

Construire-étoffer une collaboration interrégionale européenne : l'apport des TIC dans une coopération transfrontalière à caractère social.

Didier BALTAZART

Maître de conférences
Université de Reims Champagne Ardenne
Centre de Recherche sur les médiations, EA 3476
Ile du Saulcy - BP 30309
57006 METZ Cedex 1
didier.baltazart@univ-reims.fr

Pierre MORELLI

Maître de conférences
Université Paul Verlaine - Metz
Centre de Recherche sur les médiations, EA 3476
Ile du Saulcy - BP 30309
57006 METZ Cedex 1
pierre.morelli@univ-metz.fr

Mots clés : *proximité, virtuel, outils collaboratifs, lien, travailleurs sociaux*

Les Technologies de l'information et de la communication (TIC) connaissent aujourd'hui un engouement sans pareil. La multiplication des accès hauts débits chez les professionnels et les particuliers ainsi que la contamination de toutes les activités sociales par le développement d'Internet contribuent à étoffer la culture de l'usage des dispositifs numériques de communication et de distribution d'informations. Une panoplie d'outils s'offre désormais au rapprochement et à la confrontation d'idées et de points de vue. La densité du réseau d'interactions qui se tisse à travers la prolifération de l'offre et la diversité des pratiques pose de nombreuses questions sur la relation des usagers au territoire d'appartenance et à celui dans lequel interviennent les échanges. Puisque ces interactions opèrent dans un monde dématérialisé, doit-on en déduire que nous serions dans une problématique de déterritorialisation ? Quel angle d'analyse privilégier : l'étude des relations au territoire ? postuler l'innovation en matière de territoire ? Cette communication se propose d'explicitier comment s'articulent, dans le cas concret d'un espace transfrontalier, le territoire géopolitique (la Grande région) et les territoires professionnels de chacun (le périmètre d'intervention). Nous questionnerons l'apport des TIC dans une coopération transfrontalière à caractère social. Nous verrons qu'outre la communication des résultats obtenus, elles interviennent dans le travail au quotidien et dans la mise en réseau des acteurs sociaux, donc dans la construction d'une culture professionnelle commune. Dès lors, les problématiques liées à la question du territoire et au rapport des individus au territoire reconfigurent les notions de proximité et de lien, donc les pratiques et les modalités d'échange entre les partenaires d'un même projet.

Le projet Proximam-Lotharingie

*Proximam-Lotharingie*¹ se propose d'élargir à un cadre interrégional une expérience initiée en Wallonie. Cette dernière consiste à favoriser la construction du lien mère-enfant, par le biais d'un accueil social visant à libérer ce binôme de son contexte habituel afin de préserver (de constituer, de protéger) une relation. Sollicité et soutenu par la communauté européenne, dans le cadre du programme Interreg III², le projet rassemble une dizaine de centres d'accueil répartis dans trois régions limitrophes (Grand Duché de Luxembourg,

¹ <http://www.proximam.org>

² L'objectif du programme INTERREG III est de renforcer la cohésion économique et sociale dans l'Union européenne en promouvant la coopération transfrontalière, transnationale et interrégionale ainsi que le développement équilibré du territoire. Proximam-Lotharingie s'inscrit dans l'axe IV : promotion du développement humain, valorisation des ressources humaines et intégration sociale et culturelle.

Région Lorraine, Wallonie). Soit plus de 80 travailleurs sociaux qui partagent une problématique professionnelle commune et une langue (le français).

L'ouverture interrégionale du projet s'accompagne inéluctablement d'un constat de divergences contextuelles (pluralité structurale, pluralité politico-culturelle) qu'il faut sérier et cartographier afin de rassembler la communauté *Proximam* autour de deux questions centrales : le recueil de l'approbation des partenaires sollicités, et l'adhésion des autorités publiques des trois régions en matière de protection maternelle et infantile. Outre les aspects politiques et réglementaires, le projet s'intéresse aux questions de fond concernant la liaison mère-enfant : la représentation du rôle de mère et la compréhension des besoins de l'enfant, le sens donné par la mère à leurs destinées respectives, l'ajustement des distances entre la mère et son enfant, les recours extérieurs...

