

***PREMIERE APPROCHE DE LA CONSTRUCTION DU PROCESSUS QUALITE DANS LES
SITES WEB INTERCULTURELS***

Pierre Champollion,

IA-IPR, expert européen, IUFM de l'académie de Grenoble

pierre.champollion@grenoble.iufm.fr + 33 4 75 44 92 92

Anne Piponnier,

Université de Bordeaux3, GRESIC

anne.piponnier@iut.u-bordeaux3.fr +33 5 57 12 20 38

Adresse professionnelle

IUFM de Grenoble, site de Valence ★ 36 avenue de l'Ecole Normale ★ F-26000 Valence

IUT Michel de Montaigne ★ 1 rue Jacques Ellul ★ F-33080 Bordeaux cedex

Résumé : Les produits électroniques de formation construits dans le cadre de projets interculturels portent la marque d'un processus éditorial spécifique. Quels que soient les cibles et les profils visés, les outils et les moyens mis en œuvre révèlent une appropriation et une intégration croissante de procédés de gestion éditoriale au sein du projet. L'étude comparée de 3 sites de formation issus de projets comportant tous une dimension européenne permet de repérer et dégager les éléments d'un processus qualité constitutifs d'une ingénierie éditoriale.

Summary : Web sites dedicated to training in a intercultural environment may be considered as a specific way of engineering procedures of a publishing process. No matter who the target user is, the project management approach is to use similar integrated publishing and diffusion strategies. This comparative study of three training web sites will show that analysis of certain elements in 3 web sites with strong european intercultural backgrounds use quality publishing process.

Mots clés : site web, processus éditorial, qualité, interculturel, autoformation

Première approche de la construction du processus qualité dans les sites web interculturels

L'étude présentée dans cet article s'inscrit dans une double perspective : d'une part, dégager la spécificité de produits électroniques issus de projets de recherche et de formation de type interculturel et, d'autre part, repérer les démarches et les processus éditoriaux développés avec les TIC. Elle constitue ainsi une première étape dans l'élaboration d'un cadre d'analyse du processus éditorial mis en œuvre dans les projets à caractère interculturel et prend place dans une recherche sur les outils et stratégies de diffusion de ces produits.

1 - CONTEXTE DE L'ETUDE

La participation à la construction de deux des trois sites web du corpus étudié et, surtout, la fréquentation de nombreux sites web interculturels européens liés à la recherche et au développement visant la formation et l'autoformation de publics ciblés - étudiants, enseignants, chercheurs - ont progressivement convaincu les deux auteurs de l'article que les sites web interculturels développés dans le cadre de projets européens et transnationaux possédaient des éléments caractéristiques spécifiques d'ingénierie éditoriale.

Il convient de noter ici, au passage, que le concept d'« ingénierie éditoriale » est entendu ici comme l'ensemble organisé et programmé des activités et des outils dédiés à la conception, au développement et à l'évaluation du dispositif informationnel mis en œuvre pour répondre aux besoins d'un public cible dans un domaine précis.

Enfin, au cours de leurs recherches antérieures, les deux auteurs ont fréquemment observé que l'ensemble de ces éléments spécifiques, reliés les uns aux autres, faisaient apparemment suffisamment système pour s'insérer dans un processus « qualité » (Sutter, 2002).

C'est donc au repérage et à l'identification de cette spécificité en matière d'ingénierie éditoriale, qu'ils se sont d'abord attachés.

Cette étude, dont les premiers éléments de résultats sont développés ci-après, devra bien entendu se poursuivre pour être complétée et approfondie au sein d'investigations ultérieures. Les deux auteurs sont bien conscients de l'importance de l'enjeu dont sont porteurs leurs travaux qui, s'ils étaient in fine couronnés de succès, devraient, dans un premier temps, permettre de dresser une typologie des produits et des ressources électroniques développés en vue d'établir, via des critères objectivables, la charte qualité des sites web interculturels ; dans un second temps, permettre d'accompagner les porteurs de projet de ce type dans la construction de leur processus qualité ; dans un troisième temps, au bout du compte, permettre de rendre possible le transfert à d'autres contextes des éléments-clés de la démarche analysée.

