



HAL
open science

Du forum au réseau social : usages et détournements

Chantal Charnet

► **To cite this version:**

Chantal Charnet. Du forum au réseau social : usages et détournements. Les écosystèmes numériques et la démocratisation informationnelle : Intelligence collective, Développement durable, Interculturalité, Transfert de connaissances, Nov 2015, Schoelcher, France. hal-01268082

HAL Id: hal-01268082

<https://hal.univ-antilles.fr/hal-01268082>

Submitted on 9 Feb 2016

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.

Du forum au réseau social : usages et détournements

Chantal Charnet

Praxiling UMR5267 – Université Paul-Valéry Montpellier 3 – CNRS

chantal.charnet@univ-montp3.fr

Mots clés : Information universitaire, forum, réseau social, usages, étudiants à distance,

Thème : Education, e-learning, e-publication et réseaux numériques

Introduction

L'université française s'est engagée à déployer des services en ligne dans le cadre d'un espace numérique de travail (ENT). Cette évolution permet « d'accroître l'efficacité administrative de l'université ou encore d'améliorer la communication entre les acteurs de l'université entre étudiants et enseignants chercheurs d'une part et BIATOSS et direction d'autre part ou encore entre étudiants et enseignants chercheurs »¹. L'environnement étudiant est ainsi constitué d'un ENT qui donne accès aux services à la disposition d'étudiants (inscription en ligne, messagerie, documentation numérique, etc.)² ainsi que d'une plateforme d'apprentissage où sont accessibles les ressources éducatives, les parcours d'apprentissage et certains outils de communication. Le premier dispositif est structuré pour la vie universitaire tandis que le second l'est pour les enseignements, présentiels, hybrides ou complètement à distance. Les pratiques numériques universitaires s'inscrivent aussi dans celles de la vie personnelle des étudiants. Dans une étude mandatée par l'Agence de mutualisation (AMUE), des points de vue d'étudiants sont rapportés démontrant la continuité entre « les usages ordinaires du numérique (courriels, forums, messagerie instantanée, etc.) et ses usages dans l'établissement » (Albero B., Charignon P., 2009 : 29). Dans leur quotidien, les étudiants se sont appropriés des outils populaires, tels que les réseaux sociaux pour en faire usage dans leur sphère privée mais aussi dans le cadre de leur apprentissage. On constate que des groupes Facebook sont créés par des étudiants à chaque promotion généralement sans donner accès aux enseignants et aux administratifs. Les étudiants ont pris l'habitude d'avoir des interactions avec leurs enseignants et leurs pairs alors qu'ils ne sont plus sur le campus par le biais des plateformes mais aussi avec d'autres outils de communication grand public ; les échanges sont jugés aussi denses qu'en classe (Arteaga Sanchez, Cortijo, Javed, 2014 ; Nkhoma, Richardson & El-den, 2015). Mais qu'en est-il des relations avec l'administration ? Une pratique médiatisée est-elle mise en place ? Quels sont les outils proposés ? Quels usages en sont faits ?

Dans ce contexte, l'étude a pour objectif de dégager le cadre d'usage d'échanges proposés par un service administratif par le biais de forums implantés au sein d'une plateforme d'apprentissage, destinés à des étudiants de licence inscrits en enseignement à distance. Afin d'analyser les pratiques développées par les usagers de ce forum, services administratifs et étudiants, et d'en comprendre les usages, nous nous attacherons à analyser comment l'information se structure et se construit dans le questionnement lors des différentes interventions. Après avoir présenté le contexte de production et l'organisation du dispositif, nous observerons les fils de discussion pour dégager les usages développés

¹ Guide méthodologique de l'université numérique, 2009 :149

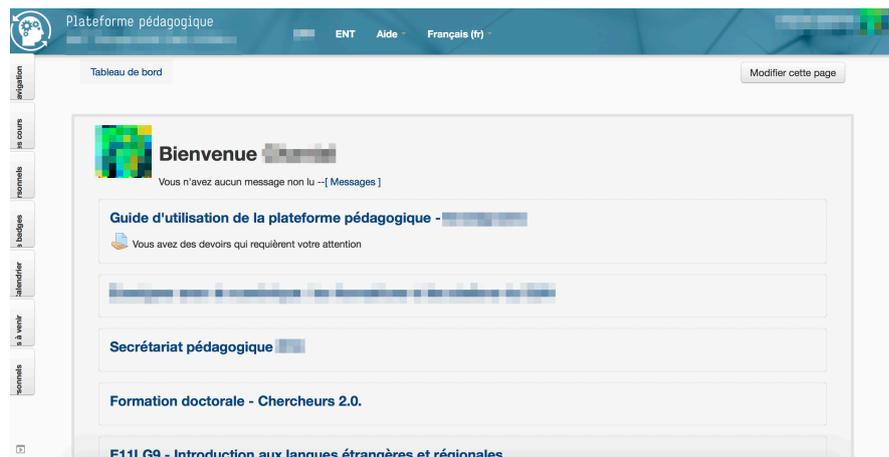
² Schéma directeur des espaces numériques de travail (12/01/2014) accessible à <http://eduscol.education.fr/chrgt/SDET-v1.pdf> (consulté le 13/7/2015)

par les étudiants et apprécier comment un forum académique génère des discussions collaboratives entre pairs et le détourne en réseau social.

