

À chaque interaction asynchrone, son outil pour communiquer au travers d'un écran

Micholet, Marie ; Duthoit, Eugénie

Laboratoire Praxiling, UMR5267 CNRS, Université Paul Valéry, Montpellier 3
marie.micholet@free.fr, eugenie.duthoit@univ-montp3.fr

1 Introduction.....	174
1.1 Contexte.....	174
<i>Figure 1</i>	175
<i>Figure 2</i>	175
1.2 Problématique.....	176
2 Cadre théorique de l'étude.....	176
2.1 Les interactions langagières et rôle socio-affectif des échanges.....	176
2.2 Structure des interactions et outils de communication numérique.....	177
3 Méthodologie.....	177
3.1 Observation et construction du corpus.....	178
3.2 Analyse des interactions.....	178
4 Résultats/ discussion.....	178
4.1 Les rituels dans les communications virtuelles.....	178
4.1.1 Les ouvertures de message.....	179
4.1.2 Les fermetures de message.....	179
4.2 Trajectoire des thèmes <i>topics</i> (<i>objets de la demande d'aide</i>) entre individualisation et généralisation.....	180
4.3 Présentation du contexte de l'activité dans lequel émerge le problème :.....	180
<i>Figure 3</i>	181
<i>Figure 4</i>	182
<i>Figure 5</i>	182
<i>Figure 6</i>	183
<i>Figure 7</i>	183
<i>Figure 8</i>	184
5 Conclusion et perspectives.....	184
Références bibliographiques.....	185

1 Introduction

L'intégration du numérique dans la formation est en train de modifier profondément l'enseignement universitaire, entre autres, par la mise en place de la formation à distance (Isaac, 2007). La formation à distance est vue comme privant les étudiants d'un contact interpersonnel entre les acteurs du contexte d'enseignement/apprentissage. Dans ce cadre, le tutorat en ligne a été mis en place afin d'apporter aux étudiants un soutien que plusieurs chercheurs ont étudié afin d'en déterminer des modèles de tutorat.

Le tutorat en ligne est ainsi défini comme l'accompagnement d'une personne en situation d'apprentissage à distance (Guillaume, 2009). Il revient donc à la personne chargée du tutorat de construire et de maintenir un environnement permettant une communication stable entre les différents acteurs de la formation sur les plateformes numériques de formation.

Notre étude vise à interroger les échanges, entre étudiants et tuteur, produits par le biais de l'écran d'ordinateur lors d'une formation institutionnelle à distance et en ligne. Les formations à distance proposent essentiellement des outils asynchrones, nous nous intéresserons donc aux interactions langagières diffusées dans le forum de discussions et par courrier électronique.

1.1 Contexte

Notre terrain d'observation est une formation de master 2 professionnel en grande partie à distance, mise en place dans une université française. Cette formation à distance est proposée grâce à Moodle, une plateforme d'enseignement en ligne. Cette plateforme permet la création d'un environnement pédagogique en ligne où interagissent les apprenant(e)s, les enseignant(e)s, et les tuteurs ou tutrices. Elle maintient le contact entre les différents acteurs de la formation en proposant des outils tel qu'un forum dédié à l'accompagnement des étudiants. Les étudiants ont également la possibilité de contacter les enseignants et le tuteur par courrier électronique.¹

Les deux outils pris en compte dans cette étude présentent des dimensions asynchrones et sont proposés par l'institution (c'est-à-dire l'université), ce qui les différencie, en revanche, est le caractère privé de l'un (mél) et le caractère public de l'autre (forum). En effet, le forum a un caractère public dans la mesure où il est accessible à toutes les personnes ayant reçu un droit d'accès par les enseignants ou la personne tutrice. C'est l'outil présenté comme l'outil privilégié lors d'échanges entre l'équipe pédagogique et les étudiants.

¹ Dorénavant mès

Nous pouvons ici échanger en asynchrone pour tout ce qui concerne la communauté d'étudiants du master. C'est l'un des moyens de me contacter et de me poser des questions. L'entraide entre étudiant(e)s de la promotion est aussi bienvenue dans ce forum pour partager ses méthodes de travail et autres. Pour des questions vraiment urgentes et plus personnelles, le courriel reste néanmoins un moyen efficace pour me contacter rapidement.

Ajouter une discussion

Discussion	lancée par	Réponses	Dernier message
Ouvertures de cours		23	
Erreur dans la saisie de mes notes		2	mer. 9 avril 16:17
Je ne trouve pas l'emplacement habituel pour envoyer le devoir		4	mer. 9 avril 09:59
Info' Devoir		2	mar. 1 avril 06:06
Participation aux forums/Soutenance		1	lun. 31 mars 18:25
Info		2	dim. 2 mars 19:15
Pour information		0	ven. 28 févr. 21:09
Besoin de conseils juridiques		2	sam. 15 févr. 11:15

Figure 1

Dans le forum (fig 1) l'ouverture des fils de discussion sont à l'initiative du tuteur ou des étudiants. Marcoccia, (2004) décrit le cadre participatif très particulier des forums : « simple lecteur » « auteur occasionnel » « animateur » ainsi que les différents niveaux des formats de production «lecteur silencieux/participant occasionnel/animateur ». Ainsi le lecteur est libre de participer en choisissant dans la liste des échanges, le fil de discussion qu'il souhaite consulter et éventuellement y répondre en déposant un commentaire.

