

## Pratiques effectives de travail collaboratif à distance : limites prévisibles et inattendues.

Pierre Morelli, Catherine Kellner, Luc Massou

► **To cite this version:**

Pierre Morelli, Catherine Kellner, Luc Massou. Pratiques effectives de travail collaboratif à distance : limites prévisibles et inattendues.. Actes du colloque : Pratiques et usages organisationnels des sciences de l'information et de la communication, Sep 2006, Rennes, France. pp.165-169. halshs-00114960

**HAL Id: halshs-00114960**

**<https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00114960>**

Submitted on 19 Nov 2006

**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.

# **Pratiques effectives de travail collaboratif à distance : limites prévisibles et inattendues.**

**Catherine KELLNER, Luc MASSOU, Pierre MORELLI**

Maîtres de conférences en Sciences de l'Information et de la Communication

Centre de Recherche sur les Médiations (EA 3476)

Université Paul Verlaine-Metz

C'est dans une posture de recherche un peu particulière que nous nous situons ici. En effet, nous sommes nous-mêmes, individuellement ou à plusieurs, impliqués dans les trois projets qui servent de cadre à nos observations des usages de plateformes dans un travail collaboratif. Ce paramètre épistémologique n'est évidemment pas neutre dans la mesure où nos propres pratiques, ainsi que celles de nos collègues et collaborateurs, deviennent nos objets d'étude. Notre positionnement est donc plus de proposer un retour d'expérience qui nous semble une source riche de questions et de pistes de recherche que de rendre compte d'une recherche suivant un protocole expérimental très précis. En outre, l'état de l'art que nous proposons n'est pas exhaustif, il a été constitué pour répondre à des questions précises dans cette réflexion qui nécessitera d'être poursuivie.

Au point de départ de cet article, il y a une opportunité : celle d'utiliser dans trois projets différents, deux plateformes d'enseignement à distance comme outil de travail collaboratif<sup>1</sup>. Ces projets, par leur diversité, peuvent nous permettre de faire apparaître des variables différentes et de voir ce qu'elles peuvent modifier. Le nombre des participants, leur situation géographique, l'existence ou non de relations préalables, l'organisation intrinsèque de chaque projet, les différents niveaux de responsabilité, la culture professionnelle propre à chaque type d'intervenants ainsi, évidemment, que la diversité de pratiques et de représentations de pratiques des TIC, sont autant de paramètres à prendre en compte. Devant toutes ces situations différentes, il n'est pas question de tirer des conclusions généralisantes mais seulement de soulever des points saillants.

Dans ces projets, les difficultés rencontrées, les questions posées sur certains types d'usages ont poussé à formaliser notre réflexion. Nous allons donc, après avoir présenté les contextes des trois projets, examiner les usages et non-usages des fonctionnalités des plateformes utilisées, et tenter enfin de comprendre l'écart entre les utilisations prévues et les usages observés. La vérification expérimentale des hypothèses formulées dans cette communication fera l'objet d'une publication ultérieure.

## **1. Contextes d'usage des trois projets sélectionnés**

La présentation des contextes d'usage des trois projets sélectionnés passera par la description de la nature des projets, des plateformes utilisées, des publics et des contextes d'utilisation.

---

<sup>1</sup> Brigitte Cord, de l'Université Pierre et Marie Curie-Paris, désigne le travail collaboratif comme, « d'une part la coopération entre les membres d'une équipe et d'autre part, la réalisation d'un produit fini ».

### **1.1. Nature des projets**

Le premier projet (*Proximam-Lotharingie*)<sup>2</sup> implique une dizaine de centres sociaux répartis dans trois régions limitrophes (Grand Duché de Luxembourg, Région Lorraine, Wallonie) avec le soutien de la communauté européenne (programme Interreg III, 2004-2007). Il implique plus de quatre-vingt travailleurs sociaux qui partagent une problématique commune : le suivi de jeunes mères en situation de précarité sociale et dont la plupart, mobiles au sein de la Grande région, sont connues par plusieurs structures d'accueil. Il s'agit d'élargir à un cadre interrégional une expérience menée en Wallonie et consistant à favoriser la construction du lien mère-enfant.

Un consortium de sept partenaires européens prend en charge l'organisation du second projet (*WebTrainingGame*) avec l'aide du programme *Leonardo Da Vinci* de l'Union Européenne (2004-2007). Il comprend une école de commerce en Belgique, quatre universités (France, Pologne, Grande-Bretagne et Grèce), un centre de design appliqué grec et un centre de recherche public luxembourgeois. Ses objectifs sont de concevoir et développer un jeu d'entreprise en ligne pour la téléformation au *e-business* et au *e-marketing*.

