HAL
open science

Entraide en ligne : le cas d'un forum de discussion utilisé en tant que ressource externe au contexte d'apprentissage

Eugénie Duthoit, Stéphanie Mailles-Viard Metz, Chantal Charnet, Chrysta Pélissier

To cite this version:

Eugénie Duthoit, Stéphanie Mailles-Viard Metz, Chantal Charnet, Chrysta Pélissier. Entraide en ligne : le cas d'un forum de discussion utilisé en tant que ressource externe au contexte d'apprentissage. EPAL - Echanger Pour Apprendre en Ligne, Jun 2011, Grenoble, France. hal-02010556

HAL Id: hal-02010556

https://hal.science/hal-02010556

Submitted on 7 Feb 2019

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

ENTRAIDE EN LIGNE : LE CAS D'UN FORUM DE DISCUSSION UTILISÉ EN TANT QUE RESSOURCE EXTERNE AU CONTEXTE D'APPRENTISSAGE

Eugénie Duthoit

Laboratoire PRAXILING UMR 5267 CNRS, Université Montpellier 3

Stéphanie Mailles-Viard Metz

Laboratoire PRAXILING UMR 5267 CNRS, Université Montpellier 3

Chantal Charnet

Laboratoire PRAXILING UMR 5267 CNRS, Université Montpellier 3

Chrystal Pélissier

Laboratoire PRAXILING UMR 5267 CNRS, Université Montpellier 3

Résumé : L'expansion d'internet et le développement des technologies de l'information et de la communication ont considérablement modifié, depuis une dizaine d'années, la conception de l'activité d'apprentissage. D'une part, ces technologies sont intégrées dans les dispositifs d'apprentissage par le concepteur du cours ou l'enseignant lui-même. D'autre part, elles sont également utilisées par l'apprenant de sa propre initiative. Cette communication vise à observer cette utilisation grandissante d'internet et des réseaux sociaux à des fins d'apprentissage en marge des contextes d'apprentissage institutionnalisés (école, université). L'étude s'appuie sur un artefact particulier, les forums de discussion en ligne d'entraide liée à une discipline scolaire et/ou universitaire.

Mots clés : forum de discussion en ligne, aide, analyse interactionnelle, médias sociaux, apprentissage

1. Introduction

L'expansion d'internet a considérablement modifié, depuis une dizaine d'années, la conception de l'activité d'apprentissage. En effet, la volonté d'intégrer des technologies de l'information et de la communication au sein des scénarios d'apprentissage dans une dynamique d'interactions, synchrone (chat, visioconférence) ou asynchrone (forum, e-mail) implique de repenser cette activité d'apprentissage. Le Web 2.0 est ainsi caractérisé par la « participatory culture » (H.Jenkins) : tout visiteur y est encouragé à devenir producteur de contenu. Cette dynamique d'interaction favorisée par les innovations techniques a été rapidement associée aux conceptions socioconstructivistes et vygotskiennes de l'apprentissage dont le postulat principal est de placer l'apprenant, non seulement au centre de l'apprentissage, mais également dans une situation de *conflit cognitif* (Piaget, 1963) pour qu'il ait à évaluer ou à réévaluer ses propres connaissances ou représentations.

En fait, ces ressources ne sont pas seulement intégrées dans les contextes d'apprentissages classiques (écoles, universités) mais également utilisées de plus en plus en marge de ces contextes : notamment dans une optique de recherche d'aide. L'hypothèse de cet article est d'appréhender le Web social à travers le prisme de ce dispositif particulier, le forum de discussion d'entraide. Si l'entraide scolaire est associée aux démarches de « soutien », voire de « cours particulier », le forum, en tant qu'outil numérique, propose des fonctionnalités techniques favorisant l'interaction et l'ancrage des échanges sur le long terme. L'opposition entre un apprentissage en milieu institutionnel et en milieu informel a été étudiée en didactique des langues vivantes (Krashen, 1976). L'objectif ici est de décrire ces forums d'entraide en tant que ressource, voire de dispositif externe au contexte d'apprentissage. L'externalité s'observe par un ancrage énoncé et affirmé par les participants à ces contextes en question. La problématique de l'apprentissage se pose alors ; est-ce que ces « participations » extérieures ne pourraient-elles pas être considérées à part entière dans le processus d'apprentissage ?

Les forums dits d'entraide foisonnent sur le Web. Ils touchent des domaines nombreux et variés : santé[1], technologie, éducation etc. Leur point commun est, de manière générale, la constitution d'un fil de discussion à partir d'une requête/demande et la/les réponses éventuelle(s) d'autres participants. La première partie de cet article décrit le dispositif particulier qu'est le forum d'entraide lié à une discipline scolaire ou universitaire et les principales problématiques liées à son analyse. Le processus d'aide est alors appréhendé à partir des résultats de la modélisation ISA[2]. La deuxième partie concerne le rôle des participants à l'intérieur de ce forum dans une visée séquentielle. Dans cette partie, nous utiliserons quelques outils de l'analyse conversationnelle pour décrire et analyser la construction d'une aide spécifique en interaction.

2. Analyser un dispositif particulier : le forum d'entraide

2.1. Analyse des forums de discussion

Les forums de discussion font l'objet d'une analyse linguistique et empirique dans le cadre de la Communication médiée par Ordinateur (CMO) depuis plus d'une dizaine d'années. Le

[1] Le forum Doctissimo a d'ailleurs fait l'objet d'une analyse pragmalinguistique cf Matta N et al. 2009
[2] Projet Démarches et Stratégies d'Aide- Laboratoire Praxiling.

forum est un outil de communication asynchrone qui autorise une expression polyphonique (Marcoccia, 2003) inscrite dans une temporalité relativement longue dans la mesure où le forum se veut persistant. De manière générale, le terme qui le désigne est issu de la langue latine et faisait référence d'une part à un lieu d'échanges et de discussions : la place du marché et d'autre part, par métonymie, il symbolisait le fruit des interactions, c'est-à-dire la vie politique, la vie citoyenne[3].

