



Rivista italiana  
di tecnologia  
cultura e formazione

*Editor*

**M. Beatrice Ligorio** (University of Bari)

*Co-Editors*

**Donatella Cesareni** (University of Rome)  
**Stefano Cacciamani** (University of Valle d'Aosta)  
**Bianca Maria Varisco** (University of Padova)

*Scientific Committee*

O. Albanese (University "Bicocca" of Milan, IT),  
A. Antonietti (University "Cattolica" of Milan, IT),  
C. Bereiter (University of Toronto, CA),  
B. Bonu (University of Montpellier III, FR),  
P. Boscolo (University of Padua, IT),  
L. Cantoni (University of Lugano, CH),  
F. Carugati (University of Bologna, IT),  
C. Castelfranchi (ISTC-CNR, IT),  
C. Chan (University of Hong Kong, CN),  
R. Cordeschi (University of Rome, IT),  
C. Cornoldi (University of Padua, IT),  
O. Erstad (University of Oslo, NO),  
P. Ferri (University "Bicocca" of Milan, IT),  
C. Galimberti (University "Cattolica" of Milan, IT),  
B. Gros (University of Barcelona, ES),  
K. Hakkarainen (University of Helsinki, FI),  
V. Hevern (Le Moyne College, Syracuse, NY, USA),  
J. Hewitt (University of Toronto, CA),  
A. Iannaccone (University of Salerno, IT),  
R. Joiner (University of Bath, UK),  
M. Lamon (University of Toronto, CA),  
L. Lax (University of Toronto, CA),  
M. Linn (University of Berkeley, US),  
G. Mantovani (University of Padua, IT),  
G. Mininni (University of Bari, IT),  
D. Persico (CNR Genova, IT),  
C. Pontecorvo (University of Rome, IT),

P.G. Rossi (University of Macerata, IT),  
R. Saljö (University of Gothenburg, SE),  
L. Sarti (CNR Genova, IT),  
V. Scarano (University of Salerno, IT),  
M. Scardamalia (University of Toronto, CA),  
N. Schwartz (California State University, US),  
P. Seitamaa-Hakkarainen (University of Joensuu, FI),  
P. Selleri (University of Bologna, IT),  
R.J. Simons (IVLOS, NL),  
A. Smorti (University of Florence, IT),  
G. Tanucci (University of Bari, IT),  
J. Underwood (Nottingham Trent University, UK),  
J. Van Aalst (Simon Fraser University, CA),  
A. Yuen (University of Hong Kong, CN),  
C. Zuccheromaglio (University of Rome, IT)

*Editor in chief*

**Paola F. Spadaro**

*Editorial Board*

**Wilma Clark, Lorella Giannandrea,  
Valentina Grion, Mariella Luciani,  
Ilaria Mancini, Francesca Martini, Luca Tateo**

*Translators and language revision*

**Wilma Clark, Valentina Grion**

*Collaborators for this issue*

**Francesca Alby, Antonio Iannaccone,  
Dario Mangano, Elvis Mazzoni**



*Publisher*

Progedit, via De Cesare, 15  
70122, Bari (Italy)  
tel. 080.5230627  
fax 080.5237648  
info@progedit.com

*Subscriptions*

annual (2 numbers)  
regular 30 Euro  
ckbg@libero.it  
www.ckbg.org

*Payment*

Subscriptions should be submitted  
to Bank account 10042  
Header: Associazione CKBG  
Bank address: Banca CARIME  
agenzia 7, Bari - via Melo - IBAN:  
IT80C0306704010000000010042  
SWIFT: CARMIT  
Abbonamenti possono  
essere sottoscritti tramite  
versamento sul conto 10042  
intestato all'Associazione CKBG  
Banca CARIME - agenzia 7

Bari - via Melo CIN: C - ABI 03067  
CAB 04010 - c/c 000000010042  
specificando come causale  
del versamento:  
Quota Associativa Socio CKBG.  
Registrazione del Tribunale di Bari  
n. 29 del 18/7/2005  
© 2007 by Progedit  
ISSN 1828-7344  
www.progedit.com  
Stampato da Global Print srl  
per conto di Progedit  
Progetti editoriali snc

---

# De quelques enjeux d'une Liste de diffusion au sein d'un Espace Numérique de Travail (ENT)

*Patrick Mathieu\*, Université de Sousse, Tunisie*

---

## **Abstract**

This article studies the use of mailing lists for teachers at University Montpellier 3 emerging from the use of a Digital Workspaces. The resolution of technical problems has in fact a double objective. While obviously helping users to resolve technical problems, the mailing lists also contribute to develop a community of common practice within which users develop a level of interdependence. That is, the objective of the mailing list is not only technical but also social.

Quels enseignements tirer de l'artefact<sup>1</sup> répandu et quasi anodin qu'est une liste de diffusion? L'étude cherchera à montrer d'une part comment le groupe mis en place par cet outil de communication se forme et se maintient c'est-à-dire, comment entrent en relation des schémas propres aux groupes sociaux, et d'autre part, les conséquences que la modernité injecte dans une situation d'enseignement / apprentissage et les problèmes qu'elle soulève.

\* patrickmathieu@yahoo.fr

<sup>1</sup> La définition de l'artefact comme altération structurelle artificielle ou accidentelle survenant lors d'une expérience me paraît indiquée dans le champ d'expérimentation qu'est le Net.

