

## LE PARTAGE DE L'INFORMATION DANS UNE SITUATION DE COMMUNICATION EN LIGNE

---

**Marielle Metge**

Docteur en Sciences de l'information et de la communication

Laboratoire I3M

*Marielle.metge@univ-tln.fr*

**Résumé** : Cette communication a pour objectif de présenter l'analyse d'une situation de communication à distance, liée à une plateforme collaborative d'enseignement.

Elle s'attachera donc à décrire, une expérience menée en enseignement professionnel à distance utilisant un forum et à repérer les effets de partage et de distribution des informations sur les usagers et sur la situation elle-même.

Nous présenterons, dans un premier temps le cadre de référence de notre expérience et dans un second temps, son cadre pratique en donnant des orientations de réponses à la question : en quoi l'étudiant ou l'enseignant est changé par une situation de communication appelée « forum » et réciproquement ?

**Summary** : This communication has for objective to present the analysis of a situation of communication to distance, connected to a collaborative platform of education.

It will thus attempt to describe, an experiment led in professional training to distance using a forum and to track down the effects of sharing and casting the information on the users and on the situation itself.

We shall present, at first the reference frame of our experience and in a second time its frame as a practice by giving orientations of answers to the question: in what the student or the teacher is changed by a situation of communication called "forum" and mutually

**Mots clés** : Communication à distance – forum- partage – médiation – relation

## LE PARTAGE DE L'INFORMATION DANS UNE SITUATION DE COMMUNICATION EN LIGNE

L'humain dans la communication en ligne pose d'emblée la question des modes de communication. En effet, force est de constater que les phénomènes de communication ont désormais une place prépondérante dans l'enseignement en ligne, pour ne pas dire dans l'enseignement en général.

Plus, qu'une question de technique, les TICE demandent aujourd'hui que l'on s'attarde sur les spécificités humaines des situations de communication proposées et leurs contextes d'usage. Il s'agit bien ici, de passer de la relation pédagogique qui utilise les modes de communication, à une pédagogie de la production, du partage et de la diffusion, en d'autres termes, à une relation communicationnelle pédagogique. C'est-à-dire, à la nature intentionnelle des outils de communication lorsque ceux-ci favorisent et amplifient l'interaction entre les membres d'un réseau.

L'objectif de cette communication est de discuter de l'importance de penser les TICE comme un système complexe de communication favorisant une médiation dans l'accès aux connaissances. Après avoir cadré rapidement les modèles de notre analyse, nous proposerons une analyse des observations et l'étude des dialogues enregistrés sur un « forum » lié à une plate-forme de communication en ligne. Concrètement :

- Comment les étudiants utilisent les effets de partage et/ou de distribution des informations offertes par le forum ?
- Comment les enseignants utilisent ces mêmes effets pour construire les situations qu'ils proposent ?
- Comment la situation de communication « forum » est-elle, elle même, modifiée par son contexte d'usage ?

Avec ces questions, qui ouvriront la discussion, nous orientons volontairement le débat vers un dépassement des approches instrumentales (cf. Ellul, 1977 ; Virilio, 1995, 1996 ; Scardigli, 1992 ; Perriault, 2002) qui masquent les points de vue théoriques et pratiques par de « fausses » réponses techniques à de « vrais » problèmes de société (Scardigli, 1992). Globalement, ces approches

prônent toujours, l'idée selon laquelle les techniques de plus en plus performantes de gestion des flux d'informations autorisent l'acquisition de connaissances au plus grand nombre. La communication en ligne repose alors, sur l'*a priori* d'une vitesse de réaction des outils qui caractérise un environnement de communication dans lequel toutes les informations, leur diffusion et les usages sont organisés comme autant de connaissances potentiellement intégrables. Cette vision naïve laisse penser à une optimisation des échanges entre une *situation interactive* et des étudiants sensibles et compréhensifs qui se placent en position de récepteurs attentifs à l'intérêt des messages d'un émetteur unique. Ce qui explique probablement que les situations proposées soient destinées à beaucoup et adaptées à chacun. Dans le domaine de la communication des connaissances, ils sont pour nous, des environnements favorisant peu l'initiative des étudiants et très spécialisés dans les objectifs pédagogiques.

