs de projets en rédaction technique. Comment les acteurs matérialisent-ils « la dynamique de la confiance » ? Comment s'inscrit-elle dans les échanges à distance, de fait, par l'institution ou par les acteurs eux-mêmes ? Quels sont les compromis qui jalonnent le déroulement de la réalisation ? Quels sont les bénéfices qu'en tirent les acteurs ? Et enfin, quelle est l'évaluation des enseignants ?

Abstract

In their book, "The dynamics of confidence", G. Lecardinal, JF Guyonnet and B. Pouzoullic illustrate in 7 steps how the principle of the dynamics of confidence is essential for establishing cooperation between participants of a group project in an efficient, enduring manner. The goal of this article is to present practical examples from the DESS Dicit which illustrate how this dynamic of confidence occurs in collective forums, Dicit being a Master's in technical writing. How does it come about during distance exchanges? Is it thanks to the institution, or to participants? What kind of compromises take place during its development? What are the benefits for those who participate? And finally, how do teachers evaluate the results?

Introduction

Les forums de travail coopératif, utilisés pour l'apprentissage virtuel (mais cependant réaliste) d'une gestion de projet sont-ils efficaces ? Comment les acteurs matérialisent-ils « la dynamique de la confiance » ? Comment s'inscrit-elle dans les échanges, de fait, par l'institution ou par les acteurs eux-mêmes ? C'est ce que j'ai voulu déchiffrer en m'appuyant sur les différents forums de travail coopératif qui sont ouverts chaque année, au sein du DESS DICIT.

Le Contexte

Le DESS DICIT est un Diplôme d'Enseignement Supérieur Spécialisé en Ingénierie de Communication Industrielle et Technologique. Chaque année une vingtaine de futurs chefs de projet en rédaction technique sont diplômés. Le public vient de formations littéraires ou scientifiques et techniques, les connaissances et savoir-faire des étudiants sont hétéroclites. Les statuts des étudiants du DICIT sont aussi variés que leur âge (de 22 à 45 ans), certains sont apprentis, d'autres salariés en formation ; des demandeurs d'emploi viennent chercher par ce biais un diplôme pour une reconversion salubre. Les histoires de vie sont donc très riches en expériences et en contraste.

Au sein du DESS DICIT, nous souhaitons faire travailler les étudiants selon des méthodes de travail coopératif pour plusieurs raisons :

- les préparer à travailler avec des outils numériques, nouveaux pour eux, qui pourraient être utiles sur le terrain (forum, échanges de documents),
- leur faire gérer de mini-projets - sorte de jeux de rôle pour s'initier aux outils de la conduite de projets,
- les amener à se confronter aux problèmes de management d'une équipe.

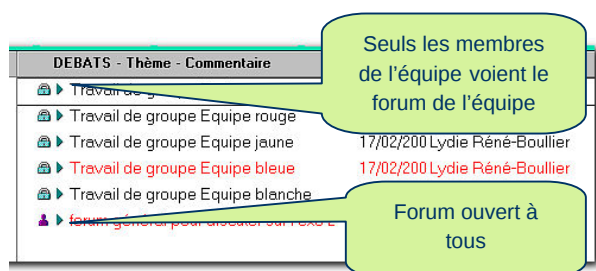
L'étude de Lookatch (1989), citée par Jacques Leplat, dans son article «Ergonomie et activités collectives» [1] nous renforce dans notre objectif en révélant quatre avantages à l'apprentissage coopératif :

- il facilite l'apprentissage par la discussion,
- il abrège de moitié le temps de formation,
- il construit une relation entre les stagiaires,
- il met en commun les buts des membres du groupe,

et selon son auteur, cet apprentissage encouragerait le travail coopératif ultérieur. Comme le travail d'un rédacteur technique est toujours un travail d'équipe entre le chef produit, les ingénieurs, et les utilisateurs-testeurs, les travaux collectifs par forum ont été mis en route dès la seconde année de la formation. Ils ont pris de plus en plus d'ampleur chaque année.

Les Forums sur la Plate-forme LearningSpace de Notes

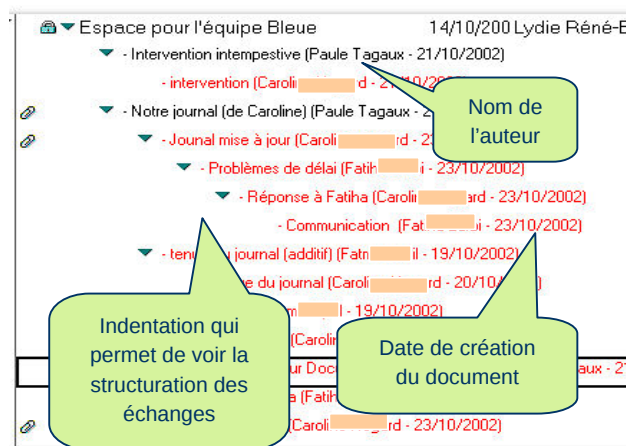
Les forums sur la plate-forme LearningSpace permettent aussi de travailler en équipes restreintes où seuls les membres du groupe peuvent lire les contenus. L'avantage de LearningSpace est d'accepter tous les formats de documents (même son et vidéo), par contre, les étudiants n'ont ni tableau blanc, ni le partage d'application. La réplique asynchrone qui peut être considérée comme une contrainte est en fait une liberté supplémentaire. Chacun travaille quand il peut et dépose ses documents sans avoir besoin de s'astreindre tout le temps à un rendez-vous synchrone. Cette réalité est proche des situations de travail en entreprise.