Aujourd'hui, le terme a été repris pour désigner « l'échange de messages télématiques asynchrones entre des personnes inscrites à un forum de discussion ou à une liste de distribution portant sur un sujet donné » (Henri, Charlier, Peraya, 2006). L'usage métonymique du terme se poursuit et pose problème ; il désigne, dans la littérature, à la fois l'artefact numérique proposé sur le Web 2.0 ou dans des plateformes pédagogiques et l'instrument en tant qu'artefact instrumenté pour communiquer, porteur de discussions, de débats (Henri, 2005). Le forum, associé ou pas à une formation dite institutionnelle ou tout au moins « formelle », intègre ces deux dimensions et nécessite d'être considéré comme un « **dispositif médiatique** » à part entière, tel que le définit Levrel (2006) pour une étude du projet Wikipedia, autre outil / dispositif propre au Web social : « *la définition de « dispositif » que j'utilise rend compte de l'ensemble des composantes (acteurs, environnement technique, mécanismes de régulation sociale) de la situation construite par et pour le projet Wikipedia. Un dispositif médiatique est alors appréhendé comme un agencement de l'espace de production et de diffusion des contenus qui configure l'autopublication vers un horizon encyclopédique* » (Levrel, 2006 : 188).

En fait, cette notion de dispositif médiatique permet de rassembler les recherches qui se partagent souvent entre des études *sur* le forum, des études *avec* le forum et des études *pour* le forum (Henri, Charlier, Peraya, 2006). Dans tous les cas, le forum est défini par un grand nombre de chercheurs par ses dimensions écrites, asynchrones et publiques (dans la mesure de l'accès à celui-ci après enregistrement de l'utilisateur qui devient alors un participant potentiel) auxquelles Mangenot (2004) ajoute le caractère structuré des échanges : « *le forum peut être consulté au moment où on le décide (logique de " pull ") et permet alors d'avoir une vision structurée des contributions*. » (Mangenot, 2004 : 7) Par ailleurs, ce dernier, dans son analyse du forum pédagogique, met en valeur deux caractéristiques mobilisables dans un scénario pédagogique : la souplesse chronologique qu'autorise la dynamique asynchrone du forum et la permanence de l'écrit favorisant l'accessibilité aux informations: « *le système informatique joue alors le rôle d'une mémoire collective permettant l'élaboration d'un objet de pensée plus complexe* » (Mangenot, 2004, p 7). Ces caractéristiques valent également, voire davantage, pour les forums « ouverts » d'entraide.

2.2. Aide et entraide sur un forum de discussion en ligne

Le projet « DÉmarche et Stratégie d'Aide » (DESA)[4] conduit par une équipe pluridisciplinaire s'intéresse depuis deux ans à la notion d' « aide » dans les dispositifs de formation intégrant l'outil numérique (Pélissier et Mailles-Viard Metz, 2010b). Les travaux effectués lors de la première étape du projet ont permis de caractériser l'aide via le Modèle ISA (Intentions, Stratégies, Attendus). Nous confrontons, dans ce travail, ce modèle à un contexte informel. Nous entendons donc, par « aide »[5], tout espace de dialogue inscrivant une interaction (directe ou indirecte) entre un « plus connaissant » et un « moins connaissant » dans une logique de résolution de problèmes pour favoriser un changement d'état de la

[3] Gaffiot- Cicéron Fam, 5, 8, 3 *Forum attingere :* aborder le forum *(les affaires publiques)*
[4] Laboratoire Praxiling, UMR CNRS 5267
[5] Cf Projet DESA.

situation « initiale » vers la situation « finale » dans une démarche socioconstructiviste. (Pélissier et Mailles-Viard Metz, 2010a).

Si les entités « plus connaissant » et « moins connaissant » sont vues comme évolutives, elles sont surtout caractérisées de façon binaire dans les dispositifs de formation institutionnels et s'inspirent ainsi des rapports enseignant-étudiant (Mehan, 1975). Le modèle décrit par ailleurs le processus de conception de l'aide comme caractérisable par un moment (proactif ou réactif), une intention (soit le pilotage, soit le tissage, soit la modulation), une stratégie (selon le type d'interaction synchrone ou asynchrone, le mode d'interaction, le moyen et les ressources employés (Figure 1) :

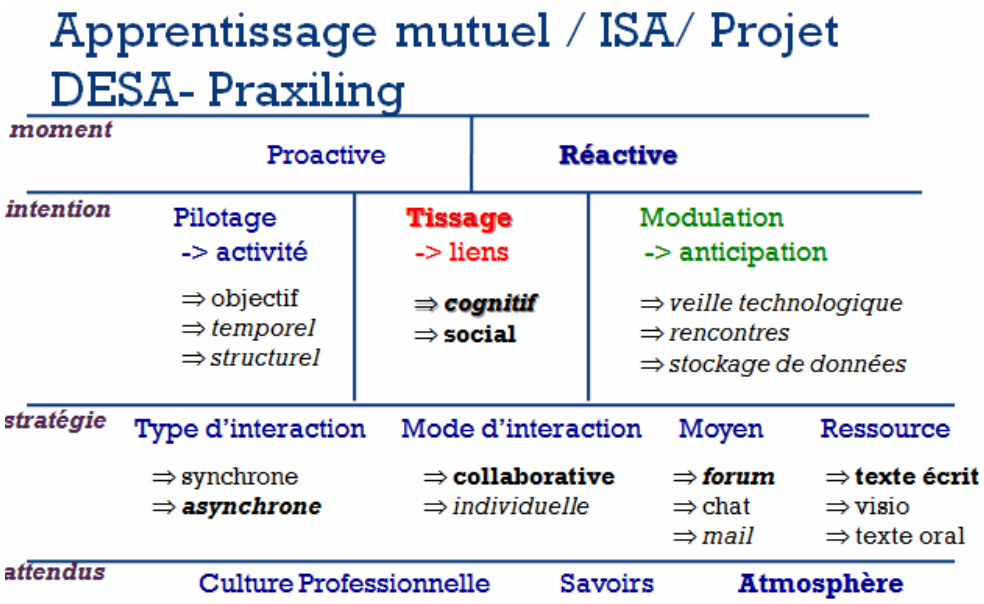


Figure 1: Modèle ISA appliqué aux forums de discussion.

