

Comprendre et maîtriser les forums de discussion sur l'internet : application au dialogue Sud Nord

Michel Elie

Observatoire des Usages de l'Internet ¹

Résumé :

Permettant la discussion écrite entre partenaires géographiquement éloignés, le forum de discussion sur l'internet, que nous désignons par le terme net-forum, est devenu l'un des dispositifs majeurs de convivialité sur l'internet.

Pour que ces discussions prennent tout leur sens, il est nécessaire de bien en comprendre les implications en maîtriser le fonctionnement et en analyser le déroulement et les contenus.

Après avoir rappelé les origines de la création des forums de discussion sur l'internet, nous présentons les principales caractéristiques d'un « net-forum » : objectifs poursuivis, acteurs impliqués, services rendus et leur évolution et décrivons différents moyens d'évaluation de net-forums

Enfin sont exposées et comparées succinctement les objectifs et les caractéristiques de plusieurs net-forums importants pour le dialogue Sud-Nord.

Table des matières

1	L'avènement de la communication de groupe sur l'internet	2
2	Net-forum : définition et caractéristiques	3
2.1	Définition	3
2.2	L'initialisation du net-forum	3
2.3	Les catégories d'acteurs	4
2.4	La situation des participants	4
2.5	Déroulement	5
3	Processus de fonctionnement d'un net-forum	5
3.1	Le processus d'inscription	5
3.2	Charte du net-forum et processus de modération	5
3.3	Le processus d'animation	6
3.4	Responsabilités liées à l'activité des net-forums	6
3.5	L'analyse de forum	6
4	Les « intentions » et les stratégies des acteurs des net-forums	7
4.1	Usenet, un réseau de net-forums non commerciaux	7
4.2	Sympa : un logiciel libre, serveur de listes de discussion	8
4.3	Les net-forums du site associatif Tela Botanica	8
4.4	Les net-forums associés aux médias	9
4.5	Pourquoi susciter un net-forum	10
5	Caractéristiques et limites des dispositifs de net-forum	10
5.1	Qualité des dispositifs de net-forum	10

¹Observatoire des Usages de l'Internet (O.U.I.), association ayant pour but de favoriser l'analyse et l'échange d'expériences d'usages sociaux de l'internet et de contribuer à la promotion d'une société de l'information plus équitable ; <http://oui.net>

	2
5.2 Usages des net-forum.....	11
6 Le net-forum, un outil privilégié pour la communication entre habitants du Nord et du Sud	
6.1 Les principaux domaines d'utilisation	Erreur ! Signet non défini.
6.2 Comparaison de net-forums Sud Nord.....	12
6.3 Impact des net-forums Sud-Nord.....	14

1 L'avènement de la communication de groupe sur l'internet

On identifie en général assez facilement les phases de l'introduction d'une technologie. Il est plus délicat de reconstituer l'histoire de la diffusion des formes de communication et des usages qui en ont résulté.

Ainsi, en 1968, dans les objectifs initiaux de l'Arpanet, réseau qui donnera naissance à l'internet, la communication interpersonnelle ou entre groupes de personnes restait au second plan des préoccupations par rapport au partage de ressources matérielles, logicielles ou de données. Un service de messagerie (e-mail) est néanmoins offert comme c'était déjà le cas sur les systèmes d'exploitation à temps partagé dont les concepteurs de l'Arpanet s'inspiraient. Il rencontre un succès rapide, au point que, « d'après une étude de l'ARPA, le courrier électronique représentait, en 1973, les trois quarts du trafic du réseau »²

En 1978 la fonction UUCP (Unix to Unix Copy Program) introduite à l'initiative d'étudiants des universités de Duke et de Caroline du Nord dans le système d'exploitation Unix mis au point par les laboratoires Bell permet de créer le réseau Usenet. « L'objectif de Usenet était de faciliter la coopération au sein d'une communauté d'informaticiens qui n'étaient pas reliés à Arpanet. Les documents échangés furent appelés articles. Ils furent regroupés dans ce qu'ils appelèrent des newsgroup... Il s'agit en fait de dossiers où le système informatique classe tous les articles envoyés sur un sujet donné et les expédie aux personnes inscrites dans le groupe »³.

Si les premiers groupes de discussion ont pris naissance dans une logique de circulation fonctionnelle de l'information à l'intérieur d'une communauté scientifique, la pratique de la « conférence électronique » se répand très rapidement, tant sur Arpanet que sur Usenet. L'adoption du protocole TCP/IP en 1983 donne naissance au réseau Internet et lui permettra de s'imposer au niveau mondial. La réussite de cette fusion est largement due au développement par le département informatique de Berkeley d'une version Unix de TCP/IP diffusée dans les milieux universitaires à la même date.

D'autres initiatives de partage d'information au sein d'une communauté se développent à partir de la mise en réseau des BBS (« Bulletin Board Systems », « systèmes de tableau d'affichage ») fin 1983. Par exemple, au début des années 90, le réseau de BBS de l'APC (Association for Progressive Communication)⁴ couvre une grande partie des pays du monde. C'est à partir de cette époque que l'internet fédère progressivement l'ensemble des services de communication de groupe.

Le forum de discussion ou « net-forum » est aujourd'hui devenu le principal moyen d'expression collective des utilisateurs de l'internet. Il faut noter qu'il offre des services relativement stables et peu sensibles aux évolutions des technologies.

² Patrice Flichy, « l'imaginaire d'internet », Editions La découverte, 2001, p. 58. Ce livre retrace la genèse de l'outil internet et de l'imaginaire de ses concepteurs et premiers utilisateurs

³ Patrice Flichy, « l'imaginaire d'internet », p. 65

⁴ www.apc.org

2 Net-forum : définition et caractéristiques

2.1 Définition

S'il y a un dispositif qui devrait se prêter à la discussion c'est bien ce qu'on a pris l'habitude de désigner par l'expression redondante « forum de discussion » : en effet le mot forum, « place du marché dans l'antiquité romaine », puis lieu où les citoyens discutent des affaires publiques, et enfin la réunion qui s'y tient elle-même, ne suffit-il pas à inférer une activité de discussion ?

Depuis quelques années le mot forum est de plus en plus utilisé, en particulier à l'instar du Forum économique mondial de Davos, pour qualifier des réunions internationales sur des sujets de société, d'économie, de géopolitique ... : forum social européen, forum mondial de la micro-finance, forum de l'éducation pour tous de l'UNESCO, ...