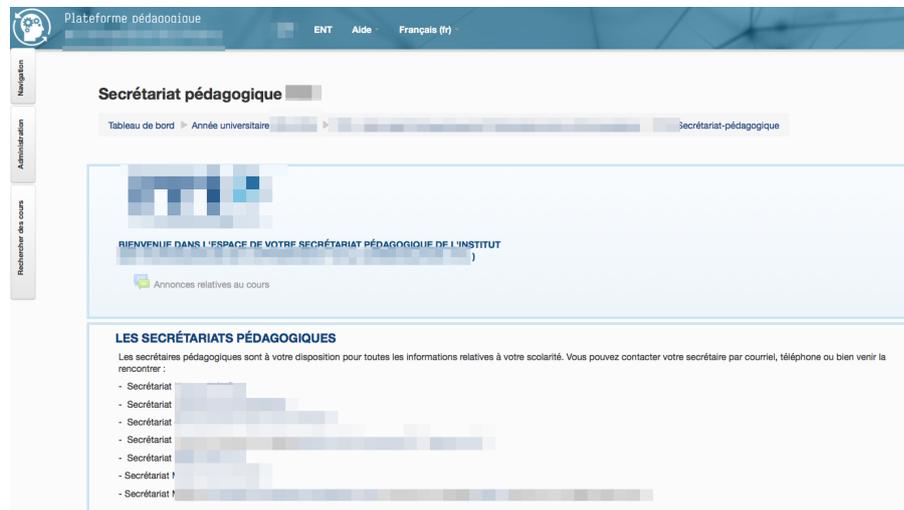
1. Contexte de production

1.1. Le dispositif

Le dispositif sur lequel s'appuie cette étude est celui d'un forum de discussion mis en place par une composante universitaire en sciences humaines et sociales afin de répondre aux attentes d'informations administratives d'étudiants inscrits à distance dans une université française. Des outils de communication sont mis à disposition sur la plateforme d'apprentissage comme le montre la copie du carnet de bord et de l'espace « secrétariat pédagogique » d'un usager de la plateforme :



Carnet de bord - Liste des cours dédiés à un étudiant



Cours : secrétariat pédagogique : page d'accueil

Des espaces d'intervention informative dans le domaine administratif sont proposés par la composante pour les étudiants ne pouvant pas se déplacer sur le campus. Deux forums ont été ouverts (en licence et en master) en accord avec la direction à la demande du responsable de scolarité soucieux d'atteindre l'ensemble des étudiants et de répondre à des demandes souvent identiques. D'un commun accord, ils sont gérés par les secrétariats pédagogiques pour qui cette activité n'est pas courante. Ils sont seulement accessibles sur une année universitaire aux étudiants inscrits à distance. Si cette mise en place a pour objectif de mieux informer les étudiants ne pouvant se déplacer sur le site du Campus, elle

a aussi celui de récolter des données qui identifieraient les thèmes les plus sollicités et permettraient de constituer une Foire aux Questions (FAQ). Les années précédentes, ces échanges en lien avec l'information administrative étaient gérés par des méls ou par des échanges téléphoniques. C'est donc le transfert d'une pratique individuelle à une collective que le forum prend en charge.

