

# Communiquer dans l'établissement avec les listes de diffusion et

Pierric Bergeron

DOCUMENTALISTE

LYCÉE PILOTE INNOVANT, JAUNAY-CLAN (86)

*Un lycée où les élèves envoient un mél au professeur pour poser une question, où l'information professionnelle est relayée sur une liste de diffusion à tous les personnels, où le documentaliste ouvre sa messagerie pour réclamer un livre en retard...*

**A** proximité du parc du Futuroscope, le lycée pilote innovant de Jaunay-Clan (LPI) a, depuis son ouverture en 1987, intégré les TICE, de la radio à la vidéo numérique en passant par la programmation ou plus simplement les applications bureautiques, au cœur de son projet pédagogique. À partir de 1994, les technologies réseau sont apparues au lycée, faisant suite à une implantation massive de services télématiques (minitel et serveurs BBS) dont l'objectif majeur était centré sur la communication interne.

## Avènement de la messagerie internet

Parmi les usages développés au cours des années figure l'emploi systématique de la messagerie électronique. Le LPI compte 400 élèves en série S, L et STI mais aussi 100 étudiants en sections IRIS et CIRA et une centaine d'adultes enseignants (dont un documentaliste) ou non enseignants. Pour ce public sont mis à disposition 200 ordinateurs tous connectés à Internet, répartis dans tout l'établissement, du CDI à la salle des professeurs en passant par les salles disciplinaires équipées, l'internat, l'administration...

Depuis une dizaine d'années, les communications écrites au LPI ont été largement remplacées par la messagerie électronique. Il est bien évident que, pour fonctionner, un système de communication doit être adopté par tous les membres d'une communauté, sous peine de deve-

nir un support supplémentaire sur lequel on ne peut pas compter. Pour réussir le passage à ce nouveau mode de communication et d'information, il a fallu au préalable :

- définir ensemble un engagement pour les enseignants et le personnel de direction<sup>1</sup> ;
- former les personnels et favoriser les usages ;
- sécuriser et fiabiliser le système.

Si les échanges numériques entre élèves sont très nombreux au quotidien, ceux dirigés vers les adultes sont relativement réduits. Jusqu'à 1999, la communication interne s'est effectuée grâce à un logiciel propriétaire qui n'a pas supporté la montée en charge des échanges (plus de 800 messages par jour) et, surtout, l'absence de « désherbage » sur les boîtes. En outre, cet outil n'autorisait aucune connexion extérieure. Les élèves en début d'année recevaient, en même temps que leur nom d'utilisateur pour le réseau, leur adresse électronique. Aujourd'hui, pour répondre à des objectifs de responsabilisation et parce que l'opération engendrait une surcharge de travail pour les administrateurs réseau, ce sont les élèves qui créent en début d'année leur propre adresse mél sous le contrôle des enseignants d'informatique<sup>2</sup>. L'inconvénient est que la collecte des adresses prend du temps (deux mois), et que certains nouveaux élèves qui ne développent pas immédiatement l'usage de la messagerie auront des difficultés à s'y mettre ultérieurement. En s'entraînant à « communiquer au moyen d'une messagerie électronique », selon l'intitulé d'une compétence B2i<sup>3</sup>, on remédie, à court terme, à cette situation. Il faut ajouter que les élèves, beaucoup plus intéressés par les systèmes de communication immédiate et les forums que par l'utilisation d'une messagerie à vocation « scolaire », ont développé leur propre espace de communication.

## Les usages pour les documentalistes

Il est difficile d'établir des spécificités dans l'utilisation de la messagerie puisque celle-ci, en tant qu'outil de communication, intéresse l'ensemble

**« ... les élèves,  
beaucoup plus intéressés  
par les systèmes de  
communication immédiate et  
les forums [...], ont développé  
leur propre espace de  
communication. »**

# le courrier électronique

de la communauté scolaire. Certaines pratiques cependant se sont particulièrement installées.

## Les rappels

Une opportunité qui vient naturellement à l'esprit des collègues documentalistes est l'envoi d'un courriel aux élèves qui n'ont pas rapporté les documents empruntés, voire à ceux qui détiennent un ouvrage dont un autre usager a besoin. Dans ce cas, on envoie un courrier ciblé, ce que l'on pouvait déjà faire sur papier, moins rapidement. Une autre occurrence est l'appel « citoyen », plus anonyme, à tous les élèves par liste de diffusion, quand un document ou un appareil a disparu (souvent par négligence). Il informe un ensemble de destinataires du problème et les responsabilise en leur rappelant qu'il s'agit de leur patrimoine.