A ce titre, la liste de diffusion semble une démonstration évidente de l'impossibilité d'une compréhension globale des problèmes des TIC au travers d'une vision strictement déterministe et technologique. La pertinence de quelques lois ressortissant de l'analyse du discours en est la preuve.

## **La liste de diffusion**

### *Un courrier électronique collectif ciblé*

Quand le courrier électronique veut avoir une portée collective et atteindre un grand nombre de destinataires, il devient une liste de diffusion (mailing list). Plusieurs listes de diffusion sont ouvertes sur l'Université de Montpellier 3. Nous porterons notre étude sur l'une d'entre elles car elle se préoccupe d'un espace appartenant à l'environnement numérique: l'espace pédagogique, lieu d'activités pour les enseignants qui doivent apprendre à maîtriser cet outil et à l'utiliser au mieux pour accéder à toutes les fonctionnalités qu'il propose. L'espace pédagogique choisi par cet établissement est donc la plateforme WebCT (Web Course Tools) qui est en activité sur le site universitaire montpellierain depuis 2000. Nous pouvons noter que cet espace existait avant la mise en place de l'ENT dans cette université et qu'il est pour certains enseignants, déjà intégré à part entière aux pratiques technologiques qui sont liées à leur enseignement. Ces derniers sont donc sensibles et préoccupés par son bon fonctionnement. La création de la liste de diffusion [WEBCTUPV] répond à une demande de visibilité du questionnement d'abord technique des pratiques de cette plateforme. Mise en place par son administrateur, elle est d'abord le lieu où enseignants et IATOS (Ingénieurs, Administratifs, Techniciens, Ouvriers et [personnel] de Service), pourront interroger publiquement l'administrateur et rendre accessibles aux autres leurs préoccupations d'usages. Les étudiants n'y ont pas accès.

La liste de diffusion supporte en fait des messages que nous définirons comme semi-publics puisque si tous les enseignants peuvent les lire, ils ne sont pas obligés d'y répondre. Ceux-ci peuvent participer aux débats sans s'y impliquer. De toute façon, ils peuvent toujours se désinscrire de la liste ce que d'ailleurs certains ont fait lors de sa mise à la place.

### *Analyse de discours*

La liste de diffusion, comme d'autres usages du mél<sup>2</sup> permet une utilisation ambiguë envers le ou les destinataires, puisque le message peut être ouvertement adressé à tous pour une information générale comme pour une alerte virale, ou réservé à une seule personne même s'il est visible par d'autres; dans tous les cas, le principe physique de la liste de diffusion fait que les messages sont destinés indirectement à tous ceux qui sont inscrits (et ils le sont d'office). La *présupposition* communicationnelle est ici générale: le message envoyé concerne une seule personne, mais intéressera les autres, sinon maintenant, du moins un jour.

Par exemple, le message est directement adressé à tous, une information générale sur le fonctionnement de la plateforme:

(1)De: adm<sup>3</sup> [adm@univ-montp3.fr]  
À: webct@univ-montp3.fr  
Objet: [webctUpv] Nouvelle version de WebCT - correction  
bonjour,  
Vous avez certainement déjà corrigé l'erreur dans l'adresse du nouveau serveur:  
<http://karolus.univ-montp3.fr>  
Cordialement

Ou s'adresse à une personne en particulier voir à un groupe non encore identifié mais concerné par le même sujet:

(2)De: ENS [ENS@univ-montp3.fr]  
À: webct@univ-montp3.fr  
Objet: Re: [webctUpv] pb serveur  
Bonjour,  
Espérons que Jeudi permettra de redonner à l'université les moyens de fonctionner.  
AU passage j'aurai souhaité savoir si, comme moi et de nombreux collègues, vous rencontrez des problèmes avec vos boîtes @univ-montp3.fr: pièces jointes, mail jamais reçu, mails jamais envoyé, etc.?

<sup>2</sup> *Fora*, méls en envois groupés, méls en Cc, en Cci, etc.

<sup>3</sup> Par déontologie, les messages sont anonymés. «adm» est mis pour administrateur et remplace le nom de celui-ci; «ENS» est mis pour enseignant et remplace le nom effectif de l'enseignant. Dans le cas de références à plusieurs enseignants, ceux-ci seront numérotés: ENS1, ENS2, ...

Cordialement et bonne journée,  
ENS

Si les corps des messages peuvent contenir le texte initial (le référentiel), des liens hypertextes, le contenu informatif n'exclut pas une mise en scène «théâtrale».

Ainsi, si la forme donnée est celle de la lettre ciblée à une personne déterminée (adresse, pronoms de la 1<sup>ère</sup> et 2<sup>e</sup> personne, formules de politesse, référentiels personnels...), le contenu reste général. C'est donc un cas identique au dialogue théâtral dans lequel un personnage s'adresse à un autre personnage, dans l'intention d'être entendu de tous. L'inverse peut aussi se rencontrer: un message général ne vise ultimement à ne toucher qu'un destinataire.

Dans ce contexte ouvert, une approche littéraire plus que technique permet, grâce à une pragmatique de la langue, de mettre en évidence la nature éminemment sociale des enjeux. D'emblée, constatons d'abord que de très nombreux messages appartiennent au discours rapporté:

- les messages transférés ou siglés FWD (*forward*) et qui passent donc par le canal d'un scripteur<sup>4</sup>;
- les messages qui contiennent le message initial dans leur corps, comme un rappel (siglés RE) relèvent du même ordre.

Ainsi se met en place une nécessaire approche globale et complexe du schéma de la communication. Les deux procédés de la double énonciation (l'auteur parle derrière le personnage) et du double destinataire<sup>5</sup> (le personnage parle à un autre personnage et au public) paraissent aussi une approche pertinente des enjeux.

