

# Performance « E-Learning » : un nouveau mode d'interactions et de médiations entre acteurs

**Audrey DE CEGLIE**

**LSIS** (Laboratoire des Sciences de l'Information et des Systèmes)

**UMR CNRS 6168**

Université Paul Cézanne

☎ : 06/15/40/21/85

@ : [deceglie@hotmail.fr](mailto:deceglie@hotmail.fr)

**Régis MEISSONIER**

**CREGOR** (Centre de recherches en gestion des organisations)

Université Montpellier 2

**Emmanuel HOUZE**

**CREGOR** (Centre de recherches en gestion des organisations)

Université Montpellier 2

## **MOTS-CLES :**

*Plateforme E-learning, interaction, médiation, artefact communicationnel*

## **RESUME :**

*Dans cet article nous tentons de montrer, à travers l'exemple de la plateforme e-learning de l'école Sup de Co. Montpellier, que les systèmes d'enseignement en ligne sont des « artefacts communicationnels »<sup>1</sup>. Nous essayons de prouver qu'ils ne sont pas uniquement de simples dispositifs techniques permettant de partager de la connaissance mais le lieu de processus sociaux de communication favorisant les interactions et les médiations entre les enseignants, les étudiants et l'institution.*

*Par l'étude d'un cas concret d'école (400 questionnaires) et l'analyse des interactions (observation participante) entre les acteurs, notre objectif est de prouver que la plateforme d'enseignement en ligne est un lieu de construction de connaissances indissociable des conditions de leurs élaborations et que sa performance résulte de ces interactions et médiations.*

---

<sup>1</sup> Agostinelli, 2003

## INTRODUCTION

Les expériences du e-learning dans l'enseignement ne cessent de se multiplier, aussi bien auprès des lycéens que des universitaires (Fenouillet & Déro, 2006): « *l'utilisation d'Internet à des fins d'enseignement sous de multiples formes se développe actuellement dans tous les secteurs de l'éducation et particulièrement dans le monde universitaire* » (Fenouillet & Déro, 2006, p.87). Ces expériences se développent de manière fulgurantes notamment aux Etats Unis où l'enseignement public offrant des cursus de formations à distance est passé de 58% en 1997-1998 à plus de 90% en 2000-2001 (Wirt & al., 2004). En France, les évaluations restent plus subjectives, de nombreuses formations de l'enseignement supérieur mettent en place des plateformes d'enseignement en ligne (Fenouillet & Déro, 2006). De nombreuses études (Cavanaugh, 2001 ; Clark, 1985 ; Liao & Bright, 1991 ; Lipsey & Wilson, 1993) montrent que ces technologies peuvent avoir des effets positifs sur l'apprentissage (fenouillet & Déro, 2006). Cependant l'euphorie autour de ce concept ne s'accompagne pas automatiquement de l'efficacité et de l'effectivité attendues (Pailing, 2002). On peut alors se demander: Comment ces nouvelles formes d'enseignements sont intégrées dans les établissements ? Comment les acteurs (enseignants, élèves...) les utilisent? Comment les rendre plus performantes?

L'objectif de cet article est de montrer que les plateformes d'enseignement à distance peuvent être perçues comme des « artefacts communicationnels » (Agostinelli, 2003), c'est-à-dire comme des lieux de construction de connaissances indissociables des conditions de leurs élaborations. En effet, la connaissance construite au sein d'une plateforme d'enseignement relève d'acteurs, d'outils et de contextes spécifiques qui expliquent des interactions et des médiations particulières qui se créent au sein de cet espace de travail. Les Tic deviennent des dispositifs techniques rendant possible l'échange, l'interprétation, la production de connaissances dans la société (Jeanneret, 2000). Ici, la question est de savoir si la performance d'une plate-forme en ligne ne résulte pas des interactions et des médiations construites entre les acteurs au cours du processus d'apprentissage. En analysant les processus sociaux de communications (Roussi, Vieira, 2008) entre les enseignants, les apprenants et l'institution, nous allons tenter d'appréhender comment s'élaborent les interactions et les médiations grâce à la plateforme et comment ces dernières peuvent améliorer l'enseignement en ligne. De plu,

nous essaierons de comprendre comment l'intégration et l'appropriation de TIC dans un dispositif de formation, par les processus sociaux de communication, influencent favorablement la performance de la plateforme.

En analysant le cas spécifique du groupe Sup de co Montpellier impulsé en 2001, nous essayons de montrer comment ce dispositif a fonctionné et a favorisé les interactions et les médiations entre plusieurs acteurs: les apprenants, les enseignants et l'institution. Pour cela nous analyserons les résultats de 400 questionnaires donnés aux étudiants ainsi qu'une observation de la situation (mise en œuvre du projet, utilisation par les enseignants...).

