

QUAND LES ENSEIGNANTS RENCONTRENT LE NUMÉRIQUE : INNOVATION IMPOSÉE OU ATTENDUE ? LE CAS DE L'ENT DANS LE DÉPLOIEMENT DE L'UNIVERSITÉ NUMÉRIQUE EN RÉGION LANGUEDOC-ROUSSILLON

Huguette Alberne-Giordan (Montpellier II, IUT, [Praxiling ICAR UMR 5191 CNRS](#))

Chantal Charnet (Montpellier III, [Praxiling ICAR UMR 5191 CNRS](#))

Projet ENTICE : <http://recherche.univ-montp3.fr/~charnet/spip/>

-
1. Contexte et observations organisationnelles
 - 1.1. La carte des acteurs de l'Université Numérique en Région Languedoc-Roussillon
 - 1.2. L'espace numérique de travail (ENT)
 - 1.2.1. L'ENT : un dispositif technique
 - 1.2.2. L'ENT dans l'Université Numérique en Région Languedoc Roussillon
 2. D'un réseau de coopération sociotechnique à un réseau de coopération pédagogique ?
 - 2.1. La sensibilisation des enseignants à l'ENT
 - 2.2. L'ENT : le choix des « éléments de surface »
 - 2.3. Appropriation des outils et réalités de terrain
 3. Premières conclusions
 4. Bibliographie
-

Le problème de l'utilisation des technologies du numérique dans les divers ordres d'enseignement est posé depuis maintenant une bonne trentaine d'années. Des plans ambitieux se sont succédés depuis la fin des années 1970. Parmi ceux-ci, le plan élaboré à l'instigation de Jean-Jacques Servan-Schreiber en 1984 était particulièrement novateur et aurait dû placer la France au tout premier rang dans ce domaine essentiel pour le développement économique et humain des sociétés contemporaines. Ce plan, comme d'autres, a échoué. Il est important de rappeler ce fond de tableau au moment où le problème de l'informatisation des systèmes d'enseignement se pose avec une acuité renouvelée dans notre pays.

Nous avons constaté depuis une quinzaine d'années des initiatives nombreuses pour pallier à l'impuissance des mesures officielles, initiatives individuelles des enseignants et des étudiants, de petits groupes de chercheurs ou d'enseignants, d'universités, de Régions, etc. Ce bouillonnement s'explique par la place que l'informatique a prise au niveau mondial. Dans notre région ce type de mouvement a notamment débouché sur la création il y a trois ans environ d'un projet d'université numérique, l'Université ouverte de Montpellier Languedoc-Roussillon (UOMLR).

Ce mouvement doit s'articuler depuis novembre 2002 avec le plan général d'informatisation de la société française, dit plan RESO 2007. Ce plan gouvernemental Pour une REpublique numérique dans la SOciété de l'information, a pour ambition de renforcer et développer la société de l'information en intervenant sur l'ensemble des infrastructures et par conséquent aussi dans le domaine qui nous occupe. Il se propose de favoriser de nouveaux usages. La création d'Universités Numériques en Région (UNR) a été l'une des premières mesures prises dans ce cadre en décembre 2002 lors de la réunion du Comité Interministériel de

l'Aménagement et du Développement du Territoire (CIADT).

Dans ce contexte général, il est essentiel que ce mouvement de la société, renforcé par la volonté des Pouvoirs publics débouche sur une rénovation de nos systèmes d'enseignement permettant à la France de rattraper, autant que faire se peut, son retard au niveau international. Pour mieux appréhender ce mouvement, il nous a paru opportun d'observer la mise en oeuvre du projet d'UNR en Languedoc-Roussillon, au travers des réactions et des réalisations des acteurs et des décideurs et ensuite au travers des changements dans l'organisation. Quelques observations s'imposent : d'une part des enseignants de plus en plus nombreux pratiquent les technologies de l'information et de la communication. Cette entrée dans le numérique se décline sous deux formes. Une première, individualisée, où le dispositif pédagogique est initié par l'enseignant lui-même (site personnel, usage de plateforme collaborative libre, etc.). Mais elle peut être élargie à un projet, une filière, un département, sorte d'îlots d'utilisateurs initiés où la mainmise institutionnelle est très faible voire absente. Ces usagers appartiennent aussi souvent à des communautés virtuelles propres à leur discipline où ils peuvent affirmer leur identité qui les démarquent des non connectés. Le rapport avec l'institution semble peu recherché dans ces cas.

D'autre part on peut distinguer une démarche « mixte » (descendante et ascendante). Elle est le fruit d'un processus organisationnel dans lequel les initiatives sont le résultat de directives centralisées par le ministère, les directions d'universités sans que l'on sache toujours avec précision de quelle façon ces décisions ont été élaborées. C'est le cas du déploiement d'un environnement numérique de travail (ENT) qui est mis en place par décision du Ministère de l'Éducation et par la réponse coordonnée de groupements d'Universités à un appel d'offres qui pose les bases structurelles du projet.

La complexité de cette situation pourra être cernée en analysant les rapports entre les initiatives des enseignants et enseignants-chercheurs avec les possibilités d'actions ouvertes par le déploiement d'un environnement numérique de travail dans l'Université Numérique en Région Languedoc- Roussillon (UNR-LR). Nous chercherons en priorité à déterminer comment ces acteurs s'inscrivent dans une innovation de type « organisée » et dans quelle mesure les résultats de ce processus sont efficaces.

Nous examinerons d'abord comment s'organise la constitution de réseaux sociotechniques composés de techniciens, d'équipements collectifs (banques de données) et d'usagers, professeurs et étudiants. Nous poserons, entre autres, la question de l'adéquation des choix technologiques avec les besoins réels des usagers et les possibilités créatives qui en résultent.

Nous déboucherons ainsi sur la question centrale de notre propos qui est d'apprécier dans quelle mesure ce réseau sociotechnique favorise ou non la création de ce que nous proposons d'appeler Réseaux de Coopération Pédagogique et de Recherche (RCPR), en référence aux réseaux de coopération scientifique de Dominique Vinck (1999). Dans cette notion le terme pédagogique est pris dans un sens très large : ce qui favorise l'accès à l'information, la réflexion et l'apprentissage. Nous nous demanderons si à l'individualisme des acteurs succéderaient alors dans l'université des comportements de coopération, de nouvelles pratiques de travail plus collectives. D'une université de type professionnel selon la typologie élaborée par Mintzberg (1982), c'est-à-dire composée de personnes hautement qualifiées et individualistes, on passerait à une université en réseau coopératif décentralisé.

