



**HAL**  
open science

## Les limites du télé-enseignement par visiophone

Francis Jauréguiberry

► **To cite this version:**

Francis Jauréguiberry. Les limites du télé-enseignement par visiophone. Xe Congrès national des Sciences de l'information et de la communication : Information, communication et technique. Regards sur la diversité des enjeux, Société française des sciences de l'information et de la communication, 1996, Grenoble, France. pp. 39-50. hal-03149243

**HAL Id: hal-03149243**

**<https://hal.science/hal-03149243v1>**

Submitted on 22 Feb 2021

**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.

*X<sup>e</sup> Congrès national des Sciences de l'information et de la communication : « Information, communication et technique. Regards sur la diversité des enjeux », Grenoble, 1996.*

## **Les limites du télé-enseignement par visiophone**

Francis Jauréguiberry

Il est des mélodies qui semblent portées par l'air du temps. Entendues au détour d'une station de radio, reconnues dans le brouhaha de la rue, appréciées comme musique d'ambiance dans un café, d'aucuns se surprennent à les fredonner, les ayant faites leurs, légèrement, inconsciemment. On peut se demander s'il n'en va pas de même avec certaines idées qui, elles aussi flottantes, paraissent aller de soi. Par exemple, celle qui consiste à penser que plus il y aura d'outils de communication, plus il y aura de communication. En ces temps de dévotion pour les nouveaux terminaux multimédias et d'annonces prophétiques d'exploits circulatoires sur les futures autoroutes de l'information, cette idée semble reconfortante. Le contraire signifierait en effet que notre société s'enfoncé doucement dans une situation paradoxale : créer plus d'outils de communication pour... moins communiquer.

Et pourtant... Pourtant, le paradoxe n'est pas loin. Si l'on entend par communication une pure délivrance d'information, l'idée optimiste d'une augmentation de la communication est certes déjà vérifiée : le volume d'informations échangées ne cesse de croître, faisant fi de la distance physique. Mais, si l'on accepte de définir la communication entre deux interlocuteurs comme un échange d'informations *et* une relation intersubjective productrice d'une expérience partagée, force est de reconnaître que la réalité ne correspond plus tout à fait aux espérances, et que le paradoxe signalé plus haut menace. C'est ce que je voudrais montrer à propos du télé-enseignement en me basant pour cela sur une étude empirique menée durant six mois auprès d'élèves ayant participé à une expérience de télé-enseignement par visiophone.

Cette étude s'inscrit dans le cadre d'une recherche plus globale sur les usages du visiophone à Biarritz et sur leurs significations<sup>1</sup>. Elle a consisté à réunir un groupe de huit enfants, de 8 à 14 ans, se servant régulièrement du visiophone durant deux séances de deux heures chacune, à réaliser une série d'entretiens individuels auprès de huit autres enfants, et auprès de six enseignants liés à cette opération. Sauf mention contraire, les citations apparaissant dans ce texte proviennent de l'enregistrement de ces séances et interviews. Les conclusions de cette étude permettent de porter quelques bémols sur la partition de l'hymne au télé-enseignement actuellement entonné par des opérateurs de réseaux de télécommunication et par des producteurs de terminaux multimédias (ce qui se comprend bien) et souvent repris sans précaution par des techniciens de l'enseignement et du social (ce qui pose davantage question).

---

<sup>1</sup> Voir Francis Jauréguiberry, *Un goût d'ubiquité. Usages sociaux du visiophone*, Pau, CNRS-URA 911, 1989 et « Regards partagés. L'expérience visiophonique », in *Métropolis*, n° 90-91, 1990.

## **1- L'expérience Visiocom Éducation Biarritz**

Il y a dix ans, Biarritz fut le théâtre de la première expérimentation au monde d'un service grand public d'interactivité d'images et de sons. Celle-ci fut rendue possible par la construction en étoile d'un réseau câblé en fibres optiques. De juin 1985 à octobre 1990, 1250 ménages et 150 professionnels purent ainsi, grâce à un terminal *ad hoc*, le visiophone, vivre un ersatz d'ubiquité. Conscientes des grandes potentialités d'expérimentation qu'offrait ce réseau, plusieurs associations ont milité pour qu'une véritable interactivité médiatique se produise à Biarritz. Leur objectif peut être résumé en une phrase : donner la parole aux usagers, rompre l'enfermement de chacun sur son foyer et créer une convivialité à l'échelle du réseau. Les enseignants et l'Éducation nationale ne sont pas restés étrangers à cela.