Tout d'abord, nous allons présenter notre définition des TICE<sup>2</sup> et montrer comment nous pouvons les percevoir comme des lieux de processus sociaux de communications et des artefacts communicationnels. Ensuite, nous présenterons les différences facteurs de performance d'une plateforme grâce aux travaux de Houze et Meissonier (2005) et nous tenterons de comprendre quels sont les processus sociaux de communications qui contribuent à améliorer cette performance. Pour finir, nous illustrerons notre approche conceptuelle par le cas concret de l'école Sup. de Co. Montpellier.

## I- LES TICE: UN ARTEFACT COMMUNICATIONNEL ENTRE ACTEURS

### 1. Les TICE ?

Les Technologies de l'Information et de la Communication pour l'Education (TICE) sont des technologies de l'information et de la Communication (TIC) adaptées à l'enseignement. Les TIC sont couramment définies comme : « *des techniques capables de saisir, de stocker et de communiquer de l'information* » (Roussi & Vieira, 2008 : 1). Mais il serait réducteur de se cantonner à cette simple vision informatique du dispositif technique que représentent les TIC. En effet, pour nous les TIC ne prennent pleinement sens que dans un processus de communication médiatisé et dans l'articulation avec un tissu social complexe (Rouissi & Vieira, 2008). Selon Akrich (1993), il faut redonner aux dispositifs techniques leur épaisseur qui en fait des médiateurs et non de simples

---

<sup>2</sup> TICE : Technologies de l'information et de la communication appliquées à l'enseignement

instruments. Jouet (1997) parle de « double médiation » en précisant que les TIC sont à la fois des dispositifs techniques, car l'outil structure la pratique des utilisateurs, mais aussi un dispositif social, car les formes d'usages se construisent dans le corps social (Jouet, 1997). Aujourd'hui ces TIC envahissent le monde de l'enseignement sous de multiples formes<sup>3</sup> et offrent des avantages et de nouvelles perspectives en termes d'enseignements comme notamment l'enseignement à distance (Fenouillet & Déro, 2006). Face à la modernisation de l'enseignement supérieur et au contexte de concurrence mondialisée de ce dernier, où les technologies de l'information et de la communication ne cessent d'évoluer, le monde de l'enseignement ne peut rester classique : « *les TICE sont ainsi l'occasion du renforcement du processus d'industrialisation de l'enseignement supérieur* » (Miguet, 2008 : 683). L'enseignement est alors en période de mutation et parmi ces diverses expériences, « *le e-learning représente certainement une des formes les plus abouties de cette transformation* » (Houze & Meissonier, 2005 : 2). En France, le terme e-learning désigne l'utilisation d'Internet dans l'enseignement et peut intégrer de nombreuses technologies (Fenouillet & Déro, 2006). Pour nous le e-learning est perçu comme : « *un facteur qui favorise et améliore l'apprentissage et non pas comme un dispositif qui se substitue à l'existant* » (Rouissi & Vieira, 2008, p.2). Il se définit comme « *l'utilisation des nouvelles technologies multimédias et de l'Internet, pour améliorer la qualité de l'apprentissage en facilitant l'accès à des ressources et des services, ainsi que des échanges et la collaboration à distance* » (Commission des Communautés Européennes, 2001). Cette forme d'enseignement à distance prend donc en compte la dimension coopérative et collaborative, grâce à la réorganisation de l'activité d'enseignement autour des techniques numériques en réseau (Rouissi & Vieira, 2008). Les principaux travaux scientifiques sur ces thématiques (Oliveira & Loureiro, 2008 ; Miguet, 2008 ; Homri, 2008 ; Rouissi, 2008 ; Bourgeois, 2007 ; Lietart, 2007 ; etc..) portent généralement sur des cas concrets d'introduction de ces technologies au sein des écoles et des universités, sur les changements d'usages que cela provoque chez les acteurs et sur les problèmes éthiques. Ces études (Bourgeois, 2007) mettent en avant que

---

<sup>3</sup> Computer-Based learning (apprentissage assisté par ordinateur) ; learning Object Doxnload (apprentissage par objet téléchargeable), chat room avec ou sans video conférence, forum via une plate-forme...

« *les nouveaux médias ont des caractéristiques qui peuvent être mises au service de la pédagogie [...] mais [...] il est clair que l'enseignant a un rôle dans la diffusion des usages* » (Bourgeois, 2007). L'arrivée de ces NTIC et plus spécifiquement des plateformes e-learning perturbent les usages traditionnels de l'enseignement en face à face et surtout les processus sociaux de communications (interactions et médiations entre les acteurs). Dans notre approche la plateforme e-learning est, alors, envisagée comme une TIC permettant d'instrumenter l'activité d'enseignement de manière collective et coopérative et repose sur des échanges et des coordinations d'individus (Peyrelong & Follet, 2006). Cette collaboration entre les acteurs se réalise grâce aux processus sociaux communicationnels que le dispositif de communication favorise. Si les analyses sur les usages permettent de mettre en lumière que les plateformes d'enseignement ont modifié incontestablement les relations et les interactions entre les acteurs, nous allons montrer comment ces derniers passent d'interactions en face à face à ce que nous appelons une médiation via l'outil et comment cette médiation est nécessaire pour rendre optimale l'utilisation de la plateforme.

