



HAL
open science

Le webinaire, ou quand communications distancielle et présentielle s'articulent

Samira Ibnelkaïd, Christine Develotte

► **To cite this version:**

Samira Ibnelkaïd, Christine Develotte. Le webinaire, ou quand communications distancielle et présenteielle s'articulent. JOURNÉES Communication et Apprentissage Instrumentés en Réseau, Sep 2012, Amiens, France. pp.55-71. halshs-00801611

HAL Id: halshs-00801611

<https://shs.hal.science/halshs-00801611>

Submitted on 18 Mar 2013

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

« Le webinaire, ou quand communications distancielles et présentes s'articulent »

Samira Ibnelkaid* — Christine Develotte**

* Laboratoire ICAR, École Normale Supérieure de Lyon
15, Parvis René Descartes BP 7000 69342 Lyon Cedex 07 France
samiraibnelkaid@gmail.com

** Laboratoire ICAR, École Normale Supérieure de Lyon
15, Parvis René Descartes BP 7000 69342 Lyon Cedex 07 France
cdevelotte@gmail.com

RÉSUMÉ. Cet article part du constat que l'émergence des Technologies de l'Information et de la Communication implique l'émergence de nouvelles pratiques conversationnelles. L'apparition notamment de la « conversation en ligne » (Develotte et al., 2011) a conduit à un bouleversement de l'organisation rituelle des interactions. C'est pourquoi nous choisissons ici d'étudier une interaction en ligne qui de surcroît se déroule simultanément en présentiel : un webinaire (néologisme formé à partir de « web » et « séminaire »). Cette interaction hybride mêle à la fois communications médiée et non-médiée, modalités synchrone et asynchrone, modes oral et écrit. Nous nous attachons ici à analyser la complexité de ce type d'interaction et la gestion du cadre participatif (Goffman, 1987) par les participants à ce webinaire. Nous recourons à une analyse multimodale permettant de mettre en lumière le caractère co-construit et dynamique du cadre participatif dans une communication distancielles-présentielle.

MOTS-CLÉS : webinaire, TIC, conversation en ligne, cadre participatif, multimodalité, interaction.

ABSTRACT. This paper is based on the observation that the development of Information and Communication Technologies involves the development of new conversational practices. The appearance of the "online conversation" (Develotte et al., 2011) for example, led to an upheaval in the ritual organization of interactions. That is why we choose here to study an online interaction, which in addition takes place simultaneously in presential: a webinar (a neologism formed from "web" and "seminar"). This hybrid interaction combines both a mediated and non-mediated communication, synchronous and asynchronous modalities, oral and written modes. Our focus here is to analyze the complexity of this type of interaction and the participants' management of the participation framework (Goffman, 1987). We resort to a multimodal analysis to highlight the co-constructed and dynamic aspects of the participation framework in a distancial-presential communication.

KEYWORDS : webinar, ICT, online conversation, participation framework, multimodality, interaction.

INTRODUCTION

Nos sociétés contemporaines ont vu l'émergence des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) bouleverser l'organisation rituelle des interactions. L'apparition notamment de la « conversation en ligne » en est une des illustrations. Elle est définie par Develotte, Kern et Lamy (2011 : 10) comme « la possibilité de mener une conversation en utilisant des outils de communication électroniques ». Il peut toujours s'agir de face à face mais celui-ci ne s'avère plus être en présentiel ; il se réalise à distance. De nouvelles pratiques sont donc susceptibles d'émerger. Il en va ainsi du dispositif complexe fondé sur la visioconférence que nous choisissons ici d'étudier, reprenant la visée des auteurs sus-cités :

« (...) la complexité plurisémiotique de ce genre de conversation mérite d'être analysée dès ces premières années d'utilisation sociale courante de façon à ce qu'un premier jalon puisse être marqué dans l'étude de ce que l'on peut penser constituer un pan entier de l'avenir des études sémiolinguistiques et des usages communicationnels de la vie quotidienne. » (Develotte et al. 2011 : 12).

Aussi, avons-nous été attentives à tenter de contribuer à l'évolution de ces études en décrivant non pas une conversation en ligne, ni une conversation en présentiel mais une forme d'interaction particulière bien que de plus en plus courante : le webinaire (néologisme formé à partir de la troncation des termes « web » et « séminaire »). Ce dernier se définit en effet comme une forme de réunion interactive en ligne qui présuppose au moins un conférencier, un auditeur (le public) et un média. Il va s'agir alors pour nous de comprendre le fonctionnement de ce type d'interaction.

Nous nous attacherons plus précisément à décrire la co-construction du cadre participatif par les interactants et leur gestion de sa complexité. A cette fin, nous émettrons des hypothèses que nous vérifierons en recourant aux théories de l'analyse des interactions, et en analysant le corpus que nous avons récolté lors de la tenue d'un webinaire à l'École Normale Supérieure de Lyon. Enfin, après avoir présenté nos résultats, nous terminerons par une discussion.

