

Les outils de communication via l'internet

Depuis quelques années, les évolutions technologiques ont permis de multiplier les canaux de communication, notamment grâce au développement de l'internet et à la généralisation de hauts ou très hauts débits. Face à ce foisonnement, il est devenu difficile de déterminer le mode de communication le plus approprié au contexte de la communication et au public visé, et donc comment réaliser l'adéquation entre les différents types d'interlocuteurs et des moyens techniques aux potentialités diverses.

Cette explosion de la communication électronique ne doit pas rester sans conséquence sur les pratiques professionnelles quotidiennes. Ainsi il est souhaitable de limiter l'usage du papier et des impressions à ce qui est indispensable. En outre, il est nécessaire de ne pas multiplier des données numériques redondantes, stockées à différents endroits, qui risquent de connaître des évolutions différentes, voire contradictoires, au fur et à mesure de leur mise à jour. De même, il n'est pas nécessaire de conserver toutes les données, ni de le faire de manière indéfinie. La gestion efficace des flux et des sources d'information, ainsi que du stockage des données est une des conditions d'un passage réussi à la communication numérique.

Le déploiement en cours des ENT dans les établissements et la mise en place du Portail Intranet Académique au niveau rectoral apportent un ensemble d'outils très complet pour faciliter la gestion et l'usage des données numériques. Ils doivent permettre d'enrayer la multiplication d'outils aux usages identiques et de renforcer les liens entre les sources de données afin que chaque utilisateur ait un accès unique à tout ce dont il a besoin.

Il est donc primordial que les utilisateurs soient en mesure de définir le plus précisément possible leurs besoins ou de trouver les personnes qui les aideront à les définir. Cela suppose en effet une connaissance minimale des possibilités techniques offertes par les différents moyens de communication. Ce document amorce cette réflexion et formalise une partie des réponses. Il doit permettre de mieux utiliser les outils dont nous disposons.

Michel Leroy - Recteur de l'académie de Nancy-Metz

Dans ce domaine des outils de communication les questions qui méritent réflexion sont les suivantes.

- Souhaite-t-on communiquer vers un public ciblé, ou souhaite-t-on toucher un public le plus vaste possible ?
- Est-il souhaitable, voire indispensable, que la communication soit synchrone c'est-à-dire que l'émetteur et le récepteur soient présents simultanément ou peut-elle être au contraire asynchrone ?
- Cherche-t-on à ce que le message émis soit « figé » sans possibilité de réponse immédiate (communication unidirectionnelle), ou préfère-t-on que les destinataires du message aient la possibilité de répondre en direct ou pas, situation de communication qui devient alors multidirectionnelle ?

Ces oppositions (synchrone/asynchrone, unidirectionnel/multidirectionnel) autorisent-elles à établir une typologie des moyens fonctionnels les plus appropriés au contexte et aux besoins ?

Une typologie

| | Modes unidirectionnels | Modes multidirectionnels |
|-------------------|---|--|
| Modes asynchrones | <ul style="list-style-type: none"> • Bloc-notes • FAQ • Flux RSS • Lettres d'information • Sites web 1.0/1.5 | <ul style="list-style-type: none"> • Courrier électronique • Listes de diffusion • Sites web 2.0 • Forum • Wiki |
| Modes synchrones | | <ul style="list-style-type: none"> • Messagerie instantanée • Partage d'applications • Téléconférence et Visiophonie |

Les modes unidirectionnels et asynchrones

- **Les sites web 1.0 et 1.5** (statiques et dynamiques par opposition au web 2.0 qualifié d'interactif ou de participatif)

Un **site web** est un ensemble de pages web hyperliées entre elles et mises en ligne à une adresse Web. On dit aussi **site Internet** par métonymie, le **World Wide Web** reposant sur Internet. En 2006, le Web a dépassé les 100 millions de sites. Pour ce type de sites il y a d'un côté le **webmaster** et les contributeurs (producteurs de contenu) et d'un autre côté des lecteurs (consommateurs de contenus) réunis par un lien unidirectionnel des premiers vers les seconds.