3. Un forum d'entraide en ligne : « études littéraires/ Langues anciennes »

3.1. Un forum actif

Pour cette réflexion, une étude a été menée sur un forum en ligne, qui, lié au site « études littéraires »[6], propose une démarche d'entraide entre les participants. Dans le cas présenté, le forum est très actif et le site ne fait que compléter la dynamique de l'outil web 2.0 en proposant des fiches de synthèse. Avec **38 630** utilisateurs enregistrés, **20 934** sujets et **211 646** messages répartis en différents sous-forums (Langue française, Littérature française, Langues anciennes etc.), ce forum d'entraide pour les études littéraires présente un dynamisme certain. Par ailleurs, ses fonctionnalités, au même titre qu'un forum classique, sont assez simples : organisation des fils de discussion par ordre de parution, création d'un profil, enregistrement du nombre de messages etc.

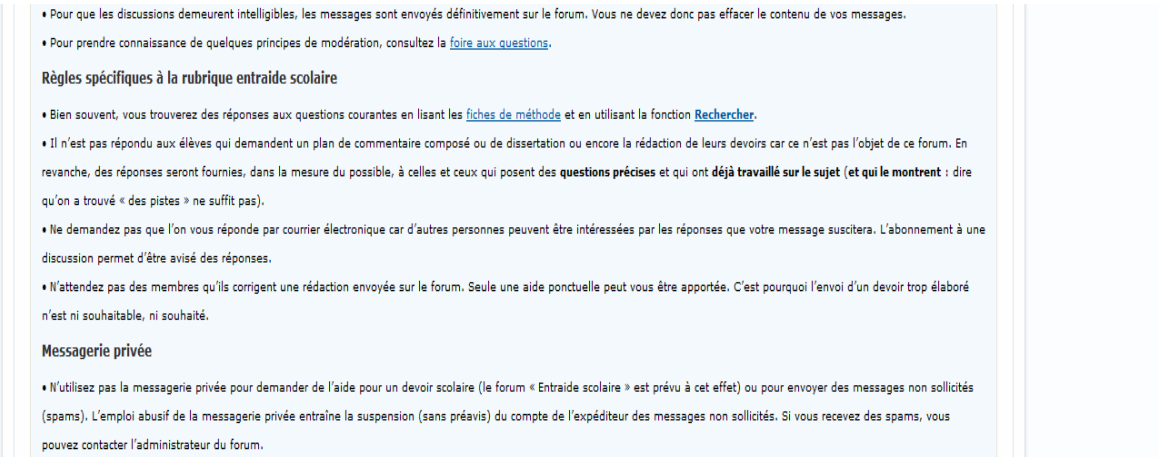
3.2. Les usages du forum

En tant que forum délibérément étiqueté comme forum d'entraide, le forum est utilisé hors de tout contexte de formation institutionnel, qu'il s'agisse d'une plateforme de formation voire même de réseaux sociaux (Panckhurst, 2008). Il présente plusieurs sous-forums dont le principal « Entraide scolaire et méthode » est délibérément destiné à l'entraide. Si ce forum

[6] http://www.etudes-litteraires.com/

est bel et bien ouvert puisque non cadré par un scénario pédagogique (Sidir , Lucas, Guiguet, 2006), il est surtout inscrit en totalité dans le Web 2 .0 car directement accessible à partir d'un moteur de recherche[7] (« Web ouvert »). En fait, chaque fil de discussion[8], donc chaque sujet lié à une requête dans la plupart des cas, est référencié. La lecture passive d'une aide constituée par un cadre de participation, certes ouvert mais surtout persistant, apparait alors possible. Le « tiers symbolique », qu'est ce public passif mais potentiellement actif (après inscription) et lecteur, rend complexe le format de réception.

La participation au forum est seulement conditionnée par une inscription en ligne à partir d'une adresse e-mail. En revanche, il semble intéressant de noter que des règles d'utilisation sont clairement exprimées dans une perspective de, si on s'en réfère au modèle ISA, **tissage cognitif** dans la mesure où « *Le tissage cognitif est lié à une acquisition des connaissances appartenant une même discipline ou bien entre plusieurs disciplines* » (Pélissier et Mailles-Viard Metz, 2010b, p 5)



• Pour que les discussions demeurent intelligibles, les messages sont envoyés définitivement sur le forum. Vous ne devez donc pas effacer le contenu de vos messages.

• Pour prendre connaissance de quelques principes de modération, consultez la foire aux questions.

Règles spécifiques à la rubrique entraide scolaire

• Bien souvent, vous trouverez des réponses aux questions courantes en lisant les fiches de méthode et en utilisant la fonction **Rechercher**.

• Il n'est pas répondu aux élèves qui demandent un plan de commentaire composé ou de dissertation ou encore la rédaction de leurs devoirs car ce n'est pas l'objet de ce forum. En revanche, des réponses seront fournies, dans la mesure du possible, à celles et ceux qui posent des **questions précises** et qui ont **déjà travaillé sur le sujet** (**et qui le montrent** : dire qu'on a trouvé « des pistes » ne suffit pas).

• Ne demandez pas que l'on vous réponde par courrier électronique car d'autres personnes peuvent être intéressées par les réponses que votre message suscitera. L'abonnement à une discussion permet d'être avisé des réponses.

• N'attendez pas des membres qu'ils corrigent une rédaction envoyée sur le forum. Seule une aide ponctuelle peut vous être apportée. C'est pourquoi l'envoi d'un devoir trop élaboré n'est ni souhaitable, ni souhaité.

Messagerie privée

• N'utilisez pas la messagerie privée pour demander de l'aide pour un devoir scolaire (le forum « Entraide scolaire » est prévu à cet effet) ou pour envoyer des messages non sollicités (spams). L'emploi abusif de la messagerie privée entraîne la suspension (sans préavis) du compte de l'expéditeur des messages non sollicités. Si vous recevez des spams, vous pouvez contacter l'administrateur du forum.

Figure 2: Capture d'écran - Les règles du forum que le participant accepte lors de son inscription.