La méthodologie que nous avons choisi d'utiliser, relève de l'observation participante de type ethnographique. En outre, en tant que linguistes, nous sommes aussi à la recherche dans ces objets de traces et d'indices linguistiques qui permettent de comprendre les faits et les événements. Nous dirons pour reprendre les termes de Bruno Latour qui précise que « *la tâche de l'ethnologue consiste à capturer ce qui se passe d'un texte à l'autre, comme un écureuil sautant de branche en branche* » (2004 :102), que nous essayons de capturer ce qui se passe d'un événement à l'autre pour comprendre les processus complexes du déploiement en situation d'un ENT. De plus, la spécificité de cette étude est que nous avançons en même temps que la cible, l'étude n'est pas a posteriori mais en cours de déroulement, nous entrons dans les faits alors qu'ils sont en train de se dérouler dans un accompagnement soutenu par

les acteurs même du projet ENT. Pour cerner les usages de l'ENT dans la première phase de l'UNR-LR et l'implication des enseignants, nous nous sommes intéressées à l'environnement humain et matériel en fonction des services attendus de l'ENT.

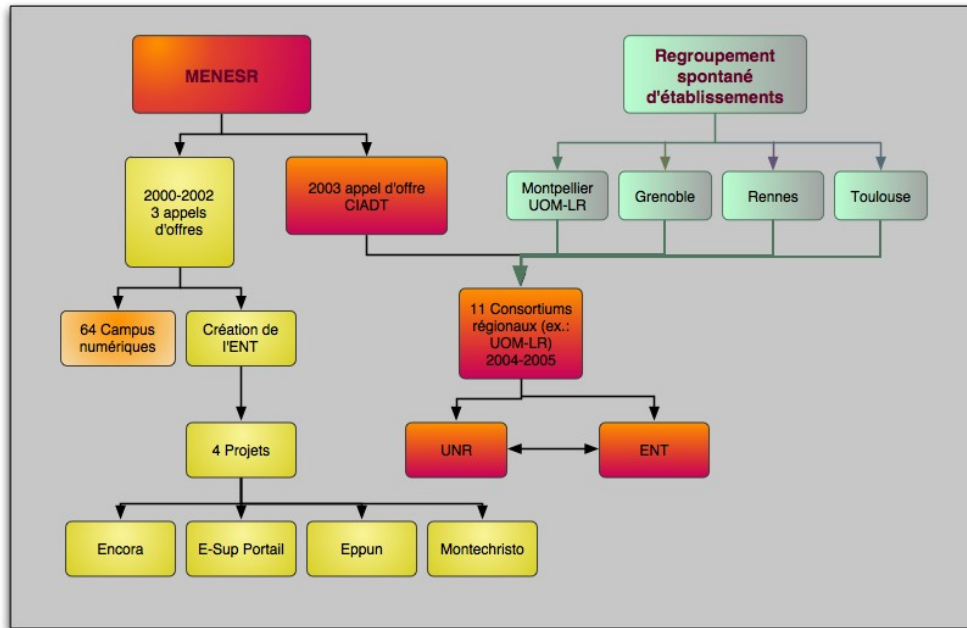
Cette étude s'inscrit dans la première phase du contrat de recherche ENTICE « *Pratiques attendues et usages réels des environnements numériques dans la mise en œuvre et le déploiement de l'Université Numérique en Région Languedoc-Roussillon (UNR-LR)* » (<http://recherche.univ-montp3.fr/~charnet/spip/>), c'est pourquoi, les usages réels ne sont pas encore observables mais attendus c'est-à-dire que les activités des enseignants ne sont pas effectives mais prévus ou envisagés par les différents acteurs et objets qui participent au déploiement. Deux cadres empiriques sont à relever : celui, prévu, explicité lors de la mise en œuvre et celui d'usage effectif, lors de l'activité de l'ENT. Ceux-ci apportent une double vision sur des usages éducatifs de l'Internet en quelque sorte décalés dans le temps.

Tout d'abord, il est utile de rappeler le premier but annoncé des UNR : développer la qualité de services spécifiques mettant en œuvre les TIC dans le domaine de la communication, de la collaboration, de l'accès à des ressources à l'intérieur et à l'extérieur de l'université, de l'accompagnement pédagogique, de nouveaux modes d'appropriation des connaissances. Cet objectif répond à des urgences. En effet, à l'heure de constats difficiles telles que les évaluations alarmantes d'échecs très nombreux en premier cycle, l'inadéquation souvent relevée des formations par rapport aux besoins de la société en termes de compétences professionnelles, de la baisse des inscrits dans les formations scientifiques, il est légitime d'inciter l'ensemble des acteurs à expérimenter de nouveaux systèmes éducatifs plus efficaces. En outre il est à noter que des projets similaires se retrouvent au niveau européen et mondial.

Nous voulons d'abord montrer en quoi l'ENT au sein de l'UNR en Languedoc-Roussillon (LR) est le résultat d'un processus organisationnel spécifique, mouvement qui part faiblement du terrain universitaire local et qui se développe à partir de décisions ministérielles et régionales. La compréhension de cette structure organisationnelle constitue la première partie de notre réflexion. Pour Mintzberg précédemment cité, la forme d'une organisation dépend de l'environnement, des technologies et des dispositifs techniques mis en place et des objectifs des responsables et décideurs, s'opèrent ensuite des ajustements entre eux et une recherche de cohérence. Qu'engendre la mise en place de l'ENT en LR, comment se font les ajustements entre les différents acteurs ? Vers quelle cohérence va-t-on ? Nous essaierons d'observer si la constitution d'un réseau de coopération pédagogique donc d'une innovation, s'ébauche dans les observations empiriques que nous avons pu entreprendre à ce jour.

La chronologie de la mise en place de l'UNR/ENT met en évidence des informations utiles. Ainsi, on notera, dans la même période, les actions volontaristes parallèles du ministère et du regroupement spontané de quelques établissements, par exemple ceux qui constitueront l'Université Ouverte de Montpellier en Languedoc-Roussillon. Leur réunion débouchera sur la création officielle de consortiums. Cette démarche à la fois centralisée et décentralisée nous paraît constituer des signes de processus de changements organisationnels significatifs.