1.1 - Ingénierie éditoriale et ingénierie de projet : les éléments fondateurs

A l'expérience, quelques éléments d'ingénierie éditoriale apparaissent a priori constitutifs de la très grande majorité des sites web interculturels¹.

¹ La notion d'« interculturalité » s'est développée, aux EU, dans les années 60 à la suite, notamment, des mouvements des droits civiques et, en Europe, dans les années 80 dans la foulée de la reconnaissance, par le Conseil de l'Europe, des minorités culturelles. Elle s'est progressivement décentrée à compter de 1984 (UNESCO et ARIC). A partir d'une définition syncrétique de la culture comme *ensemble de valeurs, de significations et de comportements acquis et partagés par les membres d'un groupe qui tendent à se transmettre une certaine vision du monde des relations aux autres* (Perregaux 1994), l'« interculturel » incarne, dans des sociétés complexes de plus en plus métissées, le refus à la fois du monoculturel assimilateur et du multiculturel communautariste. L'utilisation de ce concept rend mieux compte de l'intégration des nouveaux arrivants au sein d'une société qui leur est étrangère dans le cadre d'un processus identitaire nécessairement composite bâti sur une pluralité entremêlée de racines monoculturelles.

Tout d'abord, le travail à distance comporte évidemment aujourd'hui le recours systématique aux TIC, ainsi que leur utilisation régulière, à la fois pour développer la proximité communicationnelle dans un contexte d'éloignement géographique et pour faciliter la proximité informationnelle au sein d'équipes comportant généralement une forte diversité professionnelle et culturelle.

Ensuite, la construction du site ayant été presque toujours développée dans le cadre d'un projet comportant des objectifs de production, elle en constitue un des principaux outputs. En effet, en raison du crédit de visibilité attribué a priori aux sites web, les porteurs de projets interculturels, qu'ils agissent en réponse à une demande institutionnelle et/ou en réponse à un besoin préalablement identifié par eux-mêmes, se lancent tous ou quasiment tous dans la réalisation d'un site web. Et, sauf lorsque celui-ci n'est développé qu'à la toute fin du projet, ledit site est très souvent construit dans une perspective de dispositif intégré. Il devient alors de facto à la fois représentatif des résultats escomptés / obtenus et du processus engagé.

Dans la quasi-totalité des cas, les équipes de conception / réalisation, qui fonctionnent dans ce cadre sans séparation forte entre conception et production, sont à la fois multidisciplinaires et multicatégorielles. Elles opérationnalisent les projets en les structurant sur des objectifs communs, élaborés dans le cadre d'une organisation horizontale du travail, répartis en workpackages à partir d'orientations thématiques. Les arbitrages rendus le sont toujours par un comité de pilotage partenarial, opérant toujours également après concertation. Ce sont ces caractéristiques, évoquées immédiatement ci-dessus, qui fondent et rendent possible le passage du « groupe » à l'« équipe », dans le cadre du processus de projet.

Enfin, via la réalisation de tels sites, une plus-value d'échanges, de nature souvent interculturelle, est presque systématiquement recherchée par les porteurs de projets. Celle-ci se développe potentiellement par

l'organisation d'un travail collaboratif, par la prise de distance vis-à-vis d'une communauté, d'une institution, d'un dispositif éducatif, etc., via un décloisonnement culturel, disciplinaire et/ou professionnel et grâce au transfert et à la mutualisation des informations, des connaissances et des expériences, c'est-à-dire dans le cadre général d'une formation par les pairs.