Au même titre que les forums politiques (Marcoccia, 2003), le forum d'entraide a comme caractéristiques « *le libre accès à la discussion* » et la possibilité de masquer son identité. A l'inverse, celui qui initie un fil de discussion n'est plus ici en position dominante. Nous nous intéressons en particulier au sous-forum « langues anciennes ». En effet, la didactique des langues anciennes intègre des références aux grammaires et à des méthodes (version/thème) dont les domaines de référence et leur nomination dans la didactique sont les mêmes diachroniquement : ils sont ainsi clairement définis pour tous les participants.

4. Démarche méthodologique de fixation et d'analyse des données

4.1. Quelle démarche adopter ?

La démarche d'analyse d'un forum de discussion en ligne, et a fortiori d'entraide en langues anciennes, pose problème pour plusieurs raisons :

- Au même titre que les wikis ; en tant qu'outils Web 2.0, les forums évoluent sans cesse. La clôture des fils de discussion est source de questionnements (Henri Charlier,

[7] 3ème lien sur google avec les mots-clés « forum + lettres classiques » [Consulté en octobre 2010]

[8] Aussi appelé « thread », les fils de discussion intègrent un sujet (ou une requête) proposé par un participant et les éventuelles réponses d'autres participants.

2005); si elle est souvent implicite, elle n'en reste pas moins temporaire, à moins que le fil de discussion ait été volontairement clôturé; d'où la nécessité de fixer ce dernier en l'extrayant de l'outil dynamique (web 2.0) pour les besoins de l'analyse, qui laisse, dans le même temps, de côté cet aspect dynamique[9]. Dans le cas qui nous intéresse et pour répondre aux problématiques de l'organisation des quatre premières interactions et du rôle des participants, les fils de discussion choisis ont été fixés en novembre 2010.

- La digression thématique est relative et l'éparpillement moindre dans un forum d'entraide puisque le dynamisme de celui-ci se fait à partir des requêtes en lien avec une discipline scolaire ou universitaire. 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 ». Ce format est clairement observable dans les forums d'entraide. Par ailleurs, les participants occasionnels sont souvent les initiateurs de fils de discussion. Les animateurs (ou plutôt experts puisqu'il s'agit ici d'un contenu disciplinaire précis) sont les garants de la vivacité du forum : 95 % des interventions initiales donnent lieu à un enchainement la plupart du temps pris en charge par ces animateurs. Nous postulons que ce cadre participatif très complexe du forum de discussion confère au forum d'entraide (voire de demande d'aide) une dynamique intéressante pour les participants.
- Enfin, la configuration technique de l'artefact forum de discussion, confère de manière systématique (un participant parle après l'autre) une construction séquentielle de l'aide et donc une alternance des tours (Mondada, 1999). Le fil de discussion correspond à la « séquence » utilisée dans l'analyse conversationnelle.

Le cadre de participation qu'est le forum se divise alors en autant d'espaces d'interaction selon les fils de discussion choisis par les participants. Par ailleurs, les participants dont la démarche globale semble proche de celle des « experts » des wikis [10] répondent à la demande d'aide dans une volonté de démarche de production collective de contenus. Toutefois, ils se différencient des experts des wikis dont l'objectif est la récolte de connaissances afin de constituer un « *horizon encyclopédique* » (Levrel, 2006) par des apports surtout réactifs.

4.2. Méthode suivie

Si l'analyse de contenu (Charrat et al.2007) a un intérêt pour l'observation de la prise de parole d'un acteur dont la fonction sur le forum est caractérisée en amont par le dispositif de formation, elle a des limites pour l'analyse des interactions et la co-construction des rôles des différents acteurs au fur et à mesure des interactions sur le forum lui-même. Ici, l'étude s'appuie sur des données écologiques.

Nous avons donc procédé en deux étapes :

- L'analyse manuelle d'un échantillon de 76 messages répartis en 7 fils de discussion (Tableau 1) extraits du sous-forum « Langues anciennes » du forum « études littéraires » sur une période d'un mois environ. (du 30 août 2010 au 04 octobre 2010) : cette analyse a pour objectif d'observer les processus de demande d'aide et de réponses.
- L'analyse du contenu à l'aide du logiciel NVivo afin de rendre compte du contenu des messages à partir d'une catégorisation des messages selon leur position d'intervention (initiale, secondaire, etc.) et de différents indicateurs définis lors de l'analyse manuelle. Il s'agit ainsi de comparer les différentes positions de messages

[9] Dont l'analyse pourrait se faire dans une autre étude.
[10] Idem ci-dessous.

inscrites par le dispositif lui-même. Nous avons choisi de prendre en compte, d'entrée de jeu, les caractéristiques structurantes du forum dans l'analyse. Ces dernières font par la suite l'objet d'une genèse instrumentale par les utilisateurs du forum (Rabardel, 1995).

N° de fil et sujet	Nombre total d'interventions	N°d'intervenants	Date et heure de début	Date et heure de « fin »
Fil 1- Déclinaisons latines	14	6	Du 30/08/2010 21:44	05/09/2010 à 17:13
Fil 2- Demande de traduction en latin	14	6	11/08/2010 à 13:52	14/09/2010 à 21:56
Fil 3- Méthode de l'explication de texte en latin	10	3	16/09/2010 09:09	17/09/2010 à 19:58
Fil 4- Expression de l'âge en latin	3	3	17/09/2010 à 22:27	18/09/2010 à 19:54
Fil 5- Pline l'Ancien, Histoire naturelle, livre II - Traduction	13	4	22/09/2010 à 16:40	23/09/2010 à 18:02
Fil 6- Évangile selon Matthieu, 5, 32	9	4	22/09/2010 à 02:43	23/09/2010 à 21:21
Fil 7- Utilisation du Bailly	13	3	02/10/2010 à 09:49	04/10/2010 à 19:21

Tableau 1: Description des fils de discussion analysés.

