

Du
BUREAU

Comment utiliser efficacement les listes électroniques

à
L'ESPACE

Maureen James et Liz Rykert

DU BUREAU À L'ESPACE

**Comment utiliser efficacement
les listes électroniques**

Maureen James et Liz Rykert

CENTRE DE RECHERCHES POUR LE DÉVELOPPEMENT INTERNATIONAL
Ottawa • Dakar • Johannesburg • Le Caire • Montevideo • Nairobi • New Delhi • Singapour

Publié par le Centre de recherches pour le développement international
BP 8500, Ottawa (Ontario), Canada K1G 3H9

Juin 1998

Dépôt légal : 2e trimestre de 1998
Bibliothèque nationale du Canada

ISBN 0-88936-863-5

Les opinions exprimées sont celles des auteurs et ne traduisent pas nécessairement celles du Centre de recherches pour le développement international. Sauf indication contraire, les droits concernant les données utilisées dans le présent rapport appartiennent aux auteurs. Tous les noms de spécialité mentionnés dans la présente publication ne sont donnés qu'à titre d'information et le fait qu'ils soient mentionnés ne signifie pas que le Centre les approuve. Édition microfiche offerte sur demande.

Vous pouvez consulter le catalogue des Éditions du CRDI sur Internet, à l'adresse http://www.idrc.ca/index_f.html.



TABLE DES MATIÈRES

PRÉFACE	v
MOT DE BIENVENUE	vii

Partie I : Mise en place

APERÇU	3
Ce que sont les listes électroniques et comment elles fonctionnent	3
Comment les gens les utilisent	3
Pourquoi choisir une liste électronique ?	4
Ce qu'il vous faut pour démarrer	4
PLANIFICATION DE VOTRE LISTE	6
Qui utilisera la liste?	6
À quoi servira votre liste?	7
Votre groupe est-il prêt?	12
ÉTABLISSEMENT DE VOTRE LISTE	15
Définitions	15
Choix d'un logiciel	15
Réglages de liste électronique	15
Messages initiaux	20
Archivage	21
Serveurs Web-courriel	23
LISTE DE CONTRÔLE	24

Partie II : Travail collectif

ANIMATION EN DIRECT	29
Qu'est-ce que l'animation en direct?	29
Tâches d'animation	30
Entretien d'une liste	33



CONSIGNES POUR TRAVAILLER ENSEMBLE	37
MAINTIEN D'UNE LISTE ACTIVE	43
ÉTAPES DE CERTAINES ACTIVITÉS	46
Production de documents collectifs	47
Tenue d'une réunion en direct	50
Déroulement de la réunion	52
Organisation d'une conférence ordinaire	55
Diffusion de données de recherche	56

Partie III : Ressources

SOURCES D'AIDE SUPPLÉMENTAIRES	61
Réponses aux questions de l'animateur	61
Consignes relatives à l'envoi de messages	63
Lectures	69



PRÉFACE

Après la téléphonie et la télécopie, le courriel (courrier électronique) est le moyen de communication le plus omniprésent aujourd'hui. Si des technologies novatrices d'information et de communication voient quotidiennement le jour, le manque d'accès sûr et rapide à ces instruments en restreint l'utilité pour la population des pays non industrialisés. À l'heure actuelle, le courriel se répand bien plus dans ces régions que toute autre technologie Internet. C'est pourquoi les listes de messagerie électronique sont devenues un puissant outil de collaboration. Toutefois, nombreux sont les gens qui n'ont pas appris à mettre les listes électroniques au service de la collaboration. Cet apprentissage peut représenter une expérience frustrante et parfois intimidante.

L'idée de créer le présent guide est née d'une discussion informelle sur les listes électroniques menée par les responsables du projet Uganisha (du Centre de recherches pour le développement international — CRDI) et du secrétariat international Bellanet. Tous convenaient de la nécessité de promouvoir l'utilisation de listes électroniques et reconnaissaient la pénurie de documents décrivant succinctement et utilement cette utilisation. Le CRDI et Bellanet espèrent que le présent guide viendra combler cette double lacune.

Lancé au début de 1997, le projet Uganisha du CRDI a pour but d'aider les chercheurs financés par cet organisme à accéder au courriel et à Internet. Le mandat est de faciliter l'échange de données de recherche et la collaboration à des projets parmi les chercheurs.

Constitué par un groupe d'organismes d'aide, le secrétariat international Bellanet vise à améliorer l'incidence et l'utilité de la planification de programmes de développement et de la collaboration dans ce domaine grâce au recours aux techniques d'information et de communications. Le programme Bellanet se fonde sur



la participation des intervenants, la transparence, la diffusion du savoir et la collaboration.

Nous espérons que ce guide facilitera vos travaux en direct. Veuillez faire part de vos observations à l'adresse suivante : guide@unganisha.idrc.ca.

Steve Song

Centre de recherches pour le
développement international
ssong@idrc.ca
<http://www.idrc.ca/unganisha>

Riff Fullan

Secrétariat international
Bellanet
riff@bellanet.org
<http://www.bellanet.org>



MOT DE BIENVENUE

Les listes de messagerie électronique sont un moyen rentable de réunir des gens ayant des intérêts communs. En travaillant ensemble en direct, les membres de votre groupe pourront :

- ✓ économiser sur les appels interurbains, les téléconférences, la télécopie et les déplacements ;
- ✓ échanger facilement des documents, des données et des ressources ;
- ✓ assembler plus de gens que ne le permet une simple rencontre ;
- ✓ créer un centre accessible d'archivage permanent de vos travaux ;
- ✓ faire participer les gens au moment qui leur convient ;
- ✓ se trouver un lieu de collaboration entre les rencontres ;
- ✓ façonner et renforcer une communauté d'intérêts.

Le présent guide vous aidera à déterminer comment créer une liste électronique pour votre groupe, la lancer et la garder active.

Les listes de messagerie électronique peuvent servir à toutes sortes de fonctions s'exerçant en collaboration : certaines permettent d'établir un programme concentré d'action à court terme dans un groupe fermé et d'autres, de disposer d'un mécanisme général et permanent d'échange d'information et de discussion sur un thème particulier. Qu'elles soient publiques ou privées, à court terme ou à long terme, les listes électroniques qui ont du succès réunissent quatre conditions primordiales : groupe de participants résolu, but commun, bonne animation et plan bien conçu.



Nous avons organisé la matière de ce guide selon les étapes que franchit l'animateur dans la préparation de l'exploitation d'une liste électronique pour un fécond travail collectif. Le document se divise en trois parties :

Mise en place

- On donne un aperçu des listes électroniques et de la préparation nécessaire en vue de leur utilisation par un groupe.
- On présente ensuite une liste de contrôle rapide à laquelle on pourra constamment se reporter.

Travail collectif

- On présente les notions d'animation en direct et la façon de les appliquer au travail de votre groupe.
- On décrit brièvement comment les listes peuvent servir à certaines activités de votre groupe.

Ressources

- On répond aux questions concrètes que se posent fréquemment les animateurs de listes électroniques.
- On indique des lectures et des ressources en direct.

Ayant parcouru ce guide, vous aurez fait un grand pas en avant dans la conception d'une liste qui répond aux besoins uniques de votre groupe.

Partie I

MISE EN PLACE

This page intentionally left blank

APERÇU

Ce que sont les listes électroniques et comment elles fonctionnent

Le courriel (courrier électronique) est le moyen de communication en direct le plus simple et le plus immédiatement accessible. Comme sa conception rappelle celle du courrier ordinaire, même les gens qui n'ont jamais utilisé Internet peuvent en apprendre les rudiments et s'y sentir rapidement à l'aise, ce qui les amène d'emblée à faire partie d'un groupe où la collaboration repose sur l'exploitation d'une liste électronique.

Ces listes permettent à tout nombre de gens ayant une adresse de courriel de s'entretenir de questions d'intérêt commun. Une liste électronique est un programme informatisé d'envoi de messages où se trouve stockée la liste des adresses électroniques de tous les membres d'un groupe de discussion. On « s'abonne » à une liste. Si on décide de ne plus recevoir les messages d'une liste, on « se désabonne ». Chaque groupe de discussion ou forum dispose de sa propre adresse de courriel (`devel-l@american.edu`, par exemple). Chaque fois qu'un message est envoyé à l'adresse d'une liste, tous les abonnés le reçoivent.

Comment les gens les utilisent

Avec une liste électronique, un groupe fait à peu près tout ce qu'il peut faire dans une rencontre, souvent plus. Voici quelques exemples :

- en Amérique du Sud et en Afrique orientale, divers agents communautaires indépendants de développement économique se relient pour mettre les stratégies en commun et établir de concert des documents d'orientation ;



- un agent de programme de durabilité des forêts humides d'un organisme d'aide reste en liaison avec des agents et des chercheurs locaux travaillant à différentes stations d'observation forestière sur le terrain ;
- préalablement à une conférence continentale sur le développement et les rapports hommes- femmes, des intéressés et des experts du monde entier discutent des grandes questions et collaborent à l'élaboration de propositions devant être présentées à cette conférence ;
- les membres d'un conseil d'administration continuent à discuter entre leurs réunions et dressent l'ordre du jour de leur prochaine séance ;
- les membres d'une équipe de financement d'un organisme international de recherche environnementale échangent indices et tactiques et établissent ensemble des propositions de financement.

Pourquoi choisir une liste électronique ?

Les moyens de collaboration en direct abondent : courriel de base, systèmes de téléconférences Web, forums ou groupes de nouvelles, service de bavardage Internet (Internet Relay Chat — IRC), vidéoaudioconférences, intranets, etc. Votre groupe pourrait vouloir explorer certaines de ces méthodes si elles sont immédiatement accessibles à tous. Quel que soit l'instrument que vous choisissiez, vous devrez en faciliter l'utilisation par votre groupe. Dans ce guide, nous nous attacherons aux listes électroniques, parce qu'elles sont un outil économique et universel de collaboration à la disposition de tout usager du courriel dans le monde.

Ce qu'il vous faut pour démarrer

Les listes électroniques qui ont du succès partagent les caractéristiques suivantes :

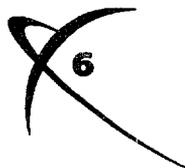
- ✓ les participants ont un but commun ;
- ✓ le groupe est résolu à recourir régulièrement au courriel pour le travail collectif ;

- ✓ un animateur veille à la mise au point du système et à son bon fonctionnement ;
- ✓ un plan de fonctionnement de la liste a été établi.

Il vous faudra également trouver un fournisseur d'accès Internet qui offre le service de messagerie électronique. La plupart des fournisseurs procurent ce service.

Il existe divers logiciels de messagerie électronique, dont les plus répandus sont Majordomo, ListProc et Listserv. L'accès à ces logiciels dépend du fournisseur à qui vous vous adressez. (Le *fournisseur d'accès Internet* est le réseau informatique auquel vous vous raccordez et où se trouve votre compte de courriel.) Pour l'utilisateur ou l'abonné, ces programmes ont tous des fonctions semblables d'abonnement et de gestion de messages, chacun avec des commandes et des outils qui lui sont propres.





PLANIFICATION DE VOTRE LISTE

Il ne suffit pas d'établir une liste électronique pour qu'une collaboration et des échanges d'information s'instaurent automatiquement. Pour qu'une liste soit utile, il faut de la planification et des préparatifs; il faut également des gens déterminés à collaborer en direct. Avant de lancer une liste, vous devez dresser un plan d'exploitation en répondant aux questions suivantes :

- ? Qui utilisera la liste ?
- ? À quoi servira-t-elle ?
- ? Votre groupe est-il prêt ?

Qui utilisera la liste ?

Vous pouvez déterminer qui aura accès à votre liste électronique. Elle peut s'adresser à quiconque s'intéresse à un sujet donné ou se limiter à un groupe précis. Autre possibilité, on peut restreindre le nombre d'abonnés actifs en permettant à tous les usagers d'Internet de prendre connaissance, en mode « lecture seulement » du contenu des discussions. La façon d'établir votre liste dépend de l'usage que vous prévoyez en faire.

Voici des questions auxquelles vous devez répondre :

- ? La liste doit-elle servir à une information générale (auquel cas le groupe peut s'étendre) ou à une collaboration à un projet ou à une campagne en particulier (auquel cas le groupe peut se resserrer) ?
- ? Y a-t-il des gens en dehors du groupe qui gagneraient à prendre connaissance du travail du groupe au fur et à mesure de sa progression ?
- ? Quelle est l'importance de la confidentialité dans les travaux du groupe ?

? S'agit-il d'un groupe bien homogène et exclusif où des gens travaillent à un projet et veulent se sentir libres de dire ce qu'ils pensent ? Peut-il s'ouvrir à des gens moins directement intéressés par le projet, qu'il s'agisse de conseillers, d'administrateurs, de bénévoles ou de bailleurs de fonds ?



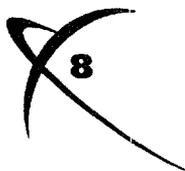
Voici quelques exemples :

- Une liste électronique qui réunit des gens de divers pays travaillant à des projets de conservation des cultures locales sert principalement aux échanges de renseignements, de ressources, d'expériences et de nouvelles entre praticiens. Seuls ces praticiens sont des abonnés actifs, mais ce qui est discuté est versé à un site grand public en mode « lecture seulement » que peuvent visiter tous les usagers Internet.
- Une liste électronique privée réunissant des organismes qui combattent le phénomène de la mutilation sexuelle des femmes ne s'adresse — comme il s'agit d'un sujet controversé — qu'à des utilisateurs autorisés.
- Une liste à court terme destinée à la conception et à la réalisation par un groupe de travail d'une communication devant être présentée à une conférence ordinaire (par opposition aux téléconférences) sert uniquement aux auteurs de cette communication et disparaît après la présentation de l'exposé.