Cette proximité avec le message théâtral est à relativiser dans la mesure où la liste de diffusion, issue d'un contexte professionnel n'a pas pour mission de plaire, mais de répondre à une exigence d'efficacité; aussi, sa forme se rapprochera-t-elle de façon ambiguë de celle des messages de la réalité orale.

<sup>4</sup> Dans notre corpus, c'est le cas des messages d'annonce extérieurs au site, ou encore des liens qui renvoient à des pages: le scripteur s'efface alors pour laisser parler une autre personne, en général, une *auctoritates*.

<sup>5</sup> Références littéraires et théâtrales développées notamment par Anne Ubersfeld (2000).

C'est donc vers les lois conversationnelles tacites qui régissent la conversation quotidienne qu'il convient de se tourner. Ces lois mises en valeur par Grice (1975) en a dégagé un principe de coopération décomposé en quatre catégories. Pour contribuer à l'efficacité de la communication, l'intervention verbale devrait être adéquate sur le plan de la quantité, de la qualité, de la relation, de la modalité. Dans l'ensemble, les messages ne font pas infraction à ces règles. Pareillement, les fonctions de Jakobson<sup>6</sup> (1963) sont sollicitées; enfin, nous trouvons des lois organisatrices, comme des lois morales (valables ici surtout sur le mode tacite, comme «ne pas dire du mal d'autres personnes») ou sociales («signer son message, y ajouter une formule de politesse, même abrégée»).

A ces principes initiaux s'ajoutent des règles de convenance, esthétiques, sociales et morales, étudiées notamment par Goffman (1973): son «interactionnisme» envisage les personnes comme des acteurs dans un cadre, lors d'une représentation. Les règles de convenance permettent de ne pas briser le cadre en préservant la «face» des interlocuteurs tout en répondant aux attentes du groupe. Toutefois, de même que dans le théâtre ou dans les échanges quotidiens, il peut y avoir transgression des codes voire une rupture du cadre:

(3) Re: TR: [webctUpv] téléchargement pour les étudiants

Chère Adm, En votre qualité d'administratrice vous devez bien pouvoir entrer sur les pages destinée aux étudiants, non?

Ens1 (Je souligne)

(4) Re: TR: [webctUpv] téléchargement pour les étudiants

J'ai pas une réponse immédiate! Effectivement, il télécharge sans demander si on veut enregistrer. J'essai de trouver une réponse mais dans 10 mn c'est un peu court.

Adm

(5) Re: TR: [webctUpv] téléchargement pour les étudiants

Excusez-moi (encore...), je n'ai jamais voulu vous sommer de me trouver une réponse en 10mn, mais atténuer le caractère abrupt des indications que je vous donnais...(…)

Ens1

<sup>6</sup> Jakobson parle de six fonctions propres à tout discours: référentielle, conative, métalinguistique, phatique, expressive et poétique.

Au départ *Ens1* demande à *Adm* une information technique qu'il n'arrive pas à trouver: aussi s'impatiente-t-il et sa question relative à la «qualité» de *Adm* est en fait polémique. Cependant, après la réponse exclamative et sans doute énervée de *Adm*, vient un message d'excuses et d'explication qui clôt l'échange sur l'idée d'un malentendu dissipé.

Cette brève rupture du cadre risque de faire perdre la face aux deux intervenants dans le cadre de la liste de diffusion, l'un parce que son autorité reposant sur sa compétence technique est mise en doute; l'autre pour avoir dérogé aux règles de convenance tacites qui exigent de ne pas froisser un colistier. Nul doute que l'effet de double destinataire joue ici un rôle capital. Nous assistons bien à une mise en scène de la parole du fait des contraintes spécifiques de la diffusion des messages.

Ainsi, l'analyse d'une liste de diffusion s'inscrit dans les préoccupations des sciences du langage et plus particulièrement de la pragmatique et il n'est pas inutile de lui appliquer des théories linguistiques: les exemples ont montré que la parole, certes référentielle, outrepassa pour beaucoup son statut initial. Et précisément, la rupture du cadre montre que toute technique qu'elle soit, la liste doit s'analyser pour partie comme un lieu d'échanges complexes entre des acteurs sociaux dont elle manifeste qualités et compétences, créant une mise en scène de la parole du fait des contraintes spécifiques de la *diffusion* des messages.

## **La liste des abonnés**

### *Construction d'un groupe*

La liste fonde-t-elle le groupe? Il m'a semblé intéressant de déterminer dans quelle classification pouvait s'intégrer la liste de diffusion, sachant que son usage n'est en aucun cas obligatoire et n'est pas non plus socialement valorisant.

Une approche ethnologique du groupe me paraît constituer une avancée: s'il est difficile de parler ici «d'ascendance» au sens ou l'entendait Max Weber, on peut imaginer qu'une situation professionnelle développée et instituée, telle qu'elle peut l'être dans une communauté d'enseignants qui communiquent et donc apprennent à se connaître, tend à relever de l'ethnicité dans la mesure où le groupe pose, en s'y confrontant, une activité culturelle commune.

En suivant Handelman (1977), la structure du groupe est organisée de façon hiérarchique puisque tous les attributs catégoriels d'une personne sont interprétés en termes d'ethnicité sans que l'individu puisse échapper à cette désignation globalisante. Les signatures de méls, la relation instituée (demande d'information, annonce d'information, demande d'aide, etc.) font que la détermination du groupe semble correspondre à ce type. De plus, le principe de hiérarchie située est la condition *sine qua non* pour que cette liste fonctionne: les questionnements sont orientés en fonction même des attributions de chacun<sup>7</sup>.

