

***LES ESPACES NUMÉRIQUES DE TRAVAIL FAVORISENT-ILS LE CHANGEMENT DE LA
FORMATION À DISTANCE DANS L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR FRANÇAIS ?***

Bruno Bonu

CNRS Praxiling UMR 5267 – Université de Montpellier 3
Université de Montpellier 3 ★ Route de Mende ★ 34199 Montpellier Cedex 1
bruno.bonu@gmail.com

Chantal Charnet

CNRS Praxiling UMR 5267 – Université de Montpellier 3
Université de Montpellier 3 ★ Route de Mende ★ 34199 Montpellier Cedex 1
chantal.charnet@univ-montp3.fr

Résumé : L'intégration de l'Espace Numérique de Travail (ENT) en Languedoc Roussillon a modifié les pratiques professionnelles administratives et pédagogiques au sein des établissements d'enseignement supérieur. Cet article propose d'analyser l'impact de la mise en service des espaces pédagogiques pour les enseignants et les étudiants par l'étude de deux épisodes différents concernant deux dimensions de la vie universitaire. Cette analyse sera conduite dans une perspective ethnographique à partir de l'observation du discours et des activités des personnes impliquées dans ces épisodes.

Abstract : Integration of a Digital Workspace in the Languedoc Roussillon has modified administrative and teaching practices within higher education establishments. This paper suggests analysing the impact of new teaching/learning workspaces for teachers and students through two pedagogical experiments. The analysis is based on an ethnographical perspective and involves studying discourse and interactions between individuals involved in the pedagogical experiments.

Mot-clés : Espace numérique de travail, apprentissage en ligne, ethnographie, innovation, communication médiatisée par ordinateur.

Keywords : Digital Workspace, e-learning, ethnography, innovation, computer mediated communication.

Depuis 2004, les universités de la région Languedoc Roussillon (Montpellier 1, 2,3 Perpignan) et l'IUFM se sont associés pour intégrer les espaces numériques de Travail (ENT) au sein de leurs établissements dans le projet d'une Université Numérique en région Languedoc Roussillon (UNR-LR). De fait, l'intégration de ce dispositif et du changement de structures qu'il infère a modifié les pratiques professionnelles administratives et pédagogiques au sein de chacun des établissements. Nous nous proposons d'examiner en quoi les possibilités technologiques induites par cette organisation ont participé à de nouveaux usages pédagogiques.

Les usages sont des « unités mobiles et évolutives que nous devons cerner à chacune des étapes du processus » (Bonu B. et Charnet C., 2006 : 6). Par conséquent, nous nous sommes attachés à saisir les traces des pratiques des utilisateurs dans les interactions et les activités sociales des personnes impliquées dans le projet de l'UNR-LR. Dans cette perspective, le suivi du processus dans sa temporalité nous a conduits à constituer un « corpus de l'innovation » qui sert de base à la présente recherche et dont certaines caractéristiques seront exposées dans la suite du présent travail. Plus spécifiquement, nous avons déployé une méthodologie ethnographique principalement supportée par des enregistrements audiovisuels. Dans ce cadre, nous analyserons deux épisodes extraits de deux expériences participatives à la mise en place et à l'intégration de l'ENT dans les établissements. Le premier concerne une présentation publique qui a pour thème principal le porte document électronique pour les enseignants. Elle est effectuée par un enseignant-chercheur (septembre 2006). Le second rend compte des activités communicatives médiatisées et organisationnelles d'étudiants en vue de la réalisation en ligne d'un devoir (décembre 2006)¹.

1 ENVIRONNEMENT NUMÉRIQUE DE TRAVAIL : MISE EN PLACE D'UN CHANGEMENT PÉDAGOGIQUE

1.1 ENT et espaces pédagogiques

Dans le cadre de la mise en place des ENT, outre les services de base qui concernent les services communs et ceux de communication, des services applicatifs comme dans le secteur de l'enseignement à distance ont été intégrés. L'introduction de ces outils vise à répondre aux attentes dans le secteur : « *Il s'agit des services qui permettent la diffusion et le suivi de la partie en ligne d'une formation partiellement ou entièrement à distance. Les fonctions associées sont celles que l'on trouve communément dans les plates-formes de gestion et distribution de formation en ligne. Il est à noter que beaucoup de plates-formes de ce type offrent aujourd'hui des fonctionnalités qui dépassent leur périmètre fonctionnel initial. Elles offrent des fonctionnalités relatives à la gestion de l'offre de formation, des organisations, du suivi de scolarité, des outils de communication tels que la messagerie ou des forums, gestion des contenus, etc. Ces fonctionnalités sont offertes par ailleurs et accessibles par l'espace numérique de travail.* » (Schéma directeur des espaces numériques de travail- SDET v2.0. p.28).

La politique éducative des établissements se trouve alors orientée vers une logique organisationnelle prenant en compte le changement numérique provoqué par l'installation de ce dispositif informatique. Le secteur pédagogique est ainsi dépendant des outils fournis, voire des choix différents qui sont opérés dans la sélection du dispositif. Ainsi, dans le cadre de la mise en place de l'Université numérique en Région Languedoc Roussillon (UNR-LR), différentes plateformes ont été choisies selon les établissements les établissements, Dokéos pour Montpellier 1, l'université de Perpignan et l'IUFM, Claroline pour l'Université de Montpellier 2, Webct pour Montpellier 3.