5. Analyse manuelle.

5.1. Quelques indicateurs du rôle des participants– définition du statut.

5.1.1. Une requête adressée à un « tout » collectif et indéfini, une réponse adressée à un destinataire défini.

Les messages initiatifs (Marcoccia, 2002, 2004) ou ouverture de séquences sont toutes des demandes d'aide adressés à un « tout » collectif ; en témoignent les « *bonsoir* », « *bonjour* » à valeur globale. En effet, la configuration technique du forum implique qu'à l'ouverture d'un fil, l'utilisateur ne puisse pas sélectionner de destinataire, sauf en le désignant explicitement dans le corps du message. Dans le cas du forum d'entraide, cette désignation explicite n'apparait dans aucun des messages initiatifs analysés. Une hypothèse serait que la notion de demande d'aide instrumentalisée par un outil dit Web 2.0 qui permet l'ouverture implique un usage de cette ouverture dans un souci d'efficacité. Plus la demande est ouverte, plus elle peut provoquer une (des) réponse(s) pertinente(s). A l'inverse des forums politiques (Marcoccia, 2003), poster un message destiné à un collectif semble plus intéressant stratégiquement parlant. Là encore, le dispositif du forum instrumente l'activité de l'utilisateur en fonction de son objet (Rabardel, 1995) : ici, la demande d'aide.

5.1.2. La mise en scène de soi : un anonymat relatif.

L'usage des pseudonymes intègre une mise en scène de soi (Marcoccia, 2003) dans la mesure où le choix du pseudonyme relève de l'utilisateur lui-même et lui donne la possibilité de rester anonyme. A cet égard, Cusin-Berche & Mourlhon-Dallies (2000) décrivent une

identité sur trois niveaux : l'identité subie (adresse électronique, nombre de message postés), l'identité clamée (signature, choix du pseudonyme) et enfin l'identité discursive (indices dans le discours).

L'identité subie intègre le nombre de messages postés et donc son implication sur le forum. Par ailleurs, il est possible de faire apparaitre l'ensemble des messages de l'utilisateur en cliquant sur le pseudonyme de l'utilisateur. Dans le corpus analysé, le nombre moyen de messages postés sur le forum (au moment de sa fixation) par les utilisateurs initiatifs est de 26,2 alors que le nombre moyen de messages postés par des utilisateurs intervenant en second passe à 1303 (dont deux utilisateurs qui sont intervenus deux fois). On pose l'hypothèse d'une implication forte d'un groupe collectif d'utilisateurs, dits experts, qu'on retrouve dans un certain nombre d'outils du Web 2.0 sous le nom d'experts dans les wikis (Levrel, 2006) ou dans des forums plus ouverts (Marcoccia, 2004 : 9) :

> *un groupe restreint de participants, qu'on peut qualifier d'animateurs. Ils se distinguent des autres producteurs de messages sur différents critères comme la quantité de messages envoyés, et plus précisément de réponses à d'autres messages, le type de rôle qu'ils assument – jouer le rôle d'expert*

Les utilisateurs du forum utilisent tous un pseudonyme. Bien souvent, ces derniers ont une sonorité greco-latine (finale en –us, -os ou –a), ce qui confère au participant une intégration dans la communauté proposée par la thématique générale du forum. Seuls deux utilisateurs clament une identité proche de leur identité réelle : PrénomCodePostal ou PrénomNom. Ces derniers interviennent systématiquement en tant qu'experts, c'est-à-dire surtout en seconde position.

5.2. Un schéma classique : demande-réponse- évaluation (remerciements).

5.2.1. Le message initiatif

La construction du message initiatif est sensiblement la même pour chacun des messages analysés. Dans le cadre du forum d'entraide, elle intègre une formule de politesse volontairement ouverte et s'accompagne par la suite d'une présentation de soi partielle. Par ailleurs, seuls les éléments nécessaires à la description de la difficulté avant la demande d'aide sont transmis. L'analyse des déictiques personnels, de la même manière que dans les forums institutionnels (Celik, Mangenot, 2002), est intéressante : le « je » est particulièrement utilisé par le participant qui fait la requête, dans le récit qu'il fait de sa démarche avant d'être en difficulté : le récit de la démarche nécessiterait alors une implication plus importante de soi.

Par la suite, la description du problème fait appel à un domaine de référence commun, à savoir la grammaire et la didactique des langues anciennes (déclinaisons, conjugaisons ou références de méthode : ci-dessous, la méthode de Deleani et Vermander).

F01 : Inscrit : 29/03/2010 Messages : 43	**Le : 30/08/2010** **A 21:44** Bonsoir Je débute le latin pour cette année d'hypokhâgne, et j'aurai besoin d'une explication à laquelle mon austère manuel ne peut répondre (S. DELEANI, J.M. VERMANDER : *Initiation à la langue latine et à son système* Il m'est demandé à quelle déclinaison appartient *genus, generis*. J'aurais opté pour la 3ème (thèmes en i- et consonantiques ; modèle *corpus, corporis*), mais en cherchant une réponse sur internet, il est dit que ce nom appartient à la 4ème déclinaison (thèmes en u- ; comme il est dit dans la livre). Quelqu'un peut-il m'expliquer clairement mon erreur ?

Les messages initiatifs se construisent ainsi presque systématiquement en quatre parties : 1) Adresse (politesse), 2) Présentation de la démarche (qui intègre souvent une présentation de soi), 3) Exposé du problème : interrogative directe ou indirecte, 4) Remerciements. Cette structure, bien que non imposée par la configuration technique de l'outil, est probablement inspirée par la netiquette du forum

5.2.2. La réponse à la requête

De même que pour les messages initiatifs, la réponse (ou l'intervention n°2) procède avec le même type de construction et d'indicateurs discursifs. Les réponses sont directes ou même exprimées de manière elliptique.

F02 :
 	
Inscrit : 20/04/2007
Messages : 2852
	Le : 22/09/2010
	A 18 :08
	`Une infinitive complétive de docent.`
	`Deux sujets à docent : nomen... et argumenta...`

Les auteurs font ainsi l'économie des formules d'usage. Ils adoptent majoritairement un présent à valeur générale ; le ton est doctoral et la relation aux savoirs assumée, d'autant que le domaine de référence est partagé sur le sous-forum. L'usage de la citation (Mondada, 1999), fonctionnalité que propose la plateforme, se fait dans une démarche pédagogique : la citation est ainsi complétée par l'expert à l'aide du gras comme correction ou ajout de précision.

