



HAL
open science

Un forum, à quoi bon ?

Jacques Audran

► **To cite this version:**

Jacques Audran. Un forum, à quoi bon ?. Symposium, formation et nouveaux instruments de communication, Jan 2005, Amiens, France. hal-02482631

HAL Id: hal-02482631

<https://hal.science/hal-02482631>

Submitted on 18 Feb 2020

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.

Un forum, à quoi bon ?

Jacques Audran – LISEC – Université de Haute-Alsace, Mulhouse, France

- [Introduction](#)
- [Un appareil à communiquer dans un milieu consacré à l'étude ?](#)
- [Forum, activité humaine, et situation de communication](#)
- [Un univers sémiotique particulier](#)
- [« Terrains » virtuels et méthodologie d'étude](#)
- [Analyse globale des données](#)
- [Éléments qualitatifs](#)
- [Constances et divergences](#)
- [Conclusion](#)
- [Bibliographie](#)

Introduction :

« Salut, je suis modéro sur le forum et j'ai beau tout lire, je ne comprends toujours pas le but de ce forum. Oui je sais c'est pour aider... mais ça ne me dit pas grand-chose :-) » c'est ainsi que s'exprimait encore tout récemment un modérateur sur un forum de jeux vidéo. Alors que la mise en place de forums au sein des espaces numériques est aujourd'hui considérée comme quasi-naturelle, ou tout au moins n'est plus vraiment sujet de débats, il convient peut-être de s'interroger sur le bien fondé et les conditions d'existence de ces forums, sur les fonctions qu'ils sont censés remplir, sur celles qu'ils remplissent vraiment et sur ce qu'ils apportent de plus dans un environnement d'apprentissage numérique. Peut-on apprendre grâce à un forum, et qu'apprend-on ? Peut-on dépasser le stade de l'échange d'informations ? Ces interrogations s'assortissent d'une autre question encore plus lancinante qui obtient rarement de réponse claire : « Qu'est-ce qu'un forum qui marche ? » et que signifie « marcher » dans ce cas ?

Un appareil à communiquer dans un milieu consacré à l'étude ?

Un dessin humoristique montrant un vieux couple au lit qui, côte à côte, penché chacun sur sa table de nuit, tapote sur une console informatique un message de bonne nuit à son partenaire, a ravivé chez moi de vieilles interrogations sur l'intérêt des forums. L'absurdité de la situation permettait au dessinateur de souligner par un trait d'humour cette façon que nous avons parfois d'utiliser nos technologies pour elles-mêmes, quand nos projets s'identifient à la fonction de l'outil alors que plus rien ne justifie le recours à un objet technique. J'ai tenté de rendre l'idée de l'absurdité de cette situation en la nommant *e-bedding*. Certes, nous utilisons parfois des objets sans qu'aucune nécessité n'impose leur usage, ni qu'une valeur ajoutée n'apparaisse vraiment [1]. Mais quand, au sein d'une plateforme d'apprentissage, nous glissons des dispositifs comme le sont les forums, nous demandons-nous si nous sommes en train de provoquer du *e-bedding* ? Que savons-nous de l'outil lorsqu'il sera appréhendé dans ses dimensions fonctionnelles ? La mise en place d'un forum dans un environnement numérique d'apprentissage n'est-il pas, après tout, un allant de soi comme les autres ?

Selon Perriault (1989) la cathédrale, la lanterne magique, le tableau noir, sont autant d'instruments de communication qui agissent à condition que les acteurs partagent « les mythes de référence » (pp. 64-86) qui ont présidé à la conception de ces outils. Ces mythes de référence chez Perriault sont les grandes orientations culturelles partagées entre les concepteurs et les usagers qui permettent de décrypter les contenus, de comprendre par l'intermédiaire de ces supports médiateurs qui portent, dès leur conception, une fonction constituante (souvent enseignée) qui détermine leur usage. Or, les forums ne sont pas encore reliés à des pratiques mythiques, les usages ne font pas l'objet d'un enseignement qui aura ancré des rites bien définis. Par ailleurs, l'usage fonctionnel du forum n'a pas eu le temps de se fixer de lui-même [2], il n'y a pas encore de coïncidence parfaite entre l'offre technologique et l'emploi effectif. L'allure générale, les formes et ergonomies variées des forums, l'absence de standardisation, jouent sans doute un rôle important dans cette absence de sédimentation des pratiques. Enfin, l'ambiguïté des fonctions, parce qu'elles ne sont pas toujours explicitées, parce que les usages situés et distribués ne les exploitent pas toujours ou les détournent, empêche souvent l'articulation du forum avec l'environnement général auquel il appartient. Le forum reste alors une sorte de pièce rapportée, une fonctionnalité offerte en surcroît dans un ensemble d'objets informatiques disparates. Quelles sont donc les raisons qui fondent la mise à disposition quasi-systématique de forums dans les environnements dédiés à l'apprentissage ?