Recherche-action : découverte du quotidien professionnel de l'autre

S'inscrivant dans une optique résolument ouverte à l'échange de points de vue et de pratiques le projet procède d'une demande de Recherche-Action³ basée sur un principe d'aller-retour permanents entre détails (cas concrets) et généralités (aspects théoriques : psychologie sociale, psychologie clinique, ...). Il s'agit, pour les acteurs sociaux, de découvrir et/ou de mieux connaître les usages et les contraintes de leurs homologues frontaliers. Le projet revêt une vocation transfrontalière à plus d'un titre. D'abord ces professionnels appartiennent tous à un même territoire géographique (la Grande Région). Ensuite, si les jeunes femmes accueillies sont souvent amenées à traverser des frontières que la construction de l'Europe estompe progressivement, paradoxalement les réalités en matière de lois et d'usages s'imposent comme autant de barrières invisibles, héritées de l'histoire des trois régions limitrophes. L'échange s'appuie sur plusieurs groupes de travail thématiques et sur la programmation d'immersions ponctuelles de travailleurs sociaux dans une autre structure d'accueil afin de vivre la réalité et les contraintes de l'autre et d'en débattre. Le principe de permutation circulaire sur lequel repose la programmation des immersions favorise alors la mise en place d'une culture professionnelle commune étoffée par les échanges verbaux concernant les méthodes et les contextes de travail de chacun. La construction d'un tel réseau d'échanges professionnels offre aux acteurs en présence une position de recul par rapport aux pratiques personnelles, aux habitudes professionnelles et, en particulier, aux *habitus* professionnels résultant du contexte sociopolitique de chacun.

Une rationalisation s'est imposée pour donner vie à quatre groupes de travail chargés d'œuvrer de manière complémentaires. Trois ont été mandatés pour construire et entretenir un *aggiornamento* des connaissances partagées sur le fond du projet et se sont vu attribuer pour mission respective : **le diagnostic du lien** (mère-enfant), **l'étude de l'articulation des ressources** ainsi que celle de **la comparaison des systèmes juridiques et réglementaires**. Le quatrième groupe a eu pour mission, de définir et mettre en œuvre la communication du projet. Initialement cantonné dans l'organisation de la communication externe du projet, il a rapidement pris la mesure des enjeux communicationnels imposés par la multiplicité des lieux, des pratiques et l'importance de la construction d'une représentation commune des acteurs articulée autour des thèmes abordés par les trois autres groupes de travail et a souhaité mobiliser les Technologies de l'information et de la communication (TIC).

³ Par recherche –action nous entendons une démarche scientifique « adaptée pour développer des stratégies permettant de soutenir des professionnels attachés au développement de leur métier » (Meyer, 2006). Cette démarche permet notamment de soutenir la recherche endogène menée par les professionnels en question.

Les TIC au service de la mise en réseau d'acteurs sociaux : d'une problématique du lieu à celle du lien

La mobilisation des TIC dans le projet *Proximam-Lotharingie*, s'est imposée comme moteur essentiel de la réponse aux attentes formulées par les acteurs sociaux à l'origine du projet. Inscrivant la demande dans une problématique communicationnelle globale, les enseignants-chercheurs du CREM⁴ ont proposé de déplacer le centre de gravité de la réflexion d'un point de vue purement objectif des TIC (site WEB pris comme outil de communication) vers une vision élargie, qui engage chacun au sein d'une stratégie de communication globale (institutionnelle, interne et externe). Coïncidence troublante, les TIC et le projet *Proximam* abordent, chacun à leur façon, les concepts de lien et de proximité. *Proximam-Lotharingie* s'intéresse plus particulièrement à deux niveaux de liens. Tout d'abord à un niveau *micro* (le lien mère-enfant) que le projet s'engage à protéger, entretenir, restaurer ou (re)construire. Ce lien élémentaire est le sujet d'étude principal donc ne participe pas de la communication, mais reste à médiatiser. Le second niveau est d'ordre *macro*. Il s'inscrit dans la dynamique transfrontalière interrégionale interne au réseau d'acteurs sociaux, responsables de la mise en application du projet, de part et d'autre des trois régions concernées par le programme INTERREG III.