Paradoxalement, plus le lien entre les techniques et les pratiques individuelles ou collectives est affirmé, moins celui-ci est élucidé ou étudié (Jeanneret, 2000). Et en effet, pour l'enseignante et la directrice des études de l'IUP INGEMEDIA que nous sommes, il devient crucial de comprendre comment s'organise le rôle et les fonctionnements des étudiants, des objets techniques, des connaissances afin de mettre en place des situations de communication adéquates au projet collaboratif éducatif.

Cette question est d'autant plus importante qu'elle permet d'objectiver les pratiques et permet d'envisager à nouveau la question des interactions et de la médiation par l'outil. Alors qu'elle renvoyait hier à l'analyse des situations de dialogue homme-machine, elle évolue aujourd'hui vers l'analyse des situations, socialement organisées, dans lesquelles, une communication pratique est mise en œuvre pour utiliser des connaissances particulières au sein d'échanges collectifs.

## 1 – CADRAGE AUTOUR DU PARTAGE ET DE LA DIFFUSION

Nous envisageons les TICE comme des outils de communication qui ordonnent la production, la diffusion et l'appropriation des informations relatives à la mise en oeuvre de connaissances au sein d'un espace collectif. Corollairement, nous envisageons l'information comme une unité pertinente qu'un individu déduit d'un message et qui se traduit par une modification de la stratégie d'exploration de la situation proposée.

Quand nous pouvons observer ou inférer les changements d'exploration, nous parlons « d'interaction ».

Celle-ci se traduit par la construction d'un contexte simultanément à l'avancement du dialogue qui permet la création ou l'amélioration d'un processus de partage réflexif autorisant chez les individus, une planification réciproque de leur action pour une plus grande structuration de ce contexte autorisant une redistribution des informations et une meilleure gestion de l'activité.

Les situations proposées par les TICE sont alors des situations particulières d'interaction (homme-machine-homme) définies par l'usage. Elles permettent alors, de désigner un processus d'interactions sociales, où le dialogue entre plusieurs individus, tente de mettre en commun, de partager des informations et de s'assurer d'une compréhension mutuelle. Cette situation est considérée comme une forme d'action, qui pour nous, fait l'objet de la distribution et du partage des informations.

Distribution et partage, les mots « magiques » sont lancés. Mais qu'est-ce donc que le partage et la distribution d'une information ?

Est-ce le lointain souvenir de traditions bienveillantes qui mettaient en relation des inconnus grâce des us et coutumes : le pain et le vin ; l'assiette du voyageur... la mise en commun du repas d'abord matériel puis spirituel ? Mais c'est aussi le partage qui tranche d'un côté, la séparation d'un « bout » pour chacun ; de l'autre, la distribution sûre d'elle-même, ne voulant s'adresser qu'à un individu unique et séparé.

Pour nous, ces mots explicitent la notion de mutualisation, issue de mutuel, qui signifie échangé, emprunté, prêté... Dès lors, avec un outil tel que le forum nous devrions observer des phénomènes de réciprocité tels que

l'échange, l'intérêt, l'assistance que l'on retrouve au sens de travailler ensemble à opération ou action jointe. Avec les TICE, ces opérations ou actions sont généralement orientées vers une mise en commun, une coopération, gestion des connaissances qui organisent les ressources à partir d'informations collectées, répertoriées, classées, et probablement présentées avec une certaine logique qui préfigure une démarche cognitive. Cette corrélation entre TICE et connaissance serait, dans le discours globalisant que l'on connaît aujourd'hui, la garantie d'une amélioration des activités à accomplir ; dans le cas du forum, favoriser la formation des étudiants à travers la recherche d'information, mode de communication, ressources pédagogiques, indicateurs sur une compréhension des tâches prescrites, mutualisation des ressources favorisant la résolution de problème...