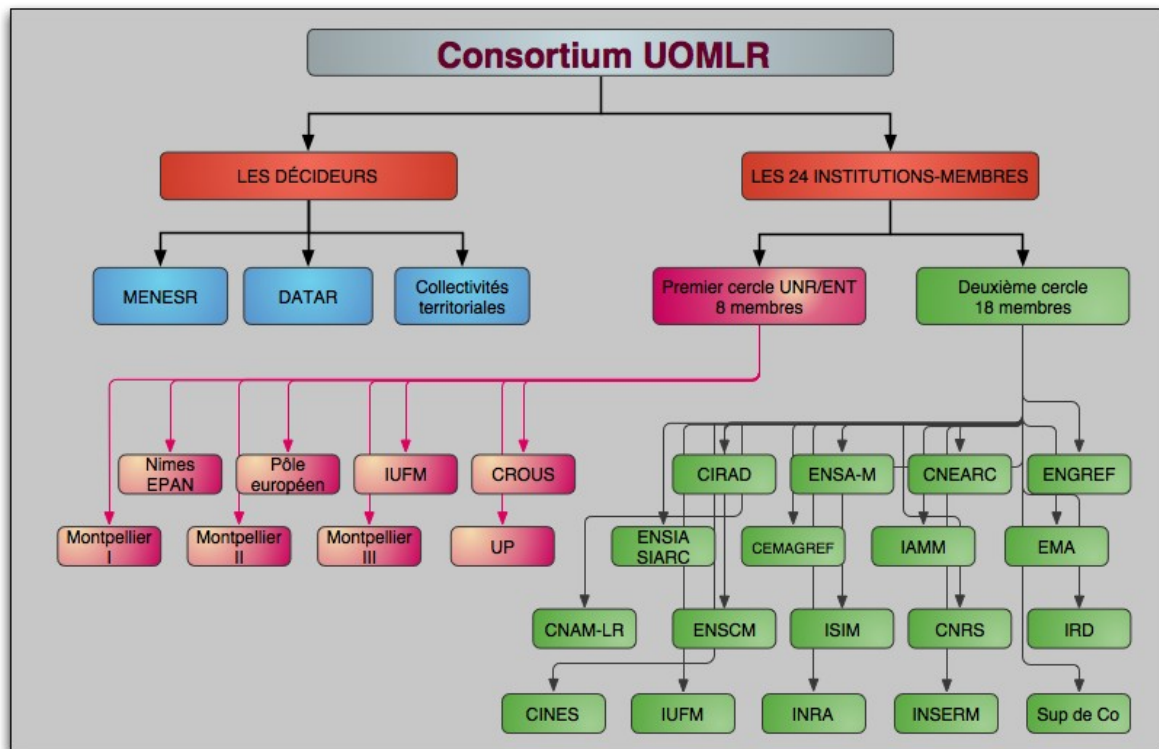
Le schéma ci-dessous illustre une partie de notre propos.



Chronologie des UNR et des ENT 2000-2006

La carte des acteurs de l'Université Numérique en Région Languedoc-Roussillon

À la suite de l'appel à projets de mai 2003 onze projets ont été retenus et sont toujours en cours de réalisation. L'UNR Languedoc-Roussillon, objet de notre étude, est au nombre de ces projets. Comme dans chacun d'eux, l'UNR-LR a signé un contrat d'objectifs avec plusieurs partenaires. Cette implication et prise de responsabilités partagées apparaissent comme un élément d'importance pour comprendre la complexité du fonctionnement organisationnel de l'UNR. Nous citerons pour plus de clarté le rôle de la Région et autres collectivités territoriales, du CROUS, de la DATAR dans la réalisation des objectifs et l'apport financier. En effet, en Languedoc Roussillon, le Consortium UOMLR créé en 2002 a la responsabilité du projet au nom des 26 établissements co-signataires et de la Région. Lors de l'appel d'offres qui ne pouvait concerner que des établissements universitaires, une répartition a été faite en premier et deuxième cercle ainsi que le montre le schéma suivant.



Carte des Acteurs

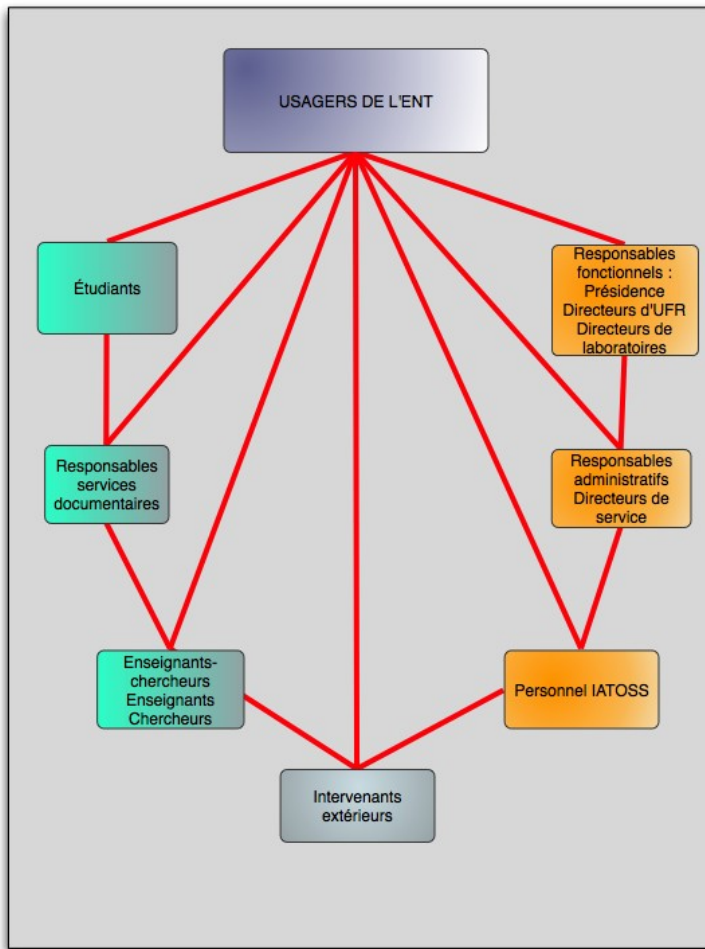
Cette carte permet d'identifier les principaux acteurs impliqués par et dans le projet. Elle montre clairement le nombre important de partenaires et constitue un guide pour identifier les personnes permettant de recueillir de l'information et mieux situer leurs caractéristiques principales, leurs attentes ou leurs doutes face aux changements envisagés. Elle révèle aussi la complexité organisationnelle mise en place.

L'espace numérique de travail (ENT)

Il est sûrement utile d'en rappeler les caractéristiques essentielles, d'en définir les principaux usagers avant de le décrire dans le contexte de la région Languedoc-Roussillon.

