

COLLOQUE TICE MEDITERRANEE DE NICE -26-27 NOVEMBRE 2004

LE LEADERSHIP DANS LES GROUPE VIRTUELS

Ferri Briquet

Maître de Conférences en Sciences de Gestion

ferri.briquet@univ-nancy2.fr, + 33 3 83 39 64 16

Adresse professionnelle

Cellule de Formation Ouverte et à Distance (CEFOD) – Recherche

Vidéoscop

Université Nancy 2 – Pôle Lorrain de Gestion co n° 75 54037 Nancy Cedex

Résumé : Ce travail étudie les échanges dans le cadre d'un groupe virtuel. Il vise à identifier l'existence d'un lien entre la structure des réseaux de communications à l'intérieur d'un groupe virtuel et les types de locuteurs. La recherche est faite par l'analyse des messages échangés sur le forum de la plate-forme d'enseignement et des mails échangés avec l'enseignant. Ces écrits font l'objet d'une double analyse. Dans un premier temps, nous identifions les réseaux de communication au cours des échanges. Ensuite, nous identifions les particularités du discours du leader en vue de créer une typologie de locuteurs. Cette analyse est réalisée par une méthode d'analyse de contenu des écrits.

Summary : This work studies the exchanges within the framework of a virtual group. It aims at identifying the existence of a link between the structure of communications networks inside a virtual group and speakers' types. Research is made by the analysis of the messages exchanged on the forum of the platform and the mails exchanged with the teacher. These writings are the object of a double analysis. Initially, we identify the communication networks during exchanges. Then, we identify the characteristics of the leader speech in order to create a typology of speakers. This analysis is carried out by a method of content analysis of the writings.

Mots clés : formation en ligne, forum, analyse de contenu, interaction sociale, leadership.

Keywords: online learning,, forum, content analysis., social interaction, leadership

Le leadership dans les groupes virtuels

La question principale qui se pose dans ce travail porte sur l'existence d'un lien entre la structuration des réseaux d'échanges sur les forums et les types de locuteurs identifiables au travers de leurs messages écrits et de leurs mails. L'analyse est une étude de cas d'un cours de psychologie sociale des organisations dans le cadre d'une formation en sciences de gestion qui se déroule dans le campus numérique Canege. Le travail est réalisé par la confrontation des résultats d'une analyse du réseau de communication et d'une analyse de contenu des caractéristiques des discours des interlocuteurs.

1 - LE ROLE DU LEADER DANS UN GROUPE VIRTUEL

1.1 - Les groupes virtuels sont-ils des groupes ?

Le contexte scientifique est celui des logiques d'interaction, Le cadre général de ce travail est la vérification des principales caractéristiques de fonctionnement des groupes identifiés par les psychologues sociaux dans le cadre des groupes virtuels en FOAD.

Les travaux sur les groupes ont été effectués avec des approches scientifiques variées et portent sur l'analyse des facteurs de cohésion des groupes tels que les affinités entre personnes, la satisfaction de certains besoins personnels, l'attrait d'un but commun, la tentative d'échapper à l'anxiété et à la solitude. Ils ont également mis en évidence le caractère intrinsèquement conflictuel des groupes et leur tendance au conformisme, tout en identifiant les groupes comme facteurs de changement. Ils ont également identifié le rôle du leader dans le groupe. Les processus de formation des groupes, d'élaboration et d'évolution de leurs structures, comme l'établissement de liens affectifs entre les membres, ont été étudiés avec des méthodologies expérimentales, au travers d'approches relevant de l'étude des processus de communication, dans le cadre de prise de décisions et par l'analyse des performances réalisées.

S'agissant, dans ce travail, d'un groupe virtuel suivant un enseignement en ligne, il possède

les caractéristiques de ce que l'on nomme un groupe secondaire, dont la communication est marquée par l'écrit, évoluant vers un groupe primaire (ou restreint) dans lequel les individus se connaissent véritablement.

Les groupes secondaires sont caractérisés par une logique d'appartenance purement intellectuelle, l'écrit remplaçant le dialogue. On rencontre ce type de groupe dans les organisations fortement hiérarchisées dans lesquelles un individu ne peut connaître l'ensemble des autres. Les groupes primaires sont caractérisés par une forte interdépendance entre les membres du groupe, qui tend à les solidariser. Dans ces derniers les membres endossent une pluralité de rôles et génèrent normes et signes de reconnaissance propres. Les groupes primaires sont marqués par une ambiance chaleureuse entre les membres, la collaboration et la solidarité avec les autres, la conviction qu'il est possible d'atteindre le but du groupe et l'acceptation du leader sans que son autorité soit remise en cause.

Bien sûr un groupe est lié à un environnement et on ne peut complètement isoler un cours dans un dispositif de formation. Dans le cas qui nous concerne, avant que le cours étudié ne débute, les auditeurs ont principalement utilisés les outils de communication de la plate-forme pour effectuer des échanges avec l'enseignant, sur des aspects organisationnels ou sur des points de cours précis, soit par mail, soit par le forum. Le groupe n'avait pas eu l'occasion de se structurer sous une forme active, c'est à dire en gérant de manière autonome son fonctionnement. Ainsi, on se trouve bien dans une situation d'observation de l'émergence d'un groupe primaire.

1.2 - Les réelles spécificités des groupes virtuels

Plusieurs types de travaux, effectués sur les groupes virtuels dans le cadre du e-learning, traitent de leur fonctionnement, de leurs systèmes de communications spécifiques, des profils des interlocuteurs, de pratiques didactiques, de l'apprentissage collaboratif, du partage des représentations. Plus particulièrement, les travaux de Sara Kiesler et

Lee Sproull (1994) sur les groupes virtuels font apparaître que le statut assure une influence sur le groupe en présentiel, et notamment que les prises de décisions résultent dans ces groupes d'un phénomène de résolution séquentielle qui se dégage par les interventions successives de ceux qui ont le statut leur permettant d'intervenir, même si leur intervention n'est pas pertinente (p. 61). Ils constatent également que le statut ne confère pas la même position dans les groupes électroniques. Ainsi dans les discussions en présentiel, les participants ayant le plus haut statut, prennent la parole en premier et influencent la décision du groupe. En échanges électroniques, plusieurs personnes peuvent écrire en premier, toutefois, les participants à statuts plus élevés s'expriment plus que les autres, mais les échanges sont plus conflictuels que dans les groupes en présentiel. Nous nous sommes interrogés sur les rôles des interlocuteurs dans ces groupes virtuels et sur ce qui pouvait caractériser leurs comportements. Le groupe se structurant au fil des échanges, nous nous sommes interrogé sur l'existence d'un type d'écrit particulier identifiable chez celui qui joue le rôle de leader.

