

# **LES USAGES DU WEB SOCIAL, ADAPTATION, MIGRATION OU ÉCLATEMENT DE LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE ?**

**Olivier Caviale**

**UMR STEF (ENS Cachan et INRP)**

**Résumé :** Depuis dix ans, les listes de discussion ont une place importante dans la communication professionnelle des enseignants et révèlent des jeux d'acteurs complexes. De l'ère des pionniers en l'an 2000, à la contribution ordinaire du Web social en 2010, cette communication a-t-elle évolué ?

En comparant les messages de deux listes de discussion d'une même discipline à dix ans d'écart, sur un média dont la technologie et le mode contributif sont restés identiques et dans des contextes similaires, nous tenterons de mettre en évidence des évolutions de la communication professionnelle des enseignants liées aux caractéristiques du Web social.

Le cadre théorique mis en œuvre pour le codage des échanges trouve ses fondements dans la sociologie des organisations, en particulier en analysant le comportement de l'acteur au sein de son « système » et renseigne trois domaines d'indicateurs (cognitifs, sociaux et affectifs).

Les résultats obtenus permettent d'avancer l'hypothèse que l'enseignant adapte mieux en 2010 son comportement en fonction du format d'engagement proposé, mais au détriment d'une hybridation de sa communication.

**Mots clés :** liste de discussion – sociologies des organisations – Web social – économie gestion

## **1. Introduction : un média archaïque peut-il témoigner d'une évolution de la communication ?**

Depuis l'an 2000, les listes de discussions ont un rôle d'accompagnement de réformes et de formations dans l'univers professionnel des enseignants du second degré, en particulier au sein de la discipline « économie gestion ». Ces échanges en ligne complétaient les stages en présentiel dans ses dimensions de gestion de l'urgence et du réinvestissement à court terme (Caviale, 2008 : 107). Dix ans après, les listes de discussions ont apparemment toujours le même rôle, chaque réforme est source d'une nouvelle création. Cependant, cette bipolarisation en matière de formation présente en 2000 n'est plus à l'œuvre en 2010. La dimension participative du Web place l'utilisateur au cœur de dispositifs de création de contenus dans de multiples domaines et comme des millions d'internautes, l'enseignant y contribue. La question qui nous intéresse concerne la lisibilité de ces nouveaux usages : la dimension participative du Web social est-elle source d'une transformation de la communication professionnelle chez les enseignants ?

Afin d'éviter de possibles influences du dispositif technique, nous avons considéré la liste de discussion, dont la technologie et le mode contributif n'ont pas évolué en dix ans, comme témoin de communication professionnelle. Il s'agit d'une étude exploratoire qui a pour but de comparer deux listes de discussion d'origine institutionnelle, créées dans un contexte similaire (niveau, type d'enseignants, contenu et pédagogie innovants, absence de documentation à la rentrée) mais à dix ans d'écart.

Dans un premier temps le cadre théorique issu de la sociologie des organisations (M. Crozier & E. Friedberg, 1981) privilégie la démarche de l'acteur et permet d'élaborer une grille de codage regroupée en indicateurs d'analyse ancrés sur la créativité ordinaire des usagers du Web en 2010.

Dans une deuxième partie, le traitement de 403 messages correspondant à l'intégralité des échanges des deux premiers mois d'activité de chaque liste révèle des résultats sur les contenus et la structure de la communication.

Enfin, à partir des résultats obtenus par comparaison des deux listes de discussion, nous tenterons de déceler de nouvelles caractéristiques de communication entre enseignants après dix ans d'usage, en nous interrogeant sur une possible adaptation, migration ou éclatement des échanges entre enseignants.

## **2. Années 2007-2010 : Une culture politique propre au Web social**

L'analyse stratégique développée par la sociologie des organisations focalise sur « *l'ensemble des relations qui se nouent entre les membres plus ou moins interdépendants d'une organisation* » (E. Lazzega, 1994). Ce cadre théorique valorisant le comportement de l'acteur au sein de son réseau, n'abandonne pas pour autant la structure formelle de l'organisation, car la défaillance ou l'espace de liberté génère une zone d'incertitude propice à l'expression de stratégies individuelles (Crozier et Friedberg, 1977). La mise en évidence de ces interactions révèle des modes d'interventions ou de régulations particulières, sans lien avec l'attribut de l'acteur, dont le statut ne lui donne plus automatiquement sa légitimité. L'équilibre de communication entre l'expert et le profane semble être également un des fondamentaux du Web social ; « *la connaissance de la position des acteurs dans l'une et l'autre dimensions structurales permet d'observer, par exemple, la manière dont la stratification interne ou la division du travail dans l'organisation influent sur les comportements informels, notamment sur les stratégies relationnelles ou sur l'utilisation de la*

*position formelle dans les jeux de pouvoir informels* » (Lazzaga, 1994). La mise en évidence des jeux d'acteurs en ligne doit être enrichie des stratégies « nécessaires » au bon fonctionnement de l'organisation, lisibles dans la cohabitation formelle (modérateur, professionnel) et l'expression d'acteurs ordinaires. La question de la qualité liée à la contribution horizontale est un gage de succès d'une plateforme du Web 2.0, particulièrement au sein de sites d'information : « *L'aspect qui apparaît le plus problématique concerne la confrontation entre l'impératif participatif et [...] l'exigence journalistique* » (A. Nobel & N. Pignard-Cheynel, 2008) ou sur des sites d'information médicale « *de nouvelles pratiques interactionnelles [...] ont contribué à transformer l'information scientifique de santé en une information grand public* » (Clavier et al, 2010).

