



**“ Bonsoir, vous êtes occupée ? j’aurais une question par rapport au devoir 2. ” Analyse d’activités communicatives en ligne : les échanges synchrones impromptus**

Chantal Charnet

**► To cite this version:**

Chantal Charnet. “ Bonsoir, vous êtes occupée ? j’aurais une question par rapport au devoir 2. ” Analyse d’activités communicatives en ligne : les échanges synchrones impromptus. EPAL - Echanger Pour Apprendre en Ligne, Jun 2007, Grenoble, France. <hal-02019375>

**HAL Id: hal-02019375**

**<https://hal.science/hal-02019375v1>**

Submitted on 14 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.



HAL Authorization

# « Bonsoir, vous êtes occupée ? j'aurais une question par rapport au devoir 2. » Analyse d'activités communicatives en ligne : les échanges synchrones impromptus.

**Chantal Charnet**, Praxiling UMR5267 CNRS-Université de Montpellier 3

**RÉSUMÉ :** *L'article propose d'analyser le fonctionnement des échanges informels dans le cas d'une formation universitaire à distance de niveau Master par le biais de la messagerie instantanée. Après une étude de ces échanges qui sont définis comme "impromptus" car ils sont improvisés et non prévus dans le scénario technico-pédagogique, il sera montré en quoi ils peuvent participer à la création d'un réseau social qui peut dépasser celui de la communauté d'apprentissage.*

**MOTS CLÉS :** échanges informels, artefact social, messagerie instantanée, apprentissage en ligne, réseau social.

**ABSTRACT :** *This paper examines the operation of informal medium as instant messaging in the case of a university e-learning Master. After a study of these exchanges which are defined as "impromptus" because they are not envisaged in the technico-teaching scenario, this research studies in what they can take part in the creation of a social network which can exceed that of the learning community.*

**KEYWORDS :** informal medium, social artefact, instant messaging, e-learning, social network.

.

## 1. Introduction

Dans le cadre de cet article, nous nous intéresserons aux échanges informels entre étudiants et enseignants soutenus par un artefact<sup>1</sup> social proposé par un opérateur grand public, la messagerie instantanée de Yahoo, *Yahoo Messenger* en particulier dans un type d'échanges que nous définirons comme *impromptus*. Nous ferons référence à des actions attestées opérées dans le cadre d'un master professionnel entièrement à distance délivré par le Département des Sciences du langage de l'Université de Montpellier 3 et intitulé : « Gestion des connaissances, apprentissages et formation ouverte et à distance ». Dans le contexte académique de cette formation, les activités et les pratiques attendues et accomplies obligent les étudiants à se mettre dans la situation même de leur future profession afin qu'ils prennent acte de la nature relationnelle et sociale de tout apprentissage transmis à distance et en ligne. L'enseignement considéré s'appuie sur des scénarios pédagogiques qui font intervenir les outils nécessaires à leur réalisation suivant l'activité pratiquée et qui s'inscrivent dans les choix didactiques de la formation.

Dans cette analyse, nous nous appuyerons sur une pratique ethnographique où nous observons les conduites humaines lors de leur accomplissement dans leur contexte de production. Nous avons mené une étude de première main c'est-à-dire nous avons élaboré notre interprétation sur les pratiques et les usages relationnels de la communauté d'apprentissage constituée à partir de l'observation d'activités instrumentés dans le cours de leur déroulement. A partir d'un travail ethnographique approfondi, notre approche s'est enrichie de l'apport des recherches en ethnométhodologie et en analyse conversationnelle dans les environnements technologisés (Heath et Luff, 2000). Les propositions méthodologiques de l'ethnographie numérique (Crabtree, 2003) pour investir et analyser les usages dans les environnements numériques ont largement contribué à cette étude.

D'un point de vue méthodologique, l'utilisation de caméra pour les échanges permet de saisir visuellement l'environnement des acteurs universitaires et les captures d'écran en continu de saisir l'apparition des messages *impromptus*. Afin de restituer le contexte et

---

<sup>1</sup> Nous entendons par « artefact », tout objet fabriqué pour permettre une activité homme/machine ou homme/machine/homme comme des objets concrets (ordinateur, téléphone, PDA, par exemple) ou des logiciels.

les échanges, une transcription et une présentation d'écran est proposée simultanément pour rendre accessible l'activité verbale et comportementale des participants sur ordinateur. Les situations analysées par le chercheur n'ont pas été provoquées pour la recherche mais sont des « moments » de vie en ligne de la formation.

## **2. Technologies et formalités des échanges dans un enseignement à distance**

### **2.1. *Mise en place d'un cadre technologique***

Pour activer une mise en réseau des connaissances et des savoirs et pouvoir les partager entre des acteurs disséminés géographiquement, un cadre technologique s'avère nécessaire. Divers outils sont susceptibles de participer à la gestion des connaissances et à la mise en relation des étudiants, des tuteurs et des enseignants. La présence technologique modifie la gestion des contenus et les usages pédagogiques que développent les différents acteurs de la formation. La maîtrise des artefacts c'est-à-dire des divers objets (logiciels, ordinateurs,...) constitutifs également de l'espace pédagogique, facilite une diversité d'usages communicatifs à partir d'outils variés qui ouvrent d'autres potentialités relationnelles et modifient la relation pédagogique.

