

SPÉCIFICITÉ DES PROBLÈMES ÉTHIQUES SUR LES FORUMS INTERNET ET EN FORMATION À DISTANCE (FOAD)

Florence QUINCHE

UFR Lettres, Sciences de l'information et de la communication
GRICP/LPHS, UMR CNRS 7117
Université de Nancy 2
23, bvd. Albert 1er
54000 Nancy
florence.quinche@univ-nancy2.fr

Résumé :

La spécificité des problèmes éthiques rencontrés dans l'usage des forums de discussion sur internet sera décrite à partir d'une typologie resituée dans les maxims de Grice. Les problèmes récurrents seront déduits des multiples règlements qui reflètent les problèmes encourus, tentatives de régulation des comportements. A cette éthique du net, issue d'une analyse des divers règlements d'utilisation publiés sur les forums, sera comparée l'éthique en FOAD du point de vue de ses valeurs (autonomisation, responsabilisation) et des dysfonctionnements récurrents. Les différences seront mises en avant, notamment en ce qui concerne la construction des relations de confiance et de responsabilité au sein d'un groupe par la constitution d'une forme virtuelle de lien social. L'éthique n'a donc pas le même sens dans ces deux formes d'usages du net, elle fonctionne davantage en FOAD comme une éthique de l'engagement, alors que sur les forums publics, il s'agit essentiellement de réguler des comportements déviants par une éthique de la communication.

Abstract :

We use the maxims of Grice to build a typology of most current ethical problems in various online discussion forums. Ethical and legal problems can be analysed through the different sets of rules and codes of conduct published on the forum websites. We compare this type of ethics (mostly regulative) with ethical values developed nowadays in distance learning (such as autonomisation, responsibilisation) and some ethical recurring dysfunctions in this domain. The importance of trust and collective sociability will be outlined. The virtual relation, even if it is non presential, allows the use of performative discourse (promise, contracts). Performatives can contribute to the creation of duties and obligations within the e-learning groups : they can generate a specific type of social bound and ethical responsibility. In this way, ethics will appear not just as regulative, but as a key element to motivate students : an ethics of commitment.

Mot-clés : éthique, forums, règlements, responsabilité, codes de conduite, formation à distance

Keywords : ethics, chats, regulations, responsibility, codes of conduct, e-learning

1. ETHIQUE OU ETHOS DE LA RELATION VIRTUELLE ?

Si dans les relations sociales, un ethos des comportements peut se transmettre de diverses façons, (imitation, éducation par imprégnation dans le milieu), cela s'avère moins aisé dans le monde virtuel de la communication à distance, notamment en ce qui concerne la transmission d'un mode de comportement. Car l'ethos n'est pas formulé explicitement, il est implicite à un certain groupe ou communauté et ne se révèle explicitement que lors de conflits ou de désaccords (Hunyadi, Réf. 6). Contrairement à l'éthique, qui demande que les règles soient formulées explicitement, voire même discutées en commun. En effet comment savoir la manière dont nos propos sont perçus : alors que le non verbal n'est plus là pour nous donner des indications sur les limites des comportements à avoir. De même comment faire comprendre que des règles implicites ont été transgressées sans risquer de paralyser le processus communicationnel ? Si l'on résume, un *ethos* des relations virtuelles est-il possible ou le passage à une éthique explicite est-il nécessaire ?

L'habitus ou forme inconsciente de l'éthique, qui se constitue dans un ensemble de pratiques et de comportements, observés, imités, produit une homogénéisation des comportements, mais pour être effectif, demande une coexistence, une proximité, une fréquentation des individus et du groupe dans la durée. L'ethos en général se développe dans un milieu ou un groupe (familial, professionnel, politique, associatif, religieux etc.). Il est constitué d'habitudes de comportement, de modes de relations aux autres et de phénomènes très subtils de régulation (désapprobation tacite). Il s'agit là de la forme d'éthique la moins explicite, la plus proche des mœurs et des coutumes, elle joue pourtant un rôle primordial dans le développement de comportements socialisés. La non perception de l'ethos d'un groupe peut générer des malentendus, des incompréhensions, des conflits, voire des ruptures de communication, allant jusqu'à des phénomènes d'exclusion.

Une mode de transmission d'un ethos de comportement de manière implicite consiste à donner l'exemple. Sur un forum, il s'agirait d'observer la manière dont les autres communiquent. Mais on n'est pas à l'abri de dérives, notamment car l'exclusion d'un forum est bien moins dommageable que celle d'un groupe social, il est facile de trouver d'autres forums, et de surcroît l'identité de l'internaute n'apparaissant pas de manière publique, la réprobation du groupe ou du modérateur n'a pas la même portée. Par ailleurs, la liberté d'accès et de départ, à savoir la constante transformation des groupes virtuels ne permet pas de les considérer comme des communautés stables (sauf en ce qui concerne certains groupes de discussion privés), d'où la difficulté de constitution d'un ethos commun (qui présuppose une volonté de l'individu à rester dans le groupe, d'y être accepté, volonté qui le motive à respecter l'ethos de ce groupe).