Pour distinguer le « forum électronique » d'un forum « physique », présentiel, nous le désignerons par le terme « net-forum » (certains utilisent aussi le terme de « forum virtuel »).

Ce mode d'expression collective possède ses propres caractéristiques et ses propres règles : ce n'est pas seulement une « réunion électronique » ; les unités de lieu, de temps et d'action y sont différentes .

- Le lieu est multiple : le débat se déroule sur la scène du réseau tout entier (déterminé par son espace d'adressage), à partir des lieux géographiques d'où interviennent les différents acteurs. Les participants n'ont, dans le cas d'un forum « public », d'autre contrainte que celle de disposer d'un accès à l'internet et bien sûr de comprendre la langue et le sujet du net-forum..
- le temps est asynchrone : les internautes ne doivent pas être nécessairement simultanément présents. Il n'y a pas de contrainte de limitation dans la durée : un net-forum peut se prolonger des jours, des mois durant, voire être permanent.
- L'action est imprévisible : les intervenants peuvent avoir des modes d'implication très divers selon les formes d'identification qu'ils adoptent librement.

Les particularités du net-forum trouvent leur origine dans les outils utilisés, les services offerts, le rôle des différents acteurs et la nature du processus de communication.

Une caractéristique fondamentale du net-forum est que, à l'instar d'une réunion présentielle où chacun entend tout ce qui se dit, tous les messages électroniques échangés au cours d'un net-forum sont reçus par tous les participants déclarés. A leur tour, ceux ci ont la faculté de répondre, sans risque d'être interrompu ou d'en être empêché par d'autres.

Les échanges se faisant uniquement par écrit, les autres codes de la communication sont occultés. Cela n'a pas que des inconvénients, surtout dans une perspective éducative. Ainsi l'ensemble des interactions scripturales est mémorisé : le forum fournit automatiquement en sous produit un script du déroulement de la discussion, qui constitue un matériaux précieux pour étudier et comprendre a posteriori le processus de communication qui s'y est déroulé.

2.2 L'initialisation du net-forum

Le sujet et les objectifs du forum sont exposés aux futurs participants par les organisateurs ainsi que les règles de participation, souvent regroupées dans une charte associée au forum.

Un net-forum peut être public, c'est à dire ouvert à tous, ou seulement à une liste ou une catégorie de personnes autorisées, aux membres d'une organisation, d'un projet ou d'un groupe de travail.

2.3 Les catégories d'acteurs

Si la liste de discussion la plus simple ne fait intervenir que les participants eux-mêmes, un débat plus organisé peut faire intervenir d'autres catégories d'acteurs. On peut distinguer :

Les participants . Ils peuvent être identifiés par leur nom, leur adresse internet ou par un pseudo . A l'intérieur de ce type, on peut classer **les lecteurs** qui ne proposent jamais de contenu sur le forum, **les inscrits** lorsqu'une procédure d'inscription a été prévue, **les contributeurs** qui interviennent dans le débat et **les approbateurs** si un mécanisme d'approbation des contributions est disponible.

Les organisateurs . Cette catégorie rassemble **le commanditaire** du débat qui en prend l'initiative et fixe les objectifs, **le modérateur** qui " pilote " le débat sur le plan technique et sur le plan du respect des " règles de civilité ", **l'équipe d'animation** (le terme de « facilitateur » est aussi parfois utilisé) qui relance le débat, en fait des synthèses régulières et fait approuver les résultats.

De par leur position centrale dans le dispositif, les organisateurs disposent de nombreuses informations supplémentaires utiles à une analyse complète du forum ; ils fixent la charte et les règles d'accès ; ils ont connaissance des participants passifs inscrits et non inscrits, des inscriptions et des messages qui sont refusés, des interventions incitatives d'animation qui n'apparaissent pas en clair sur le forum ; ils ont accès aux statistiques d'utilisation du site et aux discussions internes concernant le pilotage des opérations. Ils dictent la stratégie générale du forum, qui peut influencer sur les formes de l'animation et les modalités de la modération mises en œuvre.

Le net-forum peut être modéré ou non : un forum non modéré est un forum dont la porte n'est pas gardée ; les messages des abonnés y sont publiés dès réception : pas de contrôle mais pas non plus de délai ; on fait confiance à l'utilisateur pour respecter les règles et l'éthique du forum.

Dans un forum modéré tout message doit être lu et accepté par le modérateur, ce qui introduit nécessairement un délai à sa mise à la disposition des lecteurs. Le modérateur se conforme à une stratégie de modération : il peut être plus ou moins interventionniste, plus ou moins directif dans ses réactions. Il intervient sur des points techniques (adressage, accents, réponse aux demandes d'aide), méthodologiques (regroupement des messages, rejet des messages hors sujet,...), ou éthiques (contrôle du respect des règles établies ou coutumières).

2.4 La situation des participants

Les participants constituent le « public » du forum : le dispositif du forum est par construction très égalitaire : chaque participant est connu seulement par son nom (ou son pseudo).

C'est l'une des caractéristiques essentielles des protocoles de l'internet que d'être « entre pairs » et non « maître-esclave » : chacun, enseignant ou élève, spécialiste ou béotien a l'impression de parler à des égaux.

Les barrières d'âge, de sexe, de race, de distance, de situation sociale, économique ou culturelle au départ abolies, peuvent resurgir à travers la pratique effective du dispositif : par exemple, dans le forum UE-ACP ⁵ concernant la politique de coopération Nord Sud et les accords de Lomé entre pays européens et africains, des participants africains décrivent les freins financiers et techniques à leur participation qui les a conduit à s'organiser en groupes pour préparer collectivement leurs contribution que l'un d'entre eux est chargé d'introduire sur l'internet. De même ils se plaignent du coût d'impression des documents associés au débat.

⁵ www.ue-acp.org

Ainsi, équité du dispositif ne signifie pas nécessairement usage équitable.

2.5 Déroulement

Les contributions sont organisées par « fil de discussion » : un fil de discussion est initié par un message relatif à un nouveau « sujet ». S'y rattachent, tous les messages successifs qu'il suscite.

L'en-tête du message comporte de multiples indications : sujet, date, heure, adresse de l'émetteur... D'autres informations utiles peuvent être déduites de l'analyse du corps du message : longueur du message, langue utilisée, documents référencés, mots utilisés...

