



HAL
open science

De quelques enjeux d'une Liste de diffusion au sein d'un Espace Numérique de Travail (ENT)

Patrick Mathieu

► **To cite this version:**

Patrick Mathieu. De quelques enjeux d'une Liste de diffusion au sein d'un Espace Numérique de Travail (ENT). *Qwerty: Open and Interdisciplinary Journal of Technology, Culture and Education*, 2007. hal-04395753

HAL Id: hal-04395753

<https://amu.hal.science/hal-04395753v1>

Submitted on 25 Jan 2024

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.

De quelques enjeux d'une Liste de diffusion au sein d'un Espace Numérique de Travail (ENT)

Patrick Mathieu

Sommaire

A] Présentation	2
1° Concept	2
2° Analyse du discours	2
Synthèse.....	4
B] Le groupe.....	4
1° Groupe et ethnicité	4
2° Une communauté de pratiques.....	5
Synthèse.....	6
C] Les difficultés rencontrées	6
1° Le rôle de la technique	6
2° Les failles de la formation.....	7
Synthèse.....	8
D] Défaillances des systèmes	8
1° Des logiciels	8
2° Des serveurs.....	9
Conclusion.....	11
Bibliographie.....	12

Quels enseignements tirer de l'artefact¹ répandu et quasi anodin qu'est une liste de diffusion ? L'étude cherchera à dévoiler d'une part comment le groupe Internet se forme et se maintient malgré lui, c'est-à-dire, met en relation des schémas propres aux groupes sociaux, et d'autre part, les conséquences que la modernité injecte dans une situation d'enseignement / apprentissage donnée par les problèmes qu'elle soulève.

A ce titre, la liste de diffusion me semble une démonstration évidente de l'impossibilité d'une compréhension globale des problèmes des TIC au travers d'une vision strictement déterministe et technologique - et la pertinence de quelques lois ressortissant à l'analyse du discours en est la preuve.

A] Présentation

1° Concept

La liste de diffusion de l'Université Montpellier Paul Valéry (UPV) s'adresse aux utilisateurs de WebCT, plateforme de travail qui a intégré en 2004 l'enseignement à distance (EAD). Elle est donc fermée et réservée aux seuls enseignants et personnels, autorisés à déposer le contenu² des savoirs en ligne et à disposer de l'outil ENT dans son mode évolué de « gestionnaire ». Elle contient des messages semi-publics (puisque si tous les voient, les voient seuls ceux qui y sont inscrits et/ ou qui peuvent s'y inscrire)

Un utilisateur qui auparavant utilisait un forum pour quêter des informations n'a pas la même démarche qu'un utilisateur passif qui reçoit dans sa boîte aux lettres électronique les messages de la *mailing list* à laquelle il est inscrit. Ce qui explique sans doute une certaine complexité (qui fait tout l'intérêt de l'étude) toujours possible dans la perception des messages qui ont un seul destinataire mais beaucoup de destinataires, qui peuvent ou non y répondre. La privatisation de l'information que cela implique - immixtion du professionnel dans l'intime, du public dans le privé - influe directement sur l'usage qui en est fait et sur la compréhension que l'on peut en avoir. C'est pourquoi j'entreprendrai ici d'étudier le groupe en insistant sur les enjeux collégiaux, humains, davantage que sur ses composantes pratiques

2° Analyse du discours

La liste de diffusion, comme de très nombreux usages des TIC³ propose un usage ambigu de la parole, puisque le message peut être directement adressé à tous (une information générale comme une alerte virale), ou à une seule personne ; dans tous les cas, le principe physique de la liste de diffusion fait que les messages sont destinés indirectement à tous ceux qui sont inscrits (et ils le sont d'office). La *présupposition* communicationnelle est ici générale : le message envoyé concerne une seule personne, mais intéressera les autres, sinon maintenant, du moins un jour.

Si les corps des messages peuvent contenir le texte initial (le référentiel), des liens hypertextes, ou encore des fichiers joints (format pdf), ce contenu informatif n'exclut pas une mise en scène « théâtrale ».

¹ La définition de l'artefact comme altération structurelle artificielle ou accidentelle survenant lors d'une expérience me paraît indiquée dans le champ d'expérimentation qu'est le Net.