Une adaptation à chacun des dispositifs s'avère aussi nécessaire. L'ENT devrait ainsi dégager les enseignants concernant le soubassement technique, afin qu'ils soient à part entière engagés dans les usages pédagogiques : « *Pour l'enseignant, l'ENT est un moyen de disposer, y compris lors de ses activités de préparation hors de l'établissement, d'un espace de travail individuel et collectif, qui doit être le reflet numérique de l'organisation de son activité au sein de l'établissement. Les services fournis peuvent faciliter*

¹ Cet article s'inscrit dans le cadre du projet ENTICE « Pratiques attendues et usages réels des environnements numériques dans la mise en œuvre et le déploiement de l'Université Numérique en Région Languedoc-Roussillon (UNR-LR) » (Ministère de la Recherche – 2004-2006)- Décision d'aide n° 04 L 512.

le suivi individualisé des élèves. En repoussant en arrière les contraintes techniques, il peut se consacrer davantage aux usages pédagogiques des TIC. » (SDET v2.0 - p.46). De ce fait, à la fois les pratiques des enseignants et la vie universitaire des étudiants sont profondément modifiées : « Pour l'élève, l'ENT est un moyen de disposer d'un espace personnel, tout à la fois pupitre virtuel, classeur et casier personnel, y compris en dehors des heures de classes et en dehors de l'établissement, facilitant ainsi les apprentissages, le travail coopératif, et la vie scolaire. » (SDET v2.0- p.49).

Un changement est alors induit par l'installation et la pratique de ces outils. Il s'inscrit dans la continuité d'un processus auquel les usagers participent mais aussi proposent des pratiques complémentaires, voire s'opposent à l'innovation avec des emplois divergents en relation aux attentes des concepteurs et des décideurs².

1.2 Méthodologie ethnographique

La méthodologie de la recherche se fonde principalement sur le recueil d'enregistrements d'épisodes concernant le processus d'innovation technologique mis en œuvre par l'Espace Numérique de Travail. Ainsi l'accès à ces usages est-il obtenu dans le présent travail par l'examen détaillé de deux épisodes de la vie universitaire, l'un implique une présentation publique du dispositif des Espaces Numériques de Travail, l'autre concerne les pratiques communicationnelles médiatisées par ordinateur d'un groupe de travail à distance formé d'étudiants d'un Master.

Les deux épisodes ont fait l'objet d'enregistrement. Le premier est audiovisuel, il sauvegarde ainsi le déroulement de la situation de parole publique soutenue par la projection d'écrans d'ordinateur sur un mur. Le second est visuel. Il saisit les écrans d'ordinateur de l'un des participants à l'échange, ainsi que les textes des échanges écrits qui ont lieu entre les étudiants par messagerie instantanée. De plus, le cours de ces activités est transcrit de manière adaptée aux caractéristiques des deux activités. La transcription du premier épisode porte sur les éléments sonores, verbaux et vocaux de la présentation. Le second épisode est représenté par une transcription qui rend compte de la simultanéité de l'activité à l'écran et de l'échange de messages textuels.

Dans les deux cas, l'observation ethnographique se fonde sur le déroulement des activités telles qu'elles se sont agencées. L'enregistrement ne fait l'objet ni de coupures, ni de montages. Les représentations au moyen de la transcription permettent d'observer l'agencement des actions communicationnelles et la mise en œuvre des fonctionnalités du dispositif déployées dans les activités de démonstration et de communication.

Ces deux épisodes font partie d'un corpus nommé « ENTICE »³ composé de 89 heures de documents audiovisuels et de 200 pages de textes électroniques. Celui-ci contient les traces d'interactions recueillies au cours du processus d'innovation technologique de diffusion des ENT en milieu universitaire (administration et enseignement).

2 INTÉGRATION DES OUTILS DANS LES PRATIQUES D'ENSEIGNEMENT À DISTANCE

Les présentations publiques des outils de l'EAD représentent des moments cruciaux dans la diffusion des ENT. En fait dans tous les cas de figure, si la manifestation représente pour le public le premier contact avec le dispositif ou même si l'auditoire assiste à une série de ces événements, l'intégration du dispositif dans les pratiques se prépare et se façonne entre autres occasions, dans la présentation. La réception concerne à la fois et en même temps l'interaction de parole publique en cours et l'acceptation (ou le refus) du dispositif dans son ensemble et dans ses fonctionnalités plus spécifiques.

² Notons que la conduite de changement mise en œuvre dans le cadre de l'UNR-LR n'a pas été explicitement développée même si un groupe de travail a été dédié à cet objectif. En revanche, il a été proposé aux enseignants des cycles de formation aux espaces pédagogiques. Les étudiants n'ont pas été formés à ces pratiques que par l'intermédiaire de certains enseignants engagés dans des pratiques pédagogiques technologisées.


³ <http://recherche.univ-montp3.fr:entice>

De plus, les présentations publiques observées lors de cette mise en place s'adressent au média et aux décideurs des différentes universités ou responsables du secteur universitaire. Elles ont été organisées et orchestrées par les chargés de communication et donnent l'occasion de rendre publiques les avancées du projet Université Numérique en Région Languedoc Roussillon⁴. Ces manifestations s'adressent à un public essentiellement profane dans les technologies. Le recours à des usagers souvent pionniers, surtout étudiants et enseignants-chercheurs est nécessaire pour montrer l'intégration des usages dans la vie universitaire et expliciter leurs pratiques du dispositif. Les démonstrations des utilisateurs en quelque sorte témoins et acteurs de l'innovation, sont rendues disponibles pour le public présent par un dispositif spécifique. Les actions des usagers sont diffusées par une projection écran de leurs activités en ligne dans l'espace de l'ENT et par un discours de leur part qui accompagne, décrit voire explicite ce qu'ils sont en train de faire.