Le schéma de déroulement du net-forum dépend essentiellement des acteurs actifs, à savoir les contributeurs et les animateurs. Les contributeurs initient de nouveaux fils de discussion ou répondent à des messages envoyés sur des fils de discussion existant. La dynamique du forum dépendra de leur degré d'implication, de la pertinence et de la réactivité de leurs réponses, de leur respect du cadre de discussion fixé. Le flot des contributions peut être plus ou moins précipité : il peut se produire un emballement de la discussion désigné en Anglais par le terme « flame » généralement lié à un conflit aigu entre participants .

Si beaucoup d'organiseurs de forum se contentent de laisser le net-forum se dérouler « au fil de l'eau » au hasard des contributions, en se contentant de « modérer » celles qui sortent clairement du sujet assigné au débat, d'autres peuvent mettre en œuvre de véritables stratégies de conduite des débats comme nous le verrons par la suite.

Enfin on peut chercher à relier plusieurs forums traitant de sujets voisins ou complémentaires en liant leur fonctionnement (en les « syndiquant »).

3 Processus de fonctionnement d'un net-forum

3.1 Le processus d'inscription

Un processus d'inscription minimum découle des obligations légales de l'organisateur de forum : il doit recueillir les informations nécessaires à retrouver l'auteur d'une contribution à caractère illicite au risque, s'il ne sait pas le faire, d'avoir à en endosser la responsabilité d'auteur⁶.

Dans les dispositifs les plus libéraux, seuls un nom ou un pseudonyme et une adresse électronique sont demandés. L'acceptation de l'inscription donne généralement le droit de contribuer. Il peut y avoir des paliers dans les droits, l'accès à certains groupes de discussion n'étant autorisé qu'en fonction des comportements observés par les organisateurs. Sur certains forums existe un service de présentation des inscrits qui permet à chacun de sortir de l'anonymat et de se définir comme il l'entend.

L'inscription peut donner au nouvel inscrit la possibilité de recevoir des messages de lecteurs relayés sur son adresse de courrier électronique en réponse à l'une de ses contributions.

3.2 Charte du net-forum et processus de modération

A l'inscription les utilisateurs sont généralement informés des règles éthiques et de la discipline associés aux forum. Ces indications sont réunies dans une « charte » qui constitue le fil directeur de la modération du forum. S'il n'y a pas de charte explicite, l'utilisateur est censé respecter au minimum les obligations légales.

⁶ Voir à ce sujet la recommandation « responsabilités liées à l'activité des forums de discussion » du « forum des droits de l'internet » disponible sur le site <http://foruminternet.org> ; juillet 2003

La charte d'un net-forum est souvent déterminée par son prescripteur, mais il arrive aussi qu'elle soit négociée au sein de la communauté des premiers inscrits. Y sont précisés les conditions d'accès et d'inscription, les droits et devoirs des différents acteurs impliqués : lecteur, contributeur, modérateur, la langue de travail, la stratégie de modération, les règles de gestion et de mise à disposition des archives du forum. Elle se réfère souvent au terme consacré de « nétiquette » qui désigne un effort fait depuis le début pour définir une éthique de comportement des participants à un forum. Malheureusement il existe aujourd'hui de nombreuses versions de nétiquettes, si bien qu'il faut, pour être compréhensible, renvoyer à la version précise à laquelle on se réfère.

La modération peut être faite systématiquement a priori, systématiquement a posteriori ou tantôt d'une façon ou de l'autre, selon le sujet ou la tonalité des discussions.

3.3 Le processus d'animation

L'animation se distingue de la modération, même si les deux rôles peuvent être parfois joués par la même personne ; elle concerne le fond du débat : le rôle de l'animateur ou de l'équipe d'animation est d'expliquer, d'ajouter des éléments de compréhension, de relancer la discussion sur de nouvelles pistes, de veiller à capitaliser au fur et à mesure les résultats du débat en faisant des synthèses partielles soumises à l'approbation des participants, et de susciter la formalisation de certains éléments du débat, par exemple dans des fiches d'expérience déposées dans une base de données associée au forum.

Les débats peuvent être conduits avec rigueur, comme l'ont été par exemple ceux du forum UE-ACP déjà mentionné : exposé introductif pour lancer le débat selon un plan précis, puis succession d'étapes, chaque étape se concluant par une synthèse partielle et enfin synthèse finale, les conclusions pouvant être éventuellement soumises à l'approbation des participants.

Pour conserver au forum son « audience », l'équipe d'animation doit être attentive à renouveler l'intérêt des participants et à leur assurer un retour : en effet participer et contribuer demande du temps et un effort que le participant ne renouvellera que s'il y trouve un intérêt. Ce besoin de contrepartie (assurance de voir les arguments contribuer à des décisions, qualité des contributions, qualité des synthèses, rencontres physiques avec certains groupes de participants...) est souvent négligé par les organisateurs de forum qui débutent dans cette activité.

3.4 Responsabilités liées à l'activité des net-forums

La récente recommandation « responsabilités liées à l'activité des forums de discussion » du « Forum des Droits de l'Internet »⁷ étudie la responsabilité juridique de chaque catégorie d'acteurs d'un forum et propose au législateur français des mesures pour la clarifier. En ce qui concerne les contenus, cette recommandation retient la responsabilité de l'auteur sur le contenu de ses messages, son droit de demander leur retrait. Le responsable du forum, est encouragé à préciser les « règles du jeu » concernant par exemple les critères de modération des messages spécifiés dans une charte connue des participants.

3.5 L'analyse de forum

L'analyse de forum se fonde sur l'exploitation quantitative et qualitative des archives du net-forum et éventuellement d'informations complémentaires dont peuvent disposer le modérateur et l'équipe d'animation : messages refusés, dialogues particuliers avec les participants, statistiques de consultation du forum...

⁷ <http://foruminternet.org>

Ainsi l'analyse de forum permet-elle une meilleure connaissance du fonctionnement du groupe des participants, du sens de leurs interventions, des stratégies de modération/animation, du déroulement du processus de communication et une évaluation de ses résultats.

L'analyse détaillée de toutes les informations collectées au cours du déroulement du net-forum permet non seulement de synthétiser les thèmes traités et de déterminer des éléments de connaissance apparus au cours du débat et parmi eux ceux qu'il serait utile de « capitaliser », mais aussi de détecter la genèse des idées ou des décisions prises, le comportement, les caractéristiques et les stratégies des différents acteurs qui y participent et la sociologie des groupes de personnes impliqués : les interventions des participants, leurs digressions traduisent une complexité de raisons et de réactions ; ils permettent d'analyser des stratégies individuelles et collectives, des processus de décision, des alliances et des conflits généralement occultés dans un relevé de décisions plus ou moins consensuel, d'une réunion « présentielle ».