² Les étudiants déposent eux aussi des savoirs et utilisent eux aussi l'outil : mais, quelle que soit l'autonomisation du processus d'apprentissage, leur utilisation est conditionnée par l'enseignant qui balise les fins, les moyens et les contenus de son enseignement.

³ *Fora*, mails en envois groupés, mails en Cc, en Cci, etc.

Ainsi, la forme est celle de la lettre fermée (adresse, pronoms de la 1^{ère} et 2^e personne, formules de politesse, référentiels personnels...), mais le contenu reste général : cas identique au dialogue théâtral dans lequel un personnage s'adresse à un autre personnage, dans l'intention d'être entendu de tous. L'inverse peut aussi se rencontrer : un message général ne vise ultimement à ne toucher qu'un destinataire...

Dans ce contexte ouvert, l'approche littéraire plus que technique permet, grâce à une pragmatique de la langue, de mettre en évidence la nature éminemment sociale des enjeux. D'emblée, constatons d'abord que de très nombreux messages appartiennent au « discours rapporté » : (les messages transférés ou siglés FWD (*forward*) et qui passent donc par le canal d'un scripteur⁴ ; les messages qui contiennent le message initial dans leur corps, comme un rappel (siglés RE) relèvent du même ordre. Ainsi se met en place une nécessaire approche globale et complexe du schéma de la communication. Les deux procédés de la « double énonciation » (l'auteur parle derrière le personnage) et du « double destinataire »⁵ (le personnage parle à un autre personnage et au public) me paraissent une aussi une approche pertinente des enjeux.

Cette proximité avec le message théâtral est à relativiser dans la mesure où la liste de diffusion, issue d'un contexte professionnel n'a pas pour mission de plaire, mais de répondre à une exigence d'efficacité ; aussi, sa forme se rapprochera de façon ambiguë de celle des messages de la réalité orale.

C'est donc vers les lois conversationnelles tacites qui régissent la conversation quotidienne qu'il convient de se tourner, mises en valeur par H. Paul Grice (1974) qui en a dégagé un principe de coopération décomposé en quatre catégories : pour contribuer à l'efficacité de la communication, l'intervention verbale devrait être adéquate sur le plan de la quantité, de la qualité, de la relation, de la modalité : dans l'ensemble, les messages ne font pas infraction à ces règles. Pareillement, les fonctions de Jakobson⁶ sont sollicitées ; enfin, nous trouvons des lois organisatrices, comme des lois morales (valables ici surtout sur le mode tacite, comme ne pas dire du mal d'autres personnes) ou sociales (signer son message, y ajouter une formule de politesse, même abrégée...).

A ces principes initiaux s'ajoutent des règles de convenance, esthétiques, sociales et morales, étudiées notamment par Erving Goffmann : son « interactionnisme » envisage les personnes comme des acteurs dans un cadre, lors d'une représentation : ces règles de convenance permettent de ne pas briser le cadre en préservant la « face » tout en répondant aux attentes du groupe. Toutefois, de même que dans le théâtre ou dans les échanges quotidiens, il peut y avoir transgression des codes, une rupture du cadre :

(1) Re: TR: [webctUpv] téléchargement pour les étudiants
"Chère Adm, En votre qualité d'administratrice vous devez bien pouvoir entrer sur les pages destinée aux étudiants, non ?

Ens1 (Je souligne)

(2) Re: TR: [webctUpv] téléchargement pour les étudiants
"J'ai pas une réponse immédiate! Effectivement, il télécharge sans demander si on veut enregistrer. J'essai de trouver une réponse mais dans 10 mn c'est un peu court.

Adm

⁴ Dans notre corpus, c'est le cas des messages d'annonce extérieurs au site, ou encore des liens qui renvoient à des pages : le scripteur s'efface alors pour laisser parler une autre personne, en général, une *auctoritates*.

⁵ Références littéraires et théâtrales développées notamment par Anne Ubersfeld

⁶ Jakobson parle de six fonctions propres à tout discours : référentielle, conative, métalinguistique, phatique, expressive et poétique.

(3) Re: TR: [webctUpv] téléchargement pour les étudiants

"Excusez-moi (encore...), je n'ai jamais voulu vous sommer de me trouver une réponse en 10mn, mais atténuer le caractère abrupt des indications que je vous donnais...(.)"

Ens1

Au départ *Ens1* demande à *Adm* une information technique qu'il n'arrive pas à avoir : aussi s'impatient-t-il et sa question relative à la « qualité » de *Adm* est en fait polémique.