Le troisième projet (*BDInteractive*) implique des équipes universitaires de Lisbonne et de Metz, dans la création d'une bande dessinée interactive. Il s'agit d'adapter une interface graphique développée par l'équipe portugaise à un cédérom sur la citoyenneté européenne destiné à des enfants de 8 à 10 ans.

### **1.2. Plateformes utilisées**

Les trois projets précités utilisent actuellement deux plateformes technologiques différentes : *Claroline*<sup>3</sup> et *Dokeos*. A l'origine, ces deux outils sont dédiés à la formation ouverte et à distance (*e-learning*). Leur fonction principale est d'offrir un système de gestion de cours en ligne *via internet*, intégré dans une interface la plus simple possible.

*Claroline* a été créée à l'université Catholique de Louvain (UCL) et est actuellement utilisée dans la plupart des pays européens. Comme le souligne son auteur principal, Thomas De Praetere (2002) : « sa philosophie de départ est minimaliste : le logiciel doit prévoir des boîtes vides et permettre de structurer échanges et contenus de multiples façons ». *Dokeos* est un environnement numérique d'apprentissage utilisé par plus de mille organisations dans le monde pour gérer les activités d'apprentissage et de collaboration à distance. Il a également été créé par un groupe d'universitaires belges dont certains fondateurs du logiciel *Claroline*. Sa philosophie est donc très similaire, seule l'interface et certaines fonctionnalités peuvent légèrement varier d'un outil à l'autre.

### **1.3. Les publics**

Les personnes impliquées dans les trois projets présentent des compétences et un niveau de pratique fort différents. Nous avons à faire, dans le cas des projets *BDInteractive* et *WebTrainingGame* à des utilisateurs très réguliers, voire experts : usage quotidien de la messagerie et des agendas électroniques, connaissance générale de la plateforme *Claroline*, bonne connaissance des outils de messagerie instantanée (de type *MSN*). Certains d'entre eux

---

<sup>2</sup> Pour plus de détails sur l'apport envisagé des TIC dans le projet voir l'article de Didier Baltazard et Pierre Morelli (2006).

<sup>3</sup> <http://www.claroline.net> ; <http://www.dokeos.com>

utilisent l'ordinateur à un niveau très avancé, notamment pour la conception multimédia et la gestion de projet.

Les acteurs du projet *Proximam* ne présentent ni l'homogénéité, ni la régularité et la qualité de pratique de ces derniers. Contrairement aux deux autres cas, cette situation a réclamé la mise en place d'un système de cartographie des compétences et des pratiques afin d'évaluer au plus juste les différences. Les résultats en notre possession montrent que l'existence de connaissances et de pratiques est principalement liée aux personnels chargés de responsabilités. La grande majorité des acteurs sociaux utilise peu ou rarement les TIC. Un effort de vulgarisation et d'incitation à l'utilisation des outils doit donc être pris en compte.

#### **1.4. Les contextes d'utilisation**

Les trois projets répondent à trois contextes d'usage différents, prévus et définis en amont.

Dans le projet *Proximam*, l'objectif majeur dans l'utilisation de *Dokeos* est la mise en place d'une culture de travail collaboratif (avec période d'acculturation au démarrage) et l'identification de besoins d'usages qui permettra de développer un futur outil mieux adapté au projet. Pour les usagers, cet outil concerne plus particulièrement des personnes occupant un poste à responsabilité dans chaque structure ou au sein du projet (animation/modération d'un groupe de travail) et des travailleurs sociaux n'ayant pas de responsabilité organisationnelle particulière.

Dans le projet *WebTrainingGame*, la plateforme *Claroline* a été présentée et expliquée dès la réunion de démarrage du projet à l'ensemble des partenaires (19 participants concernés au total), comme outil de communication et de gestion du projet. Les fonctions principalement mises en avant étaient le dépôt et l'échange de documents, l'agenda partagé, les annonces et le forum. Le coordinateur du projet avait pour cela configuré l'outil en désactivant certaines fonctions, en pré-structurant l'espace de dépôts de fichiers (découpage effectué par partenaires, par groupes de travail et par thèmes) et en ayant déposé certains documents utiles pour démarrer (budgets, planning, manuel financier et administratif, etc.).