1. Une problématique et des hypothèses liées à la structure du webinaire

Le webinaire, tel que celui ici étudié, s'apparente à une situation d'interaction hybride (mêlant à la fois communication médiée et non-médiée, modalités synchrones et asynchrones, modes oral et écrit). Aussi, notre recherche repose-t-elle sur une interrogation principale : comment le cadre participatif d'un webinaire est-il co-construit par les interactants ? Cette première question en soulève alors d'autres : en quoi ce type d'interaction est-il complexe ? Comment cette complexité est-elle prise en compte, ou non, par les participants ? Comment s'organise l'espace interactif ? Ces interrogations nous conduisent à formuler des hypothèses telles que :

- Les rituels d'interaction se modifient en fonction de la coexistence simultanée de plusieurs moyens de communication.
- Les participants officiellement ratifiés (Goffman, 1981) par le contrat tacite du webinaire ne le sont pas tous dans la pratique.
- Des difficultés liées aux « affordances » (Lamy et Hampel, 2007 : 34) du système sont susceptibles d'apparaître.
- Le webinaire peut donner lieu à une asymétrie de l'information et de la communication due à des difficultés d'appréhension du « système d'activité située » (Goodwin, 1997) en ligne.

2. Un cadre théorique inscrit dans l'analyse des interactions

Il convient à présent de définir le concept majeur qui sous-tend cette recherche : le cadre participatif. Ce dernier, dans le cadre de notre démarche interactionniste, sera associé à l'organisation des tours de parole et au contexte d'interaction.

2.1. Le cadre participatif

Erving Goffman explique que « l'énonciation ne découpe pas le monde autour du locuteur en précisement deux parties, récipiendaires et non-récipiendaires, mais ouvre au contraire tout un éventail de possibilités structurellement différenciées, posant ainsi le cadre participationnel au sein duquel le locuteur dirige sa production. » (1987 : 147). Concernant le locuteur, Goffman distingue trois niveaux :

- L'« animateur » est la machine parlante, l'individu qui tient activement le rôle de producteur d'énonciations.
- L'« auteur » est celui qui sélectionne les sentiments qu'il souhaite exprimer et les mots pour les encoder.
- Le « responsable » représente le rôle social dans lequel l'individu agit.

Ce format de production révèle que ces différents niveaux peuvent ne pas être tous en corrélation avec un même individu au même moment mais au contraire être liés à d'autres individus.

Cette complexification du traditionnel modèle dyadique locuteur-auditeur se révèle également dans l'étude des participants à l'échange. Aussi Goffman rappelle-t-il que les participants à l'échange ne doivent pas seulement être physiquement présents mais également « en état de parole » dans le sens où ils « sont dans l'obligation de maintenir une certaine absorption dans ce qui se dit » (1987 : 140).

Il distingue alors différentes positions au sein des auditeurs que l'on peut résumer par le schéma suivant :

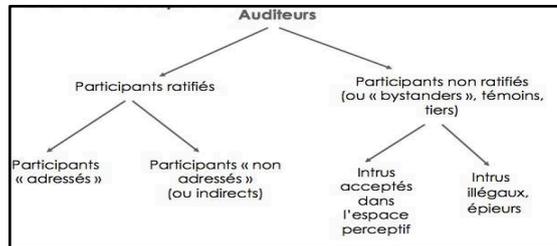


Figure 1. Le Format de réception selon la théorie de Goffman (1987).

Précisons qu'un participant ratifié est un individu auquel on attribue un statut officiel de participant à la rencontre. À cette fin, différents éléments posturo-mimo-gestuels en plus des indices linguistiques permettent de réguler le cadre participatif dans lequel s'inscrit l'interaction en cours. C'est le cas notamment du regard que le locuteur adresse aux auditeurs. En effet, Goffman rappelle qu'« il est évident que la vision est cruciale, tant pour le locuteur que pour l'auditeur, lesquels, s'ils veulent conduire efficacement leur conversation, ont tout intérêt à pouvoir se regarder l'un l'autre. » (1987 : 139).

Il existe cependant un continuum, il ne s'agit pas de regarder ou ne pas regarder ses interlocuteurs mais de maintenir un contact visuel régulier. En effet, comme le précise Jacques Cosnier « le regard est utilisé aussi pour marquer l'engagement et le désengagement et ainsi permettre la suspension ou la reprise de la conversation, il l'est aussi pour la désignation de l'allocutaire quand l'interaction se fait à plus de deux personnes. » (1992 : 9).

La réciprocité est valable concernant les auditeurs envers le locuteur. Il est clair que « les auditeurs sont en effet obligés de ne pas fixer trop longtemps le locuteur de peur d'enfreindre sa territorialité ; mais en même temps on les invite à diriger leur attention visuelle de façon à ne manquer aucun indice gestuel et à indiquer au locuteur qu'ils lui prêtent attention. » (Goffman, 1987 : 150).

L'étude du cadre participatif nous permet donc d'accéder à la position des participants dans l'échange. Cependant son étude nous semble indissociable de celle de la structuration des prises de parole faisant d'un participant à l'échange tour à tour le locuteur et l'auditeur.

2.2. Les tours de parole

Rappelons ici que selon Sacks, Schegloff et Jefferson la conversation repose sur une organisation structurelle faite d'une succession de « tours de paroles » : « *it has become obvious that, overwhelmingly, one party talks at a time, though speakers change, and though the size of turns and ordering of turns vary.* » (Sacks *et al.*, 1974 : 699). Cette structuration repose sur des règles claires.