Par ailleurs, le choix d'un nom de projet n'étant jamais neutre, la proximité territoriale à la Lotharingie, berceau historique des trois régions partenaires : Province du Luxembourg, Grand Duché du Luxembourg et Lorraine. L'ouverture des frontières dont bénéficie la Grande Région⁵ favorise et appelle la circulation des personnes. La mise en réseau des acteurs sociaux du projet intervient dans un contexte favorable selon trois niveaux de proximité :

- une proximité linguistique (une langue partagée, le français) ;
- une proximité géographique (ouverture des frontières de l'espace Schengen) ;
- et enfin une proximité monétaire car depuis 2001 tous partagent une même monnaie : l'EURO.

Impact des TIC en termes de lien et de proximité

La proximité sous-entend l'idée de rapprochement physique, de voisinage. Elle est traditionnellement prise comme négation de l'éloignement physique. D'où les expressions : « services de proximité », « médias et informations de proximité », etc. . Repérer l'éloignement entre les personnes, permet de quantifier la distance entre les interlocuteurs. C'est ce que s'applique à faire Edward Hall à travers le concept de proxémie (1971), théorie inspirée des comportements animaux et qui prend la forme de bulles concentriques lesquelles définissent une gradation dans l'acceptation de l'autre en fonction du rapport que l'on est supposé entretenir avec lui (le lien)⁶. Le rayon de ces sphères va de la distance intime à la distance publique. Il gradue l'éloignement autorisé. Or la proxémie repose sur le postulat implicite de la concomitance et de l'unicité de l'unité de lieu et de temps. En introduisant de nouveaux modes de proximités indépendants des

⁴ Le Centre de recherche sur les médiations intervient dans le projet en qualité de partenaire sur la base d'un contrat de recherche mobilisant quatre enseignants-chercheurs (Vincent Meyer, Didier Baltazart, Brigitte Simonnot et Pierre Morelli) et deux doctorants (Rabah Nemanha et Agnes Weil).

⁵ Les trois régions transfrontalières font partie intégrante de l'espace Schengen qui garantit la libre circulation des biens et des personnes.

⁶ Edward Hall transpose à la communication humaine non-verbale la territorialité qui fonde les comportements réciproques des animaux. Une territorialité naît des rapports de proximité et opère selon quatre distances: la distance de fuite, la distance critique, la distance personnelle et la distance intime.

contingences géographiques, les TIC s'intercalent au sein de cette concordance et fissurent doublement ce postulat tant au niveau du temps que du lieu.

Le lieu d'abord. L'on voit surgir, avec le développement des TIC un oxymoron, c'est-à-dire une expression composée d'éléments *a priori* contradictoires et qui font sens : présence à distance. Il s'agit de substituer à la co-présence effective en un même lieu, l'accès à une représentation active d'un objet ou d'une personne distants afin d'agir avec eux. Interagir à distance ne constituerait plus alors un frein. Une étape est franchie. On passe de la « télé-vision » (vision à distance) à la télé-action (action à distance).

Le temps ensuite, car les TIC mettent en place des situations de communication aussi bien synchrones (Retour immédiat. Contact direct ou dialogue médiaté –cf. Lamizet, 1999– : visioconférence, *chat*), qu'asynchrone (Retour différé. Informations déposées puis lues au gré du destinataire : *e-mail*, forum de discussion).

Qu'on ne s'y trompe pas, le recours aux TIC ne signifie pas la disparition totale de la proximité physique. Cette dernière présente, entre autres vertus, la possibilité de communiquer de manière informelle, non verbale, ce qui s'adapte fort bien au caractère tacite, non codifiable, d'une bonne partie de l'information. L'importance accordée par tous les acteurs aux immersions programmées au sein des structures partenaires du projet et le niveau de leur implication dans celles-ci le prouvent fort bien. La question de la proximité migre d'une problématique du lieu à celle du lien. Lien d'intérêt, de connivence, de convergence car être proche de quelqu'un c'est aussi partager avec lui des idées, des principes ou des habitudes au premier rang desquelles figurent notamment la consultation de la messagerie électronique ou la visite de la plateforme collaborative. D'une proximité subie imposée par des circonstances extérieures (le lieu et le temps) on passe à une proximité choisie en fonction de critères personnels (sentiments et goûts personnels, intérêt partagés, aspects relationnels), une proximité « a-géographique ». Dans le mouvement d'individualisation des pratiques qui nous entoure les TIC sont à la fois moteur et agents fédérateurs. Elles approchent l'individu, non plus de manière impersonnelle comme la télévision qui s'adresse à une masse d'individus indifférenciés, mais de manière individuelle, personnalisée. Elles cherchent à recueillir son point de vue, ses attentes, ses désirs. Il s'agit alors bien plus que de substituer à l'absence géographique et au décalage temporel une présence malgré la distance. La notion de proximité devient alors relative car elle s'adapte aux parties concernées. Elle se ramifie et prend parfois la forme d'un réseau. En ce qui concerne *Proximam-Lotharingie*, la proximité est choisie, ressentie, et subjective. D'une proximité de fait, on passe à des proximités volontaires.