Dans le projet *BDInteractive*, l'équipe a dû faire face à trois lieux de résidence différents chez les partenaires : Metz, Reims et Lisbonne. La création d'un espace de travail partagé dans *Dokeos* a donc été rapidement décidée après la première réunion de lancement du projet à Lisbonne, mais sans présentation spécifique de la plateforme étant donné que l'outil était déjà connu de la plupart des membres français et que le besoin principal était d'exploiter le dépôt de documents et le forum.

Du point de vue de l'administration des droits d'utilisation dans les plateformes *Claroline* et *Dokeos*, trois principaux profils sont possibles : « étudiant/membre », « tuteur/modérateur » et « responsable ». Dans le cas des projets *WebTrainingGame* et *BDInteractive*, tous les partenaires du projet se sont vus attribuer le profil « responsable » et parfois « tuteur/modérateur », ce qui signifie le maximum de droits d'usage dans la plateforme (dépôt/suppression de fichiers, configuration des profils, etc.). Seuls certains intervenants ponctuels du projet ont été inscrits dans un profil « étudiant ». Pour *Proximam*, une hiérarchie plus stricte a été mise en place : deux profils « responsable » et « tuteur/modérateur » et des droits administrés exclusivement en fonction de l'appartenance à un groupe de travail.

## 2. Constats d'usages et de non-usages des outils

Il nous a semblé pertinent de distinguer d'abord la typologie des usages observés, de s'interroger ensuite sur les causes de leur limitation, pour conclure enfin sur un exposé des motifs d'utilisation.

### 2.1. Typologie des usages observés

#### 2.1.1. Les usages limités

Parmi toutes les fonctionnalités classiques que l'on retrouve dans une plateforme, certaines nous ont semblé peu, voire très peu utilisées. En ce qui concerne les outils qui permettent de stocker des documents, on note que les possibilités d'associer des commentaires contextualisants ne sont pas toujours utilisées. Dans le projet *Proximam*, par exemple, ces commentaires sont surtout renseignés par le modérateur après le dépôt d'un document par quelqu'un d'autre. Ce qui apparaît également, et nous y reviendrons, c'est le caractère officiel de la majorité des documents déposés. La plupart d'entre eux ont fait l'objet d'une validation par le groupe ou par une « autorité » à quelque niveau que ce soit de la hiérarchie. On observe très peu de documents non finalisés ou en cours de finalisation. Dans le cas de *Proximam*, ne sont placés à la disposition de toute la communauté que les fichiers ayant un intérêt permanent. Quant à nos propres consultations de ces documents, elles sont ponctuelles, en aucun cas systématiques, et dépendent fortement de l'état d'avancement des projets.

En ce qui concerne les fonctions de communication de ces plateformes, on constate qu'elles sont également peu utilisées. L'unique cas d'utilisation du forum concerne le projet *BDInteractive* pour une période d'échange très courte, sur un seul sujet entre partenaires français et portugais. De la même manière, les fonctions d'annonce et d'envoi de message sont utilisées différemment selon les projets. Dans *WebTrainingGame*, les messages sont diffusés par voie de messagerie électronique externe (de type Outlook) sans passer par Claroline. Dans *Proximam*, la fonction d'annonce (réservée aux modérateurs) est utilisée mais elle est systématiquement associée à un message électronique envoyé par le biais de la plateforme.

Parmi les fonctions retenues dans les deux environnements numériques (agenda, liens, forums, dépôt de documents, partage de fichiers, annonces, profils des utilisateurs, suivi de la fréquentation, création de groupes, discussion en temps réel), on peut également constater l'absence ou le très faible usage de la discussion en temps réel (*chat*) et de l'agenda. L'outil de suivi de la fréquentation est également inutilisé, sauf dans le cas de *Proximam* afin de permettre ponctuellement aux chercheurs messins d'évaluer le taux d'usage de la plateforme par certains partenaires.

Pour les trois projets, nous avons enfin pu constater que certaines fonctions étaient désactivées dès le démarrage du projet étant donné leur caractère trop pédagogique (créer des parcours pédagogiques, décrire le contenu d'un cours, composer des tests/exercices, créer des groupes d'apprenants, déposer des travaux d'étudiants) ou inadapté *a priori* aux besoins du projet (organiser une conférence audio).

#### 2.1.2. Usages réels

Dans les trois cas, les usages principaux sont l'envoi d'annonces par un responsable, le dépôt, la consultation et le téléchargement de documents dans les répertoires partagés. Sur *Dokeos*,

les messages sont essentiellement des alertes qui informent du dépôt de documents ou de planifications dans l'agenda, voire des rappels concernant des échéances liées au projet ou qui incitent à se rendre sur la plateforme. Les usages réels interviennent à deux niveaux selon le profil de l'utilisateur inscrit dans la plateforme. Les dépôts de documents s'effectuent librement dans certaines rubriques et sont réservés dans certaines autres aux détenteurs d'une autorisation (profils « tuteur/modérateur » et « responsable »). Un « responsable » aura la possibilité de rendre visible ou pas des documents, de les supprimer, de les déplacer ainsi que de modifier le contenu des zones de commentaire associées à chaque objet. Il peut également créer des répertoires nouveaux et en gérer l'arborescence.