L'enseignement à distance en ligne présuppose en effet un outillage technologique qui est soit directement proposé par l'établissement et géré par un service spécialisé soit issu des espaces communicatifs quotidiens de l'étudiant-internaute. Les activités déployées dans de telle formation font aussi appel à ces deux sources de dispositifs afin de gérer au mieux les attentes communicatives et relationnelles envisagées dans l'organisation pédagogique de la formation. Bien que celles-ci se servent le plus souvent de dispositifs adaptés à des scénarios d'enseignement tels que les plates-formes, d'autres outils non conçus directement pour ce secteur, peuvent être choisis pour répondre à d'autres besoins communicatifs ou couvrir avec plus de pertinence des attentes pédagogiques. En effet, les outils proposés par les plateformes d'enseignement ne répondent pas toujours aux besoins des enseignants et/ou des étudiants ou du moins ne sont pas d'une pertinence égale ou supérieure aux outils généralement accessibles au grand public.

De plus, la multi-disparité des outils apportent en quelque sorte une sécurité technique qui permet d'avoir accès à une autre technologie si celle qui est utilisée n'a pas de fonctionnement pertinent. Le refus de centraliser sur un même système, partis pris de la formation étudiée, constitue une sorte de protection en cas de dysfonctionnement de l'un ou de l'autre.

## 2.2. Communication synchrone et asynchrone, échanges formels et informels

Deux types de communication peuvent être envisagés dans l'enseignement à distance. La communication asynchrone avec des outils comme le forum, le mél, les listes de diffusion est le plus souvent choisie car elle ne demande pas de disponibilité immédiate de la part des acteurs. La communication synchrone s'oriente vers des outils comme le téléphone, la messagerie instantanée et la vidéo conférence et s'inscrit dans une demande d'échanges plus directs et plus ancrés dans l'événementiel de la formation. Hrastinski (2006) rappelle l'intérêt des échanges informels synchrones comme le montre un certain nombre d'études car ils permettent un feedback rapide entre les étudiants, les enseignants et les tuteurs. En effet, deux types d'échanges sont présents dans un enseignement à distance, les échanges formels qui s'inscrivent dans le cadre pédagogique et qui sont gérés par l'organisation institutionnelle de l'établissement où se déroule la formation et les échanges informels qui constituent un autre pôle communicatif qu'il convient de prendre en compte pour apprécier leur impact dans un apprentissage en ligne. Déjà des recherches sur les échanges informels entre apprenants ont montré leur importance dans la constitution du réseau social et dans l'acquisition des savoirs et des compétences : *"Many researchers (e.g., Bober & Dennen, 2001; Brown, 2000; Tuovinen, 2000) seem to agree upon that social and informal communication between learners is an essential element of learning environments. When learners interact with each other, they learn from each other and share personal perspectives which help them to validate their own viewpoints while being exposed to and coming to understand other positions (Bober & Dennen, 2001; Bowden & Marton, 1998)."* (Hrastinski, 2006 : 117). Les échanges informels entre tuteurs et enseignants constituent également un espace interactionnel qu'il est intéressant de développer pour renforcer le tissu relationnel et social. L'ouverture vers ce type d'échanges permet à la formation de sortir du cadre programmé du scénario et apporte l'événementiel indispensable à une scénarisation réussie. En effet, s'il est indispensable d'avoir une gestion organisée tant dans la transmission de savoirs scientifiques et de compétences professionnelles que dans les activités individuelles et collectives, une stricte application très formalisée sans possibilité d'ouverture risque de créer une atmosphère pédagogique qui s'avèrerait alors trop routinière voire ennuyeuse pour les étudiants et les enseignants.

La technologie doit donc répondre à ces attentes pédagogiques et relationnelles et proposer des outils adéquats. Dans le cas étudié, les échanges formels sont bien insérés dans l'organisation de la formation à distance en particulier grâce aux dispositifs proposés par la plateforme WEBCT, par contre les échanges informels ne vont pas toujours de soi dans ce cadre car ils ont des attentes technologiques spécifiques. En effet, comme le souligne Hrastinski (2006), quatre caractéristiques sont nécessaires *"(a) access to a suitable population of others; (b) an environmental mechanism that brings people together; (c) the effort needed to initiate and conduct a conversation should be low; and (d) a visual chan-*

nel (Fish et al., 1990).” Même si l’environnement WEBCT propose un service de chat dit “clavardage” et un autre intitulé “qui est en ligne” depuis la version 6, cette technologie n’a pas la facilité d’actions et de potentialités de dispositifs de messagerie instantanée proposés par les opérateurs grand public.