L'objectif recherche est alors de créer une culture de l'échange et du partage des connaissances avec pour pré-supposé que l'étudiant est capable d'identifier ses connaissances personnelles et surtout, qu'il saura les décrire et les mettre en relation avec les connaissances des autres. En d'autres termes, le forum doit favoriser les processus d'interaction fondés sur les relations entre acteurs, le partage réciproque, l'émergence de connaissances nouvelles grâce à une communication interindividuelle.

Toutefois, tout ce qui se communique dérive inéluctablement vers ce qui fait obstacle à l'efficacité d'un discours, dont la médiatisation par les outils doit renforcer l'action. Il s'agit donc de procéder à l'enfermement du message d'une part dans les usages ; d'autre part dans l'action à venir. En d'autres termes, le partage se fait entre, ce qui enracine une histoire de l'échange dans l'usage qui la produit et dont elle peut devenir à son tour productrice, et ce qui appartient en propre à chaque individu, la manière qu'il a d'ajouter des détails ou d'en retrancher, d'amplifier certains aspects ou de mettre en situation telle caractéristique. Au cours du processus de diffusion dans la chaîne, sans discontinuité des messages, ces deux niveaux vont se compléter les uns avec les autres. Ceci va permettre de dégager, progressivement, le sens du discours, c'est-à-dire, ce qui donne à un échange une portée constructive de sens plus grande ou encore ce

qui transforme une histoire en ce que nous appelons interaction.

Nous supposons ici que le partage d'une information résulte d'une adaptation des connaissances de l'individu qui répond aux informations et stimuli de l'environnement. Un des profits immédiats d'une telle perspective, est de balayer la notion de médiatisation, qui fait peser sur l'analyse des informations diffusées, l'hypothèse d'un partage tracé par la logique d'un discours de l'ordre des raisons didactiques et ce qui en est exclu, pour accommoder les usages pédagogiques ou les vertus que l'on prête aux outils.

On entre alors, directement dans la logique de la médiation par l'outil des processus de communication des connaissances dans les situations instrumentées par les TICE et nous révélons la confusion permanente entre l'instrumentation technique d'une action humaine (Linard, 1995) et sa mise en œuvre effective par l'action des individus, des ressources humaines.

Si la médiatisation est un processus de scénarisation des contenus, il ne faut pas la confondre avec le concept de médiation qui désigne la relation instaurée entre l'émetteur et le destinataire, l'enseignant, le tuteur et l'apprenant. Toutes les formes de téléprésence et d'interactivité intentionnelle, c'est-à-dire ces indices et ses outils qui attestent de la conscience que chaque participant possède de l'autre, de ce qu'il sait, de ce qu'il voit, de l'endroit où il se trouve, etc. relèvent de la médiation. En résumé, la médiation concerne donc les relations.

En tant qu'outils de l'intelligence, les TICE ne se contentent pas de transformer nos façons d'agir, elles modifient aussi nos façons de penser. Mais la médiation de nos activités intentionnelles et motivées n'est pas pour autant assimilable à la médiatisation de nos opérations instrumentées (Linard, 1995). La médiation est bien un terme réservé à l'intervention humaine exercée en vue d'aider un ou des partenaires à négocier, résoudre une difficulté ou un conflit de relations. Elle s'exerce entre partenaires de même nature, comme dans le cadre du forum que nous avons observé.

Vivre ensemble une médiation, c'est se nourrir ensemble de ce que l'on veut bien partager.

Cette approche est également dite des « facteurs humains » et en ce qui concerne

notre pratique, cela signifie que l'intégration des forums dans un dispositif de communication en ligne dépend du niveau d'analyse des fonctionnements des acteurs humains dans une activité instrumentée ; en fait, des usages effectifs et non supposés. Ainsi, un forum est un lieu social d'interaction et de coopération possédant ses intentions, son fonctionnement matériel et symbolique, ses modes d'interactions propres" (Peraya, 1999).

La question que nous devons nous poser est donc de savoir en quoi l'étudiant ou l'enseignant est changé par le forum et réciproquement car il devrait y avoir une co-adaptation de l'utilisateur et de son outil (Rabardel, 1995). C'est ce que l'on peut appeler la réalité amplifiée (Mackay, 1996).