L'ENT : un dispositif technique

Si nous reprenons la définition proposée par le schéma directeur (2004), il s'agit d'abord d'une solution technique pour qu'un certain nombre de services soit rendu à la communauté universitaire : « *L'espace numérique de travail est composé d'un socle et de services numériques. Le socle de l'ENT est chargé d'orchestrer les services numériques, de les présenter de manière structurée et cohérente, et fournit à ces derniers un certain nombre de fonctionnalités communes de bas niveau (annuaire, identification et authentification des usagers, personnalisation des services offerts, etc.).* » (SVDET). En effet, l'ENT « désigne un dispositif global fournissant à un usager un point d'accès à travers les réseaux à l'ensemble des ressources et des services numériques en rapport avec son activité. Il est un point d'entrée pour accéder au système d'information de l'établissement ou de l'école. » (Schéma directeur 2004 : 4). Comme le précise l'ouvrage intitulé *Du cartable électronique aux espaces numériques de travail* (2004), il convient de « centrer le dispositif autour de l'utilisateur, de rassembler toutes les fonctions disponibles dans un 'portail personnalisé' adapté à ses besoins » (23). Ainsi chacun des usagers prévus (cf. schéma suivant) se voit identifié dans un annuaire :



Carte des usagers ou utilisateurs

Chaque utilisateur selon sa catégorie d'appartenance a besoin de certaines fonctionnalités de l'ENT. L'explicitation des potentialités se retrouve par exemple dans les formations où il est montré en quoi le service proposé correspond à des attentes de la cible concernée. Ainsi, lors de la formation à des personnels IATOS, ce responsable informatique (RI) précise à propos de la fonction « agenda » une fonctionnalité pertinente dans ce cadre :



1)	RI	...alors il s'agit d'un agenda partagé
2)		(.)qu'est-ce que cela veut dire
3)		agenda partagé ? (.)eh bien ça veut
4)		dire que cet agenda concerne tout
5)		votre service

La reformulation développée pour « agenda » s'adapte au public auquel il s'adresse puisqu'il actualise la relation entre le service proposé et le groupe auquel il parle. En effet, suivant la catégorie d'utilisateurs, l'ENT a diverses fonctionnalités.

Mais voyons quelques aspects organisationnels de cette mise en œuvre pour l'ENT-LR.

L'ENT dans l'Université Numérique en Région Languedoc Roussillon

Essayons de caractériser ce dispositif par quelques interrogations :

– **S'agit-il d'un projet « techniciste » ?**

Le projet est bien d'abord apprécié comme un projet qui vise à mettre un socle technique commun aux quatre universités concernées comme le précise le chef de projet (P) lors d'une interview que nous avons effectuée en mai 2005 ; ce dernier utilise en effet la qualification de « techniciste » pour définir le contenu du projet :



1.		d P	alors le contenu euh c'est
2.			difficile à définir (.) parce qu'en
3.			fait le projet tel qu'il est
4.			contractualisé avec le Ministère
5.			c'est un projet (.) qui est assez
6.	1.		techniciste donc effectivement
7.	2.		euh :: on pourrait penser que le
8.	3.		contenu consiste simplement à
9.	4.		mettre de l'ordre dans des systèmes
10.	5.		informatiques et à mettre de la
11.	6.		cohérence dans dans de la technique

Cet aspect est présenté comme la première évidence au vu du projet mais il est notifié aussi comme une première vision à laquelle il ne convient pas forcément de s'arrêter car il fait référence à d'autres références organisationnelles :



12.	1.		mais fondamentalement il il fait
13.	2.		émerger tout un ensemble
14.	3.		de problèmes organisationnels
15.	4.		politiques voire même pédagogiques

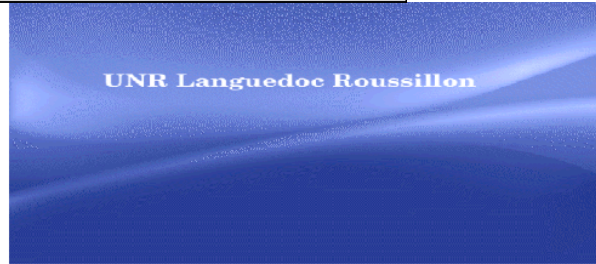
Mais de fait ce sont les catégories de services et de personnels liées au changement technique qui sont d'abord interpellées puis par extension les services dont les transformations techniques vont modifier les procédures de travail comme les services de scolarité. Le déploiement de l'ENT est une réalité effective essentiellement pour les personnels des services de la vie universitaire donc ceux de la catégorie IATOS, qui doivent penser à des modifications dans l'organisation de leur travail. L'inscription en ligne par exemple accessible maintenant à Montpellier 2 et 3 transforme la procédure d'inscription et demande une adaptation à de nouvelles modalités.

- Comment a-t-on fait pour faire travailler des services ensemble donc ?

Afin de gérer chacune des opérations nécessaires pour la mise en place de l'ENT, 10 groupes de travail ont été créés. L'Université de Perpignan a mis un outil de travail coopératif (plateforme Dokéos) à leur disposition : chacun des groupes déposerait les documents et les informations pertinentes, ce qui s'est effectivement déroulé comme le montre cet extrait sonore (participante au groupe documentation) enregistré lors de la réunion conduite de changement (16 mars 2005). La locutrice (L1) précise que le document dont elle parle est accessible par ce biais ; c'est ainsi l'usage d'un outil coopératif qui permet de diffuser une information :



1	L.	L1	...d'ailleurs je l'ai mis sur
2	P.		Dokéos vous pouvez aller voir ...



Projets

- [UNR Groupe Services](#) (3 projet)
- [Groupe Technique](#) (2 projet)
- [Groupe MIPE UNR](#) (1 projet)
- [Groupe WIFI](#) (1 projet)
- [Groupe Communication](#) (1 projet)
- [Groupe Documentation](#) (1 projet)
- [Groupe Vie Etudiante](#) (1 projet)
- [Groupe Pédagogie](#) (8 projet)
- [Groupe Vie Universitaire](#) (2 projet)
- [Groupe Recherche](#) (1 projet)
- [Ingénierie Pédagogique](#) (2 projet)

Écran d'accueil de la plateforme collaborative

Un réseau interuniversitaire entre certains services est formé et des personnes qui travaillaient dans le même secteur et qui ne se rencontraient pas auparavant assistent à des réunions communes et construisent un projet qui implique chacun des établissements représentés. C'est d'ailleurs le constat initial qui est fait lors de la première réunion de conduite de changement (16 mars 2005) au début de la séance par le chef de projet (P) ; les participants des groupes n'ont pas seulement accordé leurs réseaux numériques mais ils ont pris aussi plaisir à travailler ensemble :