Le contexte étudié est celui d'une animation par un tuteur médiateur (Caron, 2002) dont le rôle est de rassembler les auditeurs autour d'un débat. Son action doit prendre en compte la dimension humaine des échanges, sur les aspects information, normalisation, dynamisation, humanisation. Ce dernier aspect est essentiel car le média utilisé et l'isolement physique (Bernard, 1999) de l'auditeur¹ transforment toute intervention en une recommandation d'une forme plus distante et plus dure qu'elle ne serait ressentie en face-à-face. Cette situation ne permet d'ailleurs qu'une perception partielle de l'expression, aussi il convient d'être attentif à la portée d'un écrit.

L'objectif pédagogique est de provoquer les conditions d'émergence d'un groupe virtuel autonome et structuré. La visée première est, en faisant débattre les auditeurs sur des thèmes ayant trait à l'enseignement, de leur faciliter l'intégration des connaissances. La visée seconde est de leur faire vivre en situation

réelle ce qu'ils étudient sur les groupes dans le cadre de l'enseignement en psychologie-sociale des organisations. La troisième visée est d'observer un groupe virtuel en cours de structuration.

1.3 - L'intérêt de l'étude du leadership en groupe virtuel

Tout individu, dans un groupe, a une influence sur le groupe. Cette influence est liée à son statut social, à sa compétence, à sa personnalité. Le leader est celui qui influence plus le groupe qu'il n'est influencé par lui. D'une manière générale les chercheurs s'accordent à le considérer comme celui qui prend des décisions pour un groupe de personnes et supporte les conséquences des décisions prises. Les chercheurs se sont interrogés principalement sur l'origine de l'autorité du leader, son rôle et les diverses manières d'exercer sa fonction de leader. La plupart des auteurs font de son acceptation par les autres la base de son statut.

Le leader n'est pas seulement un chef, c'est aussi un animateur. Cette définition du leader trouve tout son sens dans l'étude qui a été menée sur les groupes à distance. Pour remplir cette fonction, il fait vivre le groupe, définit les lignes d'action, propose des méthodes de travail, écoute le groupe, ressent ses tensions, le représente à l'extérieur et s'en porte garant.

Ainsi deux constantes apparaissent en recherche, qui sont : le fait qu'en général un leader émerge dans les groupes et que son rôle n'est pas lié au statut officiel qu'il a dans le groupe.

L'intérêt d'un travail sur le leadership dans le cadre d'un groupe virtuel est de pouvoir en isoler certaines variables d'influence. Ainsi dans la mesure où les auditeurs ne perçoivent pas leurs statuts respectifs, leur allure, leur image, certains facteurs pouvant influencer sur la désignation du leader par le groupe, sont neutralisés. Dans le cadre des débats engagés sur le forum étudié, c'est l'enseignant qui demande le débat et fixe l'objectif des échanges sur le forum qui est d'apprendre à débattre par la pratique. Le leader ne peut être caractérisé par le fait de fixer le but du groupe. En revanche, il lui revient de proposer des méthodes de travail d'échanges explicites ou implicites et il lui est possible d'endosser la représentation du groupe avec l'extérieur, qui dans cet univers correspond à l'enseignant. La

¹ Dans le groupe étudié, l'un d'entre eux passait beaucoup de temps en brousse

manifestation de sa capacité de leader doit se trouver toute entière exprimée dans ses écrits, ce qui justifie donc cette étude des seuls mails et messages sur un forum.

2. - DESCRIPTIF DE L'ACTION PEDAGOGIQUE

L'étude porte sur un groupe de 19 auditeurs en formation continue qui préparent un DESS de gestion enseigné intégralement à distance sur le campus numérique Canage. Ce campus est hébergé sur la plate-forme Webct, qui permet des échanges par une messagerie électronique et un forum de discussion. L'enseignant échange avec eux par ces mêmes médias.

Le forum est ouvert aux étudiants dès le début du cours et jusqu'à la fin des épreuves, y compris les épreuves de rattrapage, mais l'animation de l'enseignant est ciblée sur une période plus courte. Ensuite, il fréquente encore la plate-forme de manière hebdomadaire pour répondre à des mails d'étudiants. La partie animation de la formation s'étale sur huit semaines. La durée théorique de l'enseignement est de six semaines, soit 42 jours d'animation. Il était prévu ensuite de laisser une période de quinze jours aux étudiants pour rendre un devoir de synthèse. La durée d'ouverture réelle du cours s'est étalée sur 79 jours, dont 71 jours d'animation du forum. La dernière échéance, qui correspondait au rendu du devoir, a été reportée de quinze jours après la fin de l'animation.

Les auditeurs du groupe sont répartis géographiquement dans différents pays, dans le monde entier, en Chine, en Guyane, au Cameroun, etc. ..., et quelques-uns en métropole, mais à des distances assez importantes les uns des autres. Leur formation se déroule donc intégralement à distance. Avant cet enseignement, les étudiants n'ont pas eu l'occasion de s'auto-organiser par des débats concernant tout le groupe sur le forum. Il s'agit donc de la première fois qu'ils sont dans cette situation. Au début de cette période, ils ne se connaissent pas. Ce sont des personnes qui mènent des vies très différentes avec des décalages horaires atteignant 6 heures en plus ou moins par rapport à l'heure métropolitaine.

Dans ce cursus de formation, les auditeurs suivent un cours en ligne, dont le rythme

d'étude est donné par un enseignant, ainsi que des commentaires, compléments et indications de lectures. L'enseignant a la possibilité d'intervenir auprès des étudiants en utilisant les différents outils de communication. Comme animation de l'enseignement, l'enseignant a proposé aux étudiants de participer à des débats sur le forum. Chaque semaine, un nouveau type de débat y est lancé. Les auditeurs ont pour consigne d'y participer et de l'alimenter, leur niveau de participation étant présenté comme un élément d'appréciation positif de leur investissement dans la formation.

L'enseignant laisse le débat se dérouler librement entre les auditeurs. Il n'intervient sur le forum que pour répondre à des questions en marge des débats pédagogiques, correspondant à des prolongations du cours ou qui traitent d'aspects organisationnels liés à la formation. Il intervient également en répondant aux sollicitations par mails des différents auditeurs, soit en réponse individuelle, soit en réponse sur le forum si la question est susceptible d'intéresser le groupe. Chaque semaine enfin, il effectue un point synthétique dans lequel il analyse le fond et complète l'ensemble des interventions du débat principal. Les participants à cette animation ont échangé 132 mails et messages au cours de la période.

À la fin de la période de formation, les étudiants du groupe se sont rencontrés à l'occasion des épreuves de fin d'année, pour lesquelles ils ont séjourné huit jours dans la ville d'implantation principale de la formation. Lors de cette rencontre, le groupe a révélé en présentiel la structuration qui a été générée au cours de la période de rencontre sur l'espace virtuel. L'individu qui se dégageait comme leader lors des débats a naturellement pris cette place au sein du groupe.

