

## INTRODUCTION

L'intérêt pour les techniques informatiques de communication s'est manifesté ouvertement depuis que mon mari ne cesse de me dire : « Je rentre ce soir tard, j'ai une téléconférence avec les Américains. » Les technologies de l'information et de la communication (TIC) envahissent tous les domaines : entreprises ; éducation nationale ; grandes écoles ; culture, médecine et permettent le e-learning (enseignement à distance ou EAD). Ce mode de communication permet un apprentissage qui repose sur la mise à disposition de ressources pédagogiques (andragogiques, pour les adultes en situation d'apprentissage) et de services ainsi que sur la mise en place de collaboration et d'échange entre l'enseignant et l'apprenant.

Ces techniques, comme la télémédecine, la visioconférence, la vidéoconférence, ne sont pas nées d'hier mais leurs applications ne sont pas connues pour autant. Pourtant, nous les appliquons sans le savoir, et nous passons aussi à côté de merveilleux outils de communication, d'enseignement et d'apprentissage. La télémédecine a commencé par la simple communication entre deux médecins. Elle est aujourd'hui symbolisée par un plateau technique comprenant un ordinateur, une télévision, des micros, une caméra. Depuis le début de l'année 2008, avec l'arrivée sur le marché des nouveaux Blackberry et des iPod professionnels, elle est symbolisée par un plateau technique mouchoir de poche, équivalent à

notre téléphone portable 2007. La technologie permet aujourd'hui le transfert d'images médicales autant fixes que dynamiques, avec des moyens efficaces et rapides qui respectent les critères essentiels de sécurité et de confidentialité. La télémédecine est une nouvelle forme de pratique médicale coopérative, à distance en temps réel ou en temps différé entre professionnels de santé, en présence du patient ou non, avec son consentement éclairé. Les applications de la télémédecine sont vastes. Elles vont de l'administration de soins, téléconsultation, télé chirurgie, télésurveillance, à l'élaboration de réseaux de soins à la formation de personnels de santé. Ce sont également les téléconférences de malades ou de médecins via le système de visioconférence, de vidéoconférence. C'est aussi la formation de divers professionnels de santé au moyen des classes virtuelles. L'apprenant est aux quatre coins de l'hexagone et les participants aux quatre coins du monde.

Une des questions auxquelles nous essayons de répondre dans cette thèse est : que peuvent apporter en médecine les classes virtuelles, notamment dans la formation médicale continue (FMC) ?

Que perd-on lorsqu'on passe de l'entretien en direct à l'entretien virtuel ? La présence de l'autre, la présence des autres et de l'ensemble de leurs manifestations non verbales ; mimiques, posture, tenue vestimentaire, tics, odeurs, gestes, atomes crochus ou aversion. Que gagne-t-on lorsqu'on passe de l'entretien en direct à l'entretien virtuel ? Il est évident que ces nouveaux outils constituent un apport considérable pour gérer nos emplois du temps qui sont déjà trop serrés et difficiles à honorer sans un stress significatif. Pour la plupart des personnels du monde de la santé, nous sommes pressés, dispersés, et assoiffés de connaissances. On est tous désireux

de partager notre expérience et d'échanger notre savoir. La nouvelle loi sur la FMC nous incite à comptabiliser les points d'accréditation.

Comment faire en ce troisième millénaire où le temps nous est compté comme une denrée rare ? Utiliser les outils collaboratifs. Il existe plusieurs outils de conférence et de réunion virtuelle (ou e-learning, enseignement en ligne, réunion en ligne à distance), mais la plupart peuvent être classés en deux catégories distinctes :

- la vidéoconférence en salle de conférence, où deux groupes voire davantage échangent des renseignements par l'intermédiaire d'un système de transmission visuelle ou audio ;
- et la téléconférence ou visioconférence assistée d'un ordinateur.

Ces techniques informatiques audio-visuelles de communication permettent à tout moment de participer à des réunions, des conférences, des formations tout en restant dans ses locaux, sans pression liée au transport, et à moindre coût. La définition qu'on pourrait donner de ces techniques informatiques de communication serait :

*Se parler en se voyant sur un écran ou autre instrument interactif combinant les technologies de l'audiovisuel, de l'informatique et des télécommunications...*

*... pour permettre à des personnes ou groupes de personnes de sites distants de se voir et de dialoguer oralement à distance en temps réel...*

*... tout en se communiquant non seulement leurs images animées et leurs voix, mais aussi différents types de documents : texte, données numériques, documents graphiques audiovisuels et informatiques.*

Ces TIC offrent la possibilité de se former quand on veut, où l'on veut, à la vitesse que l'on veut et sur ce qu'on veut,

en réduisant considérablement les coûts de la formation et en améliorant les résultats. « What is e-learning ? E-learning is when you want, where you want and at the speed you want. »

L'intérêt premier de cette thèse se porte donc particulièrement sur les classes virtuelles, un outil parmi les TIC. Pour répondre à ma question « Que peuvent apporter en médecine les classes virtuelles, appartenant aux TIC notamment dans la formation médicale continue », je me suis intéressée à la définition d'une classe virtuelle, à différents logiciels de classes virtuelles, Centre, Netviewer et Webex, pour ensuite animer personnellement une formation. Et j'ai effectué une enquête sur les besoins éventuels d'information et de formation sur et avec les TIC, tout en m'efforçant de répondre aux besoins des participants du mieux que je le pouvais.