L'analyse de forum peut être faite « post mortem » mais aussi dynamiquement en cours de forum, et permettre ainsi de rectifier les stratégies d'animation ou de modération pour mieux atteindre les objectifs recherchés.

Elle peut être utile aussi bien, aux organisateurs pour comprendre le déroulement du processus qu'ils ont engagé et éventuellement l'infléchir qu'aux utilisateurs qui s'interrogent par exemple sur la nature d'un forum et l'intérêt pour eux de s'y investir.

Enfin l'étude des différents corpus de forum peut fournir des éléments sociologiques sur l'évolution du comportement de classes d'utilisateurs dans leur utilisation de ce moyen de communication, de discussion, de concertation, voire de décision ou sur la genèse du développement d'idées ou de concepts nouveaux dans un domaine particulier : des éléments d'analyse ont déjà été présentés concernant des forums à vocation pédagogique⁸ ; dans la suite de cet article nous étudions un « bouquet » de forums traitant des débats autour des relations entre pays du Nord et pays du Sud concernant la société de l'information et les nouvelles technologies de l'information et de la communication.

4 Les « intentions » et les stratégies des acteurs des net-forums

Chaque catégorie d'acteur est animée d'intentions qui justifient à ses yeux son effort de participation et développe consciemment ou non une stratégie correspondant à ces intentions.

Nous n'entrerons pas ici dans le détail des intentions et stratégies possibles des différents acteurs, mais donnerons quelques exemples concrets de différents contextes de développement de net-forums.

4.1 Usenet, un réseau de net-forums non commerciaux

Le réseau Usenet, premier réseau mondial d'hébergement de forum, est fondé sur une optique non marchande et de participation bénévole. Il se refuse à héberger des forums de discussion à finalité commerciale mais a néanmoins ouvert ses archives au moteur de recherche commercial Google.

A partir de 1979 se développe Usenet, un réseau mondial de forums, ultérieurement intégré à l'internet et toujours actif. « Usenet regroupe la communauté des personnes qui lisent et écrivent des articles dans les groupes de discussion auxquels ils ont accès selon un format

⁸ E. Auziol, M. Elie ; colloque « la discussion en éducation et en formation » du CERFEE : « les forums de discussion sur l'internet : mode d'expression collective et perspectives d'utilisation pédagogique » ; Montpellier, mai 2003

standard de diffusion des articles, acceptable par tous les réseaux »⁹. La communauté des utilisateurs de Usenet a progressivement et collectivement mis au point des formats d'« articles »¹⁰, des règles de fonctionnement des recommandations de « civilité » : elle a construit une culture spécifique d'usage des net-forums : Usenet c'est le « forum-tradition ». On y retrouve le souci d'une discipline discutée et acceptée collectivement, et d'une économie de moyens techniques pour permettre l'accès à un maximum d'utilisateurs, y compris à partir de pays peu développés ; souci de sobriété et d'universalité, que le site de la branche française du réseau Usenet exprime en choisissant comme fond de page une page quadrillée d'un cahier d'écolier.

En avril 2003, 323708 articles ont été postés sur l'un des 333 forum de la hiérarchie usenet.fr, branche française de usenet, par 29889 auteurs. 10514 auteurs ont posté sur plus d'un forum. 5398 auteurs ont posté 10 articles ou plus.

Œuvre collective d'utilisateurs hors de toute préoccupation marchande, les archives de Usenet, désormais accessibles à travers le moteur de recherche commercial Google, constituent aujourd'hui une mémoire irremplaçable de la vie de milliers de groupes de personnes rassemblées autour de communautés d'intérêts sur les sujets les plus variés.

4.2 Sympa : un logiciel libre, serveur de listes de discussion

Initialement conçu à partir de 1992 pour répondre aux besoins des universités françaises, le logiciel libre Sympa (Système de Multipostage Automatique)¹¹ est maintenant diffusé à travers le monde entier grâce au support de plusieurs langues. Son développement et sa diffusion sont contrôlés par le CRU¹². En février 2002, le CRU recensait 3000 sites utilisant le logiciel « sympa », chacun pouvant naturellement héberger un nombre plus ou moins grand de listes.

Par exemple le ministère de l'éducation nationale français utilise « sympa » pour héberger les 25 listes de diffusion publiques, destinées à des enseignants (anglais, biochimie et génie biologique, EPS, français et langues anciennes...).

4.3 Les net-forums du site associatif Tela Botanica

Tela Botanica, la « toile botanique », a pour objet de contribuer au rapprochement des botanistes de langue française en devenant le réseau des botanistes francophones. Daniel Mathieu, le principal concepteur du réseau, insiste dans l'analyse qu'il en fait¹³ sur la construction progressive d'un « collectif » que permet une « gestion proactive » des net-forums :

« l'émergence du réseau tient pour beaucoup à la façon dont ont été gérées les listes de discussion dès le départ : en **attention** plutôt qu'en **intention**, en **profitant du hasard** mais **en ne laissant rien au hasard** ! Entendons par là que nous avons laissé le réseau se construire lui-même en surveillant seulement avec beaucoup d'attention ce qui s'y déroule afin de profiter de toutes les opportunités pour lancer de nouvelles thématiques en provenance des abonnés, plutôt que d'imposer celles-ci de façon intentionnelle et rationnelle. Les listes

⁹ www.usenet-fr.net

¹⁰ Usenet est basé sur la RFC (Request For Comments) 850 en 1983 puis RFC 1036 en 1987 et désormais la [son-of-rfc 1036](#), avec un objectif d'universalité : « un format standard de diffusion des articles, (celui de) acceptable par tous les réseaux »

¹¹ <http://www.sympa.org/> ; tutoriel du logiciel sympa : <http://www.sympa.org/documentation/tutorial/tutorial-fr.pdf>

¹² Comité Réseau des Universités ; www.cru.fr

¹³ Les Réseaux Coopératifs ; L'expérience de Tela Botanica : analyse après trois années d'activités ; Daniel Mathieu, décembre 2002

thématiques émergent au fur et à mesure des besoins exprimés par les abonnés. Le sentiment d'auto-crédation ainsi mis en avant favorise le sentiment d'appartenance au collectif qui émerge. Des listes de discussion créées a priori et de façon non coordonnées, comme il en existe des milliers sur Internet, ne suffisent pas à produire un collectif. Il faut aussi, et c'est essentiel, une stratégie pour en analyser le contenu, faire émerger de nouvelles thématiques à partir des idées véhiculées et permettre leur articulation globale, sinon aucun collectif ne se construit. »

On ne peut mieux exprimer combien la forme de l'animation peut contribuer au développement du forum. C'est bien ici une stratégie qui est décrite en détail.