Et puisque tout récipiendaire peut se désinscrire, il y a donc d'emblée un positionnement variable dû aux valeurs de liberté et de contrainte, ce qui suppose une grande variété d'attitudes techniques et sociales («se désinscrire, lire et répondre aux messages, n'utiliser la liste qu'en cas de besoin, stocker les messages sans les lire, ou les lire au hasard de l'humeur, s'en moquer», etc.). Autant d'attitudes qui œuvrent à un possible dépassement de l'usage uniquement pratique et professionnel de la liste.

C'est donc dans une optique ouverte et transversale que cette analyse est développée, en tentant d'appréhender la part de virtuel et de réel dans le groupe constitué des abonnés. Par ailleurs, un autre défaut serait d'omettre de considérer la virtualité originelle de la liste de diffusion. Sa réalisation sous forme de courriels individuels n'ôte en rien sa virtualité, d'autant qu'elle est fondée sur des savoirs virtuels (collaboratifs, potentiels...) et numérisés (concernant les fonctionnements et les usages de la plateforme WebCT), et qu'elle s'occupe de ces mêmes problèmes! Un des enjeux de la liste est donc de balancer entre non-dit et explicite, interpellations directe et indirecte, réalité et virtualité. C'est d'ailleurs à tous ces titres qu'elle véhicule la complexité des messages, et c'est dans le paradoxe que la vie du groupe se réalise.

### *Une communauté de pratiques*

On peut imaginer que les membres profitent de l'usage de la liste pour «socialiser», c'est-à-dire trouver un terrain d'entente harmonieux au sein

<sup>7</sup> Il est d'ailleurs amusant de constater qu'une partie des questionnements vise précisément à poser le problème des attributions : mais qui fait quoi?

de leur univers professionnel. Pour Galaty et Bonte (1991), le groupe ou «système tribu» relève d'une «pensée totémique» qui établit une correspondance entre le niveau culturel des classes humaines et le niveau naturel des traits historiques substantiels. Dans un contexte où la technique (l'ENT) tend à prendre le pas sur l'humain, la liste de diffusion peut se faire la caisse de résonance de nouvelles valeurs de l'ENT d'une part, et plus largement d'autre part de schèmes comportementaux propres à l'usage des TIC<sup>8</sup>. La liste, faisant le lien entre valeurs anciennes et valeurs nouvelles montre implicitement de possibles situations conflictuelles<sup>9</sup>.

Y a-t-il stratégies de groupe?<sup>10</sup> A l'appui des thèses de Moerman (1994), les catégorisations groupales sont situationnellement accomplies, elles sont en partie intégrantes d'activités sociales (ici, la situation d'enseignement). C'est dans l'accomplissement de leurs tâches circonstancielles que les participants à une interaction sont amenés à faire intervenir des étiquettes, et les interactions sanctionnent des compétences langagières, sociales ou encore techniques qui conditionnent implicitement le statut des intervenants.

Enfin, pour qualifier la liste de diffusion comme la représentation d'un groupe avéré et institué, il convient de se référer à la pensée de F. Barth (1995) selon lequel tous les groupes activent en permanence quatre problèmes dans des mesures variables:

1. le problème de l'attribution catégorielle (identification des uns et des autres);
2. celui des frontières de groupe (dichotomisation Nous/Eux);
3. celui de la fixation des symboles identitaires (croyances, vocabulaire...);

<sup>8</sup> Et d'ailleurs, l'administrateur du site comme certains enseignants encourage la diffusion de la formation à l'usage de WebCT. D'ailleurs le CUIP (Comité Universitaire d'Intégration Pédagogique – propre à l'Université Paul Valéry de Montpellier) dont il est fait allusion à plusieurs reprises est constitué par des enseignants informaticiens intéressés par les usages des TIC à l'Université.

<sup>9</sup> Pour Michinov (2007), la socialisation est profitable autant aux étudiants qu'aux enseignants.

<sup>10</sup> Selon Lyman et Douglas (1972), les caractéristiques de groupe ou traits ethniques sont manipulées stratégiquement par des acteurs dans le cours des interactions sociales, ou au contraire ces caractéristiques sont attribuées et exhibées au hasard.

4. celui de la saillance (ensemble des processus pour mettre en relief ces valeurs).

En réalité, les quatre problèmes sont «activés». Par exemple, l'attribution catégorielle se fait très clairement par les signatures des messages. Certains destinataires signent de leur titre, ou indiquent leur poste.

Le deuxième problème n'est pas le plus évident dans les usages de la liste. Celle-ci fonctionne en quelque sorte «en circuit fermé» car d'une part il n'y a pas vraiment matière à comparaison avec des pratiques d'autres enseignants, d'autres administrateurs, dans d'autres systèmes, d'autre part, ce sont toujours les mêmes enseignants qui interviennent (environ une quinzaine de personnes) comme si les autres craignaient de s'aventurer dans un cercle d'initiés. Toutefois, à l'évidence, une même préoccupation et une même volonté réunissent les colistiers, forgeant ainsi des frontières.