C'est ce que nous allons analyser maintenant à travers les échanges que nous avons enregistrés en ligne lors d'un forum organisé pour un cours de type professionnel, avec les étudiants de troisième année de l'IUP Ingémédia.

## **2 – METHODE D'INVESTIGATION**

Il convient de préciser avant toute chose que cette étude en est à ses débuts. Les observations, résultats et commentaires ne peuvent qu'évoquer une tendance.

L'usage des forums a déjà donné lieu à des études. Toutefois, ces études, qui ont été faites dans le cadre d'apports à des cours, ont montré que les échanges étaient axés sur les contenus. Notre analyse étant conduite dans le cadre d'une formation professionnalisante montre des échanges centrés sur d'autres aspects.

Depuis 2004, l'IUP Ingémédia a introduit en Maîtrise des forums dans le cadre des enseignements à distance afin de permettre une interaction entre les utilisateurs (questionner, clarifier, débattre, collaborer) et de transmettre des données, des documents, des informations. L'institut propose actuellement un forum pour chaque enseignant, lié à un enseignement (cours) précis à distance. Ces forums sont modérés par l'enseignant responsable du cours qui s'engage à répondre en un minimum de temps à l'ensemble des sollicitations associées à son forum. Il ne s'agit pas d'un forum ouvert puisqu'il faut être étudiant de cette formation pour pouvoir y participer.

Le cours concerné fait l'objet de trois séances d'une heure trente en présentiel et fait l'objet ensuite d'un travail à distance en groupe. Si le cours a pour objectif la maîtrise de concepts et d'enjeux liés aux contenus, le travail

collaboratif à distance, doit en permettre la mise en œuvre. Ainsi les étudiants étaient-ils amenés à choisir un sujet dans un dossier appelé « articles de référence » et à l'enrichir, le compléter sous forme d'exposés publiés en ligne dans des espaces de publication ouverts pour chacun des groupes.

L'enrichissement ou complément porte sur l'approfondissement des éléments évoqués par les articles à disposition mais aussi sur toutes informations complémentaires trouvées sur le sujet. La démarche des étudiants doit être focalisée sur les thématiques clés énoncées dans le cours en présentiel.

Sur le plan organisationnel, le cours en présentiel est disponible en ligne, ainsi que le dossier « articles de référence » comportant huit sujets, une série de pages web de référence, des espaces de publications et un forum spécifique à ce travail pour lequel l'enseignant s'engage à répondre de façon régulière.

Les modalités d'évaluation du travail sont aussi en ligne, affectées d'une part à un contrôle continu par groupes sur la conduite du travail et sur la qualité du contenu exposé, d'autre part à un auto-contrôle inter groupe.

Un chronogramme est mis à la disposition des étudiants avec des rendez-vous par forum pour finaliser des choix ou faire un état de l'avancement des travaux.

Les premiers renseignements sur le fonctionnement de ce type de forum sont de type statistiques descriptives. Nous entendons ici, le terme d'éléments comme une intervention d'un acteur sur le forum. Cet élément est constitué d'une référence ou objet du message, du nom de l'émetteur, de la date d'émission et enfin du corps du texte.

Exemple :

Réf. : Cours XaX en pdf ?      NOM Prénom  
24/02/2004

Corps du texte :

*j'ai bien pris note de votre message.  
je viens de créer une page de  
téléchargement à ce lien*

Globalement sur une période de trois mois, il y a eu 38 éléments sur le forum lié à ce travail et sur 49 étudiants inscrits à ce cours, 45 étudiants ont pris connaissance des messages et 9 étudiants ont été actifs sur le forum,

Les éléments sont concentrés principalement sur les dates des rendez-vous calés par le chronogramme.

Sur ces dates, il y a six éléments au maximum et quatre au minimum et sur les autres dates ce sont souvent des éléments isolés, c'est-à-dire sans rapport avec l'activité ou ne nécessitant pas de réponse.

Enfin sur 38 éléments, 20 sont émis par l'enseignant.

Cette description sommaire nous permet toutefois de faire un certain nombre de remarques sur l'utilisation de ce forum, du point de vue des usages, des acteurs et du contenu des éléments au regard du cours concerné.