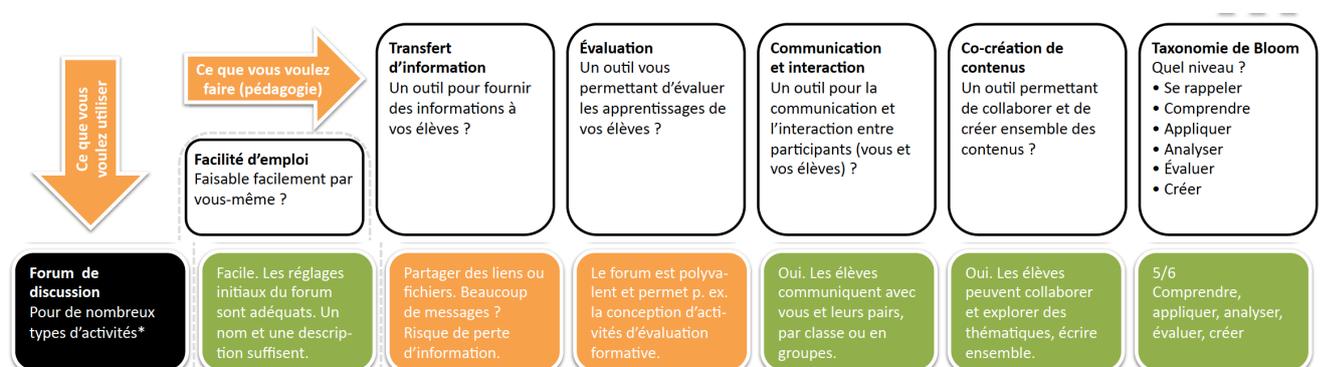
1.2. Le profil des usagers du forum

Deux types d'usagers sont identifiés, la communauté des étudiants appartenant à des formations spécifiques en enseignement à distance et les secrétaires pédagogiques, une personne par cycle. Les usagers du forum étudié constituent une communauté homogène par leur statut : étudiants de licence inscrits à distance. Ceux sont des personnes bien engagées dans le numérique puisque l'ensemble des cours est à disposition sur une plateforme d'apprentissage en ligne ; les étudiants sont dans une routine digitale, habitués à se connecter pour prendre connaissances des enseignements et pour communiquer avec leurs pairs. Les forums sont utilisés ponctuellement dans le cadre de cours soit sur des espaces de temps délimités sur des thématiques précises en relation avec l'enseignement (Mangenot : 2008, Roux : 2013, Charnet : 2016) soit tout au long du semestre pour discuter avec l'enseignant. De plus, les étudiants font partie du billion de personnes qui investissent le réseau social Facebook, passant un certain temps par jour sur cette plateforme (Vishwanath, 2015 : 83). Comme nous l'apprenons dans l'analyse des interventions, ces échanges concernent le plus souvent des personnes salariées ayant des charges familiales. Leur lieu de résidence est souvent éloigné de la ville où est situé le campus, ce qui les empêche généralement d'effectuer les deux évaluations prévues en fin d'année.

Les administratifs ont pour tâche d'informer et de répondre aux questions des étudiants. Auparavant, les demandes étaient le plus souvent administrées par l'intermédiaire de la messagerie électronique et du téléphone, voire en face à face. Ces possibilités de communication continuent par ailleurs à être utilisées. L'accord du personnel, basé sur le volontariat, pour cette nouvelle tâche montre leur intérêt à s'investir dans d'autres pratiques communicatives. Mais afin de mieux maîtriser la durée de cette activité inhabituelle, il a été alloué un créneau horaire spécifique à cette tâche, lorsque les bureaux ne sont pas ouverts au public, les vendredis après-midi. Ainsi, le traitement n'est plus possible lorsque le personnel n'est plus en service ou en congé, alors que les étudiants, eux, ont la possibilité de continuer à échanger quelle que soit l'heure de la journée ou la période de l'année.

1.3. Le forum de discussion

Le forum, instrument de communication écrite et collective, asynchrone et à distance fait partie des outils disponibles dans l'environnement numérique des étudiants. Il est généralement utilisé avec une visée pédagogique et donc accessible via la plateforme d'apprentissage de type MOODLE. Le guide des outils en donne le descriptif suivant :



Guide des outils MOODLE pour enseignant-e-s

Accessible à https://moodle.org/pluginfile.php/1348613/mod_resource/content/2/MoodleToolGuide_fr.pdf (12 juillet 2015)

Mais dans le contexte observé, il a été mis en place pour améliorer les relations avec l'administration. Service applicatif de l'ENT de l'université, le forum est apprécié dans les services de communication comme un espace de discussion au même titre que les listes de diffusion (SDET 2015 : 25). Le gestionnaire de l'espace de discussion inscrit les usagers en faisant référence à l'annuaire LDAP de l'établissement. Les interventions sont accessibles directement sur la plateforme mais sont aussi dirigés vers les comptes de messagerie. Le transfert des interventions se fait également par le support des Smartphones. Les personnes sont donc notifiées de toute intervention.

En tant qu'outil de communication, le forum de discussion a été bien défini dans les travaux de Marcoccia (1998, 2001, 2004/2006) : « Un forum de discussion est une correspondance électronique archivée automatiquement, un document numérique dynamique, produit collectivement de manière interactive (2004/2006 : 5). La mise en mémoire et l'archivage sont effectués par l'administration universitaire qui s'engage à maintenir techniquement son fonctionnement.

Le forum présente des informations hiérarchisées par les fils de discussion accessibles aux étudiants en enseignement à distance :



LES FORUMS

Non disponible à moins que : Vous soyez membre d'un groupe de **EAD ETU**

Les secrétaires pédagogiques répondent à vos questions sur le forum le vendredi de 14h à 15h.

 Forum Licence Sciences du langage (EAD ETU LICENCE SL)
Non disponible à moins que : Vous soyez membre d'un groupe de **EAD ETU LICENCE SL** (caché sinon)

 Forum Master Sciences du langage (EAD ETU MASTER SL)
Non disponible à moins que : Vous soyez membre d'un groupe de **EAD ETU MASTER SL** (caché sinon)

[Copie de la plateforme : accès aux forums](#)

1.4. La méthodologie de recherche

La méthodologie de recherche fait référence à une perspective ethnographique observant des pratiques numériques réelles telles qu'elles se sont déroulées dans un dispositif en ligne. L'ethnographie virtuelle (Hine, 2001, Crabtree, 2003) constitue un secteur de recherche qui est en relation avec des pratiques innovantes même si la difficulté est de cerner le champ d'études (O'Reilly, 2009 : 214). Cette méthode qualitative s'inscrit dans une démarche inductive qui nous amène à comprendre des fonctionnements émergents du terrain et non établis au préalable par le chercheur. L'étude des usages numériques est en relation avec la pratique d'outils de médiation que le chercheur doit cerner dans son utilisation fonctionnelle tels qu'ils ont été définis par les concepteurs et dans l'appropriation qu'en font les usagers ; celle-ci ne se conforme d'ailleurs pas forcément aux potentialités prévues (Bonu et Charnet, 2006). L'analyse de l'ajustement de l'outil numérique aux usages et aux objectifs des usagers constitue un point crucial en ethnographie virtuelle. Le choix de s'intéresser à une communauté par ses interventions sur un forum fermé car accessible à un nombre déterminé de personnes et dans une période d'enquête limitée, donne la possibilité d'examiner la gestion des activités de communication et d'information circonscrites pendant un temps donné. Notons qu'en recherche numérique, le chercheur a besoin d'un accès autorisé pour recueillir le corpus surtout quand il n'est pas membre de la communauté. Il est appréhendé comme un participant passif non ratifié car il a accès aux interventions mais n'y participe pas et ne fait partie d'aucun des groupes.