## 2. Les TICE : un artefact communicationnel

L'activité d'enseignement via la plateforme est entendue comme une interaction réciproque entre des sujets, des objets et des informations dans un environnement virtuel donné. L'interaction entre les sujets et les objets n'est donc ni neutre, ni mécanique : c'est une quête intentionnelle intéressée d'objets par des sujets au sein d'un groupe social (De Ceglie, 2007). Ainsi, pour nous « *les plateformes d'enseignement à distance via Internet sont des dispositifs de médiation socio-technique récemment généralisés dans les universités françaises et étrangères, dont la caractéristique principale est la rupture de la règle des trois unités (temps, action, lieu) grâce à la banalisation des TIC. Elles font évoluer à la fois le rôle de l'enseignant-formateur et celui de l'apprenant, en développant notamment l'autoformation et le travail collaboratif* » (Massou, 2008 : 706).

La plateforme devient alors l'œuvre d'une action humaine et non plus un simple objet de transmission de contenu de cours. En effet, elle est le résultat d'une activité humaine qui bien qu'elle soit du domaine de la technologie, rétablit la primauté de l'humain sur la technique (De Ceglie, 2007). Cette médiation humaine est « *incarnée par le rôle du tuteur [qui] permet de socialiser les outils techniques, de contribuer à cette articulation*

*entre cadre technique et cadre d'usage et in fine, d'accompagner au changement, notamment au plan des modalités de partage et de transfert des connaissances » (Roussi & Vieira, 2008 : 2-3). L'importance de l'intégration de la technologie et de l'acceptation par l'enseignant est donc nécessaire pour favoriser le partage d'informations. Cette mise en réseau de l'information et de la connaissance produit de nouveaux processus sociaux communicationnels passant de la production et de la diffusion par l'enseignant à l'appropriation des contenus par l'apprenant. Elle permet aussi à l'apprenant par les questions et les réponses de produire lui aussi du contenu au cours en ligne : « désormais les plateformes en ligne permettent de conserver les traces des actions de l'ensemble des étudiants qui se connectent au cours en ligne. Cette traçabilité peut également se mesurer sur les blogs à partir du moment [où] l'étudiant peut se connecter. Cette possibilité de veille [...] permet à l'enseignant de voir quels sont les documents les plus consultés, [d'en] mesurer l'intérêt, les difficultés ou les décrochages [...] » (Le Deuff, 2009 : 12). Les divers acteurs deviennent ainsi des co-créateurs de plateforme, grâce aux médiations c'est-à-dire à leurs interactions médiées par la plateforme. Ils construisent ensemble du contenu qui ne prend son sens que dans ce dispositif d'enseignement en ligne. La plateforme est alors perçue comme « un humain distinct qui organise la réalité en texte lisible en vue de l'action » (Anderson, 1988 : 11-23). La plateforme devient pour les utilisateurs un artefact, c'est-à-dire un système établi dans la relation, sur le terrain, selon un mode de pensée à un moment donné. Son contenu est construit à un instant « t » et donne une représentation à un moment spécifique de la relation entre les divers acteurs (apprenants et enseignants). Cette construction de contenu n'est pas érigée grâce à des normes définies à l'avance mais par un accord tacite entre les membres (De ceglie, 2007). L'étude des processus de médiation de l'information permet de prendre en considération les interactions individuelles et collectives qu'un groupe d'individus peut entretenir dans un contexte spécifique d'enseignement en ligne, en vue d'élaborer un produit de sens commun et de faire fructifier ce contenu. Par cette approche les plates-formes d'enseignement deviennent non plus un simple dispositif de médiatisation de contenu de cours entre les apprenants et les enseignants, mais une construction cognitive communicationnelle. Avec cette approche artefactuelle de la communication, nous nous intéressons aux relations humaines, aux interactions sociales, aux situations de communication qui guident l'élaboration d'un produit commun : le cours en ligne.*

Toutefois plusieurs auteurs (Clark, 1983, 1985, 1994 ; Gagne & al. 1992 ; Joy & Garcia, 2000) affirment que l'influence des technologies sur l'apprentissage est nulle (Fenouillet & Déro, 2006). Pour Clark (1994) la qualité de l'apprentissage est liée à l'intégration du processus d'instruction dans le média. Au travers de l'analyse de 500 études, Clark (1985) trouve un effet positif qu'il attribue à la qualité de conception des différentes technologies au travers de l'intégration de méthodes pédagogiques et d'apprentissage efficaces. C'est donc la qualité de cette intégration pédagogique qui serait la cause de ces gains en apprentissage, pas la technologie elle-même (Fenouillet & Déro, 2006). Cette qualité de l'intégration passe selon ces auteurs par les processus sociaux de communication entre les divers acteurs qui utilisent la plateforme. En effet, les interactions et les médiations entre divers acteurs (apprenant, enseignant, institution) favorisent la communication et les échanges. Si la plateforme est perçue par ces derniers comme un artefact communicationnel, c'est-à-dire un lieu de construction collective de connaissance, elle favorisera l'acceptation et l'utilisation par ces derniers.