Copie d'écran 1 - Les forums communs ou privés par équipe.

Afin de familiariser les étudiants avec les forums (certains ont peu de connaissances en informatique), dès les premières UVs, des forums sur des sujets généraux sont ouverts.

De plus, un forum « spécial étudiants » pour les échanges - hors sujet de cours - leur est offert. Ces manipulations, sans enjeu de notation ou de travail, permettent de vaincre la peur de participer et de comprendre la fonction des niveaux d'indentation, pour les réponses.



Copie d'écran 2 – Indentations du forum

Dans le cadre du DICIT, les forums collectifs portent sur des exercices de gestion de projet, des dossiers d'analyse de documents professionnels, des réalisations de plaquettes et de la coopération pour la construction d'outils communs.

Les Chiffres des Forums sur une Année

Durant une année, les étudiants participent à 9 forums de travail.

- 4 forums généraux sur des sujets variés,
- 5 exercices en forums par équipe :
- 4 à 7 équipes en parallèle
- de 2 à 5 membres.

Si l'on veut avoir une idée du nombre d'échanges...

Pour l'exercice de travail coopératif le plus difficile, sur 5 semaines :

- Le plus petit forum d'équipe est de 43 échanges avec 6 documents attachés,
- Le plus grand forum d'équipe est de 175 échanges avec 96 documents attachés,

Pour l'exercice de travail coopératif le plus facile sur 3 semaines :

- Le plus petit forum est de 12 échanges avec 5 documents attachés,
- Le plus grand forum est de 28 échanges avec 2 documents attachés.

Il est à noter que, plus il y a d'échanges, plus l'organisation est compliquée. Après les premières expérimentations, les étudiants essaient de trier les échanges par thèmes et/ou par chronologie, en tenant compte de la gestion des indentations. Les échanges sans document attaché sont le plus souvent des échanges organisationnels ou des échanges permettant de renforcer la communication entre les partenaires.

La Particularité des Travaux Collectifs en Ligne

Dans leur livre « la dynamique de la confiance », les auteurs mettent en exergue, suivant 7 étapes, le principe de dynamique de la confiance comme paramètre essentiel, pour construire une coopération efficace et durable entre les acteurs d'un projet. Il semble donc intéressant de comprendre comment fonctionne, dans les forums de travail collectif du DICIT, l'installation de cette dynamique de la confiance.

Cette compréhension peut être facilitée par le fait que dans un dispositif à distance, tout acte cognitif est « visible », comme écrit Frédéric Haeuw, d'Algora, dans son article « La formation en ligne nécessite-t-elle une démarche qualité spécifique ? » [2].

En présentiel quand les étudiants se rendent « en formation, vous reproduisez une situation inscrite dans la mémoire collective de chacun » avec un

rôle assigné à tous les acteurs. Dans « *une formation en ligne, le décor est virtuel* », ainsi il n'occulte pas « *la partie essentielle du travail d'apprendre, composée de l'énergie et de la mobilisation des nombreux processus cognitifs que chaque apprenant met en œuvre pour transformer sa représentation en objet de savoir...* ». Ainsi « *si l'apprenant ne fait rien, il ne se passe rien, les forums de discussion restent vides. L'un des intérêts majeurs de la formation en ligne* » explique Frédéric Haeuw « *est donc de faire ressortir le travail souterrain de l'acte cognitif en rendant visibles tous les temps d'apprentissage. Bref, mettre l'apprenant au centre du dispositif, -...- en le considérant comme l'acteur – et l'auteur- essentiel de l'apprentissage, dans son aptitude à créer des relations fécondes avec les autres apprenants, les formateurs, et autres facilitateurs, et les sources de savoirs, multimedia ou non .* »

En étudiant les forums de travail collectifs à distance du DICIT, nous sommes donc dans une configuration idéale, pour montrer si la dynamique de la confiance s'installe, puisque les actes sont « visibles ». Cette visibilité peut aussi nous aider à repérer comment les acteurs mettent en œuvre la dynamique de la confiance.

Ce principe de confiance me semble déterminant dans les échanges à distance, car nos étudiants sont réticents à travailler avec des personnes qu'ils n'ont pas rencontrées, qu'ils ne connaissent pas et dont ils ne peuvent pas évaluer les compétences.

La Création des Conditions de la Coopération

Avant même de démarrer un travail collectif, il est important de poser les bases de cette coopération, ses règles et son contexte. Au DICIT, certains articles de la charte DICIT, qui est discutée le premier jour avec les étudiants, posent les bases et les règles du travail coopératif :

Article 1 - Chacun sait quelque chose et une part de ce quelque chose est unique.

Article 2 - ...le débat sur les façons de faire ou les méthodes de chacun ne peut en aucun cas se transformer en condamnations ou en attaques contre les personnes.

Article 5 - Les statuts et les parcours des personnes sont différents et doivent être considérés comme un atout.

Article 7 - Le principe de base de la formation est la coopération : Le travail collectif possède une aussi grande valeur que les enseignements formalisés. Et chacun s'engage à en tenir compte et à en garder trace.

Article 9 - Personne ne doit craindre la diffusion de ses savoirs ou savoir-faire au sein du groupe : la coopération ne pourra vivre que de ces échanges.