D'une part, les interlocuteurs parlent chacun leur tour, le chevauchement constituant une violation des règles conversationnelles. La survenue d'un chevauchement oblige l'un des interlocuteurs à s'interrompre rapidement. En effet, « *if two parties find themselves talking at the same time, one of them will stop prematurely, thus repairing the trouble* » (Sacks *et al.*, 1974 : 701).

D'autre part, les interlocuteurs évitent qu'aucun d'entre eux ne parlent. Les pauses inter-tours doivent être les plus courtes possible. Sacks *et al.* précisent que « *transitions (from one turn to a next) with no gap and no overlap are common. Together with transitions characterized by slight gap or slight overlap, they make up the vast majority of transitions.* » (1974 : 701).

Ainsi, pour éviter les situations de chevauchement ou de pause, existent des techniques de base qui servent à gérer la construction des tours de parole. L'allocation du tour au locuteur suivant et la coordination du transfert sont donc construites. En effet, « *turn allocation techniques are obviously used. A current*

speaker may select a next speaker (as when he addresses a question to another party); or parties may self-select in starting to talk. » (Sacks *et al.*, 1974 : 701). En d'autres termes, il peut s'agir d'hétéro-sélection (sélection par le locuteur en cours) ou d'auto-sélection (sélection par le locuteur suivant).

En outre, différents types d'unités peuvent être utilisés pour permettre aux interlocuteurs de construire un tour de parole. Les tours sont ainsi constitués d'unités flexibles, produites et négociables en temps réel : les « Turn Constructional Unit » (TCU). La production et la reconnaissance des TCU se fonde sur une pluralité de ressources : syntaxique, prosodique, gestuelle,... Sacks, Schegloff et Jefferson (1974 : 703) expliquent que ces TCU donnent lieu à des moments de prises de parole potentielles : les « Transition Relevance Place » (TRP).

L'analyse de l'organisation de l'allocation des tours de parole nous renseigne donc sur la structure de l'interaction entre les participants.

2.3. Le système d'activité située

L'organisation du cadre participatif s'analyse en étudiant l'échange verbal mais également en tenant compte des activités sociales dans lesquelles celui-ci s'insère. Le cadre participatif co-construit au cours de l'interaction s'inscrit en effet dans une configuration contextuelle. C'est pourquoi nous proposons ici de considérer le caractère co-construit des interactions, le contexte de production et les activités menées par les participants à l'échange.

La construction du cadre participatif est configurée par l'activité en cours, laquelle mobilise différentes ressources pour sa réalisation. Ce « système d'activité située » est ainsi défini par Goodwin comme « *the range of phenomena implicated in the systematic accomplishment of a specific activity within a relevant setting* » (1997 : 115). En outre la compréhension de la structuration de l'échange entre les participants, et de ses composantes réside dans « *the relevance of that specific category system to the activity they are engaged in* » (Goodwin, 1997 : 134). Ainsi la signification et la pertinence de ce qui est dit et fait au cours de l'interaction ne sont saisissables que si elles sont circonscrites dans l'activité en cours de réalisation.

Il convient alors d'évoquer le principe de « focalisation mutuelle » décrit par Kerbrat-Orecchioni et Traverso comme « les moments dans lesquels les participants s'engagent l'un vis-à-vis de l'autre pour la réalisation d'activités conjointes. » (2008 : 59). Ces moments de focalisation mutuelle forment « une séquentialité conjointe strictement coordonnée et synchronisée » (*Ibid.*). Le cadre participatif peut alors être amené à se modifier en fonction de l'activité en cours.

Rappelons toutefois que lors d'une conversation en ligne, l'activité est subordonnée aux « affordances communicatives » du média, i.e. « les multiples possibilités actionnelles que l'artefact s'avère capable d'ouvrir à l'utilisateur » (Develotte *et al.*, 2011 : 18). Lamy et Hampel (2007 : 34) précisent qu'il peut s'agir de possibilités ou de contraintes donnant aux agents différentes options pour agir dans leur environnement. La notion d'affordance ne se comprend donc que comme une relation de réciprocité entre les acteurs et l'artefact (Develotte *et al.*, 2011 : 17).

Aussi De Fornel qualifie-t-il la conversation visiophonique de système d'activité située en soi, en ce sens que ce type d'« interaction verbale suppose de la part des participants un alignement conjoint et une orientation mutuelle [...] permettant la réalisation commune de tâches conversationnelles. » (1988 : 41). Il précise alors que des arrangements spatio-temporels entre les participants sont nécessaires à cette « interaction focalisée » (1988 : 42) afin de leur permettre de créer un espace commun dans lequel ils pourront « échanger de façon efficace les regards, les gestes et les mots à partir desquels leurs conversations sont construites » (*Ibid.*). Il rappelle en outre que bien que les participants à l'échange se trouvent dans des environnements différents, si ils co-orientent les parties de leur corps de façon à faire face à la caméra, un domaine spatial commun similaire au face à face est créé : l'« espace transactionnel partagé » (De Fornel, 1988 : 43). Toutefois, il ne s'agit pas d'un espace physique concret mais abstrait qui s'avère bien plus fragile (*Ibid.*).