Lors de ces rencontres, certains passages sont denses dans la structuration de la parole produite en interaction et mettent en évidence des aspects importants du processus d'innovation. Ils sont alors dignes d'attention analytique, dans le cadre de notre approche ethnographique. En fait, les interventions produites lors de ces moments rendent disponibles et manifestent à la fois les orientations du locuteur dans le façonnement de ses argumentations, son arrière-plan d'expérience et la mise à disposition des fonctionnalités pour des usages futurs.

La séquence proposée est donc extraite de l'intervention d'un enseignant-chercheur lors d'une présentation publique organisée dans des locaux du CROUS à Montpellier le 26 septembre 2006. Elle fait suite aux interventions des utilisateurs étudiants sur des aspects de l'intégration du dispositif dans chaque établissement. Nous pouvons noter qu'il est le seul représentant de ce corps à s'exprimer. Deux enregistrements audiovisuels ont été effectués, un centré sur l'écran, un autre sur l'ensemble de la scène (écran projeté et intervenant). La thématique de l'intervention générale porte sur la présentation du porte document électronique de l'enseignant.

Contexte

<p>Présentation publique de l'ENT destiné à la presse régionale Montpellier - France 26 Septembre 2006 11h (Heure France) Ens1 : enseignant-chercheur d'une université de la Région Languedoc Roussillon. Séquence : durée totale: 10 :34 Écrans présentés : Activité de Ens 1 dans l'espace pédagogique Dokeos</p>	
---	--

Transcription séquence⁵

1. 9'23 ... alors j'aurai voulu vous
2. montrer une dernière chose: qu'y est quand même
3. 9'29 intéressante c'est (.) le suivi alors le suivi permet
4. entre autres hein de savoir si les étudiants, alors on
5. va montrer tout hein pour savoir si les étudiants se
6. sont connectés à ce cours et ce qu'ils ont (-) ce
7. qu'ils ont récupéré. donc voilà ici le nombre de
8. clics donc il y a eu sur ce cours vous voyez que
9. les étudiants ont pas mal téléchargé les
10. documents, sachant que c'est une promotion

⁴ Par conséquent, des répercussions dans la presse locale sont enregistrées.

⁵ La séquence a été transcrite par Clair-Antoine Verrier, qu'il en soit remercié.

11. qui est quand même restreinte et on a ici
 12. la liste des cours qui ont été téléchargés et le
 13. nombre de fois qu'ils ont été téléchargés, alors vous
 14. → voyez qu'il y a des cours en particulier le théorème
 15. d'ampère il a été téléchargé 60 fois et (.) je pense
 16. qu'ils n'ont pas encore assimilé le théorème
 17. 10'08 d'Ampère. (rire) voilà (.) donc un outil qui est
 18. → particulièrement performant pour les enseignants, et
 19. qui permet de mettre bon je pourrais encore continuer
 20. il y a d'autres d'autres outils que je pourrais vous
 21. montrer hein et qui permettent aux étudiants en
 22. particulier je ne vous l'ai pas montré mais de
 23. discuter avec son enseignant puisque il y a comme je
 24. vous l'ai dit des forums qui se sont ouverts (.) voilà
 25. je vous remercie de votre attention.

Les locuteurs dans ces échanges doivent faire face aux contraintes de la parole produite devant un auditoire (Atkinson 1984). Ils doivent attirer et garder l'attention du public, ainsi que montrer les points saillants de leurs démonstrations soutenues par des artefacts (ordinateur, vidéo projecteur, écrans). De ce fait la parole est produite en coordination avec l'affichage sur l'écran du vidéo projecteur. Le public est ainsi guidé dans le traitement simultané des éléments sonores et visuels (Suchman 1987).

Dans le cas en examen, l'enseignant appartenant à l'Université de Perpignan, pilote dans la mise en place du dispositif, met en évidence la structuration de son intervention (d'une durée une dizaine de minutes en tout), par l'annonce du dernier point de sa démonstration. Elle est organisée pour montrer les différents composants du dispositif sans donner un ordre hiérarchique entre les fonctionnalités. De ce fait, le dernier outil montré est présenté comme « intéressant » au même titre que les autres évoqués précédemment. Le procédé permet de maintenir l'attention des spectateurs sur ce dernier élément de la présentation.

Le passage porte sur une dernière fonctionnalité du dispositif, le suivi par l'enseignant de l'activité de téléchargement des documents pédagogiques de la part des étudiants. L'outil est présenté à la fois de manière générique et il est mis en perspective dans l'un des cours (« électromagnétisme physique générale électronique ») dispensé par l'enseignant même qui a en charge la présentation en examen. L'apparition progressive des écrans et des informations pertinentes (nombre de clics, liste de cours, etc.) sert de support à l'avancement simultané de la présentation.

Écrans présentés par l'enseignant-chercheur (Plateforme Dokeos)



Le locuteur présente les bienfaits de l'usage dans les pratiques professionnelles. Il déploie ce but avec une conclusion « optimiste » (l. 18, Jefferson 1988) pour faire reconnaître la pertinence de l'artefact pour les acteurs universitaires. Cet outil joue un rôle de premier plan dans l'amélioration du travail des enseignants. En fait, la présentation devrait conduire les usagers potentiels à accepter l'artefact comme un système sociotechnique viable pour leurs groupes et activités, collectives ou individuelles (Crabtree 2003 : 130 et suiv., inspiré par Mogensen et Trigg 1992).