Enfin, la coopération nécessite l'engagement des acteurs vers un même but. La structure de notre

formation, qui peut être qualifiée d'hybride, (75 % du temps à distance sur une année, entrecoupée, tous les mois, par quelques jours consécutifs de présentiel) soutient l'engagement cognitif. Les étudiants se connaissent de visu, ils ne sont pas qu'une voix ou qu'une signature sur un mail, ils ont une présence charnelle. Cette présence est importante comme le note Charles Lenay. En effet, cet enseignant de l'Université de Technologie de Compiègne, explique que « *l'un des éléments qui donne du sens, c'est la menace qui pèse sur le pouvoir d'agir, donc de constituer son monde. Le sujet habite le monde qu'il perçoit.... et son engagement dans une situation n'est qu'à la mesure des risques qu'il y prend. Or les risques sont réduits en cas de téléaction, par rapport aux risques en présentiel où l'espace d'action est partagé et l'implication corporelle des sens est importante* ». La régularité des présentiels favorise donc la rencontre des étudiants mais aussi le niveau de leur engagement.

La dynamique de la confiance en 7 étapes

Les 7 étapes de la coopération telles qu'elles sont définies dans l'ouvrage « la dynamique de la confiance » sont impératives pour ne pas perturber la coopération.

1 - La Mise en présence

« *La Mise en présence amorce concrètement la relation, c'est en général au leader de veiller à ce que tout le monde se sente partie prenante et accueilli.*¹ »

Au DICIT, les périodes de présentiel permettent à la coordinatrice pédagogique de créer la synergie de groupe. Chacun est accueilli et intégré à la formation. Les anniversaires sont fêtés, ainsi que les mariages. Une fois par présentiel, tout le groupe déjeune ensemble au restaurant. Les pauses d'inter-cours permettent d'échanger sur les contenus mais aussi sur les problèmes qui jalonnent « le temps et l'espace » personnels de l'étudiant à distance, une fois qu'il est retourné chez lui et qu'il doit gérer son activité.

Ces présentiels sont importants pour la coordinatrice pédagogique, ils permettent de voir évoluer la promotion et ses réseaux, et d'établir des relais dans les cas d'urgence. En effet, quand un étudiant a un problème grave ou qu'il est démoralisé, l'appel à « son » réseau permet un soutien rapide de la personne, en renfort de celui du coordinateur. Ce soutien, par les pairs, est efficace et se réalise parallèlement aux travaux en groupe : mails, coups de téléphone plus fréquents, parfois visite ou organisation de soirées (qui donnent un coup de pouce au moral)...

Cette connaissance de la promotion, dans son entier, est essentielle pour penser la répartition des individus dans les groupes de travail. Les groupes sont de taille identique pour la même tâche, mais ils peuvent varier

¹ Les introductions, en italique inscrites sous chaque sous-titre et détaillant les 7 points, sont tirées du livre [3] Le Cardinal G, Guyonnet J.-F, Pouzoulic B.(1997),La dynamique de la Confiance, Edt Dunod.

de 2 à 5 personnes ; ce nombre est donné par l'enseignant à la coordinatrice en fonction du travail à réaliser. L'enseignant suit une à deux unités de valeur sur la durée de la formation. Il connaît peu ses étudiants (caractère-compétences), il ne sait pas s'ils ont déjà travaillé ensemble pour une autre matière. Or, au DICIT, nous refusons certaines méthodes de constitution de groupes : hasard, amitié, habitude, liste alphabétique. En effet, notre but est « professionnel » : préparer au travail en équipe en entreprise. Nous souhaitons donc multiplier les expériences et obliger les étudiants à s'adapter à divers partenaires. C'est pourquoi les groupes sont constitués par la coordinatrice pédagogique, qui connaît la promotion sur l'année, les équipes déjà formées, la composition des réseaux (amitié/travail), la capacité de chacun suivant les matières, l'aptitude sur la tâche, et les compétences complémentaires. Elle peut ainsi répartir les individus suivant la matière et la taille des groupes.

2 - Définition du projet commun

« Le projet qui est clair pour moi, ne l'est pas forcément pour les autres. Le sens de certains mots couvrira peut-être des réalités différentes. Toute ambiguïté et toute imprécision... peut se révéler redoutable par la suite. C'est le moment de découvrir tous les enjeux et de détailler les engagements. »

C'est la phase de clarification de la demande : la tâche collective est « prescrite » par l'énoncé mais il s'agit maintenant de réaliser l'évaluation de la tâche par le groupe lui-même, de s'entendre sur la signification des termes employés, et de préciser le contrat enseignant/étudiants. Les membres des différents groupes se posent donc des questions et se positionnent par rapport aux demandes de l'enseignant et par rapport à leur compréhension.

3 - Qualification de l'équipe

« Il s'agit de l'adéquation de nos compétences particulières aux exigences du projet d'ensemble. The right man at the right place, résume une qualification réussie. »

Dans le cadre du DICIT, on peut dire que l'autonomie est soutenue : la tâche collective est « prescrite » par l'énoncé mais pas « centralisée » ; de même, le groupe est « constitué » par la coordinatrice mais pas « organisé ». Les membres doivent identifier toutes les tâches à accomplir, prendre en compte les compétences de chacun, et se répartir les rôles.

Comme la répartition des rôles n'est pas faite, les chefs de projet sont obligés de s'auto désigner, c'est une « prise de pouvoir » mais ils prennent des précautions que l'on retrouve dans le ton des messages et dans les formules de politesse. Les exemples, qui suivent, montrent que les étudiants le font, chacun à leur manière, en fonction de leur tempérament, ainsi ils peuvent... Se lancer à l'eau par nécessité (**Copie d'écran 5**) ou Prendre le pouvoir amicalement ...(**Copie d'écran 6**) ou Prendre le pouvoir par téléphone ... (**Copie d'écran 7**).