On peut au besoin étendre, restreindre ou modifier les droits d'accès à une liste. Si votre liste est à accès restreint, vous devrez établir un mécanisme de décision pour accepter ou refuser des gens. Il faut que tout le monde sache qui a accès à une liste dès son démarrage. On doit aussi informer le groupe avant d'apporter des changements. Les gens enverront plus volontiers des messages s'ils en connaissent les destinataires.

À quoi servira votre liste ?

Avant de commencer à exploiter votre liste, il est essentiel de se doter d'un plan d'exploitation. Il faut voir quels sont les gens qu'on veut réunir électroniquement



et évaluer les modes actuels de collaboration. Idéalement, votre liste électronique devrait représenter une amélioration par rapport aux rencontres personnelles et aux communications en phonie.

Voici des questions auxquelles vous devez répondre avec votre groupe pour mieux concevoir votre stratégie d'exploitation de liste électronique. Les réponses de votre groupe se clarifieront à mesure que vous avancerez dans la lecture de ce guide. Vous trouverez aussi plus loin des exemples de plans d'utilisation.

Caractéristiques actuelles des communications

- ? À quelle fréquence les membres de votre groupe communiquent-ils entre eux en personne, au téléphone, par télécopieur ou par la poste ?
- ? À quelles fins votre groupe communique-t-il actuellement ?
- ? Qui fait actuellement entrer en communication tous les membres du groupe ?
- ? Qui d'autre devrait avoir accès à la liste électronique maintenant que vous n'avez plus à vous soucier des frais de déplacement ni des fuseaux horaires ?

Caractéristiques du groupe

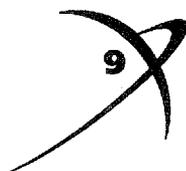
- ? Des décisions se prennent-elles au sein du groupe ? Comment ? Peuvent-elles se prendre en direct ?
- ? Quel est le rythme de travail du groupe ?
- ? Tous les membres du groupe sont-ils désireux et capables de travailler en direct ?
- ? À quelle fréquence chacun vérifie-t-il ses messages électroniques ?

Échanges d'information

- ? Qui réunit l'information pour le groupe ? Est-ce une tâche dont la responsabilité peut être partagée par les membres ?
- ? Quel genre de ressources d'information le groupe produit-il ? Comment seront-elles mises à la disposition des membres ?

Planification du travail en direct

- ? Quels résultats précis vise-t-on en établissant une liste électronique ?
- ? Y a-t-il des activités « pointues » en direct qui seraient utiles au groupe : mises à jour régulières émanant de chaque groupe ou secteur de programme, élaboration commune de rapports ou de propositions de financement, mise en commun des résultats de la recherche, organisation et tenue de réunions, etc.



Liaison entre réseaux

- ? Les travaux d'une partie ou de la totalité de ce groupe sont-ils liés à d'autres initiatives ? Les autres réseaux en question communiquent-ils en direct ? Comment peut-on créer une liaison avec d'autres activités utiles en direct ?

Pour vous donner une meilleure idée de ce à quoi parvient un groupe après avoir examiné ces questions, voici deux exemples de plans d'exploitation de listes. Le premier concerne un groupe qui travaille déjà en direct et le second, un groupe qui ne s'est pas encore transformé en groupe de travail malgré des intérêts communs.

GROUPE 1 : **Gens qui travaillent déjà** **collectivement en direct**

Le conseil de direction d'un organisme féminin panaméricain du domaine de la santé comprend sept personnes appartenant à deux continents et à sept pays. À l'heure actuelle, ses membres se réunissent trois fois l'an pendant deux à trois jours, autant que possible à l'occasion d'autres manifestations auxquelles doivent assister la plupart ou la totalité des intéressées. On télécopie les ordres du jour et les rapports régionaux une semaine avant une réunion. Une téléconférence où l'on fait le point sur les programmes et traite de toutes les affaires courantes a lieu le troisième mardi du mois dans la soirée. La



présidente expédie les affaires pressantes entre les téléconférences en consultant au moins un autre membre du conseil de direction et rend des comptes à ce sujet à l'occasion de la téléconférence mensuelle. Par souci d'économie et de commodité, le groupe a décidé de recourir à une liste électronique pour ses communications régulières. Voici le plan provisoire qu'il a dressé :

La première année, la secrétaire du conseil de direction sera l'animatrice de cette liste. Le groupe a décidé de se réunir seulement une fois l'an et d'organiser et de tenir le reste de ses séances et de ses téléconférences par la liste électronique. Chaque membre est responsable d'un aspect particulier des programmes de l'organisme et fera le point chaque mois sur cet aspect. Des rapports régionaux seront envoyés par les membres eux-mêmes. Chacun doit entrer en communication au moins une fois par semaine. Il y a deux membres du groupe qui ne sont pas encore tout à fait raccordés, mais qui se sont engagés à faire le nécessaire (branchement et formation) dans les trois mois. Dans l'intervalle, la secrétaire restera en contact avec eux par téléphone et télécopieur et servira de trait d'union avec la liste électronique, tout en les aidant à se raccorder.

En raison du caractère confidentiel de certaines discussions, le conseil de direction a décidé de ne pas ouvrir sa liste aux 25 membres du conseil d'administration (dont beaucoup ne sont pas encore raccordés), mais d'envoyer régulièrement des mises à jour et les comptes rendus des réunions à ceux qui ont une adresse de courriel.

Le conseil de direction a déjà arrêté des modalités de décision où, à défaut de consensus, les mesures délibératives se prennent à la majorité des deux tiers. Le groupe a établi que, si une question est mise aux voix, un silence équivaut à une acceptation.

Les membres du groupe sont prêts à « apprendre ensemble par la pratique » et l'animatrice soumettra au groupe tous les problèmes d'utilisation de la liste à mesure qu'ils surviendront. Le conseil examinera en direct l'efficacité de la liste électronique six mois

après son lancement et jugera de l'opportunité d'y apporter des modifications.

GROUPE 2 : **Gens qui ne travaillent pas** **encore ensemble en direct**

Un chargé de programme d'un organisme de financement sait que plusieurs projets de recherche sur les plantes médicinales financés dans diverses régions du globe, profiteraient d'une meilleure collaboration. Nombre de chercheurs se voient souvent à des conférences et à d'autres rencontres et communiquent par intermittence, mais sans nouer de véritables liens de travail. Le chargé de programme, qui joue le rôle d'animateur, se met en rapport avec eux et leur demande s'ils désireraient collaborer en direct, ce qui leur permettrait de tirer parti des travaux d'autrui, de mettre en commun ressources, contacts et leçons et peut-être d'élaborer des projets communs.

Dans ce cas, les intéressés doivent passer plus de temps à réfléchir aux raisons pour lesquelles ils devraient former un groupe, puis à définir des mécanismes d'exploitation d'une liste électronique dans ce but. Ainsi, si les échanges d'information sont une priorité pour ces chercheurs, chacun pourrait se charger de renseigner les autres non seulement sur ses propres travaux, mais aussi sur un thème en particulier. Dans ce genre de situation, le rôle de l'animateur est plus complexe, puisqu'il s'agit non seulement d'établir une liste électronique, mais aussi d'amener des gens à former un groupe de travail. Vous serez sans doute incapable de répondre à autant de questions de planification que les membres d'un groupe qui collaborent déjà. Il faudra peut-être plus d'efforts au début, car une liste électronique peut tout simplement représenter plus de travail pour beaucoup de participants, jusqu'à ce qu'ils perçoivent les avantages d'une collaboration de façon tangible. L'utilisation d'une liste devrait



évoluer à mesure que les membres du groupe apprennent à se connaître et à collaborer.

En répondant à ces questions de planification, vous pourrez mieux concevoir une stratégie d'exploitation de la liste électronique de votre groupe. Vous serez également plus en mesure d'établir un espace de travail en direct qui améliore les vertus et les possibilités des modes actuels de communication du groupe. Vous pouvez adapter la liste — qui est votre moyen premier de communication — au travail collectif à faire. Il faut se rappeler qu'il y a peut-être une différence entre ce que l'on prévoit et ce qui se fait en réalité, mais en répondant aux questions vous vous préparerez bien au travail collectif en direct.

Votre groupe est-il prêt ?

Vous devez vous assurer que les gens seront capables d'utiliser la liste électronique une fois qu'elle sera établie. Certains peuvent être des novices alors que d'autres auront déjà une bonne expérience des outils de haute technologie. Il se pourrait que d'autres n'aient jamais encore utilisé le courriel. Au stade de la planification, voyez avec chacun s'il est prêt et disposé à participer. Voici ce que vous devez avant tout découvrir :

Matériel

Chaque participant doit avoir régulièrement accès à un compte de courriel dans Internet. Votre groupe peut être disséminé dans un pays ou dans le monde, et il est probable que chacun ait une façon particulière de se raccorder. Vous pourriez avoir à aider des gens à trouver la façon de se raccorder à votre liste là où ils se trouvent.

Il faut aussi savoir que le matériel ou les logiciels peuvent varier selon les utilisateurs. Certains emploieront des ordinateurs compatibles IBM ou des Macintosh avec des systèmes d'exploitation tous différents. Ce n'est pas tout le monde qui dispose de ce qu'il y a de plus perfectionné, certains pourraient

même utiliser un logiciel de communication purement textuelle. Si des gens demandent votre aide, les problèmes qu'ils décriront pourraient être entièrement étrangers à votre propre expérience. Voyez quels sont ceux qui se raccordent de la même manière. Des gens qui exploitent des systèmes semblables sont en mesure de s'entraider, ce qui contribue à étaler la responsabilité du soutien aux usagers et à rendre le groupe plus uni et plus durable.

Accès

Les membres de votre groupe constateront sans doute que l'accès à Internet est variable dans les pays. Ainsi, ce ne sont pas tous les réseaux informatiques africains qui offrent un accès direct à Internet. Certains passent par un réseau voisin pour ménager un tel accès. De même, les liaisons téléphoniques sont incertaines à bien des endroits, d'où des retards de plusieurs jours, voire de semaines dans l'envoi de messages. Il est bon de savoir qui se trouve dans cette situation, car vous devrez prévoir des délais de réponse plus longs quand vous consulterez ces personnes. Quelquefois, vous aurez besoin de moyens parallèles de communication comme le téléphone ou le télécopieur pour dépanner ceux qui ne peuvent participer en raison de l'incertitude des liaisons.

Certains dans votre groupe pourraient ne pas avoir de compte de courriel. Un peu de recherche vous permettra de les adresser à des fournisseurs locaux. Vous pourrez les aider à se raccorder. Dans le cas des titulaires de comptes de messagerie électronique, voyez si les intéressés utilisent régulièrement le courriel et s'ils le font sans difficulté, sinon ils auront besoin de plus d'aide au début, soutien que vous devrez intégrer à votre planification.

Enthousiasme

Dans tout groupe qui se prépare à collaborer en direct, il y a toujours des gens enthousiastes, d'autres qui ne demandent qu'à se laisser convaincre et d'autres enfin qui opposent une vive résistance au projet. Certains ne



voudront jamais connaître rien de plus que les rudiments de la technique de raccordement à une liste électronique. Il vous incombe comme animateur de prodiguer des encouragements et de vous mettre à la disposition de ceux qui ont besoin d'aide.

Expérience

Le travail collectif en direct est un phénomène relativement nouveau. Beaucoup auront utilisé Internet surtout pour envoyer et recevoir des messages de courriel ou pour « naviguer » dans le Web, mais sans jamais avoir songé à collaborer en direct. N'oubliez pas que vous pénétrez en pays inconnu quand un groupe commence à se former en vue de l'exploitation d'une liste électronique. Chacun y apportera ses propres compétences, expériences et habitudes. Plus vous apprendrez à vous connaître au début, plus la collaboration sera aisée.

ÉTABLISSEMENT DE VOTRE LISTE

Voici comment établir une liste après avoir conçu une stratégie pour votre groupe.

Définitions

Le « titulaire d'une liste » est celui qui assure la gestion technique d'une liste et qui reçoit les messages de courriel automatiquement produits par le logiciel utilisé. (Ce n'est pas nécessairement l'animateur, et on peut choisir plusieurs titulaires.)

L'abonné à une liste est celui qui participe à l'exploitation de cette liste.

Le serveur de liste est l'ordinateur qui exploite les listes électroniques d'un fournisseur d'accès Internet.

Choix d'un logiciel

Voyez quels sont les logiciels de liste électronique que propose votre fournisseur d'accès Internet. ListProc, Majordomo et Listserv sont les logiciels les plus répandus, mais il est probable que votre fournisseur n'en offre qu'un. Ces logiciels présentent tous dans l'ensemble les mêmes fonctions, sous des formes différentes. Les fournisseurs imposent habituellement des frais ponctuels d'établissement de listes électroniques.

Réglages de liste électronique

Dites à votre fournisseur que vous voulez établir une liste électronique. Il vous fera sans doute remplir une formule d'établissement de liste. Les listes électroniques comportent une diversité de caractéristiques en option, qui sont adaptables aux besoins particuliers de votre groupe. Vos choix dépendront de la nature du travail

en direct et du caractère ouvert ou fermé de votre groupe. Consultez celui-ci au moment de faire ces choix. Il est toujours possible de modifier un réglage une fois la liste établie, mais vous devez d'abord demander à votre fournisseur si les changements impliquent des coûts additionnels.