Dans l'académie cela représente près de 2500 sites répartis sur 2 serveurs (Ciel1 avec des adresses de type : www.ac-nancy-metz.fr/pres-etab/ ..., et Ciel5 avec des adresses de type : www3.ac-nancy-metz.fr/...)

Vous pourrez bientôt retrouver cette **lettre d'information** consacrée aux outils de communication via l'internet sur le [site web de la Mission TICE](#).

En partant de la page d'accueil du site académique : >  Outils > TICE > Ressources > [TICE Infos](#)

- Les bloc-notes ou blogues

Un **bloc-notes** (*blog* en anglais comme contraction de *web log*) est un site internet constitué par la réunion, dans un ordre généralement antéchronologique (les plus récents en premier), de **billets** (ou **notes** ou encore **articles** voire *posts*). Chaque billet est, à l'image d'un journal de bord ou d'un journal intime, un ajout au blog ; le **blogueur** (celui qui tient le bloc-notes) y délivre un contenu souvent textuel, enrichi d'hyperliens et d'éléments multimédias (comme des sons et/ou des images fixes ou animées), sur lequel chaque lecteur peut, le plus souvent, apporter des commentaires ce qui le transforme en forum sur un sujet particulier.

Un lien sur un blog pointant vers un autre blog est ainsi appelé rétrolien. Grâce à ce système, les blogs de la Terre entière sont reliés entre eux et constitue ce que l'on appelle **blogosphère**.

Très vite, il est devenu un des outils d'expression les plus prisés des adolescents qui l'utilisent comme journal intime. La communauté éducative est attentive aux problèmes posés par le contenu de ces blogs personnels mais cela ne saurait remettre en cause le potentiel pédagogique incontestable de ce type d'outil.


La Mission TICE a publié en septembre 2005 un TICE-Infos consacré à cette question téléchargeable à l'adresse suivante : [n°11 - L'école face aux blogs](#)

En partant de la page d'accueil du site académique : >  Outils > TICE > Ressources > TICE Infos > Thème 2.)

Les pratiques de bloc-notes sont très diverses et la *blogosphère* peut être déclinée dans de multiples domaines. Ainsi les **blogs pédagogiques** peuvent être utilisés comme :

- support d'enseignement,
- outil de communication grâce aux commentaires,
- outil de collaboration : *blogs* « projets » pour les IDD, les TPE, ou les PPCP, ou encore les sorties scolaires,
- outil de suivi par exemple pour les stages en entreprise

Dans l'académie les collègues qui le souhaitent peuvent créer des blocs-notes par l'intermédiaire d'*IBM Lotus QuickR*. Pour en disposer il suffit d'en faire la demande à la Mission TICE en remplissant un formulaire que l'on trouve à l'adresse suivante : <http://www.ac-nancy-metz.fr/TravailCooperatif/default.htm>.

En partant de la page d'accueil du site académique : >  Outils > espaces réservés > Travail à distance > documents nécessaires à la création d'un site.


- Les FAQ (Foires Aux Questions)

Une **foire aux questions**, expression construite par francisation de l'acronyme anglais *Frequently Asked Questions*, est une liste faisant la synthèse des questions posées de manière récurrente sur un sujet donné et accompagnées des réponses correspondantes.

Les FAQ sont en général écrites par les modérateurs de listes de diffusion ou certains administrateurs (mais n'importe qui peut le faire) afin d'éviter une pollution des lieux d'échange par des questions qui reviennent sans cesse.



On peut donc ainsi trouver toutes sortes de petits **manuels d'introduction**, de **modes d'emploi** sur tous les thèmes possibles, certains étant vraiment tout à fait exhaustifs et présentant ce qu'il faut absolument savoir sur un sujet, dans un domaine...