## **2.1. Collecte et traitement des messages**

Nous avons à notre disposition trois ans d'archives d'une liste de discussion créée en septembre 2000 (Liste 2000) et par abonnement, trois mois d'une liste de contexte équivalent créée à la rentrée scolaire 2010 (Liste 2010). L'objet de la publication étant de déceler des évolutions de communication et non des conditions de création de liste, nous avons pris en compte les mois de novembre et décembre de l'année de lancement de chaque liste. Ces messages sont constitués de mails que nous reconstituons par fils de discussion en fonction de leur objet. Nous pouvons ainsi obtenir des données quantitatives globales telles que le nombre de messages, de fils, la profondeur de chaque fil. Le nombre d'abonnés, communiqué régulièrement par les responsables des deux listes et également disponible en temps réel sur la plateforme d'hébergement, permet de calculer le taux de participation. Un premier traitement résulte de l'observation des relations de chaque acteur : à qui répond-il, est-il initiateur des débats, ne fait-il que répondre ? Ces relations sont représentées par une matrice d'adjacence orientée, source de calcul de cliques et de représentations graphiques de l'acteur au sein de son réseau social. Un deuxième traitement qualitatif est le résultat du multi codage de chaque message en fonction d'une grille. Suivant le même principe, nous obtenons soit des résultats qualitatifs globaux de l'ensemble des messages sur les deux mois d'activité étudiés, soit des résultats par acteur. Le codage diffère si le message analysé est le point de départ d'un fil ou une réponse apportée. Il nous a semblé pertinent de détailler particulièrement les réactions des participants afin de se rapprocher du mode contributif propre au Web social.

## **2.2. Codage et indicateurs principaux**

La rencontre entre la sociologie des organisations et des caractéristiques du Web social nous permet d'élaborer un codage, support d'indicateurs d'interactions autour de trois domaines - cognitif, social et affectif-, développés par Angélique Dimitracopoulos et Eric Bruillard (2006) dans un but d'enrichissement d'interface. Ils correspondent, en effet, à ce que l'utilisateur va souvent percevoir comme résultat de l'analyse.

(i) Ces chercheurs considèrent la dimension cognitive, relative au processus et au contenu de l'activité de dialogue, comme un indicateur pouvant être utile aux acteurs, au modérateur ou au système. Il s'agit de repérer, au sein des listes, les modes de contribution et leur utilité, non seulement pour les enseignants mais aussi vis-à-vis de l'objet pour lequel la liste a été créée (une réforme pour la classe de seconde). Cette double orientation est ensuite décomposée selon des formes de participation habituelle du Web social, en particulier dans le domaine des médias d'information, reprenant ainsi la classification de Nobel & Pignard-Cheynel (2008), la participation réaction, la participation suggestion et la participation contribution.

- La participation réaction regroupe des messages en réponse à une sollicitation précise ou une information à commenter. Ce mode de participation est l'un des plus courants dans le domaine de l'actualité en ligne.

- Le phénomène de folksonomie ou de tagging conduit à une forme de participation suggestion liée à la veille ou à des propositions d'idées susceptibles d'être débattues.
- Enfin, une des formes les plus exigeantes et sans doute une des plus rares au sein du Web 2.0 concerne la participation contribution et l'élaboration de contenus originaux.

Le double codage – réaction, suggestion, contribution – d'un côté et l'utilité du message – pour l'acteur, pour le responsable – de l'autre, permet d'élaborer deux indicateurs : le mode contributif et l'utilité.

(ii) La dimension sociale recherche les relations établies entre les participants à l'aide de l'analyse structurale des réseaux sociaux. Cette représentation révèle les relations, la notoriété, le soutien de la collaboration et l'intensité de participation. Si le Web social exprime le passage d'une communication verticale propre aux médias traditionnels, à une communication horizontale, ce paradigme communicationnel, caractérisé par une diminution des interactions hiérarchiques dans l'expression (Quoniam, 2010) peut être représenté par deux indicateurs sociaux : la notoriété, provenant de l'activité générée, calculée par le degré de centralité des acteurs et la collaboration attachée à *la distribution et la fréquence des contributions*.

(iii) Sur les médias sociaux, l'important n'est plus ce que vous dites mais ce que l'on dit de vous ; on ne gère plus une image mais une réputation (F. Georges, 2010). La dimension affective au sein des échanges sur les deux listes de discussion analysées produit peu de manifestations emphatiques ou émotionnelles. Cette dimension est plutôt caractérisée par le *statut social* que les membres peuvent attribuer à l'un d'eux au regard de son engagement. Ce type de message est repéré dès lors que des remerciements à l'attention d'un autre membre apparaissent. L'indicateur affectif prend en compte un double codage de messages : ceux dont le contenu valorise des participants mais également la qualité de la communauté en ligne. Enfin des relations privilégiées se nouent, sans signes distinctifs à l'intérieur du message mais par une intensité des échanges entre certains acteurs. Nous tenterons de les déceler à l'aide de sous diagrammes de relations et de cliques

Les deux listes de discussion de la discipline Economie Gestion, témoins d'une évolution éventuelle de la communication entre ses membres, ont été créées à l'occasion de réformes en seconde : pour l'une en septembre 2000 (enseignement de détermination) et l'autre en septembre 2010 (enseignement d'exploration), avec des similitudes de contextes. Pour se rapprocher de la « forme contributive » du Web social, les trois dimensions d'indicateurs ne sont appliquées qu'aux 310 réponses des mois de novembre et décembre de l'année de lancement de deux listes de discussions. Les 93 questions à l'origine des fils de discussion sont codées dans leur forme interrogative et en fonction de l'orientation « acteur » ou « système » de leur contenu.