Voici un aperçu de certains réglages de liste importants et de leurs conséquences.

Nom : Choisissez un nom concis et facilement reconnaissable pour votre liste. On peut baptiser une liste d'après le nom de l'organisme qui la parraine (par exemple, ACACIA-L, forum exploité par le programme ACACIA du CRDI pour les questions de technologie d'information et de développement en Afrique). Le nom d'autres listes évoque le thème traité (par exemple, DEVEL-L, liste où on discute des transferts de technologie dans le développement international).

Titulaire de liste : On donne l'adresse de courriel d'au moins une personne qui en assurera la gestion technique comme « titulaire » ou « propriétaire ». Le titulaire de liste est appelé à abonner et à désabonner (dans une liste fermée), à s'occuper des messages rejetés (messages qui ne parviennent pas à la liste pour diverses raisons) et à s'acquitter de diverses tâches d'administration de liste. La quantité de travail à prévoir dépend du degré d'activité d'une liste, de la capacité des membres du groupe à utiliser la liste et de l'état des systèmes du fournisseur d'accès Internet. La charge de travail du titulaire de liste peut s'alourdir lorsque des problèmes techniques surgissent.

Le titulaire reçoit un mot de passe pour faire son travail. On peut désigner plusieurs titulaires et on a souvent intérêt à le faire, surtout s'il s'agit d'une liste de grande taille. Une pression excessive pourrait en effet s'exercer sur une personne qui assumerait seule la gestion d'une liste. Elle pourrait vouloir prendre des vacances ou s'éloigner de temps à autre. S'il y a plusieurs titulaires, ils pourront partager le travail pour que tout se fasse en tout temps.

Digests : Certains abonnés préfèrent recevoir les messages de la liste en un seul envoi plutôt

qu'individuellement à mesure qu'ils sont versés dans la liste. Ce message collectif s'appelle *digest*. Les caractéristiques d'établissement des *digests* varient. Ainsi, dans ListProc, il revient à l'utilisateur de commander la version tandis que dans Majordomo, on constitue une liste distincte pour cette version compilée. On peut aussi régler la taille du message. Nous recommandons une taille normale de 40 kilooctets, puisque certains fournisseurs refusent les messages plus volumineux. La version normale et la version compilée d'une liste ont exactement le même contenu en messages, seules les périodes de diffusion diffèrent. Un inconvénient des *digests* est que tous les messages se retrouvent dans un même envoi, ce qui en rend le tri plus difficile et complique la réponse individuelle à un message.

Restrictions d'accès : S'il existe des restrictions d'accès à une liste électronique, chaque abonné doit être préalablement « approuvé » par le titulaire de la liste. Dans tout Internet, on voit de plus en plus des « attaques » lancées contre des listes sans restrictions d'accès par des plaisantins qui inondent celles-ci de messages inutiles ou perturbateurs. C'est pourquoi bien des fournisseurs ne permettent plus de constituer des listes sans restrictions d'accès. Afin de se prémunir contre ces mauvais plaisants, il est fortement recommandé d'imposer des restrictions, même si cela implique un surcharge de travail pour le titulaire, qui doit « approuver » chaque nouvel abonné.

Si votre liste est exploitée par un groupe fermé, vous saurez d'avance qui peut y accéder et approuverez donc ces seuls abonnés en écartant tous les autres. S'il s'agit d'une « liste publique », il est rare que vous en connaissiez tous les abonnés, et l'approbation devient plus automatique. L'avantage des restrictions d'accès, c'est que le titulaire de liste peut désabonner quiconque enfreint les règles du jeu fixées par les membres de la liste.

Listes dirigées ou non dirigées : Une façon de gérer l'activité d'une liste est d'« approuver » chaque message avant sa diffusion. Cela représente beaucoup de travail pour un titulaire, surtout dans le cas des listes actives. Cette méthode permet de filtrer les messages ainsi

diffusés. On peut choisir de diriger une liste, par exemple, dans le cas d'un « bulletin de nouvelles », où l'on doit s'assurer que tous les messages émanent de sources autorisées. Tant qu'un groupe sait bien à quoi sert une liste et comment elle fonctionne et que des restrictions d'accès s'appliquent déjà (voir plus haut), il n'y a pas lieu, à notre avis, d'instituer un tel mécanisme. Il est préférable de commencer avec une liste non dirigée et de n'envisager le recours à la liste dirigée que si la nécessité de filtrer les messages se fait sentir.

Publicité : Si vous avez une liste publique, vous pouvez l'établir de manière que son nom, accompagné d'une brève description, figure dans un « répertoire des listes » public, ouvert à tous les utilisateurs d'Internet. S'il s'agit d'une liste privée, vous n'inscrivez probablement pas votre liste à ce répertoire et refuserez la publicité Internet.

Fichier « info » : Il y a un « fichier d'information » pour chaque liste électronique. Chaque nouvel abonné reçoit un message qui livre cette « information ». Voilà un important document descriptif où vous exposez l'objet de votre liste et donnez toute autre indication utile aux abonnés sur le mode de fonctionnement, les règles fondamentales d'utilisation, les réglages (si la liste est « dirigée », les participants doivent le savoir), le mode prévu de travail collectif, la façon de trouver et d'utiliser les archives, etc. Vous pouvez apporter des modifications à ce fichier descriptif au gré de l'évolution de votre liste. Il est bon de le vérifier une fois par mois pour voir si son contenu est toujours d'actualité.

On se rappellera que les abonnés à une liste électronique voient les messages à mesure qu'ils sont envoyés. Si on s'abonne après le lancement d'une liste, on aura donc manqué les premiers messages. Veillez à ce que votre fichier « info » livre toutes les indications nécessaires au nouvel abonné afin qu'il puisse se mettre à jour rapidement. De plus, si vous avez commencé à constituer des archives (voir plus loin), indiquez où elles se trouvent et comment les nouveaux abonnés peuvent les consulter.

Voici un exemple de fichier « info »
(Note : les adresses de cet exemple sont fictives)



Bienvenue à la liste électronique sur le thème
« Développement et rapports hommes-femmes » !

Pour prendre connaissance des messages déjà émis, consultez les archives de la liste à l'adresse suivante :

<http://www.idrc.ca/archives/gender-dev/>

Si vous n'avez pas accès au Web, vous pouvez envoyer un message de courriel sans mention d'objet à :

getweb@idrc.ca

Le texte sera le suivant :

get <http://www.idrc.ca/archives/genderdev/>

Ce groupe de discussion vise à favoriser les échanges d'information et de ressources entre des personnes intéressées aux questions de développement et de rapports hommes-femmes, particulièrement sous l'angle du développement technologique.

Veuillez entrer en communication avec nous et nous parler de vous, de vos travaux, de vos intérêts et de vos expériences !

::: Envoi de messages

On envoie un nouveau message à l'adresse suivante :

gender-dev@listproc.idrc.ca

Si vous répondez à un message, veuillez vous assurer que le sujet dont vous traitez correspond à l'objet de ce message pour que la discussion reste relativement cohérente.

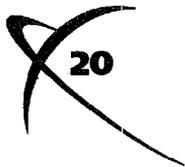
::: Collaboration efficace

Pour que cet espace de travail reste productif, nous vous prions d'observer trois règles :

1. Les messages doivent porter sur les rapports hommes-femmes, le développement et la technologie.
2. On doit se traiter mutuellement avec respect.
3. Si vous voulez avoir une discussion individuelle ou qu'un message vous offense, vous devez envoyer un message seulement à l'intéressé.

::: Consignes générales d'utilisation

- o Veuillez vous présenter dans votre premier message.
- o Gardez vos messages concis ; idéalement, ils tiendront dans deux écrans au plus.
- o Ne répétez pas le corps d'un message lorsque vous y répondez, sauf absolue nécessité. Les frais d'accès et de téléchargement sont particulièrement élevés dans le Sud.
- o Employez une mention descriptive d'objet pour indiquer la teneur du message. Ainsi, les gens pourront plus facilement juger des messages qui les intéressent. Lorsque vous répondez à un message, reprenez intégralement la mention d'objet sauf si elle n'a plus rien à voir avec la teneur de votre propre message.



::: Accès « texte seulement »

Comme beaucoup de participants à cette discussion ne jouissent pas d'un accès intégral à Internet, nous vous demandons de suivre les règles suivantes pour garantir un accès équitable à la discussion et à l'information

o Si vous faites mention de ressources disponibles par le Web, veuillez à expliquer comment les recevoir par courriel, sinon les gens sans accès au Web ne pourront les exploiter.

o Si le texte est en français ou en espagnol (ou en toute autre langue utilisant les accents), supprimez les accents.

Si vous avez des questions ou des suggestions concernant l'exploitation de cette liste, adressez-vous à l'animateur à l'adresse suivante : sthomas@idrc.ca

Mot de passe : Chaque liste électronique est dotée d'un mot de passe que seuls ses titulaires connaissent; ils sont ainsi les seuls à pouvoir modifier les réglages de liste. Choisissez un mot de passe qui combine majuscules, minuscules et chiffres. Voici un exemple : Dm7vYa.

Réponses : Vous avez le choix d'envoyer des messages de réponse directement à l'adresse de la liste ou à l'auteur du message auquel vous répondez. Le plus souvent, on règle la liste de façon que les réponses parviennent directement à l'adresse de la liste pour assurer la continuité et la transparence des discussions.

Modification de réglages de liste : Faites connaître à votre groupe tout ce que vous prévoyez apporter comme changements aux réglages de votre liste. Si vous voulez passer, par exemple, d'une liste publique à une liste privée ou d'une liste dirigée à une liste non dirigée, vous devrez prévenir les gens qui l'utilisent déjà et préciser les raisons qui motivent ces changements. Il importe de consulter le groupe avant de prendre ce genre de décision pour que les modifications ne soient pas une totale surprise. Souvent, l'initiative de tels changements vient du groupe lui-même en réaction à des événements.

Messages initiaux

Lorsque vous établissez votre liste, vous devrez aussi préparer vos premiers messages pour le lancement. Il peut s'agir des messages suivants :

- ✓ message destiné à chaque membre du groupe indiquant le moment où la liste sera prête et les façons de s'y abonner ;
- ✓ mot de bienvenue : présentation de la liste et de son objet ;
- ✓ message d'entrée en communication : invitation à se présenter destinée à tous les participants ;
- ✓ message décrivant la façon d'utiliser la liste : règles du jeu et consignes initiales ;
- ✓ messages d'amorçage de discussion : messages qui lancent la discussion selon les besoins du groupe.

Autres mesures : Assurez-vous que le fichier « info » de votre liste est installé et complet. L'exemple présenté plus haut regroupe des éléments de tous ces messages initiaux que vous pourrez reprendre ou modifier selon vos besoins.

Vous voilà prêt à lancer votre liste ! Reportez-vous à la liste de contrôle qui suit pour vérifier que tous les rouages sont en place.

Archivage

Pour que les listes électroniques constituent un instrument efficace de collaboration, il est préférable d'archiver les messages de façon que les membres du groupe aient des dossiers centraux à consulter. La plupart des logiciels d'exploitation de liste ont une fonction intégrée d'archivage difficile d'utilisation. Ainsi, Majordomo tient un « registre » mensuel des messages que l'abonné peut extraire en faisant la demande par courriel au serveur de liste. Si la liste est active, le registre peut être énorme et difficile à consulter. Vérifiez auprès de votre fournisseur d'accès à Internet quels outils d'archivage de liste électronique il met à votre disposition. Certains réseaux offrent des outils d'archivage Web. Dans ce cas, tout message parvenant à la liste est reporté sur site Web pour un stockage de longue durée. Le site en question peut être accessible à votre groupe ou à tout le monde. Souvent, le service n'est pas gratuit, mais il contribue nettement à l'utilité



à long terme de votre collaboration en direct. Il importe de veiller à ce que le fournisseur de services fasse coïncider le début de l'archivage avec le lancement de votre liste.

Tous les serveurs ont dans l'ensemble les mêmes fonctions. Nous en énumérons plusieurs, parce que les serveurs de courrier Web assurent généreusement un service gratuit au public. Des serveurs apparaissent ou disparaissent selon les variations de la demande, aussi vous faudra-t-il peut-être en essayer plusieurs avant d'en trouver un bon. Nous vous recommandons en outre de choisir le serveur le plus proche pour éviter les congestions de transmission de données dans Internet.

Serveurs Web-courriel

Même si votre travail collectif s'effectue par l'entremise d'un système de courriel, vous trouverez les sites Web fort utiles, surtout pour archiver des messages et consulter des données d'intérêt pour votre groupe. Que faire si des membres de votre groupe n'ont pas accès au Web? Vous pouvez recourir au courriel pour extraire l'information d'un site Web, et ce, par un outil en direct appelé serveur Web-courriel. En envoyant un message de courriel aux adresses mentionnées plus bas, vous pourrez obtenir des documents de presque tous les sites Web. Pour mieux vous renseigner sur ces serveurs, visitez le site <http://www.bellanet.org/email.html> ; pour vous procurer un excellent guide sur la question, envoyez un message de courriel à :

mail-server@rtfm.mit.edu

N'entrez que l'indication suivante dans le CORPS de votre message :

send usenet/news.answers/internet-services/access-via-email

Voici une liste à jour (juin 1997) des serveurs Web-courriel. Elle se rattache à des documents décrivant la façon d'utiliser ces serveurs pour obtenir de l'information.