L'analyse de l'activité des usagers (étudiants et personnels administratifs) prend en compte la désignation des usagers (nom et parfois photo ou autre représentation par avatar), la structure des interventions par fil de discussion, leur désignation, les énoncés produits, voire les traces iconiques (parfois présentes sous forme de smileys). L'agencement interactif est aussi à prendre en compte. En fait, le forum, chaîne textuelle fragmentée par des choix thématiques posés comme initiatifs déclenche de la part d'autres participants des interventions réactives. Il s'agit d'« un corpus idéal pour l'analyse

des conversations et l'analyse du discours» car il répond aux critères de l'authenticité et de l'homogénéité, comme le précise Marcoccia (2004/6 : 5).

Le tableau suivant rend compte des 38 fils de discussions du forum initiés ; ils ont été numérotés tels qu'ils se présentent dans la plateforme, du plus récent (fin juillet) au plus ancien (octobre) et sont transmis dans leur état initial ; cependant certains noms de personnes, d'enseignement ou de lieu ont été supprimés pour préserver l'anonymat des personnes impliquées³ :

1.	Inscription pédagogique
2.	Résultats année
3.	Résultats 2eme évaluation
4.	URGENT SVP INTRO <i>ECUE</i>
5.	2eme evaluation
6.	Deuxième évaluation
7.	Prob résolu
8.	Erreur sujet exam <i>ECUE</i>
9.	Examen de seconde évaluation
10.	Changement de salles 2 ^e évaluations
11.	Note du <i>ECUE</i> 1S
12.	Notes sur l'ENT
13.	Intro à <i>ECUE</i>
14.	Accès à la BIU <i>VILLE</i> via l'ENT
15.	Précision examen <i>NECUE</i> - <i>ECUE</i>
16.	Convocation aux examens
17.	<i>NECUE</i> – <i>ECUE</i>
18.	Cours d' <i>ECUE</i>
19.	Logement <i>VILLE</i>
20.	<i>ECUE</i> TD – <i>ENSI</i> ou <i>ENS2</i>
21.	<i>ECUE</i> TD – <i>ENSI</i> ou <i>ENS2</i>
22.	Calendrier d'examen détaillé 2 nd e session
23.	<i>NECUE</i> - <i>ECUE</i> et <i>NECUE</i> <i>ECUE</i>
24.	<i>NECUE</i> Cours de <i>ECUE</i>
25.	CALENDRIER EXAMEN DETAILLE
26.	Convocations aux examens
27.	Abréviation
28.	<i>NECUE</i> <i>ECUE</i>
29.	Stage
30.	<i>NECUE</i> – stage <i>COMP</i>
31.	Calendrier des examens
32.	Information aux étudiants EAD
33.	Cours <i>ECUE</i> – <i>ENS3</i>
34.	Emails des enseignants
35.	Bourse
36.	Étudiants qui étudient en dehors de la France
37.	<i>NECUE</i> – <i>ECUE</i>
38.	Redoublement

Titre des fils de discussion du forum de Licence

A un premier niveau, apparaissent les fils de discussion, les noms des personnes qui interviennent en premier et en dernier (avec la date et l'heure) ainsi que le nombre d'interventions en sus de l'initiation.

³ *ENS* a été utilisé pour remplacer le nom d'un enseignant ; *ETU* pour le nom d'un étudiant ; *VILLE* pour celui d'une ville, *ECUE*, pour celui d'un enseignement, *NECUE* pour celui de l'identification de l'enseignement, *COMP* pour composante.



Le forum étudié est un corpus clos constitué de 38 fils de discussion, comme déjà précisé, qui génèrent 164 interventions du 1^{er} octobre au 28 juillet couvrant donc une partie des mois d'été même lorsque l'Université est fermée ; 250 étudiants de licence avaient la possibilité d'y participer puisque la section apparaissait dans leur tableau de bord.

2. Analyse

2.1. Qui interroge qui et pourquoi ?⁴

Le forum a été mis en place pour répondre à des questions posées par des étudiants et destinées aux secrétariats pédagogiques afin d'apporter des informations sur la gestion administrative à laquelle sont confrontés les usagers pendant leur vie universitaire. Cette possibilité est présentée par le service de scolarité comme une aide adaptée aux étudiants inscrits à distance et donc n'ayant pas vocation à être sur le campus. L'utilisation d'un outil asynchrone amène quelques contraintes dans les échanges, puisque les interventions ne sont pas destinées à être simultanées ou quasi-synchrones. L'organisation a prévu que le secrétariat pédagogique consacrerait une heure dans la semaine pour y répondre. L'ensemble des participants inscrits a la possibilité de consulter toutes les interventions avec une vision hiérarchisée, les fils de discussion et les interventions. Les étudiants sont placés par le support de médiation dans une position d'interpellation auprès du secrétariat pédagogique, tandis que le personnel administratif devrait se trouver davantage dans un état réactif.

