



HAL
open science

LES FORUMS ELECTRONIQUES : ACTIVITES DE COMMUNICATION OU DE PRODUCTION ?

Fabienne Martin-Juchat

► **To cite this version:**

Fabienne Martin-Juchat. LES FORUMS ELECTRONIQUES : ACTIVITES DE COMMUNICATION OU DE PRODUCTION?. Communications en situation de travail à distance, 2002. hal-01858585

HAL Id: hal-01858585

<https://hal.univ-grenoble-alpes.fr/hal-01858585>

Submitted on 21 Aug 2018

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.

LES FORUMS ELECTRONIQUES : ACTIVITES DE COMMUNICATION OU DE PRODUCTION ?

Fabienne Martin

Université de Bourgogne
UFR Langues Communication
2, Boulevard Gabriel
21 000 Dijon
E-mail : fabienne.martin@u-bourgogne.fr

Martin, F., 2002, « Les forums électroniques : activités de communication ou de production ? », in *Communications en situation de travail à distance*, S. Engrand, S. lambolez, A. Trognon (dir.), Nancy, Presses Universitaires de Nancy, pp. 183-194.

Résumé

Durant ces cinq dernières années, nous avons accompagné l'utilisation de divers forums électroniques en entreprises (objet d'une thèse, et de missions de conseil en management). Certaines expérimentations ont échoué, d'autres réussi.

Nous avons pu expliquer ces résultats en appliquant des paramètres de classification des situations d'interactions issues de notre recherche menée selon l'approche interactionnelle (Kerbrat-Orecchioni, 1990, 1992, 1996).

A partir de quatre cas, nous montrons que les forums électroniques ne sont utilisés avec succès en entreprises que dans le cadre d'activités où la notion d'interaction est réduite à une dimension modélisable rationnellement, tel un processus de production.

Introduction

L'utilisation en entreprise de forums électroniques asynchrones¹, s'est développée grâce à la généralisation des réseaux (les nets en anglais).

Nous avons pu accompagner, suivre ou encore rencontrer les acteurs ayant à la fois conçu et utilisé des forums électroniques, soit exclusivement réservés à un ensemble de salariés soit ouverts au grand-public. Certains ont bien fonctionné, d'autres ont connu un échec. Le critère de réussite correspond à une utilisation effective du forum comme espace d'échanges d'informations et de discussion dans le cadre d'une activité professionnelle.

Afin d'expliquer les raisons de l'échec ou de la réussite des expérimentations, nous avons appliqué des paramètres de définitions et d'analyse de ces nouvelles situations d'interactions médiatisées par ordinateur, développé dans notre travail de thèse (Martin, 1997). Ces paramètres nous permettent de dissocier les forums électroniques selon qu'ils ont été mis en place sur un intranet, un extranet ou l'internet². Nous avons ici sélectionné quatre cas conséquents à nos missions de conseil : deux utilisations de forums électroniques sur un intranet, un sur un extranet et un sur internet.

Nous présenterons de prime abord les aspects définitoires et théoriques qui nous ont permis de définir les paramètres de classification.

A partir de l'application de notre grille d'analyse aux quatre cas sélectionnés, nous montrerons que : les difficultés d'utilisation d'un forum électronique sont issues d'une articulation de paramètres contextuels qui engendre nécessairement un échec quant à l'objectif visé par le système, ce type d'articulation correspond à une dimension complexe (non modélisable rationnellement) de la notion d'interaction.

1. Aspects définitoires et théoriques

Selon l'approche interactionnelle (Kerbrat-Orecchioni, 1990), l'interaction est un système comprenant le cadre communicatif et le matériau pluri-sémiotique.

Dans le cadre communicatif, sont dissociés :

* Les ingrédients du contexte, que sont :

- Le cadre spatio-temporel et social de l'interaction, c'est-à-dire le lieu, le temps où elle se déroule et le contexte social qui lui correspond,

¹ Les forums asynchrones sont des bases d'échanges où les temps d'émission et de réception sont différés.