Sous la responsabilité du directeur du CDDP (Centre Départementale de Documentation Pédagogique), une structure, Visiocom Éducation Biarritz, est mise sur pied dès l'ouverture du réseau. Trois opérations sont encouragées.

– Les liaisons de points à points : le réseau de fibres optiques permet aux enseignants d'organiser des visites de musées, d'entreprises, d'expositions sans être dans l'obligation de déplacer une classe entière. L'équipe de Visiocom Éducation Biarritz filme le lieu de visite avec une caméra reliée au réseau qui transmet en direct images et commentaires à la classe qui ne se déplace pas. Une liaison interactive commence alors entre l'animateur sur place et les élèves restés au collège. Généralement, la classe est scindée en deux : les « reporters » et les « spectateurs actifs ».

– L'acquisition, chez les élèves des collèges et lycées de la Côte basque, de connaissances en technologie de communication : à cette fin, une exposition permanente, avec démonstration et possibilité de s'initier à diverses techniques de transmission, est montée dans les locaux de Visiocom Éducation Biarritz. Cette exposition sert aussi de vitrine à France Télécom pour les visiteurs étrangers du réseau.

– L'usage pédagogique de la télévidéothèque : le réseau biarrot offre à ses usagers la possibilité de commander, par un service télématique, le documentaire, reportage ou film de leur choix. En échange d'un créneau horaire exclusivement réservé à l'éducation (de 14 h à 16 h, les lundis, jeudis et vendredis), le CNDP (Centre National de Documentation Pédagogique) ajoute 350 titres aux 950 déjà disponibles à la télévidéothèque. La convention signée à Biarritz devait constituer un modèle pour les réseaux câblés prévus dans d'autres villes...

Mais l'opération pédagogique la plus originale s'étant déroulée sur le réseau biarrot fut sans conteste la mise en place d'un service totalement inédit : l'assistance scolaire par visiophone.

## **2- L'assistance scolaire par visiophone**

Si, avec les trois opérations de Visiocom Éducation Biarritz, les différents

centres de documentation pédagogique contribuent activement à la valorisation pédagogique des fonctions de diffusion et d'interactivité du réseau, un autre acteur allait s'intéresser aux potentialités pédagogiques du visiophone : l'INRP (Institut National de Recherche Pédagogique). Dès la mise en place du réseau, cet institut rémunère en effet une dizaine d'enseignants du collège Jean Rostand de Biarritz pour concevoir et expérimenter un procédé d'Assistance scolaire par visiophone. Au départ, le public visé est limité à une seule classe de troisième, puis s'étend au collège et enfin à l'ensemble des collèges de la ville. Il s'agit d'organiser une permanence visiophonique afin d'aider « à distance mais en face à face » les élèves dans leurs travaux du soir ou dans leurs révisions. Les permanences sont ouvertes tous les soirs de 16 h 30 à 18 h. L'opération a duré près de trois ans.

Une importante campagne de présentation du service fut menée auprès des élèves, puis régulièrement renouvelée par la suite. Mais, en dépit de ces efforts, les appels stagnèrent à une moyenne de deux par soir et l'échange d'images, dans lequel résidait pourtant toute l'originalité de l'opération, ne fut presque jamais souhaité par les élèves<sup>2</sup>. La déception fut vive parmi les promoteurs de l'opération : sans doute d'une intensité proportionnelle à l'espoir qu'ils avaient fondé dans ce service. Espoir que, curieusement, l'on retrouve à peu près en l'état chez beaucoup de ceux qui découvrent aujourd'hui les potentialités pédagogiques des autoroutes de l'information...