## **2.2. Causes des limitations**

L'introduction de l'outil au sein de la communauté des usagers est-il un facteur déterminant pour l'usage des plateformes ? Le modèle conceptuel des plateformes favorise-t-il leur sous-utilisation au profit d'outils communicationnels spécialisés ? La réponse par trop évidente à ces questions mérite cependant d'être affinée par l'analyse de la généalogie des usages.

### **2.2.1. Modalités d'introduction de l'outil**

La plateforme a fait l'objet d'une présentation initiale dans les projets *Proximam* et *WebTrainingGame*. Dans le premier cas, eu égard à la diversité de pratiques et de compétences en matière d'usage des TIC, elle s'est opérée en deux temps. Tout d'abord, un exposé collectif au cours d'une journée d'étude regroupant un ensemble significatif de travailleurs sociaux à l'automne 2005, suivi d'une mise en application immédiate en salle informatique. Une seconde présentation a été effectuée en cours d'année dans chaque structure partenaire du projet. La présentation de la plateforme pour *WebTrainingGame* était moins élaborée, chacun pouvant manipuler l'outil par la suite. Nous constatons tout d'abord qu'il n'existe pas de corrélation directe et tangible entre présentation approfondie de l'outil et usage effectif.

### **2.2.2. Le modèle de l'outil**

Le modèle conceptuel des plateformes expliquerait-il les problèmes d'appropriation de l'outil ? Nous constatons en effet qu'il intègre différentes fonctionnalités dans un même environnement, imposant ainsi une vision globale des modes communicationnels offerts. À l'inverse, les logiciels spécialisés (comme *MSN* ou *Outlook*) relèvent plutôt d'un modèle de type centrifuge qui répartit les fonctionnalités par strates successives autour d'une fonction centrale de communication (la messagerie par exemple). Les fonctionnalités auxiliaires (agenda, contacts, tâches, notes...) sont alors greffées comme un plus pour la communication interpersonnelle. Dans le cas de *Dokeos* et *Claroline*, l'utilisateur risque d'éprouver des difficultés dans l'assimilation du fonctionnement d'ensemble de l'outil. Outre cette fragilité conceptuelle, les plateformes souffrent de trois faiblesses : une qualité moindre des outils intégrés proposés (par comparaison avec les logiciels spécialisés), une liaison peu évidente entre les différents outils, un manque de visibilité des personnes connectées et des ressources ajoutées. L'autonomie de l'usage chère à Fabien Granjon (2004) est donc limitée dans les trois projets par les « procédures déposées dans les dispositifs techniques ». Par exemple, l'impossibilité de s'interpeller directement entre usagers connectés pour démarrer une conversation synchrone va à l'encontre même du principe de l'immédiateté de contact du *chat*. Cela oblige à passer par un autre outil de communication (mail ou téléphone), et donc à sortir de la plateforme, pour remplir les fonctions phatique et conative d'interpellation (Jakobson, 1963).

### **2.2.3. Généalogie des usages**

La prise en compte des pratiques pré-existantes à l'introduction de l'outil permet enfin de comprendre certaines causes de ces usages limités. Comme le signale Fabien Granjon (2004) en se fondant sur des travaux de Josiane Jouët, on ne peut ignorer ce qu'elle appelle la « généalogie des usages ». La technique ne doit pas seulement être « appréhendée dans un cadre de type infrastructurel » mais également « dans sa dimension superstructurelle ». Le poids des habitudes, des rémanences et des héritages culturels sur les usages actuels doit être pris en compte. Introduire une nouvelle technique peut nécessiter de la part des utilisateurs une adaptation plus ou moins forte. Pour les membres de *Proximam*, la quasi absence de culture technique peut expliquer la non-utilisation de nouveaux outils. Dans les deux autres projets, les plateformes s'installent sur un terreau déjà favorable mais également riche de pratiques existantes qui ne sont pas forcément plus faciles à modifier ou à réorienter.