The screenshot shows an email client interface. At the top, there are several icons: a back arrow, a trash can, a folder, a tag, and a 'Plus' dropdown menu. Below these is the subject line 'Re: problème M2'. The email header shows the date '30/11/2012' and a star icon. The main body of the email contains the following text:

Bonjour

Catherine est dans le même cas que toi , mais de mon coté je ne peux pas faire grand chose car je ne peux pas poser de document pour tester le wiki.

J'ai donc lancer un appel aux autres étudiants pour voir s'ils ont une solution, et j'envoie un mail à [redacted] pour lui dire que vous êtes au moins deux à rencontrer un problème.

J'espère qu'une solution sera postée dans le forum

A plus tard

Le 29 novembre 2012 22:00, [redacted] a écrit :

Bonsoir,
je n'arrive pas à poster mon devoir dans le wiki sur le serious game, dans le cours

demain 13h, est la date butoir, je m'inquiète donc beaucoup. Je vais envoyer par mail à [redacted] mon devoir, mais j'espère qu'elle sera compréhensive, car cela fait 3 fois que j'essaye, impossible, il est noté "you can edit this page", comme si je n'avais pas accès au cours.

Pouvez vous m'aider?

bien cordialement

Figure 2

Le choix du logiciel de courrier électronique (fig 2) est laissé à la discrétion de l'étudiant, il est souvent à l'initiative de l'utilisation du mël pour interpeller le tuteur.

Le public de la formation est assez hétérogène dans leur parcours et leurs compétences. Le plus souvent salariés, ils ont besoin d'optimiser leur temps. Pour beaucoup de ces étudiants, il s'agira de leur première expérience de formation à distance via un campus virtuel. Nous y retrouverons des étudiants de profil différent, déterminé, désarmé, marginal ou hésitant (Glikman, 2002) qui ne se croiseront jamais physique, mais qui échangeront toute l'année au travers d'un écran. Selon l'auteur, les déterminés font très peu appel au service du tutorat de la formation, alors que les désarmés, à l'inverse, feront souvent appel au tutorat pour être remotivés, rassurés ou pour obtenir un soutien socio-affectif.

L'ensemble des échanges récoltés et analysés reflètent les problèmes que rencontrent les étudiants. Ils les expriment dans l'espace dédié à l'accompagnement des étudiants c'est-à-dire dans le forum où ils s'adressent au tuteur comme à leurs pairs, mais également dans les mès où les échanges sont interpersonnels.

1.2 Problématique

Le forum de communication est un espace ouvert au public et donc multi adressé alors que le courrier électronique est interpersonnel.

Dans cette communication, nous nous intéressons donc aux modalités d'individualisation des interactions langagières entre étudiants et le tuteur (avec dans certains cas, l'intervention de l'enseignant) dans un contexte de formation à distance et à leur portée socio-affective sur l'apprentissage. Pour ce faire, nous nous intéressons à deux outils mis à disposition des étudiants par l'institution : le forum proposé dans les espaces de cours de la plateforme d'apprentissage et les mès envoyés et éventuellement transmis sur l'adresse institutionnelle du tuteur. En partant du constat qu'il y a une complémentarité dans la mobilisation de ces outils par les étudiants, nous posons, dans un second temps, la question des trajectoires des messages du forum au mès et vise vers ça et du rôle du tuteur dans ces trajectoires.

2 Cadre théorique de l'étude

2.1 Les interactions langagières et rôle socio-affectif des échanges

En sciences du langage les interactions sont liées à l'activité de communication entre deux acteurs engagés dans une conversation. L'interaction est donc en lien avec l'acte social ou la médiation (Peraya, 1999). Ces interactions interpersonnelles interviennent entre les différents interactants dans un domaine particulier, celui de la formation à distance sur une plateforme numérique de formation. Dans l'enseignement à distance, elles sont donc médiatisées par plusieurs types d'outils. Elles obéissent alors, à des règles établies et structurées, à un protocole préétabli (Ernst, et Fabre, 2004) en fonction des outils de communication utilisés par les intervenants.

Pour établir ces interactions en ligne entre deux usagers, il y a nécessité à s'approprier les outils propres à la communication virtuelle (Peraya, 1999), (Paquine-Seguy, 2006). Il s'agira pour les tuteurs de jouer avec les possibilités qu'offrent la communication médiatisée et les langages associés pour s'adapter au locuteur pour « *faire circuler les signes de la présence* » (Jacquinot, 2002). C'est en cela qu'un scénario de communication permet la caractérisation des échanges entre les locuteurs et d'atténuer la complexité de l'interaction entre tâches, ressources et accompagnement tutoral (Mangenot, 2008). Dans la formation à distance, le rôle des interactions socio-affectives est alors de rompre l'isolement de l'apprenant, de personnaliser le soutien qu'il lui est apporté et de lutter contre l'abandon.

Le socio-affectif dans les échanges médiatisés favorise le processus de socialisation notamment dans les communautés virtuelles d'apprentissage. Il participe au lien social et l'on peut les

identifier dans les interactions intégrant des éléments de ritualisation (Goffman, 1974) comme la politesse ou le remerciement. Les échanges socio-affectifs concernent la politesse, le remerciement, le soutien, les messages d'entraide ou l'expression de frustration. L'intensité de ces échanges est évolutive selon plusieurs phases du remerciement, au soutien ou à l'entraide (Ciussi, 2009).