Forum, activité humaine, et situation de communication

En puisant aux sources de la littérature sur le sujet on trouve quantité d'éléments théoriques qui permettent de justifier l'existence des forums dans les espaces numériques. Parmi ceux qui fondent l'argumentaire le plus solide en faveur des forums, se trouvent les recherches qui font, d'une part, l'hypothèse de l'existence d'un lien entre pensée et langage (et du même coup refusent la coupure longtemps défendue entre psychique et physique), et d'autre part mettent en avant la nécessité d'un environnement social dans tout milieu destiné à l'étude pour exploiter la relation à l'autre.

Ainsi Vygotski dans sa *Théorie des émotions* (1998) s'oppose à Descartes et à James pour défendre une vision et une modélisation de l'homme ni purement mentaliste, ni purement mécanique ou biologique, qui tiendrait compte de la coexistence complexe, parfois antagoniste de l'esprit et du corps (pp.323-333). Dans *Pensée et langage* (1997) le même auteur montre l'importance sociale du langage et son action développementale sur la pensée. Le forum trouve ainsi une justification à son existence comme « lieu social », à la fois abstrait et physique, de développement humain ; un lieu parfaitement virtuel mais bien réel [3] d'explication et d'implication où les participants ne sont ni pur esprits, ni purs co-présents, mais peuvent débattre et s'opposer pour construire leurs connaissances.

Habermas, pour sa part, argumente de façon plus technique en faveur de l'idée que seul le langage permet, par l'intercompréhension [4], l'appropriation consciente de connaissances socialement admises et reconnues [5]. Les forums seraient-ils alors la matérialisation de ce *monde vécu* où le processus d'intercompréhension « sert à négocier des définitions communes de la situation » (1987, p.153), où simultanément, dans la perspective des participants chacun est pris dans « une tradition culturelle » à la fois utilisée, mais surtout renouvelée pour l'occasion. La notion de « situation d'intercompréhension » (1987, pp. 135-140) émerge alors de cette théorisation contre celle de « contexte normatif » qui serait plutôt l'agencement du

Pour citer cette conférence : Audran, J. (2005). Un forum, à quoi bon ? *Symposium, formation et nouveaux instruments de communication, Amiens, Université Picardie-Jules-Verne, Janvier 2005*. [HAL, archives ouvertes]

« forum-dispositif », c'est-à-dire des moyens destinés à créer "de la situation de communication".

Bronckart (1997, p.19) va plus loin en notant que la négociation de sens entre les êtres humains qu'autorise le langage à travers des interactions socio-discursives, leur permet de porter un regard réflexif sur leurs propres comportements. Le forum serait donc, si on suit cet auteur, un facteur important dans l'autonomisation des participants au cours de leurs apprentissages. Par ailleurs, Wenger (1998) tient une position assez proche en défendant l'idée que ce type d'espace peut remplir une fonction sociale orientée vers l'apprentissage (p.227), et insiste particulièrement sur la négociation et la construction identitaire que le dispositif-forum rend possible par le biais de la participation des contributeurs, combinée à la réification des interactions.

Ces travaux consacrent tous l'intérêt d'une modélisation dialectique de cet « instrument » de communication (langage, interaction, forum) oscillant entre système de participation (espace de communication) et système de mémorisation réflexion. On peut donc dire que l'existence du forum se justifie, au moins du point de vue des théories à fondement anthropologique, dans tout dispositif générique à orientation d'apprentissage entre de ces deux pôles. Mais, au-delà de l'aspect général du modèle, l'outil-forum a-t-il toujours sa justification dans toutes les situations ? Comme le disait récemment un contributeur sur philagora.net « *Si le silence est éloquent, à quoi bon prendre la parole ?* ».

Un univers sémiotique particulier

L'univers sémiotique d'un forum n'est pas un dispositif banal. A la fois technique, sémiotique et pragmatique Peraya (1999, p.157), le forum est une machine à communiquer dans un espace de co-compréhension où les signes qui circulent sont ici principalement issus du monde de l'écrit, dont les dimensions temporelles et spatiales ne correspondent pas à la communication synchrone d'un débat où les acteurs seraient en présence les uns des autres bien, où la technique fournit néanmoins un « canal » commun.