1.2 - Corpus et méthodologie

Trois sites interculturels, constituant le corpus de base de l'étude, ont été analysés par les auteurs de l'article :

- *IST (coord. FR) : « Accéder à l'information scientifique et technique »², site d'autoformation transversal, spécialisé dans la formation à l'information, développé dans le cadre d'un projet Comenius 2.1 rassemblant des partenaires catalan (ES), danois (DK) et portugais (PT) qui a débouché sur un cours de formation continue enseignante destiné à un public cible particulier (professeurs des écoles européens) ;*
- *OER (coord. FR) : « Observatoire de l'Ecole Rurale »³, site de management d'équipe et de diffusion de résultats, développé dans le cadre d'une recherche universitaire française dans le domaine des sciences humaines et sociales sur la scolarisation en milieux ruraux et montagnards, actuellement en cours d'élargissement à six partenaires européens (ES / IT / CH / AT / RO / FI) ;*
- *TCC (coord. ES) : « Think, Construct and Communicate »⁴, site de formation et plateforme collaborative en ligne de professeurs, développé dans le cadre de Comenius, coordonné par le Centro de Formación del profesorado e Innovación Educativa (CFIE) de Valladolid II, et rassemblant autour de*

² Disponible sur : < <http://www.iut.u-bordeaux3.fr/comenius/>>

³ Disponible sur : <<http://www.grenoble.iufm.fr/rural/>>

⁴ Disponible sur : < <http://cfievalladolid2.net/thinkweb/>>

*la problématique des TIC comme
environnement virtuel de travail six
partenaires européens
(ES/IT/FI/PL/RO).*

L'approche méthodologique générale choisie relève, elle, de l'observation participante (Winkin, 2001) soit, en tant que participant complet⁵ dans les cas de l'IST et de l'OER, soit en tant que participant comme observateur⁶, toujours dans les deux mêmes cas, soit enfin en tant qu'observateur extérieur comme participant⁷, dans le cas de TCC.

Les observations ont été menées sur la période 2002-2004.

Les méthodes d'analyse utilisées relèvent principalement de deux ordres : d'une part, l'analyse sémiologique des produits éditoriaux, les sites web, en tant que *composites* (Le Marec, 2002), signes d'un dispositif éditorial spécifique et, d'autre part, une analyse des discours fondée sur les figures iconiques et textuelles développées dans les dispositifs.

2 - ANALYSE DU PROCESSUS EDITORIAL DEVELOPPE

L'analyse du processus éditorial en tant que *système d'activités qui utilise des ressources pour transformer des éléments d'entrée en éléments de sortie* (norme ISO 9000, 2000) repose sur une approche globale des traces technologiques, discursives et sémiologiques de l'activité éditoriale. Cette approche prend en compte non seulement l'activité dans son acception classique -sélectionner, produire, diffuser-, mais également les nouvelles configurations de l'acte éditorial que l'utilisation des TIC tendent à dessiner, notamment en tant que support et outil de

⁵ Anne Piponnier pour l'IST et Pierre Champollion pour l'OER.

⁶ Voir, d'une part, le rapport d'évaluation externe du projet Comenius 2.1 IST rédigé par P. Champollion dans le *Rapport final* du projet éponyme et, d'autre part, l'analyse du site de l'OER par Anne Piponnier dans *Espaces ruraux et réussites scolaires*, tome 3, *Collégiens à mi-parcours*, PUFC, 2004 (à paraître).

⁷ Les deux auteurs de l'article ici.

corrélation et de coordination entre les acteurs, les pratiques et les enjeux du fait éditorial.

La grille d'analyse utilisée pour l'étude du corpus et l'observation des pratiques⁸ s'appuie dans ce sens à la fois sur les recherches afférentes à la coopération technologique via les TIC (Gallié, 2003) et les outils et méthodes de la démarche qualité (Sutter, 2002).

2.1 - Critères d'analyse utilisés

Quatre grands types de critères ont été mis en œuvre. Ils correspondent aux grandes fonctions suivantes : identification des publics cibles, définition des choix éditoriaux, régulation du dispositif et élaboration de plus-value interculturelle.

Les investigations conduites sur les modes, les procédés et les outils utilisés, la programmation de travail choisie, les acteurs mobilisés, pour chacun des quatre critères retenus, permettent d'interroger, dans un premier temps, le processus à l'œuvre à la fois dans sa complexité et dans sa dynamique au sein du projet concerné.

La mise en perspective des projets rend possible, dans un second temps, non seulement d'observer la singularité de chaque dispositif, mais encore de dégager des pratiques communes et de confirmer les hypothèses émises.