### **3- Espoir : les nouvelles technologies de la communication au secours de l'école**

Des critiques écorchent régulièrement le système éducatif français en dénonçant son inadaptation au monde actuel. L'Éducation nationale est en particulier accusée de « perpétuer l'échec scolaire », d'être « inadaptée à la vie professionnelle » et de « renforcer et reproduire les inégalités sociales ». Difficile pour les enseignants de ne pas se sentir désinvestis de leur aura. Pour certains, la tentation est alors grande de se retrancher derrière l'institution et d'abandonner tout effort d'innovation pédagogique.

Dans ce contexte, les nouvelles technologies de communication représentent une opportunité pour tenter de reconstruire une image plus moderne et plus valorisante de l'école. Dans leur présentation de « l'Opération Biarritz », le CRDP comme l'INRP opposent de façon assez systématique l'enseignement traditionnel aux nouvelles technologies de communication. Celles-ci suscitent les plus grands espoirs pour lutter contre l'échec scolaire et réduire les inégalités sociales et géographiques. À l'extrême, elles sont envisagées comme devant, à plus long terme et dans certaines matières, se substituer à l'enseignant lui-même. Présenté aussi brutalement, l'intérêt pour ces nouveaux moyens de communication a provoqué des attitudes défensives, voire de rejet, chez quelques enseignants biarrots. Pour l'un d'eux, « L'INRP est parti du constat que les enseignants sont des gens un peu frileux qui craignent beaucoup les

---

<sup>2</sup> Pour que l'image puisse passer sur les visiophones de Biarritz, il fallait que les deux interlocuteurs le veuillent conjointement. Si l'un d'eux ne le souhaitait pas, l'image ne parvenait à aucun d'entre eux et le visiophone fonctionnait alors comme un simple téléphone.

innovations. Il y a des enseignants qui s'en moquent, mais il y en a qui ont effectivement craint d'être dépassés par la machine. Pas vraiment pour leur avenir professionnel mais plutôt pour leur statut : que vais-je devenir ? Dans la mesure où la machine remplace une partie du travail que l'enseignant faisait autrefois, c'est sûr qu'il perd de sa superbe ! » Certains enseignants se sont donc sentis menacés par l'introduction à l'école de ces nouveaux outils présentés comme des substituts potentiels, sentiment s'étant traduit par des conduites de replis ou par le refus d'associer ces outils à leur activité pédagogique.

Mais cette attitude défensive fut très minoritaire à Biarritz. La plupart des enseignants demeurèrent neutres, plutôt ouverts à l'expérimentation, mais guère enthousiastes pour autant. Une importante minorité (bien supérieure à elle du rejet) se mua par contre en véritable promoteur du *high-tech* télécommunicationnel à l'école. Pour ces enseignants, les nouvelles technologies de communication sont d'emblée associées à la capacité d'instaurer des rapports plus conviviaux avec les élèves. Parce que leur principe même est de se jouer de la distance, parce que les mots qui les définissent les mieux sont immédiateté, fluidité et interactivité, ces nouvelles technologies (et, évidemment, le nec plus ultra d'entre elles, le visiophone) seront les outils d'une nouvelle proximité entre enseignants et élèves. Les capacités technologiques semblent parfaitement correspondre aux attentes pédagogiques et relationnelles de ces enseignants. Spontanément, l'interactivité et la convivialité technologiques sont appréhendées dans leur potentialité à déteindre sur le relationnel. C'est en tout cas avec cette vision qu'une dizaine d'enseignants lance l'expérience d'Assistance scolaire. L'un d'eux résume on ne peut mieux leur espoir : « Nous pensons que l'interactivité du réseau allait permettre une nouvelle convivialité non seulement dans la classe, mais entre les classes des différents établissements et entre le temps scolaire et extrascolaire. »