## L'information ciblée d'une personne ou d'un groupe

Il existe un nombre important de listes de diffusion (élèves par classe et par niveau, enseignants par discipline, enseignants de BTS, coordonnateurs, tous personnels, pilotage réseau et site, professeurs de suivi<sup>4</sup>, membres du CA, réunion direction, etc.) et il suffit d'en faire la demande à l'administrateur réseau, en accord avec les membres du groupe, pour créer une nouvelle liste (enseignants encadrant les TPE, membres d'un groupe de projet, etc.). Grâce à ces listes, les utilisateurs demandent, reçoivent ou donnent des informations : annonce d'une manifestation culturelle, questions d'élèves, réunions... Ainsi, par exemple, une communication effectuée récemment visait à prévenir tous les personnels et les élèves d'un changement dans les horaires d'ouverture du CRD<sup>5</sup>; une autre avertissait un collègue de la récupération sur le site du CNDP d'un référentiel d'anglais au format PDF et son envoi par mël en fichier attaché.

Les informations sur le fonctionnement sont également facilitées par la messagerie pour des rappels fréquents des règles d'utilisation du CDI, s'adressant à la liste de « tous les profs » ou de « tous les élèves » ou de « tous les personnels »



en un seul clic. Ainsi le documentaliste rappellera tout au long de l'année, à l'occasion de dysfonctionnements, des évidences qui facilitent la vie de la communauté. Par exemple : « Les collègues qui souhaitent venir au CRD avec une classe doivent s'inscrire sur le planning... PS : le planning d'occupation est accessible en ligne dans la rubrique Agenda. »

## La messagerie, outil de veille informative

Le centre de ressources et, à titre personnel, le documentaliste bénéficient d'abonnements à des listes de diffusion. Les informations jugées intéressantes ou pertinentes (Formanet, Café pédagogique, *lesite.tv*, etc.) sont, par un simple clic, transférées aux utilisateurs ou groupes d'utilisateurs. Il est important de noter que ce travail de veille du documentaliste, grâce à (ou à cause de...) la messagerie, peut s'effectuer de l'extérieur de l'établissement sur des moments choisis, et pas nécessairement sur le temps d'ouverture du CRD. Le temps consacré à cette activité est donc intégré au temps de service, tout comme le relevé du courrier électronique. Par ailleurs, au LPI, la veille est un travail partagé : les coordonnateurs de discipline, mais plus encore la secrétaire de direction qui diffuse toutes les informations institutionnelles, participent à cette activité. Enfin, après que le document – ou l'information – a été reçu, il sera déposé le plus souvent par le documentaliste sur l'intranet dans le répertoire adéquat ; l'organisation, la hiérarchisation et le stockage des données sur le réseau complètent efficacement l'usage de la messagerie.

1. Cet engagement est inscrit dans une charte. Voir : [www.lpi.ac-poitiers.fr/profs/charte.htm](http://www.lpi.ac-poitiers.fr/profs/charte.htm)

2. Tous les élèves de seconde bénéficient de deux heures d'informatique en demi-groupe, qui se divisent en 1 heure d'informatique outils (dont la messagerie) et 1 heure d'initiation à la programmation.

3. Parmi les objectifs à atteindre, définis dans le cadre du projet d'établissement, figure l'obtention pour tous les élèves du B2i niveau 3 et C2i pour les étudiants.

4. Au LPI, les classes sont divisées en 3 groupes pris en charge par un professeur de suivi (1 enseignant pour environ 12 élèves).