### **2.3. La messagerie instantanée : une réponse technologique pour les usages informels**

La messagerie instantanée dénommée aussi “Instant Messaging” dans sa version anglo-saxonne, désormais MI dans notre article, répond directement aux attentes technologiques formulées pour la réussite d’échanges synchrones dans une formation en ligne. Il s’agit d’un « *service de messagerie en temps réel, offrant la possibilité aux utilisateurs de consulter la liste des correspondants avec lesquels ils sont simultanément en ligne, pour communiquer immédiatement avec eux. Généralement, les messages apparaissent spontanément à l’écran dans une fenêtre, sans que l’utilisateur ait à intervenir. La messagerie instantanée offre à ses utilisateurs la possibilité d’utiliser les fonctionnalités du courrier électronique (transfert de fichiers et d’adresses Web) et d’effectuer des sessions de chat (clavardage).* », Journal du Net (consulté en mars 2007). Dans le cas étudié, il a été fait le choix de *Yahoo Messenger* qui permet un usage de l’écrit, de l’oral et de la vidéo si les interlocuteurs sont équipés, d’un casque, d’un micro et d’une webcam entre deux participants ou plus ; le choix de l’opérateur aurait pu d’ailleurs être différent mais il s’est avéré pertinent à l’usage et a été conservé d’une promotion à l’autre.

Dans les usages communicationnels de l’Internet, nombre d’entre nous ont l’habitude d’utiliser la MI dans des communications amicales surtout pour les personnes les plus jeunes (Grinter & Palen, 2002 ; Gross, 2004) ou lors d’échanges informels dans des contextes professionnels (Deetman, 2004). Mais même si ce type de logiciel n’a pas été conçu dans un objectif pédagogique, il peut s’avérer très utile voire indispensable dans une formation à distance. La dissémination des étudiants sur divers continents comme c’est le cas pour cette formation<sup>2</sup> en effet demande des outils pratiques, à coût réduit voir sans coût, afin qu’une réelle interrelation puisse s’instaurer entre les acteurs du processus pédagogique. Son utilisation dans le cadre universitaire est en général peu développée, elle permet pourtant à chacun des membres d’une classe virtuelle de s’identifier et de se reconnaître comme membre du groupe. L’appartenance à la liste de contacts du groupe montre la légitimité de l’identification. D’ailleurs, l’identification et la constitution du groupe sont les premières actions de la mise en route de cette formation. La MI s’appuie sur une liste de participants autorisés à se contacter et à communiquer entre eux : “*Instant Messaging has been described as a technology that allows “users to set up a list of partners who will be able to receive notes that pop up on their screens the moment one of*

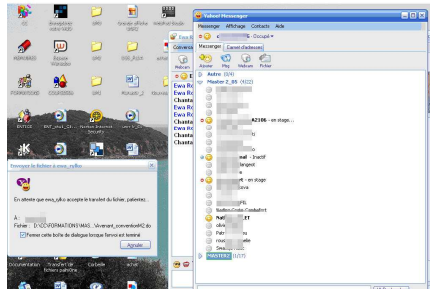
---

<sup>2</sup> En 2004/2005 : France, Espagne, Corée, Venezuela, Autriche, Allemagne, États-Unis ; en 2005/2006 : France, États-Unis, Canada, Chine, Thaïlande.

*them writes and hits the send button*'' (Castelluccio, 1999 : 35)'' in Frances Cameron and Webster (2005). Il s'agit de « relations ancrées » telles qu'elles sont définies par E. Goffman (1973 : 182). Chaque participant est identifié par l'autre non seulement par les relations antérieures qui se sont développées auparavant mais par l'autorisation qui lui a été accordée d'être dans la liste des participants. Dans ce type de relations, comme le note ce même auteur : « *chaque extrême identifie l'autre personnellement, sait qu'il en fait autant et reconnaît ouvertement devant lui que quelque chose, l'irrévocable a commencé entre eux, qu'ils ont établi un canevas de connaissance mutuelle qui retient, organise et applique leur expérience réciproque* » (182). Même si la remarque précédente n'est pas explicitée à propos des usages de la MI, elle s'inscrit bien dans ce processus d'identification rendue nécessaire par cette technologie. Une « buddy liste » est ainsi constituée : « *“Buddy” lists display information about IM cohorts. Buddies' on-line handles (usernames) are displayed, along with indicators of activity (usually as a function of input device use) and availability (as inferred by activity and as stated explicitly by user-specified settings). Buddies can be sorted into user-defined categories such as “friends,” “family,” “co-workers” and so forth* ». (Grinter & Palen, 2002). L'individu est aussi reconnu par un profil dit public puisque le contenu est accessible aux autres personnes qui l'ont inclus dans leur groupe. Dans le contexte pédagogique étudié, les profils sont succincts car l'accès public modère les descriptions personnelles. De plus, cette connaissance mutuelle a une visibilité concrète sur l'écran où chacun peut accéder au profil de l'autre. Un pseudonyme peut être choisi par le participant invité mais chacun peut donner la dénomination qu'il désire sur le domaine qui lui est propre. Ainsi la possibilité offerte à chacun de proposer son profil permet une connaissance de l'autre même si la présentation est mensongère ! Remarquons que cette absence de visibilité peut être gênante dans un dispositif d'enseignement à distance, ainsi si au cours de la première année, si aucune instruction n'avait été donnée sur le choix du pseudonyme, il a été demandé pour les promotions suivantes de choisir un pseudonyme transparent, tel prénom suivi du nom, en effet, il est difficile de savoir qui est « déliquescence de déliquescence », de plus, le maintien du même pseudonyme tout au long de l'année a été exigé. Il avait été observé ainsi une pratique de modification de pseudonyme dans l'usage courant de la MI ce qui pose des problèmes d'identification dans le cas d'une formation. En fait, la MI en contexte pédagogique ne peut avoir des fonctionnements similaires aux usages privés. D'ailleurs, ces contraintes ont eu pour conséquence l'ouverture par les étudiants de compte spécifique pour la formation, une fermeture donc des échanges amicaux mais une ouverture vers les autres étudiants, la marque d'une appartenance plus pédagogique.