Ce que nous pourrions appeler ici « l'espoir technologique » rencontre de réelles préoccupations pédagogiques. L'un des enseignants les plus engagés dans l'opération constate que « l'environnement culturel se complexifie » et que « les élèves bénéficient de multiples sources d'enrichissement et de lieux d'apprentissage en dehors de l'école » qui n'a plus l'exclusive de la transmission du savoir. En conséquence, les enseignants « doivent songer à cesser d'être des machines à dispenser du savoir figé ». « Les rapports d'autorité, si j'avais voulu, j'aurais fait gendarme ! En classe, on y est certes obligé, mais j'essaie de ne pas résumer mon rôle à ça. Dans les petits groupes, c'est certainement plus facile de mettre en place des rapports détendus autour de la connaissance, de susciter de l'intérêt en dehors des obligations et de créer de la convivialité. Mais on a toujours des classes trop nombreuses. On ne s'en sort pas. La vidéo, et maintenant le visiophone, sont d'excellents instruments pour avoir avec les élèves des contacts cordiaux, pas basés sur un rapport de maîtres à élèves (...). Les élèves le sentent et apprécient beaucoup. » Ces mêmes enseignants se méfient pourtant

du « copinage démago » avec les élèves. Ils cherchent à redéfinir leur statut en repensant la notion d'éducation dans une société de communication : « Le respect pour la fonction enseignante n'existe plus. L'élève n'attend pas tout de son professeur. Il sait par exemple très bien que la télévision peut lui fournir autant d'informations. Les profs en prennent conscience et doivent accepter de ne plus avoir ce rôle magique d'autrefois. Il leur faut désormais avoir un rôle d'éducation à l'écoute, à la rigueur et à la morale. » « L'enseignant doit apprendre à l'élève à mieux orienter ses recherches sur les réseaux, à en analyser les capacités. Et, dans cette recherche, l'enseignant doit être plus un partenaire qui partage qu'un maître qui impose. »

On comprend mieux l'opiniâtreté de ces enseignants pendant trois ans : l'Assistance scolaire était pour eux le lieu de démonstration qu'un lien différent avec leurs élèves était possible et que l'interactivité médiatique permettait d'instaurer passerelles avec la vie extrascolaire. L'enjeu de l'opération était pour eux de prouver que l'interactivité et l'ubiquité médiatiques pouvaient apporter des réponses concrètes à leurs préoccupations pédagogiques. Mais, malgré la volonté de ces enseignants de repenser leur rôle et en dépit de l'énergie qu'ils mirent à concrétiser ce changement dans leur expérience d'assistance scolaire par visiophone, leurs élèves sont dans l'ensemble restés réticents à leur démarche.

#### **4- Premiers éléments d'analyse de l'échec de l'Assistance scolaire par visiophone**

L'INRP a voulu comprendre les motifs de l'échec de cette expérience et a, pour cela, mené une enquête par entretiens individuels auprès d'un échantillon d'élèves du collège Jean Rostand. D'après cette enquête, et hormis les facteurs d'âge (un élève de troisième appellera plus facilement qu'un élève de sixième), plusieurs motifs d'échec ont été repérés.

– Une certaine méfiance envers l'expérience chez des élèves qui ont habituellement des relations distantes, voire hostiles à l'égard de leurs enseignants : certains ont cru que les professeurs voulaient leur tendre un piège et, qu'après, « ils se disent tout entre eux »<sup>3</sup>.

– Une timidité face à cette relation inhabituelle avec l'enseignant qui n'est plus là pour sanctionner mais pour aider l'élève.

– Les élèves de niveau scolaire moyen ou bas qui font leurs devoirs régulièrement et organisent leur travail à l'avance « parlent de l'Assistance scolaire comme d'un service bien connu et le sollicitent naturellement en cas de difficultés »<sup>4</sup>. Mais, pour les élèves en rupture scolaire, le système d'Assistance scolaire ne constitue pas une ressource. Les témoignages d'enfants cités dans l'étude de l'INRP montrent que leurs attitudes à l'égard des enseignants ou du travail scolaire sont reproduites à l'égard de l'Assistance scolaire. Si l'élève se désintéresse de son travail, la possibilité d'être

<sup>3</sup> Étude de l'INRP, M. Harpari : *Assistance Scolaire – Les appels*, avril 1986, p. 1.