2.2 Structure des interactions et outils de communication numérique

Les interactions langagières médiées peuvent être différentes en fonction des interactants mais également en fonction des moyens de communication utilisés (Mangenot, Salam, 2010). En effet, le locuteur ne s'exprimera pas de la même façon si le média utilisé est public ou privé. L'interaction langagière aura donc des caractéristiques différentes en fonction du choix de l'outil. Ces communications numériques favorisent l'apparition de nouvelles formes de discours (Anis, 1998). Cela dépendra, de fait du contexte et du contrat de communication mis en place entre les interactants (Oudart, 2010). La structure de l'outil aura un effet sur la structure du message (Mangenot, Salam, 2010). Le locuteur ne s'exprimera pas de la même façon en fonction du contexte et du caractère public du forum ou privé du mël pour s'exprimer, et en fonction des règles posées par le tuteur.

Parmi les outils numériques mobilisés au service de la communication, nous observons un recourt massif au courrier électronique, aux forums et autres types de communication synchrones (Audran et Garcin, 2011). Ainsi, le forum propose des caractéristiques particulières en matière d'interaction et permet aux interactants d'établir des communautés (Celik et Mangenot, 2004). Son rôle va de la création de liens sociaux, aux activités de partage, à la coopération et à la collaboration en passant par la création de communautés d'apprentissage, lieu de co-construction des connaissances (Strioukova, 2006). Dans la formation à distance, les étudiants attendent de l'activité sur forum qu'elle permet un feedback de l'enseignant, des dépôts d'une consigne, des réponses aux questions des étudiants et un feedback des enseignants. Mais le caractère public du forum peut représenter un frein à la participation. L'interaction sur le forum ne va donc pas de soi dans les activités pédagogiques numériques. Il est parfois souhaitable de prévoir d'autres types d'interactions entre enseignants et étudiants, comme par exemple le mël plus personnel.

Le mël permet justement un contact individuel avec les apprenants, direct sans envahir l'espace personnel (Charnet, 2003). Il est utilisé par l'étudiant pour interpeller le tuteur qui doit y répondre de par le statut interpersonnel du message. Contrairement au forum il n'y a pas d'incitation particulière à son utilisation pendant la formation. L'utilisation du mël n'est utilisée, par le tuteur, qu'en cas d'activité proactive ou de relance individuelle des participants.

3 Méthodologie

La recherche porte sur les interactions langagières échangées pendant l'accompagnement des étudiants d'un master 2. Les données sont constituées par le recueil systématique des interactions langagières lors de communications entre étudiants et tuteur. Nous empruntons l'un des outils de l'ethnographie, l'observation participante, d'où nous avons tiré nos questions de recherche et notre problématique. Notre corpus s'est ainsi construit au fur et à mesure de la pratique de l'observation de l'activité tutorale.

Notre corpus s'est ainsi construit à partir de données brutes recueillies pendant une période de six mois, de la rentrée universitaire à la fin du premier semestre. Nous admettons ici que les activités langagières se déplacent d'un outil à l'autre en fonction des demandes et des besoins essentiellement à l'initiative des étudiants dans un tutorat réactif. Le corpus d'une collection de discussions constituées des questions des étudiants et des réponses apportées par le tuteur.

3.1 Observation et construction du corpus

L'observation participante a permis en tant que tutrice en ligne et chercheuses, d'approcher le terrain de façon « naturelle ». Les étudiants ont été prévenus de façon informelle, lors de conversations synchrones dès le début de l'année du fait de la récolte systématique des échanges effectués par courrier électronique et dans le forum de l'accompagnement tutoral. Ils sont alors tout-à-fait conscients du statut du tuteur les accompagnant ainsi que de l'objet de la recherche en cours, c'est-à-dire « les interactions tutorales ».

Le choix d'une observation participante des interactions entre le tuteur et les étudiants au travers de deux types de communication (mèl et forum) est voulu pour appréhender la multi modalité des interactions par écran interposé. Ainsi nous avons retenu les conversations produites par le biais de ces deux outils où nous pouvions observer les traces du questionnement des étudiants et des réponses du tuteur en retour.

Une première observation a été menée afin d'identifier les éléments nous permettant la constitution de la collection de données susceptibles de faire émerger des différences d'utilisation du forum et du courrier électronique en fonction du niveau socio-affectif convoqué par les interactants. Nous observerons la manière dont l'outil et le contenu des messages permettent d'identifier les marqueurs de l'affectif dans l'échange étudiants/tutrice.

3.2 Analyse des interactions

Des éléments de discussion touchant au domaine socio-affectif sont présents dans les interactions langagières pour rendre les échanges moins impersonnels. Ils sont issus d'un ensemble de stratégies dont l'utilisation des formules d'adresse, des pronoms personnels « tu » ou « vous » et « je » ou « nous », de formules de clôture appropriée et de formules impliquantes (Gaillat, 2006). De même, les interactions langagières peuvent être différentes en fonction du choix entre le forum public et le mèl privé (Mangenot et Salam, 2010).

Nous sommes donc partis de ces deux constats afin d'établir nos propres options d'analyse des éléments constituant notre corpus.

Nous avons procédé à une première analyse permettant d'identifier les rituels de communication dans les échanges questions/réponses de notre corpus. Puis une lecture systématique de l'ensemble des discussions retenues a permis l'analyse des éléments d'ouverture et de fermeture des messages en fonction de l'outil et marquant la volonté d'établir un lien de proximité. Nous souhaitons mettre en évidence un éventuel lien entre le niveau socio-affectif et le moyen de communication choisi. Cependant, cette première analyse, si elle a été intéressante pour traduire le bon fonctionnement des relations sociales par l'utilisation des codes de la politesse, elle ne nous a pas permis de rendre compte des modalités de mobilisations des outils mis à disposition en fonction d'une situation donnée.