Ajoutons que le statut mobile (*invisible, disponible*, ou d'autres statuts créés par la personne gestionnaire du compte) permet de constituer une classe virtuelle active et vivante car la modification constante des statuts montre d'heure en heure la présence voire l'activité et la disponibilité des membres du groupe. Il est ainsi possible de voir quelles

sont les personnes en ligne ou d'appréhender d'autres informations qui sont transmises par la personne à côté de son identifiant soit par un émoticône soit par un énoncé.



### Capture d'écran : liste MI

Les émoticônes en jaune montrent que les personnes sont connectées et deux d'entre elles ont précisé qu'elles étaient en stage. La connexion sélective permet aussi de privilégier certains contacts à des moments donnés par exemple lors d'un travail collaboratif. La notion de profil et de disponibilité ouvre ainsi des possibilités de contacts très ouverts ou plus restreints avec des membres du même groupe.

Voici ainsi quelques annotations de la modulation apportée aux icônes montrant l'individu comme connecté. Les attentes interactionnelles sont émises explicitement et certains états sont à considérer. Outre le statut *disponible* proposé par le dispositif, les participants ouvrent ainsi une potentialité conversationnelle par des propositions telles que nous pouvons les trouver à côté des identifiants :

*Disponible seulement pour mon équipe*(020406)  
*Super disponible* (090305)  
*De tanzantan la* (040305)  
*Seulement disponible pour pbs très importants* (040305)  
*Vraiment disponible que pour travail* (100305)  
*Dispo plus ou moins* (240205)  
*Invisible except for equipe* (240205)

Certains recherchent précisément un interlocuteur :  
*Mme X ? (090305)*  
*Y a personne de mon groupe ???(220205)*

Ce statut prend parfois la forme d'une question ouverte vers l'ensemble du groupe telle que :

*Quelqu'un peut-il me dire si Webct marche ? pour moi c'est out (10/11/06)*



Quand les personnes se dites « occupées », elles en notent parfois les motifs. En fait, peu de participants note leur intégration à une conversation comme c'est le cas dans l'exemple suivant où le statut rendu visible montre l'implication de l'individu dans une conversation et bloque en quelque sorte le déclenchement d'une autre conversation.

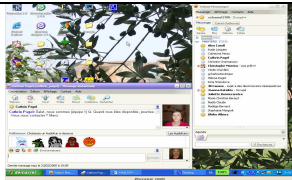
*En conversation*

*En soutenance*

Les annotations sont parfois plus générales et font référence au lieu de séjour du membre :

*La mousson a commencé (15/05/07)*

La MI ouvre une double possibilité communicative, un champ de communication individuel et collectif. En mode individuel, elle est l'interface d'échanges entre deux personnes :

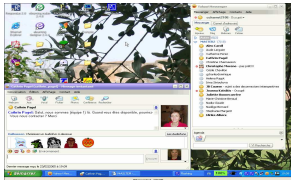
<p>Échanges entre un enseignant et un étudiant suite avec un échange de l'étudiant avec le tuteur Master Montpellier - France Montpellier – Novembre 2006 : Enseignant (France) Etu1: Étudiant 1 (Nîmes)</p>	
--	---



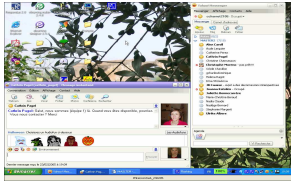
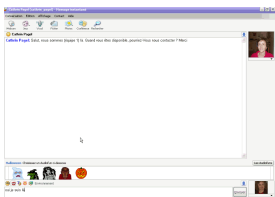
**Capture d'écran d'un échange individuel sur la MI Yahoo Messenger**

En mode conférence<sup>3</sup>, elle ouvre la possibilité de communiquer avec plusieurs membres de la communauté d'apprentissage comme le montre le début de cet échange.