Ces échanges permettent de remarquer :

- que le téléphone peut être utilisé comme media premier ou second, en plus du forum,
- que les étudiants s'organisent en fonction de leurs compétences,
- qu'ils proposent une organisation ou des outils,
- que les formules de politesse sont toujours présentes.

Salle de cours

Commentaires



Phrases clés de l'énoncé

Thème principal : **Espace de travail équipe rouge**

Créé par : **Amina Delaroche** le 18/10/2003 à 17:24:14 CET

Réservé à : **<Equipe rouge>**

Réflexions sur l'énoncé : précisions!!

Réflexion sur le travail à rendre et son organisation !

Commentaire :

Bonjour Patrice

il me semble que la phrase "les conséquences pour la rédaction doivent y être en même temps précisées" est introduite ds l'énoncé pour pouvoir attirer notre attention sur le fait que: les résumés doivent inclure des petits commentaires qui assurent l'orientation de la rédaction vers un but précis.

Et étant donné que les chapitres ne sont pas lus par tt le monde, ces commentaires doivent élucider les autres personnes sur les principes fondamentaux sur lesquels doit s'appuyer la rédaction (du point de vue des chapitres bien sûr).

Copie d'écran 3 : Eclaircissements sur l'énoncé

Plusieurs exemples de prises de pouvoir ...obligées.

Salle de cours
Commentaires


Une autre compréhension des rôles
Thème principal : **Travail de groupe Equipe verte.**
Créé par : le 23/02/2003 à 16:21:25 CET
Réservé à : <Equipe verte>

Commentaire :

Bonjour Sylvie et Caroline,

Même plaisir partagé de travailler ensemble.

Je viens apporter mes réflexions à la note de Sylvie. Ma compréhension uniquement du côté du maître d'ouvrage (société A). On nous parle du chef de projet et de ses spécialistes. Le CP est visiblement l'élément central qui mène et qui regroupe tous les documents à produire. Le prestataire est une société externe, donc le CP n'a pas de raison de connaître les études qu'il réalise de son côté.

Suite de la mise en présence

Exposition d'un point de vue différent

Copie d'écran 4 : Différences de points de vue

Salle de cours
Commentaires


Puisqu'il faut commencer ...
Thème principal : **Travail de groupe Equipe blanche**
Créé par : le 23/02/2003 à 11:18:57 CET
Réservé à :

Commentaire :

Bonjour à tous Deux,

Puisqu'il faut commencer ... je me jette à l'eau. Je propose que chacun précise ses compétences sur le forum, pour répartir les différentes tâches

Pour ma part, je maîtrise assez bien les notions suivantes :

- interface,
- traduction,
- gestion des aller-retours imprimerie

Par contre, plusieurs points sur le financement m'échappe.

En terme de gestion de projet enfin, je ne connais que l'exemple de la société pour laquelle je travaille ...

C'est à vous maintenant

Sophie

Formule de politesse

Réaction devant la nécessité

Proposition

Présentation des compétences

Ouverture

Copie d'écran 5 : Se jeter à l'eau par nécessité...

Fermer   Aller au thème principal  Commenter 

Salle de cours
Commentaires


A défaut de nouvelles...
Thème principal : **Vademecum Equipe adjectif**
Créé Rése

Commentaire :

Bonjour Fathia et Jean-Pierre,

Comme je n'ai pas de nouvelles, j'ai décidé pour "moi" :

J'ai choisi de traiter les chapitres 3 et 4...et les points suivants de la liste globale de vérification "Organisation du scénario et mise en page", et "Organisation des phrases". J'ai décidé de noter les données recueillies dans un tableau synthétique..Voir pièce jointe :

 VademecumForum3.doc

Mon travail est bien sûr inachevé pour l'instant...

Vous pouvez également utiliser cette grille si vous le souhaitez.

Bon WE.

Sylvie

Formules de politesse

Prise de pouvoir amicale

Travail déjà réalisé en partie

Organisation

Coopération non rompue

Formules de politesse

Copie d'écran 6 : Prise de pouvoir amicale...

Comment:

Définition du rôle de chaque intervenant.

Suite à mon coup de téléphone **Merci de valider ce message** afin que nous soyons définitivement fixés sur le rôle de chacun.

Chapitre 1 : Connaissance du produit

Jocelyne

Chapitre 2 : Connaissance de l'utilisateur

Jed

Chapitre 3 : Connaissance de la documentation

Cécilia

Chapitre 5 : Animation du

Fabrice

Si tout le monde est d'accord avec ce message, je vous propose les actions suivantes :

- Chacun développe en quelques phrases le sujet qu'il a à traiter afin que nous soyons tous d'accord et si nécessaire nous Paule et Dominique pour explication complémentaire (voir à ce sujet le dernier message de Paule).
- Nous faisons état de l'avancement de nos tâches respectives au minimum 2 fois par semaine par message sur ce forum.
- Nous nous rencontrons à Compiègne le jeudi 8

Désolé par avance d'être aussi directif mais j'ai besoin de temps pour mener à bien notre mission!!!

Bonne soirée, Fabrice

Forum en deuxième media

Répartition des rôles

Rendez-vous de régulation

Organisation

Excuses

Copie d'écran 7 : Prise de pouvoir par téléphone

Commentaire :

Bonsoir Christine et Caroline,

Comme convenu, je vous adresse les règles de communication de notre équipe :



1reglesdujeu.doc

Règles de travail

Proposition de planning

N'oubliez pas de me communiquer très rapidement vos listes de tâches par mission et vos plannings individuels.