Cependant, après la réponse exclamative et sans doute énervée de *Adm*, vient un message d'excuses et d'explication qui clôt l'échange sur l'idée d'un malentendu dissipé.

Cette brève rupture du cadre fait perdre la face aux deux intervenants face aux autres membres de la liste : l'un parce que son autorité reposant sur sa compétence technique est mise en doute ; l'autre pour avoir dérogé aux règles de convenance tacites qui exigent de ne pas froisser un colistier.

Synthèse

L'étude d'une liste de diffusion doit faire partie des sciences du langage et de la pragmatique et qu'il n'est pas inutile de lui appliquer des théories linguistiques : les exemples ont montré que la parole, certes référentielle, outrepassa pour beaucoup son statut initial. Et précisément, la rupture du cadre montre que toute technique qu'elle soit, la liste doit s'analyser pour partie comme un lieu d'échanges complexes entre des acteurs sociaux dont elle manifeste qualités et compétences, créant une mise en scène de la parole du fait des contraintes spécifiques de la *diffusion* des messages.

B] Le groupe

1° Groupe et ethnicité

La liste fonde-t-elle le groupe ? Il m'a semblé intéressant de déterminer dans quelle classification pouvait s'intégrer la liste de diffusion, sachant que son usage n'est en aucun cas obligatoire et n'est pas non plus socialement valorisant.

Une approche ethnologique du groupe me paraît constituer une avancée : s'il est difficile de parler ici « d'ascendance » au sens où l'entendait Max Weber, on peut imaginer qu'une situation professionnelle développée et instituée (telle qu'elle peut l'être dans une communauté d'enseignants qui communiquent (et donc apprennent à se connaître) pour partie via l'ENT, tend à relever de l'ethnicité dans la mesure où le groupe pose, en s'y confrontant, une activité culturelle commune.

En suivant D. Handelman (1977), je pense que la structure du groupe est arrangée de façon hiérarchique (tous les attributs catégoriels d'une personne sont interprétés en terme d'ethnicité sans que l'individu puisse échapper à cette désignation globalisante). Les signatures des emails, la relation particulière (demande d'information, annonce d'information, demande d'aide, etc.) font que la détermination du groupe semble correspondre à ce type. J'ajouterai même que ce principe hiérarchique est la condition *sine qua non* pour que cette liste fonctionne : les questionnements sont orientés en fonction même des attributions de chacun⁷.

Et puisque tout récipiendaire peut se désinscrire, il y a donc d'emblée un positionnement variable dû aux valeurs de liberté et de contrainte⁸, ce qui suppose une grande variété d'attitudes techniques et sociales (se désinscrire, lire et répondre aux messages, n'utiliser la liste qu'en cas de

⁷ Il est d'ailleurs amusant de constater qu'une partie des questionnements vise précisément à poser le problème des attributions : mais qui fait quoi ?

⁸ Valeurs sémiotiques par excellence, selon A. J. Greimas.

besoin, stocker les messages sans les lire, ou les lire au hasard de l'humeur, s'en moquer, etc.). Autant d'attitudes qui œuvrent à un possible dépassement de l'usage uniquement pratique – professionnel de la liste.

2° Une communauté de pratiques

On peut imaginer que les membres profitent de l'usage de la liste pour « socialiser », c'est-à-dire trouver un terrain d'entente harmonieux au sein de leur univers professionnel. Pour Galaty (1991), le groupe ou « système tribu » relève d'une « pensée totémique » qui établit une correspondance entre le niveau culturel des classes humaines et le niveau naturel des traits historiques substantiels : dans un contexte où la technique (l'ENT) tend à prendre le pas sur l'humain, la liste de diffusion peut se faire la caisse de résonance de nouvelles valeurs de l'ENT d'une part, et plus largement d'autre part de schèmes comportementaux propres à l'usage des TIC⁹ : la liste, faisant le lien entre valeurs anciennes et valeurs nouvelles montre implicitement de possibles situations conflictuelles¹⁰.

Y a-t-il stratégies de groupe¹¹ ? A l'appui des thèses de Moerman (1994), les catégorisations groupales sont situationnellement accomplies, elles sont en partie intégrantes d'activités sociales (ici, la situation d'enseignement) : c'est dans l'accomplissement de leurs tâches circonstanciées que les participants à une interaction sont amenés à faire intervenir des étiquettes, et les interactions sanctionnent des compétences langagières, sociales ou encore techniques qui conditionnent implicitement le statut des intervenants.