Comment générer un ethos global, valable pour l'ensemble de la plateforme et des types de relations ? Il y a là un paradoxe, car un ethos n'est pas généré consciemment ou volontairement. C'est peut-être là une des limites et des différences avec les échanges interpersonnels en présentiel, c'est que le recours à l'implicite est plus difficile dans l'univers de la communication virtuelle, notamment parce que les participants à un forum ne partagent pas nécessairement le même contexte culturel, social, linguistique. C'est pourquoi le recours à l'explicitation des règles éthiques de comportement peut s'avérer nécessaire, car on peut difficilement présupposer une acculturation de l'ensemble des participants aux valeurs et usages du forum en question.

II. LES FORUMS DE DISCUSSION SUR INTERNET : PROBLEMES D'ETHIQUE

C'est pourquoi, dans les forums publics, l'éthique sert essentiellement de régulation des comportements déviants et se présente depuis quelques années très explicitement sous forme de règlement d'utilisation. Des instances (hébergeurs, modérateurs de sites, institutions, associations, entreprises etc.) se posent en instances normatrices, édictent des codes de conduite, de netétiquette, des règlements d'utilisation de plateformes etc. Normes la plupart du temps accompagnées de possibles sanctions (restrictions d'accès, exclusion du forum, temporaire ou définitive, dénonciation auprès des autorités etc.) cela en grande partie en liaison avec leur

responsabilité quant à la publication des contenus et d'autre part afin de permettre un bon fonctionnement des forums (objectif d'efficacité). Les règlements mêlent donc éléments juridiques (loi de presse du 29 juillet 1881, code pénal, code civil, Loi sur l'audiovisuel, Code de la propriété intellectuelle etc.) et normes éthiques.

La spécificité des problèmes éthiques (qui recourent souvent des problèmes juridiques) évoqués dans les règlements des forums publics concerne :

-Les incitations à la haine ou à la violence : apologie de crimes contre l'humanité, apologie et provocation au terrorisme, à la haine raciale, contestation de crimes contre l'humanité

-Le non respect des droits d'auteur, par la publication ou le transfert de textes, images, programmes informatiques, films et procédés protégés

-La publicité abusive. De nombreux forums demandent qu'aucune publicité ne soit faite dans les messages de leurs forums (soit pour éviter une concurrence entre forums, soit pour éviter que le forum de discussion ne soit instrumentalisé par des intérêts commerciaux). Sont également concernés les utilisations des adresses mail des participants à des fins commerciales.

-Le non respect des interlocuteurs du forums ou de personnes délocutées : Injure, diffamation, dénonciations calomnieuses, intrusions dans la vie privée

C'est pourquoi la plupart des forums publics recommandent mettent en garde leurs utilisateurs sur les dangers de publier leur identité et leurs coordonnées sur le net : « Merci de ne poster des informations privées que si elles vous concernent et que vous voulez les rendre publiques » Yahoo.

<http://fr.messages.cars.yahoo.com/> consulté mars 2007

Mais la plupart des modérateurs rappellent que si l'anonymat est nécessaire dans les échanges « publics », il peut, en cas de non respect du règlement du site et de la législation en vigueur, être levé par les responsables du site : « Internet n'est ni un espace anonyme, ni un espace de non-droit ! Nous nous réservons la possibilité d'informer votre fournisseur d'accès et/ou les autorités judiciaires de tout comportement malveillant. L'adresse IP de chaque intervenant est enregistrée afin d'aider à faire respecter ces conditions. », site des remboursonnautes, règlement du forum, <http://forumodr.madstef.com/forum.php>, consulté mars 2007

C'est là une des différences avec les sites de FOAD, où le caractère privé des forums de discussion évite nombre de ces problèmes (publicité, droits d'auteur), mais reste la question de l'éthique de la communication entre les interlocuteurs et participants au forums (hormis tout ce qui relève déjà du juridique). Pour plus de systématisme et pour en faire une typologie, nous classons les différents types de problèmes éthiques mentionnés implicitement ou explicitement dans les règlements de forums dans les maximes de H. P. GRICE (Réf.8). Ces maximes définissent les conditions à respecter pour une communication optimale. En effet, ces maximes peuvent être assimilées à des règles d'éthique de la communication (Réf.6, FLAHAUT). Leur contenu sera bien sûr adapté quand au mode de communication utilisé, à savoir, internet (mails et forums publics).

Règles de modalité (éviter l'ambiguïté et l'obscurité de l'expression, être bref et méthodique):

ces règles concernent la façon dont on s'adresse aux autres participants. Les règles de modalité du discours sur internet diffèrent de celles que l'on peut avoir dans une communication en présentiel. En quelque sorte, elles sont plus contraignantes, de par l'absence de communication non verbale, proxémique. Certains modérateurs de forums avertissent leurs membres de ce type de difficulté pouvant générer mécompréhensions et conflits : « La communication électronique diffère de la communication face-à-face en ce que vos interlocuteurs n'ont accès qu'à la version écrite de votre message. Ils ne peuvent donc voir vos expressions faciales ou entendre le ton que vous utiliseriez en parlant. Pour cette raison, il est particulièrement important de porter attention au choix de vos mots. » Site officiel des fans de l'équipe de hockey « Les canadiens », 19. sept. 2006, consulté mars 2007, <http://forum.canadiens.com/showthread.php?t=10915>