Serveurs Web-courriel

(on peut utiliser n'importe quel serveur indiqué)

Envoyez un message de courriel à :	Tapez SEULEMENT l'indication suivante dans le corps de votre message :
getweb@unganisha.idrc.ca	GET http://... (puis l'URL)
getweb@info.lanic.utexas.edu	GET http://... (puis l'URL)
getweb@usa.healthnet.org	GET http://... (puis l'URL)
agora@dna.affrc.go.jp	send http://... (puis l'URL)
agora@www.eng.dmu.ac.uk	send http://... (puis l'URL)
agora@kamakura.mss.co.jp	send http://... (puis l'URL)
agora@mx.nsu.nsk.su	send http://... (puis l'URL)
w3mail@gmd.de	GET http://... (puis l'URL)
webmail@www.ucc.ie.	GET http://... (puis l'URL)
web-mail@ebay.com	http://... (puis l'URL)

LISTE DE CONTRÔLE

Reportez-vous à la liste de contrôle suivante lorsque vous vous apprêtez à lancer votre liste électronique. Vous y trouverez tout ce que vous devez faire du début à la fin pour mettre votre liste en route.

Indications rapides — listes électroniques

1. Mettez-vous en rapport avec les gens que vous aimeriez réunir en direct (par courriel si possible, sinon par téléphone) pour voir s'ils désirent exploiter collectivement une liste électronique et, le cas échéant, ce dont ils ont besoin pour y parvenir. Rechercher aussi des gens qui peuvent vous aider à planifier (voir *Planification de votre liste*).
2. Après avoir planifié votre liste, communiquez une première fois (par courriel si possible, sinon par téléphone) avec les futurs participants pour les renseigner sur la liste, son objet et le moment de son lancement et voir ce dont ils ont besoin pour y participer. Demandez à tous vos interlocuteurs d'accuser réception de vos messages (voir *Planification de votre liste*).
3. S'il y a des gens que vous aimeriez inclure dans votre liste, mais qui ne disposent pas encore d'un compte de courriel ni du matériel nécessaire, voyez ce que vous pouvez faire pour les aider. Vous pourriez trouver localement du personnel de soutien pour les tâches d'établissement et de formation.
4. Après avoir déterminé avec votre groupe le fonctionnement de la liste, adressez-vous à un fournisseur d'accès Internet pour son établissement (voir *Établissement de votre liste*).

5. Préparez-en les premiers messages et constituez et installez le fichier « info » (voir *Établissement de votre liste*).
6. Vérifiez que votre liste (et le programme d'archivage si vous en avez un) fonctionne bien avant d'annoncer son ouverture. Pour ce faire, branchez-vous et tentez d'envoyer des messages pour voir ce qui se produira. Il est préférable d'aplanir les difficultés techniques avant qu'elles ne dérangent tout le groupe.
7. Lancez la liste. Communiquez les modalités d'abonnement à tous les participants. Rappelez aux gens qu'ils doivent s'abonner sur-le-champ pour ne pas manquer les premiers messages. (Vous pouvez vous-même abonner tous les membres du groupe, à condition d'avoir préalablement obtenu leur accord.)
8. Envoyez les messages initiaux (voir point n° 5 plus haut) et invitez les gens à y répondre.
9. Prenez l'habitude de vérifier tous les jours les activités en cours sur la liste (animation en direct). Souhaitez la bienvenue aux nouveaux venus au moment des présentations.
10. Assurez un suivi auprès des gens qui ne se sont pas encore abonnés ou qui ne sont pas encore entrés en communication pour voir s'ils ont besoin d'aide.
11. Si votre liste est accessible au public, faites la promotion en direct de votre thème de discussion dans tout autre espace de diffusion en direct. Ayez soin d'indiquer les modalités d'accès dans votre message.

Il n'y a pas de calendrier fixe pour ces étapes. Chaque groupe fera les choses à son propre rythme selon son importance numérique et son degré de préparation à l'exploitation d'une liste électronique. Votre fournisseur d'accès Internet pourra également être à l'origine de retards imprévus. Ce qui importe avant tout, c'est que vous vous donniez le temps voulu pour franchir chaque étape.

This page intentionally left blank

Partie II

TRAVAIL COLLECTIF

This page intentionally left blank

ANIMATION EN DIRECT

Qu'est-ce que l'animation en direct ?

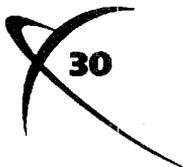
L'animation en direct consiste à s'intéresser à l'aspect social des échanges entre des participants; elle permet au groupe d'atteindre ses objectifs. L'animateur est la personne ou l'équipe qui assume le leadership du groupe et fait avancer les choses. Comme l'animation en personne, l'animation en direct peut consister à :

- aider votre groupe à formuler ses objectifs ;
- créer une tribune de discussion ;
- susciter une vaste participation ;
- lancer un débat constructif ;
- mettre les idées communes en application, dans la mesure du possible ;
- tenir compte des différences, sans affaiblir le groupe si cette mise en application est impossible ;
- assurer des activités particulières (réunions, élaboration de documents, échanges d'information, etc.) ;
- exercer les nombreuses autres responsabilités où interviennent vos aptitudes en relations personnelles, en dynamique de groupe et en mobilisation.

L'animateur en direct doit en outre se préoccuper de certains aspects propres aux listes électroniques, dont voici les principaux :

Transparence : Dès son lancement, votre liste électronique est le témoin documentaire du fonctionnement, des réalisations et des décisions de votre groupe et des responsabilités individuelles dans l'exécution des tâches.

Asynchronisme : Les membres du groupe se trouveront en direct en des lieux et à des moments différents. Il



faut établir des attentes quant au rythme de la communication et de l'interaction.

Communication textuelle : Lorsqu'on travaille collectivement en mode « texte seulement », on doit porter une attention particulière à la contribution de chacun et faire preuve de tact et de réflexion dans nos interprétations. Au début, lorsque les listes électroniques ont vu le jour, le rôle de l'animateur se limitait à l'aspect technique du fonctionnement de la liste : l'animateur devait surveiller et traiter les messages d'erreur et veiller à ce que les gens aient tous accès à l'espace de discussion, par exemple. Aujourd'hui, sa principale fonction est de comprendre comment les gens entrent en rapport et collaborent dans un espace de travail électronique.

Tâches d'animation

Les bons animateurs en direct sont sensibles aux particularités des espaces de travail en direct et à la façon de les adapter aux besoins particuliers de collaboration d'un groupe. L'animateur en direct doit d'abord et avant tout avoir l'art de se conduire avec les gens. Le savoir-faire technique n'a rien d'obligatoire et devient souvent une entrave s'il n'est pas exploité judicieusement ni parcimonieusement. Habituellement, l'animateur est appelé à :

- encourager et guider doucement les gens dans la discussion ;
- faire en sorte que les gens apprennent à se connaître ;
- semer des idées ou lancer de nouveaux thèmes de discussion ;
- aider les participants à « écouter » les messages d'autrui ;
- rassembler les fils conducteurs d'une discussion ;
- clarifier périodiquement l'objet de la liste ;
- repérer les gens qui semblent ne pas prendre part à la discussion ;
- se tenir prêt à répondre aux questions des participants ;

- maintenir la discussion dans la bonne voie lorsqu'on doit traiter d'un sujet précis (réunion en direct, etc.) ;
- faire preuve de bonnes manières en direct (présentation, façon de citer autrui, étiquette, etc.) et signaler gentiment les erreurs ;
- faire circuler périodiquement les règles du jeu afin que nouveaux venus et anciens sachent bien comment travailler ensemble ;
- aider les nouveaux utilisateurs à passer du courriel privé et individuel à l'exploitation d'une liste électronique ;
- gérer les permissions d'accès à la liste ;
- arbitrer les conflits.

On ne gère pas du tout les discussions et les échanges d'information en direct dans une liste électronique comme on peut le faire en personne. Les outils à votre disposition ne sont pas les mêmes que ceux utilisés lors d'une rencontre (avec un ordre du jour ou des délais bien précis). Le degré de maîtrise que vous exercerez en direct dépend de ce que vous essayez d'accomplir. Si votre liste sert à tenir des réunions en direct, votre animation sera plus active que dans une liste à orientation générale où il y a moins de collaboration et d'échanges d'information et où intervient moins le facteur temps. Votre grande priorité sera alors d'aider les gens à se sentir à l'aise en direct, ce qui vous amènera peut-être à ne pas appliquer rigoureusement les règles du jeu (le comment, le quand et le quoi des messages). La dernière chose à faire est d'effaroucher un nouveau venu en lui disant qu'il a mal envoyé un message.

Coanimation

Comme vous pouvez le voir, les tâches d'animation d'une liste sont multiples. Selon la taille et le degré d'activité de votre liste, il serait bon de trouver des gens qui désirent partager le travail avec vous. Il importe que quelqu'un puisse surveiller la liste et la faire rouler en tout temps durant vos périodes d'indisponibilité. Si votre liste est plutôt active, vous pourriez aussi vouloir

répartir les tâches : quelqu'un se chargerait du contenu, un autre de la dynamique de groupe, etc. Coanimer, c'est codiriger un groupe. Les coanimateurs doivent communiquer régulièrement entre eux, connaître précisément la répartition des tâches et assumer celles qu'ils peuvent le plus efficacement accomplir. Les éventuels différends sur la façon d'aborder une situation devront se résoudre en privé.

Risques professionnels

L'animation devient une nouvelle « profession » en direct. C'est un domaine où l'on peut expérimenter et innover. Cela ne va pas sans quelques conséquences fâcheuses, puisque vous pouvez vous sentir vulnérable, seul ou incompris par moments. Travailler en direct, c'est travailler à découvert et peut-être s'exposer davantage aux critiques que dans d'autres milieux de travail. Il vous faudra peut-être un peu de temps pour vous habituer à ce que tout le monde scrute votre travail. Si vous débutez comme animateur, sachez que vous aurez besoin d'appui.

Cet appui peut venir d'autres animateurs de liste et de vos collègues avec lesquels vous pourrez discuter de ce qui se passe (ou de ce qui ne se passe pas) dans votre liste. Si vous êtes en mesure de poser régulièrement des questions, vous éviterez de vous sentir bloqué ou frustré. La coanimation peut être une bonne manière d'y parvenir. Une autre façon très efficace de combattre les sentiments d'isolement est de jumeler un nouvel animateur avec un mentor qui se contenterait de surveiller la liste et de n'y envoyer des messages que très rarement. Il est plus facile de trouver un mentor qu'on ne le penserait. On peut faire de la prospection en direct et trouver un groupe qu'on admire ; on demande alors à l'animateur comment il procède. Si ce dernier est trop occupé, il vous recommandera probablement quelqu'un d'autre. Il est aussi possible que votre fournisseur d'accès Internet dispose d'une liste de titulaires de liste, ce qui constitue le forum idéal pour échanger sur les questions d'animation de liste. Si votre fournisseur n'en a pas, suggérez-lui d'en dresser une.

Entretien d'une liste

L'animateur a diverses tâches à accomplir. La plupart prennent une quinzaine de minutes par jour. Le temps que vous consacrerez à une tâche dépendra des autres tâches que vous assumez dans le groupe. Si vous êtes aussi coordonnateur de projet ou président de séance, il vous faudra plus de temps pour la liste parce que vous y faites beaucoup de travail.

Il y a des choses qu'un animateur doit vérifier tous les jours et d'autres qui ne commandent qu'occasionnellement son attention. Voici quelques consignes pour établir votre emploi du temps.

Tâches quotidiennes d'animation

Il est primordial que vous vous occupiez tous les jours de votre liste. Non seulement cette attention assurera-t-elle un fonctionnement harmonieux, mais elle témoignera de votre présence et les participants se sentiront plus à l'aise de s'exprimer.

Voici des choses à surveiller :

- ✓ nouveaux venus : il faut les accueillir ;
- ✓ demandes d'aide ou de renseignements : si personne n'a répondu, voyez ce que vous pouvez faire et envoyez une note pour que tout le monde sache que vous donnez suite à une demande ;
- ✓ messages que vous pouvez aider à développer pour que des gens y répondent.

Vous devez rester à l'affût des messages problèmes :

- ✓ on doit prendre ouvertement acte des messages formulés en langage machine ou tout à fait indéchiffrables (fichiers annexés, par exemple) et entrer en contact avec l'auteur pour lui signaler le problème et l'aider à représenter son message ;
- ✓ différends qui couvent ou éclatent ;
- ✓ messages protégés (droit d'auteur) : on ne devrait pas les envoyer sans la permission de l'auteur.



Pour garder sa liste intéressante et utile, l'animateur devrait aussi :

- ✓ rester en quête de renseignements et de ressources à faire connaître au groupe ;
- ✓ constituer un trait d'union entre la liste électronique et tout lieu où le groupe travaille collectivement autrement qu'en direct.

Bien sûr, vous êtes non seulement animateur, mais aussi participant dans cet espace de travail, aussi devez-vous prendre le temps de faire part de vos commentaires et de lancer de nouveaux thèmes de discussion.

Tâches quotidiennes du titulaire de liste

Si vous êtes aussi titulaire de liste, vous avez des messages à surveiller quotidiennement. La nature des messages envoyés et des réponses apportées dépend du logiciel de messagerie électronique que vous utilisez. Voici des exemples :

Messages d'abonnement/de désabonnement : Si votre liste est « restreinte » (restrictions d'accès) ou « fermée », vous devrez approuver chaque abonné. Au lancement de votre liste, vous aurez sans doute un grand nombre d'abonnés à admettre, d'où l'intérêt de vérifier à quelques reprises tous les jours les messages d'abonnement ou de désabonnement pour y donner suite, si la chose est faisable. S'il s'agit de messages de désabonnement, vous pourriez demander un message de confirmation.

