



HAL
open science

Zoome/dézoome, le dispositif interlocutif de la plateforme “ ZOOM ” pendant la COVID-19

Husam MA'AYAH

► **To cite this version:**

Husam MA'AYAH. Zoome/dézoome, le dispositif interlocutif de la plateforme “ ZOOM ” pendant la COVID-19. Réseau(x), HCTI, Jun 2023, Brest (FR), France. hal-04127432

HAL Id: hal-04127432

<https://hal.science/hal-04127432>

Submitted on 13 Jun 2023

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.

Copyright

Zoome/dézoome, le dispositif interlocutif de la plateforme « ZOOM » pendant la COVID-19

Bonjour,

Aujourd'hui, nous nous orientons vers un phénomène qui a bouleversé nos modes de communication pendant la crise sanitaire de la COVID-19 : le dispositif interlocutif de la plateforme ZOOM. Alors que le monde entier était confronté à la nécessité de maintenir les interactions à distance, ZOOM est devenu un outil incontournable pour de nombreuses personnes, notamment en Jordanie. Cette communication se propose d'examiner de plus près le concept du réseau interlocutif et de questionner le fonctionnement même de ZOOM.

Le concept du réseau interlocutif, qui réunit les individus à travers des canaux de communication, a été profondément influencé par l'essor d'Internet. Cependant, il convient de se demander si ZOOM, en tant que plateforme de visioconférence, réinvente effectivement ce concept ou s'il se contente de poser ses propres questions sur le fonctionnement de l'interlocutif à l'ère numérique. C'est dans ce contexte que nous nous intéresserons plus particulièrement à l'expérience de la Jordanie, où ZOOM a été largement adopté comme réseau de communication pendant la crise sanitaire.

Dans cette communication, nous explorons les différents aspects de la plateforme ZOOM et sa pertinence dans le contexte jordanien. Nous analysons comment cette solution technologique a remis en question les notions traditionnelles de communication interlocutive, et comment elle a ouvert de nouvelles perspectives et posé des défis inédits. En mettant en lumière les dynamiques de fonctionnement du dispositif interlocutif de ZOOM, nous espérons mieux comprendre son impact sur les échanges et les interactions sociales pendant cette période cruciale.

Dans cette optique, notre problématique se formule ainsi : Comment le dispositif interlocutif de la plateforme ZOOM, utilisé pendant la crise sanitaire de la COVID-19 en Jordanie, remet-il en question le concept du réseau interlocutif et explore-t-il de nouvelles dynamiques de fonctionnement ?

Sans plus tarder, plongeons dans l'univers de ZOOM, dézoomons sur les enjeux de son utilisation en Jordanie et examinons ensemble le concept même du réseau interlocutif.

Le terme « réseau interlocutif » peut être défini à mon avis comme un système de communication qui permet à plusieurs individus de se connecter et d'échanger des informations, des idées ou des opinions de manière interactive. C'est un réseau de personnes qui interagissent les unes avec les autres, favorisant ainsi 3 C : la collaboration, la coordination et la circulation des connaissances.

Pour le CNTRL, ce terme est défini comme : l' « Ensemble de lieux ou de personnes qui communiquent entre elles et dépendent généralement d'un organisme central. » et c'est donc cet organisme qui gère et coordonne le fonctionnement du réseau, et donc dans notre situation, c'est le modérateur.

Par exemple, imaginez un forum en ligne dédié à la photographie. Les membres de ce réseau interlocutif peuvent poser des questions, partager leurs techniques, donner des conseils et discuter de nouvelles tendances dans le domaine de la photographie. Ils créent ainsi un espace d'interactions dynamiques et **enrichissantes**, favorisant l'apprentissage mutuel et la diffusion des connaissances. Cela peut être regardé comme une société écranique, qui pour Professeur Helene Machinal d'HCTI, fait référence à une société où les écrans sont omniprésents et jouent un rôle central dans la vie quotidienne, les interactions sociales et la communication.

Dans le contexte de notre problématique, nous nous interrogerons sur la manière dont le dispositif interlocutif de ZOOM remet en question ce concept traditionnel de réseau interlocutif et explore de nouvelles façons de communiquer à distance.

- Des fonctionnements qui sont propres à ZOOM, parce que le dispositif le conditionne et le constitue :

A- Le contrôle des micros, pour une communication efficace : La fonction de laisser les microphones ouverts (ex : beaucoup de bruit) : On se met d'accord sur la personne qui parle, elle ouvre le micro, et les autres ferment (ex : pour presser l'échange).