Mais d'autres règles apparaissent dans les codes de conduite sur internet, elles relèvent davantage de la politesse et du polissage des usages que celles mentionnées par Grice, on peut les classer dans une forme de

netétiquette. Il est par exemple souvent recommandé d'éviter d'écrire en majuscule (donne un sentiment d'agression), d'utiliser un langage vulgaire, insultant, méprisant. Certains sites tentent de prévenir l'agressivité et les débordements émotionnels sur les forums en rappelant les spécificités de la communication par internet, à savoir que contrairement à une altercation ou une dispute en présentiel, elle laisse des traces qui seront lisibles longtemps après et par de multiples personnes : « Rappelez-vous que la phrase que vous inscrirez dans un élan de passion ou d'indignation sera probablement étalée en toutes lettres bien longtemps après que votre bouffée d'émotion se soit dissipée. Il n'est pas nécessaire de supprimer toute spontanéité mais il faut plutôt se souvenir de la durée relativement longue de l'affichage et des répercussions potentielles de votre message. », Règlement site officiel de fans de l'équipe de hockey « Les canadiens », op.cit.

Des nombreuses règles de clarté apparaissent dans les règlements de forums, elles recommandent notamment d'éviter un langage inaccessible, en effet un forum public doit pouvoir être compris par toute personne maîtrisant la langue courante (sauf bien sûr en ce qui concerne les forums spécialisés). Il est souvent recommandé d'éviter les types de discours non partagés (langages privés), ou non suffisamment codifiés pour être compréhensibles par le public visé par le site (le langage SMS) : « Soignez la rédaction de vos messages. Choisissez un titre de message clair et explicite, soignez l'orthographe (...) », Règlement des forums Framasoft, <http://forum.framasoft.org/viewtopic.php?t=224>, rédigé 16. 02.2004, consulté mars 2007

Règles de quantité (que votre contribution soit aussi informative que requis dans le type d'échange concerné et que votre contribution ne soit pas plus informative que requis) :

originaires la maxime de quantité demande que l'on communique ni trop ni trop peu d'information pour être compris de son interlocuteur. Il s'agit d'une maxime d'équilibre. Les règles de quantité sont sur le Net également importantes, vu le nombre très grand et souvent illimité d'interlocuteurs possibles (mais aussi vu la conservation des données publiées sur le Net). Ces règles visent à éviter que certains participants ne prennent trop d'espace dans les forums en les encombrant d'informations non sollicitées et empêchent ainsi les autres utilisateurs d'y contribuer : « Le flood, c'est-à-dire le fait de répondre inutilement à un grand nombre de topics dans l'unique but de faire augmenter son compteur de posts, est lui aussi banni. », Cyberados, <http://www.cyberados.com/index.php?act=Reg&CODE=00>, Règlement du site art. 2., mars 2007

Ce type de règle concerne également le « cross posting », qui consiste poster le même message sur plusieurs espaces du forum ou dans plusieurs forums du même site, tout comme dans l'usage général d'internet, le bannissement des « pourriels » et autres spams envoyés en grande quantité.

Règle de qualité (ne dites pas ce que vous croyez être faux et n'affirmez pas ce dont vous n'avez pas de preuve suffisante) :

Les règles de qualité mentionnées dans les règlements concernent la véracité ou la traçabilité des informations présentées : « Vous fournirez un lien ou accréditation pour toute nouvelle ou rumeur affichée. N'affichez pas l'article en entier, mais plutôt incluez un résumé ou bien le premier paragraphe de l'article, accompagné du lien de la source. » Art. 5, Règlement du forum du site officiel des canadiens, op.cit. Sur internet, cette question de la véracité des informations publiées est d'autant plus cruciale, par la difficulté à retirer ou effacer une info erronée, mais aussi vu l'ampleur que peuvent prendre les rumeurs sur internet, par la facilité, la rapidité et l'étendue de leur transmission : « Le membre du forum certifie que : (...) Toutes les informations communiquées dans ses messages expriment le meilleur de ses connaissances et ne sont jamais fournies dans le but de nuire. », Règles d'utilisation du forum, site Fondation N. Hulot pour la nature et l'homme, consulté mars 2007, www.fnh.org

Le fait que les contributeurs ne sont en général pas connus des autres membres des forums rend plus difficile l'acceptation non vérifiée de certaines affirmations. L'anonymat des contributeurs fait que l'on ne peut pas toujours simplement accepter d'emblée leur sincérité.

Règle de pertinence :

La pertinence concerne le lieu où le message est envoyé, et sa cohérence par rapport aux discussions en cours dans le forum (thèmes, récurrence) : « Veillez à bien lire les descriptions des forums, afin de poster votre message dans le forum approprié. Pensez à faire une recherche avant de poster votre message, peut-être que le sujet de votre message a déjà été exposé par un autre membre des forums. », Règlement forums, Framasoft, op.cit.