Messages rejetés : Parfois, des messages ne parviennent pas à la liste, car ils sont interceptés par le logiciel d'exploitation et retournés au titulaire de liste. Voici les raisons pour lesquelles des messages sont rejetés :

- ✓ le message contient un mot « déclencheur » (comme « abonnement », « abonner » ou « aide ») et le logiciel dirige alors le message au titulaire de liste plutôt que de le transmettre à tous les abonnés de la liste;
- ✓ un abonné non approuvé essaie d'envoyer un message.

Le titulaire de la liste devrait garder sous la main une copie des messages d'erreur pour en saisir le sens, et ce,

jusqu'à ce qu'il les ait traités de façon satisfaisante. Généralement, on s'attend à ce qu'il s'occupe de ces messages dans les 24 heures.

Gare aux messages de départ en congé

Des participants de votre liste peuvent créer un message automatique de départ en congé qui répond pour eux pendant leur absence. De tels messages peuvent bouleverser votre liste s'ils sont mal réglés. Vous devriez conseiller aux gens de se désabonner ou de surseoir à la réception de leurs messages pendant leur absence. Souvent, ils oublieront de le faire et, pour parer à cette éventualité, vous devriez leur faire vérifier que la fonction de message de départ en congé est réglée de la manière suivante :

- ✓ le logiciel NE DOIT PAS citer le message reçu dans une réponse de départ en congé (ce qui peut provoquer la répétition du message des dizaines, voire des centaines de fois à tous les abonnés de la liste) ;
- ✓ la fonction de message de départ en congé devrait être réglée en mode « réponse à l'expéditeur » plutôt que « réponse à tous », ce qui empêche le message de parvenir à tous les abonnés de la liste.
- ✓ Si un message de départ en congé pose un problème, vous pouvez désabonner leur auteur. Autant que possible, laissez un message téléphonique pour que l'intéressé sache ce que vous venez de faire.

Tâches hebdomadaires

Veillez à ce qu'il y ait au moins un nouveau message toutes les semaines pour que les gens reviennent à la liste. Durant les quelques semaines suivant le lancement de la liste, il est en effet possible qu'aucun participant n'émette de messages.

Tâches périodiques

Le moment d'accomplir ces tâches dépend du degré d'activité de votre liste. S'il s'agit d'une liste très active, vous pourriez les exécuter tous les mois environ, voire plus fréquemment encore. Vous trouverez à la section *Maintien d'une liste active* d'autres idées sur les tâches courantes d'animation.

Recherche de participants perdus

Parfois, des gens disparaissent totalement de la liste, peut-être parce que leur ordinateur fonctionne mal, qu'ils sont malades ou en congé. Il se peut également que le travail du groupe ne les mobilise plus ou qu'ils ne s'y sentent plus à l'aise. Vous devriez mener votre petite enquête pour voir si vous ou votre groupe pouvez y faire quelque chose. Si vous apprenez qu'un participant sera absent un certain temps pour une raison quelconque, envoyez une note aux abonnés de la liste pour le leur faire savoir.

Mise à jour du fichier « info »

Pendant que votre groupe définit la liste et les modes de travail collectif, vous devriez vous assurer que votre fichier « info » tient compte de cette évolution. Vous pouvez modifier ce fichier aussi souvent que vous le voulez. Même si vous n'avez pas à le faire, vous devriez le faire circuler de temps à autre pour rappeler à tout le monde pourquoi la liste est exploitée et quels sont les modes convenus de collaboration.

Anxiété du lancement

Les toutes premières semaines de l'exploitation d'une nouvelle liste peuvent être dures pour les nerfs. Si vous trouvez « assourdissant » le silence initial, envoyez régulièrement (à quelques jours d'intervalle, par exemple) un message qui provoquera la discussion. Vous pouvez vous présenter et demander aux autres de faire de même; puis enchaînez avec vos premières idées sur ce que le groupe peut accomplir dans l'espace de travail et sollicitez une rétroaction. Si vous attendez un groupe en particulier et que des personnes manquent à l'appel, n'hésitez pas à vous mettre directement en contact avec eux pour leur demander s'ils ont besoin d'aide pour la mise en train. C'est particulièrement au cours des premières semaines que vous vous félicitez de votre travail initial de réflexion et de planification stratégique visant à maximiser l'efficacité de votre espace de travail en direct. Vous en serez récompensé parce que les membres de votre groupe participeront plus vite à la discussion.

CONSIGNES POUR TRAVAILLER ENSEMBLE

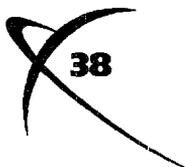
Votre principale tâche d'animation consiste à créer un cadre productif et propice au travail collectif en direct. Voici des stratégies pour faire de votre liste un lieu hospitalier :

Insistance sur les bonnes manières

Il importe d'abord et avant tout que les membres de votre groupe aient des rapports empreints de respect. Les gens ont tendance à écrire rapidement les messages qu'ils diffusent en direct, d'où des risques de malentendus. Rappelez à votre groupe qu'il doit user de politesse et apporter tout le soin voulu dans la rédaction des messages. De même, les membres du groupe ne doivent pas lire un message en sautant tout de suite à des conclusions négatives. L'animateur ou un membre du groupe peut demander des éclaircissements et dissiper ainsi toute méprise. Avec le temps, votre groupe apprendra comment chacun communique et comment collaborer.

Création d'un milieu sécurisant

Les gens doivent se sentir à l'aise lorsqu'ils s'expriment en direct devant un groupe. Ils éprouveront ce sentiment de sécurité quand ils sauront comment la liste est censée fonctionner, ce qu'on attend des membres et comment il faut se comporter avec autrui. Fixer les règles du jeu de concert avec le groupe de la liste et intervenir quand elles ne sont pas respectées sont deux façons d'y parvenir. Un participant se sentira sécurisé s'il peut envoyer ses messages sans crainte de représailles et s'il peut se confier à quelqu'un (l'animateur en l'occurrence) en cas de problèmes.



Établissement des règles du jeu

Avec le temps, chaque liste électronique acquiert une personnalité en fonction des gens qui y participent. Au départ, vous devriez arrêter avec votre groupe les règles du jeu de la collaboration et les faire connaître à tous. Voici des sujets à aborder normalement dans cet exercice :

- ✓ **Objet de la liste** — On décrit pourquoi la liste a été établie et les sujets traités.
- ✓ **Attentes des participants** — On demande aux nouveaux venus d'entrer en communication et on les renseigne sur la contribution et la présence sur la ligne que le groupe attend d'eux.
- ✓ **Collaboration** — On définit le code de conduite collective et la façon de régler les différends.
- ✓ **Sources d'aide** — On fournit les coordonnées de l'animateur, à qui les participants pourront s'adresser en cas de difficulté.

On trouvera plus d'idées à ce sujet dans l'exemple de fichier « info » à la section *Établissement de votre liste*.

Écoute mutuelle

Pour certains, les messageries électroniques ne sont qu'une autre forme de communication. Ils connaissent mal leur capacité d'instaurer un dialogue. Quelquefois, les gens sont pris dans un tourbillon de messages et répondent précipitamment à tout message reçu. Des erreurs d'interprétation et des malentendus peuvent survenir lorsqu'on ne prend pas le temps d'envisager globalement le travail du groupe. Il importe que l'animateur ramène les membres du groupe dans la bonne voie, lorsqu'ils cessent d'être à l'écoute les uns des autres.

Savoir lire entre les lignes

Il faut parfois du temps pour saisir la personnalité des membres du groupe et la facilité avec laquelle ils participent à la discussion, surtout si l'on n'a pas eu l'occasion de les rencontrer en personne. Il peut être

difficile d'imaginer, à partir d'un texte transmis en direct, le ton adopté par quelqu'un et les sentiments qu'il éprouve. Si on a des doutes sur le contenu d'un message, il faut éviter de conjecturer et vérifier plutôt auprès de l'auteur. Si vous pensez que d'autres ont autant de mal que vous à interpréter un message, vous pouvez ouvertement demander des éclaircissements dans la liste. Vous pouvez également demander à l'auteur, par la voie d'un message privé de courriel, d'apporter lui-même les précisions qui s'imposent.

Aide aux mauvais communicateurs en direct

Vous rencontrerez une grande diversité de communicateurs dans une liste électronique. Certains communiquent par écrit comme ils le font de vive voix, recourant aux signes de ponctuation et aux « émoticônes » pour l'expression des émotions ou des sentiments. (Les émoticônes sont des conventions typographiques comme la « binette » :-), que l'on doit regarder de côté.) D'autres s'expriment fort cérémonieusement en direct. La majorité appartient à une catégorie intermédiaire. Pour être efficace en direct, on doit être concis et s'en tenir à son propos, s'appuyer sur ce qui existe déjà comme information et se montrer respectueux dans les termes et le ton qu'on adopte. On devrait également préciser le genre de rétroaction attendue lorsqu'on demande une réponse. Pour aider les mauvais communicateurs en direct, vous pouvez, par l'exemple de vos propres messages, indiquer au groupe comment s'exprimer sur des sujets et communiquer ses réponses.

Incitez les gens à échanger des messages de courriel avec vous pour leur faire prendre confiance. Nombreux sont ceux qui préféreront un message privé à un message transmis à une liste électronique, surtout si la collaboration en direct ne leur est pas familière. Une autre stratégie consiste à demander qu'on vous envoie d'abord un message pour que vous puissiez l'examiner et ainsi signaler les passages moins intelligibles et inviter l'auteur à les reformuler. Vous pouvez également employer les *Consignes relatives à l'envoi de messages* à la section Ressources pour aider votre groupe à communiquer efficacement.

Interprétation des silences

Une des premières choses que signalent les participants à une liste lorsqu'ils commencent à envoyer des messages est la frustration qu'ils éprouvent lorsque personne n'y répond. Parfois, les gens hésitent à répondre, s'ils jugent n'avoir rien de sérieux à ajouter. S'ils acceptent le fond d'un message, ils négligent souvent de répondre, craignant de faire perdre du temps aux autres membres avec des messages du type « Quelle bonne idée ! ». Ils attendront plutôt d'avoir des idées ou des renseignements nouveaux à communiquer. Quelquefois, les gens ne saisissent pas très bien le sens d'un message et demeurent silencieux, ne voulant pas passer pour des idiots s'ils demandent des éclaircissements. Autre possibilité, l'auteur d'un message n'a peut-être pas clairement indiqué le genre de réponse qu'il recherche. En votre qualité d'animateur, vous pouvez combler un silence par votre propre interprétation des raisons pour lesquelles les membres du groupe ne répondent pas ou par des messages qui entretiendront la discussion. Dans certains cas, des groupes se donnent pour règle de considérer une suggestion comme acceptée par tous si elle ne suscite aucune réponse.

Intégration de nouveaux membres

Comme dans tout groupe, certains se connaîtront mieux et oseront davantage se lancer tout de go dans le débat. Si des gens se joignent à un groupe qui exploite une liste depuis quelque temps déjà, votre tâche d'animateur ressemblera à celle de l'hôte d'une réunion. Vous devez inciter chaque nouveau venu à se présenter et à lier cette présentation à l'objet même du travail collectif en cours. Vous devez surveiller les messages de ces nouveaux participants, car le code de conduite collective en direct peut ne pas leur être familier ou encore ils risquent de se sentir comme des étrangers dans votre liste. Envoyez-leur un message privé de courriel pour vous assurer qu'ils sont au courant de ce qui se passe, de ce qu'on attend d'eux et de la façon d'envoyer des messages.

Aide à l'envoi de messages

Dans une liste électronique, les nouveaux venus peuvent ne pas connaître la convention consistant à n'envoyer que des messages textuels très simples. À moins que votre liste ne soit expressément conçue pour le traitement de fichiers annexés, avertissez votre groupe qu'il ne doit pas en transmettre. Vous aurez peut-être un peu d'encadrement privé à faire lorsque des messages problèmes parviennent à la liste. S'il s'agit de fichiers annexés, tentez d'obtenir une version textuelle que tout le monde sera capable de lire. Une bonne chose à propos de ces fichiers est qu'ils sont souvent imposants et, de ce fait, refusés par le titulaire de la liste. Ils peuvent même ne jamais atteindre la liste s'ils comptent plus que le maximum admissible de caractères. Si quelqu'un envoie un message dont la présentation laisse très nettement à désirer, vous pouvez lui expliquer, par message privé de courriel, les problèmes que cela cause et la façon d'utiliser des caractères ordinaires (police « Courier 10 », par exemple) et de grandes marges pour qu'un message soit plus lisible.

Arbitrage de différends en direct

En appliquant les règles de collaboration et d'envoi de messages et en les faisant respecter par votre groupe, vous contribuerez largement à établir un climat harmonieux au sein de votre liste. Soyez prêt à affronter les sautes d'humeur occasionnelles parmi des participants. Vous apprendrez avec le temps à régler ces difficultés avec tact. Si vous décelez des signes de colère ou d'attaques personnelles dans les messages en direct, commencez toujours par envoyer des messages privés de courriel aux intéressés, à moins que la situation ne dégénère et ne concerne alors le groupe tout entier. Ce qui importe au plus haut point, c'est d'agir avec circonspection. Soyez précis et concis et adoptez un ton détendu. Votre rôle d'animateur est de régler les comportements dans l'espace de travail, et non de vous engager dans le débat à l'origine des difficultés. Évitez de vous étendre sur le sujet ou de vous mettre sur la



défensive. Il s'agit de situations rares, qui se présenteront bien plus souvent dans de grands espaces publics de travail que dans de petits espaces privés ou semi-privés.

