

Florence Thiault

<florence.thiault@univ-lille3.fr> - « Laboratoire GERiiCO Université Lille 3 »

## *Circulation et médiation de l'information professionnelle dans une communauté de pratique : le débat en ligne sur les learning centres dans le secondaire*

Le cadre d'une communication médiatisée a des incidences sur les interactions et notamment sur la définition de la situation qui est négociée à travers des données langagières. Nous travaillons sur l'analyse des échanges portés par des réseaux informationnels dans le domaine de l'information-documentation scolaire. Cet espace de médiation de l'information professionnelle est constitué par des *blogs* et des listes de discussion spécialisés. Cette communauté de pratique en ligne est envisagée comme un dispositif info-communicationnel créé par et pour un public d'experts. L'objectif de l'étude est d'appréhender les modalités selon lesquelles l'information y circule. L'examen des billets et commentaires postés permet d'analyser les productions du groupe d'internautes et de comprendre les réactions qu'elles suscitent auprès des acteurs de ces dispositifs.

### *Introduction*

L'objet d'étude est le fonctionnement des échanges entre les documentalistes scolaires dans un cadre institué avec ses règles de participation, selon une approche s'inscrivant dans les sciences de l'information et s'intéressant à l'application et l'usage des connaissances dans les organisations, et l'interaction entre les gens, les organisations et les systèmes d'information. Plusieurs ancrages ont été retenus afin d'analyser les démarches et stratégies en jeu dans ce groupe d'acteur : à savoir l'entrée par le modèle de la « communauté de pratique », l'angle sémio-pragmatique des dispositifs techniques et celui de l'anthropologie de la communication notamment pour l'observation de traces de communication en ligne qui constituent des marqueurs d'une culture professionnelle. La variété des usages discursifs sur les réseaux numériques ouvrent des pistes de recherche pour appréhender les dynamiques communicatives qui animent ces nouveaux espaces d'expression.

### *Approche théorique et corpus*

La sphère « infodoc » scolaire en ligne est un lieu où s'expriment des enjeux divers et des relations de pouvoir. En effet, la communauté de pratique qu'elle constitue est formée par des individus avec des stratégies individuelles, des motivations personnelles et des intérêts parfois divergents. Dans ce texte, il s'agit d'identifier les différentes configurations interactionnelles sur lesquelles reposent les échanges médiatisés à partir des thèmes relatifs au caractère public de l'interaction et au cadre de participation.

### **Le cadre participatif**

Le cadre participatif désigne l'ensemble des rôles interlocutifs actualisés durant une interaction (Goffman, 1987). Il correspond au sens que chaque participant donne à la situation collective, c'est-à-dire notamment à la représentation que chacun a des objectifs du groupe, ainsi

que des rôles et modes d'intervention qui y sont attendus. Chaque individu à la fois l'identifie et le construit par ses interventions et son attitude. Goffman (1973) met en évidence que les rassemblements d'individus sur la scène publique donnent lieu à des cadres de participation très variables. Les regroupements focalisés (*focused gathering*) concernent des individus qui partagent une situation sociale et l'investissent d'une rencontre. Ce paradigme permet d'intégrer des dynamiques interactionnelles diverses. Dans cette catégorie, la conversation se construit sur la base de ratifications réciproques, rendues publiques en divers lieux de l'échange verbal, qui témoignent de l'engagement des acteurs sur des sujets communs. À travers des indices de reconnaissance, ces derniers se positionnent comme co-participants de l'interaction dans laquelle ils s'engagent publiquement et garantissent ainsi l'équilibre du lien social focalisé. Goffman (1987) a isolé un type de rencontre nommé « état de parole ouvert » qui repose sur des états intermédiaires d'attention et de coprésence. Cette question d'un « entre deux particulier » est centrale dans un contexte de communication distante et de travail collaboratif. Denis et Licoppe (2006) dans leurs travaux en sociologie des usages ont proposé la notion « d'état d'écriture ouvert », pour caractériser le format interactionnel émergent des échanges médiatisés.