Une FAQ devrait donc permettre de résoudre facilement les problèmes les plus courants.

Dans l'académie on trouve ainsi une  sous forme de « Questions les plus fréquentes » pour la messagerie académique à l'adresse suivante : <http://messagerie.ac-nancy-metz.fr/> > Aide > Questions les plus fréquentes

- Les flux RSS

Un fichier RSS (acronyme de l'anglais « *Really Simple Syndication* »), appelé également **flux RSS**, **canal RSS** ou **fil RSS**, contient de façon résumée les informations à diffuser. Un fil RSS est le plus souvent un fichier contenant le titre de l'information, une courte description et un lien vers une page décrivant plus en détail cette information. Il est maintenu à jour afin de constamment contenir les dernières informations à publier.

Les flux RSS peuvent être intégrés à des sites web qui arborent alors généralement un des logos suivants :  

On trouve de nombreux canaux RSS sur les pages d'accueil des sites hébergés dans l'académie comme celui du [recteur](#), du [conseiller TICE](#) ou de certains chefs d'établissement.

Pour accéder directement à ces canaux vous pouvez utiliser l'annuaire à l'adresse suivante : <http://www.ac-nancy-metz.fr/espacesciel/canalrss/RSS.aspx?id=0>

- Les lettres d'information

Une **lettre d'information** est un document envoyé de manière périodique par courrier électronique (une **newsletter** en anglais, une **infolettre** ou une **cyberlettre** au Canada francophone) à une liste de diffusion regroupant l'ensemble des personnes qui y sont inscrites. Elle peut aussi être affichée sur un site internet ou même sur un support papier comme ce *TICE Infos*.

TICE'Edu, la lettre des TICE, est déclinée dans toutes les disciplines scolaires. Au cas où vous ne le recevriez pas par le biais des listes de diffusion vous pouvez vous y abonner directement à l'adresse suivante : <http://www2.educnet.education.fr/sections/secondaire/communication/abon>

Les modes multidirectionnels et asynchrones

- Le courrier électronique

Un **courriel**, ou **courrier électronique** comme équivalent français de **e-mail** est un "document informatisé qu'un utilisateur saisit, envoie, ou consulte en différé, par l'intermédiaire d'un réseau. Un courriel contient le plus souvent un texte auquel peuvent être joints d'autres textes, des images ou des sons". Le symbole **Mél.** est utilisable devant une adresse électronique, comme Tél. s'emploie devant un numéro de téléphone.

Pour recevoir et consulter des courriels, il est indispensable de disposer d'une **adresse électronique** et d'un **client de messagerie**, ce dernier pouvant être accessible via un navigateur Web (on parle alors de **Webmail**).

Le courrier électronique permet à travers les listes de diffusion de diffuser rapidement toutes sortes d'information et en particulier des lettres d'information. Toutefois malgré les filtres et autres dispositifs techniques les **BAL**, pour boîte aux lettres électronique, peuvent être polluées par des **pourriels** c'est-à-dire des messages non sollicités (**spam** en anglais). Les règles de bon usage du courrier électronique sont décrites dans un document de référence appelé **netiquette**.

Seul le propriétaire de sa BAL peut consulter les messages qu'elle contient, qu'il soit majeur ou mineur, professeur ou élève.

Tous les personnels des établissements publics et privés de l'académie disposent aujourd'hui d'une boîte aux lettres électronique personnelle-professionnelle à laquelle ils peuvent accéder facilement à partir de tout ordinateur relié à Internet. La Mission TICE a consacré, en mars 2008, le n° 24 de cette lettre d'information à « [La messagerie académique](#) ». (site académique > Outils > TICE > Ressources > TICE Infos > n°24)

- Les listes de diffusion

Une liste de diffusion (en anglais **mailing-list**) est à la fois une liste des adresses des personnes à qui sera envoyé un **courriel** et une méthode de diffusion d'informations dans laquelle les abonnés à une liste pourront envoyer des messages à leurs **colistiers** avec ou sans **modération a priori**.