L'une des fonctionnalités spécifiques de ZOOM est la possibilité de laisser les microphones ouverts, ce qui peut créer un environnement bruyant et perturbant. Cependant, pour faciliter les échanges fluides, il est possible de convenir d'une personne qui parle à un moment donné, en lui permettant d'ouvrir son microphone tandis que les autres le ferment. Cette fonction permet de réguler et de presser l'échange, assurant ainsi une meilleure communication.

B- L'usage phatique du langage comme l'a expliqué Roman Jakobson : (Bonjour, comment allez-vous, je vous souhaite la bienvenue, vous m'entendez bien ; oui, oui, oui, non moi non ...).

Ce sont des phrases typiques de l'usage phatique du langage, utilisées pour établir et maintenir le contact social avec quelqu'un. Ces questions montrent l'intérêt pour l'autre personne et créent une atmosphère conviviale propice à la conversation. De manière similaire, ZOOM offre également une fonction de commentaire favorisant la dimension phatique du langage. Les commentaires tels que « Bonjour, comment allez-vous ? » ou « Je vous souhaite la bienvenue » jouent un rôle essentiel dans l'établissement d'une atmosphère conviviale et dans le maintien de la connexion entre les participants. Ces échanges informels contribuent à créer un environnement d'apprentissage plus chaleureux et inclusif.

C- La fonction d'une communication écrite (destiné à tout le monde, ou seulement au modérateur).

Une autre fonction intéressante de ZOOM est la possibilité de communication écrite adressée à une seule personne ou à l'ensemble des participants. Cette fonction permet aux participants

d'échanger des messages privés ou de poser des questions spécifiques, que ce soit à l'ensemble du groupe ou seulement au modérateur. Elle facilite ainsi la communication individuelle et l'interaction ciblée pendant les sessions de classe en ligne.

- La proximité avec les étudiants, c'est-à-dire : le face-à-face, on l'avait jamais comme cela, l'on est toujours sur place. Mais, face à la caméra, l'autre visage est là, l'on a plusieurs personnalités : classique, timide, curieux, bavard, ... Cela distribue les cartes autrement ...

La transition vers l'apprentissage en ligne via ZOOM a introduit une nouvelle forme de proximité avec les étudiants. Alors qu'auparavant, le face-à-face était la norme, l'interaction face à la caméra révèle différentes facettes des participants. Chacun a une présence en ligne qui peut révéler des traits de personnalité variés, qu'ils soient classiques, timides, curieux ou bavards. Cette nouvelle dynamique redistribue les cartes de **l'interaction** en classe, offrant des opportunités pour une compréhension plus nuancée des étudiants et une communication adaptée à leurs caractéristiques individuelles.

- L'on a vu beaucoup d'étudiants pendant des mois, qui sont cloîtrés dans leurs chambres d'étudiant (9 m²), cela a fait du moment de la rencontre en cours était un moment privilégié, pour pouvoir parler d'autres choses : pause pipi pour le prof, et quand il revient, il trouvera plein d'échanges, alors, mon idée était de laisser la connexion ouverte pendant un certain temps après la fin de cours pour laisser une peu la chance aux étudiants pour qu'ils puissent échanger entre eux.

La période prolongée pendant laquelle les étudiants ont été confinés dans leurs petites chambres d'étudiant a donné une valeur particulière aux moments de rencontre en cours. Ces moments sont devenus des occasions privilégiées pour parler d'autres sujets, briser la monotonie et établir des connexions sociales. Par exemple, lorsque le professeur prenait une pause, il revenait souvent pour trouver un échange animé entre les étudiants. C'est pourquoi l'idée de laisser la connexion ouverte pendant un certain temps après la fin des cours a été une idée efficace. Cette initiative a permis aux étudiants d'avoir un espace supplémentaire pour interagir entre eux, favorisant ainsi les échanges informels et le développement de liens sociaux.

Alors, l'apprentissage sur ZOOM en Jordanie, quoi de neuf ? Y a-t-il vraiment des nouvelles dynamiques de fonctionnement ?

1. Accès élargi à l'éducation : Les cours à distance permettent aux étudiants de bénéficier de l'enseignement sans les contraintes géographiques. Cela ouvre de nouvelles opportunités pour les personnes qui vivent dans des régions éloignées ou qui n'ont pas facilement accès à des établissements d'enseignement.