² L'internet est le nom donné au regroupement de réseaux informatiques permettant de faire communiquer entre eux des milliers d'ordinateurs à travers le monde. L'intranet se définit comme l'application des technologies de l'internet à l'intérieur de l'entreprise (Bitouzet, Fournier, Tézenas du Montcel, 1997, p. 33).

L'extranet définit un réseau privé ouvert à des clients ou des fournisseurs extérieurs à l'entreprise (rapport du Cigref, 1997, p. 42). Pour plus de précision, le Cigref distingue l'outernet de l'extranet. L'outernet correspond à la définition donné ci-dessus. Par contre, il définit l'extranet de la façon suivante : « un système extranet est un sous ensemble de l'intranet... d'une entreprise, il est ouvert au monde de l'internet » (1997. P. 37). Pour notre part, nous regroupons ces deux notions sous le terme d'extranet car comme nous le verrons ci-dessous, ce qui nous semble important c'est l'identité des acteurs qui sont reliés par un réseau plus que le réseau en lui-même.

- Le but de l'interaction qui est à la fois donné et construit dans l'interaction, ce but peut aller du simple maintien d'une relation à une interaction dont la finalité est d'obtenir une information ou encore une prise de décision,

* Du cadre participatif c'est-à-dire, les caractéristiques individuelles et sociales des interactants, leur nombre et leur rôle dans l'interaction. Cette notion, issue de Goffman est définie de la façon suivante :

«Chaque fois qu'un mot est prononcé, tous ceux qui se trouvent à portée de l'événement, possèdent par rapport à lui, un certain statut de participation» (1987, p. 9).

Le matériau, porteur de signification, est pluri-sémiotique car il peut être de nature verbale, para-verbale ou non-verbale (souvent les trois à la fois).

Enfin une interaction, en tant que processus est composée d'une suite d'échanges, décomposables en interventions.

Dans ce cadre d'analyse, nous définissons l'utilisation de forums électroniques en entreprises comme un type d'interaction qui a pour particularité (Martin, 1997) :

* D'être composée d'interventions mono-sémiotiques (écrites),

* D'être produite dans un cadre spatio-temporel et social disjoint (asynchronisme dans la production des interventions) et sur un support informatique,

* D'être finalisée (réalisée dans le cadre d'une activité professionnelle).

Ces caractéristiques font que les écrits électroniques produits sur les forums ont un ensemble de spécificités que l'on retrouve régulièrement. Par contre, il n'en va pas de même si on analyse les utilisations des forums électroniques en fonction des caractéristiques de leur cadre participatif.

Nous commencerons par présenter les spécificités du cadre participatif des forums puis celles des écrits électroniques.

1.1. Le cadre participatif

Le cadre participatif tel qu'il est repris par l'approche interactionnelle c'est le nombre et le rôle des acteurs impliqués dans une situation interactive. Or le rôle d'un acteur est dépendant du statut qu'il a dans le cadre d'une activité³. Nous pouvons donc spécifier la notion de cadre participatif selon différents critères, ce qui revient à approfondir la notion de rôle issu de Goffman (1973). Ce dernier le définit de la façon suivante :

En définissant la *social role* comme l'actualisation de droits et de devoirs attachés à un statut donné, on peut dire qu'un *social role* recouvre un ou plusieurs rôles (parts) et que l'acteur peut présenter chacun de ces rôles, dans toute une série d'occasions, à des publics du même type ou bien à un seul public constitué par les mêmes personnes (Goffman, 1973, p. 24).

³ Nous reprenons la distinction entre activité prescrite (issue du contexte social) et activité en situation faite en analyse du travail (Amalberti, De Montmollin et Theureau, 1991). Nous parlons donc ici d'activité en situation.

Cette notion est à la base de sa conception de la théâtralité de la vie quotidienne. En effet, chaque acteur va devoir jouer un rôle, se mettre en scène dans les multiples situations d'interaction auxquelles il sera confronté : le rôle du médecin, du patient, du buraliste, du PDG, du technicien... Un rôle peut correspondre à un statut dans une entreprise et donc au type de tâche qu'un acteur doit réaliser dans le cadre de son activité.