Troisièmement, il y a fixation des symboles: des «smileys» (: -), etc.) et l'emploi d'un vocabulaire particulier, termes techniques en usage dans les environnements numériques à distance, qui tendent à condenser la politesse et l'information à leur optimum d'efficacité: abréviations (formules de politesse: *Cdt* pour «Cordialement», ou techniques *I.E.* pour «Internet Explorer»), *bug*, *bogue* pour défaillance informatique, ou encore des termes argotiques, jargon, *planté* pour «en panne».

Le quatrième problème de la «saillance» se révèle plus délicat et les valeurs sont ici implicites: on n'adhère pas au groupe du fait des valeurs, mais on les partage *ipso facto*, puisqu'elles concernent l'environnement professionnel. De ce fait, la mise en œuvre de ces valeurs n'est pas évidente: chaque intervenant réactualise les valeurs du groupe «Enseignant-WebCT» par un référentiel exclusivement lié à l'informatique, à une situation administrative ou à une situation d'enseignement.

C'est donc dans une optique ouverte et transversale que cette analyse est développée, en tentant d'appréhender la part de virtuel et de réel dans le groupe constitué dont un autre défaut serait d'omettre de considérer la virtualité originelle de la liste de diffusion. Sa réalisation sous forme de courriels individuels n'ôte en rien sa virtualité, d'autant qu'elle est fondée sur des savoirs virtuels (collaboratifs, potentiels...) et numérisés (via un ENT et une plateforme WebCT), et qu'elle s'occupe de ces mêmes problèmes! De ce fait, un des enjeux de la liste est de ba-

lancer entre non-dit et explicite, interpellations directe et indirecte, réalité et virtualité. C'est d'ailleurs à tous ces titres qu'elle véhicule la complexité des messages, et c'est le paradoxe, qu'elle réalise le groupe dans lequel les absences d'échanges intimes prédominent. En effet, si le dialogue est un contrat réactualisé en permanence, les échanges écrits d'une liste de diffusion ne sont absolument pas des contrats *intuitu personae* et c'est sans doute, de manière paradoxale, ce qui est saillant! D'ordre strictement professionnel, les échanges montrent par cela une identité propre qui suppose une certaine approche – toute proportion gardée – ethnologique.

### **De la difficulté d'utiliser une plateforme numérique**

L'objectif du METICE<sup>11</sup>, articulé à la stratégie de l'université de Montpellier 3, est de favoriser le développement de l'innovation pédagogique en s'appuyant sur l'usage des technologies. La liste de diffusion couvrant la période 2004-2006 se fait l'écho des problèmes grandissants que connaissent les usagers du fait de l'implémentation progressive de la plateforme en EAD. Mais, pareillement, les pratiques auparavant exceptionnelles se normalisent, et les enseignants acquièrent un savoir-faire qui fait que les problèmes soulevés disparaissent par la suite<sup>12</sup>; d'ailleurs aucune FAQ n'a été instituée.

#### *Le rôle de la technique*

Le développement actuel des usages des TICE et des dispositifs de FOAD suscite un besoin important et une très forte dynamique en ter-

<sup>11</sup> Le METICE (Multimédia, enseignement, technologies de l'information et de la communication éducative) est un service dont la mission est de développer toutes les formes d'enseignement (sur mesure, aménagé, à distance,...) complémentaires à la pédagogie en présentiel. Site accessible à [http://www.univ-montp3.fr/index.php?option=com\\_content&task=view&id=69&Itemid=57](http://www.univ-montp3.fr/index.php?option=com_content&task=view&id=69&Itemid=57)

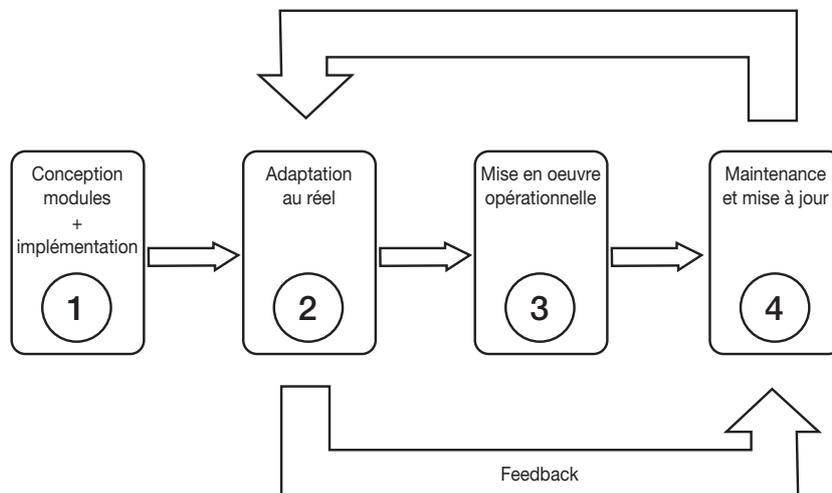
<sup>12</sup> Ce qui n'est pas évident : dans des listes de diffusion plus larges et plus ouvertes, des problèmes récurrents sont soulevés, auxquels il a été déjà répondu: d'où la pratique systématique des FAQ (*Frequently asked questions*).

mes de conception et d'organisation de modules de formation à distance et donc de gestion de tous types de dossiers. S'ajoute à cette difficulté le fait que l'ingénierie se déroule dans un environnement où la diversité des acteurs et des compétences est grande, et qu'elle impose une collaboration parfois complexe.

Si l'on veut schématiser la mise en œuvre d'un processus technique jusqu'à sa complète opérabilité (Figure 1).