<sup>4</sup> Étude de l'INRP, *op cit*, p. 4.

aidé par l'Assistance scolaire ne le motivera pas davantage. Par contre, si l'élève perçoit et accepte le rôle éducatif de l'enseignant au même titre que celui des parents, il fera appel à l'Assistance scolaire de façon plus spontanée.

L'échec de l'Assistance scolaire par visiophone ne signifie pas nécessairement l'échec du procédé d'assistance. Une moyenne de deux appels par soir peut être considérée comme un résultat non négligeable pour une expérience totalement innovante. Mais le fait que seulement un élève par mois mette l'image au cours de son appel pointe l'échec de l'entreprise.

Celle-ci reposait en effet sur l'idée que l'image était un facteur informationnel aidant à la communication. Il faut se rendre à l'évidence : les enfants ne souhaitent pas mettre l'image dans le cadre de l'Assistance scolaire. Et si, d'aventure, l'un d'entre eux la met une fois, il ne répète jamais l'opération. Pourtant, ces mêmes enfants étaient, nous l'avons vérifié, des utilisateurs réguliers du visiophone avec leurs camarades ou avec des membres de leur famille. Nos deux réunions et notre série d'entretiens ont permis de mieux comprendre cette conduite.

### **5- L'Assistance scolaire vue par les élèves**

Habituellement (utilisation extrascolaire du visiophone), les enfants ne mettent pas l'image lorsqu'ils ne connaissent pas bien leur interlocuteur. Dans le cas de l'Assistance scolaire, c'est exactement le contraire qui se passe : l'élève imagine pouvoir tomber sur l'un de ses professeurs et c'est précisément cela qui l'arrête au moment de mettre l'image. L'interactivité visuelle fonctionne ici comme un repoussoir. « Une fois, je l'ai utilisé [le visiophone] pour m'aider dans un exercice de maths. J'ai décroché et j'ai reconnu à la voix que c'était ma prof de math. Je pensais tomber sur un autre prof et justement, ce soir-là, c'était ma prof de maths qui faisait la permanence ! Alors, comme on pouvait conserver l'anonymat — ils avaient dit que ce n'était pas obligé de dire notre nom et notre classe — j'ai préféré la garder, mais j'ai pas voulu appuyer sur l'image. Ça m'aurait vraiment gêné de la voir » ; « J'ai peur de tomber sur mon prof, et alors le voir, comme ça... Non ! » ; « Mais, on est mal, mais oui, on est mal ! » ; « Tomber sur son prof au visio ? Oh là là ! Quelle horreur ! » ; « Les profs, c'est les profs, c'est pas des gens avec qui on cause comme ça, tranquillement, les yeux dans les yeux... »

Il faut peut-être voir ici l'un des effets induits par l'usage du visiophone et que j'ai appelé l'effet piégeant. Celui-ci consiste précisément dans la difficulté de quitter des yeux son interlocuteur. Au visiophone, malgré l'apparence d'un face à face, il y a bien deux environnements distincts. Si un élément extérieur intervient dans l'environnement d'un des interlocuteurs en dehors du champ de sa caméra, l'autre n'en sera informé qu'indirectement et non automatiquement par la réaction perceptible sur le visage du premier interlocuteur. Celui-ci doit alors expliquer cette réaction ou, en l'absence d'explication, le second interlocuteur doit interpréter cette réaction. Il y a donc toujours

une attention flottante mutuelle semi-inconsciente, faite d'interrogations et de projections psychologiques : mon interlocuteur est bien là, je le vois, mais qu'en est-il réellement ? Afin d'éviter cette attention contre-performante au niveau relationnel, les interlocuteurs en viennent à ne plus se quitter des yeux. Une des conséquences secondes de ce phénomène est qu'il est très difficile de mentir, de faire des confidences gênantes ou de se dérober lors d'une conversation visiophonique : autant de conditions qui n'encouragent guère les élèves à mettre l'image avec leur professeur...