L'une des habitudes qui nous semble la plus ancrée est celle liée au sens de circulation de l'information. Les pratiques habituelles font venir l'information vers son destinataire : sonnerie téléphonique, signal visuel et/ou sonore à l'arrivée d'un *email*, etc. L'utilisateur d'une plateforme, qu'il soit émetteur ou destinataire, est toujours à l'initiative et doit aller chercher l'information. Pourquoi privilégions-nous l'envoi d'un *email* au dépôt d'un message sur un forum ? Partagerions-nous vraiment une même culture de l'usage de la messagerie électronique qui ouvre la promesse d'une lecture imminente, voire d'un dialogue à distance (Jost, 1997) ?

Enfin, les fonctions de communication étant remplies par des outils existants déjà intégrés dans les pratiques, on peut se demander si certains utilisateurs n'ont pas la tentation de les utiliser pour quitter la plateforme comme ils pourraient fuir face à une forme de désorientation. Bernard Stiegler (1996 : 9-10) explique en effet que la modification des repères fonctionnels peut amener à une désorientation liée au fait que « la technogenèse est en avance sur la sociogenèse – la technique est une invention, et l'invention est la nouveauté – et l'ajustement entre évolution technique et tradition sociale connaît toujours des moments de résistance parce que, selon sa portée, le changement technique bouleverse plus ou moins les repères en quoi consiste toute culture ».

## **2.3. Motifs d'utilisation**

### **2.3.1. Disponibilité d'un outil adaptable aux besoins**

Le choix des plateformes *Claroline* et *Dokeos* se justifie principalement par l'opportunité d'exploiter un environnement existant chez certains partenaires et répondant aux objectifs initiaux des projets : plates-formes déjà configurées, ressources en personnel technique déjà présentes, gain de temps pour la création des espaces de travail collaboratif pour chaque projet.

### **2.3.2. Organisation et accessibilité de l'information**

Parmi les usages réellement constatés, nous avons remarqué l'importance du dépôt de documents dans les répertoires partagés des différents projets. C'est sans conteste l'usage le plus significatif de ces environnements numériques de travail collaboratif. Nous pouvons l'expliquer de plusieurs manières.

Tout d'abord, les répertoires partagés permettent le dépôt et l'accès à des documents d'intérêt collectif (guide, rapport, compte-rendu, document de travail, document de référence, planning, budget...) et facilitent leur récupération par téléchargement.

Ensuite, le principal intérêt des répertoires partagés réside dans le tri des documents déposés, par niveau d'importance (seuls les documents intéressants pour le groupe de travail concerné sont stockés) et par catégorie (les utilisateurs peuvent créer autant de sous-répertoires thématiques que nécessaire). De ce fait, l'usage d'une plateforme collaborative permet un gain de temps appréciable pour retrouver un document important dans le cadre d'un projet collectif, par rapport à un simple logiciel de messagerie. En effet, l'accès structuré par répertoires/sous-répertoires et l'obligation implicite de trier les documents déposés induit un volume de documents stockés moins important. A la différence d'un outil comme *Outlook* ou *Thunderbird*, la plateforme force la séparation entre documents et messages associés (*emails*). D'autre part, il n'y a pas de mélange entre documents et mails de plusieurs projets différents : le tri est effectué en amont lors du dépôt de document et non en aval comme dans les logiciels de messagerie électronique. Cette « part prescriptive » de l'outil (Granjon, 2004) offre un avantage réel dans le cadre de projets longs impliquant plusieurs partenaires éloignés géographiquement et ne travaillant sur le projet qu'à des périodes irrégulières.

Enfin, et de façon plus générale, nous considérons que l'usage de tels outils offre une fonction structurante et/ou re-structurante pour chaque projet. En effet, cela garantit le fait que tous les partenaires voient un même espace de travail, avec deux variantes possibles liées au statut d'utilisateur. Pour des partenaires oeuvrant sur des projets différents et à temporalité variable, il devient un outil de focalisation et de convergence sur la structure et le contenu d'un projet donné, créant une unité de lieu indépendante. Il permet d'objectiver l'organisation du projet : l'arborescence des contenus dépend de sa structure (tâches, groupes de travail, mode d'organisation, planning, partenaires) et facilite ainsi l'effort de (re-)contextualisation après une période plus ou moins longue d'interruption dans la participation de chacun.

