

Recherche effectuée par Annie-Claude COZE et Martine LE GRAND, membres du GREG et enseignantes en Terminale ACA et BTS Assistant de Gestion PME-PMI

La messagerie en direct est une pratique d'actualité, nos élèves la connaissent aussi et l'utilisent parfois entre eux. On parle de « chat », de « groupe de discussion », de « forum », de « messagerie instantanée » mais pouvons-nous différencier ces divers procédés ? La messagerie instantanée apparaît dans l'entreprise, quels en sont les avantages ? N'est-ce pas sans danger ?

LA MESSAGERIE INSTANTANEE

LE DIALOGUE EN DIRECT : TERMINOLOGIE

Le « chat » (IRC : Internet Relay Chat):

C'est un moyen de communiquer en direct avec des groupes de personnes via l'Internet. Les clients se connectent à des serveurs qui sont eux-mêmes reliés entre eux, formant un réseau IRC. Tous les clients sont donc susceptibles de communiquer entre eux en temps réel à travers le réseau.

Groupe de discussion

Technologie permettant d'échanger des idées et des informations sur des sujets généralistes ou précis par mails interposés, les groupes de discussion utilisent le réseau Usenet (un réseau comparable à Internet, mais dédié à l'échange de messages des groupes de discussion) Comme les messages sont reçus directement sur les ordinateurs des internautes, *il faut disposer d'un logiciel* client approprié (appelé aussi lecteur de news), Outlook Express sait parfaitement bien gérer les groupes de discussion.

Forum

On communique en passant par un serveur sur Internet qui centralise les messages, on n'utilise donc pas son logiciel de messagerie, ni le réseau Usenet.

La messagerie instantanée (MI)

C'est une méthode de communication bidirectionnelle qui est à mi-chemin entre l'e-mail (pour son caractère écrit) et le téléphone (pour ses échanges en temps réel) en se créant son propre réseau de correspondants. Ce contact pourrait s'apparenter à une partie de « ping-pong écrit ». A la différence du chat, il s'agit de dialoguer avec des correspondants faisant partie d'une liste privée dans laquelle sont intégrées uniquement les personnes souhaitées. *Un logiciel est indispensable*

LA MESSAGERIE INSTANTANEE : UN NOUVEL OUTIL A PRENDRE EN COMPTE

Fonctionnement

La messagerie instantanée est donc un moyen de communiquer en privé avec d'autres personnes de son choix. Le client se connecte à un serveur qui contient les informations sur tous les utilisateurs inscrits, connectés ou non. Chaque personne possède un pseudonyme qui n'est pas forcément unique, et un identifiant unique dans la base de données du serveur. Un mot de passe est aussi indispensable pour se connecter au service. Deux personnes peuvent communiquer en direct si elles sont simultanément connectées au serveur. Sinon, elles ont la possibilité de consulter leurs messages dans leur boîte aux lettres au moment où elles se connectent.

Matériel nécessaire

- un logiciel de MI ou pager (pour certains gratuits et téléchargeables sur internet)
- une webcam, si l'on souhaite voir le correspondant (vidéo-conférence), un micro, pour converser oralement avec le correspondant.

Utilisation

La messagerie instantanée (MI) ne se limite pas à l'envoi de messages.

Elle permet aussi :

- De réaliser un travail collaboratif
- D'échanger des fichiers,
- De travailler en direct
- De partager des fichiers
- De prendre la main sur des documents, de les modifier ou les compléter
- De discuter à plusieurs,
- D'envoyer des SMS,
- De piloter une webcam
-

LA MESSAGERIE INSTANTANEE ET L'ENTREPRISE

Constat

La messagerie instantanée devient un moyen de plus en plus populaire pour communiquer dans les entreprises ; des études prévoient qu'aux USA, la moitié des communications professionnelles transitera par ce système. Certaines, comme B&G Internet Group, l'utilisent déjà pour offrir un service à la clientèle ou une assistance en temps réel. De tous les procédés de messagerie en direct, elle est la seule à pouvoir trouver sa place dans l'entreprise, ce procédé apporte effectivement de réels avantages, mais il comporte néanmoins des inconvénients ; de plus, utiliser des

services à l'origine destinés au grand public, non conçus pour un usage professionnel et souvent sans en avertir le service informatique, peut faire aussi courir des risques importants à l'entreprise.

Avantages

- Des économies de téléphone et de temps,
- Des échanges de messages, de documents en temps réel
- Moins de spams (sollicitations actives des internautes par mail sans leur accord avec des messages publicitaires de toutes sortes afin de les inciter à souscrire à des offres de gains en ligne, de jeux...)
- L'animation de sessions de clavardage et de conférences
- Une connaissance des personnes en ligne et ainsi pouvoir poser une question qui nécessite une réponse rapide
- Pas d'encombrement du disque dur : les messages s'effacent une fois la fenêtre du message fermée.