Si les concepts de proximité, de localisation, de territoire sont « redéfinis, et non annihilés, par les nouvelles mises en relation du proche et du lointain » (Weissberg, 1999), *Proximam-Lotharingie* propose une combinaison particulière entre présence et absence⁷. Disons que, dans notre cas précis, les TIC proposent des dispositifs susceptibles de rapprocher des individus sur des idées que ces derniers partagent et co-construisent. En amont elles permettent de préparer au mieux les rencontres « réelles ». En aval, elles prolongent l'expérience et entretiennent le débat. Apprendre de l'autre, échanger et comparer les pratiques repose sur une volonté partagée de développer une culture commune du travail collaboratif⁸. Une complémentarité est en effet appelée à s'instaurer

⁷ Une hybridation dirait Jacques Perriault (1996 : 78) « Contrairement à ce qui a été fait dans le passé, (...) [les systèmes de communication du savoir à distance] n'opposent plus présence et distance, mais intègrent les deux. Tout se passe comme si un processus d'hybridation était en train de se développer ».

⁸ Collaboratif : « Se dit de ce qui, dans un environnement informatisé ou en ligne, vise à favoriser la collaboration entre pairs, en permettant d'échanger et de partager des compétences pour mieux réussir un projet commun » (<http://www.granddictionnaire.com>). Dans notre cas, deux niveaux de collaboration sont en effet à dénombrer : une

entre les échanges réels matérialisés par les réunions régulières des groupes de travail concernant les trois thèmes cités plus haut et par le programme d'immersions et les échanges virtuels proposés par la plateforme de travail collaboratif. Ainsi, les comptes-rendus des réunions et des immersions peuvent-ils être mis en ligne pas seulement pour être validés ou rendre compte de l'activité du groupe, mais aussi pour être discutés et éventuellement amendé sur le forum. Une discussion passionnée sur l'usage d'une expression porteuse d'une connotation potentiellement négative telle que « simplette » pour désigner une mère plus ou moins « déficiente » pourra être soutenue *a posteriori* par un complément argumentaire plus structuré, plus construit, étayé par des références littéraires ou culturelles. *A contrario*, une intervention perçue comme trop abrupte lorsqu'elle a été formulée par écrit pourra, lors d'une rencontre, être adoucie sous la pression de signes non verbaux difficiles voire impossibles à retranscrire, soit en étant replacée dans un contexte plus approprié, soit en étant mieux explicitée.

L'existence duale des modalités d'échanges et de communication entre contact direct (présentiel) et indirect (médiaté) ouvre aux professionnels impliqués dans la démarche un ensemble de possibilités de nature à étoffer les relations réciproques et engage ces derniers dans une promesse partagée (Jost, 1997) donc génère des attentes qui restent à expliciter et à harmoniser.