3. - METHODOLOGIE POUR L'ETUDE DE CAS

Le fait de disposer d'un groupe entièrement virtuel permet d'isoler le rôle de l'écrit dans les échanges, de l'influence d'autres facteurs sémiotiques ou de statut qui influent sur les relations entre les membres du groupe. Cette situation particulière crée des conditions expérimentales de test des interactions dans un groupe qui permet d'isoler des facteurs sur un cas en situation réelle comme il n'aurait pas été

possible de le faire dans le cas d'un groupe en présentiel ou d'un groupe constitué artificiellement.

L'analyse repose sur les échanges sur le forum entre les étudiants et avec l'enseignant, ainsi que l'analyse des mails échangés avec l'enseignant. La confidentialité des correspondances ne permet pas d'envisager le moindre processus d'analyse des correspondances entre les auditeurs, ni de savoir dans quelle mesure ils ont échangé des communications téléphoniques. Pour l'étude, nous retenons diverses propositions. Nous considérons que la structuration du groupe se fait principalement dans les lieux où le groupe s'anime, ici au travers de la plate-forme. Cette proposition ne nous semble pas trop excessive, dans la mesure où les étudiants ne se connaissent pas au début de la formation, que des milliers de kilomètres séparent la plupart d'entre eux, que pour communiquer en direct, ils doivent gérer des contraintes de décalages horaires importantes et que les communications téléphoniques représentent un coût élevé pour nombre d'entre eux.

L'analyse des échanges de ce groupe se fait en deux temps. Premièrement, la reconstitution du réseau d'échange de messages sur le forum permet d'identifier les auditeurs actifs du groupe. Les critères retenus comme significatifs, sont le nombre de jours de connexion pendant la période d'animation du forum, (les trois-quarts des auditeurs se sont connectés plus de 60 jours sur les 71 jours d'animation ; le nombre de visites du cours étant souvent plus important les auditeurs ayant fréquemment plus d'une connexion par jour. Par exemple, l'auditeur r a visité 154 fois le cours sur une période de 88 jours), le nombre de messages lus sur le forum, le nombre de messages envoyés, ainsi que l'analyse des fils de discussion. Cette phase vise à analyser le niveau de présence des étudiants et à identifier les réseaux de communication qui se sont établis sur le forum. A l'issue de cette phase, la structuration des échanges est identifiée.

La deuxième phase de l'étude vise à faire apparaître des caractéristiques particulières des écrits. Elle consiste en une analyse de contenu des échanges. L'idée est de repérer si le leader du groupe fait montre dans ses écrits de caractéristiques particulières de rédaction. Il

s'agit de les identifier et de vérifier si elles ne sont pas identiques à celles d'autres membres du groupe.

N'ayant pas d'éléments de références sur les types de discours tenus par les différents acteurs sur la plate-forme, il a été décidé d'effectuer dans un premier temps une analyse des échanges mails entre l'enseignant et les auditeurs, pour identifier les caractéristiques de leur discours. En effet, nous avons pris pour hypothèse qu'il pouvait y avoir un discours public destiné au forum et un type de discours privé, destiné à la relation avec l'enseignant. Pour cela nous avons étudié le discours de l'enseignant en concaténant ses écrits par mails (26 mails) et fait de même avec l'ensemble des écrits des auditeurs (45 mails), de façon à faire apparaître un type de rédactionnel privé enseignant et un type de rédactionnel privé auditeur. Ensuite, nous avons procédé à l'étude des mails individuels des étudiants. Ce travail effectué, nous avons donc un point fixe auquel nous avons décidé de comparer l'analyse des échanges sur le forum. L'analyse des messages échangés sur le forum (61 messages) a été menée avec la même démarche que celle utilisée pour l'analyse des échanges par mails.

L'analyse de contenu des écrits a été réalisée avec le logiciel Tropes. Ce logiciel effectue des analyses statistiques, il est donc nécessaire pour cela d'analyser un volume minimum de texte. C'est pourquoi certains auditeurs qui avaient écrit trop peu de texte, ont été écartés de l'analyse de contenu. Les textes ayant été concaténés, il ne fut pas possible d'utiliser toutes les fonctionnalités du logiciel. Par exemple, la détermination des épisodes d'un discours prenait peu de sens puisque ces textes étaient à l'origine indépendants. De même l'analyse des rafales (regroupement d'occurrences de mots) prend peu de sens du fait du mode d'obtention des textes. Une première analyse ayant fait apparaître que les textes rassemblés présentaient de nombreuses formules de politesse (« Bonjour », « cordialement », « salutations »), ainsi que des items qui ne sont pas intégrés dans un discours, tels que l'objet des messages, la date, l'heure ; ces éléments ont été retirés de l'analyse. Ensuite afin de ne pas multiplier les références inutilement, nous avons procédé à la correction orthographique des textes.

En terme d'interprétation, nous avons du également modifier certains items, puisque répondre « bon courage » à quelqu'un renvoyait à une référence d' « audace » et non de salutation et lorsqu'il est écrit, « je vous réponds d'un cybercafé, » Tropes classait cet item sous la rubrique « bistrot ».

Argumentation théorique :

On peut résumer le but de ce travail de la manière suivante : il vise à rechercher si le leader d'un groupe virtuel dont la communication repose sur l'écrit, possède un type d'écrit particulier. L'étude est réalisée par l'analyse relationnelle des interactions entre les membres du forum et l'analyse de contenu des textes présents dans les mails et les fils de discussion.

Les propositions retenues sont :

- le leader peut avoir un discours différent du discours du groupe et tenter de le convaincre, d'où son attitude de leader ; dans ce cas, il serait plutôt enseignant. Ceci pourrait s'avérer démontré, s'il a le même discours que l'enseignant ;
- le leader peut avoir un discours identique à celui du groupe, être leader parce qu'il représente la meilleure synthèse du groupe (dans ce cas il serait plutôt devin), mais on se demande ce qui pourrait le pousser à agir, car dans ce cas, sa position de leader serait plus subie que choisie.

4. - ANALYSE DU RESEAU DES ECHANGES SUR LE FORUM

L'analyse a consisté dans un premier temps à identifier le niveau de présence des auditeurs sur le forum. Plusieurs classements sur des critères différents ont permis de repérer quelques auditeurs comme plus présents que les autres dans les échanges. Les critères étudiés sont :

- le nombre de jours de connexion ;
- le nombre de jours de connexion pendant la période d'animation du forum ;
- la date de premier accès ;
- la date de dernier accès ;
- le nombre de visites sur le site ;

- le nombre de messages lus ;
- le nombre de messages envoyés ;

4.1 - Analyse des connexions

L'analyse des critères génère les réflexions suivantes :