Enfin, pour qualifier la liste de diffusion comme la représentation d'un groupe avéré et institué, il convient de se référer à la pensée de F. Barth (Streiff et Poutignat, 1995) selon lequel tous les groupes activent en permanence quatre problèmes dans des mesures variables :

1. l'attribution catégorielle (identification des uns et des autres) ;
2. les frontières de groupe (dichotomisation Nous/Eux) ;
3. la fixation des symboles identitaires (croyances, vocabulaire...) ;
4. la saillance (ensemble des processus pour mettre en relief ces valeurs).

En réalité, les quatre problèmes sont plus ou moins « activés ». Par exemple, l'attribution catégorielle se fait très clairement par les signatures des messages. Certains destinataires signent de leur titre, ou indiquent leur poste ; pareillement, il y a fixation des symboles : des « smileys » (☺, etc.) et l'emploi d'un vocabulaire particulier, termes techniques en usage dans les rapports numériques à distance, qui tendent à condenser la politesse et l'information à leur optimum d'efficacité : abréviations (formules de politesse : *Cdt* pour « Cordialement », ou techniques *I.E.* pour « Internet Explorer »), *bug*, *bogue* pour défaillance informatique, ou encore des termes argotiques, jargon, *planté* pour « en panne ». Enfin, le problème de la « saillance » se révèle plus délicat et les valeurs sont ici implicites : on n'adhère pas au « groupe » du fait des valeurs, mais on les partage *ipso facto*, puisqu'elles concernent l'environnement professionnel. De ce fait, la mise en œuvre de ces valeurs n'est pas évidente mais chaque intervenant réactualise les valeurs du groupe « Enseignant-WebCT » par un référentiel exclusivement lié à l'informatique, à une situation

⁹ Et d'ailleurs, l'administrateur du site comme certains professeurs encouragent la diffusion de la formation à l'usage de WebCT : on parle de CUIP (Comité Universitaire d'Intégration Pédagogique – propre à l'Université Paul Valéry de Montpellier) à plusieurs reprises.

¹⁰ Michinov (2007) : la socialisation est profitable autant aux étudiants qu'aux enseignants.

¹¹ Lyman et Douglas (1972) les caractéristiques de groupe ou traits ethniques sont manipulées stratégiquement par des acteurs dans le cours des interactions sociales, ou au contraire ces caractéristiques sont attribuées et exhibées au hasard.

administrative ou à une situation d'enseignement.

Synthèse

C'est donc dans une optique ouverte et transversale que j'ai développé cette analyse, en tentant d'appréhender la part de virtuel et de réel dans le groupe Internet, dont un autre défaut serait d'omettre de considérer la virtualité originelle de la liste de diffusion : sa réalisation sous forme de courriels individuels n'ôte en rien sa virtualité, d'autant qu'elle est fondée sur des savoirs virtuels (collaboratifs, potentiels...) et numérisés (via un ENT et une plateforme WebCT), et qu'elle s'occupe de ces mêmes problèmes ! De ce fait, un des enjeux de la liste est de balancer entre non-dit et explicite, interpellations directe et indirecte, réalité et virtualité. C'est d'ailleurs à tous ces titres qu'elle véhicule la complexité des messages, et c'est le paradoxe, qu'elle réalise le groupe dans lequel les absences d'échanges intimes prédominent : en effet, si le dialogue est un contrat réactualisé en permanence, les échanges écrits d'une liste de diffusion ne sont absolument pas des contrats *intuitu personae* et c'est sans doute, de manière paradoxale, ce qui est saillant ! D'ordre strictement professionnel, les échanges montrent par cela une identité propre qui suppose une certaine approche – toute proportion gardée – ethnologique.

C] Les difficultés rencontrées

L'objectif du METICE¹², articulé à la stratégie de l'université Paul Valéry, est de favoriser le développement de l'innovation pédagogique en s'appuyant sur l'usage des technologies. La liste de diffusion couvrant la période 2004-2006 se fait l'écho des problèmes grandissants que connaissent les usagers du fait de l'implémentation progressive de la plateforme en EAD. Mais, pareillement, les pratiques auparavant exceptionnelles se normalisent, et les enseignants acquièrent un savoir-faire qui fait que les problèmes soulevés disparaissent par la suite¹³.