4.4 Les net-forums associés aux médias

Les médias de peur de se laisser doubler par l'internet ont entrepris de l'utiliser en support de leur activité et pour renforcer leurs liens avec leur public : de nombreux forums de discussion se développent depuis quelques années autour des médias, presse écrite (en France, Le Monde, Libération...) ou audiovisuel (France Culture, Europe 1...) Dans ce cas le net-forum constitue une valeur ajoutée pour les « abonnés », un moyen de mieux connaître leurs questions et leurs préoccupations et un attrait pour de nouveaux « clients ».

La fréquentation des net-forums du Monde est étroitement liée à l'actualité : le tableau ci-dessous fournit des éléments de fréquentation des 25 forums du Monde pour le dimanche 27 et le lundi 28 avril 2003 :

Les 4 forums les plus fréquentés	Nombre de messages	Nombre de contributeurs	Les 4 plus gros contributeurs
La guerre en Irak	656	62	82, 39, 39, 35
Politique française : le choc du 21 avril	122	29	13, 11, 7, 7
Proche et Moyen Orient	118	11	28, 21, 18, 16
Coin détente	55	18	10, 9, 6, 4
Total des dimanche 27 et lundi 28 avril 2003 pour l'ensemble des 25 forums	1144	108	88,42,40,39

Figure 1 : Tableau de fréquentation de forums organisés par le quotidien « Le Monde »

On peut au passage constater, comme souvent, que 4% des contributeurs soumettent près de 20% des contributions, résultat fréquent sur les forums de discussion.

La stratégie du Monde apparaît à travers les modifications qu'il apportait en janvier 2003 aux conditions d'accès à ses forums :

- un service réservé à ses abonnés

« afin d'assurer une meilleure qualité d'édition, la possibilité de participer aux discussions devient un service réservé aux abonnés du Monde.fr. La lecture des contributions demeure ouverte à tous les internautes. »,

- orienté vers la recherche de nouveaux lecteurs :

« la maquette des forums évolue afin de faciliter la navigation et une nouvelle fonctionnalité vous est offerte qui vous permet d'envoyer les contributions par e-mail à vos amis. »

4.5 Pourquoi susciter un net-forum

Sans prétendre établir une typologie complète, on peut citer quelques intentions ou objectifs affichés pour des net-forums, autour des axes **communiquer, débattre, partager** :

- Rompre un isolement géographique ou physique : il existe ainsi de nombreux net-forums entre des personnes handicapées ou malades.
- Regrouper et souder une communauté de gens dispersés : forums entre membres d'une diaspora, entre anciens élèves d'une même école ... Le net-forum est souvent cité comme l'outil par excellence d'un communautarisme renaissant.
- Donner des occasions de création collective.
- Faire échanger des groupes éloignés et de culture différente : support de jumelages, d'échanges scolaires...
- Echanger des « savoir faire » ou des « tuyaux » sur un sujet, une fonction ou une situation particulière : forums très actifs de documentalistes, d'animateurs d'espaces publics numériques...
- Recueillir les différents points de vue d'un public sur un sujet : forum d'échanges sur la politique de coopération européenne Nord Sud, ou sur la société de l'information, organisés par la commission européenne,
- Regrouper des connaissances dispersées sur un sujet : forums concernant la généalogie, la botanique ...
- Susciter un débat public et « prendre le pouls » d'une communauté d'utilisateurs sur un sujet,
- Confronter des points de vue, échanger des connaissances,
- Réaliser un projet pédagogique explicite : soutien scolaire ou intégration au cursus d'un enseignement pour susciter des discussions entre élèves et professeur(s) autour des sujets d'étude.
- Enfin, le net-forum est l'un des moyens privilégiés d'assurer la convivialité d'un site web : de nombreux sites proposent des net-forums associés aux thématiques qu'ils développent ou promeuvent. Il constitue souvent le dispositif essentiel de dialogue entre le public et les responsables d'un site particulièrement lorsqu'il s'agit d'un site d'association ou de collectivité locale.

Plus brièvement on peut distinguer des net-forums thématiques dont l'objectif est de traiter d'un thème précis, des net-forums identitaires dont le but est essentiellement l'échange entre membres d'une même communauté culturelle, religieuse, politique, technique et des net-forums généralistes

5 Caractéristiques et limites des dispositifs de net-forum

5.1 Qualité des dispositifs de net-forum

Comme nous l'avons vu tous les logiciels de net-forum ne sont pas équivalents, quand aux fonctions fournies et à l'ergonomie de l'interface homme-machine.

Il est important qu'un initiateur de net-forum ou un utilisateur s'engageant à participer à un forum ait une idée de la qualité du dispositif mis à sa disposition, qui influera sur la qualité des discussions qui pourront s'y dérouler.

La qualité d'un dispositif sera évaluée à partir de ses caractéristiques relatives à l'information et à la communication.

Voici une première idée des composants possibles des deux vecteurs caractéristiques « information et « communication » d'un dispositif de net-forum :

- **Information :**

Archives (existence, accès...)

Participants (authentification,)

Informations support (documents de référence, base d'expérience, liens ...)

Charte (exigence, précision)

- **Communication :**

Vote (possibilité de vote sur une contribution...)