- critère du nombre de jours de connexion : on peut supposer qu'un leader aura une volonté de présence large et importante sur le site Webct, donc que ce critère pourrait être discriminant. Ce critère marque l'amplitude de la période de connexion, il est à rapprocher du nombre réel de visites effectuées sur le site ;
- critère du nombre de jours de connexion pendant la durée de vie du forum : ce critère est un critère plus intéressant pour un leader puisqu'il est à la rencontre des autres. En effet, le fait de s'être connecté en dehors de la période de vie du forum ne lui permet pas d'exercer son rôle de leader puisqu'il n'y a pas de communication avec les autres membres du groupe ;
- critère du premier accès, critère du dernier accès : ces critères sont complémentaires des deux précédents. En effet un premier accès précoce détermine une volonté d'intervenir sur le forum. Ce critère constitue donc un complément du critère nombre de jours de connexion. Par exemple, un nombre de jours de connexion important mais une présence tardive sur le forum doit amener à une interrogation sur le rôle réel de leader de la personne sur le groupe. De la même manière, ces critères permettent d'identifier une personne qui aurait eu des temps de connexion importants mais situés en dehors de la période d'animation du forum ;
- critère du nombre de visites : il s'agit du nombre de fois qu'un auditeur s'est connecté sur le site. On supposera qu'un individu en situation de leader cherchera à obtenir un suivi permanent de l'activité du site et donc aura un nombre de visites au moins égal ou proche du nombre de jours de connexion, et à tout le moins, que la

logique d'une connexion quotidienne a été tenue pendant la période de durée de vie du forum. Toutefois il convient de ne pas s'arrêter à ce seul critère pour juger de la volonté de présence sur le site, car on atteint chez certains auditeurs un coefficient moyen de 2,5 connexions par journée d'ouverture du forum. Un tel comportement ne signifie pas nécessairement une position de leader mais peut dénoter au contraire un tempérament inquiet et ou tout simplement une pratique de travail découpée sur la journée ;

- critère du nombre de messages lus : on supposera qu'un leader aura eu le souci de lire tous les messages envoyés sur le forum ;
- critère du nombre de messages envoyés : on sera également amené à supposer qu'un leader ne peut exercer son action que par sa présence en terme de communication. Le critère de nombre de messages envoyés est certainement à considérer comme un élément important d'identification du leader.

L'analyse fait apparaître :

	Auditeurs
Lecteurs assidus (tous les messages lus)	13 : a, <u>b</u> , c, e, f, g, j, k, l, <u>n</u> , o, p, r,
Lecteurs partiels – avec écrit sur le forum	3 : i, <u>m</u> , s
Lecteurs partiels – sans écrit sur le forum	2 : <u>q</u> , <u>h</u>
Non lecteur du forum	1 : <u>d</u>

Tableau 1 : analyse du lectorat sur le forum

Sur les 13 lecteurs assidus, 9 étaient connectés dans les 3 premiers jours d'ouverture du forum (non soulignés), ainsi que 2 autres lecteurs partiels (i et s). 5 ont participé tardivement au forum, avec 8 à 15 jours de décalage pour 4 d'entre eux (soulignés) et 10 semaines pour h (souligné gras).

4.2 - Analyse des échanges

L'analyse nous conduit ensuite à étudier la structuration des échanges entre les participants, on relève pour chaque participant :

- le nombre de messages qu'il a envoyé sur le forum ;
- le nombre de mots écrits sur le forum ;
- le nombre de fils de discussion auxquels il a participé ;
- le nombre de fils de discussion qu'il a lancé ;
- le nombre de réponses directes que ses messages ont provoqué ;
- le nombre de réponses directes et induites que ses messages ont provoqué dans les fils de discussion, en éliminant ses interventions ultérieures.

Les premières hypothèses d'analyse reposent sur le comportement que pourrait avoir le leader. Ainsi le leader d'un groupe devrait tenter d'être le plus présent possible sur le forum, puisque c'est l'endroit où le groupe vit, ou tout au moins, d'y être présent de manière quotidienne afin d'être informé de ce qui s'y passe. On supposera qu'il assure son rôle en envoyant un certain nombre de messages, puisque c'est son seul moyen de faire valoir sa position de leader. En effet sa seule présence sur le forum, ne peut suffire à le faire exister, comme cela pourrait suffire dans un groupe réel. Enfin s'il doit jouer son rôle, il a du communiquer de manière conséquente sur le forum.

Le tri des auditeurs sur les critères : nombre de jours de connexion pendant l'animation du forum, nombre de messages envoyés, nombre de mots écrits sur le forum, donne le tableau 2 page suivante.

Les Auditeurs ayant communiqué de manière significative sur le forum (plus de 100 mots) sont retenus pour le reste de l'analyse. Le tableau 3 est ramené à ces auditeurs.

Dans ce type de forum, nous avons vu que le leader avait un rôle d'animateur. Nous avons donc trouvé nécessaire d'étudier comment les auditeurs ont provoqué les échanges sur le forum, puisque l'objectif fixé était d'avoir un débat. Ce qui nous amène à deux classements en terme d'efficacité. Le premier, mesure le nombre de messages d'autres auditeurs générés par fil de discussion créé, car on suppose que

Auditeurs	Jours de connexion pdt forum	Envoyés	nbre de mots écrits sur le forum	nbre de fils discussion alimentés	nbre de fils discussion créés	réponses aux messages	Nbre de messages générés
<u>g</u>	71	9	1230	7	4	8	15
<u>i</u>	71	0	0	0	0	0	0
<u>p</u>	71	0	0	0	0	0	0
<u>j</u>	70	5	860	5	3	2	6
<u>k</u>	70	4	864	4	0	3	5
<u>e</u>	70	2	424	2	1	0	0
<u>f</u>	70	2	314	2	20	0	0
<u>s</u>	70	0	0	0	0	0	0
<u>c</u>	69	6	1169	6	2	4	4
<u>r</u>	69	3	225	3	3	3	5
<u>l</u>	69	0	0	0	0	0	0
<u>o</u>	67	4	479	3	0	2	4
<u>a</u>	65	4	1018	4	0	3	9
<u>n</u>	61	1	22	1	0	0	0
<u>b</u>	57	5	1297	1	1	1	1
<u>m</u>	57	0	0	0	0	0	0
<u>q</u>	45	0	0	0	0	0	0
<u>d</u>	0	0	0	0	0	0	0
<u>h</u>	0	0	0	0	0	0	0

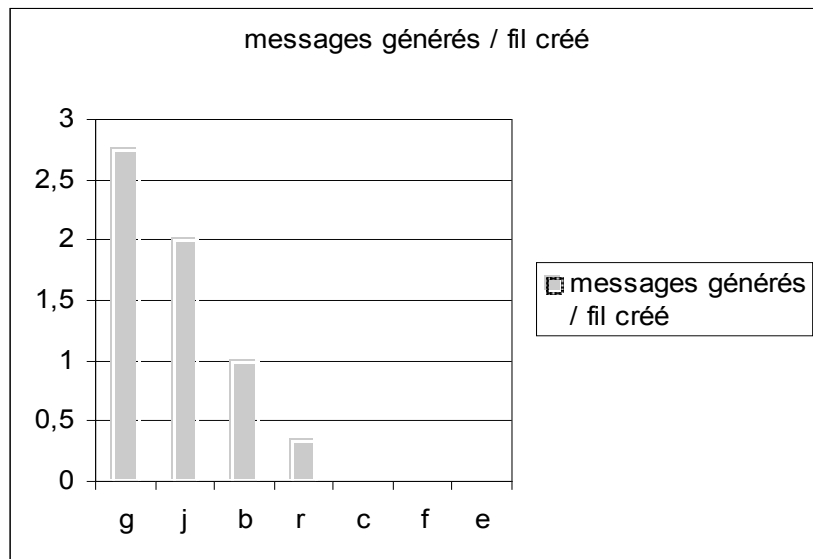
Tableau 2 : analyse des échanges sur le forum