Dans une deuxième analyse, nous avons sélectionné un échange de deux jours entre deux ou trois interactants sur le même thème et dans les deux outils mis à disposition. L'objectif était alors d'observer le trajet d'un même sujet dans le temps et dans l'espace et les marqueurs du lien socio-affectif.

4 Résultats/ discussion

4.1 Les rituels dans les communications virtuelles

Lorsque nous avons entrepris l'analyse des interactions émanant des forums et des courriers électroniques, notre première question portait sur une possible différence d'utilisation des règles de politesse en fonction de l'outil sachant, que l'un des outils est public et donc à la vue de tous

et l'autre plus interpersonnel offrant une plus grande liberté pour exprimer son ressenti. Nous avons donc fait porter notre analyse sur les modalités d'ouverture et de fermeture des messages. Car ces items sont les premiers éléments visibles permettant d'analyser la mise en place d'un lien socio-affectif pour l'accompagnement et l'entraide dans la communauté d'apprentissage.

4.1.1 Les ouvertures de message

Nous avons noté que l'ouverture des messages, dans le forum, consiste à l'utiliser des expressions comme « *bonjour* » ou « *bonsoir* » dans la plupart des messages, marque de la politesse que l'on trouve dans tout discours régi par des normes tacitement établies dans le contrat social d'échange, ce qui est le cas dans un forum institutionnel. Dans plus des trois quarts des cas les interactants lui associent une extension de type « *à tous* », « *à toutes et à tous* », « *tout le monde* » ou l'usage du prénom que ce soit entre étudiants ou avec la tutrice. Plus rarement nous avons repéré l'expression « *salut à tous* » évoquée par les étudiants entre eux. Nous pouvons relever deux exceptions avec les expressions « *keep cool baby* » (etu23) et « *No soucy etu23* » (etu3), utilisées par deux étudiants qui s'interpellent l'un l'autre, il s'agit d'un registre plus familier mais qui amènera une remarque rectificative de etu23 « *En premier lieu, j'espère que tu ne m'en veux pas d'avoir utilisé une certaine légèreté de ton... Après coup, je me suis dit qu'il aurait été préférable de dire "keep calm and carry on", à l'anglaise...* » (etu3) revenant ainsi sur la familiarité dont il dit avoir fait preuve. Dans les mès, nous retrouvons le même registre d'expression, mais plus personnalisé car les échanges sont interpersonnels ainsi nous retrouvons « *bonjour* » et « *bonsoir* » associé au prénom, l'utilisation de « *Madame* » est utilisée lorsqu'une tierce personne est interpellée en copie en même temps qu'à la personne tutrice.

4.1.2 Les fermetures de message

Les fermetures de message sont beaucoup plus diversifiées que les ouvertures de message. En effet, dans le forum comme dans les mès une grande variété d'expression est mobilisée par les étudiants comme par la tutrice. Nous remarquons que ces clôtures sont essentiellement situées dans la phase 1 de la classification de l'intensité des liens socio-affectifs de Ciussi (2009), mais également en phase 2 ce qui n'est pas le cas des ouvertures de message. Ainsi certaines expressions viennent du rituel classique de la politesse « *cordialement* », « *bien cordialement* » parfois avec une note de proximité « *bien à vous* », « *bien à toi* » ou encore très respectueuse « *mes salutations* » « *respectueusement* », mais nous retrouvons finalement peu d'expressions de remerciement. Nous pouvons également noter des marques d'ancrage temporel pour « coller » au réel comme par exemple « *bonne journée, soirée ou week end* », « *à jeudi* », « *à demain* », « *à bientôt* », « *à plus tard* », qui contribuent à créer un lien qui s'inscrit dans la durée et marque la présence. Par ailleurs, nous pouvons déceler dans les fermetures, des éléments que nous pouvons classer en phase 2 de la classification de Ciussi (2009). Ainsi avons-nous repéré des marques d'encouragement, « *bon courage* », « *bonne chance* », voir les prémisses d'une personnalisation du message dans un mès, « *bon voyage* » qui suggère que l'étudiant et la tutrice ont échangé sur des sujets au-delà de la formation proprement dite. Et une marque liée à la constitution de lien dans le forum avec l'expression « *au plaisir d'échanger ensemble J* » (etu25) qui semble monter une certaine satisfaction de la présence d'interacteurs pour des futurs échanges.

Dans cette première phase d'analyse, nous avons pu mettre en évidence que les formes de politesse, rituels de communication, traduisent la mise en place d'un contrat social renforçant ainsi la cohésion du groupe (Picard, 1996). Ce constat est confirmé par l'observation des signatures des messages dont plus de la moitié dans le forum et les deux tiers dans les mès sont signés par le prénom de l'interlocuteur aussi bien du côté des étudiants que du côté de la personne tutrice marquant ainsi la volonté de créer du lien. Si cette analyse n'est pas suffisante

pour distinguer les choix effectués entre forum et mël, en fonction du niveau socio-affectif voulu pour l'interaction, elle montre, en revanche, les premières marques de présence de la constitution du lien sociale. C'est en procédant à une analyse du corps des messages avec un zoom sur les marqueurs socio-affectifs et les termes d'adresse que nous chercherons à découvrir les éléments marquant le choix de l'un ou l'autre des outils et /ou un glissement d'un outil à l'autre en fonction de l'intensité socio-affectif souhaité par les interactants.