#### Contexte

Échanges entre enseignant et étudiants Master Montpellier - France Montpellier – Barcelone - Caracas Février 2005 : début des échanges 19h09 (Heure France) P1 : Enseignant (France) Etu1: Etudiant 1 (Barcelone) Etu2 : Etudiant 2 (Venezuela) Séquence : durée totale: 00:36:21 durée transcrite : 00:00:41 Ecrans présentés : P1	
--	--

#### Transcription de l'échange

N°		Capture d'écran	Inter-venant	Texte écrit
	0 :00	 <p>« Buddy list » présente à droite de l'écran de P1 et ouverture d'échange par Etu1 à gauche</p>	Etu1	Salut, nous sommes là (équipe 6). Quand vous êtes disponible. Pouvez-vous nous contacter ? Merci
	00.14		P1	

<sup>3</sup> Pour Yahoo Messenger, le dispositif « conférence » consiste à mettre en relation plusieurs personnes en modalité synchrone ; une personne doit alors « inviter » d'autres participants à être présents aux échanges.

		<i>Ecriture du message par P1</i>		
	00:15		P1	
		<i>Envoi du message par P1</i>		
	00:17		P1	Oui je suis là

De plus, une fonctionnalité de messages dits *hors connexion* permet à un membre du groupe de laisser un message à un autre membre qui n'apparaît pas comme connecté. Ce dernier y accède directement s'il est en ligne ou à la première ouverture de la MI :



**Interface hors connexion**

L'ensemble des fonctionnalités de la MI s'accordent aux contextes informels. Déjà dans un cadre non pédagogique, la MI est définie comme une communication urgente à tonalité « légère ». Son caractère intrusif fait qu'elle se développe dans un secteur davantage privé du moins pour des actions à caractère immédiat (agenda, rendez-vous,...) : " *Thus, IM systems are viewed as more private but also more intrusive than chat*" (Handel & Herbsleb, 2002).

En effet, il lui est attribué un caractère plus informel qu'un mél par exemple et permet donc une communication rapide. S'ajoute à cela le caractère liant de ces échanges qui entrent dans le quotidien même pour le travailleur. Ainsi Grinter et Paalen précisent que pour la MI " *The ability to ask and respond to questions without overt interruption, possess general awareness of co-workers' availability, participate in social banter and so forth, support the conduct of work and reinforce the social "glue" that ties people together.*" De plus comme le précisent Ann Frances Cameron et Jane Webster, la communication par MI suggère: « *a light and informal tone, non-authoritative conversation, and the breaking down of hierarchical barriers. The symbolic cues that a particular medium conveys are based on the subjective norms of the situation and may differ across organi-*

*zations or across workgroups. Thus, IM may be used to communicate a sense of urgency in one workgroup and a lack of formality in another workgroup.”. (Cameron & Webster, 2004 : 91).*

C’est pourquoi, le cadre technologique de la MI s’accordent aussi au besoin de communication synchrone dans l’enseignement en ligne et plus particulièrement donnent la possibilité d’ouverture de messages synchrones informels.

### 3. Les messages impromptus dans un enseignement en ligne

#### 3.1. Une activité discursive synchrone et asynchrone informelle : le message impromptu

Nous définirons le message impromptu comme un échange informel non prévu dans le scénario technico-pédagogique pré-établi mais qui survient à l’occasion d’une demande ponctuelle de la part des étudiants ou des enseignants. Le caractère improvisé de cette demande le différencie des interventions dites organisées ; il implique une attente d’immédiateté interactionnelle même si l’interlocuteur n’est pas en ligne ou du moins un retour rapide à la demande d’interaction. Il témoigne en effet d’un besoin urgent de réponses ou de mise en relations.

Suivant la présence ou la volonté de l’autre interlocuteur de répondre, il se décline différemment dans la chronologie temporelle avec ou non une réussite communicative. La synchronisation entre les interlocuteurs ne va pas de fait même si les personnes sont en ligne et des ajustements semblent devoir se mettre en place pour permettre la mise en place de l’échange. Nous dénombrons quatre types d’échanges :

- *Échanges synchrones réussies* : les deux interlocuteurs échangent au moment voulu par le demandeur. Même si le retour est dans un premier temps synchrone, le temps réel de réponse est d’ailleurs différé de quelques secondes par la personne qui est interrogée :

<i>Etu vous voit actuellement déconnecté</i>		
Etu1		Bonsoir je vous ai envoyé par mail sur votre adresse <u>enseignant@univ-montp3.fr</u> le devoir sur 6 sur hopta-toes, avec mon adresse <u>etu@yahoo.es</u> comme j’ai eu des problèmes d’envoi avec <u>etu@hotmail.com</u> j’aurais souhaité m’assurer que vous l’avez bien reçu. Est-ce que vous pourrez me confirmer sa bonne réception ? merci ☺
Ens1	→	une seconde je vous réponds

Etu1		merci ☺
Ens1		et voilà ...

La réponse peut être aussi produite en parallèle avec un autre échange ce qui ralentit l'alternance des interventions.

<i>Etu vous voit actuellement déconnecté</i>		
Etu		Bonjour. Etes-vous disponible pour une question concernant votre cours en présentiel sur le mémoire?
Ens1	→	oui je vais essayer de vous répondre mais je en com avec Tut1

Les échanges sont parfois interrompus pour des motifs extérieurs montrant bien l'inscription de l'interaction dans la réalité des événements du quotidien de la personne interpellée.

