

Les universités communiquent-elles trop à travers les réseaux sociaux ?

Outre les étudiants, les établissements scolaires usent (et abusent) des nouvelles technologies

Pause blocus? *Facebook*. C'est quasiment devenu un réflexe inconscient pour la majorité des étudiants, aujourd'hui, comme une échappée incontournable entre deux chapitres d'un cours. Lors de journées d'étude intenses, la tentation est grande: en tant qu'étudiant, on ouvrirait bien la page de notre fil d'actualités *Facebook* et autres réseaux sociaux, ou même nos boîtes mails, histoire de se distraire et de souffler un peu.

Mais les sites sociaux, malgré le caractère irrésistiblement distrayant qu'ils présentent, particulièrement en période d'examens, s'avèrent être désormais des outils précieux et bénéfiques à l'étude. Rares sont à présent les années d'études et sections qui ne créent pas leur propre groupe *Facebook*, une page privée qui rassemble les élèves et leur permet d'échanger des informations sur les cours, la matière, les préparations, les examens ou encore se poser des questions et s'entraider. Bref, il s'agit d'un outil de partage et de communication rapide dont bon nombre d'étudiants usent actuellement.

Si l'on ne vous apprend pas grand-chose en vous affirmant que nos jeunes se sont emparés

des réseaux sociaux depuis quelques années, les transformant en zones de transit pour les notes de cours et informations en tout genre, sachez que les universités et hautes écoles en ont fait de même.

Les nouvelles technologies au quotidien

C'est indéniable: les nouvelles technologies rythment désormais le quotidien et l'organisation des établissements d'enseignement supérieur. Quelques touches enfoncées sur le clavier et l'on découvre illico que chaque université et haute école possède une page *Facebook* à son nom, ainsi qu'un site web.

Si certains utilisent les sites sociaux comme outil d'accompagnement et diffuseur de conseils pour les étudiants (lire ci-dessous), tous utilisent les moyens virtuels pour communiquer: adresse mail personnelle liée à l'école, plateforme intranet pour étudiants et professeurs, site Internet de l'université, compte *Twitter* et page *Facebook*... La multiplication des canaux de communication est grande et variée. Utile, d'une part, pour être lisible par le plus grand nombre.

D'autre part, à l'écoute des témoignages de bon nombre d'étu-

dians, cette manière de communiquer laisserait place à quelques abus. En effet, il y a des années, lorsque la réalité virtuelle n'existait pas encore, les diverses informations à l'égard

des étudiants se faisaient via une simple feuille de papier. Par exemple, lorsqu'un cours était annulé, que le local ou l'horaire avait changé, les étudiants prenaient connaissance de l'infor-

mation, la plupart du temps, via un mot collé sur la porte de la classe ou aux valves, quelques minutes avant que le cours débute. Une méthode contraignante pour les élèves;

quelques-uns affirment que, du coup, ces modifications n'étaient pas courantes.

Changements fréquents

Aujourd'hui, beaucoup soulignent la régularité de telles communications. Des horaires de cours modifiés à la dernière minute, des changements de locaux en permanence, les absences des professeurs qui se répètent... Sans parler du fait que l'information n'est pas toujours relayée par tous les dispositifs de communication mis en place. Une étudiante témoigne: « *On subit des changements d'horaire, à peine une semaine à l'avance, que l'on peut voir via le site de l'école. Mais rien n'annonce ces modifications, aucun mail, aucune information. Si on ne se rend pas sur le site, on n'est au courant de rien.* »

Les établissements d'enseignement supérieur abuseraient-ils de ces nouvelles technologies, moyens de communication rapides et pratiques, pour pallier une quelconque désorganisation dont ils souffriraient? Avec le nombre d'étudiants que les universités comptent aujourd'hui, comparé à il y a vingt ans, ça ne serait pas étonnant. ■

VALENTINE ANTOINE

le projet « Nous soutenons les étudiants de manière interactive »

ENTRETIEN

Assistant au service de pédagogie universitaire de l'Université de Namur, Benjamin Lambert est derrière la page Facebook « Méthode d'étude » de la faculté namuroise.

À quoi sert cette page Facebook ?