1.		P	...alors qu'est-ce qui est acquis ?
2.			je crois que vous l'avez tous vécu
3.			(.)ce qui est acquis c'est qu'on
4.			est arrivé à faire travailler
5.	v		des groupes transversaux des
6.			groupes interétablissements des
7.			groupes interuniversités
8.			des groupes intercatégoriels
9.			donc ça fais pratiquement un an et
10.			demi que des gens se réunissent
11.			en interuniversités intercatégori-
12.			intercatégoriels que donc
13.			on a pu enfin je ne dis pas enfin
14.			car il y a d'autres d'autres
15.			d'autres circonstances
16.			universitaires où ils travaillent
17.			ensemble mais je crois que d'une
18.			façon générale les groupes ont
19.			fortement apprécié de pouvoir
20.			échanger de cette manière-là

La prise de parole du chef de projet insiste sur l'échange entre les personnes comme la

multiplication du préfixe « inter » le confirme allant jusqu'à créer des néologismes pour marquer encore plus fortement le mouvement observé entre les personnes ; d'ailleurs chacun pourrait en témoigner puisqu'il se réfère en fait au vécu de des personnes présentes à la réunion au début de sa prise de parole, qui apparaissent ainsi comme les garants de ce qu'il dit. De plus, il met au compte même de la réussite du projet cette opération de travail en commun. Il s'avance jusqu'à entrer dans la production d'un cliché sur le monde universitaire dans une construction en discours indirect libre rendant compte par ce procédé des conflits qui ont pu exister mais qui à l'heure où il parle, appartiennent au passé :

1.		P	c'est je crois une adhésion large à
2.			la notion de mutualisation il n'y
3.			a plus de lieu il n'y a plus
4.			d'instance où l'établissement où
5.			l'on se présente où l'on parle
6.			de mutualisation où l'on se fasse
7.			envoyer sous les roses il n' y a
8.			plus l'éternel l'éternel
9.			contestataire qui vient vous dire
10.			mutualiser vous n'y pensez pas
11.			dans le monde universitaire c'est
12.			un monde qui est tellement
13.			individualiste c'est des choses
14.			qui ont considérablement avancé (.)
15.			c'est des choses qui sont destinées
16.			à continuer d'avancer

L'ensemble des éléments qu'il présente participe à la révélation d'un réseau sociotechnique interuniversitaire dans lequel l'activité des groupes dans chaque université est susceptible de participer au changement attendu par l'ENT puisque des services nouveaux sont proposés.

Le projet UNR-LR n'est plus alors seulement un projet de cohérence technique mais a aussi des conséquences sur l'organisation du travail et les relations interpersonnelles. D'ailleurs, la mise en avant de ce travail collectif est affirmée par la volonté de mutualisation des informations voire des ressources appartenant à ces établissements. Mais il convient de noter que ces personnes n'appartiennent pas à la catégorie enseignante sauf pour celles qui sont engagées dans les groupes parce qu'elles sont associées à des responsabilités de service. On observe un élargissement de l'idée : le fait que les gens apprécient de travailler ensemble montre bien le désir de mutualisation mais on constate dans le même temps que la catégorie enseignante n'est ni informée ni touchée dans sa vie professionnelle par ces changements. Ce qui n'est plus le cas des personnels IATOS travaillant dans le secteur de la vie universitaire.

D'un réseau de coopération sociotechnique à un réseau de coopération pédagogique ?

Comme nous l'avons analysé précédemment, un réseau de coopération socio-technique s'est mis en place mais qu'en est-il dans le secteur pédagogique ? L'environnement du déploiement de l'ENT est constitué et structuré autant par les acteurs que par des objets dans lesquels sont inscrits les traces du processus de développement datés et situés. En effet, la connaissance ne se trouve pas seulement accessible par les interactions entre individus mais aussi par tous les éléments humains et matériels qui participent à l'activité observée. Le déploiement de l'ENT est structuré par un ensemble « *d'objets intermédiaires fixes et/ou circulants* » (cf. Vinck, 1999, 2000) qui matérialisent progressivement sa réalisation. La circulation des objets à certains moments définit les étapes du projet final et selon leur nature, les stratégies personnelles et institutionnelles sont perceptibles.

Afin de comprendre la perspective pédagogique dans la mise en place de l'ENT en situation, nous ferons appel à la circulation des objets qui pourraient dessiner ce réseau. Nous retiendrons lors de cette première phase les éléments susceptibles d'appartenir au volet pédagogique, les enregistrements audiovisuels des réunions de sensibilisation aux enseignants (1)¹, du groupe pédagogie (2) et conduite de changement (3), des bilans du chef de projet dans le cadre de l'UOM-LR (4) ainsi que des entretiens de responsables de l'ENT (5) que nous avons effectués, des séances de formation destinées aux enseignants (6) ; nous prendrons également en compte les réunions (7) propres à un établissement mis en œuvre par des enseignants portant sur la pratique des TICE situées chronologiquement dans la même période. Outre ces enregistrements, nous ferons référence à des documents écrits, des comptes rendus de réunions (8), des courriers électroniques destinés aux enseignants (9) émis par un service de l'établissement où ils sont en fonction. Nous utiliserons aussi nos propres commentaires (11) à des réunions auxquelles nous avons assisté en tant qu' « observateurs ethnographes ». Même si dans notre développement, nous ne faisons pas référence explicitement à tous ces objets, ils ont participé à la construction de notre analyse.

La sensibilisation des enseignants à l'ENT

Pour créer un réseau, des activités doivent être engagées pour en permettre le démarrage : des réunions de sensibilisation ont eu lieu en mars 2004 dans les établissements futurs partenaires. Elles ont été la première accroche visible de l'existence future de l'ENT. Elles montrent que le premier mouvement d'information a été d'abord tourné vers les enseignants et enseignants-chercheurs. Notons que la réunion dans l'établissement où nous avons effectué un enregistrement avait convié les enseignants intéressés par l'enseignement à distance et s'était définie comme une réunion dont l'objectif du responsable de l'enseignement à distance était de rassurer et d'écouter les enseignants sur leurs besoins et enfin de leur présenter ce qu'était une UNR et un ENT par les responsables du projet, personnes extérieures à l'établissement. Pour plus de développements, nous demanderons au lecteur de se référer à l'article de Ch. Charnet (2005). Nous rappellerons que les conclusions de cette analyse notent l'absence de connaissances partagées sur les notions d'environnements numériques de travail et d'une sorte d'incompréhension entre des enseignants préoccupés de résoudre leurs problèmes immédiats et des responsables de projet déjà engagés dans une perspective de traitement collectif même si les prises de parole du responsable montrent son attachement à répondre aux attentes du corps enseignant.