5.2.3. L'évaluation

Nous observons, en partant du principe que le forum d'entraide est un dispositif, que l'évaluation de la réponse non seulement se construit et se poursuit dès la troisième intervention mais prend également plusieurs formes :

- Soit des remerciements de la part de l'initiateur du fil de discussion.
- Et/ou une nouvelle demande de précision par l'initiateur du fil.
- Et/ou une nouvelle réponse- ou précision qui est dans ce cas là prise en charge par un autre participant.

L'aide n'est alors plus conçue de manière binaire mais prise en charge de manière ternaire (Figure 3)

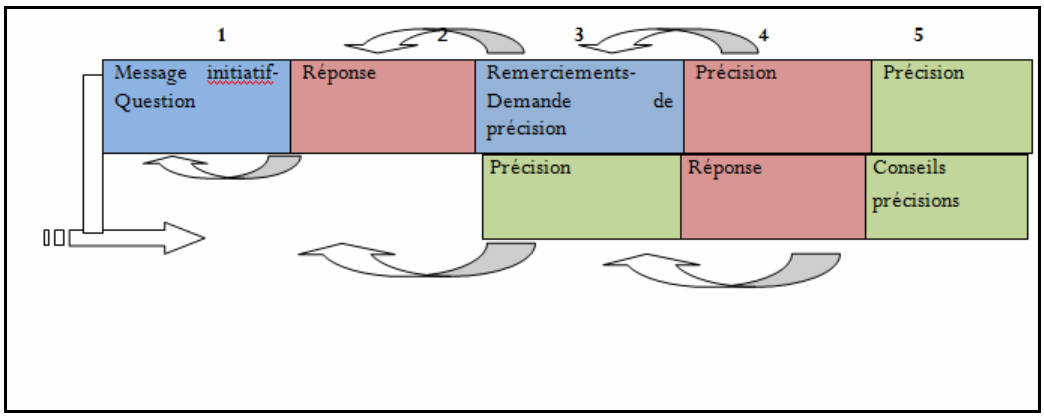


Figure 3: Constitution de l'aide sur un forum d'entraide "ouvert".

6. Analyse automatisée par NVivo.

6.1. Méthodologie

Pour vérifier ces hypothèses, nous avons soumis le corpus au logiciel NVivo, qui nous a permis, après avoir codé les données, de comparer les différentes interventions selon leur positionnement dans le fil de discussion. Le choix de ce logiciel de type « top-down » s'est justifié par une volonté d'isoler les cinq premières interventions de chacun des fils tout en les observant selon certains indicateurs mis en valeur par nos hypothèses :

- La demande d'aide (formulée par des questions directes ou indirectes).
- La présentation de la démarche (préconisée par les règles du forum).
- Les questions sur le contenu.
- Les référents didactiques en langues anciennes (déclinaisons, conjugaisons).
- Les remerciements
- Les salutations.
- Les smileys
- L'usage de la citation.

Après codage (sur deux niveaux : vocabulaire et syntaxe) de l'ensemble du corpus selon ces indicateurs, l'usage du logiciel permet alors d'automatiser l'analyse simultanément sur plusieurs fils de discussion.

6.2. Résultats

Les résultats de l'analyse de l'ensemble des fils de discussion font apparaitre des récurrences des indicateurs mis en valeur selon leur positionnement dans les fils de discussion. Les messages initiatifs (Figure 4) font appel à un certain nombre de stratégies (salutations, présentation de la démarche, remerciements) qui apparaissent dans une moindre mesure dans l'intervention n°3 (Figure 6). En revanche, les deuxièmes et quatrièmes interventions (Figure 5 et 7) font apparaitre en majorité une simple utilisation des référents didactiques.