Voici, présentées ci-dessous, chacune de ces quatre grandes fonctions déclinées en un questionnement multiple :

- *Identification des publics cibles :*

L'identification, l'analyse et la prise en compte des attentes et des besoins des différents publics du site et des divers partenaires du projet sont-elles effectives et efficaces ?

- L'identification et la catégorisation des publics, y compris des acteurs du projet éditorial qui constituent une partie de l'audience du site : comment, par qui et pourquoi sont-elles faites ?
- L'analyse des attentes et des besoins des différents publics : à quel moment du projet, par quels moyens, pour quel but affiché ou induit est-elle conduite?

⁸ Cf. Annexe 1, *Méthode d'analyse : Construction des indicateurs de qualité du produit éditorial*

- La prise en compte de ces attentes et de ces besoins : de quels signes distinctifs et/ou de quels dispositifs particuliers peut-on déduire qu'il y a bien prise en compte des besoins (régimes, registres linguistiques, chartes graphiques, scénarios pédagogiques,...).

- *Définition des choix éditoriaux :*

L'élaboration du processus éditorial repose-t-elle sur des choix éditoriaux et un cahier des charges ?

- Quelle typologie des produits ? Analyse de la récurrence des rubriques phares, des dispositifs utilisés, des services proposés, ...
- Quelle reproduction des habitus professionnels ? Énonciation, codes et registres formels de l'éducation et/ou de la recherche, ...
- Y a-t-il définition d'un cahier des charges ? Progressif ? S'alimentant au cours du projet... ?

- *Régulation du dispositif :*

Une régulation du dispositif global, à partir d'un diagnostic et d'une évaluation, a-t-elle été prévue et effectivement mise en œuvre ?

- Avec une montée en charge progressive et une répartition équilibrée des activités ?
- Par la mise en œuvre d'un comité de pilotage ?
- Par l'externalisation de certaines tâches (webmestre) ?
- Par la concertation et le suivi éditorial ?
- Par une gestion de la maintenance (mises à jour régulières) ?

- *Elaboration d'une plus-value interculturelle :*

Y a-t-il élaboration et apport d'une véritable plus-value en matière de management du projet, de circulation et partage des informations, ainsi qu'en matière de construction des savoirs ?

- Via l'appropriation de la démarche de projet, sa régulation et son évaluation ?

- Au travers de la construction de savoir-faire dans le domaine de la gestion et de la diffusion de l'information ?
- Par la construction de savoirs (travail collectif et métacognition) et la communication des expériences ?

2.2 - Premiers résultats de l'analyse comparative conduite

Les premiers résultats obtenus à l'issue de la période d'observation font apparaître cinq indicateurs communs à l'ensemble des projets :

- *Des publics composites à cible dominante*

Les « publics » des trois sites, publics internes comme publics externes, sont toujours composites, composés d'un cœur de cible et de groupes cibles périphériques ; la gestion de la cible, de nature hiérarchique, est clairement visible dans les énoncés et les régimes de discours à l'écran - aussi bien textuels qu'iconiques - avec :

- un groupe cible prioritaire défini et identifié comme tel : présent dans l'énonciation des objectifs du site, dans les énoncés de rubrique
- la mention périphérique de groupes cibles secondaires : parfois présent dans l'énonciation des objectifs du site, argumentaire et historique du site, rarement présent dans les énoncés de rubrique

A titre d'exemple, l'OER s'adresse à la fois aux chercheurs de l'équipe de recherche OER, aux chercheurs extérieurs à l'équipe OER, aux formateurs d'enseignants dans les IUFM, aux enseignants eux-mêmes, en formation comme en exercice, aux acteurs économiques locaux, etc. Cependant, outre la mention de diversité potentielle des publics présente dans la présentation de l'observatoire, la gestion du contenu informationnel traduit à ce jour la priorité donnée au public de chercheurs travaillant dans le domaine⁹.