Nous allons maintenant essayer de comprendre grâce aux travaux de Houze et Meissonier (2005) les facteurs explicatifs de la performance d'une plateforme en ligne, ses limites et ses atouts. A travers le cas de Sup. de Co. nous essaierons de montrer pourquoi la combinaison de la plateforme et de l'intégration par les acteurs fonctionne bien et quels ont été les processus sociaux de communication qui l'ont rendue performante.

## II- LES PROCESSUS SOCIAUX DE COMMUNICATION : FACTEURS EXPLICATIFS DE LA PERFORMANCE D'UNE PLATEFORME ?

### 1. Les facteurs explicatifs de la performance du dispositif ?

Les travaux de Houze et Meissonier (2005) sur la performance du E-learning, mettent en avant que dans le domaine de la formation à distance, peu d'études suffisamment consensuelles s'intéressent à la problématique de la performance. Pour eux, le concept de e-learning se définit : « *comme une méthode d'enseignement via un dispositif technologique (Internet ou autre) permettant aux pédagogues de rendre disponible à un public d'apprenants, tout ou partie du contenu et ce abstraction faite des contraintes spatio-temporelles* » (Houze & Meissonier, 2005 :3). Ils ajoutent ensuite que « *les dispositifs de e-learning sont souvent accompagnés de moyens permettant d'entretenir*

*l'interaction et le suivi avec les apprenants* » (Houze & Meissonier, 2005 :3). En nous inspirant de leurs travaux sur la performance du dispositif technique et sur notre conception de la plateforme d'enseignement comme un artefact communicationnel, nous allons tenter de montrer que les processus sociaux de communication sont aussi un des facteurs de performance pour une plateforme d'enseignement.

## 1. Les relations des acteurs avec la plateforme

Une plateforme d'enseignement à distance rassemble plusieurs acteurs qui interagissent entre eux et avec le dispositif. Selon nos confrères (Houze & Meissonier, 2005) pour qu'une plateforme soit performante:

- Au niveau du dispositif il faut que celui-ci :
  - permette d'entretenir des interactions avec l'apprenant
  - individualise les scénarii d'apprentissage
  - évalue la progression de l'apprenant
  - favorise les interactions et le constructivisme<sup>4</sup>

Pour Houze et Meissonier (2005), ce qui importe n'est pas le « *contenu délivré ou la variété des fonctionnalités technologiques assorties qui vont garantir la performance du dispositif mais davantage l'appropriation et leur utilisation [...]* » (Houze & Meissonier, 2005 : 4).

- Au niveau de l'enseignant il est dispensable que celui-ci :
  - Maîtrise une communication verbale et non verbale
  - Interagisse avec les apprenants de manière individuelle et collective pour les aider à franchir les difficultés
  - Continue à exercer son rôle cognitif, affectif et autoritaire
  - Développe de nouveaux comportements et utilise des signaux adaptés aux TICE

---

<sup>4</sup> Le constructivisme : « *la connaissance est le fruit des interactions et des échanges entre les apprenants* » (Houze & Meissonier, 2005 :5).



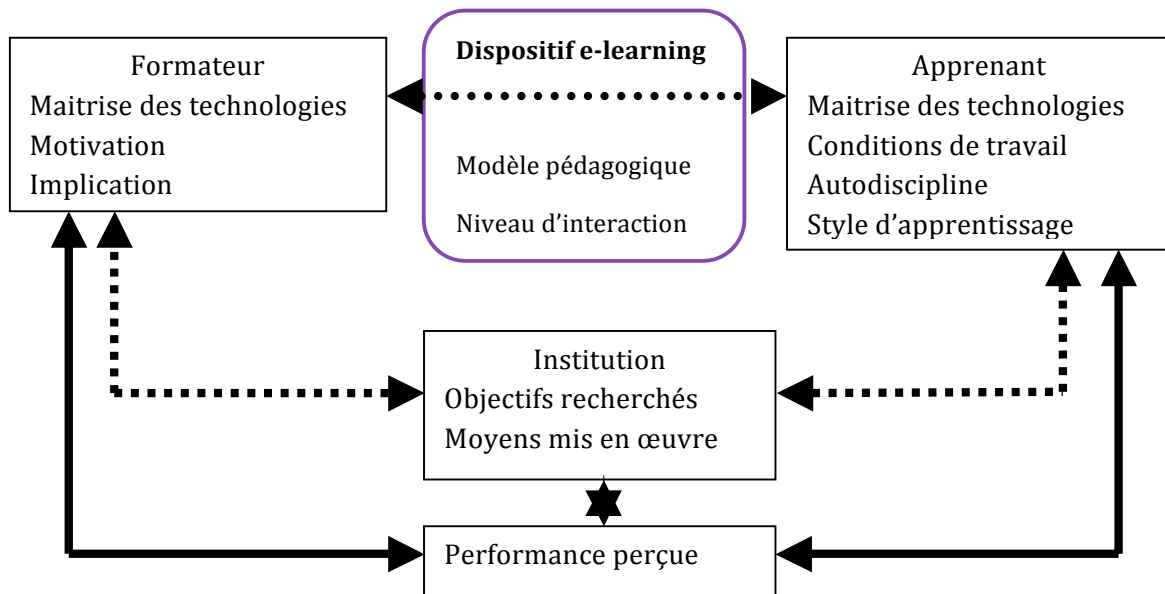
Pour Houze et Meissonier (2005) : « *le e-learning, dans une institution peut donc induire une forme d'anxiété et influencer le niveau de motivation* » (Houze & Meissonier, 2005 :5). Des études empiriques révèlent (Piccoli & al, 2001 ; Webster & Hackley, 1997) également que la performance de la plateforme relève du niveau d'implication de l'enseignant (Houze & Meissonier, 2005).