Il apparaît dans certaines de nos recherches antérieures portant sur l'intégration d'instruments de communication dans un environnement de type Campus Numérique (Audran & Simonian, 2003 ; Audran, 2004) que les situations vécues dans les forums varient progressivement au fil du cursus suivi. Les usages semblent gouvernés par des phases : les espaces de communication sont plutôt utilisés à des fins personnelles en début de formation, dans une orientation simultanément « informationnelle » que l'utilisateur instrumentalise principalement à son profit. On pourrait qualifier cette phase de « question pour soi » comme un moment où l'utilisateur interpelle un destinataire abstrait dans l'espoir, parfois déçu, d'obtenir une réponse. Dans un deuxième temps seulement, les messages témoignent d'une prise de conscience de l'existence de l'*alter* et ce changement d'orientation des messages témoigne de la prise en compte d'un destinataire potentiel. Une troisième phase, moins évidente, peut apparaître lorsque qu'un groupe se forme mais ce phénomène, dans les cas que nous avons étudiés, semble se limiter à quelques participants particulièrement « actifs », au sens de l'agir communicationnel, sans qu'on sache vraiment s'il bénéficie à certains ou au groupe entier en termes d'apprentissages.

Cette ébauche est bien sûr difficilement généralisable, mais il semble intéressant de l'observer de façon plus détaillée dans deux situations différentes. Si ce découpage se retrouve, comment se manifestent alors ces phases « en situation » ? Quels sont les enjeux qui apparaissent au fil du discours ? Un apprentissage méthodologique en matière d'usage est-il perceptible ? Une modération est-elle nécessaire ?

« Terrains » virtuels et méthodologie d'étude

Les éléments présentés ici portent sur la comparaison de deux forums à finalité d'accompagnement d'apprentissages, mais de « niveaux d'études » très différents. L'un est intégré à une plate-forme de formation au DAEU (Diplôme d'accès aux études universitaires – Plateforme Pegasus/eLisa), l'autre est le forum de type Yahoo-groupe qui accompagne (enrichissement de cursus présentiel) un DESS. Nous disposons ici de deux contextes qui diffèrent sur bien des points : les terrains sont éloignés tant du point de vue du niveau d'études du public que du fonctionnement du système de messagerie. Nous disposons donc de deux situations extrêmes, mais précisément on peut alors espérer que des constantes peuvent se dégager des analyses pour nous éclairer sur les questions qui précèdent. Puisqu'« à des conditions de production différentes, suffisamment contrastées, devraient correspondre deux types de textes différents » (Bronkard et al. (1994, p.67), les regroupements et les divergences nous délivreront des indications sur les catégorisations possibles. En ce qui concerne les points communs (qui constituent la dimension archétypique de l'étude), il reste néanmoins que le travail d'observation porte sur deux forums généralistes (dégagés d'une structuration par cours et des contingences disciplinaires) que la durée d'observation correspond à une année universitaire et que l'accès aux archives a été possible et a permis d'employer différents systèmes de recherche, d'organisation et de traitement des données.

Les usages des forums en formation, vus au travers de l'analyse des messages en ligne dans un contexte éducatif, offrent des caractéristiques qui autorisent plusieurs approches méthodologiques possibles et les méthodes d'analyse foisonnent au point de poser des problèmes de focalisation (Winiecki, 2003). Certains préconisent une approche participante (Kendall, 1999) pour restituer le contexte de la production, d'autres profitent de l'anonymat relatif de la position d'observateur passif en travaillant *a posteriori* sur les archives des messages.

Dans notre cas, c'est la deuxième posture qui a été choisie ici car on ne retrouve pas dans ces terrains les variations importantes signalées dans les recherches qui portent sur un public très large, et par ailleurs le contexte de travail des étudiants qui se connectent est suffisamment homogène et connu dans chacun des groupes pour éviter de trop grands écarts d'interprétation. Par ailleurs, l'approche générale met l'accent sur les aspects compréhensifs et s'occupe prioritairement d'analyser les messages à partir de leur construction, c'est-à-dire à travers la manière dont les locuteurs établissent des rites de communication entre eux.