2. Flexibilité des horaires : Les cours à distance offrent une flexibilité horaire considérable. Les étudiants peuvent suivre les cours à leur propre rythme, réviser le matériel et soumettre leurs devoirs en fonction de leurs contraintes personnelles et professionnelles.

3. Possibilité d'autonomie : Les cours à distance exigent souvent que les étudiants prennent davantage d'initiative et assument une plus grande responsabilité dans leur apprentissage. Cela peut favoriser le développement de compétences d'organisation, de gestion du temps et de motivation personnelle, ce qui est appelé par les cours inversés ou la pédagogie par Jonathan Bergmann.

4. Utilisation de technologies innovantes : Les plateformes de cours à distance utilisent une variété d'outils et de technologies innovantes pour faciliter l'apprentissage. Cela peut inclure des systèmes de gestion de l'apprentissage en ligne, des forums de discussion, des visioconférences, des quiz en ligne (Kahoot), des simulations interactives (likes, rires, ...) , etc.

5. Collaboration virtuelle : Les cours à distance peuvent encourager la collaboration entre les étudiants à travers des discussions en ligne, des projets de groupe virtuels et des travaux d'équipe à distance. Cela permet aux étudiants de développer leurs compétences en collaboration à distance et de travailler avec des personnes d'horizons divers. Les groupes sur Zoom permettent aux participants de se regrouper en équipes ou en sous-groupes pour des discussions, des projets de groupe ou des travaux collaboratifs. Cette fonctionnalité facilite la collaboration entre les étudiants à distance en leur permettant de travailler ensemble de manière virtuelle, de partager des idées, de résoudre des problèmes et de mener des projets communs.

- Le cas de figure : La Jordanie : la culture et le réseau discursives en salle de classe par rapport à ZOOM (5 points):
- Pourquoi la Jordanie ?
- Pourquoi ZOOM (les abonnements).
- Quel est le public ? (adolescents niveau B1 scolaire, adultes cours de FLE)
- Pour les examens ? (QCM, évaluations orales, des questions pendant les cours qui sont comptabilisées, des tâches à rendre).

A- Est-ce que tout le monde sont bien équipés ?

L'un des aspects clés du dispositif interlocutif de ZOOM pendant la crise sanitaire de la COVID-19 en Jordanie est l'équipement des participants et les défis associés à son utilisation. Il est essentiel de s'interroger sur la disponibilité des appareils et l'accès à Internet pour tous les utilisateurs.

Dans un pays comme la Jordanie, nous rencontrons des différences socio-économiques qui peuvent avoir un impact significatif sur la participation et l'engagement des étudiants. Alors que certaines personnes disposent d'équipements adéquats et d'une connexion Internet stable, d'autres peuvent se retrouver confrontées à des difficultés pour accéder à ces ressources.

Les défis liés à la disponibilité des appareils et à l'accès à Internet peuvent entraîner des inégalités dans l'expérience éducative en ligne. Les étudiants qui ne disposent pas d'un équipement adéquat ou d'une connexion Internet fiable peuvent être exclus des séances de visioconférence, ce qui compromet leur participation active et leur engagement dans le processus d'apprentissage.

De plus, les disparités socio-économiques peuvent également se refléter dans les possibilités de connectivité. Les régions rurales ou économiquement défavorisées peuvent avoir un accès limité à Internet, ce qui entrave encore davantage la participation des étudiants qui se trouvent dans ces zones.

Cela renvoie à la question d'égalité des chances

B- Qu'est-ce que l'on peut faire avec les écrans noirs ? Ex : les étudiantes voilées (doublement noir)

Une autre définition du CNTRL du terme « réseau » est : « l'Ensemble de tout ce qui peut emprisonner l'homme, entraver sa liberté, menacer sa personnalité. »

L'un des défis spécifiques liés à l'utilisation des écrans noirs sur ZOOM concerne les étudiantes voilées, qui pourraient être en double obscurité. Le voile couvrant leur visage peut limiter la visibilité de leurs expressions faciales, tandis que l'écran noir supplémentaire de ZOOM peut restreindre davantage leur présence visuelle.

Cela soulève une question cruciale : comment favoriser l'inclusion et la participation active de ces étudiantes malgré ces contraintes visuelles ?