- Au niveau de l'apprenant il est nécessaire que celui-ci :
  - Ait davantage de rencontres en face à face (Handy, 1995).
  - Développe un comportement autonome pour accéder à la connaissance

Pour Houze et Meissonier (2005) : « *la performance d'un dispositif de e-learning peut également passer par une déclinaison possible d'un même cours en autant de versions permettant de couvrir le spectre des styles d'apprentissage évoqués* » (Houze & Meissonier, 2005 : 7)

- Au niveau de l'institution il faut que celle-ci :
  - Soit impliquée dans les changements organisationnels dus à la plateforme
  - Analyse les variables institutionnelles susceptibles d'influencer la performance
  - Crée un consensus normatif sur la nouvelle technologie
  - Communique sur l'implantation de la plateforme

Nous pouvons ainsi présenter le dispositif de e-learning et sa performance comme suit (Houze & Meissonier, 2005) :



**Figure 1: dispositif de e-learning et performance**

*Source : Houze & Meissonier, 2005 : 3*

Cette perception permet de mettre en avant que l'interaction entre les divers acteurs du système construit par la plateforme dépend du comportement de chacun (Houze & Meissonier, 2005). Si dans un cours traditionnel les interactions qui affectent la performance de l'apprentissage sont traduites par le comportement visible et analysable de l'apprenant, il est plus délicat de le percevoir dans l'enseignement en ligne (Houze & Meissonier, 2005). Pour cela des recherches (Bieber, et al. 2002 ; Minnion et al. 2002...) ont analysé l'effet de la plateforme sur les niveaux d'interactions entre l'apprenant et le formateur, les échanges collaboratifs entre les apprenants eux-mêmes, les processus cognitifs... et ont montré que la viabilité d'un dispositif passait forcément par son intégration et son appropriation (Houze & Meissonier, 2005). La prise en compte de la performance sous l'angle institutionnel, c'est-à-dire dans son contexte d'immersion, est donc nécessaire pour comprendre la performance globale de la plateforme et surtout les processus de socialisation entre les acteurs (Houze & Meissonier 2005). Durant un cours en ligne, la majorité des échanges sont des interactions de type linéaires centrées sur de l'échange d'informations plutôt technique, alors que les échanges socio-affectifs

(politesse, remerciements...) et socio-cognitifs (débat sur le contenu...) sont plus rares (Audran & Daele, 2009 ; Ciusi, 2007...).

Nous allons maintenant à travers l'exemple de Sup de Co. Montpellier montrer quels ont été les facteurs qui ont permis de favoriser les processus sociaux de communication et la performance de la plateforme.

## 2. Le Cas de Sup de Co Montpellier

Pour analyser la plateforme en ligne mise en place par le groupe Sup de Co Montpellier, impulsée en 2001, nous avons utilisé les travaux de Houze et Meissonier (2005), complétés par une observation participante de la structure et du projet.

L'étude menée par nos confrères a permis de réaliser une enquête par questionnaire auprès de 400 étudiants de 2<sup>nd</sup> année, qui réalisent en parallèle de leurs études à l'étranger un module de l'école pour valider un niveau de spécialisation. Pour percevoir la performance de la plateforme, les auteurs se sont attachés à plusieurs indicateurs comme : les variables relatives à l'autodiscipline et la motivation de l'étudiant, celles relatives au dispositif, mais également celles relatives au contexte de réalisation.

Les résultats de cette étude révèlent (Houze & Meissonier, 2005) :

- Que les variables aux dispositifs et les interactions avec le formateur sont nécessaires à la pérennité du dispositif
- Que la détermination de l'apprenant et sa satisfaction sont des facteurs clés d'implication
- Que l'environnement de travail de l'étudiant est un élément secondaire de performance mais que toutefois il contribue à renforcer la motivation et renforce l'autodiscipline.