### **3. De 2000 à 2010 : Une transformation de la communication ?**

A dix ans d'écart, avec des contextes de démarrage identiques, les deux listes ont des similitudes structurelles par le taux de participation (16 et 15 %) et la profondeur des fils de discussion (une moyenne de 4 et 5 messages par fil). A l'inverse, le premier trimestre de démarrage révèle 15% d'abonnés en moins en 2010, sûrement dû à une mise en route plus tardive qu'en 2000 (Tableau 1).

Novembre/ Décembre	Nombre d'abonnés	Nombre de participants.	Nombre de messages	Nombre de fils de discussion	Premier message sous forme de question	Acteurs ne faisant que répondre
Liste 2000	300	47	268	68	26	18
Liste 2010	250	37	135	25	5	27

**Tableau 1 - Caractéristiques des listes 2000 et 2010**

### 3.1. Une évolution structurelle des fils de discussion

Les taux de participation très proches des deux listes (15 et 16 %) révèlent pourtant un usage différent de la liste 2010. Vingt cinq pour cent des premiers messages de la liste 2000 portaient sur des questions à caractère personnel, quasiment aucune en 2010. De même sur cette liste récente, très peu de premiers messages d'un fil sont posés sous forme interrogative : en 2000, le réseau d'entraide était immédiatement opérationnel et 10% des premiers messages étaient posés sous forme de questions contre 4% en 2010. Sur la liste 2000, 40% des acteurs ne faisaient que répondre et n'osaient pas initier le débat, ce score paraissait déjà important. Cette tendance est largement accentuée sur la liste 2010, avec 73% des acteurs dans cette posture, en revanche tous les acteurs à l'initiative des fils de discussion participent également aux réponses dans les autres fils.

### 3.2. La caractérisation des experts et des leaders.

Au sein de la liste 2000, la notoriété était le résultat d'une suractivité et des domaines d'expertises reconnus par les participants. Le responsable de la liste n'était pas le plus grand contributeur, son rôle était de veiller au respect de la charte pour une bonne qualité des échanges. A titre d'illustration, il se présente à la liste au bout du 48<sup>ème</sup> message. En 2010 le responsable ouvre la liste avec un message dont l'objet est « message inaugural » et un ton solennel. Pour visualiser la place des contributeurs au sein des échanges, l'indicateur social, calculé à partir d'une matrice d'adjacence, recueille les interactions entre les participants de la liste. Cette matrice est orientée vers l'émetteur du message, c'est-à-dire que chaque réponse au premier message d'un fil de discussion pointe vers l'émetteur et enrichit son capital relationnel. La représentation graphique du réseau d'échange prend en compte plusieurs critères : la densité, le degré de centralité et la notoriété.

La densité des deux réseaux étudiés à dix ans d'écart est l'image d'un nombre de participants et de messages plus importants en 2000 qu'en 2010 (Figures 1 et 2). Par contre, la structure des relations au sein de ces deux réseaux peut être interprétée comme une image de cohésion, notamment par l'existence de liens faibles (relations entre acteurs moins importants). La centralité de degré révèle les acteurs qui suscitent un grand intérêt, très présents dans les échanges avec un fort potentiel à animer les débats par leur forte connectivité aux autres éléments du réseau. Dans le cas étudié, nous avons pris en compte un arc entrant comme support pour le nœud cible, c'est à dire orienté vers l'émetteur du message initiateur d'un fil de discussion. Cette représentation de la centralité s'apparente à *la notion de prestige*. Les arcs sortants représentent l'activité des acteurs. Les nœuds pointés vers lui reflètent sa capacité à initier des départs de fils de discussion et à participer dans d'autres. Cette activité est représentée par une surface proportionnelle aux arcs sortants. Dans chaque graphe, un carré représente l'animateur responsable de la liste.