Auditeurs	Jours de connexion pdt forum	Envoyés	nbre de mots écrits sur le forum	nbre de fils discussion alimentés	nbre de fils discussion créés	réponses aux messages	Nbre de messages générés
<u>g</u>	71	9	1230	7	4	8	15
<u>j</u>	70	5	860	5	3	2	6
<u>k</u>	70	4	864	4	0	3	5
<u>e</u>	70	2	424	2	1	0	0
<u>f</u>	70	2	314	2	2	0	0
<u>c</u>	69	6	1169	6	2	4	4
<u>r</u>	69	3	225	3	3	3	5
<u>o</u>	67	4	479	3	0	2	4
<u>a</u>	65	4	1018	4	0	3	9
<u>n</u>	61	1	22	1	0	0	0
<u>b</u>	57	5	1297	1	1	1	1

Tableau 3 : auditeurs actifs sur le forum

le lancement d'un nouveau thème discussion marque une volonté d'orienter le débat sur le forum. Le deuxième, mesure le nombre de messages qui suivent un message envoyé sur le forum (toujours en éliminant les messages propres de l'auditeur dans la suite du fil).

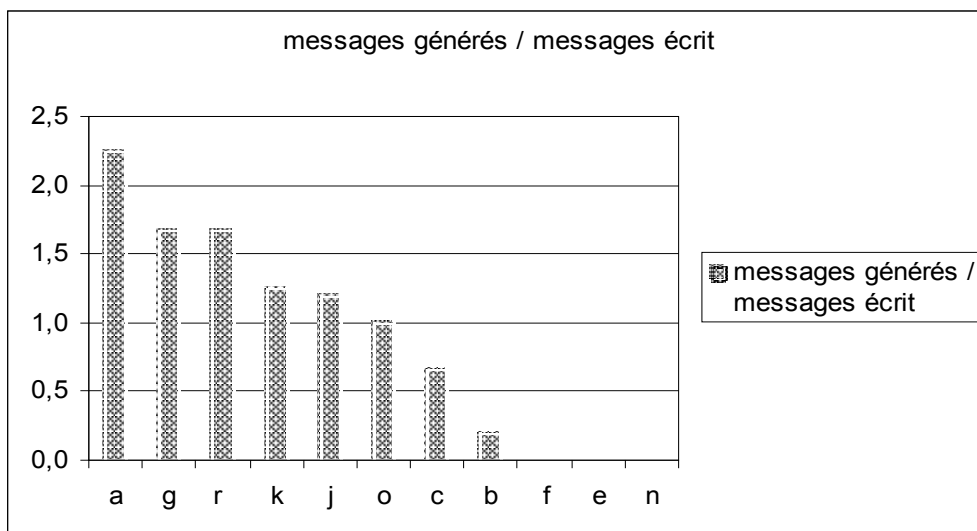
Le graphique 4, nous montre que seuls 2 auditeurs (g : 2,75 messages générés et j : 2 pour un fil créé) ont réussi à générer plus de messages de réponse que de fils de discussion lancés.



Graphique 4 : efficacité des fils créés

Le graphique 5 montre l'efficacité des messages à engager une réponse, seuls sont décomptés les messages d'autres auditeurs qui suivent le message envoyé. Parmi ceux dont les messages ont entraînés plus de réponse que celles qu'ils ont envoyés on retrouve bien placé les 2 auditeurs précédents et 4 autres

auditeurs (g : 1,7 et j : 1,2). En revanche l'auditeur a, qui a généré le plus de messages, n'a pas lancé de discussion. Le graphique 4, nous montre que seuls 2 auditeurs (g : 2,75 messages générés et j : 2 pour un fil créé) ont réussi à générer plus de messages de réponse que de fils de discussion lancés.



Graphique 5 : efficacité des messages envoyés

L'analyse doit être complétée par la structure des échanges, car les destinataires des messages jouent un rôle dans l'analyse. On obtient alors le schéma de la figure 6 du réseau

des échanges. Ce schéma correspond aux messages envoyés par un auditeur en réponse à un message d'un autre auditeur sur le forum. Seules sont retenues les situations dans

lesquelles le nombre de fois où un auditeur succède à un autre, est supérieur à deux. Le point E correspond à l'enseignant. On voit que l'auditeur a, qui génère le plus de messages, les génère chez l'enseignant, alors que g se trouve réellement au centre des débats, ce qui

confirme sa position dans les précédents tableaux. Cette analyse correspond à la situation réelle de reconnaissance de g comme leader du groupe. Ce rôle s'est trouvé confirmé lorsque les étudiants se sont retrouvés en groupe en présentiel, à la fin de la formation.