« Le membre (du forum) s'engage à : (...) respecter les thèmes de discussion du forum et la ligne éditoriale du site », Règles d'utilisation du forum, site Fondation N. Hulot pour la nature et l'homme, consulté mars 2007, www.fnh.org

Ces règles de pertinence sont rendues nécessaires notamment par la multiplicité des messages postés sur les forums et qui risquent de noyer l'information, voire de rendre inintelligible le cours des discussions. La préservation contre les « hors sujets », fait intimement partie du bon déroulement d'une discussion sur un forum, elle permet à la discussion d'avancer. On peut dire qu'il s'agit non pas d'une règle d'éthique générale, mais spécifiquement d'une règle d'éthique de communication. La différence avec un discours en présentiel, qui permet de signaler immédiatement les hors sujets et de revenir au point discuté, est que l'on ne peut empêcher un internaute qui n'a pas pris part à la discussion jusqu'alors, d'envoyer des messages sans tenir compte de ce qui précède. Phénomène qui est dû à l'entrée différenciée dans la chronologie du forum. En effet, tous les participants ne rejoignent pas nécessairement la discussion au même moment, ils n'ont donc pas nécessairement suivi les échanges qui précèdent, ce qui peut générer des gros problèmes de pertinence. D'où l'impression que de nombreux forums « tournent en rond ». Car contrairement à un échange discursif en présentiel, où la validation des énoncés par l'interlocuteur est nécessaire pour continuer la conversation (cf. Réf. 7, GHIGLIONE, Contrats de communication) sur les forums, la discussion peut se poursuivre sans aucune validation des interlocuteurs (qui entament alors des dialogues de « sourds »). Ils continuent à envoyer des messages, sans tenir compte de la validation ou non validation de leurs propos par les autres participants, ce qui rend souvent les discussions très anarchiques, et les empêche souvent d'atteindre une certaine cohérence.

III. QUESTIONS D'ETHIQUE EN FOAD : QUELLE SPECIFICITE ?

Les éléments d'éthique communicationnelle qui précèdent peuvent en grande partie s'appliquer également à la communication en FOAD (notamment à la communication des étudiants sur des forums, voire aux échanges de mails), mais en FOAD, certaines règles d'éthique mentionnées précédemment, n'ont peut être pas le même rôle central, de par la différence de situation : anonymat sur les forums publics, difficulté à reconnaître les participants qui peuvent avoir plusieurs identités (toute la question des « faux nez »), groupe difficilement définissable et mouvant, difficulté à définir des objectifs et intérêts communs, aspects essentiellement ludiques du chat. En FOAD, en principe les groupes et leurs objectifs sont plus précisément définis, le nombre de participants est restreint et ils se connaissent et sont clairement identifiés par l'ensemble du groupe et des modérateurs. Par ailleurs ils ont un objectif commun, qui est de réussir la formation proposée. Le caractère privé de ces formations enlève une partie des problèmes liés à l'aspect public des forums. La situation d'interaction en présence d'une forme d'autorité (modérateurs et enseignants), dont dépend l'évaluation de leur travail limite déjà passablement les comportements éthiquement répréhensibles. Mais en contexte de formation de nouvelles questions d'éthique communicationnelle apparaissent, relatives aussi bien aux conditions de ces formations qu'à leurs objectifs.

Peut-on relever des valeurs qui orienteraient les divers types de formation à distance et qui seraient inhérente à cette forme même d'enseignement ?

Valorisation de l'autonomie

De manière récurrente apparaît comme objectif et comme moyen de la FOAD que l'étudiant devienne le plus *autonome* possible ; de cette autonomie dépendrait essentiellement la qualité et les résultats du travail effectué. Dans un premier sens, pratique, autonomie signifie donc apprendre à travailler par soi-même (sans être contraint et constamment contrôlé). Or la valorisation de l'autonomie, dans un système de valeurs est une prise de position qui n'est pas neutre, caractéristique d'un certain type d'éthique, privilégiant l'individu (par rapport au groupe). Mais l'autonomie, en éthique, peut être comprise de plusieurs manières, soit dans son sens anglo-saxon, comme liberté *de choix*, quelle que soit la nature de ce choix. Soit dans un sens plus continental, inspiré de Kant, où « être autonome », c'est se donner des règles de comportement qui puissent être universalisables, valables en tous temps et tous contextes ; règles rationnelles donc. En tant que valeur développée en FOAD, si il y a choix libre, c'est bien au moment de l'inscription dans un programme de formation. C'est la possibilité d'étendre ses perspectives de formation : à savoir étudier malgré un éloignement, des difficultés horaires, entrer dans une formation qui ne serait pas accessible autrement. Tout cela contribue à étendre des libertés de choix qui peuvent être limités dans l'offre de formation en présence. En ce sens une des valeurs éthique que présuppose l'offre de formation à distance, c'est d'accroître les possibilités de choix des individus par rapport à celles qu'ils auraient dans des conditions habituelles. Mais cet accroissement de choix est aussi *une résultante* attendue de ces offres de formation, cette fois-ci au sens d'accroissement des *capacités* (« capabilities », au sens d'Amartya Sen), à savoir d'un développement de ses potentialités par la formation reçue (de ses choix futurs). D'où la grande importance de la FOAD en milieu carcéral ou défavorisé, qui en tant qu'accroissement de choix et de capacités augmente les possibilités futures d'insertion des détenus. En ce sens, avoir accès à des formations en FOAD contribue effectivement au développement de ce type d'autonomie.