Une liste de diffusion est généralement gérée par un administrateur, chargé de maintenir la liste en bon état de fonctionnement et de les configurer selon les besoins, voire de les modérer. L'administrateur d'une liste peut décider si les abonnés peuvent ou non répondre aux messages et si l'inscription (ou abonnement) ou, au contraire, la désinscription à la liste, est libre. Lorsque les abonnés peuvent se répondre par le biais de la liste, on parle de **liste de discussion**.

Dans l'académie on peut voir à quelle(s) liste(s) on est abonné en consultant, grâce à ses identifiant et mot de passe académiques le **service des listes** à partir de la page d'accueil du site académique (rubrique « listes de diffusion » dans **outils** ou directement à l'adresse suivante : <http://listes.ac-nancy-metz.fr/www>

Certaines de ces listes sont dites dynamiques car elles sont actualisées automatiquement par extraction des données les plus récentes dans l'annuaire académique.

- Les forums

Ces lieux de rencontre et d'échange que sont les **forums Internet**, on dit encore **groupes de discussion**, peuvent être des **sites web** à part entière, ou simplement une de leurs composantes. Ils sont accessibles *via* un navigateur web, et offrent une interactivité intéressante. Ils permettent d'échanger des points de vue sur certains sujets d'intérêt commun. Les participants écrivent leurs demandes de renseignements ou leurs réponses dans les forums. Les discussions y prennent place sous la forme de « **files** » de messages, à publication instantanée ou différée ; cette publication est souvent durable, car les messages ne sont pas effacés.

Les forums peuvent être "libres" (tout le monde peut y « poster » quelque chose) ou "contrôlés / modérés" (les envois sont automatiquement dirigés vers un contrôleur appelé modérateur, qui les modifie ou les filtre, puis transmet la version corrigée).

Les fonctionnalités offertes par les différents forums (citation, existence de titres ou non, mise en page, administration/droits d'accès, modération a priori ou a posteriori...) peuvent varier, et les forums peuvent traiter différemment les messages.

Dans l'académie il existe plusieurs forums de discussion dont celui, pris ici à titre d'exemple, des professeurs de mathématiques que l'on trouve à l'adresse suivante : <http://www3.ac-nancy-metz.fr/mathematiques/phpBB2/>. On remarquera que ce forum contient une FAQ et qu'il est modéré par des personnes différentes selon les rubriques et domaines.

- Les wikis

« Un wiki est un site web collectif dans lequel un grand nombre de participants sont autorisés à modifier les pages et à en créer de nouvelles à l'aide de leur navigateur web. ». Le moteur de wikis est quant à lui l'outil logiciel qui permet de maintenir le site.

Les **wikis** sont donc des systèmes de gestion de contenu de **sites Web** librement modifiables, sans difficulté technique, par leurs visiteurs y étant autorisés. Les wikis sont utilisés pour faciliter l'écriture collaborative de documents avec un minimum de contraintes, et sont donc associés au **Web 2.0**. Leurs multiples applications vont des encyclopédies (qui ne connaît *Wikipédia*, le site web écrit avec un wiki le plus visité ?) aux intranets d'entreprise en passant par la vie associative et l'enseignement. Sur un wiki, l'internaute ne se contente plus de surfer : il devient créateur d'une œuvre commune.

Dans l'académie des essais sont en cours dans plusieurs établissements et disciplines scolaires par exemple par l'intermédiaire d'*IBM Lotus QuickR*.

Les modes multidirectionnels et synchrones

- La messagerie instantanée ou « chat »

La **messagerie instantanée** permet, selon la Commission générale de terminologie et de néologie, le **dialogue en ligne** avec la définition suivante : « *Conversation entre plusieurs personnes connectées en même temps à un réseau, qui échangent des messages s'affichant en temps réel sur leur écran.* »

Cette traduction du terme « **chat** », qui provient du verbe anglais « to chat » signifiant « bavarder », a du mal à s'imposer et a encore moins de succès que le **clavardage** québécois.