Pour ma part, je vous adresse mon planning individuel très prochainement.

L'ordre du jour de notre réunion de samedi sera diffusé sur le forum samedi en début de matinée. La clôture de cette réunion est fixée à 14H00.

Bien cordialement,

Sylvie Vincendeau

Organisation du travail

Copie d'écran 8 : Le planning et les règles de travail

Comment:

J'ai trouvé sur Internet des informations qui pourront nous être utiles.

Le site d'EDF, <http://www.edf.fr>

Le site de Promotelec, <http://www.espace-elec.com/promotelec>

On trouve sur ces sites des informations sur la gestion de l'énergie, sur différents équipements du type délesteur, programmeur, l'équipement que nous devons comprendre et à la fois délesteur, programmeur...

A voir aussi sur le site d'EDF, la notion de Tempo avec les différences Blanc, Bleu et Rouge (tarifs)

Copie d'écran 9 : Le partage d'informations

Salut les filles,

j'espère que vous allez bien. Enfin me voilà !!

Merci beaucoup Madina pour ton premier document, c'est un bon résumé et une tr

Pour ce qui est des documents, je peux toujours demander à Catherine si on peut prévoir un traitement de finance, à moins qu'elle ne prenne une première version de ce qu'on est en train de faire mais ce n'est pas encore à votre côté...

S'informer auprès de services de la mairie peut être une bonne chose pour être réaliste. Qu'en pensez-vous ?

Comment est-ce qu'on s'organise ? On va se voir pour faire une première réunion en temps réel, par exemple samedi de 10h à 12h ou de 14h à 16h ? On pourrait être toutes les trois devant l'ordinateur pour une réunion presque en direct... Madina, ce serait un peu comme les réunions dont tu m'as parlé !

Il faudrait faire un ordre du jour : définition de la mission, documentation de référence, organisation à venir...

à très bientôt

amicalement

Audrey

Organisation d'une réunion

Formule de politesse

Copie d'écran 10 : Les rendez-vous téléphoniques et l'organisation du travail

4 – La réalisation du projet

« La réalisation du projet exige le passage à l'acte avec son cortège de défaillances. Un acteur peut tomber malade, commettre une erreur sérieuse... Un acteur peut manquer à ses engagements par oubli ou trahison... Des événements extérieurs perturbent parfois la coopération. »

L'organisation du travail dans le groupe s'établit sur plusieurs plans :

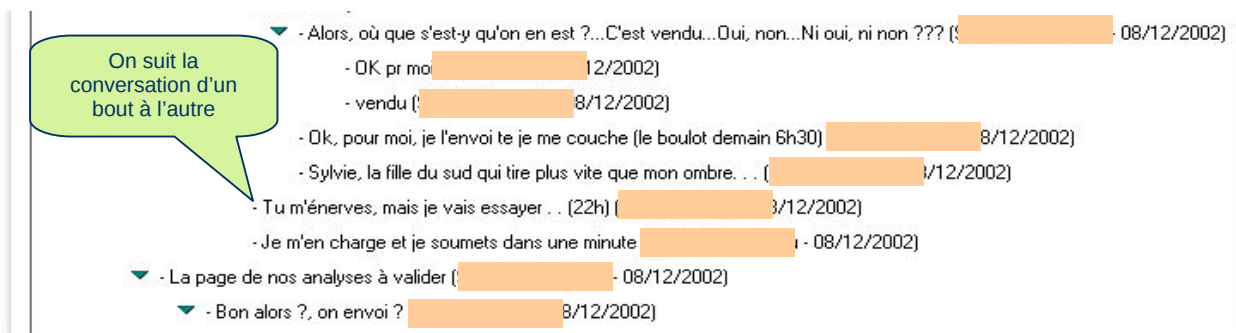
- le temps avec l'échéancier, les plannings individuels,
- les tâches, qui seront dépendantes, interdépendantes ou indépendantes,
- les outils et les comptes rendus qui vont aider à la structuration, et à la présentation (synthèse, tableau...),
- le partage d'informations...

Le principal media est le forum privé utilisé par les équipes, il se trouve dans la salle de classe de la plateforme. Cependant d'autres medias sont utilisés accessoirement : le téléphone, le mail, les SMS,...

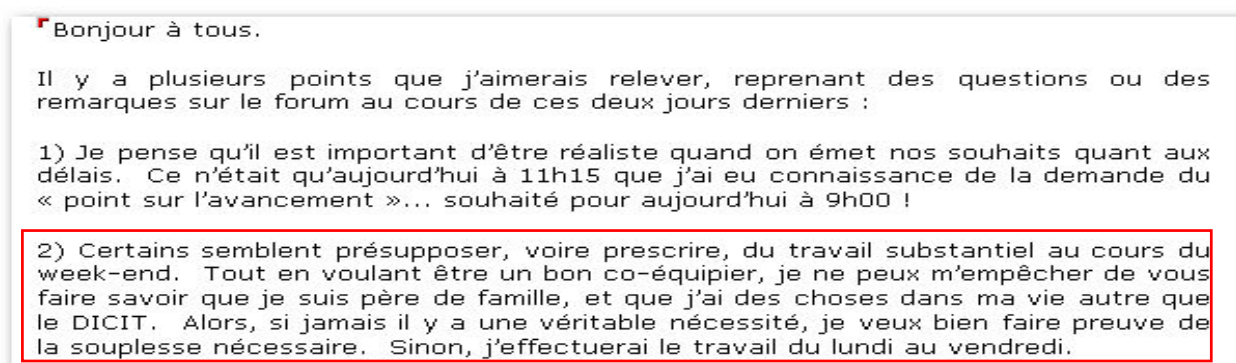
Il est intéressant de noter que les étudiants transforment le forum asynchrone en chat quasi-synchrone quand ils en ressentent le besoin. En fait, ils détournent l'outil pour le plier à leurs besoins, mais ne se plaignent pas de ne pas avoir de chat synchrone. Les objets des messages sont remplis mais aucun mot, ni aucun document à l'intérieur du corps des messages. On peut ainsi suivre directement la conversation sans ouvrir les messages.