Lors de l'utilisation d'un forum électronique, nous pouvons dissocier différents types de rôles : ces rôles peuvent être interactifs, fonctionnels et relationnels (Martin, 1997).

Rôles interactifs

Nous entendons par interactif, les rôles définis par l'approche interactionnelle, relatifs au bon fonctionnement d'une interaction.

Ce sont alors :

- * Le rôle de l'auteur : celui qui produit une intervention,
- * Le rôle des destinataires directs de la production de l'auteur, les lecteurs clairement identifiés,
- * Le rôle des destinataires indirects de la production de l'auteur mais qui sont cependant connus par l'auteur,
- * Le rôle des lecteurs, perçus ou non perçus par l'auteur, qui ne sont pas destinataires de son message.

Rôles fonctionnels

Ces rôles peuvent être également fonctionnels (Martin, 1997). Nous entendons par fonctionnel le rôle relatif au statut qu'a un acteur dans le cadre de son activité professionnelle. Ainsi, le rôle fonctionnel d'animateur du forum peut être un rôle relatif à son statut de chef de projet. Le rôle fonctionnel d'enrichissement d'une réflexion sur un domaine donné peut être celui du statut de spécialiste.

Rôles relationnels

Enfin un rôle peut être aussi relationnel. Selon l'approche interactionnelle, toute interaction est le lieu où les acteurs peuvent non seulement jouer leurs places sociales mais aussi les négocier (Kerbrat-Orecchioni, 1992). Ces rôles relationnels sont étroitement dépendants de rôles fonctionnels des acteurs au regard de l'activité dans laquelle s'insère l'interaction. Par exemple, dans une équipe projet, un acteur aura un rôle fonctionnel au regard de son activité dans cette équipe (rôle issu de son statut) et qui impliquera aussi un certain rôle relationnel mais aussi un rôle interactif soit d'auteur, soit de lecteur, etc.

Enfin, nous pouvons définir deux types d'activités : celles qui engendreront une dimension complexe de la notion d'interaction au cours de laquelle les rôles des interactants seront en co-construction et co-évolution permanente et celles qui engendreront un type d'interaction modélisable linéairement donnant aux interactants un rôle pré-défini et non-évolutif.

A partir de ces distinctions, nous distinguerons les forums selon qu'ils sont ouverts ou fermés.

Ouvert vs fermé

Nous dirons que le cadre participatif est ouvert ou fermé selon le degré de connaissances de l'auteur des rôles interactifs, fonctionnels et relationnels des lecteurs potentiels relatifs à l'utilisation du forum. Ainsi un forum accessible à tout lecteur potentiel sera dit ouvert car celui qui intervient sur le forum ne connaît pas le statut de ceux qui seront susceptibles de le lire. Un forum sera dit fermé si l'auteur d'une intervention connaît le statut de tous ses lecteurs.

En conséquence, qu'est-ce qui différencie fondamentalement un forum électronique implanté sur un intranet d'un autre sur un extranet ou encore sur internet ? *A priori*, nous pourrions dire qu'un forum électronique sur internet est ouvert alors qu'un forum électronique implanté sur un intranet est fermé. Ce n'est pas si simple. En effet, un forum sur internet regroupant des spécialistes du monde entier sur un domaine donné donnant leur opinion sur une question précise est fermé dans le sens où tous les intervenants se connaissent en tant que spécialistes de ce domaine (leur statut). De même, un forum électronique sur un thème de type les 35 heures, accessible à tout salarié sur un intranet, est ouvert car les intervenants ne connaissent pas le statut de chaque intervenant participant au forum.

En d'autres termes, ce sont les caractéristiques du cadre participatif et, en particulier, la définition des rôles de chacun, qui différencient les utilisations de forums électroniques. Le degré de connaissance et de pré-détermination du rôle des interactants a un impact sur l'utilisation d'un forum. Les utilisateurs d'un forum ouvert sur internet peuvent ne pas se connaître, par contre ils peuvent savoir identifier parfaitement le rôle de chacun à propos du sujet de discussion du forum. Par exemple, il peut s'agir d'un forum de type question/réponse dans un domaine très spécialisé utilisé par des acteurs qui, bien que ne se connaissant pas, ont un bon degré de connaissances des rôles des autres au regard de cette activité. Enfin, nous dirons qu'un forum est fermé s'il est utilisé dans le cadre d'une activité où les rôles de chacun sont pré-définis et non négociables dans les échanges. Inversement, un forum sera ouvert, si les rôles sont susceptibles d'évoluer au cours d'interactions.