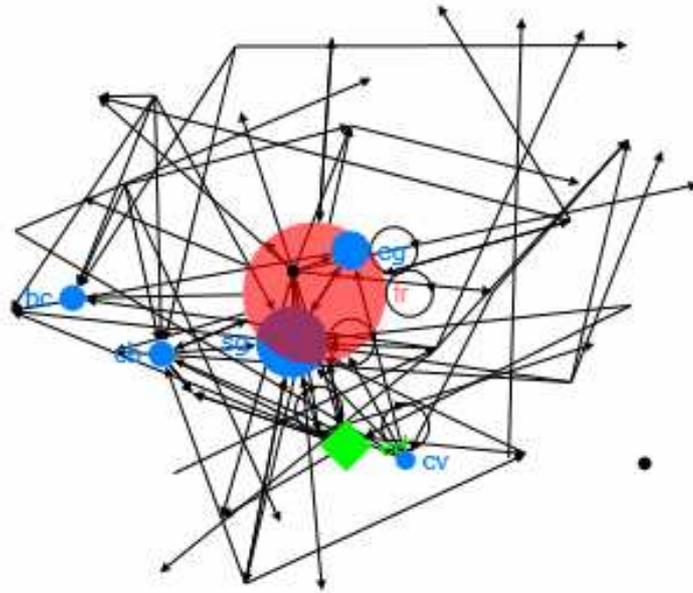


Figure 1 - Le réseau social de la liste 2000

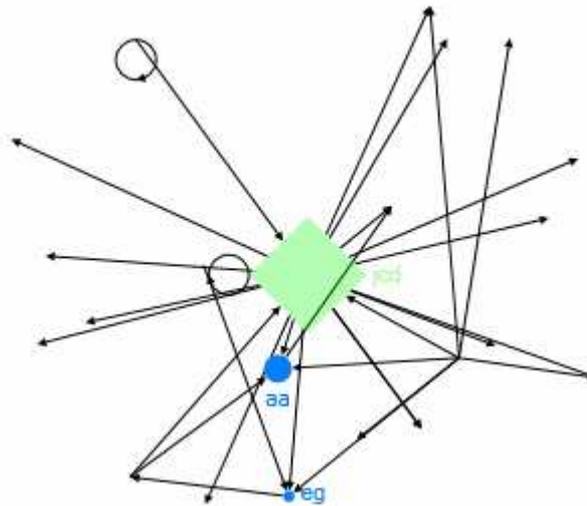


Figure 2 - Le réseau social de la liste 2010

Il ne s'agit donc pas de comparer ici la densité du réseau (il y a deux fois plus de messages sur la liste 2000), mais la répartition des arcs entre les nœuds au sein de ce réseau.

(i) Dans chaque réseau, un acteur a une position centrale. Les arcs pointant sur cet acteur reflètent son activité et sa capacité à initier les débats dans un sens qui l'intéresse. L'influence sur la communication est donc à rapprocher avec le statut des participants suractifs.

(ii) Dans le réseau 2010 (Figure 1), il y a peu de liens faibles et seuls deux fils de discussion se déroulent sans la présence de l'animateur.

(iii) Le réseau 2000 (Figure 2) a permis à six acteurs d'émerger dès les premiers mois, seuls deux sont dans ce cas sur le réseau 2010. Ces deux participants repérés pour leur activité ne sont pas des acteurs ordinaires, mais interviennent par ailleurs dans le même réseau de formateurs que le responsable de la liste.

### 3.3. La nature des échanges.

Les échanges de la liste 2000 se caractérisaient par une grande pudeur de communication vis-à-vis des pratiques professionnelles. Ce thème ne se révélait pas dans les premiers mois de démarrage. En 2010, le questionnement de l'animateur ne rentre pas non plus dans l'intimité de la salle de classe, mais suscite de nombreux témoignages à propos de modes d'organisation spécifique de chaque établissement. La structure des fils de discussion de la liste 2010 est particulière : les témoignages ne s'écrivent pas spontanément et ne se retrouvent pas dans le premier message du fil, mais dans l'accumulation de réponses à une sollicitation. « *La construction par juxtaposition s'effectue par empilements, par ajouts successifs, par amplification sans que les énoncés antérieurs s'annulent. Au fil de la discussion, les apports se complètent et se stabilisent, ils entrent dans l'ordre du "posé", c'est-à-dire dans l'ordre de l'évidence et de l'acquis* » (Clouet 2007 : 18). L'indicateur cognitif repère le type de réaction au message initial et l'orientation du fil de discussion : pour l'acteur ou pour le système (la réforme pour laquelle la liste a été créée).

La répartition « acteur / système » des réponses révèle une opposition très marquée entre les deux listes. En effet, 70% des messages sont directement « utiles à l'acteur » en 2000, ils ne sont plus que 30% en 2010.

Parmi les quatre modes de participations codés, l'importance de la participation –réaction en 2010 (66% vs 36%) provient essentiellement de deux fils de discussion questionnant le bilan de rentrée et le type de structure de chaque établissement (Figure 3). On constate que les réponses en 2000 étaient majoritairement dans le domaine de la suggestion ; en début d'année les participants ordinaires n'étaient pas encore prêts à proposer des productions personnelles et à s'engager. Cependant certains messages d'opposition existaient en 2000 (3,7%), alors qu'aucun n'apparaît en 2010. Cette même année, 56% des fils de discussion ont été initiés par le responsable de la liste et portent essentiellement sur les conditions de la mise en place de la réforme de seconde.