La plateforme comme extension territoriale

Les TIC interrogent nécessairement le rapport au territoire, notamment parce qu'elles permettent une présence à distance. L'opération de transport, traditionnellement liée à la distance géographique séparant les interlocuteurs deviendrait totalement transparente pour les acteurs car « la localisation géographique, la territorialisation tendrait à devenir archaïque sous les feux croisés de la mondialisation et de l'efficacité croissante des télé-technologies. » (Weissberg, 1999). Non pas que le territoire n'existe plus ou qu'il devienne un concept caduc. L'observation montre que cette déterritorialisation qu'installe les TIC affecte l'essence même de la localisation. La distance n'est plus un paramètre primordial. Cependant, dans le projet *Proximam-Lotharingie*, de nouvelles relations au territoire s'instaurent. Paradoxalement, nous n'assistons pas à une déterritorialisation mais plutôt à une redéfinition et à un renforcement de la notion de territoire. En effet, pour Jean-Louis Weissberg (1999) : « les communautés qui voient leurs liens les plus affectés par Internet sont des collectifs de proximité territoriale ». Et les « collectifs territoriaux trouvent dans Internet un moyen de renforcer leurs liens, d'augmenter l'intensité et la fréquence de leurs rencontres *de visu*. À travers une localisation dans l'espace informationnel, on renforce donc souvent, et paradoxalement, l'importance de la localisation géographique. » (*Ibid.*) Nul ne s'étonnera alors que des technologies susceptibles de réunir des individus, indépendamment de leur localisation géographique s'adaptent au contexte transfrontalier qui nous intéresse. Il ne s'agit donc pas d'offrir un territoire virtuel de substitution à une communauté d'individus partageant des préoccupations professionnelles quotidiennes et qui sont dispersés, sans réel contact physique entre eux.

Nous nous intéresserons donc plus particulièrement à la place que les TIC occupent dans une problématique de création et de développement de relations interpersonnelles entre ces travailleurs sociaux œuvrant dans le cadre d'un même projet au sein d'une même zone géographique relativement limitée (120Km de diamètre). Remarquons que ces derniers appartiennent à une structure (ils ne sont pas isolés), ce qui leur permet d'assurer un

collaboration entre les groupes de travail cités plus haut et qui gagneront à croiser leurs résultats, une collaboration entre les acteurs ayant été immergés dans d'autres structures (voir supra) et l'ensemble de la communauté proximam.

premier niveau de débats (interne) sur leurs pratiques. De plus, des rencontres interviennent à l'occasion des immersions de travailleurs sociaux dans d'autres structures professionnelles et des réunions de groupes de travail. Le cadre interrégional du projet mobilise les TIC en appui par rapport aux rencontres programmées, afin d'étoffer la culture professionnelle commune en nourrissant les échanges. La plateforme matérialise un territoire virtuel d'informations et d'échanges ouvert que chacun investit au gré de ses possibilités, de ses disponibilités et de son désir d'implication personnelle.

En complément du site Web, vitrine officielle destinée aux institutionnels aussi bien qu'aux partenaires et homologues, s'est imposé le recours à un outil maintenant à plusieurs niveaux et entre tous les membres de la communauté une communication permanente. Nous nous sommes assez naturellement tournés vers les plateformes dédiées à l'enseignement à distance car la question du lien (entre enseignants et apprenants mais aussi entre apprenants) se pose également avec beaucoup d'acuité dans ce domaine où l'on cherche à « apprivoiser la distance et supprimer l'absence » (Jacquinot, 1992). Au milieu d'une offre pléthorique, nous avons retenu *Dokeos*, une évolution de la plateforme *Claroline* dont la philosophie de développement (De Praetere, 2002) illustre la démarche d'innovation par l'usage (Cardon, 2005) que nous voulons mettre en avant pour notre projet. Au travers des outils de gestion de documents, d'annonce et d'agenda *Dokeos* ouvre un espace d'affichage et d'entreposage dans lequel chacun peut venir trouver ce que l'autre a accepté d'y amener. Le défi adressé aux promoteurs du projet porte sur la manière d'amener chacun des membres de la communauté à conscientiser et ensuite assumer sa double position de contributeur et destinataire de contenus régulièrement actualisés. Ils doivent les inviter à déposer régulièrement de nouveaux contenus et prendre l'habitude de vérifier tout aussi régulièrement la présence de nouveautés. La déficience de l'un ou l'autre de ces comportements réduit le territoire ouvert à l'état de friche stérile : l'espace d'affichage et de stockage ne se transformera pas en un espace d'information, d'échange et de mutualisation.

Dans cette organisation, ce n'est pas tant la technique que la dynamique installée qui est prépondérante. Son initiation s'appuie, entre autre, sur l'outil annonce qui permet d'adresser et archiver des courriers individuels pour aller au devant des usagers ou des groupes d'usagers et les inciter à venir sur la plateforme. Sa pérennisation passe par un renvoi *quasi* systématique vers les outils collaboratifs : une question et la réponse qui suit sont redirigées vers les forums plutôt que sur le courrier électronique, une demande d'information prise en charge par l'intermédiaire des espaces d'archivage des documents. Il apparaît clairement que le rôle d'animateur de la communauté devient critique. C'est à lui qu'échoit la charge de surveiller l'activité de la communauté, il dispose d'outils de monitoring dédiés à cette tâche, et d'organiser, en cas de fléchissement, soit le renouvellement des contenus, soit le *push* d'information vers les membres les moins assidus.