Il se présente également comme un outil de ponctuation, de marquage, de « traçage » (au sens de « laisser une trace ») et de relai dans le processus de travail collaboratif : déposer un document dans la plateforme signifie implicitement une forme de validation et une manière d'acter ou de communiquer qu'une étape du travail à faire a été réalisée et que l'on peut passer à l'étape suivante. Le document déposé devient un nouveau point de départ. L'espace de travail collaboratif constitue la mémoire du projet tout au long du cycle de vie des documents et des annonces en les archivant par défaut, fonction très utile lors des phases de bilans. Sur ce dernier point, on ne pourra que constater l'importance de la qualité du nommage et de l'identification des documents (par des commentaires associés) pour faciliter le travail de re-contextualisation.

Cet espace présente enfin l'avantage de demeurer stable quel que soit le lieu et les conditions de connexion, véritable espace de travail « virtuel » et « déterritorialisé » (Levy, 1995) en ligne. Il peut ainsi présenter une fonction fédératrice en terme de dynamique de groupe : c'est un intermédiaire qui permet ponctuellement de rassembler les partenaires, voire de conduire à une prise de distance bénéfique par rapport aux documents déposés et au projet.

### **2.3.3. Construction de sens par l'usage et dimension symbolique**

Il nous semble également intéressant d'analyser la construction de sens induite par les usages constatés. Le modèle contextualiste d'analyse des usages utilisé par Christelle Mallet (2005) inclut deux niveaux d'analyse du contexte (vertical et horizontal) et une construction de sens, « processus essentiellement individuel ». De notre point de vue, l'usage des plateformes de travail collaboratif peut signifier à la fois une légitimation et reconnaissance du travail



effectué et une valorisation symbolique associée à l'utilisation d'un outil moderne de communication électronique.

D'une part, publier en ligne revient fois à se reconnaître soi-même par une démarche individuelle d'appropriation d'une TIC, participant à la construction d'une identité dans le projet. D'autre part, cela permet d'être reconnu par ses pairs en prouvant son engagement et en le rendant visible par tous. L'inscription effective des partenaires dans le système et l'affectation de droits techniques d'utilisation valorise également ce statut. De plus, publier un document lui donnerait une valeur à la fois effective et symbolique plus forte que de le conserver sur son propre disque dur. La valeur symbolique de la publication en ligne (et le tri qu'elle impose) crée une valeur fonctionnelle : la qualité des documents publiés –et donc du projet– augmente. Les documents sont mieux finalisés, ils induisent une dynamique de groupe et un rythme de travail dans le projet, par entraînement mutuel.

En outre, cette valeur symbolique est étroitement liée à l'usage des TIC dans les organisations : « haute valeur symbolique du recours aux TIC, vecteur de productivité et de performance » évoquée par Denis Benoît (2000) et qu'il explique par une prise de considération plus importante du personnel dans la communication formelle et informelle. Deux niveaux idéologiques d'usage de l'outil semblent s'exprimer ici : le recours aux TIC « pour recourir aux TIC » dans ce que Dominique Wolton (1997) et Lucien Sfez (1999) appellent une dimension idéologique et « normative », et le recours aux TIC comme réel outil de gestion de projet et de travail collaboratif. En effet, plusieurs participants à ces projets étant eux-mêmes des chercheurs analysant l'usage des TIC attribuent certainement une valeur positive à ces outils voire portent une forme d'idéologie technique. Mais le constat d'une utilisation limitée ou sélective fait ressortir un écart entre cet idéal et la réalité. La sociologie critique des usages sociaux des TIC souligne l'importance de ces deux niveaux idéologiques qui co-existent : il faut « considérer avec attention la co-production de l'« objectif » (le social objectif) et du « subjectif » (le social subjectif) des rapports sociaux et des rapports de sens », et « apporter une attention équivalente tant à la mise en évidence des déterminants sociaux généraux prévalant aux activités de communication médiées par des dispositifs techniques qu'à la mise à jour de la diversité des manières dont ils se servent d'une même TIC (les usages développés) » (Granjon, 2004).

### **3. Ecart observés entre usages prévus et usages réels**

#### ***3.1. Les facteurs possibles***

Le degré de connaissance interpersonnelle des partenaires semble modifier les usages des outils de communication dans les plateformes. En effet, dans les cas observés, des partenaires qui se connaissent bien ou très bien se contactent prioritairement par mail ou par téléphone, comme ils le font dans d'autres cadres. Le nombre des collaborateurs semble aussi intervenir : un groupe ou sous-groupe de travail de taille réduite utilisera plus facilement les outils de communication habituels. Un groupe plus important trouverait-il davantage un intérêt pratique à exploiter les outils collaboratifs ?