Modération

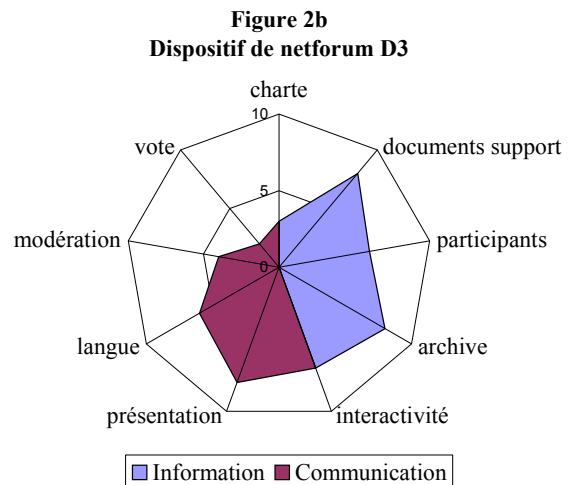
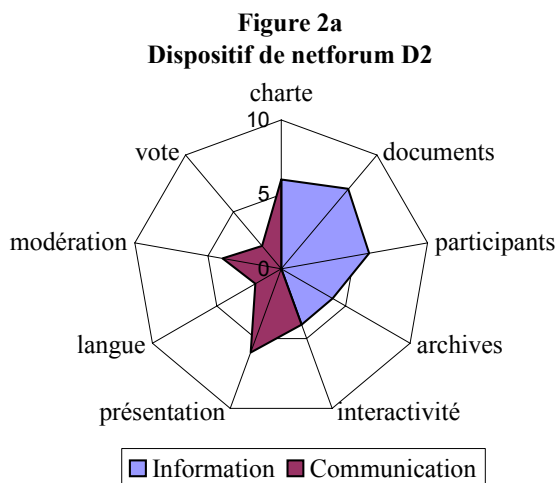
Langue (multilinguisme,...)

Présentation (lisibilité, flexibilité,...)

Interactivité

L'appréciation des qualités du dispositif qui comporte une certaine part de subjectivité, permet néanmoins de mettre en évidence d'un seul coup d'œil les principales qualités et défauts du dispositif.

La qualité du dispositif n'est pas garante de la qualité des forums qui l'utilisent, bien sûr



largement fonction de la qualité des contributions et de l'animation.

La comparaison de plusieurs dispositifs de net-forum peut se faire sous forme graphique, par exemple, en ce qui concerne les dispositifs de type Yahoo (D2) et UE-ACP (D3) évoqués dans l'article, comme le montre la figure 2.

5.2 Usages des net-forum

Il ne faudrait pas opposer net-forum et forum, discussion écrite à discussion orale. Chacun comporte ses avantages et inconvénients spécifiques : le net-forum s'impose là où la discussion orale n'est pas possible, par exemple du fait de la dissémination géographique ou du nombre des participants. Il permet un débat entre personnes géographiquement très éloignées, qui autrement n'auraient jamais le moyen d'échanger. Ces personnes se retrouvent autour d'un élément commun : un sujet d'intérêt (forum de débat), une appartenance ethnique ou culturelle (forum communautaire), situation particulière (forums entre personnes atteintes d'une certaine maladie).

Il permet de constituer une mémoire précise de la discussion et d'en faire l'analyse détaillée a posteriori. Il permet une expression plus libre et équitable des participants, mais bien sûr privilégie ceux qui se sentent à l'aise dans l'expression écrite, alors que la discussion orale privilégie ceux qui excellent dans l'art de la prise de parole.

Si le net-forum représente un dispositif important de convivialité, il comporte aussi des limites :

- L'anonymat ou l'incertitude concernant l'identité de ses interlocuteurs constitue une difficulté : quel degré d'engagement, de sincérité derrière ces paroles écrites de façon plus ou moins anonymes ?
- Bon instrument de discussion, il est plus difficile d'en faire un instrument de décision.
- Le net-forum peut être utilisé, de façon planifiée ou non, en conjonction avec d'autres : par exemple des participants peuvent court-circuiter le dispositif de net-forum en discutant des sujets en débat au téléphone ou lors d'une rencontre : ainsi ils peuvent donner des arguments qu'ils n'écriraient pas, contracter des alliances...
- La rencontre physique entre les interlocuteurs d'un net-forum, lorsqu'elle est possible, est souhaitable, car elle permet de confirmer ou d'infirmer l'image que l'on s'était construite des autres acteurs du net-forum.
- Il arrive que des organisateurs de débats en présentiel, prévoient une participation des personnes empêchées d'y assister au moyen d'un forum ouvert en parallèle sur le sujet proposé dont les contributions seraient injectées dans la discussion. Mais les deux formes d'échanges ont des caractéristiques et des rythmes tellement différents que la coexistence est pratiquement impossible : c'est toujours la dynamique du débat en présentiel qui l'emporte et finit par faire complètement abstraction des participants au net-forum, eux mêmes pouvant difficilement suivre le rythme du débat oral. S'il est difficile, voire impossible de faire coexister un débat en présentiel et par net-forum, il est au contraire souvent efficace de prolonger l'un par l'autre.
- Si le dispositif de net-forum gomme les différences entre participants, limitant ainsi les préjugés, il ne les supprime pas. L'équité du dispositif, relativement stable et peu touché par les évolutions technologiques, n'est qu'apparente. Il y a une inégalité matérielle des participants liée à l'équipement et aux moyens d'accès dont ils disposent, ainsi qu'aux conditions économiques relatives de cet accès. Noter que des différences peuvent exister en défaveur du Nord : s'il est très facile de trouver dans les grandes villes de beaucoup de pays du Sud un Cybercafé, c'est beaucoup plus difficile par exemple en Amérique du Nord.
- Il y a aussi une inégalité culturelle liée à la facilité d'expression écrite dans la langue de discussion. La nouveauté du dispositif et la méconnaissance de ses subtilités d'usage peut aussi entraîner chez l'utilisateur des réactions de défiance difficilement appréciables. Ceci est particulièrement manifeste dans les forums internationaux en particulier lorsque les participants se rattachent des identités culturelles différentes. C'est souvent le cas pour des net-forums ouverts entre participants de pays du Nord et du Sud.

6 Le net-forum, un outil privilégié pour la communication entre habitants du Nord et du Sud

6.1 Présentation de net-forums Sud Nord

Depuis quelques années, plusieurs net-forums traitent des relations entre pays du Nord et du Sud en ce qui concerne le développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication, la société de l'information, la mondialisation, les droits de l'homme, le

développement durable, souvent à l'instigation d'ONG de solidarité internationale ou d'institutions internationales.

Ces débats concernent un public bien spécifique d'internautes « citoyens », bien distinct du public traditionnel des newsgroups : sur les 333 forums usenet.fr, seules quelques contributions au groupe fr.soc.alternatives se rattachent à ces thèmes.

Nous décrivons ci-dessous un certain nombre de ces espaces de discussion. Les textes entre guillemets sont extraits des documents de présentation disponibles sur les sites.