### **Le débat en ligne sur les learning centres**

Nous avons choisi de considérer les commentaires des blogs comme une reconfiguration électronique du genre « débat argumenté ». Notre corpus se compose d'échanges autour de la transposition du modèle des « *learning centre* » des bibliothèques universitaires dans le secondaire. Ces nouveaux espaces informationnels se basent en particulier sur une offre de ressources en ligne accessibles en auto-formation et des modalités d'accueil élargies. Les problématiques débattues portent sur les incidences de cette évolution pour l'identité professionnelle des enseignants documentalistes. Le contenu du débat est analysé au travers des échanges en ligne, traces significatives de comportements d'acteurs sur la période d'avril à décembre 2011. Pour rendre compte de ce débat, nous avons retenu plus particulièrement sept articles diffusés sur le blog « Les trois couronnes »<sup>1</sup> pour l'ensemble argumentatif constitué. Le propriétaire du blog, formateur à l'IUFM des Pays de la Loire, a publié deux articles et a convié cinq autres auteurs à s'exprimer sur ce sujet. Nous avons choisi d'étudier les réactions au billet qui a suscité le plus de commentaires (43), publié le 18 novembre 2011 sous le titre « "Bas les masques" ou comment on tente de "reprofilier" une profession sans décision réglementaire ! », c'est une contribution de Françoise Chapron universitaire spécialiste de l'histoire de la documentation scolaire. Les commentaires associés à son billet sont concentrés sur une période du 19 au 29 novembre 2011. L'analyse des productions nécessite le recours à des indices de contextualisation. Le séminaire organisé par l'inspection générale en documentation « Du CDI au learning center » en mars 2011 à l'ESEN à Poitiers constitue un point central du débat. L'évocation de ce séminaire donne lieu à de multiples réactions et comptes rendus des participants.

### *Formats de production et d'interaction des commentaires de blogs*

Notre objectif ici n'est pas de proposer une analyse de contenu du thème traité mais d'observer la structure conversationnelle qui compose l'espace des commentaires au fil de l'interaction. L'indice de virulence prend en compte le nombre de commentaires qui contredisent l'auteur et les désaccords entre les commentateurs. De plus, la distinction opérée entre la part des commentaires non signés ou avec pseudonymes, les réponses de l'auteur, ainsi que la présence de commentaires non constructifs permettent d'étudier concrètement le processus

---

<sup>1</sup> <http://lestroiscouronnes.esmeree.fr>. (TAGS learning centre). Dans la communauté professionnelle étudiée, l'autorité cognitive de l'auteur (Pascal Duplessis) est reconnue par son degré d'expertise, sa crédibilité et son influence.

délibératif. L'analyse des interactions permet de distinguer trois types dont elles dépendent : la régulation, la contestation et l'intégration (dépassement des désaccords).

### **Analyse des interactions**

Le propriétaire du site a fait le choix de laisser les commentaires ouverts sans modération avant la publication. En ce qui concerne le contrat de communication, les normes interactionnelles qui régissent le débat ne sont pas explicitées, puisqu'il n'y a pas d'équivalent d'une charte du forum. Le débat est composé de 43 commentaires incluant les quatre réponses de l'auteur du billet (A) et deux du propriétaire du site (B). Les commentaires sont proposés par 22 auteurs différents avec pour 9 d'entre eux plusieurs interventions (échanges polygonaux). A chaque commentaire est associé un chiffre et aux auteurs une lettre par ordre alphabétique (C à U). Ainsi le premier message a donné lieu dans un premier temps à 3 réponses (29P, 2A, 40U) qui ont-elles-mêmes suscitées d'autres échanges représentés par la profondeur du fil de discussion. Certaines contributions ne suscitent aucunes réponses (7G, 12H, 23F...). Cinq interventions de type contestation émanent de H qui systématiquement lance des sujets controversés provocants des réactions des pairs. « Confisquer le débat ? En quoi est-ce polémique ? J'y étais [au séminaire de l'ESEN]. Je dis ce que j'ai vu et fait » (10H). Ce contributeur très présent dans cette communauté discursive et virtuelle s'appuie sur son capital social et sa réputation pour exprimer sa désapprobation. Il s'agit aussi pour lui de contester les autorités et hiérarchies qui se créent dans les forums de discussion.