2.1.1 Questionnement et termes d'adresse

Les termes d'adresse écrits au début des interventions ou ceux de fin de message orientent déjà le positionnement des usagers, apportent des informations sur le choix de l'interlocuteur et montrent la diversité des participants. Les questions sont d'ordre communicatif car les personnes qui posent les questions supposent que des réponses seront apportées. Cependant si l'interlocuteur est identifié au départ comme la personne chargée du secrétariat pédagogique, il s'avère que le cadre attendu est déconstruit par l'outil qui permet l'intervention de quiconque inscrit dans le forum et qui ne se centre pas uniquement sur le seul interlocuteur supposé répondre.

Les ouvertures initiées permettent ainsi de cerner différents intervenants :

- Le secrétariat qui est l'interlocuteur prévu dans le dispositif mis en place :

Madame, Monsieur [5]⁵

Mais dans certaines interventions, l'interlocuteur « secrétariat pédagogique » ne semble plus être identifié comme la personne susceptible d'apporter la réponse et des appels sont émis par les étudiants afin de trouver l'interlocuteur informé. L'étudiant cherche alors de l'aide auprès d'autres étudiants et non plus auprès de la personne légitimée. Ainsi à côté de termes d'adresse formels se distinguent d'autres plus orientés vers des pairs :

- à l'ensemble de la communauté :

Bonsoir à tous [1]

⁴ En référence au chapitre de A. Grésillon et Lebrave J.-L., 1984, : « Qui interroge qui et pourquoi ? » dans *La langue au ras du texte* sous la direction d'A. Grésillon et de J.-L. Lebrave, 57-132

⁵ A chaque extrait, le n° du fil de discussion est indiqué.

Bonne journée à tous [2]

Salut [8]

Bonjour à tous et à toutes [14]

- à une personne précise non encore identifiée mais se trouvant dans la même situation, ou du moins devant résoudre le même problème :

Quelqu'un aurait-il eu le même problème et trouvé la solution ou un contact à qui demander de résoudre ce problème? Par avance, merci. [14]

Si quelqu'un en sait davantage ou bien sait à qui il faut s'adresser directement, faites le savoir s'il-vous-plaît! [14]

- à un étudiant précis identifié pour une réponse ciblée suite à un témoignage antérieur :

Bonjour Fatima [3]

Bonjour Béatrice [3]

Coucou Isa [21]

D'autres encore semblent s'adresser à tout lecteur ayant accès au forum :

Bonjour,

Comment faire pour obtenir un logement à la cité VB ? [8]

Bonjour,

Je voulais savoir quand doit-on faire un stage. Est-ce en L3 ? [10]

Les étudiants sont aussi à la recherche de personnes dans une situation identique afin de renforcer leur statut problématique :

Suis-je la seule ou il y'a d'autres étudiants qui ont le même problème ? Merci de me renseigner [25]

L'intervention d'autres devient même indispensables pour la résolution de leur problème :

Je n'y aurais peut-être jamais pensé sans ton aide ; Donc, encore MERCI ! [25]

2.1.2 Questionnement, format et thématique

Différentes thématiques sont activées dans les fils de discussion concernant des champs d'interrogation voire d'inquiétude pour les étudiants ; ils font référence à des secteurs explicites pour chaque étudiant. Ils sont déjà évocateurs par le choix du nom du fil de discussion :

inscription pédagogique [1], Résultats année [2], examen de seconde évaluation [9], logement *VILLE* [19], convocation aux examens [26], bourse [35], redoublement [38], etc.

Ils cernent aussi des champs plus spécifiques aux formations portant sur des fonctionnements/dysfonctionnements des enseignements, voir à des comportements d'enseignants :

Erreur sujet exam *ECUE* [8], Intro à *ECUE* [13], Précision examen *NECUE - ECUE* [15], Cours *ECUE – ENS3* [33], etc.

Des formats diversifiés d'interrogation sont pratiqués et interviennent à différents stades de la chaîne textuelle soit dès la prise de parole en initiant un fil de discussion soit lors de reprises :

Est-ce que vous pouvez m'aider à déchiffrer ces abréviations ? [12]

La question est directe et unique attendant une réponse sans ambiguïté montrant la difficulté à comprendre l'espace des études et l'usage de ces codes. Elle ouvre néanmoins une séquence de demande d'aide pour comprendre certains aspects de la vie universitaire, comme les sigles.

D'autres participants posent la question avec une pré-séquence annonçant une interrogation à venir :

J'ai une question concernant la présence aux examens pour la 1^{ière} eval [...] Est-ce éliminatoire [14]

Nous constatons également des suites de questions sur la même thématique renforcées par des commentaires confirmant la première demande. La première intervention déclenche un enchaînement de demandes :

Pour une demande de logement, j'aurais besoin d'une convocation aux examens. Comment est-il possible d'en obtenir une, je vous prie [13]

Je n'ai pas de chambre à réserver mais je n'ai pas non plus reçu ma convocation à transmettre à mon employeur [13]

Je me suis permis de réagir aussi car je n'ai toujours pas reçu la mienne ! Est-ce normal ? [13]

Comme ETU, j'aurais désormais besoin [14]

Je suis dans le même cas [14]

Je suis dans le même cas au niveau professionnel et je vis à Berlin [14]

Mais certaines interventions émises par le personnel administratif anticipent des demandes d'étudiants suite à une situation jugée problématique afin d'éviter le questionnement :

Je vous informe que suite à un petit dysfonctionnement [6]

De la part de l'ENS1, Un petit message pour vous rassurer [6]

Ces énoncés jouent un rôle préventif dans l'expression d'initiatives vindicatives. La présence d'une modalité de restriction minimise le caractère problématique de l'événement qui serait sujet à des interrogations importantes puisqu'il s'agit d'absence de ressources en ligne pour un cours. La gravité de la situation est atténuée par les interventions de l'interlocuteur administratif ; celui-ci joue un rôle de modérateur coupant court à d'éventuelles revendications. L'organisation communicative originelle se voit modifiée dans une perspective de conciliation préventive.