3. Une méthodologie conditionnée par l'hybridité de l'interaction étudiée

3.1. Le corpus

Il convient de définir ici ce que recouvre le terme « webinaire ». Il s'agit d'un néologisme sous forme de mot-valise créé à partir de la troncation des termes « web » et « séminaire ». Il est donc question d'un séminaire diffusé simultanément sur le web. Le terme originel désigne donc une réunion interactive en ligne. Elle présuppose donc au moins un conférencier, au moins un auditeur (le public), et un media. Il peut donc se réaliser uniquement en ligne ou mêler communication présentielle et communication distancielle.

Aussi, afin de mener la recherche dont il est ici question, avons-nous constitué un corpus à partir d'un webinaire qui s'est déroulé simultanément en ligne et en présentiel le 30 novembre 2011 à l'École Normale Supérieure de Lyon (France). Les participants à ce webinaire¹, d'une durée d'une heure trente, étaient au nombre de cinquante-trois : d'une part trois conférenciers, deux modérateurs et vingt participants en présentiel, d'autre part vingt-huit participants en ligne. La discussion bilingue (français-anglais) menée au cours de ce webinaire s'inscrit dans un programme plus large : un projet européen constitué de 6 « key dialogues » intitulé « Language learning and social media ». Ces webinaris sont simultanément diffusés en ligne via Elluminate.

3.2. La méthodologie

La récolte de notre corpus a consisté en un enregistrement de la diffusion en ligne (vidéo des conférenciers, tchat, diaporama) et un enregistrement vidéo en salle de conférence. Deux prises de vue ont été réalisées simultanément ; l'une dirigée vers l'estrade (les conférenciers), l'autre dirigée vers les gradins (le public en présentiel). Il nous a donc été possible techniquement de filmer les conférenciers, les modérateurs, les auditeurs en présentiel mais pas les auditeurs en ligne (disséminés en Europe). Nous avons ainsi obtenu l'ensemble suivant :

	Enregistrement en ligne	Enregistrement en salle
participants	Conférenciers (audiovisuel) et modérateurs (audio)	Conférenciers, modérateurs, public en présentiel
communication	Médiée (Visio, tchat)	Non-médiée (Présentiel)
supports	Diaporama	Diaporama, photocopiés

Figure 2. Ensemble des données recueillies

Précisons que pour les participants en ligne, le déroulement à l'écran du webinaire présente une configuration particulière puisqu'il regroupe dans une même fenêtre la vidéo des locuteurs conférenciers, la discussion en ligne (tchat), l'indication du nombre de participants et leur identification, la présentation sous forme de diaporama. Les utilisateurs peuvent modifier la taille et la position de chacune de ces fenêtres.



Figure 3. Configuration du webinaire en ligne

¹ L'enregistrement du webinaire (vidéo du 30 novembre 2011) est disponible à l'adresse suivante : <https://sas.illuminate.com/drtbl?suid=D.FD46A5B802A82FEA931B2D3F8B1D24&sid=vclass>

L'enregistrement en salle permet d'obtenir une vue qui repose sur un plan large des participants tant sur l'estrade que dans les gradins.



Figure 4. Configuration du webinaire en présentiel

Il apparaît donc clairement, considérant la problématique qui sous-tend cette recherche, le cadre théorique dans lequel elle s'inscrit ainsi que le corpus récolté, que notre analyse nécessite la prise en compte des différentes ressources communicatives utilisées par les participants à cette interaction. Nous recourrons donc à une étude multimodale soit une étude qui « pose comme objet de l'analyse l'ensemble des phénomènes qui composent l'activité : composantes langagières et composantes gestuelles (gestes proprement dits, mais aussi manipulations d'objets, postures, orientations des corps dans l'espace, etc.). » (Galatolo et Traverso, 2007 : 36). En effet, la compréhension du fonctionnement de l'activité passe nécessairement par l'analyse des comportements communicatifs à la fois verbaux, para-verbaux et non verbaux (posturo-mimo-gestuel).

4. Une analyse multimodale du cadre participatif

4.1. *Format de production et réception*

Le webinaire qui fait ici l'objet de notre analyse compte cinquante-trois participants à des interactions mettant en œuvre plusieurs formes de communications simultanées complexifiant l'organisation du cadre participatif. D'où le schéma suivant :