La présentation est soutenue en outre par le passage d'une perspective générique à une dimension plus concrète. Ce changement de perspective est opéré au moyen d'un compte rendu de pratiques relevant de l'expérience directe du locuteur. Le locuteur focalise l'attention des présents vers des formes toujours plus précises d'exemples, jusqu'à arriver au « théorème d'Ampère » (l. 14 et suiv.). Cet élément du cours

présente la particularité aux yeux de l'enseignant d'avoir été téléchargé un nombre important de fois, compte tenu de la cohorte réduite impliquée par le cursus.

La structuration de la série d'exemples montre qu'au moyen de traces laissées par les actions des étudiants sur le dispositif, des changements organisationnels sont intervenus dans les pratiques. Les enseignants peuvent « contrôler » certains aspects du travail des étudiants. Le contrôle de ce nombre considéré élevé de téléchargements sert de moteur pour les inférences de l'enseignant. Il en déduit (avec ironie, probablement) un défaut d'assimilation de la part des apprenants. Néanmoins, c'est surtout chez ces derniers que les pratiques et les temporalités des activités changent. Les étudiants vont chercher les documents pédagogiques dans un temps qu'ils choisissent et en disposent dans un temps illimité pour le téléchargement. Opération qui peut de plus se répéter. La réception du cours en est ainsi bouleversée en comparaison au cours présentiel. Elle s'étend dans un espace temporel qui précède et suit le temps de la coprésence des acteurs pédagogiques. Le compte rendu permet par conséquent de montrer qu'une appropriation des outils est en cours. Cette appropriation ne concerne pas seulement la pratique du locuteur-enseignant, mais à partir de son point de vue aussi d'autres acteurs de la vie universitaire sont concernés, dans ce cas les étudiants.

C'est donc bien un changement d'activité qui intervient dans la pratique de l'enseignant qui a alors un point de vue amplifié des actions des étudiants en vue de l'assimilation du cours. Le cours en présentiel a ainsi une période élargie assimilable à des pratiques d'enseignement à distance. L'espace pédagogique de l'ENT modifie le point de vue de l'enseignant qui n'est plus centré sur les périodes de face à face. La limite entre présentiel et distance n'est plus alors aussi nette et nous sommes davantage dans un scénario de présentiel amélioré en amont et en aval⁶. C'est d'ailleurs bien cet aspect que l'enseignant-témoin veut développer montrant que de nouveaux outils sont maintenant à la disposition des étudiants. La contextualisation des usages rend plus crédible une démonstration qui n'est plus proposée par des concepteurs techniciens mais par des usagers bien réels.

3 UN RÉSEAU DE RELATIONS MÉDIATISÉS PAR DES OUTILS DIFFÉRENCIÉS

3.1 La plateforme : un élément dynamique du réseau






L'espace pédagogique désigné sous les termes de plateforme, apparaît comme le cadre de référence personnalisé pour chaque usager au sein d'un réseau de relations mises en place lors d'un enseignement à distance⁷. Ainsi après s'être identifié, l'étudiant accède à son espace personnel et aux différents cours où il est inscrit. Trois sortes d'organisations des activités sont rendues possibles. Dans une première, l'étudiant est indépendant comme lorsqu'il gère ses propres fichiers et son espace de stockage. Une deuxième lui permet d'être dans la complémentarité avec les autres quand il réalise les tâches qui ont été assignées à tous les étudiants du cours. Enfin une troisième le place dans une conjonction communicationnelle restreinte lorsqu'il entre en relation avec quelques membres du groupe ou élargie, lorsqu'il peut échanger avec l'ensemble du groupe. En fait, l'activité du réseau c'est-à-dire, la mise en relation de ses membres dépend aussi de l'usage d'outils communicatifs proposés par la plateforme. Et c'est bien cette potentialité de mise en réseau des membres étudiants qui représente une innovation intéressante dans l'enseignement à distance. C'est pourquoi la plateforme propose des outils de communication qui ouvriront des espaces d'échanges entre les acteurs de la formation, enseignants, tuteurs. Par exemple, WebCT demande au concepteur de choisir parmi différentes catégories les outils les plus pertinents pour établir des relations dans la communauté d'apprentissage en train de s'établir.

⁶ D'après les scénarios proposés par COMPETICE (<http://www.educnet.education.fr/bd/competice/superieur/competice/index.php>) (Consulté le 30/03/2007)

⁷ Pour la notion de réseau, nous ferons référence aux travaux de U. Hannerz (1980/1983)