Après avoir affiner la notion de cadre participatif nous allons présenter les spécificités des écrits produits sur les forums électroniques (Martin, 1997).

1.2. Spécificités des écrits électroniques

L'écrit électronique commence à être bien étudié (Herring, 1996). Il possède des caractéristiques qui sont issues du support informatique qui propose toujours les mêmes caractéristiques ergonomiques⁴ et des contraintes spatio-temporelles de production. Ainsi, ce type de cadre communicatif favorise intrinsèquement la production d'un écrit économique, plus visible que lisible.

Economie vs exhaustivité

Ces nouveaux supports de communication que sont les nets facilitent la production d'écrits dont la fonction est d'être économique (Martin, 1996, 1997). Au niveau linguistique, la résultante

⁴ En effet, les participants aux forums voient toujours les multiples échanges des acteurs qui discutent autour d'un thème. La présentation à l'écran des échanges met en évidence la structure du débat (les interventions pouvant se situer à différents niveaux : intervention initiale, réaction à une intervention, réaction à une réaction).

est un nouveau type d'écrit, mélange d'oral et d'écrit (nommé «spoken writing» par Toussaint, 1993). L'écrit électronique est également réduit à l'essentiel, elliptique, télégraphique, riche en présupposés et en implicites, c'est un type de discours factuel, comportant de nombreux verbes d'action qui sera tout sauf exhaustif (Martin, 1996, 1997). Cet écrit régi par l'économie ressemble fortement aux discours opératifs, spécifiques aux activités professionnelles opérationnelles (Falzon, 1987, 1991 ; Karsenty & Falzon, 1994).

Visibilité vs lisibilité

En rédigeant des écrits électroniques, les auteurs ont tendance à transgresser les règles de la politesse. En effet, il a été observé que ces nouvelles situations favorisent une perte d'auto-conscience comportementale de la part de l'acteur conduisant ce dernier à transgresser les règles de politesse (Lea, 1992 ; Martin, 1997). Cela se manifeste dans les interactions par des écrits contenant de nombreux actes de langage menaçants pour les faces des partenaires (Kerbrat-Orecchioni, 1992, 1996). Cette perte de contrôle sera accentuée dans les situations de cadres participatifs ouverts. En effet, l'absence de connaissance du statut des interactants favorise en particulier cette tendance.

Ce phénomène est à comparer avec le rôle des écritures exposées dans les civilisations grecques et latines. Historiquement, les premières écritures exposées étaient les textes grecs ou latins présents sur l'Agora ou sur le Forum. Ces textes avaient dans la cité un rôle très important.

«Dans le monde de la cité qui place le pouvoir 'au centre', sans doute afin de mieux parler du danger de la centralisation, l'écriture doit être plus visible que lue ; elle vient s'offrir au regard de tous, insigne de la publicité qui en est requise, sans que lui soit jamais demandé de relayer la parole pour être un instrument de communication à l'intérieur des rapports sociaux inventés par les premières démocraties» (Detienne, 1981, p. 69-70, repris par Fraenkel, 1994, p. 101-102).

Fraenkel en conclut que dans les espaces publics de la cité peu importe que :

Ces écritures soient facilement lisibles pourvu que soit sauvegardée la possibilité même de les lire. L'offre de lecture devient plus importante que la lecture même (Fraenkel, 1994, p. 108).

Appliqué à l'utilisation de forums, dans une situation d'écriture où l'offre de lecture est ouverte à un public large et anonyme, la fonction de visibilité (mise en scène de l'information) prédominera sur la lisibilité de l'information (la facilité de compréhension de cette dernière).