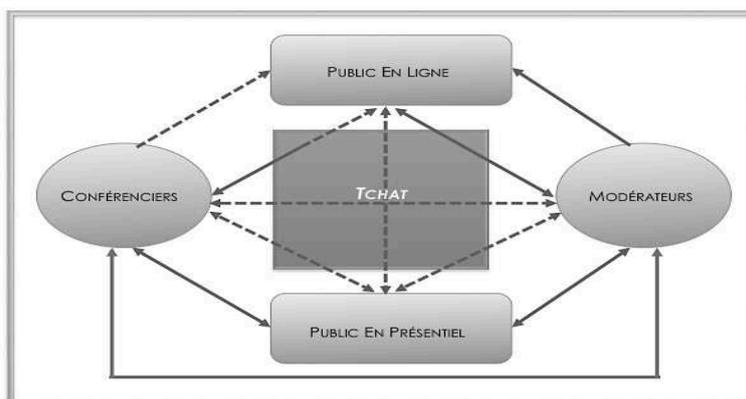


Figure 5. Format de production et réception du webinaire étudié

Il est à noter que les participants au webinaire forment des groupes distincts qui seront tour à tour (voire simultanément) locuteurs ou auditeurs : les conférenciers, les modérateurs, le public (lui-même séparé en deux groupes : les individus présents dans la salle de conférence, les individus absents de la salle de conférence mais participant à l'échange en ligne). Le rôle de chacun des participants bien qu'ayant un statut officiel se reconfigure à chaque instant tout au long de la séquence (notamment celui des auditeurs en ligne en visio qui deviennent locuteurs sur le tchat). Nous proposons cependant une description du format de production et de réception valable pour l'ensemble de la séquence d'une heure et trente minutes et non à un moment de parole (Goffman 1987 : 140). Nous nous concentrons donc sur le contraste entre potentialité et réalisation.

Dans notre schéma, les flèches pleines correspondent aux échanges clairement et effectivement réalisés lors du webinaire étudié. Les flèches en pointillé font quant à elles référence aux échanges matériellement possibles et/ou prévues par les organisateurs mais pas aussi clairement et visiblement réalisées que les autres. Les extrémités des flèches indiquent s'il s'agit de production ou de réception.

Il apparaît suite à nos observations, qui seront ci-après détaillées, que les conférenciers semblent ne s'adresser qu'à une partie du public : celui en présentiel. En effet, parmi les auditeurs, tous sont officiellement ratifiés, mais seuls les individus présents dans la salle semblent adressés. Par ailleurs, les interactions *directes* des conférenciers envers le public (en général) via la plateforme de discussion en ligne (tchat) sont inexistantes. Les modérateurs semblent avoir prévu cette situation puisqu'ils se font les intermédiaires entre le public et les conférenciers via le tchat. Un énoncé écrit par un intervenant du public sur le tchat (en synchrone) est lu et retransmis oralement par un modérateur (en asynchrone) à l'interlocuteur concerné. Le modérateur est alors l'animateur des propos dont l'auteur et le responsable (cf. 2.1) sont en fait l'intervenant sur le tchat.

On peut noter par ce schéma que les interactions favorisées sont en fait celles qui correspondent à un échange de type face à face (flèches extérieures au tchat sur le schéma). En effet, les interactants semblent privilégier le mode d'interaction présentiel malgré les possibilités que leur offre le média. Les interactions en ligne ne sont pas pour autant strictement ignorées mais se révèlent être annexes et réexploitées en face à face.

4.2. *Regard*

Comme nous l'avons expliqué précédemment (cf. 2.1.), le regard est un élément indispensable dans l'interaction. Il est nécessaire à la fois pour maintenir l'échange puisqu'il permet de faire acte d'implication et pour réguler cet échange. En effet, comme déjà mentionné (cf. 2.1.), le regard désigne l'allocataire. Aussi, les locuteurs du webinaire prennent-ils le soin de regarder régulièrement les auditeurs présents dans la salle bien que le reste du temps ils regardent leurs notes ou leur diaporama sur l'écran de l'ordinateur.

Cependant il apparaît que les conférenciers ne regardent pas la moitié de leurs interlocuteurs : le public en ligne. Il est évident que véritablement regarder ces participants en ligne est techniquement impossible puisque comme leur désignation l'indique ils ne sont pas physiquement présents. Or le développement des TIC a vu croître de nouvelles pratiques telles que le « regard caméra » qui permet de donner l'impression de regarder ses interlocuteurs quand ils ne sont pas physiquement présents. Les individus en ligne regardent donc les conférenciers mais ne sont pas regardés en retour. Ils peuvent donc apparaître comme les individus non adressés d'une interaction entre les conférenciers et le public en présentiel faisant d'eux des participants indirects.



Figure 6. Les conférenciers ne regardent pas le public en ligne

Notons cependant que l'un des conférenciers use quant à lui du « regard webcam » qui est clairement visible pour le public en ligne. Ce regard adressé au public en ligne qui pourrait paraître anodin est en fait une désignation de l'allocataire. D'autant plus qu'il a notamment lieu lors d'une réponse à une question qui a été posée par un participant en ligne. Cette question a été retransmise par le modérateur mais la réponse est donc bien adressée à l'auteur de l'interrogation.



Figure 7. Un conférencier utilise le « regard webcam »

Il est possible de suivre le regard du conférencier au cours de son intervention à l'aide de la transcription multimodale² que nous avons élaborée :