Mais d'autres valeurs qui concernent non plus seulement l'individu en formation, mais la personne *en relation* d'apprentissage, avec un enseignant et un groupe d'autres étudiants, apparaissent en FOAD. Elles sont paradoxalement issues de l'isolement des participants, de l'absence de relation présente.

Relation

Le cœur de l'éthique concerne la relation entre les personnes. Si elle est relativement facilement identifiable en éthique dans les situations de contact interpersonnel, elle est beaucoup plus difficile à cerner pour les relations plus distendues ou indirectes. L'obligation morale que l'on aurait envers quelqu'un de proche est beaucoup plus précise que l'idée d'obligation morale envers un inconnu, un groupe de personnes, voire l'ensemble de l'humanité ou des générations futures. Pour activer ce sentiment d'obligation envers des personnes éloignées ou inconnues, un important effort de communication est nécessaire. Afin de donner présence à cet autre, lui donner un visage, une identité. La confiance a trait à la qualité du lien. Cette qualité est évaluée, pas nécessairement uniquement par la fréquence du lien, du contact, mais surtout en correspondance avec ce qui a été promis, assuré lors de l'engagement des parties.

On pourrait même décrire cet engagement mutuel comme une forme de contrat qui relie formateur et étudiant et qui doit explicitement mentionner la fréquence et la nature des échanges qui devront avoir lieu pour que du côté de l'étudiant la somme de travail demandée soit fournie et que l'interaction promise par l'enseignant (corrections, commentaires, discussions) soit effectivement réalisée. On pourrait penser qu'éthiquement et légalement, c'est surtout la responsabilité de l'enseignant qui est mobilisée par un tel constat et que par conséquent il est le seul à avoir réellement des devoirs face à ce type de contrat. Mais les choses changent lorsque la formation implique d'autres personnes, à savoir d'autres étudiants et que des travaux de groupe sont sollicités. Dans ce cas de figure, l'étudiant s'engage également à fournir un certain degré de travail collectif, à collaborer, participer aux discussions, il engage sa responsabilité dans une relation de responsabilité réciproque.

La spécificité de la FOAD consiste peut-être en ce qu'elle engendre des responsabilités concernant la préservation même du lien entre les participants. En FOAD, en effet, on recommande d'éviter l'anonymat des échanges, afin que les personnes puissent se connaître, et même partager des éléments de leur vie privée,

ceci afin de produire un sentiment réel de relation, qui compense l'absence de présence physique (Réf. 3 et 5). Ce qui sur les forums publics est vivement évité, pour des questions de sécurité notamment, est au contraire conseillé en FOAD, car la nécessité de créer un *sentiment de cohésion* du groupe demande que les membres du groupe soient le plus identifiables possibles, et cela afin qu'une relation de travail et de collaboration devienne possible.

Mais est-il possible de générer un sens du groupe uniquement par le discours ? Des sentiments de devoir et d'obligation réciproque peuvent-ils être générés de manière virtuelle, sans relation en présence ?

Il est tout à fait possible de générer ce genre de sentiment uniquement par le discours, car traditionnellement, ce sont les actes de discours (*speech acts*) qui permettent cela, et plus précisément les actes appelés 'performatifs', à savoir ceux qui se produisent par le fait même d'être énoncés : les promesses, contrats et tout types d'engagements. Les actes performatifs s'accomplissent uniquement *dans* et *par* le langage, la coprésence physique des interlocuteurs n'est pas nécessaire. Il suffit que l'interlocuteur (ou le groupe) accepte en retour la promesse, de manière explicite ou implicite. L'énonciation de la promesse et son acceptation par les personnes visées génère ensuite des droits et des obligations. La constitution d'une relation de confiance s'avère donc possible en contexte de communication virtuel. Le médium linguistique devient la représentation de l'ensemble du comportement de la personne, l'unique lieu de la relation, mais les engagements pris génèrent des droits et des obligations comme dans les autres types de relations.

La confiance, en général s'évalue dans une relation entre paroles et actes, plus il y a concordance entre ce qui est dit et ce qui est fait, plus l'on pourra considérer qu'une personne est fiable. Or en situation de FOAD, les actes attendus relèvent essentiellement du discours (texte, messages etc.). C'est donc la correspondance du discours avec le discours que l'on va prendre en compte. Une forme tout à fait particulière de lien social ou de confiance se crée, ce lien étant exclusivement verbal.

Confiance

Le premier degré de la confiance en situation de communication virtuelle est sans doute celui de la confiance dans la possibilité d'interaction elle-même : croire que l'on va vous répondre, que ce que vous écrivez est réellement pris en considération. La non-réponse de l'enseignant ou des étudiants est vécue comme un désengagement.