<i>Etu vous voit actuellement connecté</i>		
Ens		[...] surtout s'il faut qu'il le commande maintenant car cela prend toujours
Ens		1 seconde tel
Ens		me revoilà excusez-moi

- *Échanges synchrones différés réussies* : l'échange n'est pas immédiat entre les deux interlocuteurs mais se déroule en synchrone dans un temps x après la demande ;

Dans l'exemple suivant, la prise de contact n'a un retour qu'au bout de la quatrième tentative d'ouverture :

<i>Messages hors connexion</i>		
<i>De</i>	<i>message</i>	<i>reçu</i>
Etu1	bonsoir Mme Ens	dimanche 1 avril 200X
Etu1	bonsoir Mme Ens	samedi 31 mars 200X
Etu1	bonjour Mme Ens	samedi 31 mars 200X
Ens1	bonsoir	vendredi 30 mars 200X 18:12:39

<i>Etu vous voit actuellement déconnecté</i>		
Etu1	bonjour Mme Ens	lundi 2 avril
Ens1	Bonjour, je ne connecte pas le WE, avez-vous quelque chose de particulier à me	lundi 2 avril

	demander ? J'attends votre question ...	
--	---	--

- *Échanges synchrones en échec mais réponse réussie* : une réponse est exprimée mais aucun échange continu synchrone n'a lieu ou même aboutit à un échec si la personne n'est pas disponible :

Etu vous voit connecté		
Etu1		Bonsoir M Ens
Ens1	→	impossible de vous répondre
Etu1		ok
Etu1		je suis désolé

- *Échanges synchrones et réponses en échec* : malgré des tentatives de connexion, aucun retour n'est fait à celle-ci. Dans ce cas, le demandeur choisit un autre outil de communication pour atteindre alors l'interlocuteur recherché, le mél en général ou adopte une autre stratégie :

Messages hors connexion		
De	Message	Reçu
Etu1	je peux vous parler ?	Mardi 8 mai 200X 18:16:35
Etu1	bonsoir Mme Ens	Mardi 8 mai 200X 18:16:06

Etu1 devant l'échec communicationnel décide de rompre l'échange ; par contre, ce dernier peut continuer à se dérouler en fonction des événements qui surviennent comme dans l'exemple suivant où une sorte de monologue s'établit instruisant la personne ciblée de l'évolution des événements. C'est ce que choisit de faire Etu 2 :

Messages hors connexion		
De	Message	Reçu
Etu2	Rebonjour, ça y est c'est bon, X m'a fait parvenir le document ...	mardi 15 mai 200X 10:49:42
Etu2	Merci beaucoup !!!! bonne journée !	mardi 15 mai 200X 10:37:30
	Est-ce qu'il serait possible que vous fassiez parvenir les renseignements...	mardi 15 mai 200X 10:37:12
Etu2	Bonjour Mme Ens	mardi 15 mai 200X 10:35:42
Etu2	ah ça y est j'ai vu la personne à contacter, j'avais pas la deuxie...	lundi 14 mai 200X 22:18:51
Etu2	à bientôt	lundi 14 mai

		200X 22:11:35
Etu2	Je suis intéressé par ce stage, savez-vous qui à qui s'adresser pour ...	lundi 14 mai 200X 22:11:20
Etu2	J'ai vu une annonce pour offre de stage qui a été diffusé sur Web...	lundi 14 mai 200X 22:08:06
Etu2	Bonsoir ☺	lundi 14 mai 200X 22:06:50

Mais le message est aussi très succinct quand la demande d'ouverture se réduit à un seul point d'interrogation :

Messages hors connexion		
De	Message	Reçu
Tut1	?	20/11/200X 22:43:57

L'absence de retour immédiat ne semble pas démotiver les étudiants dans l'utilisation de la MI hors connexion car en fait, elle est un gage de mise en relation sinon immédiate du moins différée.

### 3.2. Messages informels impromptus et pratiques pédagogiques

Si du point de vue de la réussite interactionnelle, nous rencontrons différents schémas, des visées illocutoires sont à dégager dans cette activité communicative. Notons que ces échanges ne sont pas très nombreux en début de formation mais se multiplient au fur et à mesure de l'année comme si une meilleure connaissance des personnes était nécessaire pour qu'ils se développent. De plus, certaines périodes semblent favoriser ces échanges : celle des rendus de devoirs et celles des stages. Ces échanges ne sont pas inclus dans un cours précis et sont considérés par les protagonistes comme des échanges individuels. Le travail d'ouverture est particulièrement signifiant car le caractère spontané de l'échange montre qu'il peut intervenir à des moments jugés inadéquats par l'interlocuteur ciblé mais qu'il est impossible de prévoir puisque la personne n'est pas en face à face. C'est pourquoi les débuts de tours commencent le plus souvent par une demande de prise de parole :

( 070208 )

Etu vous voit connecté		
Etu1	→	madame, je peux vous parler?
Ens1		oui
Etu1		c'est a propos de l'offre de stage que vous avez envoyé
Etu1		c'est a partir de quand?