4.2 Trajectoire des thèmes *topics* (objets de la demande d'aide) entre individualisation et généralisation.

Nous avons vu, dans la première partie de l'analyse, que la portée socio-affective des échanges dépendait largement de dynamiques de généralisation et d'individualisation, prises en charge par les participants dans les ouvertures et fermetures de messages.

Dans un second temps, nous avons donc fait le choix de sélectionner un échange multi participants développé en fonction des objets de demande d'aide (ODA). L'objectif est de voir dans quelles modalités les ODA sont transférés d'un outil à un autre.

En repérant des ODA communs dans le forum et dans les méls, nous avons reconstitué a posteriori la trajectoire d'un ODA du point de vue de la temporalité des échanges : c'est-à-dire, date et heure de production du message².

A partir de cette sélection et de cette reconstitution a posteriori, nous avons alors réalisé une analyse séquentielle de l'échange, en nous intéressant particulièrement aux modalités de mobilisations des outils mis à disposition par l'institution. En effet, la configuration technique, du forum et du mël, confère de manière systématique, un participant parle après l'autre, une construction séquentielle des interactions médiées par un écran (Mondada, 1999).

4.3 Présentation du contexte de l'activité dans lequel émerge le problème :

Dans cette partie, nous décrivons un exemple de reconstitution a posteriori d'une demande d'aide et de sa trajectoire entre le forum et le mël. La formation à distance observée est organisée de manière hebdomadaire : autrement dit, une semaine est consacrée à une unité d'enseignement. L'enseignant, responsable de l'UE, propose alors à ses étudiants une activité, dans le temps de la semaine, qui sera évaluée. La conversation retenue pour cet article est donc relative à une activité que les étudiants devaient réaliser dans un temps limité, en accord avec le calendrier de la formation.

L'activité en question, à l'origine d'un problème pour deux étudiants, est alors organisée par l'enseignant sur un « wiki » de Moodle. Ce « wiki », permet de mettre en place une activité d'écriture collaborative avec possibilités de modifier un certain nombre de pages web. L'outil garde, par ailleurs, un historique des différentes modifications.

Le 29/11/14 Message par mël

Deux étudiants interpellent la tutrice dans deux messages presque simultanés mais indépendants avec une même ODA. Les étudiants sont identifiés par le Nom-Prénom associé à leur adresse universitaire. D'un point de vue de la temporalité, ces deux messages initiaux ont tous deux été envoyés dans la soirée du 29/11/12, l'un à 22h, l'autre à 22h34.

Les deux messages ont été envoyés de manière indépendante.

Il est intéressant de constater que les deux messages envoyés à la tutrice présentent un sujet presque semblable : “*Problème M2G Module 3*” pour Etu5 et “*Problème de dépôt de travail*”

² L'heure de production étant la seule donnée visible dans notre corpus recueilli, c'est-à-dire fournie de manière automatisée par le fournisseur d'accès mël et l'environnement

dans le wiki” pour Etu3. Dans les deux cas, l’étudiant s’adresse à la tutrice afin d’exposer un problème et de trouver une solution. Dans le premier cas, le module d’activité est identifié, dans l’autre cas, c’est l’activité problématique qui est identifiée dans le sujet.

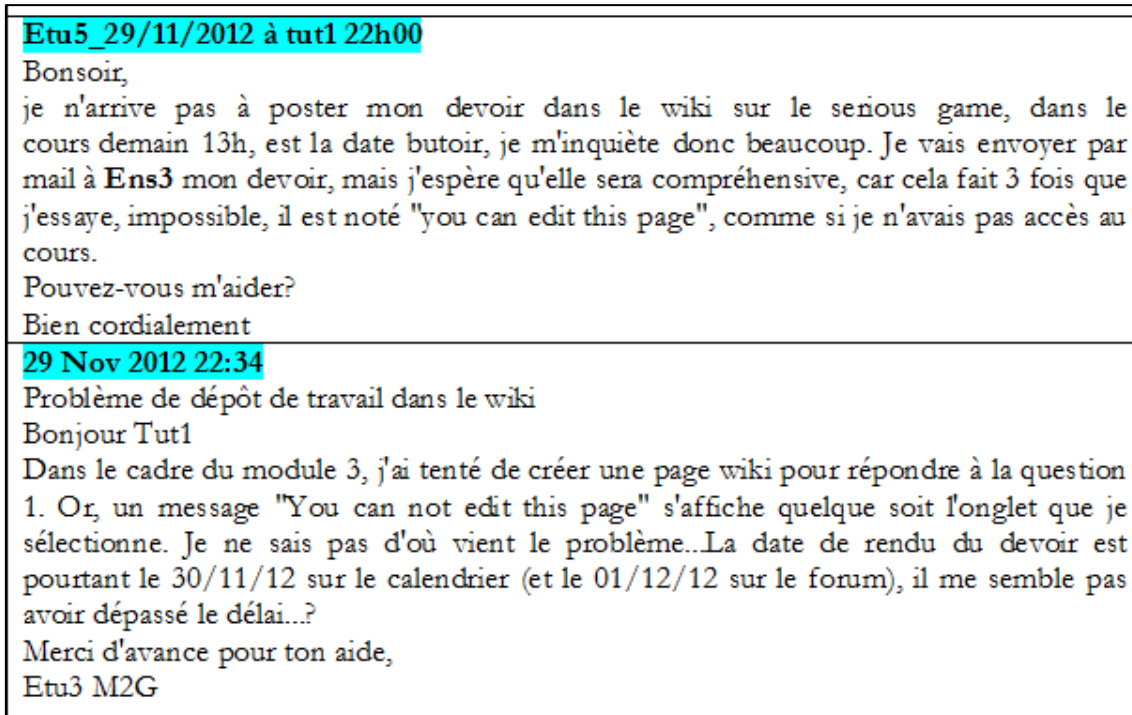


Figure 3

L’exposition du problème dans les deux méls fait état des mêmes éléments :