Cette approche qui s'inspire de la « *Method of instances* » de Denzin (1999), souvent employée sur les espaces de communication électroniques, entend permettre la restitution de significations d'échanges rituels (toute expression, même isolée, étant, en somme, une réponse à une situation [6]) qui passeraient inaperçues dans un relevé quantitatif centré sur l'identité des usagers et non sur les usages. Elle s'appuie sur la distinction de formes linguistiques repérées dans les échanges conversationnels (positions, répliques, réponses...) comme a pu le

faire Goffman (1981) dans ses recherches sur les discours du quotidien. Ceci sert principalement à identifier les phases dans le corpus complet. Accessoirement, sur des messages posant problème ou pour des cas complexes où l'intention du locuteur peut sembler ambiguë, le repérage des ruptures d'une des quatre maximes conversationnelles logiques de Grice (1969) peut s'avérer utile pour cerner l'*énoncé* qui transparait au-delà du niveau de la *phrase* par rapport à un contexte donné. Ponctuellement, les grilles de Bronckart et al. (1994) permettant de distinguer les « discours en situation » des « discours théoriques » ont été utilisées. Ces éléments ont été mis à contribution pour vérifier que le message peut bien être rapproché d'un point de vue typologique d'une famille majoritaire durant la phase supposée, ou si au contraire il s'en distinguait et remettait en question le découpage opéré.

Analyse globale des données

Sans que cela soit vraiment étonnant, la participation est très différente selon le cursus : dans le DAEU les messages envoyés sont rares en regard de ceux consultés et à peine une trentaine d'étudiants sur une promotion de 110 membres ont posté au moins un message. A l'inverse, dans le DESS les 21 participants ont tous posté au moins un message.

De la même façon, le développement de relations discursives, la précision de la dénomination du sujet de discussion, le suivi d'une thématique est plus fréquent en 3^e cycle universitaire que sur le forum du DAEU. On constate néanmoins dans les deux cas une évolution des habiletés, des *arts de faire* (De Certeau, 1990) à travers le développement des fils de discussion, la précision des messages ou l'emploi de formes qui témoignent d'un discours implicite. Mais ce processus met du temps à se généraliser et il apparaît clairement que le groupe des DESS s'approprie beaucoup plus rapidement l'instrument. Il semble qu'il faille tenir compte de façon essentielle du paramètre temps de cet apprentissage spécifique dans les messageries à finalité de soutien d'études. L'analyse détaillée des messages retenus comme représentatifs des phases permettra d'aller plus avant sur ce point.

Dans tous les cas si les rôles des modérateurs apparaissent fondamentaux (Salmon, 2003) ces rôles sont fort différents d'un forum à l'autre et il n'est pas évident de dégager des règles claires de modération. La modération pour les DAEU apparaît comme centrée sur une relance incessante par les membres qui jouent le rôle de « tuteur » auprès du collectif. Ce rôle de tuteur est institutionnalisé et les moments où un membre s'autorise à prendre une posture de modérateur (ou plus simplement à le solliciter dans son rôle de modérateur) sont extrêmement rares [7]. Au sein du groupe des DESS à l'inverse le modérateur est plutôt un animateur qui gère les conflits et canalise la parole tout en apportant une assistance technique aux membres. Mais les membres à forte personnalité occupent en réalité assez souvent des postures de modérateurs (sauf sur le plan purement technique) et on peut même affirmer que des leaders implicites se dégagent dans et par la situation de discussion.

Eléments qualitatifs

a/ Le forum DAEU

Sur le forum des DAEU trois phases apparaissent nettement sur une année universitaire :

Une première phase d'appropriation se distingue par le fait que les messages restent « collés » à la finalité de l'environnement en s'en tenant aux questions/réponses purement fonctionnalistes. En voici un exemple représentatif : « *Bonjour, je voudrais vous signaler que les pages auto-évaluations de mes modules d'espagnol sont blanches. Pouvez-vous faire quelque chose SVP ? Merci d'avance.* ». Ces messages sont caractéristiques des débuts de formation et dénotent une démarche individualiste et des préoccupations qui portent principalement sur l'accès aux contenus et la résolution des difficultés rencontrées lors des manipulations. Le destinataire implicite est toujours le « responsable » présumé du dispositif et, en conséquence, la communication se réalise dans un cadre hiérarchique élève-maître classique.