Les enfants sont catégoriques : s'ils étaient sûrs de ne jamais tomber sur leurs propres enseignants, ils feraient peut-être appel à l'Assistance scolaire. Toutefois... il s'agirait là d'un ultime recours. « Quand on ne comprend pas, on se demande entre copines. Ça c'est toujours fait comme ça, et c'est difficile de changer ses habitudes » ; « Mon premier réflexe quand je ne comprends pas, c'est de demander à mes parents. Après les parents, à une copine. Après, tant pis, j'abandonne. »

### **6- Le caractère artificiel d'un face à face médiatisé professeur/élève**

Un des enseignants participant à l'Assistance scolaire décrivait ainsi tout son intérêt pour le changement de statut que cette expérience permettait : « Dans notre pratique avec les élèves, les contacts par visiophone ou par téléphone nous ont replacés dans un contexte tout à fait différent. Non plus de maître à élèves mais... comment dire... pas d'homme à homme non plus — on n'est pas tout à fait sur le même plan — mais d'éducateurs à éduqués, l'éducateur n'étant pas le maître parlant depuis de son siège magistral, mais quelqu'un qui se dépatouille lui aussi. »

Le moins que l'on puisse dire, c'est qu'un hiatus existe entre cette vision et celle des élèves. L'enseignant a le sentiment de modifier son statut grâce à l'usage du visiophone, mais les élèves n'ont pas du tout perçu ce changement ou, en tout cas, ne l'acceptent pas. Même si le contexte varie, le statut de l'enseignant demeure identique à leurs yeux. Pour eux, le fait d'entreprendre une relation en face à face privé avec un professeur sort de la normale. Les relations habituelles entre enseignants et élèves impliquent une certaine distance que ne permet justement pas l'utilisation du visiophone. Se servir de l'image impliquerait une relation nouvelle qui n'existe pas dans les faits : « On ne le connaît pas assez. Ce n'est pas le même genre de connaissances que celles à qui l'on visiophone » ; « Ce n'est pas pareil, on ne le connaît pas en privé » ; « Le prof, on ne le choisit pas, est obligé de le connaître » ; « On est forcé d'être au collègue, d'être en face d'un prof » ; « On connaît le prof, mais pas la personne. » La barrière que constitue le contexte de l'institution est considérable et ne saurait s'annuler, comme par enchantement, lors d'une communication visiophonique.

Dans la vie courante, les élèves assimilent spontanément une relation de face à face individuelle avec un de leurs enseignants à une situation critique. Ils évoquent tout de suite une épreuve orale ou un problème de discipline. « Généralement, si on se retrouve tout seul en face du professeur, c'est qu'il y a un problème » ; « On est



convoqué, il faut y aller, on ne demande rien » ; « Le prof seul, c'est à l'oral » ; « Déjà, voir son prof à la fin d'un cours... mais devoir lui visiophoner, alors là... » Contrairement à ce que les enseignants espéraient, le visiophone ne permet donc pas de modifier les rapports institués au sein de l'établissement scolaire pour les rendre plus conviviaux. L'usage du visiophone n'induit rien à ce niveau-là. « Si je rencontrais mon professeur, par exemple lors d'un repas et si je lui parlais... une conversation comme ça... on pourrait peut-être sympathiser. Mais, au visiophone... Non, on ne peut pas sympathiser par visiophone si on ne se connaît pas déjà bien. »

Par ailleurs, l'appel visiophonique risque de casser une connivence, jamais explicitée mais quotidiennement vécue dans la classe, qui consiste à faire « comme si tous les élèves, à la fin du cours, avaient compris. Un élève qui n'assimile pas une question en cours ne demande pas automatiquement des éclaircissements à son professeur. C'est même, selon le témoignage des élèves, très rare. Et l'élève sait qu'une fois chez lui, il aura tout le loisir de prendre du recul pour réexaminer le problème. L'Assistance scolaire en face à face médiatisé rompt ce fonctionnement. Du côté professeur : « Ils auront peut-être honte de dire qu'ils n'auront pas compris alors qu'en cours ils m'auront dit avoir tout compris et que, moi-même, j'aurais agi comme s'ils avaient effectivement tout compris. » Du côté élève : « Si on appelle, ça veut dire aussi qu'on n'a pas compris, donc qu'on n'a pas écouté ou qu'on n'a pas voulu poser de questions. »