1° Le rôle de la technique

Le développement actuel de l'usage des TICE et des dispositifs de FOAD suscite un besoin important et une très forte dynamique en termes de conception et d'organisation de modules de formation à distance et donc de gestion de tous types de dossiers. S'ajoute à cette difficulté le fait que l'ingénierie se déroule dans un environnement où la diversité des acteurs et des compétences est grande, et qu'elle impose une collaboration parfois complexe.

Si l'on veut schématiser la mise en œuvre d'un processus technique jusqu'à sa complète opérabilité :

Fig 1. Récursivité et opérabilité

Ce schéma montre le mélange de la théorie (celles de la machine, de l'enseignant) avec la pratique (celles de la machine, des situations d'enseignement). Dans la mise en œuvre d'un processus, arrive un moment où la récursivité chère à Edgar Morin (1986) devient inévitable pour que le processus continue d'être. Il y a opérabilité complète à la phase 4, toutefois celle-ci ne peut

¹² « Le METICE (Multimédia, enseignement, technologies de l'information et de la communication éducative) est un service dont la mission est de développer toutes les formes d'enseignement (sur mesure, aménagé, à distance,...) complémentaires à la pédagogie en présentiel. Voir <http://www.univ-montp3.fr/ead/index.htm>

¹³ Ce qui n'est pas évident : dans des listes de diffusion plus larges et plus ouvertes, des problèmes récurrents sont soulevés, auxquels il a été déjà répondu : d'où la pratique systématique des FAQ (*Frequently asked questions*).

durer que dans un échange constant avec la phase 2.

La situation enseignement / apprentissage n'est jamais figée ; elle l'est encore moins lorsqu'elle s'appuie de manière complémentaire ou sous une forme « intégrée » sur des technologies qui par définition - et outre le fait qu'elles ne soient pas simples à mettre en œuvre, évoluent.

Et les TIC, comme les technologies de l'entreprise, passent toutes à un moment ou à un autre, à l'intérieur de ce que les consultants d'entreprise du Gartner Group¹⁴ appellent « le cycle de l'esbroufe d'une technologie », par le « sommet des attentes exagérées » :

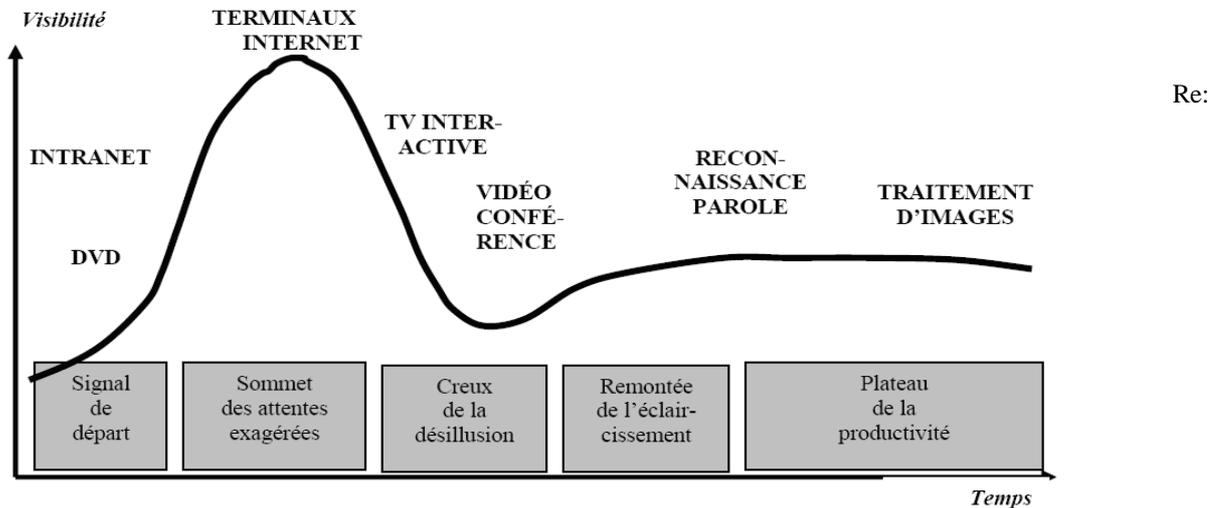


Figure 1. « The Hype cycle » : le cycle de l'esbroufe d'une technologie

[webctUpv] importation d'étudiants "Hmmm, c'est à noter dans le grand cahier : pas très user-friendly ce WebCT, on aura du mal à le populariser ...

