MAIS QU'EST-CE QUI FAIT DONC CRAC...QUER CÉCILE ?

En même temps qu'elles feutrent les bruits déjà légers, les vastes surfaces vitrées donnent une impression d'espace et de clarté. Dans une ambiance professionnelle très « soft » s'active une dizaine de jeunes gens au « look » des plus « clean ».

Branchés, forcément branchés en ces locaux de « CRAC S.A. », l'un des dix premiers services télématiques sur la place.

Pantalons de velours noir, ample pull grège, longue chevelure d'un blond chaud, courte fourrure négligemment rejetée sur l'épaule, Mme Alvergnat dissèque posément sur la moquette un plan de promotion publicitaire : métro, radio, revues, télé. Son conseiller refait les comptes sur sa calculette. Les chiffres laissent rêveur mais on semble avoir bien compris ici qu'en matière de télématique, peut-être plus encore qu'ailleurs le domaine étant neuf, ne pas être connu équivaut à ne pas exister, les chances de survie d'un service même génial et doté d'un logiciel hyper-performant restant à peu près nulles sans un solide plan média.

GAGNER A ÊTRE CONNU

On investit ici en pub 20 % du chiffre d'affaires ! Mais ce qui était valable hier ne l'est plus aujourd'hui, il faut inventer sans cesse de nouvelles manières de conquérir le grand public*.

Pour son service, Cécile Alvergnat a été une des premières à faire appel aux agences de pub. La première aussi à faire de la pub dans les « chéries » de *Libé* et dans les pages roses du *Nouvel Obs,* consciente qu'il fallait aller chercher les clients où ils se trouvaient, fut-ce dans un autre support !

Aujourd'hui CRAC a sa propre agence intégrée (elle ne prend aucun autre budget) et continue à innover en matière de publicité, passant de la presse à l'affichage. « De janvier à mars dernier, j'ai envahi tous les lieux du métro »... avec 2 000 affiches sur Paris, reprenant le célèbre dessin d'Alex Varenne, dessinateur bien connu dans le monde de la B.D.

Discret coup de fil : un paiement qui tarde à tomber. Mme Alvergnat donnera des ordres à son comptable. Nouveau coup de fil : une amie « Pas de temps maintenant ; débordée. Pardonne-moi. Te téléphonerai après 9 heures... »

Mise en scène ? Certainement pas. N'empêche, vous seriez banquier, vous gageriez votre chemise sur l'avenir de CRAC S.A. tant peu de chose semble être laissé au hasard.

CONTRE-COURS ?

Nouveau coup de fil : un des quinze professeurs-moniteurs d'« anti-sèches » (alias S.O.S.-Devoirs) s'émeut. Il veut entrer sur un des forums (limités à dix participants) où des jeunes demandent du secours quant à leurs devoirs du soir. Il ne le peut : un inconnu a pris en charge l'animation !

— « Et alors ? C'en est un qui veut faire des maths. C'est son droit, non ? Le premier qui ouvre le forum est l'animateur, c'est la règle du jeu ; tu n'as qu'à entrer comme participant et l'aider... »

— « Écoute, voilà une petite piste. Déconnecte-toi et reviens dans une demi-heure si ça n'avance toujours pas ». Des ritournelles comme celles-là, il en est pianoté des dizaines par jour sur l'écran Minitel du dernier-né des services de CRAC.

On connaissait déjà toute la panoplie des services S.O.S. de CRAC destinée à répondre à l'ensemble des questions qui empoisonnent la vie quotidienne. Cette fois, Cécile Alvergnat s'attaque à l'univers des scolaires en proposant aux potaches des éléments de réponse aux problèmes les plus variés, discipline par discipline, niveau par niveau.

Finis les angoisses nocturnes et les week-ends gâchés par un stupide blocage autour d'un énoncé de math, d'un concept de dissert.

Au bout du compte, l'initiative, originale, ressemble à s'y méprendre à une véritable école télématique.