Freins

- **La sécurité** : une messagerie instantanée est très facile à pirater et les pièces jointes sont susceptibles de contenir des virus.
- **Le contrôle** : aucune possibilité de savoir à quelles fins est utilisé l'outil.
- **L'incompatibilité** des différents logiciels, de leur version et des systèmes d'exploitation
- **La compréhension des messages** : limite du nombre de mots, utilisation d'un langage abrégé
- **Les abus** : l'usage personnel
- **L'absence de formation** : mauvaise utilisation ou utilisation partielle et donc perte de temps

L'avenir

La crainte liée à la sécurité demeure le principal frein à l'adoption des messageries instantanées dans l'entreprise, des solutions d'encadrement commencent à être envisagées, en particulier définir une stratégie claire vis à vis des outils et du programme d'installation ; le pire étant soit, de ne rien faire soit d'interdire purement et simplement précise le cabinet d'étude Yankee Group. Une fois une stratégie arrêtée, se pose la question du choix du logiciel. Soit l'usage de la MI sera restreint à l'entreprise inter-muros, soit il sera étendu à son écosystème : clients, fournisseurs, et partenaires. Dans le premier cas, il suffit de choisir un produit du marché, mais dans l'autre cas, il est plutôt conseillé de s'intéresser à des produits compatibles avec les principaux réseaux publics et serveurs du marché.

Les concepteurs de logiciel de MI travaillent sur la mise en place de logiciels adaptés à l'environnement de l'entreprise. Des outils de filtrage du contenu sont à l'étude et commencent à arriver sur le marché, afin de régler les problèmes de contrôle et de sécurité.

Les produits sur le marché

ICQ, le plus ancien et longtemps le plus complet, NetMeeting, MSN Messenger, ...
(voir adresses de sites spécifiques ci-dessous)

LA MESSAGERIE INSTANTANEE ET PEDAGOGIE

L'aspect « communication et réseau » entre précisément dans le programme de nos élèves de première, avec un point particulier sur le problème de la sécurité. Nous serons donc amenés à parler de la messagerie instantanée et peut-être même à l'utiliser selon son évolution dans les organisations ; il serait alors intéressant d'attirer leur attention sur la nécessité de :

- cibler leurs correspondants lors de la création de la liste,
- choisir des logiciels,
- ne pas divulguer son mot de passe,
- faire attention à ce qu'ils écrivent (politesse, langage, respect de la « netiquette »)
- protéger leur ordinateur des virus et du piratage.

POUR ALLER PLUS LOIN :

CONTENU	ADRESSE
LES PRODUITS	
Comparatif sur le Québec, informations sur beaucoup de logiciels possibilités de téléchargement	http://www.megagiciel.com/logiciels/347.html
Comparatif avec des modes opératoires	http://www.memoclic.com/data/messagerie_i/index.php
Comparatif et détails sur les différents produits, notes	http://www.webfaster.net/newipompe/scat.php?SC=4&Os=Windows
Site spécialisé (sondage, comparatif, problèmes techniques, forum,...)	http://www.aussitot.net/
Comparatif avec d'autres outils	http://management.journaldunet.com/dossiers/031115cominterne/im.shtml
Regroupement pages ou sites sur la MI	http://www.reacteur.com/cgi-bin/reacteur.pl?partenaire=&mot1=Messagerie%20instantan%C3%A9e
Chat et messagerie instantanée	http://planetice.free.fr/internet/irc/intro.htm
ENTREPRISES	
Un logiciel pour les entreprises	http://www.neteconomie.com/perl/navig.pl/neteconomie/infos/article/20031005213231
Avenir de la MI en entreprise, article très riche avec lien	http://www.zdnet.fr/techupdate/infrastructure/0,39020938,2128141,00.htm
Article sur l'évolution en entreprise	http://www.vnunet.fr/actu/article.htm?numero=10869
Enquête sur l'utilisation en entreprise	http://www.journaldunet.com/rubrique/quest

	ionnaire/im/im4.shtml
Témoignages sur l'utilisation dans l'entreprise	http://www.zdnet.fr/techupdate/reseaux_telecoms/0,39020969,39128027,00.htm
« La communication interne : place de la messagerie instantanée »	http://management.journaldunet.com/dossiers/031115cominterne/im.shtml
FREINS	
Détail sur la sécurité pistes	http://www.isecurelabs.com/communiques/20##
Evolution de la messagerie	http://www.bellzinc.ca/fr/content/502045
« Les messageries instantanées n'aiment pas les contraintes de sécurité »	http://vlan.org/breve316.html
Quelques statistiques	http://www.journaldunet.com/rubrique/questionnaire/im/im4.shtml
PRATIQUES AVEC LES ELEVES	
Etude canadienne sur les pratiques avec les élèves (dangers, utilisations,...)	http://www.media-awareness.ca/francais/enseignants/toile_enseignants/toute_securite_enseignants/mi_ens.cfm