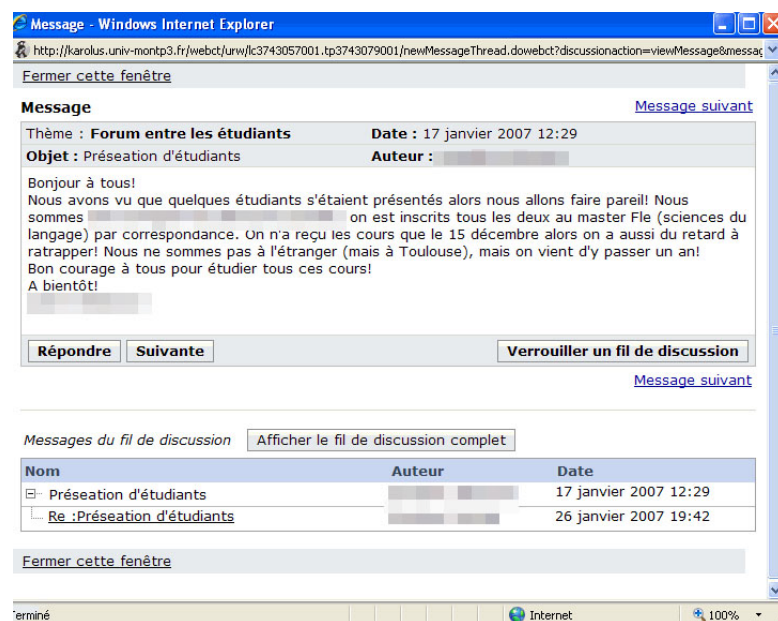
WEBCT-section conception- Gestion du cours – Outils de communication

Outils de communication

-  **Annonces**
Publier les informations importantes à un emplacement central.
-  **Clavardage**
Clavarder avec d'autres utilisateurs en temps réel ou utiliser le Tableau blanc pour afficher des images.
-  **Courrier**
Envoyer des messages à d'autres utilisateurs.
-  **Discussions**
Publier et répondre aux messages de rubriques spécifiques.
-  **Qui est en ligne**
Clavarder avec d'autres utilisateurs connectés à WebCT.

Celle-ci se constitue en effet au fur et à mesure du déroulement de l'enseignement à distance par l'engagement de ses membres dans un réseau d'activités communicationnelles et pédagogiques où les travaux collaboratifs permettront en particulier de souder les liens entre les individus. La plateforme de par son agencement structuré suivant les différentes activités (transmission de savoirs, tâches, discussions, etc.) devrait constituer le lieu dynamique où les réseaux vont s'établir, et permettre l'interrelation entre les personnes puisqu'elle devient le lieu qui permet créer la conjonction entre les membres. Par exemple, elle peut donner l'occasion aux étudiants de se présenter même si cela ne concerne pas véritablement la thématique du cours. Voici par exemple le message de deux étudiants écrit dans un forum dont le thème était simplement « Forum entre étudiants » dans un cours sur les technologies éducatives.

C'est bien l'opportunité de la plateforme qui permet la visibilité des membres du groupe qui peut devenir une communauté d'apprentissage même à distance :



Message - Windows Internet Explorer

http://karolus.univ-montp3.fr/webct/urw/lc3743057001.tp3743079001/newMessageThread.dowebct?discussionaction=viewMessage&messageId=...

Fermer cette fenêtre

Message [Message suivant](#)

Thème : **Forum entre les étudiants** Date : 17 janvier 2007 12:29
 Objet : Préseation d'étudiants Auteur : [redacted]

Bonjour à tous!
 Nous avons vu que quelques étudiants s'étaient présentés alors nous allons faire pareil! Nous sommes [redacted] on est inscrits tous les deux au master Fle (sciences du langage) par correspondance. On n'a reçu les cours que le 15 décembre alors on a aussi du retard à rattrapper! Nous ne sommes pas à l'étranger (mais à Toulouse), mais on vient d'y passer un an!
 Bon courage à tous pour étudier tous ces cours!
 A bientôt!
 [redacted]

[Message suivant](#)

Messages du fil de discussion

Nom	Auteur	Date
[-] Préseation d'étudiants	[redacted]	17 janvier 2007 12:29
[+] Re :Préseation d'étudiants	[redacted]	26 janvier 2007 19:42

Fermer cette fenêtre

Internet 100%

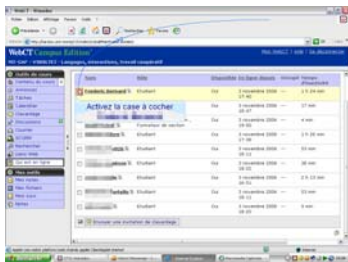
Mais la structure de ce cadre permet-elle toujours la mise en relation de tous ces membres ? La mise en réseau peut-elle être maintenue ?

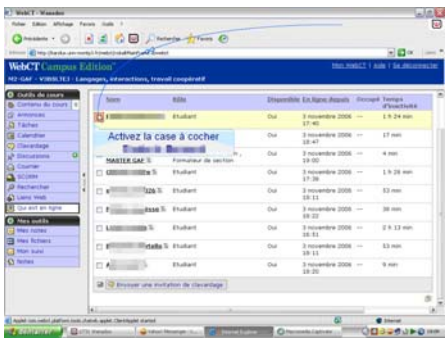
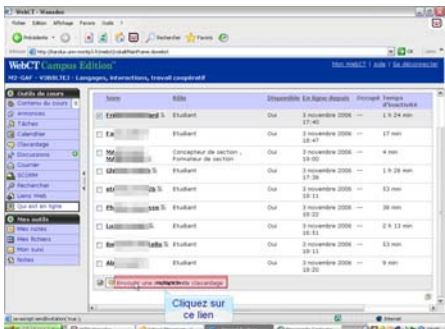
3.2 « j'y arrive pas » : observation et analyse d'un dysfonctionnement résolu

Les difficultés de connexion peuvent empêcher l'étudiant d'entrer dans l'espace qui lui est réservé et donc de l'exclure du groupe. En revanche, l'accès à l'ensemble des fonctionnalités communicatives de la plateforme représente un atout dans l'intégration de l'étudiant à une formation. Comme le face à face n'est pas de mise, la facilité à user des fonctionnalités de l'espace pédagogique, apparaît comme un élément essentiel dans la mise en place d'un réseau pédagogique où des liens devront être établis entre les membres dont la plupart ne se connaissent pas en début de la formation.