La relation doit être sollicitée, contrairement à un enseignement en présentiel où la relation est rendue nécessaire par la co-présence enseignant-enseigné. Cette non participation de l'un ou l'autre peut générer des conflits, étant ressentie comme une forme d'abandon. Abandon car l'entrée dans une formation en distance peut être assimilée à une forme d'engagement de l'enseignant, qui promet qu'il va effectuer un certain nombre d'échanges avec ses étudiants, répondre à leurs questions, sollicitations, commenter et corriger leurs travaux, susciter des thèmes de discussion, donner des devoirs etc. Il s'engage à produire un certain nombre d'actes de discours : « Nous avons constaté en effet, contrairement aux affirmations souvent avancées, mais rarement démontrées, que la fréquentation d'une formule d'enseignement à distance n'est pas forcément liée à l'autonomie dans les apprentissages et à l'autodidaxie. Bien au contraire s'affiche volontiers la volonté d'être guidé dans le cursus, d'être accompagné dans l'usage des ressources pédagogiques, ce qui nous conduit à affirmer qu'un apprentissage à distance n'est efficace et pertinent que s'il s'appuie sur un parcours jalonné et un chemin maîtrisé par l'équipe pédagogique. », in SUAUD, Ch. « Le sujet social (apprenant) et le « non présentiel » », (Réf. 11, p. 421)

Pour qu'une situation soit vécue comme un problème d'*éthique* à proprement parler et pas seulement comme un dysfonctionnement, il faut que la relation ait été investie d'une certaine valeur par les personnes en relation et que la rupture de cette relation, ou son relâchement soit considéré comme une atteinte à sa propre image, en langage Goffmanien, à sa face, comme un non respect. C'est à dire provoque le sentiment de ne pas être considéré à sa juste valeur, de ne pas être traité comme on le mérite. De même du côté des étudiants, la plupart des conflits sont issus de leur désengagement vis à vis des travaux de groupe, ce sont les autres membres du groupe qui pourront entrer en conflit avec l'étudiant défaillant, ne participant pas suffisamment au travail commun, se reposant sur le travail supplémentaire des autres, ou affaiblissant le niveau général du travail fourni par des contributions en dessous du niveau demandé.

Un degré supérieur de confiance est atteint, lorsque l'on a de surcroît confiance dans le *contenu* même du discours (cf. maximes de GRICE). Une autre évaluation de la confiance se fait alors, soit de manière diachronique, par la comparaison entre les différents discours tenus par la personne (cohérence temporelle), soit selon les discours tenus aux différents interlocuteurs (sincérité). Le contenu peut aussi bien être celui de supports de cours (pdf, cd rom, films, animations) qui ne sont pas nécessairement produits par l'enseignant. La confiance dans la qualité de ces supports ne dépend pas nécessairement de la confiance dans l'enseignant, qui n'en est peut-être pas l'auteur. Si ces supports sont inadaptés (trop simples, trop faciles, hors sujet etc.) ou défectueux (mal conçus, endommagés) c'est également la relation de confiance avec l'enseignant ou le modérateur qui en pâtira, car il sera considéré comme responsable de ces dysfonctionnements. La relation de confiance est donc particulièrement fragile en FOAD, car elle dépend non seulement de facteurs humains, mais aussi des problèmes techniques qui peuvent survenir et qui seront imputés aux enseignants. Le seul moyen d'éviter une perte de confiance, est de communiquer clairement sur les raisons des dysfonctionnements techniques, afin qu'ils ne soient pas assimilés à une désaffection de la formation par les enseignants.

Force et fragilité de la distance

On pourrait dire que la relation à distance constitue un paradigme d'exigence éthique, car elle est dénuée de tout « parasitage » par des éléments externes ; en effet, seul le discours permet de poser l'exigence éthique, les autres types d'incitations que l'on retrouve dans la vie courante, sont très fortement affaiblies : incitations à certains comportements par la pression, l'émotion, la proximité du demandeur ou de la situation problématique ; ici la distance entre l'autre et moi, fait que je peux nier la relation très rapidement, en faire abstraction, faire comme si l'autre n'existait pas. En ce sens les relations à distance permettent une forme hybride de relation : car elle est très proche et très lointaine à la fois ; on peut entrer dans un degré d'intimité, de proximité intellectuelle très grand, mais en même temps échapper à la relation est très facile. C'est ainsi que la relation en FOAD pose des exigences autres que celles d'une éthique de proximité et en ceci elle s'avère particulièrement complexe, car elle demande un effort pour maintenir le lien, même en cas de désaccord ou de conflit. Dans les relations en présentiel, notamment lorsque un travail commun ou une collaboration est nécessaire, l'apparition d'un conflit, bloquant les processus de collaboration, parasitant le travail du groupe, demande une résolution. Car la cohabitation conflictuelle sur le long terme est difficilement vivable. Dans les relations à distance, les effets du conflit sur la relation ne sont pas les mêmes, -rien ne va pousser les intervenants à régler le conflit au plus vite ou à chercher des solutions, car la possibilité de la fuite, de l'abandon de la relation est très tentante et très facile. Il suffit de ne plus lire ses mails. Alors qu'elle n'est pas toujours possible dans un groupe en présentiel et la tension peut rendre si pénibles les relations, que cela pousse les participants à mettre les conflits à jour pour les régler au plus vite et retrouver un mode d'interaction plus efficace et plus pacifié. C'est ainsi que le rôle du modérateur ou de l'enseignant pourra être de tenter de mettre à jour le plus rapidement les situations de malentendu, de mécompréhension, afin de discuter les questions conflictuelles *avant* que les participants ne quittent ou n'abandonnent les échanges ou la collaboration. Il s'agit là en quelque sorte d'une éthique préventive, visant à éviter un certain nombre de dérives.