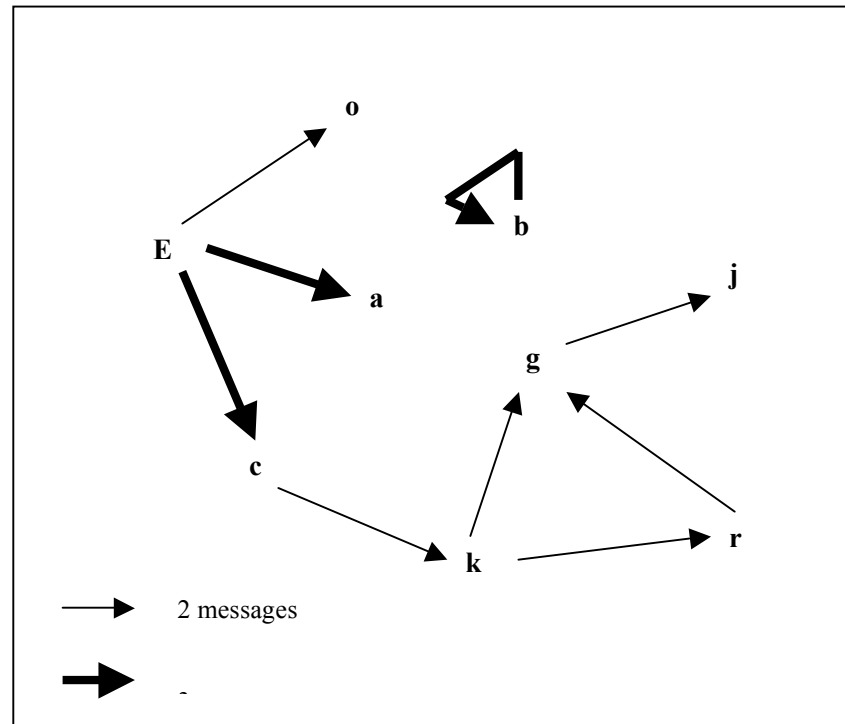


Schéma 6 : Réseau des échanges de plus de 2 messages

5. - ANALYSE DES DISCOURS GLOBAUX

L'analyse des mails vise à se doter d'un repère dans lequel le discours des auditeurs n'est pas influencé par la relation qui s'établit entre eux. L'analyse des mails est réalisée avec le logiciel Tropes dans les conditions décrites plus haut. L'interprétation des données faite avec le logiciel Tropes repose sur l'analyse de catégories de mots. Le croisement des informations permet de dégager des tendances dans le type de discours des interlocuteurs. L'analyse a porté dans un premier temps sur les mails globalisés des auditeurs. Une analyse semblable, effectuée sur les messages globalisés des auditeurs sur le forum fait apparaître les mêmes caractéristiques entre les messages auditeurs envoyés par mails et ceux envoyés sur le forum. Il en est de même pour les messages de l'enseignant. L'analyse globale des messages envoyés par les uns et les

autres vaut donc pour les deux groupes et marque un type de discours constant qu'il soit public ou privé.

5.1 - Analyse du type de discours

Ce qui caractérise ces échanges est qu'ils s'exercent dans le même univers et privilégient les discours sur l'organisation de la formation (liée au moyen de communication Internet, au calendrier des devoirs à rendre, ...) et sur le contenu de l'enseignement (thèmes abordés, ...). On pourrait les qualifier de discours ordinaires au regard de l'objet des échanges des deux types d'interlocuteurs. Toutefois, deux caractéristiques les marquent. La première est un contexte d'échanges courtois avec de nombreuses formules de politesse non conventionnelles à l'intérieur du texte (pour l'analyse, les formules de politesse en début et fin de message ont été supprimées, de même que les simples mails de remerciements qui font état de la réception d'un message). La

deuxième caractéristique est la pression du temps sur le rythme de la formation.

Les mots utilisés marquent la différence entre les discours, bien qu'ils soient proches, en caractérisant le discours de l'enseignant comme reposant sur des comparaisons, qui sont en fait des illustrations de la pensée énoncée. La plus grande fréquence de joncteurs d'opposition² chez les auditeurs joue le même rôle de compléments de démonstration de la pensée. Les auditeurs semblent donc exposer leur démonstration avec des compléments explicatifs reposant sur ce qu'elle n'est pas (démonstration par la négation), alors que l'enseignant démontre en illustrant sa pensée par des compléments allant dans le même sens (démonstration par l'illustration).

L'analyse des contenus des mails et messages sur le forum de l'enseignant d'une part et des auditeurs dans leur ensemble, fait apparaître un style général du texte plutôt argumentatif, avec une prise en charge par le narrateur. Les références utilisées se retrouvent dans l'un et l'autre des types de discours et se réfèrent aux thèmes suivants : éducation, comme se référant à des contenus ayant trait à la formation ; entreprise, puisqu'il s'agit d'un cours de psychologie-sociale des organisations et le thème réseau, qui fait référence au mode de communication par Internet et à des mises au point concernant les échanges.

L'analyse du forum fait apparaître des références supplémentaires dans le discours des auditeurs qui renvoient au contenu de la formation (le principal thème en débat portant sur le taylorisme, on rencontre donc les items : emploi, hiérarchie et travail) et dans le discours de l'enseignant un thème sciences humaines et psychologie-sociale. Néanmoins, on notera que l'enseignant discute de manière plus importante relativement à l'organisation de la formation et les auditeurs écrivent principalement par rapport aux thématiques du contenu.

² Les joncteurs (conjonctions de coordination et de subordination) relient des parties de discours par des notions de : condition, cause, but, disjonction, opposition, comparaison, temps, lieu ou de manière.

5.2 - Analyse des catégories de mots utilisés

Les types de discours de l'auditeur et de l'enseignant sont proches quant aux catégories de mots utilisés. Toutefois, dans un premier traitement, les verbes déclaratifs représentent 31,8 % des cas contre 25,2 % chez l'enseignant. Mais, l'usage des verbes déclaratifs chez les auditeurs est accentué par les opérations de rendu de mémoire et se caractérise par des expressions du type : « veuillez trouver ci-joint mon devoir ... ». En éliminant ces expressions des textes, on obtient les résultats commentés ci-dessous.

Les deux groupes utilisent le plus les verbes factifs (enseignant : 40,5 % des cas et auditeurs 40,9 % des cas) et à des fréquences proches. L'usage des verbes factifs (décrivant des actions) et statifs (décrivant des états) se situent au même niveau. Les auditeurs utilisent un peu les verbes performatifs 2,8 % et l'enseignant pas du tout. En fait ces verbes sont présents dans les formules de politesse « je vous prie ... », « je vous remercie... ».

L'enseignant utilise les différents types de verbes avec à peu près les mêmes fréquences, dans les messages que dans les mails. Il en est de même en ce qui concerne l'utilisation des joncteurs, hormis en ce qui concerne les joncteurs de comparaison qui sont moins fréquents (9, % dans les messages pour 17 % dans les mails). L'intensité dramatique du discours est conservée (modalisation intensité à 44,2 %, qui permet par l'analyse des adverbes et locutions adverbiales de mesurer l'implication de celui qui parle, ex. : « nous pourrions également engager des débats »), mais il apparaît une modalisation de manière qui l'adoucisse (ex. : « ce sont notamment les travaux de ... »).

L'usage des adjectifs marque des caractéristiques de discours différentes dans les messages et les mails. Les adjectifs objectifs renvoient concrètement à des marques d'objectivité, ils sont l'objet d'un usage moins fréquent chez les auditeurs (34,8 %). Ils correspondent à de stricts éléments de discours (ex : « entreprise structurée », « réponse tardive », « faible participation ») et ne sont pas provoqués par la reprise d'éléments génériques de discours propres à la matière enseignée (ex : l'usage d'expressions du type « leadership démocratique », « leadership

autoritaire »), qui sont liés au contenu de la formation.

L'enseignant utilise plus fréquemment les adjectifs objectifs (indiquant une propriété), (62,8 %) (ex : « mises en ligne supplémentaires et corrigés indicatifs »), leur présence se retrouve essentiellement dans les éléments de discours liés à des explications sur le contenu ou le rythme de la formation.

Les auditeurs utilisent plus fréquemment les adjectifs subjectifs (indiquant une appréciation sur quelque chose ou quelqu'un) (43,5 %). Cet usage renvoie à de réelles appréciations subjectives dans les messages du forum, alors que dans les mails, ils renvoient exclusivement à une référence de temps de travail dans le cadre du cours.