### **L'espace de la parole**

Plusieurs commentaires de type contestation considèrent la prise de parole publique sur ce forum comme la médiatisation d'une pensée unique non représentative des avis de l'ensemble de la profession. « Tous les messages [...] vont tous dans le même sens, alors que je sais pertinemment qu'un certain nombre de documentalistes (et j'utilise ce terme sciemment), ne sont absolument pas pour un enseignement en information-documentation » (38X). Les commentateurs estiment que les opinions divergentes sont considérées comme malvenues comme en témoigne cet extrait : « Les PD [professeurs documentalistes...] forment une espèce de secte dont la mission est "centrale et noble à remplir" !!! Et tout est dit. Ce sont ceux-là qui à force de scier consciencieusement la branche s'étonneront en plus de se la prendre sur la tronche » (31X). Le chercheur constate que les deux interventions du propriétaire du site visent à réguler le débat et à rappeler la liberté d'expression et de respect des autres. « Sans controverse, pas de débat. Sans débat, pas d'issue. Mais du respect. S'il vous plaît » (41B). Cette régulation est également portée par F (membre d'une association professionnelle) qui précise que « le débat a été ouvert ici, et relayé au-delà de ce blog, que tous ceux qui le souhaitent s'expriment » (42F). L'auteur du billet contesté prend également position pour recommander une qualité du débat « Je pense aussi que l'anonymat et l'invective sont des techniques qui délégitiment les propos tenus » (13A). Le cadre participatif est largement contraint par ce que Flahault (1978) a appelé les *rappports de place*. En interaction avec d'autres, la règle fondamentale que doit respecter tout individu est de préserver sa face et celle de ses partenaires. La face est « la valeur sociale positive qu'une personne revendique effectivement à travers une ligne d'action que les autres supposent qu'elle a adoptée au cours d'un contact particulier » (Goffman, 1974). Il est intéressant de saisir comment les uns et les autres essaient de sauver la *face* lors des discussions malgré la véhémence de certains propos. « Permettez-moi quand même d'avoir un avis et de l'exprimer » (17H). Un commentaire réactif ultérieur tente de normaliser la communication : « Je perçois une légère contradiction » (18I). Les collectifs peuvent être considérés comme une scène de représentation. Des thèses opposées s'affrontent, se déploient, avec un ensemble d'arguments et d'exemples. Cette confrontation est parfois suivie de recherche de dépassement des oppositions comme dans l'exemple cité. « La ques-

tion de la formation initiale et continue (de ses lacunes en l'occurrence) est entière, je vous l'accorde, mais il ne semble pas que cela représente un motif de résignation » (42F). Il s'agit de façon polémique et rhétorique de convaincre, de persuader, d'obtenir l'adhésion de l'autre ou de prendre position.

### *La médiatisation de l'information professionnelle*

La surveillance des réseaux et l'accès à l'information professionnelle s'appuient sur les principales ressources de référence, les réseaux associatifs et un échantillon de blogs français de professionnels de la documentation scolaire. L'examen des formes d'interaction et des dispositifs info-communicationnels sollicités suggère des modes complémentaires d'organisation de la circulation d'information. La communauté en ligne ainsi constituée apparaît comme un réseau qui fournit de l'information et comme le lieu de partage d'une identité sociale collective. Les experts mettent en avant des compétences spécifiques dans leurs domaines afin d'échanger et de poster à la connaissance des pairs des productions éditoriales.

### **Caractéristiques sémiopragmatiques des blogs**

Dans le contexte d'une publication sur le Web, la validation de l'autorité informationnelle est « susceptible d'être portée par un individu ou un groupe, un objet ou un outil cognitif ou encore un média, n'a pas pour fonction principale l'influence mais celle d'in-former (donner une forme) » (Broudoux, 2007). Les quatre composantes de cette autorité sont l'autorité énonciative en contexte numérique fondée sur le jugement des pairs selon la réputation, l'autorité de contenu en lien avec la pertinence éditoriale et la qualité de l'écriture, l'autorité du support de publication qui permet de participer et de faire des commentaires, l'autorité institutionnelle portée par la crédibilité accordée dans un groupe d'internautes. Cette autorité informationnelle se présente sous une forme plurielle puisqu'elle relève à la fois de l'auteur autoritatif, de la poly-auctorialité et de la désauctorialisation avec l'anonymat et le pseudonymat. La dimension collective du blog est présente à travers les commentaires et le *blogroll*, listes de « blogs amis » qui permettent de connaître le « voisinage intellectuel et les réseaux » de l'auteur. L'hypertextualité est au centre de l'économie scripturale du blog. Les hyperliens existant entre des textes de différents blogs renforcent l'aspect communautaire. Ils remplissent des fonctions de filtre en donnant accès à d'autres articles et ont des fonctions discursives lorsqu'ils relient les billets entre eux à l'intérieur d'un même blog afin de compenser les effets de fragments de l'écriture blogguée. Ces rapports intertextuels renvoient à une rhétorique de la métatextualité (Jeanneret, 2000). Dans la blogosphère, les échanges sont réticulaires et s'expriment dans un environnement où s'entremêle une pluralité de voix qui nécessite de prendre position et de situer son discours par rapport à celui des autres. Ce dialogisme permet l'émergence de contextes de lectures et de significations inédits. Le blog est également un élément actif pour la constitution d'une identité numérique à mi-chemin entre le personnel et le professionnel. L'auteur cherche à capter l'attention de sa communauté et des institutions, particulièrement s'il est dans un champ minoritaire comme celui de l'information-documentation.