Le fait de garder les numéros étudiants ne résoud pas tout : il est actuellement impossible d'inscrire plusieurs étudiants"

Ens2

Cet enseignant montre par cette remarque ironique qu'il a déjà des attentes précises concernant son outil de travail. L'usage de WebCT n'est pas encore parfaitement maîtrisé, nous sommes ici (en 2004) dans la phase descendante du cycle, le « creux de la désillusion ». Quelques mises à jour et formations plus tard, la productivité optimum devrait être atteinte...

2° Les failles de la formation

L'ingénierie de la formation qui essaie de répondre au besoin de cette interopérabilité demandée par les enseignants pour leurs étudiants est d'autant plus délicate que la démarche d'organisation de ces modules est encore mal maîtrisée, et qu'elle doit souvent s'adapter à des conditions de mise en œuvre diverses et changeantes.

La demande d'aide technique est forte et les rôles ne sont pas bien définis :

(1) Re: [webctUpv] à qui s'adresser

"bonjour, ce n'est pas sur cette liste que tu trouveras la réponse.

C'était Ing-Metice l'interlocuteur technique jusqu'au 1 septembre, depuis je ne sais pas. Seul le directeur du CRIT peut répondre à ta question.

Cordialement »

Ce qui, par une maïeutique involontaire, entraîne dans la réponse une mise en évidence d'une

¹⁴ Gartner Group, cité par Luc Fayard, *01 Informatique*, n° 1426, 1^{er} novembre 1996, p. 46

faible dans la coordination générale ; la vérité est en incise, comme pour la minimiser, mais il y a bien là effet de litote :

(2) Re: [webctUpv] à qui s'adresser

"Re-bonjour,

J'envoie une copie de ce message à Resp.CRIT.

Je pensais que les interlocuteurs du CRIT ou du METICE (car on ne sait pas de qui dépend la liste webct à vrai dire) seraient automatiquement inscrits sur ladite liste.

Ens4

La formation est bien évidemment le rôle premier de la liste : de nombreux échanges montrent une collaboration poussée afin de régler un problème. Mais la formation n'est pas uniquement une réponse aux problèmes du moment : elle est aussi réponse à un souci constant d'amélioration didactique (tirer le maximum de son outil technique dans sa pratique enseignante). De plus, la liste prévoit des formations par le relevé des questionnements, et par la diffusion de ces formations, sorte de « métadidactique technique ». Ainsi, il y a bien émergence du savoir par la démarche collaborative. Enfin, c'est le propre de ce type de liste d'énoncer les problèmes du groupe ou de se protéger des attaques extérieures (virus) pour maintenir les frontières du groupe, et c'est bien ce qui en fait *de facto* sa « saillance ».

Synthèse

Un autre de ses enjeux est d'aplanir les difficultés : la liste remplit son rôle collaboratif à son maximum dans une démarche préventive et curative, et les attributions hiérarchiques du groupe tendent à être nivelées : dans ces cas, l'intervention ne se fait plus par attribution, mais par compétence. Le principe hiérarchique initial demeure, mais évolue.

D] Défaillances des systèmes

1° Des logiciels

L'usage de WebDAV¹⁵ pose problème ; de nombreux messages y sont consacrés ; l'enseignant touché exhale une plainte qui émeut (très) progressivement ses collègues :

(1) [webctUpv] mots de passe ?

"Bonsoir,

Ce dimanche, je n'arrive pas à accéder aux dossiers via WebDAV : on dirait que les mots de passe ne sont pas reconnus.

Merci, Ens1

(2) [webctUpv] toujours pas d'accès webdav

"Salut à tous,

Il m'est toujours impossible d'accéder via webdav aux fichiers de données des cours que je dois gérer - et ceci même du campus, où je me trouvais ce matin (mot de passe et/ou identifiant non reconnu)"

Ens1

(3)[webctUpv] et WebDAV ?