Il est essentiel de mettre en place des stratégies qui permettent à ces étudiantes voilées de s'exprimer pleinement. L'une de mes approches consiste à encourager une communication plus verbale, en accordant une attention particulière à la prise de parole, aux échanges oraux et à l'expression des idées à travers les mots. Cela peut aider à compenser le manque de visualisation des expressions faciales.

En outre, il est important de créer un environnement inclusif où chacun se sent en confiance pour s'exprimer. Les enseignants peuvent favoriser une atmosphère bienveillante et respectueuse, où les étudiantes voilées se sentent valorisées et écoutées. Cela peut se faire en encourageant activement leur participation, en leur posant des questions directes, en leur offrant des opportunités de leadership, et en prenant en compte leurs perspectives dans les discussions.

Majoritairement, les étudiant.e.s timides ont eu plusieurs occasions de participation sur ZOOM, ce qui leur a permis de s'exprimer et de contribuer activement aux discussions en ligne, sans la pression de la présence physique dans une salle de classe.

On a l'impression que l'on est devant un spectacle mais il y a un rideau qui cache tout

C- Comment impliquer ce public qui affiche sa présence via son nom affiché sur l'écran ? (surtout les étudiantes qui portent le voile)

Dans le contexte de l'implication des participants, il est essentiel d'analyser comment ils manifestent leur présence et leur engagement à travers leur nom affiché sur l'écran. Cette fonctionnalité de ZOOM offre une opportunité de personnalisation et de communication non verbale.

En encourageant une participation active, les enseignants peuvent recourir à des méthodes interactives telles que des questions ouvertes pour susciter des réflexions et des échanges. Les sondages constituent également un moyen efficace d'impliquer les participants, en leur permettant d'exprimer leurs opinions de manière anonyme et rapide.

De plus, ZOOM offre une variété de fonctionnalités interactives telles que les levées de main virtuelles, les claps virtuels, les réactions emoji et les chats. Ces outils permettent aux participants de s'exprimer, de réagir en temps réel et de favoriser l'engagement.

En consacrant une attention particulière à l'implication des participants, les enseignants peuvent encourager une dynamique interactive et participative, malgré l'environnement virtuel. Cela contribue à créer une expérience d'apprentissage plus riche et collaborative, tout en favorisant une meilleure compréhension et une meilleure rétention des connaissances.

D- Comment savoir si ce que l'on explique est bien reçu ou pas ? comme l'on ne voit rien (asymétrie dans le rapport prof – étudiant : horizontal et vertical - groupes)

Dans un contexte où la visualisation des réactions des participants est limitée, les enseignants sont confrontés à des défis de communication lorsqu'ils cherchent à évaluer la compréhension des étudiants. Cependant, des méthodes alternatives peuvent être mises en place pour pallier cette limitation.

Une approche efficace consiste à encourager les commentaires écrits, permettant aux étudiants d'exprimer leurs questions, leurs préoccupations ou leurs réflexions par le biais de la rubrique chat intégré à ZOOM. Les enseignants peuvent surveiller ces commentaires en temps réel et y répondre pour clarifier les points confus et guider les étudiants dans leur compréhension.

De plus, l'utilisation de sondages peut être un outil précieux pour évaluer rapidement la compréhension collective. Les enseignants peuvent poser des questions à choix multiples ou demander aux étudiants de noter leur niveau de compréhension sur une échelle donnée. Les résultats du sondage permettent d'identifier les lacunes et d'adapter le contenu de manière ciblée.

Enfin, les discussions en temps réel peuvent favoriser l'interaction et la participation active. Les enseignants peuvent organiser des sessions de questions-réponses, des débats ou des groupes de discussion virtuels pour encourager les étudiants à exprimer leurs idées et à s'engager dans des échanges constructifs.

En adoptant ces méthodes alternatives, les enseignants peuvent surmonter les défis de communication liés à l'absence de visualisation des réactions des participants. Cela permet d'assurer un suivi de la compréhension des étudiants et de créer un environnement d'apprentissage interactif, même à distance.

E- Comment savoir si ce que l'on explique est bien reçu ou pas ? Comme l'on ne voit rien, cette asymétrie dans le rapport prof-étudiant peut se manifester à la fois horizontalement, entre les étudiants eux-mêmes, et verticalement, entre les groupes d'étudiants et les enseignants.