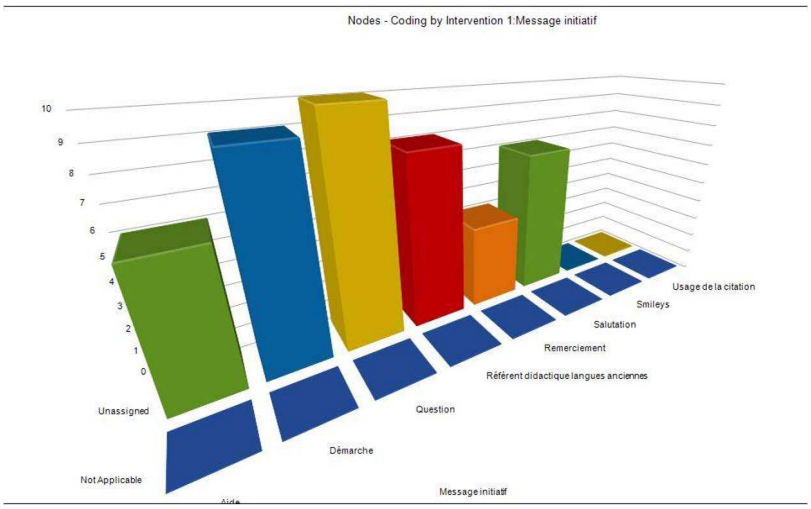


Figure 4: Messages initiatifs

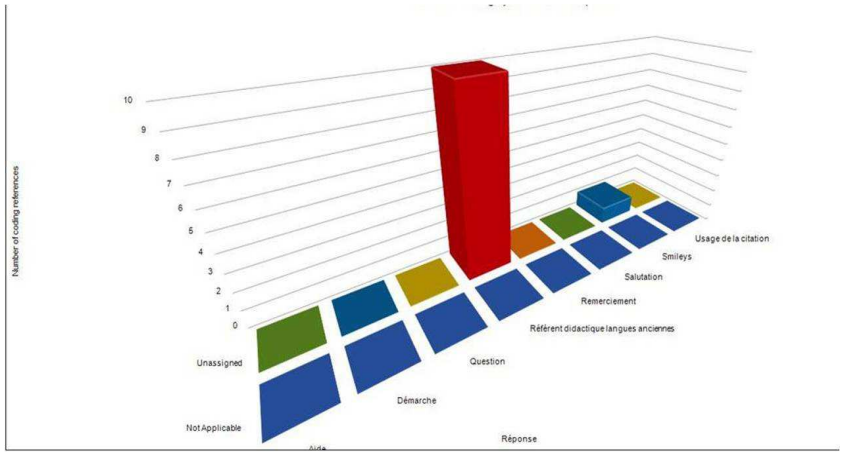


Figure 5: intervention n°2

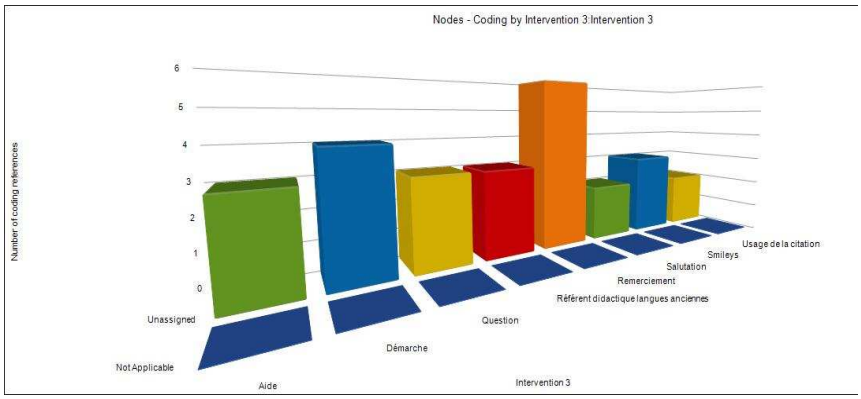


Figure 6: intervention n°3

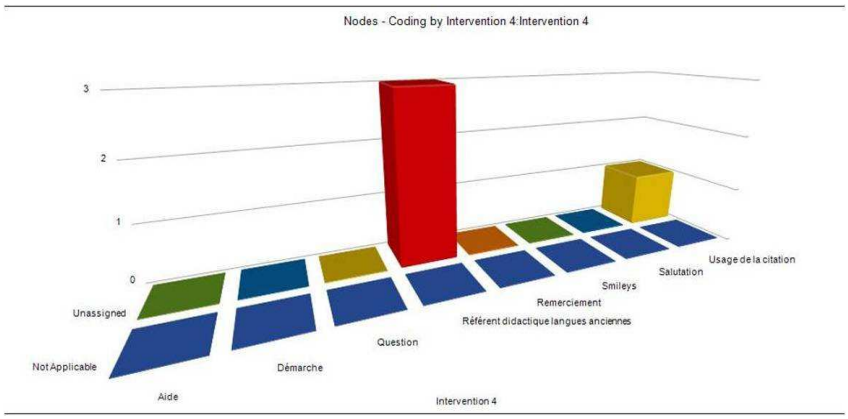


Figure 7: 4ème intervention

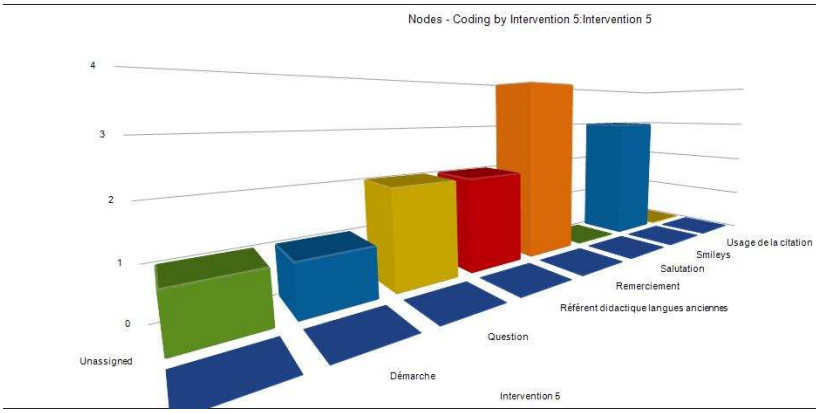


Figure 8: 5ème intervention

Cette utilisation de NVivo montre ainsi des fonctionnements différents selon le positionnement des interventions et donc justifie un traitement séquentiel des fils au sein du forum de discussion.

7. Conclusion

Cette étude a permis :

- d'observer la conception de l'aide en contexte non institutionnel. Ainsi, les rôles des participants ne sont pas définis au préalable par l'institution mais s'identifient au fur et à mesure des interactions sur deux niveaux : le fil de discussion et le forum. Par ailleurs, si la construction de l'aide est séquentielle par le biais des caractéristiques techniques du forum, elle se fait au-delà du cadre binaire « moins connaissant », « plus connaissant » ou « expert », « novice » et du schéma « question/réponse/évaluation-remerciements ».
- de mettre en valeur des caractéristiques de l'utilisation de forums de discussion « ouverts » en marge des contextes d'apprentissage. De fait, le cadre de participation complexe des forums de discussion apparait stratégiquement intéressant pour celui qui demande l'aide. Sous couvert d'anonymat, la demande peut être adressée à ce qu'on pourrait presque qualifier de communauté de pratique (Wenger, 1998), constituée par le forum, et obtenir des réponses personnalisées.

Cependant, cette étude ne peut pas être généralisée. Elle est surtout qualitative et s'appuie sur un petit échantillon. Elle nécessite ainsi d'être élargie sur un corpus plus important ainsi que dans d'autres forums d'entraide liés à une autre discipline scolaire. Par ailleurs, si la question de l'efficacité de ces environnements informels n'a pas été abordée, c'était pour observer les liens entre contextes informels et contextes formels (ou institutionnels) de manière systémique sans les opposer. Toutefois, il serait très intéressant d'observer le lien entre ces contextes informels qui favoriseraient la demande d'aide et les contextes formels dans laquelle l'aide demandée est employée.

8. Bibliographie

Audran, J. (2005). « Un forum, à quoi bon ? ». Symposium, formation et nouveaux instruments de communication- Forums et communautés d'enseignants et d'apprentissage - 20-21-22 janvier 2005. Amiens.