En outre, nous avons constaté que le contenu des échanges et leur nature intervient évidemment aussi dans l'utilisation ou la non-utilisation des outils de communication de la plateforme. Les messages diffusés par la plateforme se limitent à des informations collectives ou faiblement personnalisées. On peut se demander aussi si le degré de formalisation du message n'intervient pas également dans le choix de l'outil. En effet, n'utiliserait-on pas plus

facilement la messagerie personnelle ou les réunions en présentiel pour faire part d'idées ou d'avis peu formalisés, non définitifs ? Il semblerait qu'une réflexion plus avancée, plus construite, plus formalisée supporterait mieux une forme d'« officialisation » du message sur la plateforme.

On n'utilise pas non plus les mêmes outils en fonction du degré d'avancement d'un projet. Les enjeux ou les difficultés n'étant pas les mêmes à différentes phases, garder une trace des échanges et des travaux sur la plateforme ne présente pas toujours le même intérêt. En effet, on constate que les documents déposés le sont principalement avant et après des phases-clefs (remise de rapports intermédiaires, réunions de coordination...).

Enfin, deux des cinq niveaux d'interprétation de la construction sociale des usages que propose Serge Proulx (2005 : 14) aident à analyser nos observations. D'abord, au niveau de « l'interaction dialogique entre l'utilisateur et le dispositif technique », nous avons affaire davantage à un « déplacement » qu'à un « détournement d'usages » dans la mesure où il n'y a pas de modification technique du dispositif ni de transformation radicale du contexte d'usage. Ensuite, au niveau de la coordination entre l'utilisateur et le concepteur du dispositif (notion de « virtualité du concepteur »), nous avons identifié précédemment plusieurs limites inscrites dans le dispositif lui-même. Néanmoins, dans nos projets, les usages limités sont davantage liés aux habitudes et aux contextes de communication qu'à des contraintes techniques.

### **3.2. La question de l'appropriation**

Parmi les quatre conditions de réalisation de l'appropriation citées par Serge Proulx (2005 : 10) trois nous intéressent plus particulièrement ici : la maîtrise technique et cognitive de l'artefact, son intégration dans la pratique quotidienne et les conséquences de l'usage répété sur la pratique sociale. La connaissance des fonctionnalités de l'outil et la qualité des manipulations progressent, notamment dans le cas de *Proximam* par l'expérience. Pour *WebTrainingGame*, il y a fort à penser que la stabilisation qui s'opère entre utilisation de la plateforme et des outils spécifiques de la communication numérique n'ait pas matière à être remise en cause. En revanche, une marge de progression est également envisageable pour le projet *BDInteractive*, notamment lorsque la phase de réalisation sera lancée. Si on se base sur les critères évoqués par Serge Proulx, on peut conclure que l'intériorisation de l'outil TIC serait donc cantonnée pour nos projets au mieux à une appropriation sélective de l'outil. Plutôt que de forcer à utiliser les outils de gestion/communication existants (mail, agenda...) proposés par la plateforme, il s'agit de provoquer la visite et d'amener les usagers à consulter et à alimenter plus régulièrement cet espace collaboratif.

L'usage doit s'imposer de fait. Le recours à la plateforme sera d'autant plus naturel que chacun aura été amené à vivre par son intermédiaire une situation de communication professionnelle qui, dans le cas *Proximam*, serait en plus transfrontalière et complémentaire aux réunions, aux immersions. Pour *WebTrainingGame* et *BDInteractive*, l'amélioration et l'optimisation de l'usage de l'outil relève sans doute d'une modification dans le protocole de dépôt d'information pour le premier projet et d'une nécessité dictée par les impératifs de la production multimédia pour le second. Dans ces deux cas, il s'agira plus de disposer de l'information que de communiquer avec l'autre. Devant la complexité des échanges du à la réalisation du cédérom il est fort à parier que la communication s'effectuera par mode asynchrone (*email*) et synchrone (*chat*, visioconférence, téléphone).

## Conclusion

L'usage des TIC ne se décrète ni ne surgit automatiquement de leur seule mise à disposition ou de la connaissance de leur cadre de fonctionnement (Flichy, 1995). Trois dimensions président au développement de l'usage : une dimension subjective et collective, une dimension cognitive et une dimension identitaire (Jouët, 2000 : 502-503). Tout nouvel outil passe par une phase de découverte, d'exploration et d'expérimentation. S'enclenche alors un mécanisme au cours duquel se précisent et se négocient progressivement les clauses de l'acceptation. C'est un processus d'appropriation qui témoigne du degré d'intériorisation de l'outil dans les pratiques effectives et qui relève d'une « construction personnalisée de l'usage » tant dans la sphère domestique que professionnelle (Rieffel, 2001 : 153). Si l'on admet que la notion d'usage est « intrinsèquement liée à la construction subjective du sens, à la négociation des pratiques et à la valorisation de la part d'autonomie et de liberté dont dispose chaque individu » (Granjon, 2004), l'appropriation des plateformes de travail pourrait consister en une quête de sens guidée par une volonté d'ajustement de l'outil face à la perception du contexte (Mallet, 2005).