- L'un des premiers net-forum francophone d'une certaine ampleur consacré aux relations Nord Sud, a été organisé d'avril 1996 à fin 1997 par le Monde Diplomatique¹⁴ dans le cadre de la liste de discussion "NSNet : Internet et les rapports Nord-Sud". Ce net-forum, épaulé par les journaux Le Monde et Le Monde Diplomatique a connu un succès certain avec plus de 900 inscrits.
- D'avril 1999 à novembre 2000, s'est tenu le forum UE-ACP, « acteurs et processus de coopération entre l'Union Européenne et les pays ACP » (Afrique, Caraïbes, Pacifique), à l'instigation de la Commission Européenne. Ce forum thématique bi-lingue (anglais-français) a bénéficié de moyens importants, permettant le développement du dispositif D3, réutilisé par la suite par les forums AFTIDEV et Droit et Toile. Noter que Michel Rocard figurait parmi les inscrits et envoya une contribution (il fut, paraît-il dissuadé par ses collaborateurs de s'engager plus avant dans la discussion).
- L'année suivante, s'est tenu le forum AFTIDEV sur le « transfert des Technologies de l'Information et de la Communication en Afrique » qui a fait l'objet d'une analyse détaillée dans la thèse de l'une de ses animatrices, Ellen Kolé¹⁵.
- Le forum « droit et toile » suscité par l'UNITAR débat des questions juridiques internationales concernant l'internet et se fixe pour objectif de contribuer à « construire le cadre juridique de la société de l'information dans les pays émergents et en développement ».
- Le projet Africa'nti créé en 1997 se propose d'être un « observatoire de l'insertion et de l'impact des technologies de l'information et de la communication en Afrique ». Il cherche à « offrir une vision cohérente de l'évolution de ces technologies et de leurs usages afin de pouvoir en déterminer les implications, notamment sur le plan spatial et plus particulièrement dans le domaine des échanges ». Africanti est, comme l'écrit Annie Chéneau-Loquay, directrice de recherche au CNRS et responsable du projet, « à la fois un programme de recherche en partenariat entre organismes de recherche européens et africains et un réseau de ressources et de compétences ... Le forum d'Africa'nti constitue un lieu de débat permanent entre les membres du réseau. »
- Le forum Africa_net, mis en place en août 2000 est géré par des bénévoles de divers pays africains cherche à devenir une « Plate-forme permanente d'échanges sur les NTIC en Afrique ». « Les objectifs principaux de la liste sont de favoriser la collaboration entre institutions travaillant sur les TIC en Afrique et l'information de tous les abonnés sur les enjeux des TIC en Afrique. ». Depuis 2002, un forum thématique est organisé chaque année sur des thèmes spécifiques

¹⁴ Jérôme Erbin ; L'Afrique et les NTIC : les apports des participants du forum "internet nord-sud" du monde diplomatique ; Le Monde Diplomatique ; <http://www.anais.org/articles/article38.html>.

Michel Elie ; observation d'un forum de discussion sur internet et perspectives : application au forum « internet et les rapports Nord-Sud » du Monde Diplomatique ; étude non publiée

¹⁵ Un résumé de l'analyse du débat est donné dans : ; Ellen S. Kole ; « Analyse du forum AFTIDEV » ; <http://www.aftidev.net/fr/ressourcesdocuments.html> ; février 2001

- Le forum permanent CDSPTT est une émanation de l'association Coopération-Solidarité-Développement des PTT françaises qui a pour but de « Promouvoir l'échange et l'entraide entre les peuples, notamment en apportant un soutien aux actions de développement dans le domaine de la Poste et des Télécommunications. » Cette ONG s'adresse donc en priorité à un public de professionnels des TIC.
- Le site « la voix des jeunes » organise pour la troisième année, à l'initiative de l'association Suisse « Terre des Hommes » et l'association béninoise « Yam Pukri » des échanges entre enfants de collèges et lycées du Nord et du Sud sur des thèmes tels que « le droit des enfants » en 2001, ou « migration, intégration et tolérance » en 2002.
- Enfin le forum sur « les TIC pour l'égalité de genre en Afrique », davantage ciblé sur un public de pays du Sud, résulte d'initiatives d'ONG de Solidarité Internationale. Il peut fournir à des lecteurs du Nord des éléments importants de compréhension des problématiques du Sud.

Ainsi dispose-t-on d'une « famille » ou d'un « bouquet » de forums francophones échelonnés sur les huit dernières années, significatif de l'évolution de la perception des rapports Sud-Nord par un public d'acteurs de la société de l'information.

6.2 Comparaison de net-forums Sud Nord

Certains sont des forums « permanents », sur lesquels sont organisés des débats ciblés et limités dans le temps (Africa'nti, Africa-net, Droit et Toile, la voix des jeunes...). D'autres sont des forums temporaires, créés pour le temps d'un débat (UE-ACP, Aftivev...). Dans le cadre de cet article, nous nous bornerons à comparer brièvement quelques caractéristiques des débats tenus sur ces forums à partir du tableau de la figure 3 et à en faire ressortir quelques caractéristiques communes.

Une analyse plus complète de cet ensemble, en particulier en ce qui concerne l'évolution des publics et des contenus permettrait de mieux appréhender l'importance de ces forums à la fois comme lieu de formation d'opinions et comme indicateur de l'évolution de ces opinions.

Un certain nombre de contributeurs participent successivement voire simultanément à plusieurs débats et les sujets abordés se recoupent parfois comme le montre le tableau de la figure 3. Les dispositifs utilisés vont de la simple liste de discussion D1 à des dispositifs D2 ou D3 plus riches. Les archives souvent accessibles sur l'internet, constituent un « corpus » de contenus disponible pour le chercheur. Noter aussi la qualité et le sérieux de ces débats pour la plupart desquels des synthèses sont disponibles et celle de leur animation. Dans la plupart d'entre eux les contributeurs ne recherchent pas l'anonymat.

Ces débats sont souvent organisés à l'occasion d'une manifestation ou rencontre physique : les débats d'Africanti précèdent ses participations aux Universités d'été de la Communication d'Hourtin, ceux d'Africa-net correspondent aux fêtes de l'internet, le forum UE-ACP est préalable à la conférence de Lomé. Comme nous l'avons déjà noté le débat en forum s'efface devant la réunion physique, lorsqu'elle survient, même si elle ne réunit pas l'ensemble des participants au forum. Les positions de ceux qui ne sont pas présents sont en général négligées, comme c'est apparu clairement lors deux débats d'Africa'nti précédant les universités d'été de Hourtin de 2002 et 2003.