⁹ Cf. A. Piponnier (2004), « Le dispositif de diffusion mis en œuvre par l'OER : une approche des stratégies de communication au service de la recherche et de la formation », *Espaces ruraux et réussites scolaires*, tome 3, PUFC, Besançon (à paraître)

Le site « Accéder à l'IST » s'adresse, quant à lui, prioritairement aux professeurs des écoles européens, tant en formation initiale que continue, ainsi qu'aux enseignants en général et aux étudiants de premier cycle universitaire. Il intéresse également les participants au projet, ainsi que potentiellement toute personne impliquée dans la recherche et le développement de formations en ligne dans le domaine de l'IST. Cependant, les scénarios pédagogiques comme les études de cas proposés privilégient explicitement la cible prioritaire pour laquelle le projet a été initialement conçu.

En ce qui concerne le site « Think, Construct and Communicate », qui vise une population d'enseignants européens en formation initiale, il développe des outils et des méthodes qui peuvent s'avérer utiles non seulement aux formateurs des enseignants, mais aussi aux acteurs du développement des TIC dans l'enseignement (ingénierie de formation, multimédia, édition, ...). La mention des usages et des exploitations pédagogiques dans d'autres contextes n'est qu'à peine évoquée, souvent de façon implicite et allusive.

Dans tous les cas observés, la diversification des publics cibles est une donnée acquise dans le discours mais qui ne se traduit pas clairement dans le choix des dispositifs informationnels.

- *Des objectifs de nature plurielle*

Management du projet, production de ressources, diffusion et partage des informations, sont en effet toujours présents et observés dans les trois sites analysés.

Les indices concernant les objectifs peuvent être présents à un triple niveau :

- dans l'énoncé du titre du site web ;
- dans la structure du site : présence d'une rubrique « objectifs » ;
- dans l'argumentaire du projet : en introduction à la présentation du projet, dans l'historique, en rappel dans le synopsis de formation.

La particularité de ces sites, qui sont d'abord et avant tout des sites issus de projets transnationaux, c'est donc bien de placer sur

un même plan, le dispositif de travail - cadre institutionnel, acteurs, ressources, moyens - et les résultats obtenus - processus de recherche, documents de travail, produits finalisés - dans une perspective de gestion intégrée de la dynamique de projet.

- *Un panel de langues inférieur aux attentes des publics cibles*

Le panel de langues utilisé reste toujours plus restreint que les attentes et les besoins des partenaires du projet et des différents publics visés. L'OER, par exemple, développe une site monolingue en français alors que ses travaux de recherche inscrits dans un contexte européen, notamment dans le cadre du Réseau Européen d'Intelligence Territoriale (REIT), rendraient pertinente l'utilisation d'une langue de communication supplémentaire.

Le choix de l'offre linguistique, lorsqu'il existe, est affiché dès la page d'accueil. Il correspond dans la majorité des cas aux langues des pays partenaires participant au projet auxquelles s'ajoute, le cas échéant, une langue véhiculaire, en général l'anglais ou le français, utilisés comme langue de travail du projet.

La gestion des versions linguistiques appelle dans ce cas deux remarques essentielles pour la mise en œuvre du suivi éditorial :

- d'une part, le site est développé à partir d'un dispositif langue source-langue cible : par exemple, l'IST offre une version française intégrale que complètent quatre autres versions linguistiques (castillan, catalan, portugais et danois) traduites, donc issues de la version française de base, qui ne permettent que de manière très imparfaite de restituer et resituer la richesse des contenus informationnels dans des contextes professionnels et culturels divers ;
- d'autre part, ces traductions opérées localement par l'un des partenaires peuvent parfois donner lieu, à des refontes complètes des pages du site - nouvelle charte graphique, mise en page, ajout et/ou modification de contenu - qui tendent à restreindre la

dimension transnationale des produits réalisés et leur diffusion effective.

- *Une dimension internationale toujours marquée*

La dimension internationale du site est en effet liée, à l'évidence, au caractère interne du projet dont il est issu dans lequel le partenariat et l'interculturel constituent les bases de l'échange et la condition de sa réussite. Elle se matérialise souvent, en dehors de la diversification linguistique déjà évoquée, et au-delà du caractère réduit de ladite diversification, par la présence fréquente, voire obligée de liens hypertextes sur les institutions supports de tous les partenaires du projet ou d'organismes internationaux -associations, réseau, anneau- auxquels ils adhèrent.