Dans un contexte où la visualisation des réactions des participants est limitée, les enseignants sont confrontés à des défis de communication lorsqu'ils cherchent à évaluer la compréhension des étudiants. Cependant, des méthodes alternatives peuvent être mises en place pour pallier cette limitation.

Une approche efficace que j'ai adoptée consiste à encourager les commentaires écrits, permettant aux étudiants d'exprimer leurs questions, leurs préoccupations ou leurs réflexions par le biais de la rubrique chat intégré à ZOOM. J'ai pu surveiller ces commentaires en temps réel et y répondre pour clarifier les points confus et guider les étudiants dans leur compréhension.

De plus, l'utilisation de sondages a été un outil précieux pour évaluer rapidement la compréhension collective. Je posais des questions à choix multiples et demandais aux étudiants de noter leur niveau de compréhension sur une échelle donnée. Les résultats du sondage m'ont permis d'identifier les lacunes et d'adapter le contenu de manière ciblée.

Enfin, les discussions en temps réel ont favorisé l'interaction et la participation active. J'ai organisé des sessions de questions-réponses, des débats et des groupes de discussion virtuels pour encourager les étudiants à exprimer leurs idées et à s'engager dans des échanges constructifs.

En adoptant ces méthodes alternatives, j'ai pu surmonter les défis de communication liés à l'absence de visualisation des réactions des participants. Cela m'a permis d'assurer un suivi de la compréhension des étudiants et de créer un environnement d'apprentissage interactif, même à distance. Cette approche m'a aidée également à réduire l'asymétrie dans le rapport prof-étudiant, tant au niveau horizontal entre les étudiants, qu'au niveau vertical entre les groupes d'étudiants et moi.

F- La transformation de la salle de classe : De l'environnement habituel et collectif à l'intimité révélée par la caméra virtuelle.

Dans un contexte d'environnement virtuel, tel que ZOOM, la salle de classe perd son caractère collectif et se transforme en une expérience plus intime et individuelle. Cette transformation a des implications significatives sur la dynamique de groupe, la participation et la construction du savoir.

Dans une salle de classe physique, les étudiants partagent un espace commun où ils peuvent interagir, échanger des idées, et construire ensemble leur apprentissage. La proximité physique favorise la communication non verbale, les discussions spontanées et le partage d'expériences. Les

étudiants peuvent se sentir davantage engagés et connectés les uns aux autres, créant ainsi une dynamique de groupe propice à l'apprentissage collaboratif.

En revanche, l'environnement virtuel de ZOOM révèle une intimité différente. Les étudiants participent depuis leurs propres espaces personnels, et la caméra ne montre qu'un aperçu limité de leur environnement. Cette intimité peut donner aux participants un sentiment de distance et réduire les interactions informelles qui se produisent naturellement en classe. Les interactions sont principalement basées sur la parole et les messages écrits, ce qui peut altérer la dynamique de groupe et limiter la spontanéité des échanges.

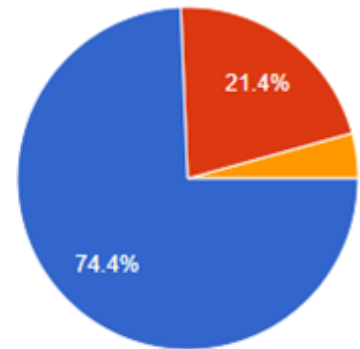
De plus, la participation active des étudiants peut être compromise sur ZOOM. L'absence de contact visuel direct peut entraîner une **réticence** à prendre la parole ou à **interagir**. Les interruptions et les chevauchements verbaux, qui sont courants en classe, deviennent plus difficiles à gérer sur une plateforme virtuelle. En conséquence, certains étudiants peuvent se sentir moins impliqués ou peuvent hésiter à partager leurs idées, ce qui peut nuire à la richesse des échanges et à la construction collective du savoir.

Cependant, il est important de reconnaître que le réseau virtuel offre également des opportunités uniques. Par exemple, les fonctionnalités de chat et de sondage de ZOOM peuvent favoriser une participation équitable en donnant à tous les étudiants une voix, même aux plus timides.

Le sondage

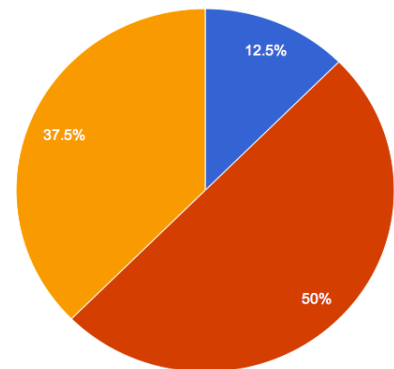
Est-ce que tu préfères passer un examen à distance, ou rendre un dossier ?