Limites ergonomiques

Les capacités interactives des forums électroniques asynchrones sont encore aujourd'hui fortement limitées, en particulier si l'on compare ces dernières à des situations de face-à-face où l'ajustement des actions langagières réciproques de chacun est simultané. Cela conduit à une complexité dans l'organisation structurale des échanges. Cette complexité dans le cas du forum électronique est limitée et la structure des échanges résultants reste alors encore très basique (Martin, 1997). En effet, nous pouvons constater que les forums électroniques modélisent des échanges sous forme de processus simples. Nous sommes loin des modèles de la communication systémiques intégrant les feed back mais surtout les causalités circulaires de tout échange pluri-locuteurs (par exemple : que c réponde à la fois à a et à b, qu'une intervention soit à la fois initiative et réactive, qu'une intervention puisse avoir une conséquence à la fois sur ce qui précède et ce qui suit dans l'échange). Or, la plupart des processus de communication sont des suites de comportements langagiers co-construits, et co-évolutifs : les échanges se construisent

rarement linéairement, modéliser la complexité structurale et fonctionnelle des échanges est aujourd'hui un casse tête sans fin (Cosnier, Gelas & Kerbrat-Orecchioni, 1988).

Ainsi, ces forums électroniques ne peuvent être utilisés que ponctuellement pour partager des informations et réaliser des échanges courts de type question/réponse. Leurs capacités interactives ne leur permettent pas de soutenir des débats, processus d'interaction complexe par définition.

Nous allons maintenant montrer que c'est l'articulation de ces différents paramètres (communs et différenciants) qui fait que, dans certaines situations professionnelles présentées ci-dessus, le forum a été un mode de communication efficace et dans d'autres, un échec total.

2. Etude des cas

Nous avons souligné qu'il est possible de distinguer des forums électroniques selon qu'ils sont utilisés sur différents types de réseaux nommés successivement internet, intranet et extranet. Un forum électronique peut être installé sur un serveur accessible à tout acteur connecté à l'internet (de type newsgroups). Inversement, un forum ne peut être utilisable que par certains salariés d'une entreprise, il s'agira alors d'un forum mis en place sur un intranet. Enfin, une entreprise peut très bien avoir mis en place des espaces de discussion entre un service et ses clients. Il s'agira alors d'un forum disponible sur un extranet.

Le premier forum observé (application n°1) servait de base de coordination (échanges sur l'état d'avancement des tâches) des membres d'une équipe d'un projet opérationnel. Seuls les membres du projet avaient accès au forum. Chacun membre du projet avait un rôle au regard de l'activité pré-défini. Le forum n'a existé que le temps du projet. Cette expérimentation a donné de bons résultats.

Le second forum électronique observé (application n°2) servait de base de discussions sur des thèmes variés tels que la réduction du temps de travail, le télétravail, le temps de travail des cadres... Tous les salariés pouvaient y participer. Ces réflexions ne s'inscrivaient pas directement dans un projet précis de l'entreprise. Le forum avait été mis en place par la direction des Ressources Humaines pour collecter les opinions des salariés sur ces questions. Cette expérimentation n'a pas donné de résultats satisfaisants.

Le forum utilisé en extranet (application n°3) servait de lieu d'échanges d'informations (à partir de la question : qui possède quoi ?) entre les responsables d'un projet transversal regroupant des interlocuteurs d'un service clients et ses fournisseurs. Le but du projet était la rédaction d'une procédure qualité, le forum a été utilisé pour cette première phase de collecte de l'information. Ces derniers se connaissaient avant l'utilisation du forum. Le forum n'a existé que le temps du projet et n'a été accessible qu'à ces membres qui connaissant parfaitement les rôles de chacun. Cette application a bien fonctionné.

Dans la dernière expérimentation (application n°4), une entreprise avait mis en place des forums de discussion sur son serveur ouvert à l'internet (web en anglais) dans lesquels tous les salariés de l'entreprise pouvaient intervenir. Le forum était cependant ouvert au grand-public. Les thèmes abordés recouvraient des sujets de management de type « le management participatif, le management de projet... ». Cette expérimentation a rencontré des difficultés.

Nous allons donc appliquer nos paramètres de distinctions des forums électroniques à ces situations.