- Expression personnalisée de la difficulté : “*Je n’arrive pas à(...)*” (Etu5) , “*j’ai tenté de*” (Etu3).
- Rappel des contraintes académiques, du calendrier universitaire (“*demain 13h est la date butoir*”, “la date du rendu du devoir est pourtant le 30/11/12 sur le calendrier (et 01/12/12 sur le forum) : ce qui montre d’ailleurs que l’étudiant a consulté le forum avant de contacter le tuteur)
- Description du problème ou plus précisément de ce que renvoie l’écran quand l’étudiant veut réaliser l’activité : dans ce cas un message en anglais : “*you can edit this page*” (Etu5) et “*You can not edit this page*” (Etu3) (qui a priori est le même, même si un étudiant semble ne l’avoir pas copié à l’identique)
- Expression personnalisée de la crainte et l’incertitude : “*je m’inquiète donc beaucoup*” (Etu5), “*Je ne sais pas d’où vient le problème*” (Etu3)
- La demande d’aide est dans les deux cas thématifiée et fortement personnalisée.

30/11/12 à 9h34 Transfert de l’ODA sur le forum par le tuteur.

A la suite de ces deux demandes d’aide, la tutrice semble ne pas avoir une réponse toute faite. Elle prend en charge le problème, le traduit afin de le transférer sur le forum dans une perspective de généralisation.

Par Tutrice, vendredi 30 novembre 2012, 09:34
Bonjour à tous
Deux étudiants ont des difficultés à déposer leur travail dans la page du wiki du cours de Ens3 module 3
Pour moi la page ne pose pas de problème mais je ne peux pas déposer de document pour tester le wiki. L'un d'entre vous a t-il une solution ? Merci de la déposer dans ce forum.
De mon côté je préviens Ens3.
Bonne journée
Tut1

Figure 4

Ce passage de l'individuel au général, dans le cadre d'un même contexte se fait néanmoins en préservant le souci d'individualisation initiale des étudiants concernés par le biais de différents procédés tels que :

- Anonymisation des étudiants concernés ("*Deux étudiants ont des difficultés*") qui contribue à la mise en place d'une confidentialité et donc d'une relation de confiance ;
- Prise en charge personnelle de la démarche par le tuteur : "*Pour moi...mais je ne peux pas*";
- Annonce de la démarche suivie : requête transmise dans le forum mais également transmise à l'enseignant ;
- Reformulation du problème : (« *des difficultés à déposer leur travail dans la page du wiki* »)

La tutrice marque ainsi à la fois un lien et une distance avec le message initial des deux étudiants. Cette nouvelle requête multi-adressée à l'ensemble de la promotion est réalisée dans un souci d'efficacité (Duthoit, et al., 2011) : les étudiants à qui la tutrice s'adresse ont, en toute vraisemblance, été susceptibles soit d'avoir été confrontés au problèmes et d'avoir trouvé par eux-mêmes une solution.

30/11/12 – 9h40 et 9h42 Réponses individualisées aux étudiants, Retour vers le mail.

Tutrice 30/11/2012 à Etu5 9h40
Bonjour Etu5
Etu3 est dans le même cas que toi, mais de mon côté je ne peux pas faire grand chose car je ne peux pas poser de document pour tester le wiki.
J'ai donc lancé un appel aux autres étudiants pour voir s'ils ont une solution, et j'envoie un mail à madame Ens3 pour lui dire que vous êtes au moins deux à rencontrer un problème. J'espère qu'une solution sera postée dans le forum
A plus tard, Tut1

Date Fri, 30 Nov 2012 09:42
Bonjour Etut3
Etu4 est dans le même cas que toi, mais de mon côté je ne peux pas faire grand chose car je ne peux pas poser de document pour tester le wiki. J'ai donc lancer un appel aux autres étudiants pour voir s'ils ont une solution, et j'envoie un mail à Ens3 pour lui dire que vous êtes au moins deux à rencontrer un problème. J'espère qu'une solution sera postée dans le forum, Etu4 a envoyé son travail par mail à Ens3.
A plus tard
Tut1

Figure 5

La tutrice répond individuellement aux deux étudiants. Notons que les messages sont similaires mise à part l'adresse "Bonjour Etu5" ou "Bonjour Etu3" qui est, elle, individualisée dans un mèl. La première phrase "Etu3 est dans le même cas que toi", "Etu5 est dans le même cas que toi" traduit, toujours dans ce cadre d'individualisation, une volonté de rassurer et de montrer à l'étudiant qu'il n'est pas isolé face à son problème. Enfin, un message est ajouté pour Etu3, à qui la tutrice indique que Etu5 enverra son devoir par mail.