¹⁵ WebDAV (*Web-based Distributed Authoring and Versioning*) est un protocole (plus précisément, une extension au protocole HTTP) défini par le groupe de travail IETF éponyme. Il permet de récupérer, déposer, synchroniser et de publier des fichiers (et dossiers) rapidement et facilement. <http://fr.wikipedia.org/wiki/WebDAV>

"Appel
Apparemment je suis seul à ne pas pouvoir accéder à WebDAV.
Vrai ???
Merci de toute réponse (y compris ""nous n'en avons cure"").

Remarquons l'archaïsme de l'expression, sur le mode de l'autodérision. Emu à son tour, un collègue intervient sur le mode ironique :

(4) Re: [webctUpv] et WebDAV ? "Vous êtes probablement le seul à utiliser WebDAV pour accéder à vos cours ... ☺
Pouvez-vous en profiter pour nous en dire plus sur cette façon de "browser" vos cours ? Quel client utilisez-vous ?
Ens2

Malgré le smiley, l'ironie passe moyennement bien, et la réponse est toute technique :

(5) Il ne s'agit pas exactement d'"accéder à [mes] cours ", mais de charger les fichiers"
Ens1

Voulant se rattraper, *Ens2* vante les louanges de WebDAV et par là, conforte *Ens1* dans sa pratique :

(6) Re: [webctUpv] et WebDAV ? "Ce que m'apprend Ens1 ce matin est précieux : fini les interminables clics pour transférer des fichiers côté serveur -- c'est ma foi un reproche que l'on faisait tous à WebCT et qui décourageait bien des collègues de l'utiliser."
Ens2

Cet échange vaut pour l'intrication des informations techniques et psychologiques et alimente parfaitement notre problématique : la liste de diffusion met en scène des rapports complexes à la technique et aussi des rapports humains que l'on ne peut étudier séparément : nous touchons ici à un de ces enjeux non-dits : l'accès à l'information technique passe encore par l'usage de l'Autre¹⁶.

2° Des serveurs

Liés parfois aux problèmes précédents, les pannes de serveurs sont les plus terribles et tout le monde semble impuissant. Dans les messages relevés ci-après, qui constituent un autre feuillet de la liste, l'on verra que le dysfonctionnement semble d'abord venir d'un logiciel pour finalement se révéler être une défaillance... du réseau RENATER¹⁷.

(1) [webctUpv] lenteur accès "La connexion à WebCT par navigateur et par WebDAV est désespérément lente depuis l'extérieur : 10 à 20 secondes pour ouvrir un dossier !!!
Lorsque l'on doit regarder les travaux de 50 étudiants, c'est pénible...

L'enseignant se plaint de la pénibilité d'un travail, basé ici sur une informatique défaillante. Le message révèle incidemment des horaires de travail peu habituels...

(2) [webctUpv] serveur planté ?
"Bonjour à tous,
Quelqu'un a-t-il accès à WebCT aujourd'hui ? Le serveur ne semble pas répondre... Pratique quand on a 30+ étudiants qui doivent remettre un travail personnel avant ce soir minuit... ☺
Bon dimanche,
Ens4

¹⁶ Comme Nicolas Bouvier parlait de « l'usage du monde », titre d'un de ses beaux livres...

¹⁷ RENATER : Réseau National de télécommunications pour la Technologie l'Enseignement et la Recherche.
<http://www.renater.fr/>

Mais celui qui n'utilise pas WebDAV a bien identifié que le problème ne venait pas du logiciel et que le mal était plus grave... Toute la section EAD est paralysée et *Ens4* est désorienté :

(3) [webctUpv] pb de stockage de documents

"Re-bonjour à tous,

3 personnes ont déjà répondu à mon mail de ce matin pour confirmer que le serveur ead était inaccessible pour eux aussi.

Outre le problème ponctuel que cela pose (remise de devoir pour ce soir), il y a le problème plus général

Ens4

(4) [webctUpv] Fwd: problèmes d'accès

"Bonjour à tous,

Je crois qu'il est important que l'on voie dans quel état les étudiants peuvent se trouver, face à un problème du type que je mentionnais hier.

Cordialement,

Ens4.

Enfin, le couperet tombe :

(5) [Internet] Coupure de l'accès depuis 03/03/06 12h00

"L'accès à internet est interrompu depuis 12h00 le Vendredi 03/03/2006.

Le problème viendrait du réseau de collecte régional, qui nous relie à Renater.