2.1. Application n°1

Dans l'application n°1, il s'agissait d'une activité opérationnelle : l'utilisation d'un forum par les membres d'une équipe projet. Le cadre participatif du forum électronique était fermé, réservé aux membres du projet qui se connaissaient bien et avaient donc un niveau de connaissances communes important relatif aux rôles de chacun limitant les risques de malentendus.

L'activité opérationnelle générait des interactions dont les contenus étaient économiques et riches en implicites (de type discours opératif) ce qui était parfaitement adapté à ce type de situation de communication. De même, la visibilité était faible, car les intervenants faisaient partie de la même équipe dans laquelle leurs rôles étaient pré-définis. Il était de leur intérêt de faire en sorte que le projet avance, il y avait donc peu de jeux de mises en scène relationnelles qui auraient pu aller à l'encontre de la lisibilité. Enfin, les membres du projet utilisaient ponctuellement le forum pour partager des informations et échanger brièvement sur ces dernières (de type question/réponse). C'est pour l'ensemble de ces raisons que ce forum a bien fonctionné.

2.2. Application n°2

Dans le forum n°2, le thème était large : le télétravail. Le cadre participatif était également ouvert, impliquant que celui qui intervenait, par exemple un technicien, ne savait pas qui le lirait. Le degré de connaissances des participants entre eux était donc faible. De plus, les capacités interactives du forum limitaient les échanges à deux, trois interventions au maximum. Il n'y avait bien entendu pas de débat.

Parallèlement, c'était un forum professionnel, les supérieurs d'un spécialiste étaient donc susceptibles de lire, ce dernier ne pouvait donc pas prendre le risque de perdre la face en tenant un propos qui le dévaloriserait (rôle relationnel). De même, l'enjeu par rapport à son activité étant moindre, l'intérêt des discussions n'était pas directement opérationnel pour lui (rôle fonctionnel). Ainsi, parce que son intervention n'avait que peu de liens avec son activité professionnelle, l'auteur a eu tendance à mettre en valeur son rôle relationnel, c'est-à-dire à essayer de se mettre en scène sur le système. Il en a résulté des interventions illisibles (de spécialistes). Sa volonté d'être conforme à un modèle dominant l'a emporté : être visible était plus important que d'être lisible (Faïta, 1989). Dans ce contexte, certains paramètres s'opposent. Un cadre participatif large, un but de l'interaction non relié à l'activité directe de l'acteur, font que ce dernier privilégiera son rôle relationnel (se mettre en scène) plutôt que son rôle fonctionnel (participer à la réflexion).

2.3. Application n°3

Dans l'application n°3, le forum était réservé aux interlocuteurs du service clients et à leurs fournisseurs, le cadre participatif était donc fermé. Ainsi, quoique communiquant sur un extranet, les intervenants sur le forum se connaissaient, leurs rôles dans leurs interventions sur le forum étaient donc clairs. L'activité étant également opérationnelle (première phase d'un projet), ils pouvaient donc se permettre d'être économiques dans leurs discours, d'aller à l'essentiel, ce qui correspond parfaitement à ce type de support. De plus, les enjeux de pouvoir dans une relation clients-fournisseurs étant assez limités, la volonté de se rendre visible demeurait donc faible. L'adéquation fonctionnait bien, les paramètres n'étaient pas contradictoires.

2.4. Application n°4

Dans le cadre d'une activité non opérationnelle, telle l'application n°4, un forum ouvert sur un public large engendrera nécessairement des discours économiques et riches en implicites (par manque de temps des acteurs). De plus, la visibilité risquera d'être importante. En effet, un forum électronique, où l'on demande à des acteurs de discuter sur des thèmes variés dans un espace ouvert, conduira fort probablement à un échec car les enjeux de mise en scène seront trop importants. Or, pour fonctionner, une discussion ouverte à un public large devrait contenir un discours au contraire exhaustif et explicite pour diminuer les risques d'incompréhension. Nous voyons bien ici que les besoins de l'activité vont à l'encontre de ce que permettent ces nouveaux outils.