Cette plateforme d'enseignement dans ce cadre d'étude a permis de montrer que (Houze & Meissonier, 2005) :

- 98% des étudiants considèrent cette année d'étude à l'étranger comme valorisante
- 95% considèrent avoir atteint leur objectif

- 65 % considèrent valorisant de suivre des cours en ligne.

Nous allons maintenant montrer les éléments qui selon nos observations semblent être des facteurs de performance de la plateforme et nous présenterons ensuite les divers processus de socialisation nécessaires pour renforcer la performance d'un enseignement en ligne.

Plusieurs éléments sont d'abord à mettre en avant concernant le contexte d'insertion de cet enseignement en ligne :

- Tout d'abord, l'institution Sup de Co :
  - Elle réalise des entretiens auprès de l'ensemble de son personnel enseignant afin de faire apparaître les nécessités de l'enseignement en ligne et plus spécifiquement dans un cadre d'ouverture à l'international (Houze & Meissonnier, 2005). L'institution impose donc dans les enseignements d'utiliser la plateforme pour mettre les supports de cours en ligne. Elle forme d'ailleurs l'ensemble de son personnel à l'utilisation de la plateforme et un service de maintenance est mis à leur disposition à tout moment.
  - De plus concernant ce projet, l'institution a recruté un enseignant chercheur jouant le rôle de chef de projet et à mis en place un comité éditorial, chargé de la validation des productions (Houze & Meissonnier, 2005). L'ensemble des enseignants travaillant exclusivement en ligne bénéficient également d'un régime incitatif de décharge d'heures de cours et sont choisis en fonction de leur niveau informatique et de leur implication pédagogique (Houze & Meissonnier, 2005).

Nous voyons donc ainsi que les processus de socialisation entre les enseignants et l'institution sont mis en place. En effet, cette dernière favorise la motivation de l'enseignant et les conditions de travail afin que ce dernier trouve un intérêt conséquent à élaborer un cours en ligne. L'imposition est certes présente mais elle passe par des avantages incontestables pour les enseignants qui sont renforcés par la facilité d'utilisation du dispositif.

- Ensuite le dispositif technique utilisé :
  - C'est un dispositif élaboré par le groupe Sup de Co. lui-même, adoptant une technologie open source (Houze & Meissonnier, 2005), permettant ainsi de faire évoluer ce dernier en fonction des attentes des divers utilisateurs.
  - Cette plateforme comprend un système permettant à l'enseignant de créer lui-même son contenu de cours avec les mêmes modalités qu'un format texte traditionnel (Houze & Meissonnier, 2005). Il n'a plus qu'à transposer en ligne, grâce à un découpage en module, son cours en face à face, en respectant pour le cours en ligne le modèle pédagogique défini.
  - En revanche il avait l'obligation institutionnelle d'assurer le suivi des étudiants en ligne et la communication (Houze & Meissonnier, 2005). Pour cela il avait la possibilité d'utiliser des forums électroniques ou la messagerie (Houze & Meissonnier, 2005).
- Pour l'apprenant, trois éléments ont renforcé sa motivation :
  - Tout d'abord le partenariat entre les universités étrangères et l'institution, ont permis de mettre à sa disposition des salles informatiques facilitant ainsi l'accès à la plateforme.
  - De plus, cette plateforme lui permettait de réaliser en un an deux diplômes en parallèle.
  - Pour finir, l'institution avait formé lors de la 1<sup>er</sup> année, les apprenants à l'utilisation de l'informatique et de la plateforme (Houze & Meissonnier, 2005).

L'observation des implications de chaque acteur durant cette période met en avant plusieurs éléments pouvant probablement expliquer la réussite de cette expérience. Le rôle joué par l'institution favorise : d'une part, les interactions entre les enseignants et les responsables de l'organisation, et accentue la motivation de l'enseignant ; d'autre part l'institution contribue à faire gagner du temps dans sa scolarité à l'étudiant, en lui permettant de passer en un an deux diplômes. L'institution par la plateforme accroit leur

motivation en mettant à leur disposition un outil de travail accessible et évolutif. La facilité du dispositif technique aussi bien pour l'enseignant que pour l'apprenant accentue ces interactions car elle lève les appréhensions et renforce l'usage de cette dernière. L'utilisation d'un modèle similaire à celui d'un traitement de texte permet de transposer les compétences acquises ultérieurement et de gagner du temps sur les problèmes techniques. La plateforme permet ainsi à chaque acteur d'utiliser ce temps pour des interactions et des médiations sur le contenu du cours. De plus, l'aspect volontariste de l'enseignant et les modalités d'allègement d'horaires contribuent à accentuer son implication dans le dispositif et dans ses interactions.