30/11/12 – 9h51 Envoi d'un message à l'enseignant et message retour de l'ens3 à 14h06

Fri, 30 Nov 2012 09:51 De : tut1 A Ens3
Sujet : Problème de dépôt de travail dans le wiki
Bonjour
Deux étudiantes ont des difficultés à déposer leur travail dans la page du wiki de votre cours Module3
Pour moi la page ne pose pas de problème mais je ne peux pas déposer de document pour tester le wiki.
je pense qu'elles vont vous contacter par mail
Bonne journée
tut1 ? Tutrice en ligne

30 Nov 2012 14h06 de Ens3 à tut1
Bonjour,
si cet accès est refusé seulement à deux étudiantes, cela me semble bizarre.. Dans le pire des cas, pouvez-vous récupérer les deux travaux et me les envoyer par mail ?
Merci
Ens3

Figure 6

Quelques minutes après avoir répondu personnellement aux étudiants, la tutrice écrit à l'enseignant pour lui exposer le problème et la prévenir du problème. Comme sur le forum envers les autres étudiants, la tutrice prend en charge une partie de la recherche de solutions en montrant les limites sur la plateforme auxquelles elle est confrontée et qui ne lui permettent pas de trouver la solution (« pour moi la page ne pose pas de problème mais je ne peux pas déposer de documents pour tester le wiki »).

30/11/12 – 11h32 Réponse d'un étudiant sur le forum,

Par Etu23, vendredi 30 novembre 2012, 11:32
Bonjour à tous,
J'ai déposé mon wiki depuis un certain temps, sans problème. Cependant, pour le devoir 1 de Ens2, j'ai rencontré une difficulté au moment de le déposer (hier); j'avais des messages incompréhensibles (pour moi), et Ens2 m'a dit l'avoir finalement reçu sous forme de brouillon. Je le lui ai donc envoyé par ma messagerie perso, en pièce-jointe (la messagerie ENT affichant aussi des soucis pour les pièces-jointes).
Tout ceci pour dire qu'il y a peut-être un bug au niveau du serveur...
A bientôt
Etu23

Figure 7

Un peu plus tard dans la journée, un autre étudiant de la promotion (Etu23) répond à la tutrice au message qu'elle avait posté un peu plus tôt dans la matinée sur le forum. Celui-ci semble ne pas avoir de réponses aux problèmes précis des deux étudiants dont la tutrice s'est faite la porte-parole dans ce cas précis. En revanche, l'étudiant fait le récit d'un autre problème relatif à la plateforme Moodle. Notons qu'il fait l'état de « *messages incompréhensibles* » qui ne sont pas sans rappeler, même si l'activité est tout-à-fait autre, les rétroactions en anglais à l'origine du questionnement des deux étudiants concernés par le problème sur le wiki. Enfin, l'étudiant propose des éléments de réponse en imputant au « *serveur* » l'ensemble des problèmes.

30/11/12 _16h31 et 20h23 réponse par mël de la tutrice résolution du problème

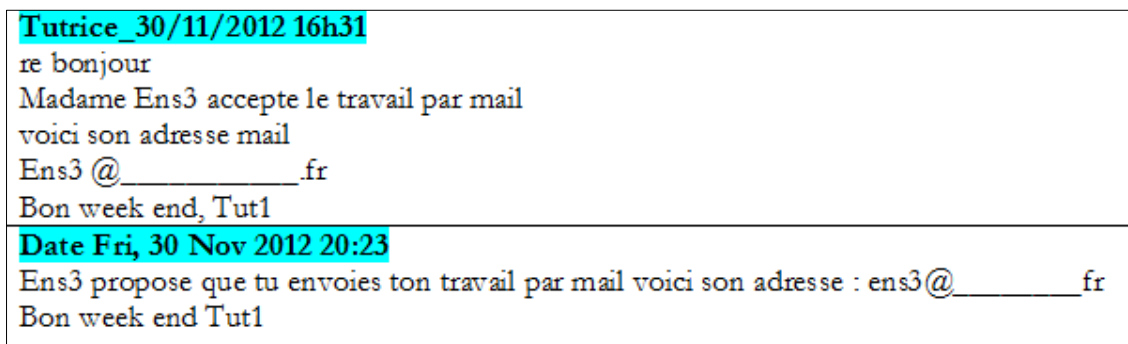


Figure 8

Cette interaction multi-située autour du problème initial du « wiki » et prise en charge par la tutrice est clôturée par un message de cette dernière qui propose aux étudiants d'envoyer leur travail par mail :

- En ce qui concerne Etu5 qui, nous le rappelons, s'était déjà proposé d'envoyer le devoir directement à l'enseignante, la tutrice témoigne d'une acceptation de cette solution intermédiaire déjà proposée par l'étudiant : « *Madame Ens3 accepte le travail par mail* » ;
- En ce qui concerne Etu3, la tutrice personnalise le message de l'enseignante, qui ne l'était pas, en laissant entendre que l'enseignante s'adresse directement à l'étudiant dans le discours indirect : « *En3 propose que tu envoies ton travail par mail* ».

Dans les deux cas, il y a encore une « traduction » en vue d'une personnalisation du message initial de l'enseignante.

5 Conclusion et perspectives

Notre question initiale interrogeait les échanges entre étudiants, tuteur et enseignants par le biais de deux outils asynchrones proposés par l'institution dans le cadre d'une formation à distance.

Une première analyse des rituels de politesse nous a permis de rendre compte de la place des relations sociales dans une communication à distance.