La diversité des institutions représentées, dont le nombre peut varier au cours du projet, traduit aussi bien l'assise interculturelle du produit développé (TCC) que sa capacité à la faire évoluer en fonction de besoins précis. Il convient de noter ici l'exemple du site de l'IST qui, au cours du projet, élargit son audience en intégrant un nouveau partenaire universitaire.

- *La recherche d'une plus-value informationnelle de nature interculturelle*

Les trois sites du corpus étudié recherchent tous, au travers du travail collaboratif (la plateforme BSWC disponible sur le site TCC en est un exemple probant), de la confrontation des idées, des problématiques et des notions, de la circulation des informations et des connaissances, la constitution progressive d'un supplément cognitif et culturel assis sur le dispositif intégré et régulé mis en place. A cet égard, les premiers résultats du travail¹⁰ conduit par l'OER à la fois en interne et de façon collective avec ses partenaires européens, en tant qu'équipe de recherche

¹⁰ Cf. les trois premiers tomes d'*Espaces ruraux et réussites scolaires* déjà parus aux PUFC entre 2001 et 2004, ainsi que Champollion, P. et Poirey, J-L. (2003), « Ecoles rurales et montagnardes et formation professionnelle des enseignants en France », *Actes du séminaire de recherche de la Haute Ecole Pédagogique BEJUNE*, La Chaux de Fond (CH).

autonome du REIT chargée de la place des réseaux et des partenariats scolaires, via l'intelligence territoriale¹¹ illustrent de manière significative la capacité des projets à faire évoluer et dynamiser leurs dispositifs respectifs.

3 - DU DISPOSITIF A LA METHODE : LA CONSTRUCTION DU PROCESSUS «QUALITE »

La construction du processus « qualité » s'appuie, dans les trois cas, sur la mise en œuvre d'une charte éditoriale. Celle-ci, qui reste souvent implicite dans les premiers temps de l'élaboration du site, devient de plus en plus explicite à mesure que le site se développe. Elle se structure notamment au cours des activités de diffusion et de dissémination des résultats que conduisent les équipes.

La charte éditoriale, dans les trois sites étudiés, s'efforce de répondre réellement aux attentes et aux besoins des différents partenaires et publics du projet en matière d'accès à l'information, de niveau et de pertinence des contenus, de diversité linguistique et de « niveau » de syntaxe comme de lexique.

Cette charte éditoriale repose sur une triple dimension :

- La gestion de l'organisation.
- La gestion des contenus.
- La gestion des connaissances.

¹¹ Le concept d'intelligence territoriale en cours d'élaboration repose sur l'utilisation volontaire, concertée, commune et projetée, par l'ensemble des acteurs locaux, des différents réseaux électroniques disponibles d'information, de communication et de collaboration, au bénéfice du développement durable de leur territoire. Cf. à ce sujet Champollion, P. (2004), « Essai de problématisation de la liaison école-territoire », *Reit Seminar of Pecs 20-22 mai 2004* [en ligne]. Disponible sur : <<http://mti.univ.fcomte/reit>>

3.1 - Gestion de l'organisation

Celle-ci s'organise elle-même autour de trois principales modalités fonctionnelles. Un *comité éditorial*, premièrement, qui est tout à la fois représentatif de l'ensemble des partenaires du projet, c'est à dire à proprement parler « démocratique », et, pour être vraiment porteur des objectifs fondamentaux du projet, toujours directement issu de l'équipe de pilotage du projet. Un *calendrier éditorial*, en second lieu, qui définit et diffuse le programme prévisionnel des activités. Un *calendrier financier* prévisionnel, enfin, qui planifie la recherche, la rentrée et l'engagement des ressources nécessaires à la mise en œuvre et la maintenance du produit.

3.2 - Gestion des contenus

Elle concerne plus particulièrement le cadrage de la typologie de l'information diffusée et des spécifications éventuelles concernant les documents réalisés. S'agissant de produits électroniques de formation et de recherche, les spécifications plus ou moins élaborées s'appuient sur les référentiels en vigueur pour les produits pédagogiques et les usages de la communauté scientifique pour la recherche.