On constate aussi des phases de débat animées et des phases plus calmes et généralement après un « pic d'audience », un ralentissement du rythme des contributions dans les dernières phases du débat.

Figure 3 tableau de caractéristiques de net-forums Sud - Nord

* Indique la disponibilité d'une synthèse du débat

Titre du net-forum	Lien	Ouverture et de fermeture du débat	Organisateur	Evènement de référence	Disp ositif	Objectif du forum – Thèmes des débats	Nb de contribu teurs	Nb de contribut ions
UE-ACP	www.ue-acp.org	1. 5/99 à 10/99 * 2. 11/99 à 4/00 * 3. 9/00 à 11/00 *	Commission Européenne ECDPM	Séminaire " Acteurs et processus de coopération entre l'UE et les ACP Préparation de la convention de Lomé	D3	Acteurs et processus de coopération entre l'UE et les ACP 1. Débat et propositions sur la coopération UE ACP, à partir du diagnostic et des résultats du séminaire 2. thèmes proposés par les participants : rôle des médias et d'Internet dans la coopération, éducation au développement au Sud et au Nord, les universités oubliées de la coopération 3. Réforme de l'aide extérieure de l'UE : (Définitions des politiques et priorités de coopération, Cohérence entre bailleurs de fonds, Décentraliser la gestion de la coopération)	115 inscrits	
Aftidev	www.aftidev.net	9/00 à 12/00 *	MEDIActeurs Fondation Charles Léopold Mayer pour le Progrès de l'Homme		D3	Maîtrise sociale et transfert des technologies de l'information et de la communication en Afrique Les groupes cibles du développement Participation et prise de décision dans la coopération Nord-Sud Les contenus et les flux d'information La pérennité des projets TIC Les organisations bénéficiaires et le contexte local Evaluer le développement dans les transferts de TIC	35	77
Forum Africa'nti (forum permanent créé début 1998)	www.africanti.org	1. 7/02 à 8/02 * 2. 7/03 à 8/03	Projet de recherche Africa'nti	1. Colloque de Bamako (05/02) Université d'été Hourtin 09/02 2. Université d'été Hourtin 09/03 (colloque sur la fracture numérique Nord-Sud)	D1	1. Innovation et créativité en Afrique en matière NTIC Innovation et créativité en matière d'accès aux NTIC en Afrique Innovation et créativité en matière d'usages des NTIC en Afrique Futurs des rapports entre les NTIC et l'Afrique 2. Enjeux de la fracture numérique Nord-Sud Les enjeux globaux de la fracture numérique Nord-Sud Les enjeux locaux et nationaux de la fracture numérique les partenariats possibles pour lutter contre la "fracture numérique"	1. 26 2. 26	132 84
Droit et Toile (forum permanent créé)	www.droit-et-toile.net	1. 3/02 à 7/02 2. 9/02 à 11/02 3. 12/02 à 1/03	UNITAR		D3	Construire le cadre juridique de la société de l'information dans les pays émergents et en développement 1. Quelle responsabilité pour les hébergeurs de site Web? 2. Dans quelle mesure les NTIC peuvent-elles contribuer au processus de démocratisation ? 3. Les normes traditionnelles qui régissent la protection des droits d'auteurs dans le territoire matériel de chaque État sont-elles applicables sur Internet?	118 inscrits	
Africanet	fr.groups.yahoo.com/	1. 2/02 à 4/02 *		Fête de l'internet	D2	1. Les NTIC en Afrique	40	270

(forum permanent créé en 8/00, 2745 messages fin 10/03)	group/africa_net/	2. 2/03 à 4/03 *		2002 Fête de l'internet 2003 Sommet Mondial de la Société de l'Information (SMSI)		Logiciels libres : expériences, ressources et enjeux Enjeux culturels de l'internet en Afrique Internet et journalisme en Afrique : enjeux et usages Infrastructures et réseaux NTIC en Afrique 2. Les NTIC en Afrique Télécentres en Afrique : durabilité, relations privés-communautaires Proposition d'élaboration collective d'un texte pour le SMSI TIC et monde rural en Afrique : oralité, technologies appropriées, place de l'internet TIC et économie en Afrique : commerce électronique, productivité des TIC	70	300
Le voix des jeunes	tecfaseed.unige.ch/tdh/index.php	1. 11/01 à 12/01 2. 11/02 à 12/02	Yam Pukri, Terre des Hommes (Suisse)		D2	1. Droits de l'enfant 2. Migration, intégration, tolérance : parlons-en	1. 2. 576	2000
Les TIC pour l'égalité de genre en Afrique	www.famafrique.org/parenteconjointe/accueil.html	1/02 à 3/02	ENDA (Dakar) CRDI (Ottawa) Oxfam America (Dakar) UNIFEM(Dakar)	Journée Internationale de la Femme en Afrique francophone, le 8 mars 2002	D1	Promotion de l'égalité de genre, de la paix et du développement en Afrique francophone, et au-delà 1. Application nationale des instruments internationaux de promotion de l'égalité de genre 1. Célébration du 8 mars 2002 en Afrique francophone 2. Egalité de genre et e-gouvernance en Afrique francophone	1. 22 2. 8	41 13
Forum CSDPTT (forum permanent depuis le 4/02, 171 message fin 10/03)	www.csdptt.org/		CSDPTT			Soutien aux actions de développement dans le domaine de la Poste et des Télécommunications		171

6.3 Impact des net-forums Sud-Nord

En conclusion de cette brève étude , soulignons que :

- Les net-forums sud-nord ont constitué dans les dix dernières années un important terrain de débat « citoyen », d'élaboration de propositions et de promotion de personnes, particulièrement de celles originaires du Sud, pour lesquels ils constituaient un moyen privilégié d'expression ; plusieurs contributeurs aux premiers forums sont devenus initiateurs et animateurs des plus récents.
- Les net-forums sud-nord permettent une réaction rapide de membres actifs de la société civile et un échange d'expérience au niveau de la mise en œuvre d'initiatives locales.
- Les net-forums apparaissent ici comme des espaces privilégiés de confrontation des points de vue globaux sur certains aspects du développement de la Société de l'Information, sur les conditions de rapprochement des cultures et d'exercice d'une citoyenneté mondiale. Ils permettent un dialogue plus soutenu et dense entre acteurs de terrain du Sud et du Nord et contribuent utilement à la préparation de la participation de la société civile à des assises où elle est appelée à s'exprimer, en particulier au cours du prochain Sommet Mondial de la Société de l'Information.