(00:59:13)

```

MO1      [...] *Huum we got a question about/* *the differences between You:r&
*MO1      *((regarde l'écran-----)* *((regarde les conférenciers)
MO1      &country:\ with all the facilities\ and eu::h the MEAns (.) eu:m that's
are used for ICT teaching\ (1.0) euh do you think it's a: (0.8) all
there (0.3) all that country into it (0.3) or do you need to FIGHT (1.0)
to find (1.0) means rooms computers*
*MO1      ----->)*
(3.0)
CO1      @depends on the country you you're teaching euh=@
@CO1      @((regarde MO1----->@
MO1      =that's what that's [the question I think it wa  ]
CO1      [ @but yeah when I see somebody] well euh recently I&
@CO1      @((regarde la webcam-----
CO1      &was in morocco and euh THE situation over there is really SO diffrent&
@CO1      ----->@
CO1      @&from euh the one we know@ @(0.5) in eu:h @ @the european country&
@CO1      @((regarde et montre PEP))@ @((regarde MO1))@ @((regarde la webcam->
CO1      &let's say I mean (0.2) so I'm but@ @well the QUEstion/ asked on the on&
@CO1      ----->@ @((tend son bras pour prendre la
CO1      &on the tchat/ eu::h (0.8) THERE\ is euh well is eu:h the tool more and&
@CO1      souris et l'utilise pour faire défiler le tchat-----
CO1      &more than than the:@ @the pedagogy and .h it will NEVER be more XX for&
@CO1      ----->@ @((balaye du regard MO1 et PEL-----
CO1      &me because I mean the pedagogy goes first I mean@ [...]
@CO1      ----->@
    
```

(01:00:10)

Il apparaît donc clairement que le conférencier adresse son regard au participant qu'il considère être son allocutaire : d'abord le modérateur animateur de la question puis l'intervenant en ligne qui en est son auteur. Ce conférencier ne manque cependant pas de balayer du regard l'ensemble des participants au cours de sa production et de regarder le tchat pour avoir la version originale de l'intervention.

4.3. Chevauchement

Les règles systématiques de l'organisation de l'allocation des tours de parole telles que définies par Sacks Schegloff et Jefferson (1974) reposent sur le fait que les interlocuteurs parlent chacun leur tour. Le chevauchement constitue alors une violation de ces règles. Cependant, il apparaît clairement que cette directive est enfreinte par les participants de ce webinaire et ce délibérément. En effet, un chevauchement quasi-continu se réalise durant toute la séquence entre les productions du locuteur en cours en présentiel (conférencier) et celles des locuteurs en cours en ligne (public en ligne et modérateurs).

² Transcription inspirée de la convention proposée par Traverso (2012), elle-même inspirée de ICOR et CORVIS. (<http://icar.univ-lyon2.fr/projets/corinte/>). Ici MO1 est le modérateur 1, CO1 est un conférencier, PEP est le public en présentiel et PEL est le public en ligne.

Précisons que la locution « en ligne » définit ici le lieu de production de l'interaction et non le lieu physique des interactants ; pour exemple les modérateurs qui sont présents physiquement dans la salle mais interagissent à la fois avec les auditeurs en ligne via le tchat et avec les conférenciers et auditeurs présents dans la salle.



Figure 8. Les modérateurs participent en ligne et en présentiel

Le chevauchement ainsi constaté est non seulement toléré, mais également prévu, voire incité. L'ouverture de la séquence sur le forum se fait en ces termes « *Do not hesitate to interact writing your questions will be dealing with after the speeches.* » par l'un des modérateurs. Ce chevauchement est rendu possible dans la mesure où le topic est le même, l'échange s'inscrit dans l'ensemble de la séquence, la réalisation se fait sur deux modalités différentes, et les questions sont retransmises en présentiel après la production verbale des locuteurs conférenciers. L'une des interactions se fait donc par le canal auditif (modalité synchrone orale), l'autre par le canal visuel (modalité synchrone écrite). Le média permet donc la réalisation de plusieurs versants d'une même conversation.

4.4. *Interaction intermédiée*

Au sein du webinaire, le tchat se révèle être un espace de discussion en ligne particulièrement organisé. Il pourrait être un objet d'étude et d'analyse interactionnelle *per se*. Nous nous attachons cependant ici à étudier comment se réalise son inscription dans l'ensemble de la séquence du webinaire. En effet, il n'a pas une simple existence autonome et annexe. Au contraire, il constitue un moyen pour les auditeurs en ligne de faire partie de l'échange en présentiel. Il participe de leur ratification. Il permet en outre aux participants de passer du statut d'auditeur à celui de locuteur. Des questions surviennent ainsi sur la plateforme, qu'elles soient liées à l'outil (questions techniques adressées aux modérateurs « *Can the video be increased ?* ») ou à la discussion en cours (questions adressées aux participants au webinaire (conférenciers ou public) « *Have there been any initiative in PROMOTING the use of 2.0 ?* »).

Toutefois, comme il a été précisé précédemment, les conférenciers n'exploitent pas le tchat directement. Ils ont la possibilité de le lire et d'y écrire mais se concentrent sur leur production orale en présentiel et laisse le soin au modérateur de lire les commentaires sur le tchat puis de les retransmettre oralement aux participants présents. Pour exemple l'extrait suivant au cours duquel des participants se plaignent du fait qu'il n'y ait pas de traduction en anglais de ce qui est dit en français par le locuteur et que les pages du diaporama défilent trop rapidement. Le modérateur demande alors en présentiel au conférencier de ralentir son débit et indique en ligne que ce dernier ralentira. L'interaction sur le tchat est la suivante³ :

```
[...]
PA1      Can somebody translate that ?
         (...)
MO2      sorry, no translation available...
         (...)
PA2      on passe les slides trop rapidement
         (...)
%MO2     ((en présentiel, demande au conférencier de parler moins vite))
MO2      Christine will speak more slowly...
[...]
```

³ Ici PA1 et PA2 sont des participants en ligne et MO2 est le modérateur 2.