La page répond à une demande d'aide de la part des étudiants. Durant l'année, nous organisons des cours préparatoires, des séminaires et des cours de méthodologie. Mais il n'est pas toujours évident de se déplacer jusqu'à nous, ou jusqu'aux professeurs, surtout en période de blocus où les étudiants, souvent loin de l'université, n'ont pas le temps de sortir. Nous avons donc décidé de continuer à aider les étudiants en leur offrant un outil d'accompagnement à distance, où nous publions des séries de conseils pour les guider dans leur étude. Nous les soutenons de manière interactive, en postant des conseils directs, mais aussi en répondant aux nom-

breuses questions posées en messages privés. Ce sont souvent des étudiants qui doutent, qui s'inquiètent et s'interrogent par rapport à la manière d'aborder tel ou tel cours. Nous faisons alors des recherches, sur la matière et les outils qu'ils ont à disposition pour la comprendre, et sur le niveau d'exigence des professeurs, pour aider les étudiants à s'y préparer.

N'est-ce pas aiguiller les étudiants, légèrement ou fortement, par rapport aux examens ?

Non, notre but n'est pas de leur montrer ce qu'ils auront lors de l'évaluation, mais bien de comprendre et décortiquer l'exigence demandée par leur professeur. Cela les aide à appréhender le cours et à mieux comprendre la matière, comment l'aborder. D'ailleurs, beaucoup de professeurs nous aident et sont partenaires de notre projet. Et par

ailleurs, nous ne cherchons pas non plus à les remplacer, à marcher sur leurs plates-bandes. Nous sommes des espèces de médiateurs, entre les étudiants et les professeurs.

Était-ce nécessaire de créer cette page au départ d'un réseau social ?

C'est là que les étudiants passent le plus de temps. À chaque fois qu'on passe derrière leurs écrans, on les voit sur Facebook. C'était le meilleur moyen pour que l'information soit

accessible à n'importe quel étudiant, et pas seulement ceux de l'UNamur. Après, nous travaillons aussi sur les risques liés à l'utilisation de Facebook, qui représente un élément de distraction, et nous insistons sur son caractère enrichissant pour accéder à l'information instantanée. ■

Propos recueillis par
V. An.

le prof « Un outil de communication complémentaire »

ENTRETIEN

Nicolas Vanderbiest est professeur en sciences de la communication à l'Université catholique de Louvain.

En quoi les réseaux sociaux peuvent-ils être intéressants pour les étudiants ?

Les réseaux sociaux permettent de s'insérer dans un flux où l'on peut essentiellement toucher les étudiants. C'est important d'être là où ils sont, pour communiquer directement avec eux. Pour les étudiants, il s'agit d'un flux d'informations et d'actualités complémentaire, instantané. Mais j'insiste sur le terme complémentaire, car je ne pense pas qu'il faille privilégier ce moyen de communication.

Il doit faire partie d'un tout ?

Oui, il doit rester un outil « en plus » et non unique, et faire partie de l'ensemble des dispositifs de communication et d'encadrement que nous possédons aujourd'hui, comme les e-mails, notamment. Il faut être à tous les

endroits, disposer de plusieurs moyens pour satisfaire tout le monde. Même si la majorité des étudiants sont sur Facebook, certains préféreront communiquer via un autre réseau social ou une autre plateforme, par exemple. Il ne faut jamais négliger cela, et ne jamais utiliser Facebook comme premier moyen pour communiquer avec les étudiants.

Mais ils se servent beaucoup de Facebook entre eux...

Effectivement, et on le remarque avec le phénomène des groupes privés, entre élèves, qui se créent sur le réseau social. C'est un outil très utile qui permet aux jeunes de s'informer et de s'entraider les uns les autres. Avant, c'étaient les forums qui avaient la cote, très efficaces pour publier des cours et des notes, et les retrouver facilement. Les groupes Facebook permettent aujourd'hui de communiquer davantage,

d'échanger des informations de manière plus instantanée. Nous avons d'ailleurs remarqué qu'un tel moyen d'échange avait transformé la perception des étudiants sur la matière ; elle n'est plus individuelle, il s'agit réellement d'une perception de groupe.

Vous approuvez donc ces groupes, et ce moyen de communication ?

Tout à fait, et ils nous sont d'ailleurs très utiles. On sait qu'ils réunissent l'ensemble des élèves d'une année ou d'une section. C'est un excellent moyen pour toucher un grand nombre d'étudiants. Ce qu'on fait souvent, c'est que, lorsqu'on communique une information lors d'un cours, on demande aux étudiants présents de la relayer sur le groupe, pour que tous puissent en disposer. ■

Propos recueillis par
V. An.