MAINTIEN D'UNE LISTE ACTIVE

Les listes électroniques démarrent fréquemment en trombe pour s'épuiser ensuite avec le temps. Chaque groupe établit son propre rythme de travail collectif en direct. Voici des façons de nourrir l'intérêt après les premières flambées d'enthousiasme.

Échanger des renseignements et des ressources

Incitez tous les participants à servir de canal dans l'exploitation de sources extérieures d'information. Votre liste est l'espace accessible à tous les membres du groupe, mais chacun d'entre eux y apporte ses connaissances et intérêts personnels. En encourageant les membres à communiquer les ressources utiles qu'ils découvrent, en direct ou autrement, on alimente constamment le travail collectif en nouveautés.

Savoir mobiliser les gens

Attisez la participation des membres du groupe en soumettant de nouveaux sujets et en indiquant la façon de réagir à cette communication. Une manière de susciter des réponses consiste à fixer un délai pour l'envoi de messages. Vous pouvez également terminer votre message par une question et des consignes précises sur la façon de répondre. L'envoi de messages privés de courriel peut aussi se révéler efficace pour stimuler l'exploitation d'une liste. Voyez qui répond ou non aux messages. Quel encouragement pour ceux qui répondent que de recevoir rapidement un message commentant leur contribution ! Vous pouvez également destiner des messages électroniques à ceux qui n'envoient rien afin de leur demander s'ils ont des problèmes ou hésitent à participer pour d'autres raisons.

Susciter de nouvelles discussions

Vous avez envoyé des messages d'amorçage pour lancer la discussion dans votre espace de travail, vous pouvez aussi le faire pour nourrir l'intérêt. Ainsi, vous pouvez :

- communiquer des points utiles au groupe, accompagnés de votre analyse et de questions connexes
- lancer un sujet en demandant quelque chose à tout le monde (par exemple les ressources qu'ils ont jugées utiles).

Savoir résumer les messages et en faire la synthèse

Le bon animateur fera en direct ce qu'il fait à l'occasion d'une réunion ou d'un atelier, c'est-à-dire résumer les propos des participants pour entretenir la discussion et ne pas s'éloigner du sujet. Une bonne façon de maintenir la participation est de faire régulièrement le point sur le débat, puis de poser des questions d'amorçage pour passer à une nouvelle étape.

Un excellent moyen de mobiliser les nouveaux venus et de ragaillardir les abonnés de vieille date est de produire périodiquement un sommaire des discussions précédentes : contexte (raison d'être de la liste), grandes lignes de la discussion, décisions prises, questions en suspens, mesures à prendre, prochaines étapes, nouvelles ressources, vérification de la répartition des tâches, etc. On peut également y inclure des rappels concernant les messages antérieurs, l'objectif de la liste, etc. Transmettez ces résumés en tout ou en partie à d'autres tribunes en direct, pour qu'elles restent au fait de ce qui se passe chez vous, surtout si votre groupe exploite plusieurs espaces de travail avec des participants différents.

Nécessité d'une nouvelle liste

Comment savoir que le moment est venu d'établir une nouvelle liste ? Certains se plaindront peut-être du trop grand nombre de messages qui, sans être directement liés au sujet, n'en ont pas moins de l'importance aux yeux de certains membres. Vous pourriez aussi constater que certaines discussions en cours ne concernent

qu'une partie du groupe. Autre possibilité, des intérêts régionaux se manifestent dans votre groupe, d'où l'éventuel avantage de rattacher les gens d'une même région à une liste distincte. Parfois aussi, un groupe souhaitera la création d'un espace distinct qui servira de bibliothèque à leurs documents. Dans tous les cas, l'adjonction d'une liste peut se faire rapidement.

Des listes peuvent être actives plus longtemps que d'autres selon leur objet. Une liste d'organisation d'une manifestation aura un horizon temporel fixe, par exemple. Il est bon de garder sous la main les archives inactives d'une liste (si cet archivage ne coûte pas trop cher), car c'est là un utile témoin documentaire des travaux de votre groupe et un point de repère pour les nouveaux venus. Avant de vous en défaire, vous pouvez en extraire les indications utiles et les verser dans vos listes actives à des fins de consultation.

Si votre groupe exploite plusieurs listes, créez un mécanisme d'échange d'information entre listes afin que les membres puissent savoir ce qui se passe sans avoir à participer activement à plusieurs listes. Ainsi, on peut charger quelqu'un dans chaque liste d'envoyer périodiquement des résumés aux participants des autres listes.

ÉTAPES DE CERTAINES ACTIVITÉS

Une liste électronique se prête à divers usages et peut ainsi servir :

- ✓ à annoncer des manifestations à tous ;
- ✓ à se poser des questions et à obtenir la rétroaction d'autrui sur son travail ;
- ✓ à envoyer des rapports et des mises à jour concernant les programmes et les activités ;
- ✓ à échanger des bulletins d'information et d'autres moyens documentaires auxquels emprunter et sur lesquels s'appuyer ;
- ✓ à faire connaître aux autres les ressources utiles, en direct ou non ;
- ✓ à planifier l'intendance de réunions et autres rencontres et les sujets qui y seront abordés ;
- ✓ à faire connaître les résultats des réunions ;
- ✓ à lancer des campagnes de financement ou de promotion ;
- ✓ à élaborer des prises de position écrites ;
- ✓ à rencontrer de nouveaux collègues.

Bien des gens apprennent aujourd'hui que les listes électroniques peuvent servir en toute créativité à des tâches collectives plus complexes et plus suivies en interaction. L'animation est essentielle à ces applications des listes électroniques. Voici les étapes de certaines activités collectives en direct :

- production de documents collectifs ;
- tenue d'une réunion en direct ;
- organisation d'une conférence ordinaire ;
- diffusion de données de recherche.

Production de documents collectifs

Vous pouvez recourir à votre liste électronique pour produire collectivement des documents : énoncés de politique, exposés de points de vue, propositions de financement, rapports, communiqués, articles ou communications de conférences, bulletins d'information, matériel promotionnel, etc. Vous devez franchir les grandes étapes que représentent la description du travail, la répartition des tâches, le contrôle d'exécution et la synthèse finale. Il faut bien dire aux membres du groupe ce qu'on attend d'eux dans cette démarche pour que leur participation soit efficace. Il faut aussi que le groupe s'engage à donner une rétroaction en temps utile. Votre rôle d'animateur consiste à faire travailler les gens ensemble et à veiller à la bonne marche du processus. Voici comment :

1. Présenter le projet et les délais

On indique en quoi consiste un projet de rédaction de document avec tous les détails utiles : contexte, délais, destinataires, objectifs, taille, etc.

2. Organiser un remue-méninges pour déterminer le contenu et recenser les ressources

On demande au groupe de donner ses idées sur le contenu et de signaler les documents d'intérêt pertinents à partir des réponses obtenues, on pourra juger de l'intérêt des gens pour telle ou telle partie du document. Les gens voudront sans doute aussi commencer à discuter des sujets qu'ils jugent utiles d'inclure en priorité dans le document et de ceux qu'ils jugent, au contraire, non pertinents.

3. Établir un canevas et solliciter une rétroaction

On demande à quelqu'un de rédiger un canevas de document à partir des résultats de l'étape 2 en précisant un délai pour l'obtention de la rétroaction des gens.

4. Communiquer un dernier canevas

On tient compte de la rétroaction obtenue à l'étape 3 pour établir un dernier canevas qui est transmis au groupe.

5. Répartir les tâches

On définit les responsabilités de chacun pour la préparation des différentes sections du document projeté. On déterminera les noms et le nombre de collaborateurs selon les tâches précises à accomplir, la charge de chacun et les habitudes de travail du groupe. Dans certains cas, il y aura lieu de confier le gros de la rédaction à une même personne et de faire circuler les sections du document pour recueillir les avis. Dans d'autres cas, il sera plus efficient de faire rédiger une section par chacun et de confier à une même personne le soin d'assembler toutes les parties du document. Si on se sert de la liste électronique pour produire un document, même les gens qui ne participent pas directement à l'élaboration de ce dernier pourront le voir prendre forme au gré de l'envoi de versions provisoires.

6. Communiquer les projets de sections à commenter

Dès qu'une section est finie, on la transmet au groupe pour en obtenir une rétroaction. L'auteur doit clairement indiquer la nature (contenu, précision technique, style, etc.) et le délai de la rétroaction recherchée.

7. Réunir toutes les sections

Une fois que toutes les sections ont été transmises et commentées par le groupe, on peut les assembler et les mettre en forme (en « coupant-collant » les pièces en un document unique de traitement de texte). On devrait ensuite communiquer la première version complète au groupe pour recueillir des avis supplémentaires.

8. Procéder à la mise en forme et à la lecture d'épreuves

On peut reprendre les étapes 6 et 7 jusqu'à ce que le document soit prêt pour une dernière correction d'épreuves.

9. Effectuer la mise en pages

Une fois le texte assemblé, on doit lui donner sa forme définitive pour la production. Vous pourriez n'avoir

besoin que d'une version textuelle, mais il importe toujours que la disposition soit telle qu'on puisse facilement lire le document en direct. Si vous faites plus qu'une simple mise en pages « texte seulement », veillez à garder une version textuelle du document définitif pour une consultation rapide en direct.

10. Communiquer la version finale

À des fins de consultation future, on devrait transmettre le document définitif à la liste avec une mention d'objet unique et à la fois en version textuelle et en version mise en pages. Ainsi, les gens pourront plus aisément repérer et réutiliser le document.

Conseils de production

Le plus facile pour tout le monde, c'est que toutes les versions provisoires soient textuelles jusqu'à ce que le document soit prêt pour la production et la mise en pages. Ainsi, les gens n'ont pas à se soucier de la diversité de programmes de traitement de texte, et tous peuvent suivre directement le développement du document dans la liste sans se retrouver avec des « fichiers annexés ».

Si plusieurs travaillent à une même section, il importe qu'ils restent étroitement en contact pour éviter de modifier les mêmes passages simultanément. Il vous faudra un système qui retire les sections en révision et remette en circulation les sections prêtes en vue de l'obtention d'une nouvelle rétroaction. Un texte retiré ne peut être directement modifié par personne, mais on peut quand même faire des suggestions à l'auteur du retrait.

Il est intimidant pour certains de soumettre un brouillon au groupe. Avant de commencer, avertissez les collaborateurs de ne pas s'offenser des remaniements que pourra suggérer le groupe. Recommandez la discrétion aux membres du groupe lorsqu'ils font part de leurs critiques.

Tenue d'une réunion en direct

L'animation est tout aussi essentielle au succès d'une réunion en direct, que la volonté de participer des gens « présents ». Les diverses étapes à franchir peuvent se répartir en deux groupes : les choses à faire avant et les choses à faire pendant.

Préparatifs d'une réunion

1. Établir un espace de réunion

Il est préférable de constituer une liste distincte uniquement pour les réunions de sorte que l'on puisse se concentrer sur l'ordre du jour et grouper toute l'information utile à un endroit.

2. Fixer les dates

On fixe la date de la réunion avec le groupe. Le délai à prévoir dépend de la complexité des points à l'ordre du jour et du nombre de participants.

Ces derniers doivent avoir assez de temps pour pouvoir assimiler les points débattus et y réagir. Il est raisonnable de prévoir une à deux semaines. Avec un délai plus long, vous risquez d'affaiblir l'intérêt, tandis qu'avec une échéance trop courte, les participants pourraient se sentir bousculés. Notons qu'il faudra plus de temps à des réseaux hors Internet pour expédier et recevoir des messages. Souvent, on s'expose à des retards quand on travaille avec des réseaux du Sud.

3. Trouver un animateur ou un président

Une animation et une présidence attentives sont essentielles au succès de réunions en direct. Vous pouvez par roulement désigner un animateur par réunion, en trouver un pour l'ensemble des rencontres ou choisir tout simplement une ou plusieurs personnes pour exécuter toute votre animation en direct. Il est aussi possible de charger différentes personnes de présider des points précis de l'ordre du jour.

Pour s'acquitter de responsabilités d'animation, on doit notamment :

- créer un cadre de discussion et dresser un ordre du jour clair (il y a des rubriques types qui reviennent toujours : entrée en communication, mises à jour, annonces, récapitulations, etc.) ;
- s'entendre avec le groupe pour mettre en place et exploiter des mécanismes de décision en direct ;
- faire connaître les attentes aux participants ;
- faire progresser la discussion en soulevant des points essentiels, en récapitulant et en dégageant les thèmes à mesure qu'ils se présentent ;
- veiller à ce que tout le monde prenne une part active au débat en encourageant les nouveaux venus ou ceux qui se tiennent en marge et en maîtrisant les fortes personnalités qui peuvent accaparer ou perturber la discussion ;
- solliciter les participants par courriel pour être sûr qu'ils auront la chance de se prononcer sur tous les points débattus ;
- résumer les discussions en direct et y mettre un terme en énonçant le consensus qui s'est établi ou en mettant les propositions aux voix, le cas échéant.