Il semble que, lors de cette première étape, les enseignants aient été informés de cet « arrivage » technologique même si cela leur a semblé encore très loin de leurs préoccupations quotidiennes et qu'ils ne voyaient pas réellement le lien entre ce qu'ils attendaient et ce qu'on leur proposait.

Dans le déploiement effectif de l'ENT-LR (à partir de septembre 2004), les phases de sensibilisation directe envers les enseignants n'ont pas été renouvelées et nous notons un silence informationnel pour les personnes non directement touchées par le projet.

Pourtant des réunions d'enseignants dans la période 2004-2005, au départ initiées par des enseignants-chercheurs informaticiens s'effectuent dans certains établissements portant sur les pratiques conflictuelles entre les besoins des enseignants et ce qui est proposé par l'établissement. De plus, il convient de remarquer que ce groupe s'inscrit davantage dans un courant individualiste car il rassemble d'abord les enseignants informaticiens dont les connaissances permettent de résoudre seuls les problèmes techniques même s'ils associent des enseignants d'autres disciplines mais déjà engagés dans l'usage des TICE dans leurs activités professionnelles. Le lien avec le projet ENT n'est pas réalisé même s'il apparaît comme une solution en perspective. Nous devons cependant noter des opérations de centralisation ou de récupération effectuées auprès des enseignants comme le marque ce mèl

¹ La numérotation renvoie aux différents types d'objets intermédiaires identifiés.

adressé à la communauté enseignante en octobre 2005 :

« Certains d'entre vous ont pris l'initiative de mettre en ligne des ressources pédagogiques, des cours, des bibliographies, etc., pour enrichir leur enseignement en présentiel.

Dans le cadre du contrat d'établissement, il serait souhaitable que nous ayons connaissance de vos initiatives et de vos pratiques, pour en dresser le bilan en vue d'obtenir des moyens notamment financiers en soutien à vos actions. » (Mèl émis par le responsable du service TICE adressé aux enseignants d'un même établissement)

L'ENT : le choix des « éléments de surface »

Dans le cadre du déploiement de l'ENT, des perspectives ont été choisies pour mettre en œuvre les différents éléments constitutifs du dispositif. En fait, c'est la perspective technique puis administrative qui est d'abord développée ; ce sont les « éléments de surface », tels que les nomme le chef de projet, qui sont privilégiés, laissant les « éléments de fond » pour une phase ultérieure comme il nous le précise dans l'entretien que nous avons eu avec lui en mai 2005 :



1.	1.	P	... les éléments de	
2.	2.		surface et les éléments de fond	
3.	3.		les éléments de surface en gros	
4.	4.		c'est ce qui est maintenant à peu	
5.	5.		près finalisé c'est-à-dire les	
6.	6.		services de communication les	
7.	7.		services de vie universitaire et	
8.	8.		puis quelques accès sur par exemple	
9.	9.		les services du CROUS c'est les	
10.	10.		éléments de surface avec un	
11.	11.		semblant de bureau virtuel où les	
12.	12.		étudiants pourront se connecter	
13.	13.		et puis avoir un accès à différents	
14.	14.		services ça ça c'est à peu près	
15.	15.		finalisé c'est ce qui tourne à peu	
16.	16.		près dans tous les centres tests	

Cette orientation qui privilégie des opérations administratives et informationnelles centralisées (inscription en ligne, portail de formation) explique en partie l'absence des enseignants et enseignants-chercheurs dans la mise en place puisqu'ils ne sont pas directement concernés par ces procédures sauf dans les cas où ils sont responsables d'un service (vie universitaire, SCUIO). L'accès à un bureau virtuel (élément visible de la mise en place d'un ENT) par les étudiants n'est pas réellement valorisé puisqu'il en a l'aspect mais pas toutes les fonctionnalités. De fait, compte tenu de la politique de développement, la pédagogie est mise de côté dans cette phase :



1	1.	P	... la fonction
2	2.		métier or il faut bien le dire
3	3.		la fonction métier on ne la touche
4	4.		pas le vrai travail de fond...

C'est une autre orientation qui se dégage : l'intégration des enseignants dans le dispositif est prévue dans la mesure où ils disposent à un certain moment des outils. Mais cela ne renvoie-t-

il pas à la formule populaire : « c'est l'outil qui fait le forgeron » que le projet a choisi de se diriger. Ce choix est expliqué ironiquement par le chef de projet comme une optique « typiquement française » mettant en opposition une expérience suisse où c'est la pédagogie qui a suscité les outils et non le contraire :



1.	1.	P	...ça c'est très très français on va
2.	2.		toujours trouver ça xx fort que les
3.	3.		gens vont se structurer dans leur
4.	4.		administration comme si le fait
5.	5.		de déclarer mes impôts Internet
6.	6.		fera que demain j'utiliserai
7.	7.		Internet de façon pertinente dans
8.	8.		cours

L'organisation administratrice amène les enseignants à utiliser l'ENT dans des tâches pratiques comme par exemple déposer des notes et ainsi ils seraient amenés à intégrer ces outils dans leur pédagogie. Cette direction se retrouve bien présente dans les différentes phases :

- dans le groupe pédagogie qui propose des réunions sur les différents outils pouvant être utiles à la réalisation de cours ou de mises à dispositions de ressources
- dans les formations d'enseignants où sont d'abord proposés les outils présents avec un dispositif comme l'ENT ;
- dans la mise en place d'un atelier virtuel.

Ce constat se confirme dans une prise parole du chef du projet qui récapitule en septembre 2005 (Bilan interne - 09/2005), le point de vue adopté vis-à-vis des enseignants : les sensibiliser à des outils pour qu'ils puissent ensuite modifier leurs pratiques pédagogiques :



1.		P	...hhh l'action sur, par exemple les
2.			ateliers de production elle vise
3.			non seulement eh euh (.) la
4.			sensibilisation des enseignants
5.			au fait qu'ils vont pouvoir
6.			utiliser ces services dans leur
7.			euh métier, (.) mais aussi <u>surtout</u>
8.			elle a une vision fortement
9.			prospective (.)