(Bleu : rendre un dossier, Rouge : examen, Orange : neutre)



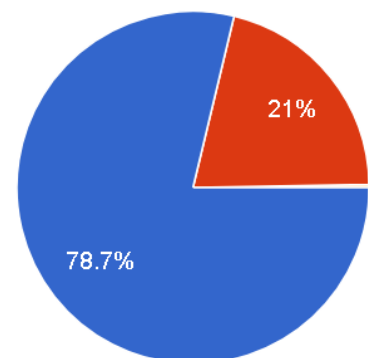
Est-ce que tu préfères les cours à distance ou sur place ?

(Bleu : pas d'avis, Rouge : sur place, Orange : à distance)



Tu préfères avoir la caméra allumée ?

(Bleu : oui, Rouge : non)



Les différences majeures entre l'apprentissage sur ZOOM et celle sur place :

Aspect	Apprentissage sur ZOOM	Apprentissage sur place
Interaction	<p>Positifs : Possibilité de participer de manière équitable, fonctionnalités de chat et de sondage favorisant la participation de tous les étudiants</p> <p>Négatifs : Ressenti de distance et de déconnexion, difficulté à gérer les interruptions et les chevauchements verbaux, réticence à prendre la parole en raison de l'absence de contact visuel direct</p>	<p>Positifs : Interaction directe avec les enseignants et les pairs, échanges informels spontanés, communication non verbale plus riche</p> <p>Négatifs : Certains étudiants peuvent hésiter à participer activement, dynamique de groupe influencée par la hiérarchie de pouvoir, risque de distractions</p>
Flexibilité	<p>Positifs : Possibilité de participer de n'importe où, accès à l'apprentissage sans contraintes géographiques, flexibilité temporelle</p> <p>Négatifs : Difficulté à maintenir une structure et une discipline personnelle, risque d'interruptions ou de distractions liées à l'environnement personnel</p>	<p>Positifs : Engagement physique dans un espace d'apprentissage dédié, rituels et routines favorisant la concentration</p> <p>Négatifs : Contraintes de temps et de déplacement, horaires fixes</p>
Utilisation de la technologie	<p>Positifs : Utilisation de fonctionnalités interactives, partage d'écrans pour illustrer les concepts, accès à des ressources numériques</p> <p>Négatifs : Risques techniques liés à la connexion Internet, problèmes de qualité audio ou vidéo, besoin d'une bonne maîtrise des outils technologiques</p>	<p>Positifs : Utilisation de tableaux et de matériel didactique tangibles, manipulation d'objets concrets</p> <p>Négatifs : Dépendance à des équipements physiques, risques de pannes ou de limitations techniques</p>

Bibliographie

- Adam Stefanile. (2020). The Transition from Classroom to Zoom and How it Has Changed Education. *JOURNAL OF SOCIAL SCIENCE RESEARCH*, 16, 33 – 40. Disponible sur : <https://doi.org/10.24297/jssr.v16i.8789>, consulté le 7/juin/2023.
- *Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales*. (2005). [Dictionnaire]. Disponible sur : <https://www.cnrtl.fr/>, consulté le 9/juin/2023.
- Jakobson, R. (1963). *Essais de linguistique générale*. Paris: Point Seuil.
- Major, C. (2020). Innovations in Teaching and Learning during a Time of Crisis. *Innovative Higher Education*, 45(4), 265 – 266. <https://doi.org/10.1007/s10755-020-09514-w>
- Massner, C. K. (2022). Who's Zooming Who : A Case Study of Videoconferencing's Effects on Faculty and Students. *International Journal of Technology in Education and Science*, 6 (4), 602 – 619. <https://doi.org/10.46328/ijtes.412>
- Sahu, P. (2020). Closure of Universities Due to Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) : Impact on Education and Mental Health of Students and Academic Staff. *Cureus*. <https://doi.org/10.7759/cureus.7541>
- Marriott, S. (2007) *Live Television: Time, Space and the Broadcast Event*. London: Sage.
- Thornborrow, J. (2015) *The Discourse of Public Participation Broadcasting: from Talk Show to Twitter*. London: Routledge.