Les échanges se poursuivent en général sans trop de problème. Mais une équipe c'est avant tout des êtres humains qui n'ont pas la même façon de travailler ou de vivre, ni les mêmes priorités... Alors idylliques les rapports humains à distance ? Non ! Déjà, les échanges peuvent changer de ton... quand des problèmes surviennent.

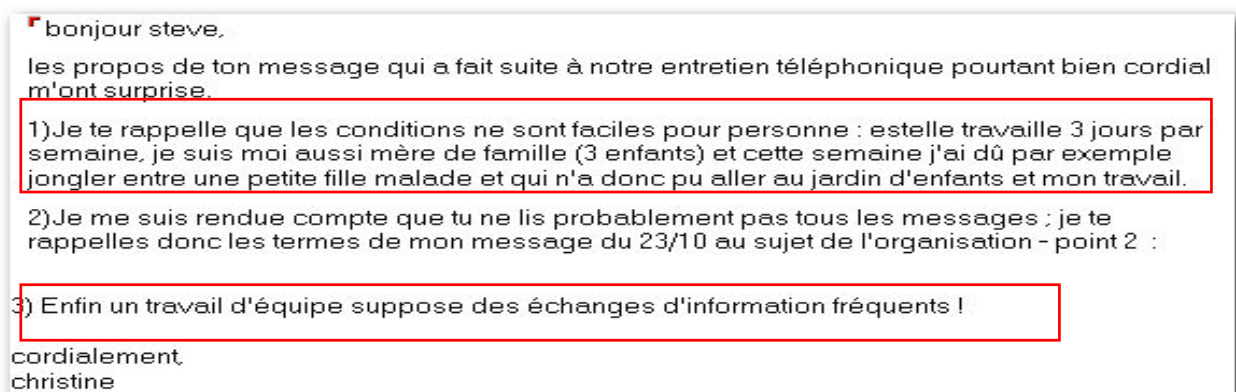
Aux divers problèmes dus aux priorités s'ajoutent les problèmes de réalisation : problèmes humains d'abord, la maladie, l'oubli, le manque de compétences, la paresse ou la trahison, mais aussi les problèmes techniques dus à la réplcation, au poids des fichiers, au retard....



Copie d'écran 11 : Le forum utilisé comme Chat !



Copie d'écran 12 : Les priorités ne sont pas les mêmes pour tous ! Des 35 heures pointées



Copie d'écran 13 : Aux responsabilités professionnelles...Les avis sont partagés.

CourseRoom
Comment


chapitre communs documentation utilisateur
Main Topic: **Rédaction CD rouge**
Comment to: **une ebauche de mon travail**
Created by: on 08/11/2001 20:10:41
Private for:

Comment:

Emmanuel pourrais tu m'envoyer ton travail sur le chapitre langue supposée stp? J'en ai besoin pour faire un de mes chapitres !

Merci!

PS : avant dimanche ça serait sympa ! ;O)

Problème de tâches

Rappel de la date !!! Smiley !!

Copie d'écran 14 : Ainsi les problèmes de tâches dépendantes se révèlent vite être un handicap !



Comment:

Salut Faby

J'ai laissé un message à manu sur son répondeur pour tes infos langues supposées. J'espère qu'il va en prendre connaissance rapidement.

Emmanuel

Le chef de projet informe sa collègue bloquée qu'il agit !!!

Copie d'écran 15 : Quand un partenaire traîne la patte...

Comment:

Salut Manu M.

Globalement pour ta partie j'ai les bonnes infos mais y'a un problème pour la langue supposée. Je crois qu'il faut parler du niveau de langue liste terminologique des termes pour car le rédacteur doit dans son boulot rendre les termes techniques accessibles à l'utilisateur.

Emmanuel

Le travail n'est pas à la hauteur de l'attente du groupe

Copie d'écran 16 : ou que son travail laisse à désirer !

Comment:

Eu Manu j'avoue ne pas avoir compris ton chapitre du tout par rapport à la langue supposée.

" Jouer un rôle de traducteur pour passer en langue ordinaire il faudra censurer les écrits d'origine"

"Le rédacteur créera un relevé terminologique explicite qui servira de référence pour toute la docum"

Dans ce cas c'est pas Emmanuel D. qui doit le faire mais bien toi Emmanuel M.

Si tu as ce message avant mardi, peux tu m'envoyer si tu veux changer?

Merci!

faby

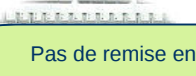
Problème de compréhension!!!

Problème de répartition du travail !!!

Formule de politesse stressée!!!

Copie d'écran 17 : Qu'il ne fait aucun effort !