Construire une éthique commune

Quels sont les moyens de mettre en œuvre ce type d'éthique ? Par une explicitation des devoirs et des droits de chacun sur le site, le forum, ou dans les échanges, avec des rappels à l'ordre (qui peuvent être faits de manière humoristique) qui n'humilient pas la personne incriminée, mais se limitent à commenter le type de discours produit. C'est-à-dire en métacommunicant (au sens de Watzlawick), comme le font les modérateurs de forums en produisant des règlements et codes de conduite. Mais une éthique régulatrice n'est pas suffisante, pour que les objectifs d'enseignement soient atteints, elle permet juste d'éviter des débordements ou dérapages. Comme le mentionnent Joel et Michel LEVEY dans "From Chaos to Community at Work" (Ref.10) générer une action collaborative et un sentiment d'appartenance à un groupe nécessite un

autre type d'actions. En effet, au début d'une formation, la communauté n'est encore qu'une communauté de fait constituée par les inscrits au programme, les enseignants, modérateurs etc., mais dont les participants n'ont pas encore réellement *conscience* ; pour atteindre une seconde étape, dite de prise de conscience du groupe, les modérateurs et encadreurs vont tenter de générer un sentiment de communauté, d'appartenance de manière artificielle, en proposant des activités communes. Soit d'échanges d'information, de réflexion sur le programme proposé, ou de travail sur des supports communs. Ils vont ainsi tenter de générer une communauté de pratique en proposant divers types d'activités. Pour faciliter cela, les auteurs mentionnent la nécessité de donner un « accès légitime à l'interaction sociale » (op. cit. p.159), à savoir donner des lieux de discussion ou de transfert d'informations dédiés à certains types d'activités bien définis (newsletter, forum thématique, conférences, wiki), tout en proposant des moyens de partager les travaux (p. 162), (notion de solidarité) et de conserver ces informations suffisamment longtemps pour constituer une *mémoire* du groupe. Cette mention de la mémoire du groupe nous semble particulièrement pertinente pour la constitution de l'identité d'une communauté de travail, elle donne sens aux engagements pris (en gardant leur trace).

Paradoxalement pour développer des capacités d'autonomie, de travail autonome, la mise en place d'un système de relations fortes, de confiance peut contribuer à développer ces capacités. Car la notion d'*engagement*, face au groupe et face à l'enseignant, augmentant la notion de responsabilité, peut contribuer à inciter à produire un travail effectif et de bonne qualité. Car souvent la spécificité de la FOAD porte essentiellement sur le développement des capacités à travailler seul. Mais il est nécessaire, de situer le travail en FOAD, non plus seulement comme l'accomplissement de l'individu, mais comme un accomplissement collectif, par soi-même mais aussi grâce aux autres. La relation à l'autre, par l'engagement qu'elle implique, nous pousse à et permettrait d'éviter les phénomènes d'abandon des formations ; c'est ainsi que la constitution d'une communauté virtuelle s'avère importante pour la motivation même des étudiants. Avec tout ce qu'implique éthiquement le terme de communauté (engagement, solidarité, partage etc.) Les valeurs d'engagement, de responsabilité ne s'opposent ainsi pas au développement d'une autonomie riche, incluant aussi bien la dimension du choix, que celle de l'instauration de règles acceptables pour tous et d'efficace pratique. Car ce qui est produit en autonomie est apporté au pot commun de l'ensemble du travail du groupe, la bonne qualité du travail autonome de l'individu contribue ainsi à la qualité générale des travaux du groupe. En ce sens le développement des capacités de travail autonome n'est pas pensé *en opposition* avec le travail collaboratif, au contraire, il en est en quelque sorte la brique fondamentale, ce que chacun va apporter aux résultats communs.

La qualité générale du travail d'un groupe en FOAD ne se compose pas simplement de l'*addition* des apports du travail autonome des participants, mais de la qualité du regard du groupe sur l'ensemble du travail fourni, à savoir de la capacité réflexive du groupe. Sa capacité à interroger les résultats obtenus, les travaux fournis. A savoir, son esprit critique, qui peut s'avérer bien plus fort que celui d'un individu évaluant son propre travail. En ce sens les potentialités *dialogiques et critiques* du groupe s'avèrent un facteur du développement des capacités d'autonomie de l'individu. Il devient réellement une « personne », car relationnelle et capable de penser dans la relation, et n'est plus simplement défini comme un individu poursuivant ses objectifs solitaires. Les nombreuses possibilités de dialogue qu'offrent la FOAD (forums, foires aux questions, dialogue bi-latéral entre participants ou avec l'enseignant), peuvent renforcer à la fois le sens critique des participants, bien plus que dans l'enseignement traditionnel, où l'enseignant occupe encore majoritairement le rôle du locuteur (cours ex cathedra) ou du questionneur (travaux dirigés). Peut-être encore plus que dans les formations en présentiel, ce développement de la notion de personne s'avère nécessaire, notamment pour éviter les abandons, augmenter le respect de l'engagement envers le groupe. En d'autres termes, le regard d'autrui, ses attentes peuvent nous inciter à respecter nos engagements.