Et les étudiants sont, tout comme les enseignants, exaspérés :

(6) [webctUpv] webct en panne encore

"Bonjour, WebCT est encore inaccessible ce soir... Demain matin, examen à 9h15 en L3...

Par ailleurs, les étudiants en EàD (M2) deviennent exaspérés avec ces problèmes de connexion...

Cordialement,

Ens4.

Conclusion

La première mission d'une liste de diffusion est bien entendu de pallier les dysfonctionnements d'un système donné. Toutefois, comme on a pu le voir, sa lecture s'apparente souvent à celle d'un mini feuilleton avec rebondissements et épisodes : c'est pourquoi j'ai tenu à insister sur le caractère ethnologique de sa composition et l'analyse pragmatique de sa structure : la forme qu'elle se donne n'est pas, dans une certaine mesure, figée. Ainsi, l'approche utilitariste qui viserait à ne voir dans une liste de diffusion qu'un moyen pratique de régler des problèmes me semble un peu courte : une liste de diffusion reste un moyen vivant de communiquer. Sous cet aspect, elle est plus qu'une chambre d'écho des difficultés des uns et des autres : elle est *mutatis mutandi* et sans doute malgré elle, un espace virtuel à travers lequel s'affirme un groupe, ou le révèle. Et qu'on y participe ou non, cette liste inscrit en creux l'existence *spirituelle*¹⁸ d'une communauté et les aperceptions des uns et des autres face à cet outil de travail, à ce lieu de vie.



D'un point de vue technique, les questionnements soulevés par la liste ne montrent guère dans le temps une résolution des dysfonctionnements. Chaque année de nouveaux problèmes sont soulevés, et si les illusions du début se dissipent, c'est bien parce que la communauté parvient à un seuil d'opérabilité *acceptable*, sans être à l'abri d'aléas informatiques dommageables. C'est bien là tout l'enjeu des membres : ne pas se faire dépasser par la technique.

Mais hélas, il faut bien se rendre à l'évidence qu'il existe une dichotomie constante entre les enjeux annoncés de réalisation numérique et la réalisation effective ; sans doute en sera-t-il toujours ainsi, car tel semble être le cycle d'accomplissement de l'informatique appliquée. Peut-on changer cet état de fait ? Non, sans doute, parce que la technique évolue sans cesse, et parce que ce n'est pas - aujourd'hui - le rôle d'un enseignant de pourvoir à la maintenance de systèmes intégrés de plus en plus complexes. Mais il paraît clair que cela peut le devenir...

Ceci dit, se pose avec acuité le problème délicat de la qualité d'un enseignement basé sur un accès numérique au savoir, problème de fond qui dépasse bien entendu WebCT et cette étude.

¹⁸ L'expression n'est pas exagérée lorsque l'on constate la fréquence de certains intervenants, et leur subséquente dépendance - professionnelle en tous cas - au contexte numérique.

Bibliographie

Barth Fredrik, *Models of social organization*, et surtout *Ethnic groups and boundaries*, in *Théories de l'ethnicité*, de Streiff et Poutignat, PUF, 1995.

Brass Paul R. *Ethnicity and nationalism: theory and comparison*. New Delhi, Sage, 1991.

Galaty J.G. and P. Bonte (ed.), *Herders, Warriors and Traders. Pastoralism in Africa*, Boulder, San Francisco, Oxford, Westview Press, 1991.

Goffman Erving, *La Mise en scène de la vie quotidienne*, tome 1, Les Editions de Minuit, 1973

Handleman D., "The organization of ethnicity" in *Ethnic groups*, 1977.

Jakobson, R. *Essais de linguistique générale*, II. Paris, Minuit, 1963.

Lyman et Douglas, *Strategies of Collective and Individual Impression Management*, Social Research, XL, 1972.

Michinov, N., Primois, C., & Gravey, M.-C. Scénarisation et accompagnement d'une action de formation collaborative à distance: Une illustration de la méthodologie CI@p. International journal of ISDM. 2007. Accessible en ligne à: <http://isdms.univ-tln.fr/>

Moerman, Michael, *Le Fil d'Ariane et le filet d'Indra, Réflexions sur ethnographie, ethnicité, identité, culture et interaction*, « Du contact à l'interaction », L'Harmattan, 1994.

Morin Edgar, *La Méthode*, tome 3. La connaissance de la connaissance, Points Seuil 1986.