Ces ouvertures se déclinent différemment suivant les étudiants, construites le plus souvent sur un ou deux tours, le premier par un terme de salutations en relation avec le moment de la journée *bonjour/bonsoir M. Ens*, le second par la question à poser. Certains s'arrêtent au premier tour ne voulant pas parler en quelque sorte dans le vide, d'autres préfèrent développer leur interrogation à laquelle ils ajoutent au fur et à mesure de l'attente d'autres informations dans une sorte de monologue s'actualisant sur des faits nouveaux :

( 070515-14 )<sup>4</sup>

Messages hors connexion		
De	Message	Reçu
Etu2	Rebonjour, ça y est c'est bon, X m'a fait parvenir le document ...	mardi 15 mai 200X 10:49:42
Etu2	Merci beaucoup !!!! bonne journée !	mardi 15 mai 200X 10:37:30
	Est-ce qu'il serait possible que vous fassiez parvenir les renseign...	mardi 15 mai 200X 10:37:12
Etu2	Bonjour Mme Ens	mardi 15 mai 200X 10:35:42
Etu2	ah ça y est j'ai vu la personne à contacter, j'avais pas la deuxie...	lundi 14 mai 200X 22:18:51
Etu2	à bientôt	lundi 14 mai 200X 22:11:35
Etu2	Je suis intéressé par ce stage, savez-vous qui à qui s'adresser pour ...	lundi 14 mai 200X 22:11:20
Etu2	J'ai vu une annonce pour offre de stage qui a été diffusé sur Web...	lundi 14 mai 200X 22:08:06
Etu2	Bonsoir ☺	lundi 14 mai 200X 22:06:50

L'échange est parfois anticipé par une demande antérieure qui informe du futur rendez-vous enlevant tout caractère impromptu au suivant ; il s'inscrit alors davantage dans la demande de rendez-vous :

( 070208 )

Etu vous voit connecté		
Etu1	→	Bonjour, trois personnes du groupe 1 sont prêtes à discuter avec vous à 10h30 normalement
Ens1		ok
Ens1		jed prends note

<sup>4</sup> Dans le tableau, les messages les plus récents se présentent en premier comme dans le système de la MI en question.



Etu1		a tout à l'heure
------	--	------------------

La spontanéité des échanges fait qu'il survienne à des moments non prévisibles pour l'interlocuteur ce qui empêche parfois toute poursuite interactionnelle. Cette première prise de contact permet alors de régler une rencontre ultérieure comme nous l'avons précisé précédemment.

( 070427 )

Etu vous voit connecté		
Etu1	→	vous êtes là ??
Ens1		essayez de me contacter vendredi à partir de 14h (heures françaises)

L'absence de disponibilité ou l'intrusion d'un événement place l'interaction dans le présent des interlocuteurs. Leur inscription dans le déroulement des activités donne à l'échange à distance une réalité motivante où l'étudiant qui ne se trouve pas face à face à l'enseignant se trouve en quelque sorte intégré à la sphère de son interlocuteur comme le montre ces interventions dans un échange en MI :

( 070515 )

Etu vous voit connecté		
Etu1		[...]d'accord, je vais convenir d'un rendez-vous avec le directeur pour un entretien :)
Etu1		bon séjour !
Ens1	→	très bien je suis à un colloque qui vous intéresserait beaucoup car c'est sur la scénarisation
Ens1		vous voyez c'est dans votre sujet !
Etu1		oui en effet

L'enseignante ayant informé l'étudiant de son séjour à l'étranger l'intègre en quelque sorte à ce déplacement ; il devient un étudiant impliqué dans sa sphère privée et réagit alors à cette information. L'échange d'indications qui ne correspondent pas directement au scénario pédagogique introduit un relationnel élargi qui renforce le lien social existant déjà par la formation elle-même. La révélation de ses éléments contextuels engage une relation directe qui rend la vie de l'enseignant accessible à l'étudiant même s'il se trouve à des kilomètres de là. Une proximité virtuelle est ainsi créée entre l'enseignant et l'étudiant. Les interventions plus directes sont alors du temps gagné dans l'apprentissage. L'intrusion sur le territoire de l'autre est parfois plus pressante quand l'attente est plus forte :

( 070529 )

Etu vous voit déconnecté		
Etu1	→	Madame, est ce que vous êtes là?
Ens1		je vais partir dans 3 minutes

Etu1		j'ai reu votre mail
Etu1		avez vous eu ma convention se stage?
Etu1		parce que je ne sais pas quoi faire

La distance n'est plus un motif d'absence d'information puisque la réponse vient rapidement :

( 070202 )

Etu vous voit déconnecté		
Etu1	→	Bonjour Madame, vous etes là?
Ens1		oui
Etu1		j'ai accédé au site que vous avez proposé "http://www.uml-online.com", je voudrais savoir c'est fait par quelle plate forme et quels logiciels

L'échange par MI ouvre la possibilité à l'interlocuteur de croiser le regard virtuel de la personne ciblée même si sa disponibilité n'est pas totale voire partielle ou même impossible.