Ce qui ne veut pas dire éviter absolument tout conflit, car le conflit, paradoxalement s'avère très souvent générateur de discussion sur le juste, l'injuste et en ce sens génère tout un ensemble de discussions intéressantes pour l'éthique (Réf. 9, HUNYADI). Mettant en jeu un méta-langage, qui n'est plus celui de l'activité d'enseignement (réponses, questions, discussions sur un sujet, reconstruction ou constitution d'information etc.), mais qui porte sur la manière dont on communique avec les autres, il peut contribuer à ce que les usagers se réapproprient les règles de fonctionnement des plateformes, et contribuent à les améliorer, les réviser, ce qui peut aussi contribuer à la constitution d'un sentiment d'appartenance au groupe.

Comment favoriser ce sentiment que l'on est relié à des personnes, et donc que l'on a des responsabilités réciproques, liées à la participation aux travaux du groupe ? Le moyen le plus efficace est sans doute de

créer un sentiment de relation, en laissant place à des échanges informels, ne portant pas uniquement sur le plan du travail, mais permettant de connaître mieux les personnes impliquées dans le groupe, leurs autres intérêts, passions, lieux de vie etc. A savoir prendre de l'intérêt pour l'autre et que la relation virtuelle puisse devenir aussi un lieu de plaisir communicationnel et de confiance en l'autre (sur l'aspect anxiogène et paralysant du manque de confiance et ses effets sur la qualité des travaux de groupe, voir McCONNELL, Réf. 12). Ce que les relations en présentiel ne permettent souvent pas, les participants se limitant à partager le même lieu de cours, sans nécessairement avoir des lieux ou des plages de temps pour apprendre à se connaître. En ce sens, l'enseignement en présentiel (notamment ces cours en amphis de 300 à 500 étudiants, dont les enseignants ne découvrent le nom que lors des partiels de fin d'année..) peut parfois fonctionner de manière beaucoup plus individualiste que l'enseignement à distance.

Conclusion

En ce sens la possibilité de relation continue et sur la durée entre les participant-es est une chance de la FOAD, car le groupe généré ainsi, et les obligations éthiques qui peuvent en résulter sont des éléments clés dans l'amélioration de la qualité du travail produit en autonomie. L'autonomie gagne ainsi à s'adjoindre la notion de responsabilité face à autrui. L'engagement envers les autres participants et les modérateurs est rendu possible grâce aux actes de discours performatifs (promesse), qui, produits uniquement par le langage, peuvent générer des droits et obligations, et situer les participants dans des relations d'obligation éthique (de tenir ses engagements) et contribuent ainsi à utiliser le sens de la responsabilité pour favoriser la qualité du travail fourni à destination du groupe et éviter les phénomènes de désaffection. L'éthique en FOAD a donc potentiellement plus qu'un simple rôle de régulation des comportements, et peut contribuer, par la création de sentiments de responsabilité mutuelle, à l'amélioration de la qualité des travaux produits.

Bibliographie

1. AGOSTINELLI, S., Entre pacte et contrat communicationnel : une intention éthique. In : AGOSTINELLI, S. coord. *L'éthique des situations numériques*, Paris : L'Harmattan, 2005, 495 p., p. 49-66
2. BARAB, S. A. ; KLING, R. ; et al. *Designing for virtual communities in the service of learning*, Cambridge: Cambridge University Press, 2004, 478 p.
3. BEUCHOT, A. ; BULLEN, M.; Interaction and Interpersonality in online Discussion forums, *Distance Education*, 2005, Vol. 26, n° 1, pp. 67-87
4. BISSEY, C. ; MOREAU, J.-L. *Tic et net, nouvelles voies pour la formation*, PUF, 2003, 208 p.
5. BRANGIER, E. ; BARENCENILLA, J. et al., *Etude comparée entre l'enseignement à distance et en présentiel : Approche pluridisciplinaire de l'évaluation des impacts éducatifs et élaboration de recommandations pratiques*, Metz : Université de Metz, 2004, 119 p.
6. FLAHAUT, Le fonctionnement de la parole, *Communications*, 1979, n° 30, p. 73-79
7. GHIGLIONE, R., *L'homme communiquant*, Paris : Armand Colin, 1997, 269 p.
8. GRICE, H. P., Logique et conversation, *Communications*, 1979, n° 30, p. 57-72
9. HUNYADI, M. , *La vertu du conflit, pour une morale de la médiation*, Paris : Cerf, 1995, 112 p.
10. LAU, L. coord., *Distance learning technologies : issues, trends and opportunities*, Londres : IDEA group Publishing, 2000, 252 p.
11. LE MEUR, G., *Université ouverte, formation virtuelle et apprentissage*, Paris : L'Harmattan, 2002, 495 p.
12. McCONNELL, D. ,Examining the dynamics of networked e-learning groups and communities, *Studies in higher education*, 2005, Vol. 30, n°1, pp. 25-42
13. UNESCO, PELGRUM, W. J. ; LAW, N. ; *Les TIC et l'éducation dans le monde : tendances, enjeux et perspectives*. Paris : éd. UNESCO, iiep, Institut international de planification de l'éducation, 2004, 144 p.