5. Centre de ressources documentaires, appellation équivalente à CDI.

### Une « éthique » de la messagerie

Le documentaliste au cœur de la politique de communication et d'information est évidemment sensible au respect de certaines règles pour le bon fonctionnement de la messagerie. L'engagement des utilisateurs est un élément à prendre en compte : installer des logiciels antivirus sur leur propre ordinateur (le rectorat de Poitiers met à disposition gratuitement un antivirus performant pour les membres de la communauté scolaire), consulter régulièrement sa boîte électronique, sélectionner les destinataires des messages (car l'accumulation d'information nuit, comme on le sait, à l'information), utiliser des formats de fichiers standard (PDF, SXW ou RTF), ou encore ne pas envoyer de fichiers trop lourds (tous les destinataires n'ont pas l'ADSL...). D'une façon générale, une régulation collective s'effectue sans trop de soucis. Le contexte d'un petit établissement joue aussi puisque, quand on atteint les limites de la communication par message, il est aisé de passer à une communication directe. Une pratique « pertinente » de la messagerie électronique ne limite pas la communication, mais favorise les échanges et contribue au bon fonctionnement de l'établissement.

**« ... certains s'inquiètent de ce qui adviendrait en cas de panne de la messagerie électronique... »**

### Quelles améliorations ?

Malgré une utilisation très appréciable de la messagerie électronique tant pour le documentaliste que pour l'ensemble de la communauté scolaire, il reste de nombreux points perfectibles, pour lesquels des éléments de réponse existent.

Le premier constat est que trop d'élèves et d'adultes encore n'utilisent pas ou peu la messagerie, de sorte qu'ils ne sont pas destinataires d'informations importantes pour eux (corrigés de cours, informations sur la vie du lycée, enquête ou sondages, etc.) et pour la vie de l'établissement.

Pour y remédier, on pourra utilement travailler avec les élèves à la rédaction d'une charte d'utilisation de l'intranet (comme elle existe pour Internet dans chaque académie) comprenant la messagerie électronique. Un engagement à la consultation plus important serait pris par des élèves élus et représentant leurs camarades (conseil des délégués).

Pour l'ensemble des utilisateurs, on pourra encore mettre en place un réseau de personnes relais chargées de communiquer les informations ou de s'assurer qu'elles ont bien été transmises. Ce pourrait être le rôle des délégués de classe pour les élèves et d'adultes volontaires dans les

différents services (restauration, entretien, accueil, comptabilité, etc.).

Un deuxième constat est que certains utilisateurs se plaignent d'être submergés par des informations et des documents.

Pour cela, il serait bon de proposer une formation au tri et au classement des informations (mise en place de filtres automatisés), dans le cadre d'animations locales à destination des adultes et de cours d'informatique sur les outils.

Un troisième constat est qu'il est parfois difficile de connaître l'adresse de tel ou tel destinataire parce qu'il n'existe pas de carnet d'adresses électroniques et que tous les personnels n'utilisent pas forcément leur adresse académique.

On pourra alors mettre en place un système d'alias qui renverra de l'adresse académique, facile à identifier (en consultant l'annuaire sur le site académique), vers l'adresse personnelle. De la même manière, l'administrateur réseau mettra en place un alias pour les élèves à partir d'une adresse forgée automatiquement, de type prénom.nom@lpi.ac-poitiers.fr, vers leur adresse personnelle, l'établissement possédant son propre serveur de messagerie.

Le quatrième constat, enfin, est que certains s'inquiètent de ce qui adviendrait en cas de panne de la messagerie électronique ou de l'accès internet (ce qui arrive parfois mais sur une période réduite). En effet, l'importance des services rendus par les technologies réseau se mesure à partir de la dépendance des utilisateurs. En cas de panne il est impensable de revenir à la communication papier ; il faudra donc mettre en place des systèmes fiables et sécurisés, capables d'assurer une continuité du service. ●

### *Des collègues « grands utilisateurs » à propos de la messagerie*

*« Un gain de temps, d'efficacité, ça vient vraiment bien compléter, compléter la communication entre les gens du lycée au sein de la journée. »*

*« Bien quand il y a déjà une base de communication "normale", directe. »*

*« Aussi la nécessité de trier. »*

*« La réactivité face à une situation particulière, une demande d'élèves ou de collègues. »*

*« La communication vers l'ensemble de la communauté (enseignants, élèves, personnels) via des listes de diffusion ciblées. »*

*« La communication rapide avec la hiérarchie (inspecteurs, administration de l'établissement). »*

*« La non-multiplication des documents papier lorsqu'il y a des pièces jointes. »*

*« L'échange facilité de documents disciplinaires et interdisciplinaires à distance. »*