On note la présence d'un nombre conséquent d'adjectifs numériques dans le mails des auditeurs, qui dans une observation plus fine fait apparaître, un décompte du temps très fréquent, principalement lié à des problèmes de temps de travail professionnel, de date de retour de devoir, de décalage horaire. Les adjectifs numériques ont une portée différente dans les messages, puisque dans ces textes, ils renvoient à des références bibliographiques.

Les auditeurs se servent d'adjectifs subjectifs pour exprimer leurs contraintes de temps et l'enseignant utilise des adjectifs objectifs pour répondre aux interrogations des auditeurs.

La comparaison du discours des auditeurs et de celui de l'enseignant fait apparaître une nette différence lors de l'analyse de l'usage des joncteurs (conjonctions de coordination et de subordination). Les raisonnements en terme de causalité sont au même niveau et les joncteurs d'addition sont les plus fréquents (39 % pour l'enseignant, comme pour les auditeurs). Mais les auditeurs utilisent plus souvent les joncteurs d'opposition (ex : mais, bien que, même si, ...) (23,1 % contre 12,2 % pour l'enseignant) et l'enseignant privilégie les joncteurs de comparaison (ex : *comme*) (17,1 % contre 9,2% pour les auditeurs).

On constate par l'étude des verbes et des joncteurs que les discours de l'enseignant et des auditeurs ont des structures plus proches dans les messages sur le forum que dans les mails. L'émergence d'une modalisation manière montre qu'ils y sont également plus

construits. Leur intensité y est également plus importante.

La modalisation permet à celui qui s'exprime de s'impliquer dans ce qu'il dit ou de situer ce qu'il dit dans le temps. Les deux catégories ont une forte implication dans leur discours. Les auditeurs mettant plus en avant les aspects liés au temps, qu'il s'agisse de leur rythme de travail : « j'ai déjà passé des heures sur Internet » ou de leur vie : « j'étais dans la volaille anciennement ». L'enseignant privilégie la négation, dans l'énoncé des consignes de travail, afin de préciser les erreurs à ne pas commettre et adopte ainsi une logique d'anticipation.

On constate qu'il n'existe pas de différence significative dans l'usage de mots entre les discours par mails et les messages envoyés sur le forum, donc les auditeurs comme l'enseignant n'adaptent pas leur discours au fait qu'il soient lu par un seul interlocuteur ou publiés sur le forum. Il s'agit de discours portés sur l'argumentation.

6. - ANALYSE DES MAILS INDIVIDUELS DES AUDITEURS ET DE LEURS MESSAGES SUR LE FORUM :

Le critère de tri conduit à privilégier les items suivants :

1. le nombre de messages envoyés : on suppose qu'un leader doit assurer une influence sur le groupe qui ne peut se manifester ici, que par la rédaction de messages sur le forum.
2. le nombre de jours de connexion pendant la période d'animation du forum : les connexions effectuées après la fin de la période d'animation officielle au cours de laquelle les auditeurs sont régulièrement connectés, ne permettraient pas d'exercer une influence sur le groupe ; un nombre de connexions supérieur au nombre de jours d'animation, ne permet pas d'augmenter l'influence, d'autant qu'il s'agit peut être de connexion pour étude du cours. Le nombre de jours de connexion est donc un critère suffisant.
3. le nombre de mails échangés avec l'enseignant : marque une présence active durant la durée de vie du groupe.

Le tri des étudiants sur ces critères donne le tableau 7 :

Auditeurs	Jours de connexion pdt forum	Messages Envoyés	nbre de mots écrits en messages	Mails échangés	nbre de mots écrits en mails
<u>g</u>	71	9	1230	6	258
<u>c</u>	69	6	1169	4	53
<u>b</u>	57	5	1297	1	
<u>j</u>	70	5	860	2	
<u>k</u>	70	4	864	9	254
<u>o</u>	67	4	479	1	
<u>a</u>	65	4	1018	4	204
<u>r</u>	69	3	225	5	152
<u>f</u>	70	2	314	7	372
<u>e</u>	70	2	424	3	
<u>n</u>	61	1	22	2	144
<u>l</u>	69	0	0	0	
<u>h</u>	0	0	0	0	
<u>m</u>	57	0	0	3	
<u>i</u>	71	0	0	7	85
<u>p</u>	71	0	0	4	
<u>s</u>	70	0	0	11	99
<u>q</u>	45	0	0	0	
<u>d</u>	0	0		0	

Tableau 7 : tri des auditeurs sur les critères : nombre de messages envoyés, nombre de jours de connexion, nombre de mails échangés avec l'enseignant

Les auditeurs ayant communiqué de manière significative par mails (plus de 100 mots) sont les auditeurs a, f, g, k, n, r, s. Donc, seuls les étudiants a, f, g, k assurent une présence importante sur les médias.

Lors de la rencontre des étudiants à l'issue de la formation, l'étudiant g s'est naturellement retrouvé en position de leader du groupe. Au regard des critères de présence sur le site, cela peut s'expliquer :

- il est présent pendant toute la période d'ouverture du forum ;
- il a envoyé le plus de messages sur le forum ;
- il est en quatrième position pour le nombre d'échanges de mail (cependant, il faut noter que l'auditeur s a dû résoudre des difficultés personnelles de transmission de devoir, et les auditeurs k et f ont eu à expliquer une situation personnelle ; alors que g ne traite, dans ses envois, que de sujets concernant exclusivement le groupe) ;

Concernant les références de discours utilisées, on peut regrouper les auditeurs en deux catégories :

- ceux qui ont un univers de référence correspondant aux références les plus fréquentes sur l'ensemble du groupe : les devoirs et la prise en compte du temps ;
- ceux qui ont d'autres références (ex : les mêmes que l'enseignant ou des références correspondant à des points de cours).

Concernant le style général du texte, on distingue également deux catégories :

- ceux qui ont un style argumentatif correspondant au style global du groupe ;
- ceux qui ont un autre style que le style global du groupe, plus précisément un style énonciatif.

Les auditeurs a et g utilisent donc le même style argumentatif que le style global du groupe et utilisent les mêmes références. Toutefois l'un est leader, l'autre ne l'est pas,

même si sa présence sur le forum a été saluée par l'ensemble du groupe et considérée comme très efficace.

	Références utilisées : - formation, position géographique et Internet - débats liés au cours	Références identiques à celles du groupe : - devoir - jour
Style Argumentatif	f, r	a, g
Style Enonciatif	/	k, <u>n</u> , s

Tableau 8 : classification des auditeurs en fonction du style de discours et des références utilisées

Ce qui les distingue se manifeste lors de l'étude des catégories de mots utilisées. Les adjectifs utilisés dans les mails correspondent à une répartition dans laquelle les adjectifs subjectifs et les adjectifs numériques se réfèrent à des notions de délais et de temps, alors que les adjectifs objectifs renvoient à des éléments de débats. On obtient les données du tableau 9.

L'auditeur a est donc plus porté sur le débat que l'auditeur g. En revanche l'auditeur g intervient plus sur des aspects liés aux temps que l'auditeur a. L'auditeur global correspond exactement à la moyenne de leur caractéristique sur ce point. L'auditeur a est donc plus dans le débat comme l'enseignant qui écrit plus sur le fonds du cours que sur l'organisation du cours.