Il est enfin une autre connivence que le télé-enseignement individualisé ne saurait prendre en compte : celle des élèves entre eux, de leur solidarité face au professeur. Se fondre dans la classe est aussi une façon de se protéger du rapport de domination institutionnel. Il est aisé, pour un élève, de se composer un personnage en classe. Or, ce masque a toute chance de tomber lors d'une conversation visiophonique. La protection qu'offre la classe à l'élève a toutefois un prix : il n'est pas facile d'échapper à ses règles. Or, l'une des principales d'entre elles va précisément à l'encontre de l'échange visiophonique élève/professeur : ne pas fayoter...

Ceci ne veut pas dire que les élèves soient fermés à toute modification de leurs relations avec les enseignants dans le sens d'une meilleure convivialité. Au contraire, certains la souhaitent. Mais pour eux, le changement doit être progressif et se dérouler dans le cadre habituel de l'échange, c'est-à-dire la classe. « Il y a des profs qu'on aimerait mieux connaître, mais il ne faudrait pas être aussi direct. Avec le visiophone, c'est trop direct... » ; « C'est pas avec le visiophone qu'on peut connaître quelqu'un » ; « Il faut d'abord changer les choses en cours et, pour ça, il n'y a pas besoin de visiophone. »

## **7- Conclusion**

L'expérience d'assistance scolaire par visiophone à Biarritz fut certes très

particulière, sans doute en avance sur son temps, et son échec ne saurait hypothéquer d'autres tentatives de télé-enseignement personnalisé. Toutefois, les dithyrambes actuels sur les capacités des nouveaux réseaux interactifs rappellent trop l'enthousiasme qui présidait, il y a dix ans, à l'ouverture du réseau biarrot pour qu'il ne soit peut-être pas vain de rappeler quelques constats établis à la fermeture de ce même réseau.

La médiatisation par un visiophone n'est pas neutre. Elle comporte un effet piégeant mettant les interlocuteurs en relative transparence par rapport à un face à face dans un même lieu et nécessite une grande proximité intersubjective entre eux. Le peu de distance fictive qu'il laisse entre les interlocuteurs se traduit par la propension à limiter son utilisation pour des appels avec des personnes non seulement connues, mais aussi avec lesquelles la 'proximité visiophonique' n'est pas vécue comme une intrusion. Vouloir médiatiser le lien entre enseignants et élèves à l'aide d'un tel outil relève dès lors de la gageure. Ce lien repose en effet sur une distance protectrice, et pour l'essentiel médiatisé par des règles explicites (institutionnelles) ou implicites (celles de la classe). Vouloir changer la nature de ce lien implique d'agir là où il se donne à vivre : au niveau institutionnel et dans la classe.

Cela ne veut pas dire qu'un lien d'assistance scolaire ne soit pas superposable à celui de l'école. Mais il faut qu'il soit hétérogène ou alors anonyme, sans possibilité de reconnaissance. On pourrait imaginer, par exemple que les professeurs d'une ville distante aident les élèves de Biarritz et qu'inversement les professeurs de Biarritz aident les élèves de cette ville éloignée, et ceci par visiophone. Mais, même dans ce cas, il n'est certain que l'image ne soit pas contre-performante. En l'occurrence, plus d'informations n'implique pas plus de compréhension. Un des élèves nous disait que, pour les mathématiques, l'idéal aurait été d'avoir 'un tableau commun par écrans interposés' avec la possibilité de 'ne pas voir le professeur, mais de l'entendre.'

Le grand espoir des promoteurs et animateurs de l'expérience d'assistance scolaire par visiophone fut motivé par une croyance en grande partie inconsciente : l'interactivité du réseau et la convivialité du visiophone allaient nécessairement enrichir l'interactivité entre élèves et professeurs, et la charger de convivialité. Malgré la non-réalisation de cet espoir, et malgré les enseignements que cette expérience a permis de dégager, il est significatif de constater, dix ans après, qu'il semble toujours plus facile de changer de moyens de communication que de rapport communication.