En ce qui concerne les usages, nous avons là un détournement de la fonctionnalité technique de l'outil. En effet, si la fonction première d'un forum de discussion est, comme nous l'avons vu, liée au partage et à la distribution de l'information, les éléments que nous avons analysés montrent que ce n'est pas celle-ci qui est mise en avant. Nous avons ici, un détournement de l'usage annoncé, qui transforme une pratique de mise en relation communicationnelle en une pratique de messagerie.

Exemple :

Réf. : avancement travail X      NOM Prénom  
12/03/2004

*Bonjour, concernant notre groupe, le plan  
choisi est le suivant : Pour chaque .....*

Réf. : avancement travail X      NOM Prénom  
12/03/2004

*Bonjour, j'ai bien pris connaissance de  
votre message et plan de travail. Merci  
pour cette première description  
assez intéressante (bien que truffée de  
fautes !!!). Je suis globalement d'accord  
avec la ventilation de votre sujet mais  
n'oubliez pas de resituer...*

Les messages se suffisent à eux-mêmes, rien n'engage la relation, le partage ; rien n'est dit pour relancer l'échange. Globalement les échanges sur ce forum sont significatifs de ce que l'on pourrait faire d'un courrier électronique et aucun ne porte sur le cours. Ce ne sont que des communications d'orientation générale, préalable à l'exécution effective du travail demandé. Il n'y a pas d'organisation en tour de message c'est-à-dire que rien ne

favorise l'alternance entre les acteurs. On est bien dans une organisation séquentielle des échanges qui règle les éléments par une question et une réponse.

Toutefois, l'organisation générale du forum montre une absence totale d'interaction entre les membres des groupes ou entre les groupes. Les messages sont de deux types, de verbalisation du travail effectué pour les étudiants et de guidage de l'enseignant sur l'environnement organisationnel du travail en question. Aucun échange ne porte sur les contenus du travail ou du cours mais presque tous portent sur l'organisation du travail ou sur ses détails techniques.

En ce qui concerne l'enseignant, le forum ne diminue pas l'implication temporelle de l'enseignant surtout s'il s'agit de « l'animateur » du forum, comme dans la situation observée. Le délai moyen entre une question et sa réponse est de l'ordre de la journée pour les deux tiers des questions, ce qui souligne l'engagement de l'enseignant mais pose aussi la question du choix de l'outil.

En effet, le forum est caractérisé par son aspect asynchrone et dans la situation décrite, il fait l'objet de quatre rendez-vous datés alors que le chat, est un outil de type synchrone qui sur le plan de la temporalité supporte davantage les prises de rendez-vous pour que les « rencontres » puissent avoir lieu. Dans le cadre du chat, l'enseignant est aussi à la disposition des étudiants et peut répondre en direct aux questions posées sans que son implication en soit diminuée.

Son rôle a aussi changé : son autorité s'est accrue beaucoup plus sur la forme, en ce qui concerne l'organisation du travail, la gestion du planning, le respect des consignes ; que sur le fond c'est-à-dire le contenu. Notons, d'ailleurs, que le nombre de textes proposés et les liens web étaient trop importants pour que l'enseignant puisse les dominer tous.

A l'inverse de ce que pourrait penser le lecteur, cette première étude n'est pas un constat d'échec ou un contre exemple ou une liste de ce qu'il ne faut pas faire. Au contraire, c'est un moyen de répondre aux questions de départ concernant les effets du forum sur l'enseignant, l'étudiant et le forum lui-même et ne remet pas en cause le dispositif d'enseignement choisi par l'enseignant. D'ailleurs, les choix opérés sont probablement à l'origine de la situation décrite puisque le

forum a été mis en place pour répondre aux questions relatives au travail. Le cadrage nous permet de situer le forum dit de « discussion » dans l'environnement du partage, de la distribution de l'information et de la médiation au sens de relations humaines mais ne sanctionne pas les situations mises en place. Celles-ci, bien qu'encore peu nombreuses dans l'institut nous donnent d'ors et déjà un cadre d'analyse, et des éléments pour poursuivre nos investigations et proposer une analyse préalable des situations à mettre en œuvre dans l'enseignement à distance et tenant compte de la technique et de ce que l'on peut faire avec la technique.