Une seconde phase est visible dès lors que des messages épars [8] témoignent d'une prise de posture atypique. Dans le texte ci-dessous, une étudiante endosse implicitement le rôle du tuteur chargé de proposer des ressources nouvelles : « *Pour tous ceux et celles qui n'ont pas "Les fleurs du mal" de Baudelaire, à la leçon 2 du deuxième module de français, il est dit : "Le poème de Baudelaire "Correspondances", dans Les fleurs du mal, offre de nombreuses comparaisons. [...] voici le poème : [...]* ». Une autre tance un de ses compagnons de réseau en soulignant que son « attitude » épistolaire est insolente. Celui-ci marque alors son étonnement : « *Je ne pensais pas avoir mis un ton insolent dans mon message, [...]. Ce qui est "rigolo", c'est que c'était une des premières fois que j'écrivais sur le forum, pour indiquer que je rencontrais des difficultés pour joindre mes tuteurs [...]. Enfin bon... Bonne chance à tous, et fin de l'histoire.* ». Bien qu'épars, ces messages marquent une évolution. Premièrement, ils dénotent la prise en compte de l'existence de l'autre pensant. En second lieu, ils témoignent d'un changement de posture : simple *agent* au départ, le locuteur devient potentiellement *acteur* par le discours. Pour certains la distribution hiérarchique de la parole est dépassée, la communication sera plus « horizontale ». Durant cette phase d'autres passent leur temps à s'excuser de pannes informatiques aussi nombreuses qu'improbables : « *Bonjour à tous ! Un problème de PC a fait que je n'ai pu me connecter pendant plus de deux semaines. Tout fonctionne de nouveau très bien depuis ce matin. Pour tous ceux qui m'ont écrit sur mon mail perso, je vais vous répondre. A très bientôt à tous.* ». Ce dernier message montre bien le caractère horizontal de la communication, mais aussi témoigne d'une sorte d'appel à la « reconnaissance », démarche identitaire indispensable pour faire partie du petit groupe des locuteurs « qui comptent ». Cette phase constitue plus une phase d'amorçage qu'un moment d'interaction à proprement parler.

Une troisième phase indique l'entrée dans une interaction verbale moins « théorique ». L'étudiant envoie un message à un *alter* empirique et qui « existe » véritablement pour lui et ne se confond plus avec le destinataire « théorique » des premiers messages. Ce sont alors de véritables conversations qui ont lieu sur les forums et non des échanges ponctuels, ou des appels à discussion. Les plus caractéristiques se situent à la fin du cursus et sont les messages d'adieu dont les plus longs ne sont pas les plus éloquents : « *Bonjour à tous, j'envoie ce petit message car l'examen approche, et dès samedi, je n'aurai plus de PC (pour cause de déménagement de l'autre côté de la planète) ; aussi, je vous souhaite à tous et à toutes une réussite à l'examen. Cxxx, Gxxx, merci ; et bonne chance à tous les deux. Amicalement.* ». La forme ici est, exceptionnellement, épistolaire, mais témoigne néanmoins de la relation qui existe entre trois personnes. Il faut également noter que le dispositif de distribution des messages complique la tâche au destinataire : il est à la fois adressé à tous (comme dans la phase précédente) et que ce n'est qu'à la fin que les destinataires réels (Cxxx et Gxxx)

Pour citer cette conférence : Audran, J. (2005). Un forum, à quoi bon ? *Symposium, formation et nouveaux instruments de communication, Amiens, Université Picardie-Jules-Verne, Janvier 2005.* [HAL, archives ouvertes]

apparaissent. Les personnes visées ne s'y trompent pas et répondent : « *Bonsoir Lxxx, Merci pour les encouragements ! Bonne réussite à toi aussi. J'espère que malgré les ennuis tout au long de ces mois, tu auras satisfaction pour l'examen. On se reverra sûrement. Bon déménagement et à bientôt !* » ou de façon plus synthétique : « *Snif.. Gxxx* ». La tonalité affective domine cette phase.

On peut faire l'hypothèse que, sur le forum des DAEU, si la prise de parole est exceptionnelle c'est sans doute parce qu'un apprentissage de la communication sociale sur les réseaux informatiques est nécessaire. Du coup, l'environnement qui avait été conçu comme un espace collaboratif finalisé par l'échange ne fait l'objet d'une appropriation qu'au bout de plusieurs mois en fin de formation pour quelques uns, voire jamais pour la plupart.

b/ Le forum DESS

Une évolution semblable est tout à fait observable également sur le forum des DESS mais elle se manifeste souvent de façon différente.

On retrouve le souci fonctionnel du forum dès les premiers échanges. Comme pour le DAEU les messages traduisent parfois des inquiétudes : « *Est-ce que quelqu'un est dans la même situation ou l'a été ou connaît une situation identique, parce que là je ne sais vraiment pas comment je dois faire [...]* ». Mais le fait de connaître le groupe avant l'échange *via* le forum modifie les rapports : « *J'espère que le Limogeois a retrouvé son toit et que les Parisiennes ont retrouvé leurs pénates.* ». Les destinataires sont ici identifiés avant la première utilisation du médium qu'est le forum, les participants n'ont pas à faire connaissance et les références aux événements vécus par le groupe *in praesentia* sont, très logiquement, nombreuses.