4.5. *Tours de parole*

Contrairement au schéma, proposé par Sacks Schegloff et Jefferson (1974), selon lequel la sélection du locuteur se fait par le locuteur en cours ou par auto-sélection du locuteur suivant, dans ce webinaire l'allocation des tours est régie par un autre participant : l'un des modérateurs. Ce dernier s'auto-sélectionne pour en fait allouer le tour de parole suivant à un autre participant. En d'autres termes, le modérateur prend la parole pour donner la parole. Le choix des successions de tours de parole concernant les exposés des conférenciers est en réalité préétabli (au contraire des réactions des auditeurs).

Cet exercice nécessite toutefois l'attention du modérateur sur la production verbale en cours. Il doit en effet repérer les « Turn Construction Unit » (TCU) menant à des « Transition Relevance Place » (TRP) (cf. 2.2). Il s'agit d'éviter les chevauchements et les pauses. Aussi s'appuie-t-il sur différents indices émis par le locuteur en cours. Le modérateur dispose d'éléments qui lui permettent de s'emparer de son microphone préparant ainsi son intervention quelques instants avant que la pause ne puisse s'installer.

Au niveau prosodique, les conférenciers achèvent généralement leur présentation avec une intonation plus descendante encore que les autres fins de phrases. Au niveau sémantique, le dernier mot utilisé par les conférenciers est « merci » / « thank you ». Concernant la dimension posturo-mimo-gestuelle, ils ne regardent généralement plus leurs notes et se redressent pour regarder le public en présentiel. Au niveau situationnel, les conférenciers passent à la dernière page de leur diaporama qui elle-même indique généralement la fin de la présentation (intitulée « to close the loop », « Merci ! », « References »).

Il apparaît que dans le cas contraire, le modérateur n'est pas en mesure d'identifier la TRP. Ce fut notamment le cas avec le dernier conférencier locuteur. Une pause s'est alors installée incitant un autre conférencier à développer un nouveau TCU : un regard dirigé vers le modérateur qui mettra alors fin à la pause qui est enfin identifiée par le modérateur comme étant un TRP.



Figure 9. Un conférencier développe un nouveau TCU pour mettre fin à la pause inter-tour

4.6. *Système d'activité située*

Ce webinaire s'inscrit autour d'une activité de lecture des pages du diaporama préalablement réalisé par le locuteur en cours. En effet, la présentation repose en grande partie sur le diaporama qui n'est pas un simple support puisque la « focalisation mutuelle » (Kerbrat-Orecchioni et Traverso, 1998) est dirigée vers lui. Les locuteurs ainsi que les auditeurs construisent leur interaction autour de ce diaporama. Sa vision est indispensable puisqu'il véhicule les images, tableaux, vidéos ou autres éléments porteurs d'informations commentées par le locuteur. Ce dernier est donc diffusé en plein écran dans la salle en présentiel et en ligne. Il occupe ainsi la plus grande place parmi les différents éléments qui composent « l'espace transactionnel partagé » (De Fornel, 1988). Cela étant dit, l'organisation spatiale des participants à l'interaction ne permet pas à tous l'accès à ce diaporama parfois indispensable à la compréhension de la production verbale en cours. C'est le cas notamment des conférenciers qui sont censés être locuteurs et sont donc positionnés en tant que tels dans la salle. Ils se trouvent en effet sur l'estrade face aux auditeurs qui sont dans les gradins. Or parmi les trois conférenciers seul un à la fois joue le rôle de locuteur, les deux autres étant à cet instant auditeur au même titre que le public. La configuration de l'espace interactif peut alors s'avérer gênante et les participants contraints de modifier leur position rompant alors avec toute possibilité de face à face avec les auditeurs ou le locuteur.

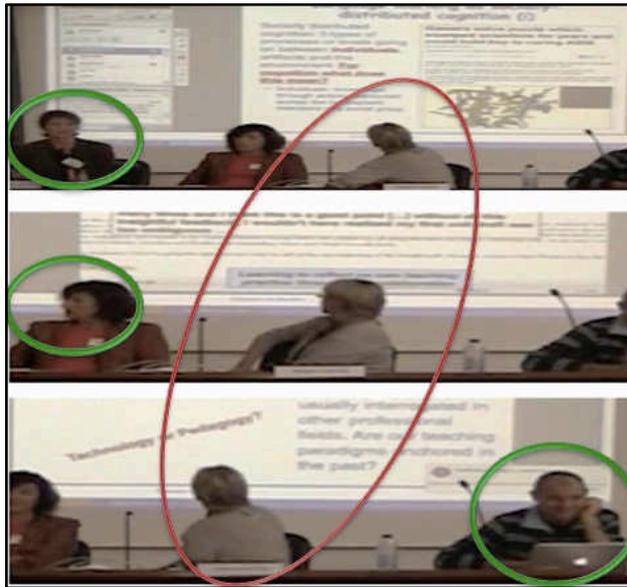


Figure 10. Le seul conférencier n'ayant pas accès aux ordinateurs tourne le dos aux participants

En outre, nous assistons au même phénomène lorsque les auditeurs deviennent locuteurs. En effet après les tours de parole des conférenciers viennent les tours de parole des auditeurs. Lorsque l'un d'entre eux se voit attribué le tour de parole il devient le locuteur en cours mais ne se trouve pas sur l'estrade et donc pas dans l'espace perceptif des autres auditeurs. Ces derniers doivent donc changer leur position afin d'établir un contact visuel avec le locuteur en cours. Un nouvel aménagement de l'espace doit donc se faire mais il ne permettra pas au public en ligne d'établir un contact visuel avec le locuteur.