Appropriation des outils et réalités de terrain

Les relations actuelles (octobre 2005) entre les enseignants et l'ENT s'articulent autour de l'appropriation d'outils et par extension de champs d'activités possibles avec les outils proposés ; nous ferons référence pour cette partie à l'organisation technologique de l'établissement pilote focalisé sur le logiciel Dokéos (suite de Claroline que l'Université de Perpignan utilisait auparavant). Il s'agit d'un gestionnaire de contenus, autrement dit d'un CMS (Content Management System) sous licence GPL (General Public License) et compatible avec les normes SCORM. Le fait qu'il soit Open Source ne sera pas développé dans cet article mais cette spécificité a une incidence certaine dans la philosophie de la pratique de ce logiciel de gestion de campus virtuel.

Nous essaierons de percevoir la manière dont les enseignants de cet établissement se situent et s'approprient les outils qui leur sont proposés. Ces enseignants ont suivi les formations lors de l'installation de Dokéos et/ou les formations prévues dans le cadre du déploiement de l'ENT

de l'UNR-LR (juin 2005). Nous nous appuyons principalement sur les pratiques professionnelles de deux enseignants de cet établissement qu'ils nous ont communiquées lors d'entretiens. Les deux démarches nous donnent la possibilité d'apprécier des points de vue différents de professionnels de l'enseignement supérieur ; il n'est question ni de les opposer ni d'émettre quelque jugement que ce soit sur leurs pratiques.

Nous indiquerons les incidences de l'usage de Dokéos dans trois secteurs :

- le cours en présentiel
- les exercices en ligne
- les modifications d'actions professionnelles.

Le cours en présentiel

Les deux enseignants (E1 et E2) ont le même objectif c'est-à-dire ne pas faire un cours figé mais au contraire l'adapter en fonction de leur public pour que ce dernier soit spontané et interactif. Mais ils traitent l'usage de l'outil de gestion de contenu différemment ; pour l'un, il n'est pas intégré dans la transmission du cours en présentiel et n'a aucune fonction spécifique car il lui semble qu'il empêcherait sa spontanéité de s'exprimer : l'outil lui apparaît alors plus comme une contrainte :



1.		E1	...en réalité, personnellement je ne
2.			suis pas utilisateur j'en suis
3.			toujours à la craie et au tableau
4.			mon cours par exemple je ne vois pas
5.			pour le moment comment je vais le
6.			faire passer par ce (.)cette chose là
7.			parce que mon cours s'improvise en
8.			fonction du public que j'ai le nombre
9.			la qualité en réalité je ne suis pas
10.			encore sorti du système qui consiste
11.			à préparer mon cours la veille au
12.			soir encore mieux le matin avant le
13.			cours...

Sa désignation non identifiante sous les termes de « cette chose-là » confirme sa perspective mais il se situe aussi dans un mode d'enseignement qui n'utilise pas les TICE mais qui est aussi dans une phase en quelque sorte antérieure à celle où on en a usage.

Tandis que pour l'autre enseignant, c'est bien l'usage de ce logiciel de gestion de contenu qui lui permet d'atteindre cette liberté d'agir en cours : il constate que les usages initiés par le dispositif modifient directement son cours en présentiel puisque le fait de savoir que les étudiants ont accès à des ressources, lui permet de faire un cours plus interactif car les étudiants sont moins centrés sur la prise de notes et il se sent, quant à lui, déchargé de cette responsabilité puisque les étudiants peuvent se reporter au cours en ligne. Il offre ainsi deux niveaux à son cours, un, donné en présentiel très interactif et un autre, proposé en ligne plus informationnel :



1.		I	...pour vous alors comment quels
2.			avantages pédagogiques est-ce que
3.			vous avez trouvé ?
4.		E2	c'est très simple c'est une
5.			question de de manière de faire un
6.			cours moi quand je vais en cours
7.			j'ai bien sûr un canevas et j'ai
8.			une liste de choses que je vais
9.			faire eux ils ont un un texte sur
10.			lequel on travaille et je parle ils
11.			posent des questions on fait ce qui
12.			fait qu'à la fin euh à la
13.			différence d'un cours qui est
14.			un plus traditionnel il n'y a
15.			aucune note parce que je ne
16.			dicte rien mais si on regarde
17.			celui-là par exemple ils ont
18.			toujours ils ont mon cours donc ils
19.			peuvent participer
20.			ça permet
21.			de enfin de faire quelque chose de
22.			plus
23.			animé
24.			...
25.			c'est plus relâché d'une certaine
26.			façon
27.			c'est plus question réponse et
28.			discussion et explication avec le
			tableau et ça c'est un support très
			utile et nécessaire parce que si je
			faisais autrement le cours j'en
			ferai moins je pense ...

Mais les deux enseignants ont la même préoccupation : avoir une classe active et motivée. En fait, pour arriver au même objectif, deux solutions sont avancées, l'une avec la technologie et l'autre sans.

Les exercices en ligne

Tous deux reconnaissant l'utilité d'exercices en ligne, E1 voit prospectivement la possibilité de déposer des ressources d'une façon qui est moins contraignante pour les étudiants mais aussi pour lui car il n'aurait plus de photocopies à faire :



1.		E1	j'y vois déjà des aspects pratiques
2.			c'est que je mettrai des feuilles
3.			d'exercices par exemple au lieu de
4.			me casser à faire des photocopies
5.			voilà puisque les étudiants auront
6.			un ENT je mettrai mes fichiers de
7.			feuilles d'exercice je pourrai en
8.			mettre tant que je veux je pourrai
9.			en mettre beaucoup plus je pas
10.			faire a priori moi-même de
11.			sélection et les laisser un peu
12.			plus libres d'aller piocher et
13.			d'aller chercher voilà ça je vois
14.			ça il y a une facilité de stockage
15.			de choses qui ne sont pas
16.			obligatoires

E2 ne trouve pas les outils d'exercices type QCM proposés par Dokéos pertinents compte tenu du niveau des étudiants auxquels ils s'adressent et fabrique lui-même d'autres types d'exercices mieux adaptés à son public, qu'il met également en ligne.

Les modifications dans les activités professionnelles

Pour E1, l'utilisation de Dokéos reste encore dans la prospective, il perçoit des modifications mais qui ne sont pas encore dans ses activités présentes. L'utilisation des outils et la médiatisation des cours que cela pourrait entraîner ne sont pas encore inscrites dans ses pratiques professionnelles même s'ils restent ouverts à une information voire à une formation. Mais l'impact numérique semble être plus une fatalité difficile en fait à repousser qu'une réalité du présent. Ainsi si l'enseignant laisse entrevoir des possibilités d'actions, ses routines professionnelles n'incluent pas encore les outils proposés.