Conclusion

Dans ce travail, nous avons montré que les forums électroniques ne sont adaptés qu'à certains types d'activités. En effet, les spécificités des échanges électroniques les rendent plus adéquats dans des contextes d'activités professionnelles opérationnelles où le cadre participatif est fermé et plus précisément où les acteurs connaissent les rôles de chacun relatifs à l'objectif visé par l'utilisation du forum. Dans ce contexte, les rôles étant pré-définis, les enjeux relationnels sont alors faibles, les échanges seront courts, réduits à l'essentiel, structurellement simples (séquentiels et linéaires). Inversement, un forum électronique sera rapidement abandonné dans le cadre d'une activité générant des débats, au cadre participatif large, où le degré de connaissances communes entre les interactants est faible et en conséquence les jeux relationnels forts.

Nous observons donc que les applications de forums électroniques asynchrones en entreprises ne peuvent soutenir que certains processus de communication. Ce sont des processus modélisables linéairement tels des processus de production : la structuration des échanges est alors simple, les rôles de chacun sont clairement identifiés et non négociables. Nous pouvons donc espérer qu'avec le développement de la multi-modalités, verront le jour des espaces de communication complexes, sans cela les supports informatiques ne resteront que de simples outils de coordination.

Références bibliographiques

- Amalberti, P., de Montmollin, M. & Theureau, J. (1991). *Modèles en analyse du travail*, Liège : Mardaga.
- Bitouzet, C., Fournier, P. & Tézenas du Montcel, B. (1997). *Management et Intranet*, Paris, Hermès.
- Collectif, Du client / serveur à Intranet, rapport final du Cigref, septembre 1997.
- Faïta, D., (1989). «Mondes du travail et pratiques langagières», *Langage* 93 : 110-128.
- Falzon, P. (1987). «Langage opératif et compréhension opérative», *Le Travail Humain* 50, 3 : 281-286.
- Falzon, P. (1991). «Les activités verbales dans le travail», in Amalberti P., De Montmollin M., Theureau J. (1991). *Modèles en analyse du travail*, Liège : Mardaga.

- Fraenkel, B. (1994). «Les écritures exposées», *LINX* 31 : 99-110.
- Goffman, E. (1973). *La mise en scène de la vie quotidienne : la présentation de soi, Tome 1*, Paris : Les Editions de Minuit (Première éd. 1959 : *The Presentation of self in every day life*, New York : Doubleday Anchor).
- Goffman, E. (1987). *Façon de parler*, Paris : Editions de Minuit (Première éd. 1981 : *Forms of talk*, Philadelphia : University of Pennsylvania Press).
- Herring, S. (1996). *Computer-Mediated Communication : linguistics, social and cross-cultural perspectives*, Philadelphia, John Benjamins publishing Company.
- Karsenty, L. & Falzon, P. (1994). «L'analyse des dialogues orientés-tâches : introduction à des modèles de la communication», in F. Six, X. Vaxevanoglou (éds), *Les aspects collectifs du travail*, Toulouse : Octares Editions.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1990). *Les interactions verbales*, Tome I, Paris : Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1992). *Les interactions verbales*, Tome II, Paris : Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1996). 1996 : *La conversation*, Paris : Seuil.
- Lea, M. (1992). *Contexts of computer-mediated communication*, London : Hertfordshire Harvester Wheatsheaf.
- Martin, F. (1996). « Actions, Interactions et Médiatisation : Evaluation d'un Workflow à finalité commerciale en entreprise », *Inforcom '96*, Grenoble.
- Martin, F. (1997). Réunions décisionnelles médiatisées par ordinateur en entreprise : approche interactionnelle, thèse de doctorat en Sciences du Langage du Groupe Recherches sur les Interactions Communicatives de l'Université Lumière Lyon II.
- Mucchielli, A., Corbalan J.A., Ferrandez V. (1998). *Théorie des processus de la communication*, Paris, Armand Colin.
- Toussaint, Y. (1993). «Electronic mail and correspondence by screen : sociological aspects», Sections 'Systèmes de Documentation et d'information' et 'Communication Technology Policy', Dublin, AIERI.