Alors que sur le forum DAEU il avait fallu attendre trois mois avant que ne se manifestent des offres de discussion, celles-ci démarrent moins de quatre semaines après l'ouverture du forum pour les DESS. « *Un peu de veille documentaire... pour ceux que cela intéresse (sinon corbeille !!!) [...]* ». Mais il ne faudrait pas conclure que pour les DESS utiliser le forum de façon plus « horizontale » va de soi : « *Le Yahoogroup est en train de perdre de sa superbe si j'en juge par la faiblesse du nombre de messages envoyés. Du coup j'ai plus rien pour me distraire. C'est quoi, les stages, le chantier, le mémoire (déjà) qui vous occupent autant ? [...]* ». On retrouve ici l'offre de communication constatée dans l'autre forum, et il n'apparaît que progressivement aux participants que l'animation du forum est l'affaire de tous. Mais ceux qui perçoivent cette nécessité saisissent le premier prétexte venu pour prendre la parole : « *Je vais un peu vous parler de moi, c'est un de mes sujets favoris.* ». Il faut néanmoins du temps (un peu plus d'un mois) pour que les pratiques s'organisent et se professionnalisent autour « d'offres de service » : « *J'ai récupéré ce fichier par ftp à ixxxxt.xxxx.com avec login et mot de passe. Il faut se rendre dans le dossier "apdesscfm". Pour ceux qui ont des difficultés, je le mets en pièce jointe (mais pas compressé, car c'est un peu lourd).* ». On constate au fil des messages que la quasi-totalité des membres a le souci de se mettre à portée de l'autre, comme on l'a vu plus haut.

La troisième phase est également visible plus tôt, mais elle diffère plus par rapport au forum DAEU, en particulier sur le plan sémantique. Ici, c'est la réflexivité qui domine : « *Ce matin en faisant grasse mat j'ai eu une idée pour mon mémoire je crois que ça va aller, c'est le cours de P. qui m'a éclairé, [...]* Comme quoi, parfois en ne faisant rien et en restant au lit on

avance plus qu'en remuant terres et cieux. » Les ruptures des maximes conversationnelles et l'implicite, l'humour, les propos volontairement décalés par rapport à un thème de discussion, le lancement de fils de discussion explicitement fantaisistes sont nombreux et insufflent une véritable dynamique dans les messages. On ne retrouvait pas cette familiarité de langage dans le forum du DAEU. Le recours à des procédés d'écriture pour "animer" les échanges n'est pas pour autant général, certains, selon le sujet, préfèrent viser l'efficacité « *une question, ne serait-il pas utile de pouvoir accéder à toutes les fiches de lecture, à partir de notre page d'accueil sur l'intranet?* » ou rappellent à l'occasion les finalités du forum par un rappel à l'ordre : « *je tiens quand même à rappeler que ce genre d'informations ne me semble pas vraiment indiqué au sein d'un groupe comme le nôtre et il me semble préférable d'utiliser les mails persos pour les véhiculer.* ». Il s'ensuit cependant une longue discussion [9] sur les tâches, celles que doit effectuer un modérateur, qui n'aboutit pas pour autant à un ensemble de recommandations. Comme pour le DAEU, la tonalité affective domine dans cette troisième phase d'échanges : « *Je crois que lorsque que l'on choisi d'interpeller des individus sur des sujets qui nous touchent c'est pour les faire réagir ... voilà qui est fait !* » ou encore « *Je rêve de vacances et de... repos et vous ???* ».

Les phases d'évolution socio-discursives pressenties, phase de rapport à soi et d'appropriation (ordinateur et forum dans le rapport à soi.), phase d'appropriation communicationnelle (ordinateur comme moyen d'agir communicationnel), phase de prise de conscience de l'*alter* comme être pensant (exploitation des aspects relationnels et réflexifs), apparaissent également dans ce groupe, mais se dévoilent ici dans l'évolution d'une maîtrise plus rapide et une exploitation plus adroite et plus systématique dans ses modalités que dans le groupe des DAEU. Il apparaît qu'un forum qui « marche » n'est pas seulement un dispositif où les messages foisonnent mais surtout un ensemble de messages qui se caractérisent par l'emploi de multiples modalités discursives pertinentes à une situation et révèlent des personnalités à travers des formes d'expressions stylistiques différentes.