4. Dresser l'ordre du jour

Les participants doivent savoir d'avance quelles seront les priorités d'une réunion. Après consultation du groupe, l'animateur devrait dresser l'ordre du jour de la réunion et le faire circuler. Il devrait en communiquer la version définitive au début de la réunion pour que tous puissent s'y reporter.

5. Établir les mécanismes de prise de décision

Le groupe doit s'entendre sur la façon de prendre des décisions en direct. Il y a des groupes, par exemple, qui mettront un terme au débat et le récapituleront, pour ensuite tenir un vote où un silence équivaldra à se ranger à l'avis de la majorité. Vous devrez trouver la méthode qui cadre le mieux avec les règles de

fonctionnement de votre groupe. Quelquefois, un groupe ne pourra conclure un débat. On pourra reporter les points en suspens à la prochaine réunion pour complément d'information ou les réserver en vue de la prochaine réunion ordinaire (par opposition aux téléconférences), où ils feront l'objet d'un examen plus approfondi.

6. Envoyer un rappel et formuler des attentes

À l'approche de la réunion, on envoie un rappel à tous les participants par courriel. Il faut aussi rappeler aux gens leurs responsabilités : entrée en communication, « présentation » quotidienne, envoi de rapports, participation à la discussion, vote, etc.

Déroulement de la réunion

7. Ouvrir la séance

L'animateur doit envoyer un message d'ouverture de séance avec une demande d'entrée en communication.

Il importe de réunir le plus de monde possible au plus tôt si on entend optimiser l'utilisation des heures que l'on doit passer ensemble. Dans les jours qui suivent, on fait un suivi auprès de quiconque n'est pas entré en communication.

8. Communiquer les rubriques initiales

On communique les rubriques initiales au début de la séance : rapports financiers, annonces, nouvelles des membres, etc. On reprend aussi les rubriques nettement définies qui correspondent aux divers points à l'ordre du jour. L'animateur ou le président de débat individuel peut lancer la discussion sur chacun des points de l'ordre du jour.

9. Faire la synthèse du débat

Pour aider tout le monde à s'acquitter des points à l'ordre du jour, l'animateur doit périodiquement faire la synthèse de ce qui s'est dit sur chaque point et

présenter les perspectives qui se dégagent en vue d'un complément de discussion ou d'une décision.

10. Prévoir un « contrôle de mi-parcours »

Au milieu de la réunion, on résume ce qui s'est fait jusqu'ici et mentionne tout point encore à traiter. Les participants s'attacheront ainsi aux priorités de la réunion. C'est aussi l'occasion de rappeler l'échéance de la réunion et de stimuler la participation.

11. Encourager la participation

On doit solliciter les gens (et surtout ceux qui ne prennent pas une part active à la discussion) par courriel tout au long de la réunion pour faire progresser la discussion sur tous les sujets abordés.

12. Commencer à récapituler

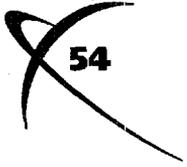
On informe tout le monde que la réunion touchera bientôt à son terme et on insiste sur les points dont on doit encore discuter. C'est le moment de vérifier si le groupe veut prolonger la séance pour examiner des points particuliers.

13. Clore la séance

À l'heure dite, on déclare la séance close. On précise ce qu'il adviendra des points non tranchés : report à la prochaine réunion, poursuite de l'examen par les intéressés, etc.

14. Communiquer un compte rendu sommaire de la réunion

Après la réunion, l'animateur doit communiquer un compte rendu sommaire avec les décisions définitives, les points en suspens et toute autre indication jugée importante. C'est là un condensé des travaux et le moyen pour les participants de vérifier les décisions prises.



Messages

Voici des exemples de messages pour une réunion en direct :

Message initial :

**** Objet : DÉBUT DE LA RÉUNION DE SEPTEMBRE 1997 ****

Ce message marque le début de la réunion en direct de septembre 1997.

Veillez entrer en communication et nous signaler votre présence.

La réunion durera jusqu'au 18 septembre. Veillez la suivre de près ces deux prochaines semaines, car nous voulons nous assurer qu'elle sera menée entièrement à bien.

Je rappelle à tous que la règle fixée pour les réunions en direct est que tous les membres du conseil doivent participer. Si on ne le peut pour une raison quelconque, on doit désigner quelqu'un dans son organisme pour participer et voter à sa place.

Les autres membres du personnel sont les bienvenus à la rencontre et pourront au besoin y transmettre de l'information.

Ordre du jour :

Voici un exemple d'ordre du jour. On notera comment l'animateur a indiqué les points dont chaque participant doit s'occuper :

Ordre du jour de la réunion en direct de septembre 1997

CHOSSES À FAIRE

Tous les membres remplissent la nouvelle formule de rapport des membres et répondent à la rubrique « RAPPORTS des membres - septembre 1997 ».

Parcourez la rubrique « Systèmes de gestion » et communiquez toute correction.

Tous ceux qui ont des rapports doivent les transmettre :

Le point sur les activités - Conseil de direction

Programme des femmes - Patima

Programme africain - Charles

Équipe WWW-Intranet - Sally

Financement - Rhona

Lobbying - Roberto

Services d'extension - Pat

Cette liste n'est pas exhaustive.

TRAVAUX

Lettre des experts-conseils « Défis et solutions » d'après le rapport de planification stratégique. Voir la rubrique « Défis et solutions : nouvelle structure ».

**** Voilà un point particulièrement important qui appelle une lecture attentive et une réponse.****

Dates de la réunion de 1998 du Conseil de direction à Mexico. Il s'agit de la rubrique « Réunion de 1998 du Conseil, dates ».

Possibilité d'obtention de services gratuits d'un organisme de parrainage sous la rubrique « Organisme de parrainage ».

Proposition de développement Web à analyser sous la rubrique « Proposition de développement Web ».

Façon d'aborder les problèmes qui se posent à certains membres sous la rubrique « Membres en difficulté ou en transition ».

VOTE

(On communique des renseignements généraux sur chaque point soumis au vote.)

Vote sur la proposition relative au nouveau poste à doter à mi-temps sous la rubrique « Proposition : directeur financier ».

Vote sur la proposition d'établissement d'un nouveau programme sous la rubrique « Proposition : programme des droits de la personne ».

Vote sur la nouvelle politique de multiculturalisme sous la rubrique « Politique : multilinguisme ».

Organisation d'une conférence classique

L'organisation de conférences classiques (par opposition aux conférences électroniques) représente un usage répandu et efficace des listes électroniques. Si la conférence que vous prévoyez est relativement importante et ouverte au public, il vous faudra probablement quelques listes pour combler tous vos besoins.

Dans le cadre d'une planification interne, vous pouvez utiliser votre liste pour établir :

- ✓ l'ordre du jour de la conférence ;
- ✓ les communications, les ateliers et les conférenciers ;
- ✓ les détails de l'intendance de la rencontre : date, lieu, hébergement, déplacements, etc. ;
- ✓ les personnes conviées.

S'il s'agit d'une conférence publique, vous devrez aussi faire circuler des renseignements sur la rencontre et transmettre les actes et les comptes rendus sommaires aux listes publiques utiles. Vous voudrez peut-être établir une nouvelle liste pour tout ce qui est communications publiques sur la conférence.



Voici un aperçu des travaux de planification en direct :

1. L'idée de la conférence devra venir de quelque part, soit du groupe même, soit de l'extérieur.
2. On annonce dans la liste la nécessité de planifier la conférence ; on indique les tâches à accomplir et les délais estimatifs et on voit qui désire participer.
3. Une fois constitué, le comité organisateur peut communiquer un canevas de chacun des grands volets de l'organisation de la conférence (ordre du jour, intendance, etc.) en vue d'obtenir de la rétroaction. Dans ces messages, on doit indiquer un délai d'obtention des avis du groupe. Pour ce qui est du travail plus approfondi à consacrer aux divers aspects de l'organisation, le comité organisateur devrait créer sa propre liste de travail par laquelle il fera connaître à tout le groupe les éléments de cette organisation une fois parachevés.
4. Une fois que l'ordre du jour et le plan d'intendance sont établis, on peut communiquer des renseignements sur la conférence à d'autres listes, à des sites Web, etc., pour que les gens puissent réfléchir à une éventuelle participation.
5. Pendant la conférence, il serait bon que les gens qui n'y assistent pas puissent prendre connaissance des grandes lignes des discussions quotidiennes. Vous pourrez établir une liste à court terme expressément à cette fin et songer à faire transmettre un résumé quotidien par quelqu'un.
6. Après la conférence, un compte rendu final peut être envoyé à la liste publique de la conférence.

Diffusion de données de recherche

Comme animateur en direct d'un groupe produisant des données de recherche, il vous incombe de faire profitablement prendre aux gens l'habitude de mettre leurs travaux en commun.

D'abord, vous devrez bien connaître les travaux de recherche du groupe. Demandez à chacun de présenter un résumé de ses travaux et de décrire les ressources

pertinentes. Vous devez inciter les membres du groupe à se renseigner sur les travaux de chacun de sorte que vous en appreniez plus sur la nature de l'information utile à tous. Vous devriez en outre lancer une discussion parmi les chercheurs sur les archives de recherche : nature des données, organisation de l'information, etc.

En plus de la liste générale consacrée à la discussion, il serait opportun de créer une liste « dirigée » distincte uniquement pour la collecte des données et des documents intéressant la recherche. Grâce à cette liste séparée, vous pourrez étiqueter clairement la documentation, l'organiser de façon qu'elle soit facile à extraire et en vérifier la présentation et l'intelligibilité avant sa transmission. Il vous faut en outre veiller à ce que la liste soit constituée avec un outil d'archivage facile à utiliser pour que les gens puissent consulter les messages sans difficulté. Ainsi, ils n'auront pas à s'abonner à cette liste, mais pourront la consulter au besoin.

Une fois que vous avez établi une liste d'archivage, vérifiez périodiquement auprès des divers chercheurs s'ils ont des données à communiquer. Indiquez les caractéristiques de mise en forme des documents destinés à l'archivage et demandez aux chercheurs de verser par courriel les résultats de leurs travaux aux archives de la liste. Vous devriez communiquer à la liste de discussion des mises à jour régulières sur les nouveaux documents mis en liste d'archivage.

This page intentionally left blank

Partie III

RESSOURCES

This page intentionally left blank

Ce guide donne un aperçu du travail d'établissement et d'animation d'une liste électronique, mais il est probable que vous ferez face à des situations particulières que nous n'avons pas évoquées. C'est pourquoi nous nous proposons, dans cette section, de répondre aux questions que se pose fréquemment l'animateur et de lui signaler les sources d'aide supplémentaires.

Réponses aux questions de l'animateur

1. Comment me faut-il supprimer des messages ?

Vous ne pouvez supprimer un message une fois communiqué, mais vous pouvez transmettre un message de suivi avec des corrections ou des explications.

2. À quelle fréquence devrais-je faire circuler les règles établies par le groupe ?

La fréquence de cette mise en circulation varie selon les groupes. Si la composition de votre groupe se renouvelle périodiquement, il est bon de retransmettre les règles à quelques mois d'intervalle ou lorsque vous constatez l'arrivée de plusieurs nouveaux abonnés. Quand surgit un problème en relation avec ces règles, vous pouvez remettre ces dernières en circulation pour rappeler à tout le monde le code de conduite collective.

3. Un des utilisateurs cite toujours tout le message auquel il répond et ajoute ses commentaires à la fin. Que dois-je faire ?

Vous lui envoyez un message privé de courriel où vous exposez le tort qu'il cause aux autres membres du groupe et lui indiquez la façon de citer sélectivement. Vous lui rappelez que ses commentaires peuvent être « perdus » si les gens ne peuvent aisément les repérer. Donnez-lui un exemple de « citation efficace » et invitez-le à s'exercer plusieurs fois à vous répondre avant de revenir à la liste.

4. Il y a des gens qui accaparent la discussion et d'autres qui se font trop discrets dans une liste. Comment parvenir à un meilleur équilibre ?

Comme dans une animation en personne, vous devez veiller à ce que tout le monde participe à la discussion et faire de la place à ceux qui ne s'expriment pas. Enquêrez-vous auprès de ces derniers des raisons de leur silence. Il faut aussi que, dans la liste, vous fassiez part de votre satisfaction à ceux qui se sont déjà exprimés et sollicitiez la participation de ceux qui sont moins actifs. Le moment est peut-être venu de vérifier auprès du groupe si la liste répond à ses besoins. Il faut voir si l'objet initial de la liste vaut toujours ou si l'on a besoin d'une liste supplémentaire pour une autre discussion.

5. Tout le monde m'envoie directement des messages au lieu de les faire parvenir à la liste. Ma charge de travail s'en trouve doublée. Comment puis-je mettre fin à cette pratique ?

D'abord, assurez-vous bien que le réglage de votre liste électronique dirige les réponses vers la liste. Vous pouvez vérifier vous-même ou poser la question au fournisseur d'accès Internet. Si la liste est correctement réglée, il est possible que les gens ne sachent au juste si leurs messages sont pertinents, auquel cas ils vous écriront à vous pour ne pas commettre de bévue. Rappelez aux gens qu'ils peuvent à loisir envoyer directement des messages à la liste. Vous pouvez également rappeler au groupe, pour qu'il soit plus à l'aise, à quoi sert la liste et quelles sont les questions qui doivent y être traitées.