Colin, J.-Y., Mourlhon-Dallies F. (2006). Du courrier des lecteurs aux forums de discussion sur l'internet : retour sur la notion de genre », *Les Carnets du Cediscor* [En ligne],

8 | 2004, mis en ligne le 01 novembre 2006, consulté le 31 mai 2011. URL : http://cediscor.revues.org/707

Celik, C., Mangenot F. (2004). La communication pédagogique par forum : caractéristiques discursives. *Les Carnets du Cediscor* 8 / 2004, mis en ligne le 01 novembre 2006, consulté le 10 mars 2011. URL : http://cediscor.revues.org/695

Charrat, F., Martin F., Poupin M., Tricot A. (2007). Analyse des échanges et du scénario de communication sur un forum d'accompagnement à distance de l'entrée dans le métier des professeurs des écoles. Colloque Echanger pour Apprendre en ligne ; 7-9 juin 2007, Grenoble.

De Wever, B., Schellens T., Valcke, M. (2006). Content analysis schemes to analyze transcripts of online asynchronous discussion groups: A review. *Computers & Education*, Elsevier

Henri, F., Charlier, B. (2005). L'analyse des forums de discussion : Pour sortir de l'impasse. *Symfonic*, Belgique.

Henri, F., Charlier, B., Peraya, D. (2006). Les forums de discussion en milieu éducatif, témoignages sur la pratique de recherche. *Communication présentée au Colloque international Premières Journées Communication et Apprentissage Instrumentés en Réseau*, JOCAIR 2006. (7-8 juillet Amiens, France).

Krashen, S. D. (1976). Formal and Informal Linguistic Environments in Language Acquisition and Language Learning. *TESOL Quarterly*, *10*(2), 157-168. Retrieved from http://www.jstor.org/stable/3585637.

Mangenot, F. (2004). Analyse sémio-pragmatique des forums pédagogiques sur Internet. *In* Salaün, J.-M. & Vandendorpe, C. (coord.), *Les défis de la publication sur le Web : hyperlectures, cybertextes et méta-éditions*, p. 103-123. Villeurbanne, Presses de l'Enssib

Marcoccia, M. (2003). Parler politique dans un forum de discussion. *Langage et société* n° 104, p. 9-55.

Marcoccia, M., (2004). L'analyse conversationnelle des forums de discussion : questionnements méthodologiques ». *Les Carnets du Cediscor* 8 / 2004, mis en ligne le 01 novembre 2006, consulté le 19 mars 2011. URL : http://cediscor.revues.org/220

Matta, N., Sidoumou K., Ninova G., Atifi H.. Modélisation d'une analyse pragma-linguistique d'un forum de discussion. Actes du colloque Intelligence collective et organisation des connaissances (ISKO), Lyon, Juin 2009.

Mondada, L., (1999). Formes de séquentialité dans les courriels et les forums de discussion. Une approche conversationnelle de l'interaction sur Internet. *Alsic* Vol. 2, n° 1. URL : http://alsic.revues.org/index1571.html.

Mehan, H. (1979). Learning lessons: Social organization in the classroom. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Musser, J., O'Reilley, T. & O'Reilley Radar Team. (2007). *Web 2.0 principles and best practices*. O'Reilley Radar. Disponible en ligne : http://oreilly.com/catalog/web2report/chapter/web20_report_excerpt.pdf

Pelissier, C., Mailles-Viard Metz, S. (2010a). Deviating technologies to design personal and creative help in e-learning, World Congress on Education Sciences, Procedia - Social and Behavioral Sciences, Elsevier Publication, ISSN: 1877-0428.

Pelissier, C., Mailles-Viard Metz, S. (2010b). Le processus de conception de l'aide mise en jeu dans l'enseignement à distance, Congrès de l'Agence Internationale de Pédagogie Universitaire, Réformes et changements pédagogiques dans l'enseignement supérieur, 17-21 mai, Rabat, Maroc.

Sidir, M., Lucas, N., Giguet, E. (2006). De l'analyse des discours à l'analyse structurale des réseaux sociaux : une étude diachronique d'un forum éducatif », *Revue STICEF*, Volume 13, 2006 [mis en ligne le 20/03/2007], http://sticef.org

Rabardel, P. (1995). *Les hommes et les technologies*. Approche cognitive des instruments contemporains. Paris : Armand Colin.

Wenger, E (1998). *Communities of Practice: Learning, Meaning, and Identity*. Cambridge University Press.

9. Site Internet

Forum études littéraires : http://www.etudes-litteraires.com/forum/

10. Dictionnaire

Dictionnaire latin-français; le nouveau GAFFIOT; Félix Gaffiot (Nouvelle édition de 2001), HACHETTE Education, 1824 pp.

Coordonnées des auteurs

Eugénie Duthoit
Affiliation : Laboratoire PRAXILING UMR 5267 CNRS, Université Montpellier 3, Montpellier, France
Courriel : eugenie.duthoit@univ-montp3.fr
Toile : http://www.univ-montp3.fr/praxiling/spip.php?article255
Adresse : Praxiling UMR 5267 CNRS - Université de Montpellier 3, 17, rue Abbé de l'Épée 34090 Montpellier

Stéphanie Mailles-Viard Metz
Affiliation : Laboratoire PRAXILING UMR 5267 CNRS, Université Montpellier 3, Montpellier, France
Courriel : stephanie.metz@univ-montp2.fr
Toile : http://www.univ-montp3.fr/praxiling/spip.php?article223
Adresse : Praxiling UMR 5267 CNRS - Université de Montpellier 3, 17, rue Abbé de l'Épée 34090 Montpellier

Chantal Charnet
Affiliation : Laboratoire PRAXILING UMR 5267 CNRS, Université Montpellier 3, Montpellier, France
Courriel : chantal.charnet@univ-montp3.fr
Toile : http://www.univ-montp3.fr/praxiling/spip.php?article28
Adresse : Praxiling UMR 5267 CNRS - Université de Montpellier 3, 17, rue Abbé de l'Épée 34090 Montpellier

Chrystal Pélissier
Affiliation : Laboratoire PRAXILING UMR 5267 CNRS, Université Montpellier 3, Montpellier, France
Courriel : chrysta.pelissier@iutbeziers.fr
Toile : http://www.univ-montp3.fr/praxiling/spip.php?article207
Adresse : Praxiling UMR 5267 CNRS - Université de Montpellier 3, 17, rue Abbé de l'Épée 34090 Montpellier