En reprenant notre schéma de départ sur le dispositif et la performance, nous pourrions montrer que les processus sociaux de communication qui renforcent les capacités du dispositif sont :

- L'interaction entre l'institution & les formateurs
- L'interaction entre l'institution & les apprenants
- L'interaction entre le dispositif & les apprenants
- L'interaction entre le dispositif & les formateurs
- L'interaction entre le dispositif & l'institution

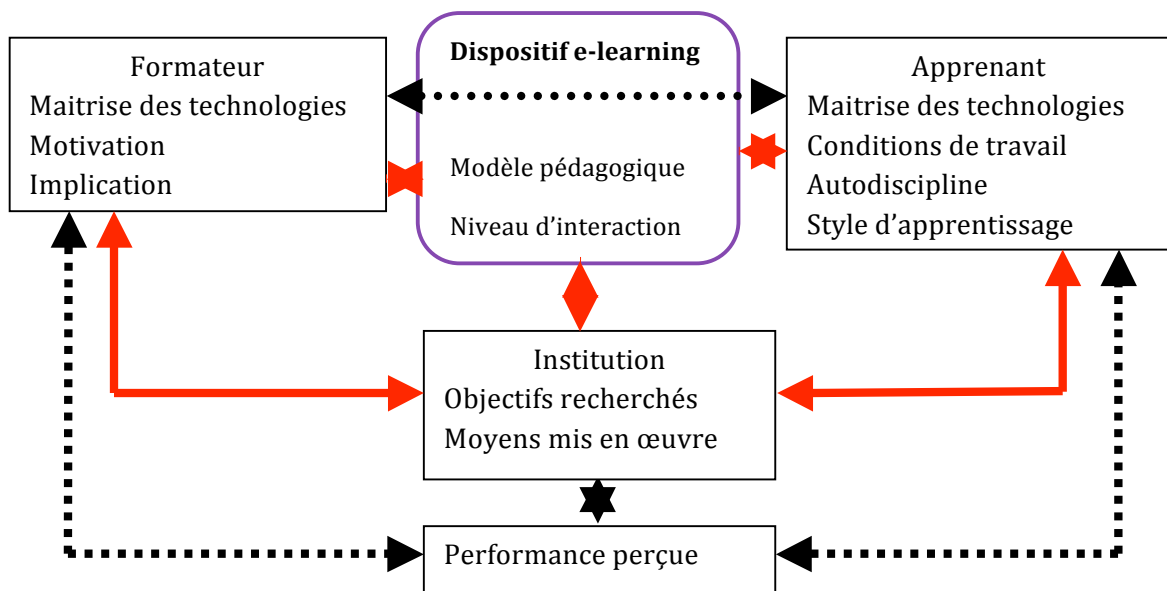


Figure 2: Les processus sociaux de communication & performance

## CONCLUSION :

Cette étude du cas de Sup. de Co nous a permis de mettre en évidence que les plateformes e-learning peuvent être analysées non plus comme de simples dispositifs techniques, mais comme des artefacts communicationnels, au sein desquels ont lieu de nombreux processus sociaux de communication. Nous avons grâce à l'exemple de Sup. de Co. mis en évidence que la performance d'un dispositif d'e-learning, résulte des implications de l'ensemble des acteurs : apprenants, enseignants-formateurs, institution et dispositif. Si les travaux de mes confrères (Houze & Meissonier, 2005) ont montré que la performance de la plateforme résulte des interactions et des médiations entre apprenants et formateurs, nous avons également montré que la relation et l'implication de l'institution accentue cette performance. Dans le cas de Sup. de Co, les implications des apprenants et des formateurs envers la plateforme sont étroitement liés au contexte imposé par l'institution. Cette approche devrait selon nous être complétée par une approche plus approfondie des attentes des apprenants et des enseignants envers le dispositif et des manières dont l'institution prend en compte ces attentes. De plus, elle devrait être renforcée par d'autres études de cas qui analysent les processus sociaux de communication pour voir si le cas spécifique de Sup de Co. peut être généralisable à l'ensemble des plateformes en ligne.

## Références :

Anderson J.A.

1988, Examen de quelques concepts éclairant la position de l'éducateur aux médias, In J.P. Golay (Ed.), *Rencontre de la recherche et de l'éducation*, Actes du symposium, Lausanne, 27 au 30 juin 1988.

Agostinelli S.

2003, *Les nouveaux outils de la communication des savoirs*, Paris, l'Harmattan.

Audran J. et Daele A.

2009, La socialisation des enseignants au sein des communautés virtuelles : contribution à une compréhension du rapport à la communauté, *Journal of Distance Education*.

Bourgeois D.

2007, Transmission des connaissances et usages des TIC – au-delà des usages génériques : une variété d'usages éducatifs, Acte du 3<sup>e</sup> colloque international : *Enjeux et usages des Technologies de l'information et de la communication*, Athènes, 141-149.

Bieber M, Engebart D, Furuta R, Hiltz S.R, Noll J, et al.

2002, Toward virtual community knowledge evolution, *Journal of Management Information Systems, Spring*, 18, 4, 11-35.

Cavanaugh C.S.

2001, The effectiveness of interactive distance education technologie in K-12 learning : a metanalysis, *International Journal of Education Telecommunications*, 7, 1, 73-88.

Clark R.E.