La technicité des TIC est largement en avance sur nos capacités à en faire un usage correct et approprié.

La définition de : « *qu'est-ce qu'un usage approprié des TIC dans l'enseignement en ligne* » reste à faire. Elle ne relève pas seulement de la rationalité technique, mais surtout et d'abord de la rationalité des conduites humaines, elle-même orientée par une vision de la société et de l'avenir que l'on désire aménager.

Les modalités d'interaction envisagées demandent que l'organisation d'un forum puisse tenir compte à la fois de la façon dont les connaissances sont mises en œuvre et de leur mode d'utilisation dans un contexte d'interaction qui devrait jouer un rôle décisif sur les processus de partage et de diffusion mis en jeu. A cet égard, l'utilisation individuelle ou collective des forums n'est pas neutre du point de vue de l'activité des étudiants ce qui pose la question de savoir comment organiser les échanges pour l'élaboration collective de nouvelles connaissances qui prennent en compte: (a) les besoins individuels des individus dans la recherche d'informations; (b) les modalités de communication en cours des échanges ; (c) la contextualisation des messages selon les situations de communication.

En conclusion, ce début de recherche dégage et précise quelques conditions d'utilisation des forums éducatifs et montre bien l'importance de la nécessaire analyse de ces nouveaux outils qui s'intéressent au partage à la diffusion de connaissances. Dans cette perspective, elle montre bien que la conception d'outils TICE,

pertinents aux situations pour lesquelles ces outils ont été conçus, demande que : (a) soit conduite une analyse de la situation réelle dans laquelle ils seront utilisés ; (b) soient contrôlées et précisées les fonctions qu'ils assurent dans la gestion des connaissances ; (c) soient analysées, du point de vue communicationnel, l'organisation et l'utilisation des connaissances parallèlement aux analyses de la tâche demandée et de l'activité effective.

Ces analyses nous semblent constituer un préalable indispensable pour concevoir des outils qui permettraient aux individus d'élaborer du sens et de nouvelles significations. Elles ne peuvent se conduire seule et uniquement sur un des aspects présentés. Si les approches peuvent être définies, en partie, par l'aspect communicationnel, elle semble aussi dépendre de la pertinence des tâches proposées et des activités qui y sont partagées. L'étude des forums suppose donc qu'une recherche interdisciplinaire fondée sur une validation expérimentale des TICE soit menée sur le terrain. Cette perspective permettrait notamment de dégager et de préciser les conditions d'utilisation de ces nouveaux outils éducatifs.

## **BIBLIOGRAPHIE**

- Deleau, M., (1990). Les origines sociales du développement mental. Paris : Armand Colin.
- Ellul, J., (1977). Le système technicien. Paris : Calmann-Levy
- Jeanneret, Y., (2000), Y a-t-il (vraiment) des technologies de l'information. Paris : P.U. Septentrion
- Linard, M., (1990). Des machines et des hommes. Paris : Editions Universitaires.
- Linard, M., (1995). L'image interactive dans les processus d'apprentissage, in De l'image papier à l'image
- Linard, M., (2001). Concevoir des environnements pour apprendre, *STE, vol.8, n°3-4*, pp 221-238
- Mackay, W., (1996), L'ordinateur au doigt et à l'œil. La Recherche, 285 spécial IHM, mars 1996 numérisée. Les cahiers de l'Admée, 9, pp. 7-24
- Perriault, J., (2002). L'accès au savoir en ligne. Paris : Odile Jacob
- Rabardel, P., (1995), Les hommes et les technologies, approche cognitive des instruments contemporains, Paris : Colin

Scardigli, V., (1992). Le sens de la technique. Paris : PUF.

Virilio, P., (1995). Cybermonde : la politique du pire. Paris : Textuel.

Virilio, P., (1996). L'accident spécifique d'Internet, in *Connaissance des arts*, octobre 1996