Constances et divergences

Le parallèle qui a été fait entre les deux forums ne montre pas obligatoirement qu'on va retrouver des phases de même type dans tous les dispositifs de même type, mais illustre plutôt l'évolution, à travers le langage, d'un tissage de relations sociales qui vont grandissant au fur et à mesure que le temps passe et que la formation se déroule. S'il y a évolution des apprentissages, ce seront plutôt des apprentissages sociaux. Pour le dire autrement, dans les forums étudiés, on *apprend l'autre* avant *d'apprendre de l'autre*. L'apprentissage de la vie en société passe ici par la construction d'une « société » de textes écrits et mémorisés par le dispositif. Le moindre événement, le plus petit discours, la moindre maladresse affectent la mémoire du groupe. Sur ces forums les excuses sont nombreuses et ont valeur d'intention de coopération (tant au sens textuel de H.-P. Grice, qu'au sens concernant l'intentionnalité des participants).

Les messages dont le thème est étroitement lié à la formation (ceux qui portent, au sens strict, sur une notion étudiée) sont moins nombreux qu'on aurait pu le croire (environ 5% des messages sur le forum DAEU et 10% pour le DESS). Un grand nombre de messages visent à l'inverse la facilitation individuelle (60% pour le DAEU) ou collective (40% pour le DESS). On sait que les deux forums ont la particularité de constituer des dispositifs d'accompagnement de la formation et n'ont pas la prétention de se substituer à la formation,

néanmoins on aurait pu penser que le forum aurait pu être un lieu de débat argumentés sur des thèmes abordés en formation, ce qui n'est pas le cas [10] ni dans un forum ni dans l'autre. L'absence de ce niveau d'apprentissage pour le DAEU et sa quasi-absence pour le DESS (2% des messages) est traduite, selon les critères de Bronckart (1994), par le peu de place qu'occupent les arguments dans la chaîne discursive ce qui classe les messages majoritairement dans les *discours en situation* plutôt que dans les *discours théoriques*.

Conclusion

Les habiletés techniques (au sens informatique) sont souvent mises en avant pour expliquer les difficultés des communicants à utiliser les forums. Les habiletés qui apparaissent ici les plus déterminantes ici sont plutôt celle qui consistent à maîtriser la langue écrite dans une relation verbale systématiquement mémorisée. Le contexte numérique semble ajouter même une difficulté d'ordre linguistique, voire métalinguistique. Dépasser la difficulté à se représenter l'*alter* en situation de communication et à prendre la parole, de prendre le risque de « graver » sur un support avec toutes ses imperfections supposées, prend beaucoup de temps. Il ressort que les moyens disponibles sur les plates-formes sont des outils inertes tant qu'ils ne sont pas manipulés avec une dextérité instrumentale qui rend la communication possible. Mais lorsqu'ils deviennent des instruments entre les mains des participants, dans la mesure où ils s'allient à un niveau de contrôle qui autorise des interactions, les forums véhiculent des messages dont le niveau socio-discursif apparaît, même s'il n'atteint pas ou rarement le niveau du discours théorique. Selon le degré d'habileté initiale, cet apprentissage pourrait se faire sous la direction d'un modérateur, les forums se structurant au fur et à mesure de l'avancée de la formation dans un souci d'efficacité. Par ailleurs, les caractéristiques morphosyntaxiques des messages constituent des indicateurs importants qui, s'ils savent être décryptés, peuvent donner des indications importantes concernant les apprentissages qui se réalisent dans le dispositif.

Faut-il alors développer des apprentissages spécifiques relatifs à la communication sur support numérique pour éviter le *e-bedding* ? La question reste ouverte... mais on peut raisonnablement penser que si les environnements d'apprentissage numériques doivent se développer, la nécessité d'organiser un apprentissage des modalités de communication écrite sur des supports à mémorisation automatique est à envisager sérieusement lorsqu'un forum doit servir de cadre à la construction sociale d'apprentissages. Cette formation concerne bien sûr les apprenants, premiers bénéficiaires d'un apprentissage « en ligne », mais aussi les modérateurs car ce sont eux qui joueront un rôle majeur dans le processus conduisant les forums au « mythe de référence » appelé par Perriault.

Bibliographie

Audran, J., & Simonian, S. (2003). « Profiler les apprenants à travers l'usage du forum ». *ISDM, International journal of info&com for decision making n°10*, Toulon.

Audran, J. (2002). « La liste électronique de discussion, un instrument de formation professionnelle ? ». *Recherche et formation n°39*, Paris : INRP.

Audran, J. (2004). « Quel travail collaboratif sur le campus Pegasus ? » *ISDM, International journal of info&com for decision making*, Toulon.

Pour citer cette conférence : Audran, J. (2005). Un forum, à quoi bon ? *Symposium, formation et nouveaux instruments de communication, Amiens, Université Picardie-Jules-Verne, Janvier 2005*. [HAL, archives ouvertes]

Bronckart, J.-P. (1997). *Activité langagière, textes et discours. Pour un interactionnisme socio-discursif*. Neuchâtel : Delachaux et Niestlé.