Les difficultés d'accès participent aussi au maillage du réseau lorsque des membres s'associent pour les résoudre comme nous pouvons le voir dans l'épisode suivant. Les étudiants dont nous relatons les activités, sont inscrits dans une formation en ligne de niveau master et ont donc une pratique routinière de différents outils de communication synchrone et asynchrone. Les contenus sont proposés dans des activités scénarisées qui peuvent inclure l'usage d'outils communicatifs proposés par la plateforme. Les étudiants dont nous observerons les échanges, doivent organiser une rencontre virtuelle afin de mettre en place un travail qu'ils doivent effectuer en collaboration avec le groupe dans son ensemble. Il convient de préciser également que l'enseignant a demandé explicitement aux étudiants de travailler sur les canaux de communication proposés par WEBCT, afin qu'il puisse suivre le déroulement du travail et l'évaluer. L'outil qui permet de parvenir à cette communication synchrone est celui dénommé « Qui est en ligne ». Il donne la possibilité de voir combien d'utilisateurs sont connectés et d'ouvrir une interaction pour discuter en temps réel avec un autre membre du cours. L'activité communicative dont nous rendons compte a été enregistrée⁸ dans sa continuité. Deux étudiants s'affèrent donc à cette mise en relation comme le montrent la capture des écrans et la description de leurs activités.

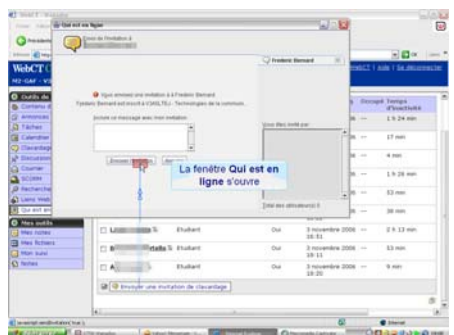
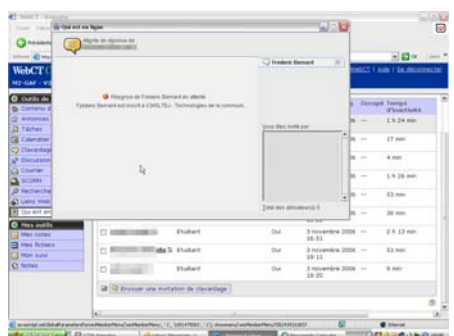
Contexte

<p>Échanges entre étudiants Formation en ligne : Master Sciences du langage Etu1: Étudiant 1 Etu2 : Étudiant 2 Etu3 : Étudiant 3 Écrans présentés : Etu1 Outils utilisés : Webct : <i>Qui est en ligne, clavardage</i> Yahoo Messenger</p>	
--	--

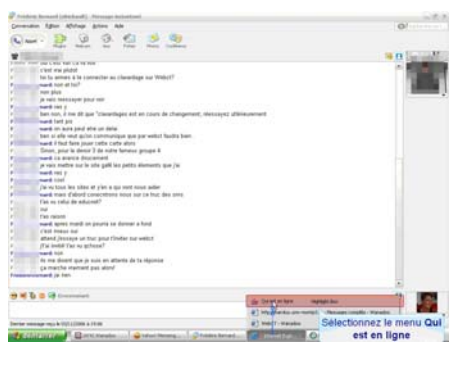
▼ ⁹	Captures d'écran	Activités
2		<p>Écran représentant la page « qui est en ligne »</p> <p>La liste des étudiants connectés à la plateforme s'affiche avec leur statut, l'heure de leur connexion et leur temps d'inactivité.</p> <p><i>Etu1 sélectionne Etu2.</i></p>
3		<p>Etu1 clique sur « envoyer une invitation de clavardage »</p>

⁸ Tous nos remerciements à Fanny Jolis qui a effectué l'enregistrement et la transcription de ces échanges.

⁹ Numérotation du déroulement chronologique des écrans de la séquence enregistrée.

<p>4</p>		<p>La fenêtre « Qui est en ligne » s'ouvre, <i>Etu1</i> envoie son invitation à <i>Etu2</i></p>
<p>5</p>		<p>Message « attente de la réponse de <i>Etu2</i> »</p>