Contrairement à un forum de discussion ou au courrier électronique, les échanges sur un « chat » ont lieu en temps réel et ne sont pas capitalisées, ce qui signifie qu'elles ne bénéficient qu'aux seules personnes présentes.

La messagerie instantanée possède par ailleurs son propre langage. Les discussions ayant lieu en temps réel, la vitesse d'écriture la rend plus fluide, d'où l'utilisation de raccourcis d'écriture, notamment pour exprimer l'état d'esprit de l'auteur (voir les émoticônes ou smileys) ce qui explique en partie son succès auprès des jeunes générations.

Il existe une multitude de protocoles de communication, de logiciels clients et de logiciels serveurs dans ce domaine qui est de ce fait l'un des plus morcelés.

Dans l'académie il est possible, à partir des identifiant et mot de passe de la messagerie académique de se créer, à 2 personnes ou plus, un espace de messagerie instantanée qui permet aussi l'échange de documents. Il suffit pour y accéder de se loguer à l'adresse suivante : <http://www.ac-nancy-metz.fr/EspacesCIEL/echanges/> et de créer, si besoin, une nouvelle salle en choisissant différentes options (salle permanente ou pas, avec ou sans mot de passe).

- Le partage d'applications

Le partage de documents est le partage de fichiers rendus accessibles aux autres utilisateurs afin qu'ils puissent les télécharger. Pour sa part, le **partage d'applications** est, dans un logiciel de téléconférence, la fonction qui permet à plusieurs utilisateurs travaillant sur des ordinateurs différents d'utiliser simultanément une application hébergée par un seul serveur. Le **partage d'applications** permet des modes différents d'utilisation. Le **mode normal** permet de partager l'application proprement dite. Vous ne partagez que la fenêtre désirée et celles qui s'y rattachent, s'il y a lieu. Ce partage peut être complet et dans ce premier cas, les participants peuvent tour à tour l'utiliser, ou partiel et dans ce second cas, les utilisateurs voient ce que le logiciel affiche à l'écran, mais ne peuvent avoir accès à ses fonctions. Par contre **en mode bureau**, vous partagez tout ce qui apparaît sur votre écran d'ordinateur. Après autorisation de prise de contrôle, le bureau de l'ordinateur distant apparaît dans une fenêtre, et l'on peut tout y réaliser : ouverture et modification de fichier, copie, traitement de ses courriels, consultation du web...

Le partage d'application n'est effectif que pendant la téléconférence.

- La téléconférence, la visiophonie et la visioconférence

Alors que la **téléconférence**, qui est une conférence en temps réel entre des personnes ou des groupes se trouvant à deux endroits ou plus à l'aide de réseaux de télécommunication, se limite à l'échange de signaux vocaux, la **visiophonie** assure le transfert bidirectionnel en temps réel de la voix et de l'image animée en couleur entre deux points (de personne à personne). Pour que l'on puisse parler de **visioconférence** au sens strict il faut la combinaison de la visiophonie et de la **conférence multipoints**.

Cette dernière technique est en expansion et donne lieu à de multiples applications professionnelles dont certaines particulièrement intéressantes dans plusieurs domaines de l'éducation (on pense en particulier aux langues vivantes). Les usages grand public se développent également sur différents supports (ligne fixe, téléphonie mobile de 3^e génération, Internet).

Dans l'académie plusieurs solutions existent : *Centra* et *Evisonet*.

- *Centra*, classe virtuelle et de réunion utilisable par les enseignants : <http://ac-nancy-metz.fr/centra/>
- *Evisonet*, une solution pédagogique pour les élèves : <http://ac-nancy-metz.fr/evisio/> (avec des exemples d'utilisation pédagogiques)