La typologie de l'information, quant à elle, s'inspire très largement des critères constitutifs du cahier des charges du projet. Elle est visible via le code source du produit éditorial, selon la trame récurrente suivante :

<Titre>

Titre du projet/produit de formation

<Partenaires/équipe de recherche>

Noms et coordonnées en liens hypertextuels des auteurs des informations produites

<Actualités>

Actualité du projet, actualisation du produit

<Agenda>

Calendrier d'évènement relatif au projet/Diffusion

<Historique>

=Historique, orientations et objectifs spécifiques du projet,

<Résultats de projets, outputs>

= documents de recherche/travail, comptes rendus, supports, modules, cours,.

<Ressources>

= informations externes relatives au domaine

Cette typologie de l'information a l'avantage de prendre en compte les différentes composantes du produit éditorial : information primaire, contexte de production -projet- et d'utilisation -dispositif d'information et/ou autoformation mis en œuvre-.

A terme, systématiquement utilisées et affinées, l'extraction des ces métadonnées améliorerait l'accès aux produits en facilitant leur interrogation dans les moteurs de recherche et la gestion éditoriale pour une meilleure performance du produit.

3.3 - Gestion des connaissances

Le niveau concerné est ici celui des informations diffusées et des savoirs développés : identification et reconnaissance par tous les partenaires de la plus-value fondée sur la construction collective et la circulation interne apportée par les échanges et les partenariats. Cette plus-value repose essentiellement sur l'articulation savoirs constitués / savoirs en cours d'élaboration, correspondant au flux informationnel, et sur la cohésion cognitive, renvoyant à la capitalisation de connaissances communes. Mais elle s'appuie également sur la diversité linguistique et culturelle, repérable au travers des variantes de mises en page, de reformulations, d'illustrations, et sur la diversité professionnelle, observable dans les variantes d'applications et de points de vue à partir d'un référent commun.

CONCLUSION

En résumé, une « obligation de moyens » paraît nécessaire pour inscrire durablement un site web interculturel dans une démarche « qualité ». Cette obligation de moyens nécessite à la fois, on l'a vu, de respecter et de mettre en œuvre :

- des critères de référence éditoriaux

qui reposent explicitement sur l'articulation entre gestion de l'organisation éditoriale, gestion

des contenus et gestion des connaissances issus du projet, quelles soient de nature éditoriale, scientifique ou pédagogique. De cette articulation peut se dégager un projet éditorial construit dont la spécificité provient de la nature même du projet initial d'où est issu le site et dont les principales caractéristiques sont les suivantes : comité éditorial démocratique directement issu de la cellule de pilotage du projet, charte éditoriale prenant en compte de façon différenciée les différents publics cibles et recherche / élaboration d'une plus-value informationnelle liée au caractère interculturel du site et du projet;

- **les spécificités de la formation en ligne**

qui requièrent à la fois les outils techniques, linguistiques et cognitifs adaptés à la mise en écran et à l'apprentissage à distance mais qui savent également valoriser et exploiter les dispositifs de travail collaboratif -partage, échange d'informations- et d'apprentissage autonome. Cela implique de la part des concepteurs de produits de formation, une réflexion soutenue sur les attentes et les besoins, la recherche de dispositifs formels appropriés et une veille continue sur l'opérabilité du dispositif et la validité des informations diffusées.

- **les spécificités de la formation interculturelle :**

c'est-à-dire construire des écrits représentatifs d'une diversité linguistique réelle, dépassant la simple traduction du texte originel, s'efforçant de travailler sur les référents communs tout en facilitant l'ouverture culturelle en utilisant notamment les ressources de l'hypermédia ; c'est aussi, par le biais du paratexte, éclairer les

usagers du site, sur le processus d'autoformation réciproque des partenaires par les échanges et les partenariats inclus dans les projets internationaux et, enfin, de valider cette formation par les pairs, identifiée et reconnue par tous les partenaires, comme point de croisée du projet éditorial.

BIBLIOGRAPHIE

Abdallah-Preteceille, M. (1999), *L'Education interculturelle*, PUF, Paris.