Dokeos, un espace de métissage

Mettre en place des proximités nouvelles ne signifie pas que l'établissement des contacts s'effectue par substitution aux réunions présentes d'un dispositif abstrait et exclusif. Au contraire, profitant de l'opportunité de pouvoir programmer des rencontres régulières dont l'organisation est facilitée par la proximité transfrontalière des différents acteurs, les TIC prolongent les contacts réels dans un nouvel espace, virtuel, matérialisé par la plateforme collaborative. Nous avons affaire à un ajout et non pas à un remplacement car si l'on parvient à s'affranchir de contraintes organisationnelles géographiques et au planning

professionnel de chacun, il faut en intégrer d'autres liées à la distanciation introduite par la médiation des échanges. Ainsi, il s'agit plus de faire évoluer le lien entre les différents travailleurs sociaux impliqués dans le projet que de créer *ex nihilo* une relation nouvelle. À cet effet, les outils forum et wiki⁹ ouvrent des potentiels d'échange nouveaux en organisant la confrontation des idées et la co-construction d'objets sémantiques complexes.

Avec les forums l'objectif n'est pas seulement d'échanger des idées ou des informations comme l'on peut le faire avec le courrier qu'il soit électronique ou pas, mais de les mettre en perspectives les uns par rapport aux autres pour mieux les confronter. Les participants n'empilent pas leurs propos les uns sur les autres de manière purement séquentielle. Au contraire, les contributions destinées à développer, nuancer ou contrer l'argumentation sont mises en relief par la visualisation de la hiérarchie et de la chronologie des échanges. Au final le débat gagne en clarté.

En complément des forums, le wiki est typiquement l'outil permettant de faire la synthèse qui suit un débat. Chaque participant va pouvoir apporter sa contribution à l'élaboration d'un document unique ayant pour finalité de mêler les idées des uns et des autres plus dans un esprit de complémentarité que d'uniformisation. D'ailleurs, il est à noter pour les deux outils que le système conserve des indications sur l'auteur et la date de chaque contribution.

Finalement, forums et wiki portent en eux les potentialités du métissage que Michel Serres (1991) décrit comme « la couture des deux autres » et dont la force provient du fait que chacun conserve ses différences. Ces potentialités sont-elles pour autant exploitées ? En fait pas encore car l'utilisation de tels outils dépend certes de la bonne santé du travail collaboratif mais elle dépend aussi, et peut-être surtout, de l'acculturation aux TIC.

Compte tenu de la disparité des niveaux de compétence et des pratiques au sein de la communauté *Proximam* et d'une certaine propension au sous-usage voire au non-usage des outils collaboratifs observée dans ce type de population (Kellner, Massou, Morelli, 2006), seul est actuellement envisageable le développement de forums de discussion, sous réserve cependant de la participation active de personnes motivées afin d'alimenter les débats et de relancer l'intérêt. Dans un avenir proche, l'objectif sera de rédiger les rapports intermédiaires réclamés par les autorités de tutelle, par un wiki, de manière à répartir les contributions de chacun. Comme nous le constatons, la question du lien, omniprésente dans le thème des travaux, subsiste et s'étend bien au delà des contraintes géographiques. De nombreuses questions se posent alors aux acteurs sociaux des trois régions et aux équipes de coordination du projet. Comment intégrer et gérer cette émancipation vis-à-vis des aspects géographiques et temporels et promouvoir une participation active au débat ? Comment associer chacun, indépendamment de ses contraintes géographiques spécifiques ? Quelle stratégie adopter pour familiariser les acteurs de terrain aux TIC en général, à la plate-forme collaborative retenue en particulier et leur permettre d'investir le territoire mis à leur disposition ?

De l'appropriation de la plateforme par ses usagers

⁹ Pour l'utilisateur, la plateforme *Dokeos* se manipule comme un site Web. Un wiki est un système de gestion de contenu qui rend les pages Web librement et également modifiables par tous les visiteurs autorisés, ici les membres d'un groupe de travail. Ces fonctionnalités sont particulièrement utiles pour l'écriture collaborative de documents avec un minimum de contrainte.