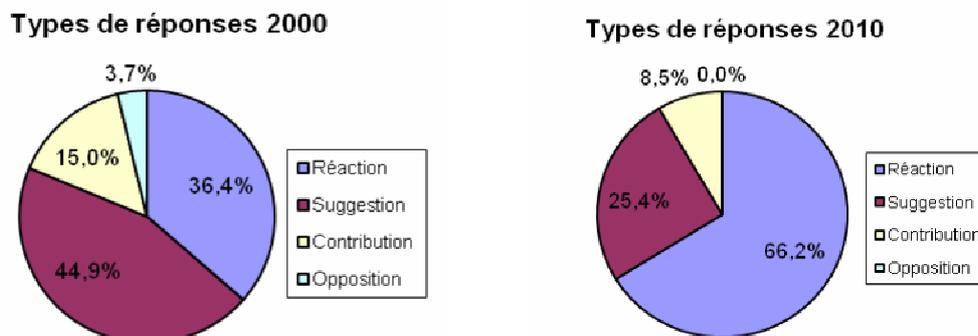


Figure 3 – Les types de réponses des listes 2000 et 2010

### 3.4. Les relations entre les acteurs

L'indicateur affectif est le dernier appliqué pour caractériser des relations entre les acteurs. Au sein du réseau, des affinités se créent, visibles par des relations plus intenses et, au sein de messages, des remerciements à l'attention de membres nommés ou de l'ensemble des participants. L'analyse des cliques va nous permettre de repérer le niveau d'interaction privilégié entre certains acteurs. Le nombre maximum d'acteurs possédant toutes les combinaisons de liens possibles entre eux révèle des relations étroites et intenses au sein du réseau d'échanges.

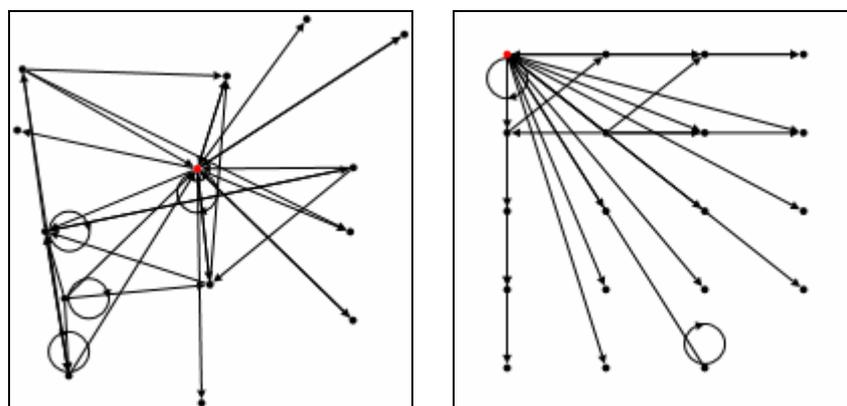
Au sein de la liste 2000, le calcul des cliques réalisé sous Ucinet 6.0, à partir d'une matrice relationnelle orientée, fait apparaître deux groupes d'acteurs : {cb, cv, fr, sg } et {cb, ed , fr},

identifiés à partir d'une classification hiérarchique (Tableau2). L'acteur {fr} est membre de plusieurs cliques mais ne se retrouve pas dans toutes. La liste 2010 a la particularité de posséder le même acteur {jcd} pour chaque clique décelée.

Input dataset:	C:\Documents and Settings\	CLIQUES
WARNING: Valued graph. All values > 0 treated as 1 WARNING: Directed graph. Direction of arcs ignored. 16 cliques found.		Minimum Set Size: 3 Input dataset: C:\Documents and
1: cb cv fr sg 2: cb fr pl sg 3: cl eg fr sg 4: cv eg fr sg 5: cb ed fr 6: cl ed fr 7: cl fr jlm 8: cb cbe ed 9: cb cbe ed 10: ag cb sg 11: ag is sg 12: gg pl sg 13: gg gl sg 14: cl gl sg 15: eg is sg 16: cl ed mr		WARNING: Valued graph. All values > 0 treated WARNING: Directed graph. Direction of arcs ign 7 cliques found.
		1: eg fr jcd 2: fp fr jcd 3: fr fsm jcd 4: aa fr jcd 5: cm eg jcd 6: aa cm jcd 7: aa ag jcd

**Tableau 2 - Principales cliques des listes 2000 (à gauche) et 2010 (à droite)**

Les sous graphes de chaque leader de liste permettent de visualiser la structure de communication à l'œuvre, avec un niveau d'adjacence des sommets de 1,5 permettant de tenir compte des relations entre les acteurs du deuxième niveau (Figure 4). En 2010, les arcs reflètent la centralisation de l'information et un faible débat (la boucle sur un acteur signifie qu'il intervient plusieurs fois au sein d'un fil de discussion) ; ces boucles apparaissent plus nombreuses en 2000, ainsi que des échanges transversaux dans lesquels le leader n'intervient pas.



**Figure 4 - Les relations des leaders de la liste 2000 (à gauche) et 2010 (à droite)**

Certains messages contiennent des remerciements nommés ou à l'attention de la liste (Tableau 3). Ce type de manifestation est peu fréquent car le simple fait de répondre à un message initial signifie que l'on marque de l'intérêt pour l'émetteur. Ces remerciements apparaissent nettement plus en 2010.