CONCLUSION

Nous formulons en début de cette étude des hypothèses concernant l'organisation du cadre participatif selon lesquelles le webinaire serait une situation d'interaction hybride dans laquelle il y aurait une asymétrie de l'information et de la communication due au fait que tous les participants ne seraient pas clairement ratifiés et n'exploiteraient pas toutes les possibilités d'échange qu'offre le système. L'étude de notre corpus nous a permis d'une part de confirmer nos hypothèses et d'autre part de mettre en lumière le caractère co-construit et dynamique du cadre participatif. En effet, à nos interrogations préalables, l'analyse ici menée nous permet de répondre que la complexité apparente du webinaire repose sur le vaste spectre de possibilités d'interactions qu'il propose. La position des participants est donc sans cesse mouvante, changeante, variable contrairement à celle, plus statique, forgée dans des conférences en présentiel. Il semble bien que l'on puisse convoquer ici l'effet diligence de Jacques Perriault (1989) qui amène les participants à adopter des protocoles anciens pour des technologies nouvelles.

Les difficultés de gestion semblent résider dans le fait que les participants tendent à subir et à figer les contraintes systémiques sans être encore en capacité de pouvoir en exploiter les affordances dans le but de fluidifier les échanges. En effet, à l'instar des activités discursives traditionnelles, celles proposées par le webinaire (tchat, visioconférence,...) « ne constituent pas des ensembles autonomes. Bien qu'elles puissent se contrarier, elles concourent à définir la relation, à construire des significations et à tisser une trame discursive » (Vion, 1992 : 250).

La co-construction du cadre participatif du webinaire se révèle être fonction de la maîtrise des outils usités. La qualité de la relation entre les différents participants à l'échange est subordonnée à l'intégration réussie des médias. De Fornel définit en effet le média comme un acteur principal fonctionnant comme « un système de relation interactionnelle » (1988 : 46). Il ajoute que plus le media est maîtrisé, plus son existence

en tant qu'objet technique passe à l'arrière-plan. Il serait ainsi possible dans le cas du webinaire de mettre la webcam au milieu du public présent, afficher en grande taille le tchat, disposer d'un ordinateur par conférencier,...

Le webinaire pourrait être non plus une hybridité mais une entité par « l'assimilation [des TIC] dans l'espace interactionnel » (De Fornel, 1988 : 45). La finalité serait de sortir de la dichotomie « en ligne versus face à face » afin de reconnaître voire favoriser le développement de la communication « distancielle-présentielle ».

BIBLIOGRAPHIE

- Cosnier, J. « Synchronisation et copilotage de l'interaction conversationnelle » *Protée*, pp. 33-39, 1992.
- De Fornel, M. « Contraintes systémiques et contraintes rituelles dans l'interaction visiophonique » *Réseaux* n°29 ; vol.6, pp. 33-46, 1988.
- Develotte, C., Kern R. et Lamy, M-N. *Décrire la conversation en ligne, le face à face distanciel*. Lyon, ENS Éditions, 2011.
- Galatolo R., et Traverso V. « Analyse multimodale d'une activité professionnelle : l'utilisation des bons de commande dans un restaurant », *Vals-Asla*, 85, pp. 33-58, 2007.
- Goffman, E. *Façons de parler*. Paris, Éditions de minuit, 1987.
- Goodwin, C. « The Blackness of Black: Color Categories as Situated Practice » In Resnick, B., Säljö, R., Pontecorvo, C. et Burge, B. (Eds.), *Discourse, Tools and Reasoning: Essays on Situated Cognition*, pp. 111-140, Berlin, Heidelberg, New York, Springer, 1997.
- Kerbrat-Orecchioni, C., et Traverso V. (Eds.). *Les interactions en site commercial : Invariants et variations*. Lyon, ENS Éditions, 2008.
- Lamy M.-N., et Hampel R. *Online Communication in Language Learning and Teaching*. Basingstoke, Palgrave Macmillan, 2007.
- Perriault, J. *La logique de l'usage. Essai sur les machines à communiquer*. Paris, Flammarion, 1989.
- Sacks, H., Schegloff, E., et Jefferson, G. « A Simplest Systematics for the Organisation of Turn-Taking for Conversation » *Language*, 50, pp. 696-735, 1974.
- Vion, R. *La communication verbale : analyse des interactions*. Paris, Hachette, 1992.
- Traverso, V. « Délimitation et partage des espaces : usages des annonces dénominatives désignatives dans la visite guidée » In Dufiet, J.-P., (ed.) (sous presse), *La visite guidée*, Trento, Collana Labirinti Università Degli studi Trento, pp. 56-84, 2012.