6. Une liste est exploitée depuis six mois et quelqu'un se joint au groupe. Comment l'intégrer ?

Selon le mode d'établissement de votre liste, vous aurez bien des façons de mettre les nouveaux venus au courant. Tant que votre fichier « info » sera à jour, ils auront une bonne idée de l'objet de la liste et de la façon de participer. Vous pouvez les renvoyer à tout résumé des travaux du groupe que vous avez récemment dressé. Si votre liste a une fonction d'archivage, vous pouvez leur faire d'abord parcourir

les messages archivés en guise de rattrapage. Il faut toujours accueillir les nouveaux venus dans une liste et effectuer un suivi par message privé de courriel pour voir comment ils se débrouillent.

7. J'exploite une liste où l'information sur un sujet vient de diverses sources. Comment puis-je éviter que des messages en double ne viennent ennuyer les gens ?

Voici trois solutions possibles :

- On peut « diriger » la liste, c'est-à-dire que chaque message parvient au titulaire de liste, qui s'assurera que les rapports ne sont pas envoyés en double.
- On peut prendre des dispositions avec le groupe pour qu'un membre ait la responsabilité exclusive de s'occuper d'une question en particulier.
- On établit deux listes : une liste ouverte à tout le monde est consacrée à la discussion, aux nouvelles, etc., tandis qu'une liste « dirigée » sert uniquement aux rapports.

8. Des virus peuvent-ils se transmettre par des listes électroniques ?

Le phénomène est possible, mais on peut prendre des précautions pour l'éviter. La bonne nouvelle est qu'on ne peut attraper un virus en échangeant des messages ASCII (message textuel). En revanche, il faut que chacun utilise un logiciel antivirus courant si la liste doit servir à l'échange de fichiers annexés.

Consignes relatives à l'envoi de messages

Voici des conventions et des suggestions d'envoi de messages. Elles faciliteront le travail collectif dans une liste électronique :

Le message doit être concis

Un message doit tenir dans un ou deux écrans au plus. Dans le Sud plus particulièrement, bien des gens paient en fonction de la taille et du nombre de messages qu'ils

reçoivent. Tenez bien compte de cette contrainte et renvoyez les gens à des sources complémentaires d'information (vous-même, URL, etc.).

Le message doit être lisible

Assurez-vous que vos messages textuels sont faciles à lire. Laissez des lignes en blanc pour les aérer et soignez la présentation autant que vous le feriez pour un document plus officiel.

On doit adresser correctement les messages

Il faut être sûr d'envoyer ses messages à la bonne adresse de liste. Souvent, une liste comporte plusieurs adresses, celle du titulaire, celle de la liste proprement dite et celle de l'ordinateur qui l'exploite. Si vous répondez à un message, aucun problème ne devrait se poser, car les réponses devraient directement parvenir à la liste.

On surveille son langage

Si les abonnés de votre liste ne parlent pas tous la même langue, évitez le jargon ou les idiotismes sauf si vous en fournissez le sens. Si votre groupe emploie plusieurs langues, gare aux caractères avec accents. Il est préférable de dépouiller un texte de ses accents, sauf si on vous confirme que les logiciels utilisés par les membres du groupe peuvent traiter les accents.

On donne un titre clair à ses messages

Si vous envoyez un nouveau message ou une réponse, vérifiez que la mention d'objet traduit bien la teneur de la communication. Indiquez bien vos sujets pour que le lecteur ait une idée de ce qui l'attend.

Employez des rubriques comme « Manifestation », « Nouvelles », « Information », « Projet », « Urgent » ou « Résumé » et donnez un peu de contexte. Limitez-vous à 35 caractères (espaces compris) pour que la mention d'objet soit très facile à comprendre. Exemple :
PROPOSITION : Réseau mondial des femmes.

Les messages textuels sont les plus faciles

Envoyez seulement des messages textuels, et non des fichiers annexés, sauf si votre liste est expressément conçue pour en traiter. Quels que soient le matériel et les logiciels utilisés, tous peuvent lire un simple message textuel en direct (ce que l'on appelle aussi du texte DOS ou ASCII). S'il vous faut communiquer un fichier non textuel (document formaté en Word, chiffrier ou tableur, etc.), suggérez à ceux qui disposent des logiciels voulus pour exploiter le document qu'ils vous le demandent directement par message privé de courriel.

On donne des choix

Lorsque vous faites mention de ressources complémentaires, rappelez-vous que des gens peuvent ne pas jouir d'un accès intégral au Web dans votre groupe. Ayez soin d'indiquer d'autres façons d'obtenir l'information. Ainsi, vous pourriez fournir l'adresse d'une « passerelle » Web-courriel (voir la section *Établissement de votre liste* pour mieux vous renseigner à ce sujet). Autre possibilité, vous offrez d'obtenir l'information pour l'intéressé et la lui faites parvenir par courriel.

On évite les caractères de fantaisie

Si on utilise un logiciel de traitement de texte, on compose avec une police de taille 10 non proportionnelle (fixe) comme la police Courier pour prévenir tout envoi de messages « brouillons » où les lignes pleines s'entremêlent aux lignes tronquées (ce qui se produit avec des polices proportionnelles comme Times, pour ne citer que cet exemple). En cas de doute, envoyez-vous un message à vous-même en guise d'essai.

On livre son identité

Signez vos messages et inscrivez votre adresse de courriel. Certains logiciels ne saisissent pas le nom de l'expéditeur dans l'en-tête de message, rendant ainsi impossible tout suivi individuel.

On utilise les messages privés de courriel, s'il y a lieu

Si vous voulez avoir une discussion individuelle ou qu'un message vous a offensé, envoyez un message au seul intéressé.

On cite sélectivement

Il est fort utile de citer les messages envoyés antérieurement par quelqu'un d'autre si on le fait correctement.

- Si le message a un en-tête long (il s'agit des mentions au haut du message où on voit comment celui-ci est passé de système en système jusqu'à sa destination ultime), on supprime tout sauf le nom et le numéro d'identification de la personne que l'on cite, ainsi que la date et la mention de l'objet de son message.
- On ne cite que les divers messages auxquels on répond et insère sa réponse juste après ces mentions pour que tout le monde puisse suivre plus facilement.
- On cite juste assez de texte pour bien marquer le développement apporté au point traité au départ.

Important ! On supprime les en-têtes des messages dans le corps de sa communication. Si on ne supprime pas les lignes « À : » dans le corps d'un message, il se pourrait que celui-ci ne soit pas transmis. Les logiciels d'exploitation de listes électroniques peuvent rejeter de tels en-têtes pour se protéger contre les « boucles de circulation » (où un message circule continuellement entre deux listes).

On indique le ton que l'on adopte

Le sarcasme, l'ironie et l'humour peuvent se retourner contre vous lorsque vous êtes en direct. Des « émoticônes » comme :-) ou :-((que l'on doit regarder de côté) expriment respectivement la joie et la déception. Lorsque vous les utilisez en fin de phrase, vous indiquez que vous ne prenez pas trop la chose au sérieux.

On crée des messages à sujet unique dans la mesure du possible

Il est ainsi plus facile aux gens de répondre à votre message. Si plusieurs points sont soulevés dans un message, la conversation bifurquera après s'être engagée sur un sujet en particulier, d'où la difficulté de repérer les bons textes quand vous en aurez besoin.



On n'hésite pas à lancer un nouveau sujet

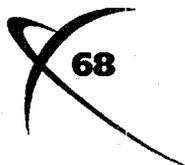
Si votre propos ne cadre avec aucun des sujets déjà abordés, lancez une nouvelle discussion. Si vous répondez à un message, mais que votre réponse fait dévier la discussion, lancez le nouveau sujet et faites-le connaître aux gens dans votre réponse au message initial. Il est également bon de distinguer les documents (proposition, résumé, énoncé stratégique, etc.) qui naissent d'une discussion comme autant de sujets, ce qui en facilitera le repérage. Sinon tout sera enfoui dans les réponses apportées au message initial.

On relit ses messages

Une fois envoyé, un message ne peut être repris. Et si vous l'envoyez à un groupe, il circulera pendant un certain temps. Relisez-le avant de l'expédier — surtout s'il traite d'une question délicate — pour être sûr que les termes employés traduisent véritablement votre propos. Il est plus facile d'apporter des modifications à un message avant de l'envoyer que de se répandre après coup en excuses ou en explications auprès de tout un groupe.

On ne crie pas

Un message écrit en MAJUSCULES SEULEMENT est perçu comme un cri en direct. De tels caractères sont aussi blessants pour les yeux. Il est de règle d'employer des caractères ordinaires, bien que des gens tapent tout en minuscules à l'autre extrême, ce qui paraît cependant aussi généralement acceptable.



On avertit avant d'envoyer de longs messages

Si vous devez envoyer un long fichier, avertissez les destinataires au début du message de la taille et du contenu de ce fichier pour qu'ils puissent le sauter s'ils le désirent. Mieux encore, dites aux gens que vous avez le dossier sous la main et que, s'ils en manifestent le désir, vous pourrez le leur expédier par courriel. Les frais d'accès et de téléchargement sont particulièrement élevés dans le Sud.

On transmet sélectivement

Si vous envoyez à la liste un message provenant d'une autre source, réduisez le long en-tête et ne laissez que ce qui suffit à indiquer à tous la provenance du message. Fournissez les raisons pour lesquelles vous communiquez le message à tous.

On demande la permission à l'auteur avant d'envoyer à la liste un message de courriel

On vérifie toujours auprès de l'auteur d'un message privé de courriel avant de le faire parvenir à la liste. Il avait peut-être une raison que vous ignorez pour vous le faire tenir exclusivement.

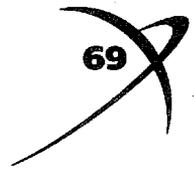
On limite les retransmissions

Si l'on trouve, dans une source en direct, une information susceptible d'intéresser le groupe, on fournit la source au groupe plutôt que de retransmettre le message en entier (sauf s'il est véritablement concis). Les autres membres du groupe l'ont peut-être déjà vu dans leurs consultations en direct et ne tiennent pas à le recevoir.

On tolère des façons plus relâchées de s'exprimer

Les messages en direct sont généralement d'un style relâché. Bien des gens choisissent d'écrire en mêlant à leur façon majuscules et minuscules et se servent plus volontiers de la « ponctuation libre ». Vous constaterez également que les fautes d'orthographe sont bien plus fréquentes en direct qu'ailleurs. Les erreurs constituent

plus la règle que l'exception, car les gens ont tendance à taper leurs réponses rapidement et sont conscients du temps qu'ils doivent passer à le faire. Évitez de condamner les erreurs sauf si elles se glissent dans des mentions critiques comme les adresses, les numéros de téléphone ou les URL.



Lectures

Les documents de référence suivants vous renseigneront utilement sur l'animation du travail collectif :

Frame, J.D., 1988, *Managing projects in organizations — how to make the best use of time, techniques, and people*, San Francisco (Californie, É.-U.), Jossey-Bass Inc.

Pour mieux se renseigner, s'adresser à :

<http://www.jbp.com> ou envoyez un message de courriel à webperson@jbp.com.

Gray, B., 1989, *Collaborating — finding common ground for multiparty problems*, San Francisco (Californie, É.-U.), Jossey-Bass Inc.

Pour mieux se renseigner, s'adresser à :

<http://www.jbp.com> ou envoyez un message de courriel à webperson@jbp.com.

James, M. et Rykert, L., 1997, *Working together online*, Toronto (Ontario, Canada), Web Networks.

Pour mieux se renseigner, s'adresser à :

<http://community.web.net/wto>.

Laiken, M., 1994, *Anatomy of high performing teams: a leaders handbook*, Toronto (Ontario, Canada), OISE Press.

Pour commander, s'adresser à :

utpbooks@utpress.utoronto.ca

Schwarz, R.M., 1994, *The skilled facilitator — practical wisdom for developing effective groups*, San Francisco (Californie, É.-U.), Jossey-Bass Inc.

Pour mieux se renseigner, s'adresser à :

<http://www.jbp.com> ou envoyez un message de courriel à webperson@jbp.com.

Vous trouverez également une bonne initiation au travail collectif en direct à l'adresse suivante :

<http://www.oise.utoronto.ca/~arojo/forums.htm>

This page intentionally left blank

L'organisation

Le Centre de recherches pour le développement international (CRDI) croit en un monde durable et équitable. Le CRDI finance les chercheurs des pays en développement qui aident les peuples du Sud à trouver des solutions adaptées à leurs problèmes. Il maintient des réseaux d'information et d'échange qui permettent aux Canadiens et à leurs partenaires du monde entier de partager leurs connaissances et d'améliorer ainsi leur destin.

L'éditeur

Les Éditions du CRDI publient les résultats de travaux de recherche et d'études sur des questions mondiales et régionales intéressant le développement durable et équitable. Les Éditions du CRDI enrichissent les connaissances sur l'environnement et favorisent ainsi une plus grande compréhension et une plus grande équité dans le monde. Les publications du CRDI sont vendues au siège de l'organisation à Ottawa (Canada) et par des agents et des distributeurs en divers points du globe.

Les auteurs

Maureen James est conseillère en projets et en communications Internet. Elle se trouve actuellement à Johannesburg, en Afrique du Sud, où elle coordonne un projet de réseau féminin à SANGONeT, réseau des membres de l'Association for Progressive Communications. Liz Rykert est une organisatrice et une intervenante en développement communautaire à Toronto, au Canada. Par des moyens qui vont de la promotion aux réunions en direct, elle aide des groupes à se doter de stratégies électroniques efficaces qui s'ancrent dans leur travail quotidien. Maureen James et Liz Rykert ont récemment écrit en collaboration l'ouvrage *Working Together Online* (1997, Toronto [Ontario, Canada], Web Networks).