	Remerciement	Dénomination	Manifestation positive de la liste
Liste 2000	2%	2%	1%
Liste 2010	4%	4%	4%

**Tableau 3 - Manifestations positives à l'attention de membres ou de la liste.**

## 4. De nouvelles formes de communication ?

A la simple lecture des 403 messages des deux listes, nous n'avons pas décelé sur la liste 2010 des critères de communication spécifiques qui auraient pu être imputables au Web social. Par exemple, le taux de participation, quasiment identique à 10 ans d'écart, est également vérifié sur l'ensemble des recherches traitant des échanges en ligne : moins de 20% des abonnés participent aux débats. Par ailleurs, le niveau d'engagement d'acteur est-il une caractéristique du Web social ? La célèbre phrase de Watzlawick (1972) « *on ne peut pas ne pas communiquer* » semblait impossible à vérifier dans le domaine des communications en ligne, en particulier sur le Web social : sans trace de participation il n'y a pas d'existence. Cependant des études de communautés récentes, comme la diaspora numérique bretonne (Le Bayon, 2010) renforce cette dissymétrie de participation en constatant un rapport entre les actifs et le total de membres de 10%. Cet auteur ajoute « *pendant les six premiers mois, trois acteurs produisent 70% du contenu [...] pendant presque un an, alors que l'activité était très faible, le rythme d'inscription ne faiblit pas* ». La nécessité de soutenir la communication en ligne et le goût pour la simple visite sans l'engagement resterait une constante de tous les médias de communication au fil du temps.

Toutefois, le traitement des réponses aux sollicitations du premier message d'un fil, à l'aide des indices portant sur les trois dimensions d'analyse (cognitive, sociale et affective), révèle certaines caractéristiques de communication.

### 4.1. Répondre aux sollicitations du « système »

Au sein d'un site de socialisation l'acteur réagit à des « sollicitations ». Le célèbre réseau social, outre la visibilité donnée à la communication, nous interpelle directement en fonction de notre participation « *Vous n'avez pas utilisé Facebook depuis un certain temps. Vous avez raté des notifications pendant votre absence* ». Au sein d'une liste de discussion, les sollicitations du « système » peuvent s'apparenter à celles de l'animateur, d'autant plus que le passage du « nous » au « vous » renforce la distance et l'organisation des échanges : « *[...] Nous avons, les semaines précédentes démarré un petit tour d'horizon... C'est l'occasion de nous connaître un peu plus et d'apprécier les conditions de mise en place de XXX dans les différents établissements. Combien y a-t-il d'élèves qui font XXX dans vos établissements et combien ont choisi XXX/XX ? Par qui les cours sont-ils dispensés ? Avez-vous accès aux TICE ? Evaluation chiffrée ou pas ? Quelle est la motivation des élèves ?* ». Le responsable de la liste 2010 a l'initiative de la communication de la liste, 70% des réponses sont donc orientées vers des renseignements sur la réforme de la rentrée. En 2000, ce même pourcentage représentait des problématiques des participants. A cette époque, les enseignants ordinaires ne contribuaient pas dès le début d'année. Sans se connaître, ils préféraient « suggérer ». En 2010, les participants font preuve de réactivité. Ils sont deux fois plus nombreux à réagir dans le sens du questionnement initial. Par ailleurs, la profondeur moyenne des fils de discussion, sensiblement équivalente en moyenne dans les deux listes, révèle en fait des disparités. Les réponses aux demandes de renseignement de l'animateur engendrent les fils de discussion les plus longs. Un seul fil de discussion dépasse sept messages en 2000 et malgré deux fois moins de *posts*, la liste 2010 en comporte cinq. Les nouveaux acteurs réagissent volontiers aux demandes d'un acteur qui fait « autorité ».

Pour illustrer le contraste de la participation-réaction entre les deux listes, deux fils de messages, à propos d'une question identique des animateurs sur un bilan d'évaluation du premier trimestre, semblent significatifs. En 2000, après le questionnement initial de l'animateur de la liste, le leader répond immédiatement « *Parler de notes publiquement est assez délicat car on risque de passer soit pour un démagogue soit pour "une peau de vache"* » ; trois autres participants donnent ensuite leurs moyennes ; puis le suivant lance le débat « *noter*

*or not noter ?*» avec un seul message en réponse. Plus aucune autre contribution sur ce thème ne viendra enrichir le fil de discussion.

En 2010, pour les abonnés de la première heure, l'animateur a proposé un exemple de thème de cours avec une évaluation associée, sans interroger précisément le collectif. Seul un autre message suit cet exemple. Neuf jours après, l'animateur rédige un message destiné aux nouveaux abonnés sous forme de petite enquête, dont le système d'évaluation adopté : huit messages sur quatre jours répondent au questionnement initial sans autres états d'âme. En proportion du nombre de messages, la liste 2010 réagit six fois plus aux sollicitations que dix ans auparavant.

#### **4.2. La relation sentimentale avec le corpus et la volonté de qualité**

Michel Gensollen (2009) souligne l'intimité éphémère et l'anonymat protecteur du Web 2.0, en particulier la « *relation sentimentale avec le corpus dans son ensemble* ». Les participants se sentent responsables de la qualité des contributions et n'hésitent pas à fustiger les *trolls* ou certaines interventions décalées. Un des problèmes récurrents du Web social est de conjuguer la participation bénévole et qualité des échanges « *si le succès des plateformes d'interaction ne dépend pas crucialement des incitations à contribuer, il est conditionné, en revanche, par des incitations à gérer le corpus [...]* ». Les listes de discussions que nous avons analysées ne posent pas exactement ce type de problématique ; la liste n'est pas ouverte à tous types de participants et ces derniers interviennent sous leur véritable identité non sous un pseudo, ce qui n'empêche pas d'extérioriser un sentiment d'appartenance à un collectif et reconnaître un travail particulier d'un participant. En 2010, les remerciements directs sont deux fois plus importants, mais surtout la reconnaissance de l'utilité de la liste apparaît quatre fois plus nombreuse alors qu'ils étaient insignifiants en 2000.