Dans le cadre de nos projets, les plateformes *Dokeos* et *Claroline* semblent finalement plus des outils d'information que de communication. C'est le rôle de stockage et d'accès à des contenus partagés qui remplit une fonction nouvelle que les outils de communication existants n'offrent pas. Quant aux aspects communicationnels, gageons que les fonctionnalités en cours de développement (visioconférence sur *Dokeos*) seront source d'intensification des usages.

## 4. Bibliographie

Baltazart Didier, Morelli Pierre, 2006, « Construire-étoffer une collaboration interrégionale européenne. L'apport des TIC dans une coopération transfrontalière à caractère social », Colloque EUTIC 06 « Enjeux et usages des TIC : Reliance sociale et insertion professionnelle », Groupe européen et Interdisciplinaire sur les enjeux et usages des TIC, Bruxelles, 14-15-16 septembre 2006, à paraître.

Benoit Denis, 2000, « Les N.T.I.C. dans l'entreprise : entre efficacité validée et effet placebo ; de l'usage raisonné à la dérive pathologique », 3<sup>ème</sup> colloque du C.R.I.C, Montpellier, 30 novembre/1<sup>er</sup> décembre 2000.

Cord Brigitte, « Internet et pédagogie, état des lieux » [en ligne], [http://www.admp6.jussieu.fr/fp/uaginternettp/definition\\_travail\\_collaboratif.htm](http://www.admp6.jussieu.fr/fp/uaginternettp/definition_travail_collaboratif.htm) [consulté le 2 juin 2006].

De Praetere Thomas, 2002, « Philosophie du logiciel Claroline », [en ligne], [http://www.icampus.ucl.ac.be/CLARO01/document/philosophy/claroline\\_philosophie.html](http://www.icampus.ucl.ac.be/CLARO01/document/philosophy/claroline_philosophie.html), publié le 25 novembre 2002, [consulté le 2 Juin 2006].

Flichy Patrice, 1995, *L'innovation technique*, La découverte, Paris.

Granjon Fabien, 2004, « De quelques éléments programmatiques pour une sociologie critique des usages sociaux des TIC », Réseaux N° 81, 1997, [en ligne] <http://www.enssib.fr/autres-sites/reseaux-cnet/81/01-jost.pdf> [Consulté le 16 juin 2006].

Jakobson Roman, 1963, *Essai de linguistique Générale*, chapitre XI, Éditions de Minuit, Paris.

Jost François, 1997, « La promesse des genres », Réseaux N° 81, [en ligne] <http://www.enssib.fr/autres-sites/reseaux-cnet/81/01-jost.pdf> [consulté le 2 juin 2006].

Jouët Josiane, 2000, « Retour critique sur la sociologie des usages », Réseaux, N° 100, pp. 487-521.

Lévy Pierre, 1995, *Qu'est ce que le virtuel ?*, La Découverte, Paris.

Mallet Christelle, 2005, « L'appropriation des outils « groupware » : un processus de construction de sens. Proposition d'un modèle d'analyse contextualiste », dirs. Veira Lise et Pinède-Wojciechowski Nathalie, *Enjeux et usages des T.I.C. : aspects sociaux et culturels*, actes du colloque des 22, 23 et 24 septembre 2005, GRESIC, Université Michel de Montaigne-Bordeaux 3, pp. 295-305.

Proulx Serge, 2005 « *Penser les usages des TIC aujourd'hui : enjeux, modèles, tendances* », dirs. Veira Lise et Pinède-Wojciechowski Nathalie, *Enjeux et usages des T.I.C. : aspects sociaux et culturels*, actes du colloque des 22, 23 et 24 septembre 2005, GRESIC, Université Michel de Montaigne-Bordeaux 3, pp. 7-20.

Rieffel Rémy, 2001, *Sociologie des médias*, Ellipses, Coll. Infocom, Paris.

Sfez, Lucien, « l'idéologie des nouvelles technologies », *Manières de voir*, 46, juillet-août 1999, pp. 20-22.

Stiegler, Bernard, 1996, *La technique et le temps, la désorientation*, tome 2, Galilée, Paris,.

Wolton Dominique, 1997, *Penser la communication*, Flammarion, Paris.