( 070529 )

Etu vous voit connecté		
Etu1	→	[...]merci en tous cas de me repondre ausssi vite
Ens1		j'ai pas plus de 10 mn à vous accorder

( 070130 )

Etu vous voit connecté		
Ens1	→	[...]oui je vais essayer de vous répondre mais je en com avec Tut1

( 070214 )

Etu vous voit déconnecté		
Tut1	→	[...]je suis avec Ens2, vous êtes d'acord que Et2 fasse le mémoire avec vous deux?
Ens1		impossible de vous répondre je suis en tripe conversation
Tut1		ok

Le fait que la personne interpellée notifie sa présence mais n'y répond pas immédiatement ne constitue pas une offense pour l'interlocuteur car il est informé de la prise en compte de son contact et qu'il reçoit une explication à l'absence de conversation. La frontière conversationnelle n'est pas franchie pas sans que l'autre parti en soit informé.

#### 4. Conclusion

Les échanges informels impromptus constituent des moments privilégiés dans la formation d'abord parce qu'ils permettent d'avoir rapidement une réponse directe à une préoccupation urgente et ensuite parce qu'ils participent à la construction d'un relationnel qui prend en compte non seulement l'étudiant ou l'enseignant mais aussi l'individu en tant que tel. La messagerie instantanée apparaît la technologie la plus pertinente pour répondre à cette demande communicative. La possibilité de s'entretenir presque directement avec l'enseignant est déjà en soi une marque de déférence qui participe à la création de liens sociaux qui dépassent le cadre institutionnel. Le choix d'une technologie qui permet d'entrer plus facilement dans la sphère privée de l'autre est un apport relationnel mais aussi un risque que le professionnel empiète sur le privé. Mais ce choix, comme une salutation ou un compliment en face à face témoigne de l'intérêt porté au destinataire qui peut joindre l'enseignant à tout moment. Le partage d'échanges informels synchrones ou à portée synchrone est autant d'actes qui confirment l'appartenance à un groupe solidaire, à une communauté qui n'est plus alors seulement d'apprentissage. De telles communications ajoutent le ciment nécessaire pour que les relations s'inscrivent plus encore dans le quotidien de chacun des acteurs. Elles donnent la possibilité aux membres du groupe d'avoir un langage commun qui se construit jour après jour malgré la distance ou plutôt grâce à la distance et à la proximité créée par leur utilisation. Le fait qu'elles permettent un rapprochement entre les membres du groupe qui dépasse plus ou moins le cadre de l'enseignement confirme d'abord l'intérêt de telles pratiques communicatives informelles synchrones mais aussi pose les bases d'une modification dans la relation entre les personnes qui s'achemineraient vers d'autres relations. L'apprentissage, grâce à l'usage des logiciels sociaux s'inscrit alors dans une perspective sociale où les pratiques collectives nées en période de formation continuent d'évoluer au-delà de celle-ci. Le groupe n'est plus alors seulement une communauté d'apprentissage mais évolue vers une communauté de pratiques où les logiciels sociaux continuent d'établir le lien entre tous les membres après la formation.

## BIBLIOGRAPHIE

(Cameron et Webster, 2005)

CAMERON A. F. & WEBSTER J. (2005). Unintended consequences of emerging communication technologies: Instant Messaging in the workplace. *Computers in Human Behavior* 21, p. 85–103.

(Cratbee, 2003)

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

(Deetman, 2004)

DEETMAN J. (2004). Teleworking with Instant Messaging. Disponible sur Internet: from [http://deetman.nl/archief/papers/2004\\_1\\_D\\_J.W.Deetman-Teleworking\\_with\\_Instant\\_Messaging.pdf](http://deetman.nl/archief/papers/2004_1_D_J.W.Deetman-Teleworking_with_Instant_Messaging.pdf) (consulté le 20 juin 2007)

(Heath et Luff, 2000)

HEATH C. and LUFF P. (2000). *Technology in Action*. Cambridge: Cambridge University Press.

(Hrastinski, 2006)

HRASTINSKI S. (2006) "Introducing an informal synchronous medium in a distance learning course: How is participation affected?" *The Internet and Higher Education*, Volume 9, Issue 2, 2nd Quarter 2006, p. 117-131.

(Goffman, 1973)

GOFFMAN E. (1973). *La Mise en scène de la vie quotidienne. 2. Les relations en public*. Paris : Editions de minuit.

(Grinter & Palen, 2002)

GRINTER R., & PALEN L. (2002). Instant Messaging in teen life. Proceedings of the 2002 ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work. Retrieved October 15, 2004.

(Gross, 2004)

GROSS E. F. (2004). Adolescent Internet use: What we expect, what teens report. *Applied Developmental Psychology* 25 633–649.

(Handel & Herbsleb, 2002)

HANDEL M. & HERBSLEB J.D.(nd) What Is Chat Doing in the Workplace?. Disponible sur Internet : [http://conway.isri.cmu.edu/~jdh/collaboratory/research\\_papers/cscw-2002.pdf](http://conway.isri.cmu.edu/~jdh/collaboratory/research_papers/cscw-2002.pdf) (Consulté le 27 juin 2007)