L'animateur s'engage de manière plus affirmée sur la liste la plus récente. En 2000, lors des deux premiers mois, l'ensemble des fils de discussion restaient à l'initiative des participants. L'animateur intervenait pour mettre en valeur une contribution ou clarifier un point de la réforme, en s'appuyant volontiers sur des participants ordinaires pour valoriser une démarche utile à ses yeux « *XXX, n'hésite pas à utiliser l'espace de partage de la liste pour y déposer ton document* » ou « *Merci à XXX de contribuer par son message à mesurer nos besoins* ». En 2010, le rôle de l'animateur est très clair : il initie les débats et donne un point de vue institutionnel « *[...] remet sérieusement en question la logique d'exploration qui était indiquée dans le document "réforme du lycée" !* ».

En 2000, la régulation des échanges est le lot de tous les membres, certains se l'attribuaient sans légitimité apparente. L'attachement à la communauté et la régulation des échanges existaient donc, cependant, en 2010, il n'est plus le fait d'acteurs ordinaires mais de l'animateur de la liste.

#### **4.3. Des lieux d'engagements adaptés**

En dix ans, l'orientation de la liste de discussion institutionnelle s'est clarifiée : d'échanges à partir de questions essentiellement au service de l'acteur et des solutions apportées par des experts « spontanés », nous constatons en 2010 une place importante de l'institution qui l'anime, mais sans pour cela entamer la satisfaction des participants. Nous avons souligné en 2000 l'ambiguïté d'une liste où enseignants et inspecteurs étaient inscrits, ces derniers ne faisant qu'observer, en n'intervenant que très rarement. Ainsi, certains acteurs ordinaires ont trouvé le moyen de valoriser un engagement (ce qui est arrivé pour quelques leaders) mais en même temps, des novices ont pu avoir des messages décalés (tutoiement et familiarité vis-à-vis d'un responsable hiérarchique). En dix ans, la structure des échanges de la liste 2010 s'est « disciplinée », sans contributions « hors sujet » ou appel à l'aide. Cette nouvelle communication pourrait signifier que l'acteur 2010 aurait une meilleure maîtrise de sa

communication en fonction des formats communautaires. La liste institutionnelle n'est plus le lieu où un enseignant critique ou confie ses difficultés. Des travaux précédents sur l'analyse des échanges en ligne renforçaient une logique d'acteur sur une organisation prévue par un dispositif technique (Caviale, 2008) ; en 2010, ces mêmes acteurs prennent en compte l'origine de la liste (institutionnelle) et interviennent dans ce cadre. Enfin, sur la liste 2000, l'hybridation des contenus augmentait la difficulté de participation des inscrits tardifs, le spectre plus large des thèmes d'échanges générait des normes implicites. La participation-réaction par juxtaposition, à l'œuvre sur la liste 2010, semble faciliter la prise de parole.

## **5. Conclusion : la fin d'une communication hybride pour l'enseignant ?**

Notre question initiale interrogeait l'évolution de la communication professionnelle des enseignants : vers une possible adaptation, migration ou éclatement des échanges ? Avec la prudence liée à une étude exploratoire, certaines pistes semblent émerger. La question de la « migration » des membres qui auraient abandonné un type de média archaïque, comme une liste de discussion, pour un autre, ne semble pas se vérifier en 2010. A dix ans d'écart et dans un contexte très proche, les enseignants en économie gestion s'inscrivent toujours sur des listes spécifiques liées à leur profession, la différence du nombre d'abonnés ne semble pas significative. En revanche, d'une liste institutionnelle qui fonctionnait en 2000 comme une liste « privée » par un réseau d'entraide entre acteurs « ordinaires », nous assistons à un recentrage en rapport avec son origine : la liste 2010 est créée et animée par des acteurs de la réforme. L'enseignant participant ne se trompe pas et interagit exactement dans le sens prévu. Nous constatons une adaptation des acteurs à l'orientation du média d'expression, ce qui conduirait à rapprocher adaptation et éclatement de la communication professionnelle. L'offre du Web 2.0 est suffisamment vaste pour spécialiser les plateformes, le domaine éducatif ne doit pas y échapper. En 2010, la liste de discussion démarre en retard, bien après la rentrée scolaire, alors que des participants de la liste 2000 étaient déjà à pied d'œuvre dès le mois de juin précédant la rentrée. Mais en explorant l'univers numérique de la discipline, on retrouve dès le mois d'août 2010 des contributions sur une liste généraliste institutionnelle, un groupe Google, de nombreuses ressources sur un portail Netvibes et enfin un portail disciplinaire. Cette répartition de l'information est toujours d'origine institutionnelle, avec les mêmes animateurs. Cette activité et la qualité liée à cette origine a également des conséquences sur la créativité des acteurs ordinaires. En 2000, à l'ère des pionniers, les sites personnels fleurissaient. Le besoin ne se fait plus sentir en 2010, l'offre diversifiée vient de l'institution elle-même et couvre tous les canaux possibles (Twitter, visioconférences...). L'enseignant ordinaire ne serait plus l'acteur direct de sa créativité, mais contributeur à des formats communautaires qui lui correspondent plus ou moins. D'un contenu de communication hybride décelé dans la liste 2000, où se côtoyaient informations institutionnelles, individuelles et ressources pour l'enseignant, initiées par des acteurs dont l'engagement reflétait leur compétence, la liste 2010 ne représente qu'un rouage d'un dispositif plus vaste. Nous pouvons faire l'hypothèse que l'enseignant 2010 adapte sa communication à des formats d'engagements qu'il a préalablement décryptés et sélectionnés.