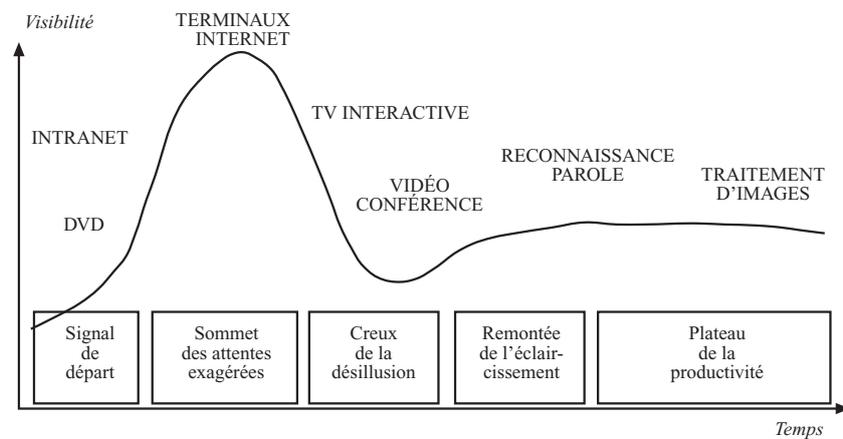
Ce schéma montre le mélange de la théorie qui concerne les connaissances techniques et pédagogiques avec la pratique (celles de la machine et des situations d'enseignement). Dans la mise en œuvre d'un processus, arrive un moment où la récursivité (Morin, 1986) devient inévitable pour que le processus continue d'être. Il y a opérabilité complète à la phase 4, toutefois celle-ci ne peut durer que dans un échange constant avec la phase 2.

La situation enseignement / apprentissage n'est jamais figée; elle l'est encore moins lorsqu'elle s'appuie de manière complémentaire ou sous une forme «intégrée» sur des technologies qui par définition – et outre le fait qu'elles ne soient pas simples à mettre en œuvre, évoluent.



**Figure 1.** Récursivité et opérabilité

Et les TICE, comme les technologies de l'entreprise, passent toutes à un moment ou à un autre, à l'intérieur de ce que les consultants d'entreprise du Gartner Group<sup>13</sup> appellent «le cycle de l'esbroufe d'une technologie», par le «sommet des attentes exagérées» (Figure 2).



**Figure 2.** «The Hype cycles»: le cycle de l'esbroufe d'une technologie

Re: [webctUpv] importation d'étudiants «Hmmm, c'est à noter dans le grand cahier: *pas très user-friendly* ce WebCT, on aura du mal à le populariser...

Le fait de garder les numéros étudiants ne résoud pas tout: il est actuellement impossible d'inscrire plusieurs étudiants»

Ens2

Cet enseignant montre par cette remarque ironique qu'il a déjà des attentes précises concernant ses pratiques. L'usage de WebCT n'est pas encore parfaitement maîtrisé, nous sommes ici (en 2004) dans la phase descendante du cycle, le «creux de la désillusion». Quelques mises à jour et formations plus tard, la productivité optimum devrait être atteinte...

<sup>13</sup> Gartner Group, cité par Luc Fayard, *01 Informatique*, n° 1426, 1<sup>er</sup> novembre 1996, p. 46.

### *Des failles de la formation*

L'ingénierie de la formation qui essaie de répondre au besoin de cette interopérabilité demandée par les enseignants pour leurs étudiants, est d'autant plus délicate que la démarche d'organisation de ces modules est encore mal maîtrisée, et qu'elle doit souvent s'adapter à des conditions de mise en œuvre diverses et changeantes.

La demande d'aide technique est forte et les rôles ne sont pas bien définis:

(1) Re: [webctUpv] à *qui s'adresser*

«bonjour, ce n'est pas sur cette liste que tu trouveras la réponse.

C'était Ing-Metice l'interlocuteur technique jusqu'au 1 septembre, depuis je ne sais pas. Seul le directeur du CRIT peut répondre à ta question.

Cordialement»

Ce qui, par une maïeutique involontaire, entraîne dans la réponse une mise en évidence d'une faille dans la coordination générale; la vérité est en incise, comme pour la minimiser, mais il y a bien là effet de litote:

(2) Re: [webctUpv] à *qui s'adresser*

«Re-bonjour,

J'envoie une copie de ce message à Resp.CRIT.

Je pensais que les interlocuteurs du CRIT ou du METICE (*car on ne sait pas de qui dépend la liste webct à vrai dire*) seraient automatiquement inscrits sur ladite liste.

Ens4

La formation est bien évidemment le rôle premier de la liste par le biais d'une assistance à la carte mais accessible à tous. De nombreux échanges montrent une collaboration de l'ensemble des abonnés qui proposent des solutions afin de régler un problème. Mais la formation n'est pas uniquement une réponse aux problèmes du moment: elle aussi répond à un souci constant d'amélioration didactique (tirer le maximum de son outil technique dans sa pratique enseignante). De plus, la liste prévoit des formations par le relevé des questionnements, et par la diffusion de ces formations, sorte de «métadidactique technique». Ainsi, il y a bien émergence du savoir par la démarche collaborative. Enfin,

c'est le propre de ce type de liste d'énoncer les problèmes du groupe ou de se protéger des attaques extérieures (virus) pour maintenir les frontières du groupe, et c'est bien ce qui en fait *de facto* sa saillance.

Un autre de ses enjeux est donc d'aplanir les difficultés: la liste remplit son rôle collaboratif à son maximum, et les attributions hiérarchiques du groupe tendent à être nivelées: dans ces cas, l'intervention ne se fait plus par attribution, mais par compétence. Le principe hiérarchique initial demeure, mais évolue.