### **Le rôle des listes de discussion**

Pour autant, les listes de discussion du domaine gardent toujours une grande influence. Plusieurs commentaires du corpus étudié renvoient à des échanges en cours sur d'autres réseaux socio-numériques. Ainsi, la liste de diffusion E-Doc (2650 abonnés) non modérée est citée comme un outil davantage approprié pour un débat. « Un blog suit une ligne éditoriale : ses auteurs et ses administrateurs postent un article (comme le maître fait cours, de sa chaire ou de son estrade), [...] ils peuvent également en "verrouiller" le contenu » (40U). Du fait de la modération, la liste de discussion Cdidoc (Thiault, 2011) semble un espace peu propice à la

flexibilité des opinions, à contrario les propos sur la liste E-doc de par son caractère militant apparaissent comme plus polémiques. Ainsi, sur la période d'analyse du débat sur les learning centre (mars à décembre 2011), 72 messages ont été échangés sur la liste E-Doc à ce sujet. Les archives ne sont pas publiques et sont consultables uniquement que par les abonnés. « Lorsque je publie sur les listes de diffusion, c'est que j'ai envie de faire émerger un débat ou vraiment une information importante. [...], vu le nombre d'abonnés [...] c'est beaucoup plus fort en impact et en réaction, ça réagit beaucoup plus sur les listes de diffusion que sur les blogs » (Le Deuff cité par Temperville, 2010). En revanche, les blogs permettent des transferts de connaissance d'une sphère professionnelle à une autre. Des traces de cette circulation entre les sphères sont visibles dans les liens hypertextes, les blogs deviennent ainsi des relais entre plusieurs mondes professionnels, dans notre étude de cas entre le monde des bibliothèques universitaires et celui de la documentation scolaire.

### *Conclusion*

L'analyse conversationnelle des commentaires d'un billet de blog met en évidence les problèmes qui se posent pour identifier les séquences de conversation généralement assez courtes. La structure séquentielle de la conversation est peu lisible pour les utilisateurs, les messages ne se succédant pas par dates. Le temps différé accentue l'aspect agressif des échanges polémiques et rend plus difficile la tentative d'arriver à un consensus. Les propos tenus au sein de la communauté de pratique en ligne constituent le reflet des tentatives d'appropriation de nouveaux objets dans la pratique professionnelle. Les connaissances affichées provoquent des échanges d'explicitation et des tentatives d'appropriation par d'autres membres. La communauté professionnelle est rassemblée autour de centres d'intérêt et par la circulation de biens d'expérience concernant la discipline d'appartenance. Le web 2.0 favorise les interactions sociales entre utilisateurs qui deviennent des agents-facilitateurs, médiateurs de ressources web pour les membres d'un réseau (Alloing, Deschamps, 2011). La « blogosphère » professionnelle à travers les billets et commentaires propose une médiation des savoirs à la fois profanes, experts mais également académiques vulgarisés par des chercheurs. Cette base de connaissances ordinaires est un élément d'une communication sociale réflexive.

### *Bibliographie*

- Alloing C. et Deschamps C. (2011), « Veille stratégique et internet participatif : les usages des agents-facilitateurs remettent-ils en question le concept de signal faible ? », *3<sup>e</sup> Colloque Spécialisé en Sciences de L'information, Management de l'information : défis et tendances*, Shippagan – Canada, 8 et 9 juin, p. 96-109.
- Broudoux E. (2007), « Construction de l'autorité informationnelle sur le web », (dir. Winfield Lund N. et Skare R.), in *Documentation Studies* (10 years anniversary of Doc. Studies in Tromso, Norway), 11 p.
- Denis J. et Licoppe C. (2006), « La coprésence équipée : usages de la messagerie instantanée en entreprise », in Bidet A. et alii, *Sociologie du travail et activité*, Toulouse, Octares, p. 47-65.
- Flahault F. (1978), *La parole intermédiaire*, Paris, Seuil, 233 p.
- Goffman E. (1973), *La mise en scène de la vie quotidienne*, vol. 1 et 2, Paris, Ed. de Minuit, 251, 372 p.
- Goffman E. (1974), *Les rites d'interaction*. Paris, Ed. de Minuit, 230 p.
- Goffman E. (1987), *Façons de parler*, Paris, Ed. de Minuit, 285 p.
- Jeanneret Y. (2000), *Y a-t-il (vraiment) des technologies de l'information ?*, Villeneuve d'Ascq, Presses Universitaires du Septentrion, 198 p.

Temperville V. (2010), « De l'usage des blogs à l'université : Quelques considérations », *Distances et savoirs*, vol. 8, p. 13-40.

Thiault F. (2011). *Communauté de pratique et circulation des savoirs : la communauté des enseignants documentalistes membres de la liste de discussion Cdidoc*, Thèse de doctorat en Sciences de l'information et de la communication, Université Lille 3.