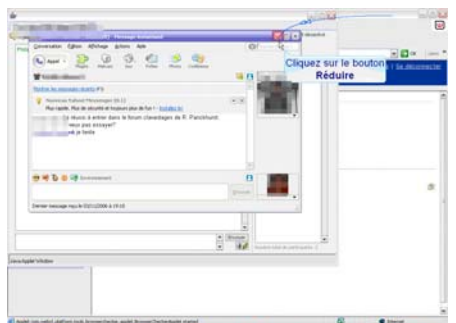
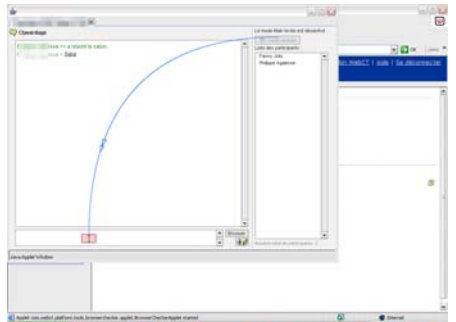
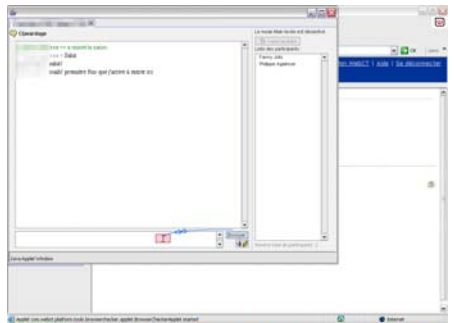
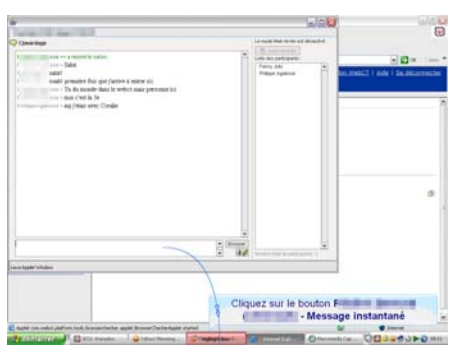
Les différentes opérations d'Etu 1 se soldent par un échec puisqu' Etu 2 ne peut entrer en relation au moyen de l'outil proposé par la plateforme. Si Etu 2 apparaît bien comme présent sur le site, il semble impossible d'ouvrir une session de clavardage avec lui. La tentative développée fait apparaître que dans ce cadre la connexion est impossible. Mais l'enregistrement des activités qui précèdent et qui suivent ces moments, montre que la mise en place d'un « autre » réseau soutient en fait cette activité. L'activité communicative parallèle intervient sur un service de communication de société Internet « Yahoo Messenger ». Ce réseau relationnel est différent puisqu'il n'est pas à la disposition des autres acteurs de la formation. Il s'avère en effet que les échanges entre ces deux étudiants ont débuté d'abord sur la messagerie instantanée de Yahoo Messenger comme le montre la capture du premier écran :

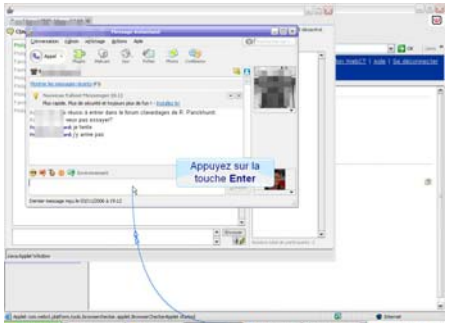
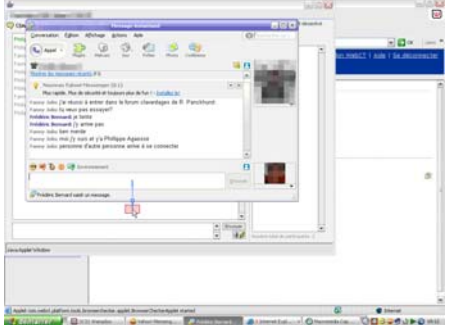
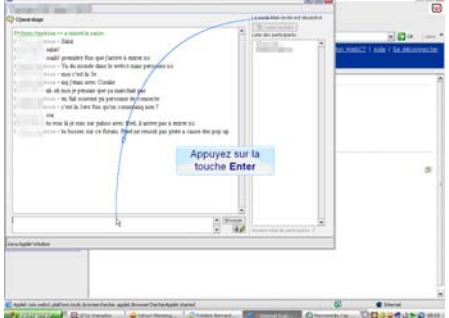
▼	Captures d'écran	Activités	Échanges écrits
<p>1</p>		<p>Etu1 et Etu2 sont en conversation sur Yahoo Messenger.</p> <p>Ils décident d'essayer ensemble d'accéder au forum sur la plateforme WebCT.</p> <p>Etu1 accède à la liste des personnes connectées à la plateforme WebCT en sélectionnant la page « qui est en ligne ? »</p>	<p>Etu1 : Attend j'essaie un truc pour t'inviter sur webct</p>

De même, après l'échec de connexion par le biais d'un outil de la plateforme d'Etu 2, la discussion reprend sur Yahoo Messenger et permet un retour sur le dysfonctionnement observé et une autre demande d'essai.

Le réseau relationnel n'est donc pas équivalent pour ces étudiants. Si Etu 1 a une mobilité sur l'ensemble des réseaux, cela n'est pas le cas pour Etu2 qui voit son action restreinte. Par contre, Etu 1 a une double

envergnre qui lui permet même d’entrer en relation avec Etu 3 et il peut jouer sur l’entrelacement des lieux virtuels qui lui sont accessibles.

<p>7</p>		<p>Etu1 envoie un nouveau message instantané à Etu2</p> <p>Etu1 retourne sur le forum WebCT pour voir si Etu2 parvient à y entrer.</p>	<p>Etu1 : j’ai réussi à entrer dans le forum de Prof1 !</p> <p>Tu veux pas essayer ?</p> <p>Etu2 : je tente !</p>
<p>8</p>		<p>Etu1 découvre Etu3 qui vient d’entrer dans le forum.</p>	<p>Message : Etu3 »» a rejoint le salon.</p> <p>Etu3 : Salut !</p>
<p>9</p>		<p>Etu1 et Etu3 restent seuls dans le salon</p>	<p>Etu1 : salut !</p> <p>Etu1 : ouah ! première fois que j’arrive à entrer ici !</p>
<p>10</p>		<p>Etu1 retourne sur Yahoo Messenger</p>	<p>Etu3 : ya du monde dans le webct mais personne ici</p> <p>Etu3 : moi c’est la 3^e</p> <p>Etu3 : auj j’étais avec Coralie</p>

11		Etu1 retrouve Etu2	Etu 2 : j'y arrive pas
12		Etu1 retourne sur le forum informer Etu3	<p>Etu1 : ben m*** !</p> <p>Etu1 : Moi j'y suis et y'a Etu3</p> <p>Etu1 : personne d'autre personne arrive à se connecter</p>
13		Des messages envoyés par Etu 3 sont déjà à l'écran : « en fait y'a souvent personne de connecté. », « c'est la première fois qu'on communique, non ? »	Etu1 : tu vois là je suis sur Yahoo avec Etu2 il arrive pas à entrer ici.