Dasen, P.R., Perregaux, C., et alii (2002), *Pourquoi des approches interculturelles en sciences de l'éducation ?*, De Boeck université, Bruxelles.

Gallié, E.-P. (2003), « Une grille d'analyse de l'usage des TIC dans les différentes étapes de la coopération technologique », *Sciences de la société*, n°59, p.119-134.

FORMIST (2004), *Quatrièmes Rencontres FORMIST : Quelle place pour les dispositifs de formation à distance dans l'enseignement de la maîtrise de l'information ?* [en ligne]. Disponible sur : <http://formist.enssib.fr/412567A0004D098D/Vframeset/EIST>

INSA Lyon (2002), *TICE 2002 : actes du colloque, Lyon 13-15 novembre 2002* [en ligne]. Disponible sur : <http://docinsa.insa-lyon.fr/docinsa/tice/2002/tice2002.html>

Le Marec, J. (2002), *Ce que le « terrain » fait aux concepts : vers une théorie des composites*, HDR, Université de Paris 7

Piponnier A. (2004), « Articuler logiques de service et logiques éditoriales », *Reit Seminar of Pecs 20-22 mai 2004* [en ligne]. Disponible sur : <http://mti.univ.fcomte/reit>

Séguy, F. (1999), *Les produits interactifs et multimédias. Méthodologies*,

conceptions, écritures. Presses
universitaires de Grenoble, Grenoble.

Sutter, E. (2002), *Documentation, information,
connaissances : la gestion de la qualité.*
ADBS Editions, Paris.

Winkin, Y. (2001), *Anthropologie de la
communication,* Seuil, Paris.

ANNEXE 1

METHODE D'ANALYSE

Construction du processus qualité du produit éditorial

Ce tableau synoptique d'analyse des observations les plus fréquemment attestées, c'est à dire de facto récurrentes, des diverses fonctionnalités des sites étudiés – tableau qui, en terme d'indicateurs critériés, correspond aux hypothèses de recherche émises - a été conçu pour permettre de repérer et, surtout, d'identifier dans le processus qualité mis en œuvre un ensemble de compétences éditoriales.

Hypothèses émises	Observations réalisées	Résultats recherchés
1. Nommer le produit	Le titre est-il explicite ?	Signalement de la source
	Les auteurs sont-ils identifiés ?	
	L'accès à la ressource est-il possible ? Aisé ?	
	La date de création est-elle mentionnée ?	
	La date de mise à jour est-elle indiquée ?	
2. Décrire le produit	Les objectifs sont-ils annoncés ?	Gestion du contenu
	Le domaine scientifique est-il explicite ?	
	Y a-t-il un descriptif de contenu ?	
	Y a-t-il définition des publics cibles ?	
3. Gérer les contenus	Le contenu est-il structuré ?	Gestion du contenu et management du projet
	Un plan du site est-il disponible ? Où ?	
	Quelle gestion des liens ?	
	Un plan du site est-il disponible ? Où ?	
	Y a-t-il affichage des différentes versions linguistiques ?	
	Quelle gestion de l'information (cycle de vie du document, flux d'information) ?	
4. Faciliter la navigation	Mise en page ?	Ergonomie du site

	Lisibilité ?	
	Charte graphique ?	
	Interactivité de surface ?	
	Accessibilité ?	
5. Faciliter l'utilisation	Comment sont gérés les groupes cibles ?	Interactivité
	Quels sont les registres de langue utilisés ?	
	Quelle articulation texte / image ?	
	Y a-t-il des animations ?	
6. Faciliter l'échange	Le contact avec les auteurs est-il possible ?	Gestion collaborative
	Les pages sont-elles dynamiques ?	
	Quels sont les services offerts aux utilisateurs (forums, FAQ) ?	
	Y a-t-il un dispositif d'échange (plateforme, ...) ?	
7. Faciliter l'autoformation	Diagnostic ?	Partage des connaissances
	Dispositif d'information personnalisée ?	
	Environnement de travail personnalisé ?	
	Dispositif d'accompagnement ?	
	Définition de parcours ?	
	Modules d'évaluation ?	
	Liens externes ?	
	Outils terminologiques ?	
	Outils bibliographiques ?	