## Des défaillances des systèmes

On pourrait relever l'ensemble des cas saillants qui posent problème aux enseignants; nous en relèverons seulement quelques uns qui marquent la liste WEBCTUPV.

### *Déposer et récupérer des fichiers*

L'usage de WebDAV<sup>14</sup> pose problème; de nombreux messages y sont consacrés; l'enseignant touché exhale une plainte qui émeut (très) progressivement ses collègues.

(1) [webctUpv] mots de passe?

Bonsoir,

Ce dimanche, je n'arrive pas à accéder aux dossiers via WebDAV: on dirait que les mots de passe ne sont pas reconnus.

Merci, Ens1

(2)[webctUpv] toujours pas d'accès webdav

Salut à tous,

Il m'est toujours impossible d'accéder via webdav aux fichiers de données des cours que je dois gérer – et ceci même du campus, où je me trouvais ce matin (mot de passe et/ou identifiant non reconnu).

Ens1

<sup>14</sup> WebDAV (*Web-based Distributed Authoring and Versioning*) est un protocole (plus précisément, une extension au protocole HTTP) défini par le groupe de travail IETF éponyme. Il permet de récupérer, déposer, synchroniser et de publier des fichiers (et dossiers) rapidement et facilement.

<http://fr.wikipedia.org/wiki/WebDAV>

(3)[webctUpv] et WebDAV?  
Appel  
Apparemment je suis seul à ne pas pouvoir accéder à WebDAV.  
Vrai???  
Merci de toute réponse (y compris «nous n'en avons cure»).

Remarquons l'archaïsme de l'expression, sur le mode de l'autodérision. «Ému» à son tour, un collègue intervient sur le mode ironique:

(4) Re: [webctUpv] et WebDAV?  
«Vous êtes probablement le seul à utiliser WebDAV pour accéder à vos cours ... ;-)  
Pouvez-vous en profiter pour nous en dire plus sur cette façon de «browser» vos cours ? Quel client utilisez-vous?  
Ens2

Malgré le smiley, le caractère ironique ne semble pas être accepté, et la réponse est alors toute technique:

(5) Il ne s'agit pas exactement d'«accéder à [mes] cours», mais de charger les fichiers»  
Ens1

Voulant se rattraper, *Ens2* vante les louanges de WebDAV et par là, conforte *Ens1* dans sa pratique:

(6) Re: [webctUpv] et WebDAV?  
«Ce que m'apprend Ens1 ce matin est précieux: fini les interminables clics pour transférer des fichiers côté serveur — c'est ma foi un reproche que l'on faisait tous à WebCT et qui décourageait bien des collègues de l'utiliser.»  
Ens2

Cet échange vaut pour l'intrication des informations techniques et psychologiques et alimente parfaitement notre problématique: la liste de diffusion met en scène des rapports complexes à la technique et aussi des rapports humains que l'on ne peut étudier séparément: nous touchons ici à un de ces enjeux non-dits: l'accès à l'information technique passe encore par l'usage de l'Autre<sup>15</sup>.

<sup>15</sup> Comme Nicolas Bouvier parlait de «l'usage du monde», titre d'un de ses beaux livres.

### *Les pannes de serveurs*

Liés parfois aux problèmes précédents, les pannes de serveurs sont les plus marquantes dans la communauté des utilisateurs de WEBCT car tout le monde semble impuissant. Dans les messages relevés ci-après, qui constituent un autre feuillet de la liste, l'on verra que le dysfonctionnement semble d'abord venir d'un logiciel pour finalement se révéler être une défaillance... du réseau RENATER<sup>16</sup>.

(1) [webctUpv] lenteur accès

«La connexion à WebCT par navigateur et par WebDAV est désespérément lente depuis l'extérieur: 10 à 20 secondes pour ouvrir un dossier!!!

Lorsque l'on doit regarder les travaux de 50 *étudiants*, *c'est pénible...*

L'enseignant se plaint de la pénibilité d'un travail, basé ici sur une informatique défaillante. Le message révèle incidemment des horaires de travail peu habituels.

(2) [webctUpv] serveur planté?

«Bonjour à tous,

Quelqu'un a-t-il accès à WebCT aujourd'hui ? Le serveur ne semble pas répondre... Pratique quand on a 30+ étudiants qui doivent remettre un travail personnel avant ce soir minuit...

Bon dimanche,

Ens4

Mais celui qui n'utilise pas WebDAV a bien identifié que le problème ne venait pas du logiciel et que le mal était plus grave. Toute la section EAD est paralysée et *Ens4* est désorienté:

(3) [webctUpv] pb de stockage de documents

«Re-bonjour à tous,

3 personnes ont déjà répondu à mon mail de ce matin pour confirmer que le serveur *ead* était *inaccessible* pour eux aussi.

Outre le problème ponctuel que cela pose (remise de devoir pour ce soir), il y a le problème plus général

Ens4

<sup>16</sup> RENATER: Réseau National de télécommunications pour la Technologie l'Enseignement et la Recherche. <http://www.renater.fr>

(4) [webctUpv] Fwd: problèmes d'accès  
«Bonjour à tous,  
Je crois qu'il est important que l'on voie *dans quel état les étudiants peuvent se trouver*, face à un problème du type que je mentionnais hier.  
Cordialement,  
Ens4.