Bronckart, J.-P. et al. (1994). *Le fonctionnement des discours*. Lausanne : Delachaux et Niestlé.

De Certeau, M. (1990). *L'invention du quotidien 1. Arts de faire*. Paris : Folio.

Denzin, N.K. (1999). Cybertalk and the method of instances. In Jones S. (Ed.) *Doing Internet research*. London: Sage, 107-125.

Goffman, E. (1981). *Façons de parler*. Paris : Minuit.

Grice, H.P. (1979). Logique et conversation. *Communications n°30*, 57-72.

Habermas, J. (1987). *Théorie de l'agir communicationnel T2*. Paris : Fayard.

Kendall, L. (1999). « Recontextualizing "Cyberespace", methodological considerations for on-line research ». In Jones S. (Ed.) *Doing Internet research*. London: Sage, 57-74.

Levy, P. (1999). *Qu'est-ce que le virtuel ?* Paris : La Découverte.

Rabardel, P. (1995). *Les hommes et les technologies*. Paris : Armand Colin.

Salmon, G. (2003). *E-moderating, the key for teaching and learning on line*. London : Routledge.

Vygotski, L.-S. (1997). *Pensée et langage*. Paris : La dispute.

Vygotski, L.-S. (1998). *Théorie des émotions. Etude historico-psychologique*. Paris : L'Harmattan.

Wenger, E. (1998). *Communities of practice. Learning, meaning and identity*. New-York: Cambridge University Press.

Winiiecki, D.J. (2003). « Instructional discussions in Online Education : practical and research oriented perspectives ». In Moore G-M. & Anderson (Eds.). *Handbook of distance education*. Mahwah, New Jersey: LEA, 193-213.

[1] Perriault (1989, p.207) note que cela concerne surtout l'univers des « hobbyists » amateurs ou passionnés et reste un usage ancré dans la conformité au projet du concepteur ou de l'inventeur et s'expriment souvent à travers la stéréotypie de l'emploi ou la perversion du plaisir d'usage.

Pour citer cette conférence : Audran, J. (2005). Un forum, à quoi bon ? *Symposium, formation et nouveaux instruments de communication, Amiens, Université Picardie-Jules-Verne, Janvier 2005*. [HAL, archives ouvertes]

[2] Rabardel (1995, p.165) parlerait ici de « fonctions constituées » par l'usage, par opposition aux « fonctions constituantes » déterminées dès la conception. Il défend du même coup qu'un instrument, comme peut l'être un forum de discussion, constitue en soi le reflet d'une pratique.

[3] Pierre Lévy (1997) nous rappelle que le terme « virtuel » ne s'oppose en rien au réel, mais caractérise un devenir potentiel à l'objet qu'il qualifie.

[4] Définie comme l'entente des participants à la communication sur la validité d'une énonciation (Habermas, 1987, p.133).

[5] Selon Habermas (1987) l'intercompréhension fonctionne à la condition de faire coïncider monde objectif (ensemble des entités sur lesquelles il est possible d'émettre un énoncé considéré comme vrai), monde social (ensemble des règles relationnelles légitimes) et monde subjectif (événements vécus servant de références).

[6] Sur la notion d'*échange rituel* et la notion de *situation sociale* voir Goffman (1981, pp.23, 91).

[7] Voir plus loin le message concernant le poème de Beaudelaire.

[8] Environ 15% des messages sont de ce type, les autres obéissent toujours à la logique fonctionnaliste.

[9] Le *thread* est composé de 9 messages.

[10] Je n'ai pas compté les cas où des allusions sont faites aux thèmes de la formation en DESS, car la plupart des interventions qui auraient pu entrer dans cette catégorie sont réalisées sur un ton ironique.

Un forum, à quoi bon ?
Jacques Audran

Résumé :

Alors que la mise en place de forums au sein des espaces numériques est aujourd'hui considérée comme quasi-naturelle, ou tout au moins n'est plus vraiment sujet de débats, il convient peut-être de s'interroger sur le bien fondé et les conditions d'existence de ces forums, sur les fonctions qu'ils sont censés remplir, sur celles qu'ils remplissent vraiment et sur ce qu'ils apportent de plus dans un environnement d'apprentissage numérique. Peut-on apprendre grâce à un forum, et qu'apprend-on ? Peut-on dépasser le stade de l'échange d'informations ? Ces interrogations s'assortissent d'une autre question encore plus lancinante qui obtient rarement une réponse claire : « Qu'est-ce qu'un forum qui marche ? » et que signifie « marcher » dans ce cas ?