2.1.3 Questionnement et réponse

Différents types de réponses sont à considérer dans le déroulement du forum. Tout d'abord, le secrétaire pédagogique renforce un état réactif par un académisme proche de la messagerie électronique, le format discursif est appuyé par un en-tête, une information et des phrases conclusives :

Bonjour,

Le calendrier est en cours d'élaboration au niveau de la DES. Je vous prie de bien vouloir patienter ou envoyer un mail à l'adresse suivante : ead-licence@univ-xxx.fr

Cordialement [14]

D'autres réponses sont proposées en complément voir en compétition à d'autres propositions. Ainsi dans l'extrait suivant, si nous comparons les informations concernant le dysfonctionnement d'un cours, nous constatons deux médiations distinctes. La première intervention de la personne chargée du secrétariat ne prend pas partie et renvoie vers l'enseignant chargé du cours introduisant dans la formulation une modalisation :

Pour ce cours, vous pouvez écrire à M. ENS et lui faire part de vos problèmes concernant les cours, à l'adresse suivante : xxxx@univ-xxx.fr.[11]

Par contre, la réponse de l'étudiant s'avère moins nuancée rapportant des propos plus polémiques :

ENS à qui j'ai réécrit hier à propos de son cours incomplet m'a répondu :

"Il y a plein de nouveautés sur le site, si vous avez des problèmes d'affichage/connexion, consulter l'EAD (ou votre électricien...)"

Suis-je la seule à ne pas avoir accès à ce cours X" ?

Merci d'avance pour vos réponses ! [11]

Une quête d'autres interventions est activée vers les autres participants afin que ceux-ci apportent leur point de vue pour confirmer ou infirmer l'interprétation sur la présence ou non de ressources.

Une autre spécificité de ce forum vient de la gestion temporelle suivie par les participants. L'attitude réactive se voit souvent assumée par les étudiants car le temps de réponse par le secrétariat ne s'effectue qu'une fois par semaine, d'autres interventions se manifestent auparavant. À une question posée à 21h28, les réponses arrivent dans la soirée tandis que celle du secrétariat arrive cinq jours plus tard :

Re: Abréviation

CT : contrôle terminal (ou devoir sur table) CC: contrôle continu... [12]

Le rythme entre les interventions est considérablement réduit entre les étudiants. 45mn suffisent pour avoir un retour comme dans l'extrait suivant :

Du moment que tu passes au moins une fois cette matière... j'espère avoir répondu à ta question ;) [14] (45mn après la question)

Elle se voit aussitôt confirmée par un témoignage immédiat :

Je confirme. ? J'habite en Asie [...][14]

La solution est directement apportée au groupe par l'étudiant qui développe dans le détail son explication :

Et pour celles et ceux qui s'arrachent les cheveux pour essayer d'enregistrer cette attestation via le bouton "télécharger"; il faut ...[2]

Certains légitiment même leurs réponses par une ancienneté dans la vie étudiante attestant ainsi de la véracité de leurs propos :

Cela fait 2 ans et demi que je suis à *VILLE* en EAD, si tu as besoin, n'hésites pas ? [8]

De fait, les réponses sont assumées par l'ensemble du groupe apportant des voix diversifiées aux informations voire aux problèmes soulevés. Celles, transmises pas le secrétariat apparaissent comme un point de vue parmi d'autres qui est même remis en cause par l'expérience des étudiants ou du moins reformulé sous un autre angle :

Salut ,

Tu peux faire tout les examen en premiere periode des examen. Si tout va bien, tu ne besoin pas faire deuxième semaine des examain. Deuxième semaine est pour ceux qui ne réussissent pas ou veulent faire mieux ou ne peuvent pas venir la premiere semaine.[8]

La participation des étudiants en phase initiative et réactive marque une implication dans les thématiques soulevés et une appropriation complète du forum de discussion, outil non seulement d'information administrative mais d'échanges collaboratifs entre pairs.