Close
Home
Go To Main Topic
Comment
Help

CourseRoom
Comment


je n'ai rien à rajouter
Main Topic: **Rédaction CD rouge**
Comment to: **correction**
Created by: E on 12/11/2001 10:10:10
Private for:

Comment:

je pense que paule sera d'accord avec moi je n'ai rien à rajouter sur le sujet pour le journal oui il faut bien lire mon compte rendu

Pas de remise en cause !!!

Moyen de défense : mise en doute du travail des autres !!!

Copie d'écran 18 : Et pire, qu'il ne se remet pas en question !

Note en points : 14 sur 20
Note en lettre : B

Commentaires :

La note en lettre représente la note du groupe.

Le travail de groupe

Bravo pour la qualité de vos échanges et votre respect des commentaires faits par les uns et autres même si cela a parfois grincé constructifs et vous vous êtes appuyés sur les découvertes des uns et des autres pour avancer dans ce travail de rédaction. Votre travail collaboratif avec de nombreuses interventions pertinentes sur les travaux des uns et des autres. Vous savez vous remettre à grande qualité.

La coordination

Gaëlle, vous avez assuré un bon travail de coordination qui n'a failli que sur un point : la longueur des briefs et du journal (et pour la question). Il était possible de réaliser les briefs et le journal en 2 pages (d'autres ont réussi). Pour avez encore quelques efforts à faire retenir que l'essentiel.

Vous avez pensé au planning que vous avez réussi à tenir globalement. Vous avez su intervenir pour soutenir ou aider les uns et les autres.

Le document final

Le document final est bien structuré. Vous avez mis en place un document cohérent avec une mise en page très homogène. La mise sur fond gris de l'objectif des chapitres est une très bonne idée. Cela donne un repère visuel pour ce type d'information. Il est de systématiser l'affichage du résultat et de l'exemple. Vous avez su trouver des stratégies de mise en page malgré vos difficultés. Cependant, vous avez laissé de côté certaines spécifications données par le CD : pas plus de 2 couleurs sachant que le noir est la couleur. La deuxième couleur pouvait être celle du logo Delta Dore, propriétaire du gestionnaire. Les autres logos peuvent dans la version noir et blanc (toujours prévue dans les chartes graphiques des entreprises).

Quelques remarques à titre d'information (je n'ai pas pris en compte votre connaissance de Word et de la mise en page dans la note).

Identification du document

La **première page** était évidemment importante et vous auriez été sanctionné si elle n'avait pas existé. Elle contient l'identification du document se rapporte. Elle aurait mérité un sous-titre pour caractériser la spécificité de Starbox, à savoir un questionnaire d'évaluation également des références de dates ou de version.

Vous pouviez enrichir les **hauts et bas de page** avec les références au produit et à l'entreprise propriétaire du produit, voire du projet. Ces informations sont importantes : elles rappellent l'identification du document sur chaque page et permettent une navigation sereine du feuilletage du document.

Copie d'écran 19 : Exemple de correction avec commentaires par thème

Commentaire :

Bonsoir Christine,

Génial !!!! Je suis très contente de ta collaboration.



grilledevaluationplaquettebresil.doc

J'attends la grille d'évaluation de Caroline pour porter le BAT à l'imprimeur.

Ils se félicitent les uns les autres

Copie d'écran 20 : Des félicitations

Commentaire :

Caroline,

Je n'ai aucunement considéré tes commentaires comme des critiques.

J'ai simplement voulu mettre l'accent sur un problème d'écoute et de communication, deux aspects très importants dans toute relation humaine et dans tout cadre professionnel. Mais nous aurons l'occasion d'en reparler de vive voix.

Bon courage et bonne nuit.

Explications !!!
Tensions dans les relations humaines

Copie d'écran 21 : ...s'entremêlent avec les explications, mais le ton reste courtois !

Voici le travail finalisé :



5fichedesuividavancement.doc



renduequipeverte.zip

Bonne soirée. Merci pour votre amicale collaboration.

Copie d'écran 22 : Le projet est terminé, les remerciements peuvent clore le travail.

Arrivé à cette extrémité, le chef de projet (du groupe), qui ne veut pas handicaper son équipe va demander de l'aide à la coordinatrice pédagogique. C'est elle qui est la garante des règles de courtoisie. En effet, la note de ce travail collectif compte pour l'obtention de l'UV et nous sommes là pour les étudiants à la limite de la « réalité »... L'équipe doit fonctionner selon ses règles, mais en appliquant aussi les règles de la formation. Dans cette configuration de « jeu de rôle », il est impossible au chef de projet d'exclure un partenaire (puisque ce n'est qu'un jeu de rôle et noté) donc il a besoin d'une aide d'extérieure pour terminer le conflit. Il pourrait le demander à l'enseignant, mais le temps de réaction doit être court et l'enseignant est moins souvent connecté à la base que la coordinatrice.

5 – L'évaluation des résultats

« Lorsque nous sommes deux ou plus, ...La question apparemment simple : « le projet est-il un succès ou un échec ? » n'admet plus alors de réponse simple et unanime... Chacun des participants a ses propres listes de critères et dans cette liste, il affecte un poids différent à chacun des critères retenus. »

Les enseignants évaluent le travail du groupe par rapport au résultat escompté. Ils regardent à la fois le nombre d'échanges mais aussi la qualité du dossier rendu au final. Certains échanges ne servent qu'à la fonction phatique, qu'à entretenir le moral des troupes... mais ils sont utiles justement pour le management de l'équipe, même s'ils ne servent pas directement le dossier final. La participation de chacun, au travail commun, est aussi notée afin que les acteurs s'engagent tous à une proportion équivalente.