Pour que la plateforme *Dokeos* atteigne les objectifs qu'on lui assigne, l'explicitation, même argumentée et illustrée de ses avantages dans le contexte d'utilisation envisagé ne suffit pas. Parvenir à un usage régulier, conséquent et imaginatif ne relève pas uniquement de la question de la formation préalable. Pour être bien compris, un outil aussi complexe nécessite de la part de chaque acteur du projet une implication personnelle ponctuée par un ensemble de manipulations régulières. Cette implication s'inscrit dans un cadre plus vaste. Elle relève donc d'une problématique de l'appropriation.

L'appropriation des TIC, c'est-à-dire l'ensemble des modalités avec lesquelles s'établit la relation de chacun avec ce type d'outil de communication, tant dans la sphère domestique que professionnelle constitue une forme de « construction personnalisée de l'usage » (Rieffel, 2001 : 153). Si les principes généraux de fonctionnement de l'outil technique doivent être, *a minima* compris, il n'en reste pas moins que son recours et les résultats obtenus requièrent une certaine pertinence par rapport aux besoins des usagers. Le geste doit être naturel et doit faire sens. L'appropriation ne découle pas automatiquement de la connaissance et de la compréhension des principes qui régissent le fonctionnement de la plateforme¹⁰. L'appropriation intervient selon trois dimensions : une dimension subjective, une dimension cognitive et une dimension identitaire (Jouët, 2000 : 502-503). Elle se tisse progressivement à travers l'exploration et l'expérimentation individuelles puis collectives de l'artefact. Elle opère donc selon deux dimensions étroitement liées : l'individu et le collectif¹¹. De plus, si l'une des particularités des TIC consiste en la gradation dans l'usage qu'elles appellent, l'apprentissage est partie intégrante de la découverte de l'outil. Nul besoin de connaître toutes les fonctionnalités avant de les utiliser.

S'agit-il d'une exploration intuitive, formatée par la culture de l'outil ? d'une exploration savante ? L'effort doit donc être porté de manière à inscrire son utilisation dans le quotidien de chacun. Les acteurs en présence sont appelés à co-construire le cadre de référence sociotechnique¹² de la plateforme. Les étapes de cette co-construction correspondent aux quatre conditions à l'appropriation (Proulx, 2006) des TIC à savoir : la maîtrise technique et cognitive de l'artefact, l'intégration significative de l'objet technique dans la pratique quotidienne de l'usage, l'usage répété de la technologie en question qui ouvre la voie vers des possibilités de création et enfin une appropriation sociale, à savoir la prise en compte des usagers dans les processus d'innovation. Cependant, la question de l'appropriation ne saurait se limiter à la seule problématique de l'intégration d'un outil dans un ensemble de pratiques sociales. La sociologie critique des usages imaginée par Fabien Granjon aurait pour double principe d'une part de questionner « la façon dont les "subjectivités" des usagers travaillent et structurent leur usage d'internet » (Granjon, 2004 : 4-5) et d'autre part « la manière dont celui-ci [internet] déplace leurs modes de "construction de soi" liés à leurs conditions objectives d'existence [professionnelle et extra professionnelle] » (Ibid.).

Attention, l'appropriation par ses usagers de la plateforme, prise comme interface d'accès à un territoire virtuel d'échange ne constitue bien évidemment pas une fin en soi. C'est avant tout une étape au service d'un objectif qui transcende la question de l'usage de l'artefact.

¹⁰ Donc le cadre de fonctionnement de l'artefact, Cf. Flichy, 1995.

¹¹ « L'appropriation [du travail, c'est-à-dire la maîtrise de l'action du travail par celui qui l'exécute, et qui en retour permet de donner un sens au travail, d'en négocier et d'en modifier les conditions d'exercice] comporte une dimension collective. Elle conditionne l'implication de l'individu, car la maîtrise de son travail est une condition de la reconnaissance sociale » (Bernoux, 2004 : 57).