1985, Evidence for Confounding in Computer Based Instruction Studies: Analyzing the Met-Analyses, *Educational Technology Research and development*, 33, 4, 235-262.

Ciussi M.

2007, *Du réseau à la communauté d'apprenants. Quelle dynamique du lien social pour faire œuvre ?*, Thèse de Doctorat, Université Aix-Marseille 1.

De Ceglie A.

2007, *La Presse comme système artefactuel de communication: le cas du quotidien régional Midi Libre*, Thèse de Doctorat, IEP Aix-Marseille.

Fenouillet F. et Déro M.

2006, Le e-learning est-il efficace? Une analyse de la littérature anglo-saxone, *Savoir*, 12, 87-100.

Goffman E.

1974, *Les rites d'interaction*, Paris, Les Éditions de Minuit.

Handy C,

1995, Trust and the virtual organization, *Harvard Business Review*, May-June.



Houze E. et Meissonier R.

2005, Performance du E-Learning: de l'amélioration des résultats de l'apprenant à la prise en compte des enjeux institutionnels, *Revue Systèmes d'Informations et Management*, 10, 4, décembre 2005.

Homri T.

2008, Le e-learning nouvelle dynamique sociale et vecteur d'émancipation féminine dans le monde arabe : le cas du Qatar, Acte du 4<sup>e</sup> colloque international : *Enjeux et usages des Technologies de l'information et de la communication*, Lisbonne, 699-705.

Jeanneret Y.

2000, *Y a-t-il vraiment des technologies de l'information ?* Paris, Presse Universitaire du Septentrion.

Jouet J.

2007, Pratique de communication et figures de la médiation. Des médias de masses aux technologies de l'information et de la communication, In Beaud, P., Flichy, P., Pasquier, D., et Quéré, L., *Sociologie de la communication*, Paris, Réseau/CENT.

Le Deuff O.

2009, *Architextes et nouvelles médiations*, Work in progress.

Lietar A.

2007, Réflexion éthique à propos de l'utilisation des TIC en éducation, Acte du 3<sup>e</sup> colloque international, *Enjeux et usages des Technologies de l'information et de la communication*, Athènes, 150-158.

Liao Y.K, et Bright G.W

1991, Effects of computer programming on cognitive outcome: A meta-analysis, *Journal of Research on Computing in Education*, 24, 367-380.

Lipsey N.W et Wilson D.B

1993, The efficacy of psychological, educational and behavioral treatment: Confirmation from meta-analysis, *American Psychologist*, 48, 1181-1209.

Massou L.

2008, Médiations socio-techniques et usages dans le cadre d'un Master en ligne, Acte du 4<sup>e</sup> colloque international, *Enjeux et usages des Technologies de l'information et de la communication*, Lisbonne, 706-717.

Miguet M.

2008, La structuration de l'offre TICE à l'université – Entre enjeux et usages, In Acte du 4<sup>e</sup> colloque international, *Enjeux et usages des Technologies de l'information et de la communication*, Lisbonne, 683-698.

Minnion M, Amani M et Brimberg J.

2002, Information Technology-based Learning, The Royal Military College of Canada Experience, *Acte du 7<sup>e</sup> colloque de L'AIM*, Hamameth.

Oliveira-Silva L. et Loureiro M-J.

2008, La génération de communauté d'apprentissage – le cas de l'école basique et secondaire au Portugal et l'adhésion à MOODLE, In Acte du 4<sup>e</sup> colloque international, *Enjeux et usages des Technologies de l'information et de la communication*, Lisbonne, 672-682.

Pailing M.

2002, E-learning : is it really the best thing since sliced bread ? *Industrial and Commercial Training*, 3, 2, 219-226.

Peyrelong M-F et Follet M.

2006, *Des souris et des groupes : évaluer le travail collaboratif à l'aune de l'utilisation de l'outil ?* Communication au colloque TICE Médiaterranée, l'Humain dans la formation à distance : la problématique de l'évaluation. Gênes, ISDM.

Piccoli G, Ahmad R et Ives B.

2001, Web-based virtual learning environment, *MIS Quaterly*, 25, 4, 401-426.

Rouissi S.

2008, Mise en place d'une formation à distance : entre plate-forme dédiée et assemblage d'outils logiciels, Acte du 4<sup>e</sup> colloque international : *Enjeux et usages des Technologies de l'information et de la communication*, Lisbonne, 718-732.

Rouissi S et Vieira L.

2008, *Interaction humaine et e-learning en contextes universitaires "Knowledge construction in e-learning context*, Communication au colloque Université de Bologne – Cesena. 1e-2 Septembre 2008, Actes en cours de publication.

Webster J et Hackley P.

1997, Teaching effectiveness in technology-mediated distance learning, *Academy of Management Journal*, 40, 6, 1282-1309.

Wirt J, Choy S, Rooney P et al.

2004, *The condition of éducation 2004* (NCES 2004-077), U.S. Department of Education, Naional Center For éducation Statistics, Washington, DC : U.S. Government Printing Office.