Une seconde étude de cas singulier, traduite par la reconstitution a posteriori de la temporalité des échanges et l'observation des trajectoires d'objets de demande d'aide entre le forum et le mël, nous montre que le lien socio-affectif entre étudiants et tuteur relèverait bien plus de l'espace entre individualisation et généralisation rendue possible par les moyens de communication proposés que d'un choix personnel de mobilisation de tel ou tel outil en fonction d'un contexte, d'un thème ou d'une volonté.

Avec une certaine prudence relative à une étude de cas singulier, certaines pistes de réflexion semblent émerger. En effet nous avons noté un éclaircissement sur le rôle du tuteur, qui endosse dans le cas observé un vrai rôle de médiateur. Cette démarche du tuteur semble efficace dans la

mesure où une réponse vérifiée auprès des responsables institutionnels est proposée aux étudiants.

Si une réponse est bien proposée aux étudiants, l'origine du problème technique n'a néanmoins toujours pas été comprise par aucun des participants à cette discussion à la fin de notre observation participante (tout au moins dans le cadre de participation auquel nous avons accès dans ce corpus). Il semble qu'en définitive les étudiants travaillaient probablement sur la même page, or le wiki de Moodle ne permet pas de travailler simultanément sur la même page. Le fait que les deux étudiants aient écrit presque simultanément en revanche à la tutrice valide en partie cette hypothèse.

Enfin, nous avons préféré nous focaliser sur une trajectoire pour ce papier, alors que bien d'autres ont émergé de notre corpus, comme par exemple le passage d'un objet de demande d'aide du forum puis pris en charge à titre plus individuel par un étudiant dans un mél adressé à la tutrice.

Références bibliographiques

- Anis, J. (1998). Texte et ordinateur : l'écriture réinventée ? Bruxelles: De Boeck.
- Audran, J et Garcin, C. (2011). Apprendre en ligne, une question de participation ? Recherche et formation (68 pp 63-78).
- Celik, C et Mangenot, F. (2004). La communication pédagogique par forum : caractéristiques discursives. Les Carnets du Cediscor, 8 , pp. 75-88.
- Charnet, C. (2003). Le mël, outil à tout faire ? Réflexions sur pratique didactique à distance. Spécial colloque TICE article n°87 . ISDM.
- Ciussi, M. (2009). Etude des processus de socialisation dans les communautés virtuelles d'apprenants : Du conflit à l'entraide. Education Formation , 29-40.
- Duthoit, E., et al. (2011) "Entraide en ligne: le cas d'un forum de discussion utilisé en tant que ressource externe au contexte d'apprentissage." Actes du colloque Échanger pour apprendre en ligne (EPAL 2011).
- Ernst, C., et Fabre, H. (2004). Contrôle des interactions dans un dispositif de télé-tutorat. colloque TICE Méditerranée, Nice.
- Glikman, V. (2002). Apprenants et tuteurs : une approche européenne des médiations humaines. Education permanente n°152
- Goffman, E. (1974). Les rites d'interactions. Minuit
- Guillaume N. (2009) Un modèle d'animation : vision synthétique des fonctions tutorales. Tutorales, la revue de t@d, la communauté de pratiques des tuteurs à distance, n° 2, février 2009. (10 pages) Accéder au document <http://jacques.rodet.free.fr/tutoral2.pdf> consulté en septembre 2012.
- Isaac H (2007), L'université numérique, Rapport Mission Université numérique à madame Valérie Pécresse Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche
- Jacquinet, G. (2002). Absence et présence dans la médiation pédagogique ou comment faire circuler les signes de la présence. Dans R. Guir, Pratiquer les TICE. Former les enseignants et les formateurs aux nouveaux usages. Bruxelles: De Boeck.
- Mangenot, F, Salam, P-L. (2010). Quelles normes langagières dans les échanges pédagogiques en ligne ? Une étude de cas. Dans O. Bertrand, & I. Schaffner, Quel français enseigner ? (pp. 53-72).
- Mangenot, F. (2008). La question du scénario de communication dans les interactions pédagogiques en ligne. Grenoble: Colloque JOCAIR (Journée Communication et Apprentissage Instrumentés en Réseau).
- Marcoccia M. (2004) « L'analyse conversationnelle des forums de discussion : questionnements méthodologique ». Les carnets du Cediscor 8/2004, mise en ligne le 01 novembre 2006 <http://cediscor.revues.org/220>
- Mondada, L., (1999). Formes de séquentialité dans les courriels et les forums de discussion. Une approche conversationnelle de l'interaction sur Internet. Revue Alsic. Vol. 2, n° 1. URL : <http://alsic.revues.org/index1571.html>

- Oudart, A.-C. (2010). Rôle des écrits d'accompagnement et construction de la relation d'apprentissage dans un environnement numérique. Dans G. e. Leclercq, Dispositifs de formation et environnements numérique. Hermès.
- Paquine-Seguy, F. (2006). Entre interactivité, dispositif et médiation : que devient l'usage prescrit dans les cours en ligne. Colloque International ENJEUX et USAGES des TIC 13-15 septembre.
- Peraya, D. (1999). Médiation et médiatisation : le campus virtuel n°25,. Hermès.
- Picard D. (1996) « La ritualisation des communications sociales » in Communication et langages n° 108, 1996 pp 102-115
- Strioukova, I. (2006). L'usage de forum de discussion comme une pratique située dans le cadre d'une FOAD. In Innovations, usages, réseaux.