Les étudiants en répondant à des questions pour le point qualité ont évalué leur résultat :

Le problème des coûts est souvent soulevé, car les étudiants devront se confronter aux prix réels des produits et des heures de travail des ingénieurs et des experts. Ils ne sont donc pas toujours satisfaits de leur travail car il est difficile d'obtenir des devis des professionnels quand ceux-ci savent que c'est pour une formation et non pour un futur client !

La qualité du produit fini n'est que rarement remise en cause, les étudiants sont le plus souvent satisfaits du travail rendu et des notes qui en découlent.

Le critère des délais dépend beaucoup des personnalités du groupe et de l'organisation du départ : si un chef de projet a été désigné tôt et qu'il a distribué les tâches à des personnes compétentes et concernées, ou qu'il a su les rappeler à l'ordre rapidement : les délais sont tenus !

6 – Le partage des bénéfices

« Les choses se compliquent encore à l'étape de la répartition des revenus du projet. »

Cependant dans la formation, il n'est pas question de revenus financiers...

« Mais si l'on considère aussi le partage des avantages non financiers, on voit les choses se complexifier de façon redoutable ».

Les avantages personnels de la participation à un tel forum sont nombreux.

Chaque participant a amélioré ses compétences et ses savoirs faire pour faire des recherches sur Internet, pour manier des outils informatiques, et il a renforcé ses connaissances sur le sujet du dossier.

Il a mis en œuvre son planning, il est allé au bout de sa participation. Son identité a changé en travaillant avec les autres, les relations interpersonnelles qu'il a établies ont pu remettre en cause ou conforter son image de soi et sa confiance.

La personne qui pilote l'action a acquis de l'expérience sur le management d'une équipe et les résolutions de conflit. Elle a pris de la confiance face aux responsabilités, et a souvent tiré le fruit de ses erreurs... Certains disent même en avoir déjà tiré des leçons et vouloir appliquer une nouvelle approche plus ou moins directive, suivant les cas.

7- La mise en absence

« La façon de prendre congé, de se retirer de l'action, de clôturer un projet n'est pas indifférente pour l'entretien ou la détérioration de la capacité à coopérer de chacun. La mise en absence peut être l'occasion, si les étapes précédentes ont été bien réalisées, de jeter sur le projet un autre regard... On peut prendre le temps d'exprimer ce qui nous a marqué dans cette aventure. Celui qui trop pressé, est déjà passé au projet suivant sans prendre ce temps de gratuité et de célébration de la fin de projet ignore l'occasion qu'il vient de manquer. »

En conclusion

Les 7 étapes de la « Dynamique de la confiance » sont présentes et repérables dans les forums de travail collectif à distance. Il suffit de lire le forum de chaque équipe pour retrouver, de façon plus ou moins marquée, ces sept étapes alors qu'elles n'ont jamais été imposées. C'est le travail de mise en présence, effectuée par l'institution qui permet aux étudiants de réfléchir sur plusieurs aspects pour bien mener un projet à distance :

- être en situation de vouloir et de pouvoir coopérer,
- reconnaître les côtés bénéfiques des interactions,
- comprendre les difficultés de la coopération,
- faire face au problème de l'altérité.

Une fois les groupes nommés, les étudiants se retrouvent autonomes en situation de formation collective. Et cette fois, c'est une vraie expérience de terrain, même à distance. Ils acquièrent une meilleure connaissance du sujet, une expérience de l'organisation d'un projet, et ils se trouvent confrontés aux problèmes de relation humaine. Bien sûr, une partie de l'évaluation du projet est réalisée par les enseignants, puisque nous sommes en situation de formation, mais les étudiants sont réflexifs vis à vis de l'expérience. Ils évaluent à la fois leur travail par rapport aux exigences premières de l'enseignant et l'apport personnel de ce travail en forum collectif.

Les échanges révèlent la mise en œuvre de processus cognitifs (connaissances et représentations véhiculées, processus d'élaboration d'un référentiel commun) et de processus organisationnels (signification pour les sujets en situation, communication sur les actions visées ou en cours).

Après avoir analysé les échanges de ces forums, il est intéressant de noter que si dans les situations professionnelles « *La communication sert à planifier, accomplir, modifier, coordonner, négocier, discuter, évaluer l'action pratique.* » [4], ces objectifs restent aussi variés en situation de travail collectif à distance. De même, les moyens de communication mis en œuvre sont moins importants que la qualité des relations humaines : « le RESPECT et la CONFIANCE » sont les premières valeurs à cultiver pour mener à bien tout travail coopératif, sur un forum à distance, car l'écrit ne permet pas de rattraper, face à l'expression du récepteur, les fautes de tact ou frappe.

Bibliographie

- [1] Leplat J (1993), « Ergonomie et activités collectives » in Six F et Vaxevanoglou X, Les aspects collectifs du travail, *Collection Colloques Edt Octarès*
- [2] Haeuw F (2003) « La formation en ligne nécessite-t-elle une démarche qualité spécifique ? », *revue CNED Canal éducation* N° 24.
- [3] Le Cardinal G, Guyonnet J.-F, Pouzoullic B.(1997), *La dynamique de la Confiance*, Edt Dunod.
- [4] Lacoste M (1991), Les Communications de travail comme interactions, in Amalberti R, Montmollin M. (Eds.), *Modèles en analyses de travail*, Liège.