	Globalité des auditeurs	Auditeur a	Auditeur g	Enseignant
Adjectif objectif	35 %	50 %	28,6 %	63 %
Adjectif subjectif et numérique	66 %	50 %	71,4 %	38 %

Tableau 9 : usage des adjectifs

	Globalité des auditeurs	Auditeur a	Auditeur g	Enseignant
joncteurs d'opposition	23 %	33,3 %	6,7 %	12 %
joncteurs de comparaison	9 %	0 %	13,3 %	17 %

Tableau 10 : usage des joncteurs

On analyse ensuite l'usage des joncteurs d'opposition et de comparaison, sur la base des relevés suivants :

Le constat global fait sur les messages est que :

- L'enseignant construit ses démonstrations en usant de l'illustration (comparaisons de la

pensée énoncée à des éléments allant dans le même sens).

- Les auditeurs construisent leurs démonstrations en usant de la négation, les compléments explicatifs indiquant ce qu'elle n'est pas (démonstration par la négation).

On observe que ce qui distingue les deux auditeurs c'est le fait que l'auditeur a argumente comme le font en moyenne les autres étudiants et que l'auditeur g argumente comme l'enseignant.

Les éléments caractéristiques du statut de leader, dans cette étude de cas, sont les suivants :

- il utilise les mêmes références que le groupe dans son ensemble ;
- il utilise principalement un style argumentatif comme on le constate lors de l'analyse du groupe global ;
- il s'intéresse plus aux aspects organisationnels (liés aux temps) qu'au fond du débat provoqué à propos du cours ;
- il argumente par illustration, sur le même mode que l'enseignant, alors que les autres étudiants argumentent par comparaison négative.

L'analyse détaillée des messages du forum fait également apparaître que l'auditeur f n'affiche pas de référence particulière. En fait, il s'agit d'une personne isolée en Asie, devant faire face à des difficultés particulières, du fait d'une grossesse et qui n'arrive pas à trouver les moyens de se connecter à cause d'un ensemble de contraintes.

Les auditeurs j, k, a et e font montre d'une modalisation atypique, en ce sens qu'ils dramatisent beaucoup plus les discours (a et e), ou au contraire le dramatisent beaucoup moins (j et k) et montrent des approches très subjectives (j et e).

Les auditeurs c, o et r ont des références atypiques par rapport à celles du groupe. c traite principalement de problèmes liés à la hiérarchie et à la décision, o traite principalement de caractéristiques locales de son pays d'origine et r débat essentiellement de problèmes liés à l'environnement.

Les auditeurs g et b ont également un univers de références atypique par rapport au groupe, mais il a pour caractéristique d'être identique à celui de l'enseignant. Ces auditeurs sont toutefois différents sous deux aspects. Si b dramatise plus les échanges en utilisant un discours objectif, en revanche g qui a un discours plus subjectif, tend au contraire à dédramatiser les échanges.

CONCLUSION

La proposition selon laquelle on pourrait identifier le leader d'un groupe par son discours se confirme dans le cas que nous venons d'étudier. Il apparaît que le leader possède certaines caractéristiques de discours différentes de celles des autres auditeurs. Le leader raisonne en appuyant son argumentation sur la démonstration par l'illustration comme le fait l'enseignant, alors que les autres auditeurs argumentent en construisant leur argumentation par l'énoncé de ce qu'elle n'est pas. Il a un profil d'animateur et s'intéresse plus à l'organisation des débats qu'au fond des débats lancés sur le forum. Enfin il a un discours plus subjectif et tend à dédramatiser le discours. A partir de ces constats, on peut s'interroger sur leur portée. Tout d'abord ils sont issus de l'étude d'un cas, donc ces caractéristiques ne sont pas globalement généralisables. En revanche ils pourraient être généralisés sur deux points. D'une part le leader, en ayant les références et le style de discours d'argumentation qui sont les caractéristiques du groupe global, mais qui ne sont pas nécessairement celle de chaque auditeur, se trouve être le dénominateur commun de la pensée du groupe. D'autre part il marque une proximité de discours avec l'enseignant et on peut supposer alors, qu'il accède à ce statut de leader, parce qu'il possède les meilleures qualités de synthèse de la pensée globale du groupe.

D'autres interrogations subsistent néanmoins, relativement au fait qu'il s'agit d'un groupe virtuel. On peut supposer qu'il est devenu leader parce que possédant les qualités le rendant adapté au groupe virtuel, il était le leader qui convenait. Dans cette hypothèse, un autre individu aurait pu être leader si la communication du groupe avait fait appel à d'autres qualités, et notamment s'il s'était réuni en présentiel ou autour d'un autre thème. Mais on pourrait également se demander s'il n'est pas leader dans l'absolu et s'il n'est pas devenu animateur, pour assurer au mieux sa fonction de leader dans ce groupe, ce qui correspondrait alors à une capacité d'adaptation à l'environnement.

Cette recherche s'inscrit dans une problématique plus large qui devrait permettre de mettre en évidence les effets des différentes variables qui constituent des éléments centraux

ou périphériques de la FOAD, tels que l'influence du comportement du tuteur, la période d'intervention, le positionnement relatif du cours dans le temps par rapport au reste de la formation, la diversité des rôles dans les groupes virtuels.

BIBLIOGRAPHIE

- Amado Gilles et Guittet André (2003), *Dynamique des communications dans les groupes*, Armand colin, 2003 ; 207 p.
- Barthes Roland (1981), Introduction à l'analyse structurale des récits, in ré-édition de *Communications, 8 : L'Analyse structurale du récit (1966)*, Editions du Seuil, 1981
- Bernard Michel (1999), *Penser la mise à distance de la formation*, Education et formation, L'Harmattan-Paris, 1999, 298 p
- Caron Christian et Godinet Hélène (2002), *L'accompagnement en ligne dans le Campus Numérique FORSE - Etude sur la mise en œuvre du Campus Numérique FORSE*, . ISPEF Université Lyon2
- Ehlinger Sylvie (1998), "Les représentations partagées au sein des organisations : entre mythe et réalité", in *Conférence internationale de l'AIMS – 27-29 mai 1998 – Louvain-la- Neuve*
- Freed Bales Robert (1973), La communication dans les petits groupes, in *Communication, langage, pensée* sous la direction de Goerge A. Miller, Basic Books inc. Inc, New York, 1973
- Kiesler Sara et Sproull Lee (1994), *Connections: new ways of working in the networked organization*, The MIT Press Cambridge,Massachussets, London England
- Noriko Hara, Curtis J. Bonk, & Charoula Angeli (1998), *Content Analysis of Online Discussion in an Applied Educational Psychology*, CRLT Technical Report No. 2-98, Kluwer Academic Publishers, the Netherlands. Republished with permission from Instructional Science, pp. 115-152, 2000