2.2. Le forum : un lien social ?

Le forum à accès réservé crée déjà une communauté par l'inscription d'un groupe d'utilisateurs donnés (les étudiants) appartenant à un groupe déterminé (ceux en EAD). Il répond à une des premières attentes d'un réseau social qui est de trouver des informations (Wang : 2015 : 87). Cet esprit communautaire est validé par différents positionnements comme l'appartenance à un groupe comme le montrent certains énoncés fédérateurs :

Mes compagnons d'EAD [11]

Un caractère vindicatif commun est même adopté montrant la cohésion due au statut complexe d'étudiant salarié :

Nous sommes souvent salariés et / ou déjà pris par des emplois du temps chargés, merci de tenir compte de nous ! [11]

D'ailleurs des interventions sont confirmés par d'autres participants :

vous résumez exactement ce que je pense, j'aurais écrit la même chose [11]

Certaines thématiques comme les modalités inappropriées du calendrier des examens semblent même rallier l'ensemble des participants :

Les personnes inscrites en EAD sont soit en activité soit éloignés, c'est vraiment pratique [9]

Comme dans les réseaux sociaux, nous observons un double mouvement, « à la fois recevoir et donner »⁶ (Tardy, 1985; Uehara, 1990, cité par Li, Chen & Popiel, 2015 : 107). En effet, que ce soit dans les échanges portant sur des points administratifs que dans ceux ayant trait à la vie universitaire, des ouvertures thématiques sont énoncées par des témoignages personnels en vue d'une transmission d'expérience, mais aussi par des demandes d'aide voir d'entraide du groupe social. L'utilisateur du forum est en attente d'informations et de conseils mais apporte son soutien et son expérience en relatant des faits antérieurs. D'ailleurs, la fin de l'intervention est ainsi l'occasion de créer une connivence par une expression conclusive orientant la formule finale sur la vie du groupe :

Bon courage [1]

« Bonnes vacances! » [2]

Bonne continuation à tous ! [2]

Au plaisir de vous lire et, peut-être, de vous rencontrer, à *VILLE* [11]

En espérant t'avoir aide... [8]

Bon courage et bonnes révisions [17]

A tout bientôt [20]

Bonne révisions à vous [26]

Le forum de discussion ne peut pas être seulement traité comme un espace d'informations mais bien comme un espace de conversation entre membres d'une même communauté. Si l'usage du réseau social « est reconnu comme associé à une meilleure santé mentale par exemple, limiter l'influence négative des événements stressants de la vie et réduire la dépression ». (Li, Chen & Popiel, 2015)⁷, ce forum s'inscrit dans cet état d'esprit. Les témoignages, les retours d'expériences, les invitations à se rencontrer réellement y participent.

J'ai passé mes examens de L1 en 2011 et nous nous étions retrouvés à plusieurs étudiants, ce qui nous a permis de réviser agréablement et de ne pas angoisser chacun dans son coin! [11]

Comme le prouvent les différents énoncés montrant l'implication des usagers, le forum constitue un outil de soutien voire d'entraide pour les étudiants. Comme le précise Wang (2015), rapportant les termes de Leung (2013), dans les réseaux sociaux, « il est important d'explorer non seulement les motivations des usagers mais aussi leurs effets ultérieurs sur les activités en ligne dans les médias sociaux. »⁸. La transmission de conseils et d'encouragements confirme une entraide collective assumée par les membres du groupe qui vont jusqu'à transmettre des informations très personnelles :

Contacte le secretariat par téléphone car ton dossier étant plus récent que le mien, les choses peuvent être différentes!

Bon courage! [13],

⁶ Traduction de l'auteur

⁷ Traduction de l'auteur

⁸ traduction de l'auteur

Je me permets une nouvelle fois d'insister quand au devoir evaluation 2 en ligne d'ECUE. Mardi dernier il nous a confié par telephone qu'il mettrait le sujet mardi en soirée. A ce jour toujours rien, cela devient extremement problematique en ce qui me concerne car je rentre en hospitalisation lundi a 8h pour un , deux , trois jours je ne sais guère cela dependra de mon operation.

Est il possible de lui soumettre cette demande car par mail il est injoignable. [4]

quelqu'un a til des nouvelles pour la 2eme evaluation de ECUE car elle n'est toujours pas specifié [5]

Le forum pallie aux absences de réponses présentes dans d'autres échanges :

J'ai envoyé un mail il y a plus d'une semaine et toujours pas de réponse.... [5]

j'en ai aussi envoyé un hier et rien Nada [5]

Ça est le devoir a ete mis en place il a remettre pour le jeudi 18 juin avant 23h20. Il est present dans la rubrique Cm. [5]

Je suis désolée mais je ne le vois pas [5]

Moi non plus... [5]

Le partage d'informations même négatives joue ainsi un rôle d'apaisement pour la communauté où l'individu ne sent plus isolé mais en quelque sorte embarqué dans des difficultés communes.

3. Conclusion

Le forum de discussion, outil de liaison dans l'écosystème numérique de l'étudiant, participe de fait à la transmission d'informations académiques. Mais les étudiants s'engagent dans une pratique communicative plus personnalisée. En effet, le cadre formel du forum se voit modifié par une action discursive proche de celle observée dans les réseaux sociaux, souvent plus voisine d'un commentaire de Facebook que d'une demande administrative. En fait, ce n'est pas l'outil qui a une incidence sur l'interaction mais les usagers qui le déroutent selon leurs besoins. Ce détournement d'usage a bien une influence sur la pratique interactionnelle et la manière dont les thèmes sont appréhendés ; le dispositif communicatif est devenu celui d'une communauté de pairs. Les étudiants de licence inscrits en enseignement à distance se sont appropriés le forum de discussion pour répondre à des attentes pas toujours fournies par l'administration. Telle une communauté de pratiques, les plus anciens témoignent d'un vécu universitaire, ils rassurent et transmettent des conseils qui calment les plus inquiets. Le forum, cadre participatif proposé aux étudiants apparaît bien comme un média social confirmant l'ouverture vers d'autres usages proches de ceux observés dans les réseaux sociaux. S'il est difficile de mesurer l'impact sur le fonctionnement administratif, ses usages humains ont permis à une communauté d'étudiants de communiquer et de s'entraider tout au long de l'année universitaire à chaque heure du jour.