Pour renforcer l'étude exploratoire sur les échanges professionnels et en posant comme postulat que l'offre technique devienne influente sur les usages, il resterait à vérifier si la variété d'espaces d'échanges sur le Web social engendre un registre de communication différent pour les enseignants. Dans ce cas, quel serait le dispositif permettant l'expression des pratiques disciplinaires « ordinaires », porteuses de difficultés et de réussites ? Ce type de témoignages, déjà faibles en 2000, peut-il être encore avoir une place sur des plateformes existantes ?

## 6. Bibliographie

- Barrere, A. (2002). *Les enseignants au travail, routines incertaines*. Paris : L'Harmattan.
- Caviale, O., Bruillard, E. (2009). Les jeux d'acteurs dans les listes de discussion institutionnelles d'enseignants. *Réseaux*, vol. 27, n°17, Paris : La Découverte, p. 139-176.
- Caviale, O. (2008). Etude de l'évolution des ressources en ligne en économie gestion, de leurs concepteurs et leurs usagers, UMR Stef - Ens Cachan - INRP, Cachan.
- Caviale, O. (2009). Méthodologie tridimensionnelle d'analyse d'interactions en ligne, consulté en septembre 2010 sur [http://w3.u-grenoble3.fr/epal/dossier/06\\_act/pdf/epal2009-caviale.pdf](http://w3.u-grenoble3.fr/epal/dossier/06_act/pdf/epal2009-caviale.pdf)
- Clouet, N. Roue, D. (2007). Le forum de discussion en formation des enseignants : Repérer des indices de professionnalité. In Lamy, Mangenot, Nissen (coord). *Actes du colloque Échanger pour apprendre en ligne( EPAL)*. Grenoble, 7-9 juin 2007. Disp. sur : <http://u-grenoble3.fr/epal/actes.html>
- Crozier, M., & Friedberg, E. (1981). *L'acteur et le système*. Paris : Seuil (2<sup>ème</sup> éd.).
- Degenne A., & Forse, M. (2004). *Les réseaux sociaux*. Lassy les Châteaux : Armand Colin.
- Dimitracopoulou, A., Bruillard, E. (2006). Enrichir les interfaces de forums par la visualisation d'analyses automatiques des interactions et du contenu. Consulté en Décembre 2010 sur [http://sticef.univ-lemans.fr/num/vol2006/dimitracopoulou-10/sticef\\_2006\\_dimitracopoulou\\_10p.htm#Heading72](http://sticef.univ-lemans.fr/num/vol2006/dimitracopoulou-10/sticef_2006_dimitracopoulou_10p.htm#Heading72)
- Gensollen, M. (2009). Le web relationnel : vers une économie plus sociale ? Consulté en Octobre 2010 sur [http://www.gensollen.net/2009\\_Gensollen\\_web\\_relationnel.pdf](http://www.gensollen.net/2009_Gensollen_web_relationnel.pdf)
- Georges, F. (2010). *Identités virtuelles, les profils des utilisateurs du Web 2.0*. Paris : éditions Questions théoriques.
- Goffman, E. (1975). *Stigmate*. Paris : Les éditions de minuit.
- Lazzaga, E. (1994). Analyse de réseaux et sociologie des organisations. *Revue française de sociologie*, 35-2. pp. 293-320.
- Le Bayon, S. (2008). Sociologie des réseaux de connaissances diasporiques, l'alignement des réseaux sociotechniques et des formats de connaissances, consulté en Novembre 2010 sur <http://gdrtics.u-paris10.fr/pdf/doctoriales/2008/LEBAYON.pdf>
- Millerand, F., Proulx, S., Rueff, J. (2010). *Web social, mutation de la communication*. Québec : PUQ.
- Noblet, A., Pignard-Cheynel, N. (2008). L'encadrement des contributions « amateurs » au sein des sites d'information : entre impératif participatif et exigences journalistiques, consulté en Novembre 2010 [http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/42/71/24/PDF/PIGNARD-NOBLET\\_Quebec\\_2008.pdf](http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/42/71/24/PDF/PIGNARD-NOBLET_Quebec_2008.pdf)
- Quoniam, L. (2010). Introduction. *Les Cahiers du numérique*, vol. 6, p 9-11

### Notice biographique

Olivier Caviale : Enseignant en Classe Préparatoire aux Grandes Ecoles Economiques et commerciales. Docteur en sciences de l'éducation, qualifié en Sciences de l'Information et de la communication.

Champ de recherche : la communication professionnelle des enseignants.

Affiliation : UMR STEF (ENS Cachan et INRP)

Courriel : [olivier.caviale@ac-martinique.fr](mailto:olivier.caviale@ac-martinique.fr)