Finalement, le couperet tombe:

(5) [Internet] Coupure de l'accès depuis 03/03/06 12h00  
«L'accès à internet est interrompu depuis 12h00 le Vendredi 03/03/2006.  
Le problème viendrait du réseau de collecte régional, qui nous relie à Renater.

Et les étudiants sont, tout comme les enseignants, exaspérés:

(6) [webctUpv] webct en panne encore  
Bonjour, WebCT est encore inaccessible ce soir... Demain matin, examen à 9h15 en L3...  
Par ailleurs, *les étudiants en EàD (M2) deviennent exaspérés* avec ces problèmes de connexion...  
Cordialement,  
Ens4.

Si la liste met à jour les perturbations de la plateforme, elle permet aussi une mise en commun des difficultés qui ne sont plus celles d'un individu mais davantage celle d'un groupe. L'adhésion aux difficultés de l'autre et la recherche commune de solutions désamorcent les résistances technologiques des enseignants qui affrontent en groupe une innovation parfois récalcitrante.

## Conclusion

La première mission d'une liste de diffusion est bien entendu de pallier les dysfonctionnements d'un système donné. Toutefois, comme on a pu le voir, sa lecture s'apparente souvent à celle d'un mini feuillet avec rebondissements et épisodes: c'est pourquoi j'ai tenu à insister sur le caractère ethnologique de sa composition et l'analyse pragmatique de sa structure: la forme qu'elle se donne n'est pas, dans une certaine mesure, figée. Ainsi, l'approche utilitariste qui viserait à ne voir dans une liste de

diffusion qu'un moyen pratique de régler des problèmes me semble un peu courte: une liste de diffusion reste un moyen vivant de communiquer. Sous cet aspect, elle est plus qu'une chambre d'écho des difficultés des uns et des autres: elle est *mutatis mutandi* et sans doute malgré elle, un espace virtuel à travers lequel s'affirme un groupe, ou le révèle. Et qu'on y participe ou non, cette liste inscrit en creux l'existence *spirituelle*<sup>17</sup> d'une communauté et les aperceptions des uns et des autres face à cet outil de travail, à ce lieu de vie.

D'un point de vue technique, les questionnements soulevés par la liste ne montrent guère dans le temps une résolution des dysfonctionnements. Chaque année de nouveaux problèmes sont soulevés, et si les illusions du début se dissipent, c'est bien parce que la communauté parvient à un seuil d'opérabilité *acceptable*, sans être à l'abri d'aléas informatiques dommageables. C'est bien là tout l'enjeu des membres: ne pas se faire dépasser par la technique.

Mais hélas, il faut bien se rendre à l'évidence qu'il existe une dichotomie constante entre les enjeux annoncés de réalisation numérique et la réalisation effective; sans doute en sera-t-il toujours ainsi, car tel semble être le cycle d'accomplissement de l'informatique appliquée. Peut-on changer cet état de fait? Non, sans doute, parce que la technique évolue sans cesse, et parce que ce n'est pas – aujourd'hui – le rôle d'un enseignant de pourvoir à la maintenance de systèmes intégrés de plus en plus complexes. Mais il paraît clair que cela peut le devenir.

Ceci dit, se pose avec acuité le problème délicat de la qualité d'un enseignement basé sur un accès numérique au savoir, problème de fond qui dépasse bien entendu WebCT et cette étude.

## Références

- Barth, F. (1995). Models of social organization, et surtout Ethnic groups and boundaries. Dans J. Poutignat & Ph. Streiff (Eds.), *Théories de l'ethnicité*. Paris: PUF.
- Brass, P. R. (1991). *Ethnicity and nationalism: theory and comparison*. New Delhi: Sage.

<sup>17</sup> L'expression n'est pas exagérée lorsque l'on constate la fréquence de certains intervenants, et leur subséquente dépendance – professionnelle en tous cas – au contexte numérique.

- Galaty, J.G., & Bonte P. (Ed.) (1991). *Herders, Warriors and Traders. Pastoralism in Africa*. Boulder, San Francisco, Oxford: Westview Press (African Modernization and Development Series).
- Goffman, E. (1973). *La Mise en scène de la vie quotidienne*. Paris: Éditions de Minuit.
- Grice, P. (1975). Logic and Conversation. In P. Cole & J.L. Morgan, *Syntax and Semantics. Vol. 3. Speech acts* (pp. 41-56). New-York: Academic Press.
- Handleman, D. (1977). The organization of ethnicity. *Ethnic Groups*, 1, 187-200.
- Jakobson, R. (1963). *Essais de linguistique générale*, II. Paris: Éditions de Minuit.
- Lyman, S. M., & Douglass, W. (1972). Ethnicity: Strategies of Collective and Individual Impression Management. *Social Research*, XL, 344-365.
- Michinov, N., Primois, C., & Gravey, M.C. (2003). Scénarisation et accompagnement d'une action de formation collaborative à distance: une illustration de la méthode Cl@p. *Information Sciences for decision Making*, 10.
- Moerman, M. (1994). Le fil d'Ariane et le filet d'Indra. Réflexions sur ethnographie, ethnicité, identité, culture et interaction. Dans C. Labat & G. Vermès (Eds), *Qu'est-ce que la recherche interculturelle? 2 Cultures ouvertes, sociétés interculturelles: du contact à l'interaction*, 129-146. Paris: l'Harmattan.
- Morin, E. (1986). *La Méthode. La connaissance de la connaissance*. Tome 3. Paris: Points Seuil.
- Surgers, A. (2000). *Scénographies du théâtre occidental*. Paris: Nathan Université.