En fait c'est l'activité entre les deux réseaux que nous pouvons remarquer. Les étudiants ne se centrent pas seulement sur la plateforme mais jouent des autres possibilités qui leur sont offertes. Le réseau « non officiel » n'apparaît pas comme un réseau d'appoint mais bien comme une possibilité d'ouverture interactionnelle et prouve la nécessité d'avoir des relations parallèles réellement distinctives qui permettent aux membres de se soustraire du cadre collectif institutionnel. Même si l'usage des outils de la plateforme semble nécessaire pour la cohésion et la communication entre les membres du groupe, une sphère complémentaire semble nécessaire pour pallier aux dysfonctionnements qui sont simplement techniques mais qui pourraient avoir aussi d'autres motifs. Comme le remarque Hannerz (1980/1983), des comportements qui s'inscrivent dans un cadre institutionnel « peuvent se développer aussi parallèlement à ce cadre en y introduisant des changements » (p.220).

4 CONCLUSIONS

Nous avons vu que le processus d'innovation peuvent être analysés avec une attention aux différentes phases de son déroulement, dans les cas examinés ici, présentation publique, pratiques communicatives et organisationnelles entre étudiants. L'orientation générale est couplée dans notre démarche par une focalisation sur l'agencement des situations. Le double enjeu donne lieu d'abord au façonnement d'un « corpus de l'innovation » qui implique des ressources textuelles et audiovisuelles, exploitées ici prioritairement. La sélection des épisodes focalise l'attention sur certaines activités et échanges saillants du point de vue de l'agencement du processus et des interactions. Ensuite, l'examen détaillé des épisodes enregistrés permet d'avoir accès aux activités des acteurs universitaires, ici les enseignants et les étudiants. Les actions des acteurs engagés dans ces activités prennent en compte de deux manières le processus d'innovation. D'une part, ils sont sensibles à la phase du processus (prototype ou usage habituel), de l'autre

ils prennent en compte dans leurs activités les potentialités et les contraintes à la fois interactionnelles et technologiques.

Par conséquent, nous avons examiné deux moments clé de la diffusion de l'innovation, la présentation qui projette des usages dans le futur et des usages communicationnels en situation qui s'adosent au dispositif et font émerger des utilisations d'instruments complémentaires. De cette manière, nous avons mis en évidence que le changement technologique n'est pas prédéterminé, puisqu'il donne parfois lieu à des usages non attendus et il est profondément imbriqué avec les mutations pédagogiques qui impliquent les différents acteurs de la vie universitaire. A la question les ENT favorisent-ils le changement de la FOAD dans l'enseignement supérieur ? Nous pourrions dire qu'ils y participent mais que les acteurs, étudiants et enseignants, doivent mener un travail d'appropriation qui implique parfois la mobilisation d'autres dispositifs.

5 BIBLIOGRAPHIE

ATKINSON J.M. *Our masters' voices: the language and body language of politics*. London: Methuen, 1984.

BONU B. et CHARNET C. Le projet ENTICE : analyse d'une intégration technologique dans les pratiques universitaires. Dans CHARNET C. (Dir.), *Innovations, usages, réseaux*. Montpellier : ATILF - CNRS. (18/11/2006) [OAI : oai:edutice.archives-ouvertes.fr:edutice-00136400_v1] - <<http://edutice.archives-ouvertes.fr/edutice-00136400>>. (consulté le 30.03.2007).

CRABTREE A, *Designing Collaborative System. A Pratical Guide to Ethnography*, Springer, Londres, 2003.

FOLCHER V. et E. SANDER E. Usages, appropriation : analyse sémantique a priori et analyse de l'activité instrumentée. In : RABARDEL P. et PASTRE P. Coord ; *Modèles du sujet pour la conception*. Toulouse : Octares, 2005, pp.129-155.

GOODWIN C. et GOODWIN M. H., La coopération au travail dans un aéroport. *Réseaux*, 1997, n°85, pp. 129-162.

HANNERZ U. *Explorer la ville*. Paris: Éditions de Minuit, 1983, 418 p

JEFFERSON G. On the sequential organization of troubles talk in ordinary conversation. *Social Problems* 1988, n° 35, pp.418-41.

MOGENSEN P. et TRIGG R. 1992, Artefacts as triggers for participatory design, In Proceedings of the 1992 Participatory Design Conference, 52-62, Boston : Computer Professional for Social Resposability.

Schéma directeur des espaces numériques de travail -SDET v2.0 –Educnet -<http://www.educnet.education.fr/chrgt/sdet/SDET_v2.0.pdf> (consulté le 30.03.2007).

SUCHMAN, L. *Plans and situated action: the problem of human-machine communication*. Cambridge, Cambridge University Press, 1987.