¹² Le cadre socio-technique « permet de percevoir et de comprendre les phénomènes techniques auxquels on assiste et d'organiser son action et sa coopération avec les autres acteurs. Il est constitué d'un ensemble de savoirs, de savoir-faire et d'artefacts techniques mobilisés dans le déroulement d'une action technique. [...] Il permet de structurer les interactions qu'un individu développe avec les artefacts techniques et avec les autres hommes, organise les interprétations que l'individu tient face à lui-même » (Flichy, 1995 : 130).

Le projet devient alors ambitieux. Il ne s'agit plus seulement d'étoffer les relations professionnelles par le biais d'une interface de dialogue à distance. Ce sont les modalités même de travail collaboratif qui sont visées. Les usagers sont invités à construire leur modèle de fonctionnement donc à procéder à l'altération des modes de travail, la plateforme collaborative élargit les modalités d'échanges dans un contexte partagé et maîtrisé.

Pour conclure...

Le projet permet de juxtaposer des espaces régis par la géographie et la synchronisation des échanges avec des espaces régis par les idées, les contraintes individuelles d'organisation. Les nouveaux liens tissés par les TIC bouleversent et complexifient la notion de distance. En effet, la distance n'est plus uniquement géographique. Elle est temporelle, car les modalités d'échange exploitées pour le moment avec la plateforme *Dokeos* se présentent essentiellement sur un mode asynchrone. Elle est également organisationnelle, car, outre l'asynchronie dans la communication inter-personnelle, c'est la gestion de l'emploi du temps qui est contaminée. Les TIC modifiant les modalités de prise de contacts et d'échange d'informations et permettant d'éviter la multiplication des déplacements offrent même la gestion à distance de certaines tâches d'organisation. La distance est également technique et culturelle, car l'appropriation de l'outil n'est certainement pas uniformément répartie entre tous les membres de la communauté *Proximam*. Elle est sociale car d'aucuns seraient à même de regretter le risque de déshumanisation encouru lorsqu'on introduit l'ordinateur dans un processus communicationnel. Enfin elle est également affective, car la suppression de la présence dans les échanges communicationnels, donc la perte de tous les signes extralinguistiques qui fondent la communication est de nature à augmenter la charge affective liée à la réception décontextualisée.

Bibliographie

Bernoux Philippe, 2004, *Sociologie du changement, dans les entreprises et les organisations*, Seuil, Paris

Cardon Dominique, 2005, « Innovation par l'usage », *Enjeux de mots : regards multiculturels sur les sociétés de l'information*, C&F éditions, Caen

De Praetere Thomas, *Philosophie du logiciel Claroline*, 2002, [en ligne]
http://www.icampus.ucl.ac.be/CLARO01/document/philosophy/claroline_philosophie.html
[consulté le 23 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 » [en ligne]
http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00001155.pdf [consulté le 16 juin 2006]

Hall Edward, 1971, *La dimension cachée*, trad. de l'anglais (États-Unis) par Amélie Petita, Seuil, Paris

Jacquinet Geneviève, 1993, « Apprivoiser la distance et supprimer l'absence ? ou les défis de la formation à distance », *Revue Française de Pédagogie*, Paris INRP, n°102, Janv-févr-mars 1993, pp. 55-67

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

Kellner, Catherine, Massou, Luc, Morelli, Pierre, 2006, « Pratiques effectives de travail collaboratif à distance : limites prévisibles et inattendues », colloque « Pratiques et usages organisationnels des sciences et technologies de l'information et de la communication », 7-9 septembre, CERSIC ERELLIF, EA 3207, Université Rennes2, à paraître

Lamizet, Bernard, 1999, *Histoire des médias audiovisuels*, Ellipses, Coll. Infocom, Paris
Meyer, Vincent, 2006, « De l'utilité des recherches-actions en SIC », *Communication et organisation*, n°30, à paraître

Perriault Jacques, 1996, *La communication du savoir à distance*, L'Harmattan, Paris

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*, Tome1, PUB, Bordeaux, pp. 7-20

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

Serres, Michel Serres, 1991, *Le Tiers-Instruit*, Gallimard, collection Folio, Paris

Weissberg Jean-Louis, 1999, *Présence à distance : déplacement virtuel et réseaux numériques : pourquoi nous ne croyons plus à la télévision* [en ligne]
<http://hypermedia.univ-paris8.fr/Weissberg/presence/7.html>, [consulté le 16 juin 2006].