E2 qui utilise Dokéos dans sa pratique professionnelle doit s'en détourner quand il ne répond plus à ses attentes ou qu'il n'a pas de retour des techniciens pour résoudre les problèmes informatiques qui se posent à lui, ce qu'il remarque d'ailleurs plusieurs fois dans l'entretien. Le choix d'accès par login à Dokéos ne répond pas à son attente car les difficultés de connexion par les étudiants lui font préférer un accès libre et ouvert, qu'il peut faire avec son site personnel. De plus, les procédures et dispositifs d'aide pour les enseignants permettent une résolution rapide de problèmes techniques ; mais si le dispositif ne répond pas à la demande, l'enseignant modifie alors la gestion pédagogique attendue de la plateforme en utilisant par exemple un site personnel où le problème rencontré (déposer des images) ne se pose plus. Il est intéressant de noter cette modification d'action due à une absence de retour du service technique.

L'observation des pratiques de ces enseignants met le point sur quelques réalités d'usages que nous continuerons à développer dans cet établissement et dans ceux des autres engagés dans le projet ENT de l'UNR-LR.

Premières conclusions

Nos conclusions sont plutôt des observations que nous affinerons au fur et à mesure de notre recherche. L'analyse du rôle de l'organisation dans le déploiement de l'ENT au sein de l'UNR-LR montre qu'il n'est pas possible d'intervenir conjointement dans les secteurs, technique, administratif, pédagogique. Tous les chantiers ne peuvent être menés de front comme cela a été constaté à propos du déploiement des ENT dans d'autres régions et rapporté dans

l'ouvrage intitulé *Du cartable numérique aux espaces numériques de travail* (2004) : « *Tout ENT doit se choisir un angle d'attaque, une orientation qui privilégie certaines fonctions et, dans un premier temps, se limite à celles-ci. Dans le second temps, fort d'une première expérience auprès des utilisateurs, le projet pourra chercher à s'étendre à d'autres services* » (117). Dans la région Languedoc-Roussillon, ce sont les secteurs technique et administratif qui ont été privilégiés.

Si l'on constate la création d'un réseau de coopération socio-technique élargi à la cible des administratifs, il n'en est pas de même pour les enseignants qui ne participent pas à la mise en œuvre de l'ENT sinon par des pratiques professionnelles individuelles puisqu'ils intègrent les outils dans leur métier. Mais aucune réflexion pédagogique approfondie n'est présente pour l'instant ; la sensibilisation pédagogique ne s'affiche donc pas par une réflexion sur les modifications de la pratique d'enseignement par l'usage d'environnement comme l'ENT mais plutôt par une réflexion sur les outils disponibles par le biais des ENT. Pari a été fait que les enseignants non engagés dans des responsabilités administratives entreront d'abord dans l'ENT pour des motifs d'ordre administratif puis voyant les outils qui leur sont proposés modifieront alors leur pédagogie !

En conclusion, on pourrait s'interroger sur les raisons de cette orientation : est-ce que c'est par parce que c'est le secteur de l'enseignement supérieur que l'on ne veut pas directement intervenir sur la pédagogie ? Cela vient-il de l'histoire elle-même de la construction du projet et de la mise en œuvre du dispositif ? À quel moment les enseignants vont-ils s'appropriier ces outils ? Cela aura-t-il une incidence sur leurs pratiques pédagogiques ?

Le problème qui paraît donc se poser est celui de l'appropriation des outils de la part de groupes, sous-groupes et individus, usagers potentiels. Ces difficultés se matérialisent dans la mise en place des dispositifs et dans les pratiques observées dans cette phase de la recherche. Cette question sera approfondie lors des usages stabilisés du dispositif.

Bibliographie

CHARNET Chantal, « Des usages attendus aux usages effectifs dans l'Espace Numérique de Travail de l'Université Numérique de la Région Languedoc Roussillon », dans Actes du Colloque « Les environnements numériques de travail pour apprenants : des usages aux analyses d'usages », Université de Poitiers, 2005, http://uptv.univ-poitiers.fr/uptvsite/visionner_ie.asp?IDmanif=83

BONU Bruno, « Les apprenants dans la mise en place des espaces numériques de travail », colloque SIF 2005.

GOODWIN Charles et GODWIN Marjorie Harness, « La coopération au travail dans un aéroport », *Réseaux* 85, 129-162, 1997.

HEATH Christian et HINDMARSH John, « *Les objets et leur environnement local. La production interactionnelle de réalités matérielles. Raison Pratiques. Cognition et Information en Société*, 8, 149-176, 1997.

KAPLAN Daniel (FING) et POUTS-LAJUS (Education et territoires) (dir.), *Du cartable électronique aux espaces numériques de travail*, Paris, La documentation française.

LATOUR Bruno, *La fabrique de droit. Une ethnographie du conseil d'état*, Paris : La découverte, 2004.

MINTZBERG Henri, *Structure et dynamique des organisations*, Paris : Éditions d'Organisation, 1982.

LE MAREC Joëlle, « L'analyse des usages en construction : quelques points de méthode » dans Guichard Eric (dir.) *Comprendre les usages de l'Internet*, Paris : Editions Rue d'Ulm, 146-155, 2001.

MONGEOT Nelly, *Le développement des TICE et des dispositifs de travail collaboratif dans l'enseignement supérieur : Observation d'un processus d'innovation en cours : le projet*

Dokéos de l'Université de Perpignan, mémoire de Master 2 Pro, Sciences du langage, spécialité Gestion des connaissances, apprentissages, FOAD, sous la direction de Bruno Bonu, Université de Montpellier 3, 2005.

VINCK Dominique, « Médiations sociocognitives articulés aux objets intermédiaires », Présentation (diaporama) <http://gdrtics.u-paris10.fr/pdf/ecoles/sept2004/vinck.ppt> (consulté en octobre 2005)

VINCK Dominique, *Sociologie des sciences*, Paris, Armand Colin, 1995

VINCK Dominique, « Les objets intermédiaires dans les réseaux de coopération scientifique. Contribution à la prise en compte des objets dans les dynamiques sociales », *Revue Française de Sociologie*, XL, n°2, 1999.

VINCK Dominique, « Approches sociologiques de la cognition et prise en compte des objets intermédiaires », Septième École d'été de l'ARCO Cours de Dominique VINCK, Bonas, 10-21 juillet 2000, –

<http://www.utc.fr/arco/activites/ecoles/Bonas2000/Vinck.pdf#search='objets%20interm%C3%A9diaires'> (consulté en octobre 2005).