Références :

Albero B., Charignon P., 2009, « e-pédagogie à l'université : moderniser l'enseignement ou enseigner autrement ? », *Les dossiers de l'Agence*, AMUE, 120 pages.

Arteaga Sánchez, R. A., Cortijo, V., & Javed, U., 2014, « Students ' perceptions of Facebook for academic purposes », *Computers & Education*, 70, 138–149.

Asterhan, C. S. C., & Rosenberg, H., 2015, « The promise, reality and dilemmas of secondary school teacher e student interactions in Facebook: The teacher perspective », *Computers & Education*, 85(April 2013), 134–148.

Bonu B., Charnet C., 2006, « Le projet ENTICE : analyse d'une intégration technologique dans les pratiques universitaires » dans Charnet, C. *Innovations, usages, réseaux*, Nov 2006, Montpellier, France. ATILF - CNRS.<edutice-00136400>

- Boyd, D. & Ellison, N., 2007, « Social Network Sites: Definition, History and Scholarship », *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13(1), 210–230.
- Charnet C., 2016, « Et si le numérique changeait la pédagogie universitaire : La transmission des savoirs » à paraître dans *Numérique et éducation : dispositifs, jeux, enjeux, hors jeux* coordonné par Luc Massou, Philippe Bonfils et Philippe Dumas, Actes TICEMED 2014.
- Crabtree A., 2003, *Designing Collaborative Systems. A practical Guide to Ethnography*, London : Springer.
- Grésillon A. et Lebrave J.-L., 1984, : « Qui interroge qui et pourquoi ? » dans *La langue au ras du texte* sous la direction d'A. Grésillon et de J.-L. Lebrave, 57-132.
- Guide méthodologique de l'université numérique*, 2009, travaux conduits par la Caisse des Dépôts en partenariat avec la conférence des présidents d'université, 157 pages.
- Henri F., Charlier B., « L'analyse des forums de discussion : pour sortir de l'impasse », *Symposium Symfonic*, 2004. <http://hal.archives-ouvertes.fr/docs/00/03/58/30/HTML/pdf/HENRI.pdf>
- Henri F., Peraya D., Charlier B., 2007, « La recherche sur les forums de discussion en milieu éducatif : critères de qualité et qualité des pratiques », *Revue STICEF*, vol. 14.
- Hine, C., 2001, *Virtual ethnography*. Londres: Sage Publications, 175 p.
- Leung, L., 2013, « Generational differences in content generation in social media: The roles of the gratifications sought and of narcissism », *Computers in Human Behavior*, 29 (3), 997–1006
- Li, X., Chen, W., & Popiel, P., 2015, « Computers in Human Behavior What happens on Facebook stays on Facebook ? The implications of Facebook interaction for perceived , receiving , and giving social support », *Computers in Human Behavior*, 51, 106–113.
- Mangenot, F., 2008, « Pratiques pédagogiques instrumentées et propriétés des outils: le cas des forums », *Revue Des Sciences et Technologies de L'information*, 1–20.
- Marcoccia M. , 1998, « La normalisation des comportements communicatifs sur Internet: étude sociopragmatique de la netiquette », *Communication, société et Internet*, Paris, l'Harmattan, 15-22.
- Marcoccia M. , 2001, « L'animation d'un espace numérique de discussion : l'exemple des forums usenet. », *Document numérique* 3/2001 (Vol. 5) , p. 11-26.
- Marcoccia M., 2004/2006, « L'analyse conversationnelle des forums de discussion : questionnements méthodologiques », *Les Carnets du Cediscor* [En ligne], 8 | 2004, mis en ligne le 01 novembre 2006, consulté le 01 octobre 2015. URL : <http://cediscor.revues.org/220>
- Nkhoma, M., Richardson, J., & El-den, J., 2015, « Facebook as a tool for learning purposes : Analysis of the determinants leading to improved students ' learning », *Active Learning in Higher Education*, Vol. 16(2), 87–101.
- O'Reilly K., 2009, *Key Concepts in Ethnography*, Sage Publications.
- Roux C. et Mayen P., 2013, « Le forum de discussion en formation : un espace potentiel d'accès au rapport qu'entretient autrui avec les objets d'apprentissage », *Distances et médiations des savoirs* [En ligne], 3 | 2013, mis en ligne le 26 juin 2013, URL : <http://dms.revues.org/316>
- Schéma directeur des espaces numériques de travail (12/01/2014) accessible à <http://eduscol.education.fr/chrgt/SDET-v1.pdf> (consulté le 13/7/2015).
- Tay, E., & Allen, M., 2011, « Designing social media into university learning: technology of collaboration or collaboration for technology? » *Educational Media International*, 48(3), 151-163.

Vishwanath, A., 2014, « Habitual Facebook use and its impact on getting deceived on social media » *Journal of Computer-Mediated Communication*, 20, n/a–n/a.

Wang, W., Segev, S., & Liu, Y., 2015, « Use of social networking sites for product communication : A comparative study of Hispanics and non-Hispanic whites », *Computers in Human Behavior*, 49, 86–93.