ÇA C'EST UN BON PLAN...

« J'ai souvent vu mes enfants bloqués dans leur chambre sans pouvoir leur répondre parce que dépassée par les événements. Ils téléphonaient à leurs copains... et l'apport n'était pas très rentable. »

Voilà pour l'idée. Restait à la mettre en place. Les informaticiens de CRAC planchent sur le projet et des enseignants

sont recrutés. A certaines heures définies à l'avance, un peu comme à la radio, ils répondent en direct aux mille et une questions qui, en dehors de l'école, continuent de turlupiner les scolaires de tous âges, de la sixième à la terminale.

A grands coups d'affiches dans le métro le nouveau service est lancé au mois d'octobre.

Déjà, bien qu'encore financé pour majeure partie par les autres services de CRAC, il comptabilise un nombre d'heures de connexion qui va suivant une croissance exponentielle. De l'avis de toute l'équipe (cinq personnes au début de l'année, quinze actuellement) les choses sont sur la bonne voie ; et de l'avis des jeunes connectés sans doute, le monde s'humanise.

Mais que l'on ne s'y trompe pas. En aucun cas, l'équipe enseignante ne se substitue aux écoliers en mal d'ardeur ou d'inspiration. Et cette nouvelle école télématique qui voit le jour n'est pas tout à fait buissonnière : elle n'est fondée ni sur le renoncement, ni sur le non-faire. Tout au plus cherche-t-elle à éclairer les élèves en situation de blocage, pas à réaliser le travail à leur place.

PAS DE ÇA ICI

On n'a pas versé ici dans le travers dans lequel est par exemple tombé « S.O.S. BAHUT », service ouvert depuis septembre dans la région toulousaine : « Tous les exos sur Minitel » et qui donne trop facilement les réponses attendues. « Lorsqu'on donne la solution d'un exercice de mathématique à un élève sans autre commentaire, on ne fait pas de l'enseignement mais du commerce », remarquait à son propos un professeur.

On n'est pas non plus tombé dans la facilité de l'E.A.O. bête et méchante tels ces 25 000 Q.C.M. (Questionnaires à choix multiples) proposé par « ÉCOL. ».

A NOUS LES GRANDS ESPACES

Ici, trois espaces ont été créés. L'E.A.O. en premier lieu, immense base de données qui ne sera totalement achevée que dans les mois à venir, fonctionne comme une bibliothèque. On y trouve notamment, par thèmes et par niveaux, les règles à connaître avant de se lancer dans la résolution d'un exercice.

La téléconférence en direct, où huit à dix adolescents peuvent être connectés dans le même temps fait office de salle de classe.

Un espace convivial et coopératif où le tutoiement est la règle, l'entraide de rigueur (les plus grands aident les plus petits, les plus avancés les plus démunis). Un retour de l'école mutuelle, en somme.

Enfin, **le différé** s'apparente au moment où l'enseigné se retrouve seul face à l'enseignant ; une sorte de cours particulier à distance.

Ce dernier pilier est accessible par le jeu de boîtes à lettres : la question y est déposée, la réponse y apparaît dans les 24 heures, c'est garanti.

PÉDAGOGIE FREINET ?

Pour Cécile Alvergnat, ces trois espaces sont complémentaires : *Dans le direct, le professeur est le chef d'orchestre et guide l'enfant dans ces dédales télématiques. En tapant le mot approprié à l'écran sur ses conseils, l'élève en difficulté se retrouve face à la règle qui lui fait défaut.*

Anciennement journaliste-radio, spécialisée dans le monde des enfants, la créatrice de S.O.S. DEVOIRS ne s'est pas lancée dans cette aventure télématique totalement à l'aveuglette : *Dans les années 70, j'ai créé une école parallèle. Nos modèles ? Des gens comme Neil, Decroly et Freinet. Bref, tous ceux qui basent leur pédagogie sur l'individu. Je crois que la pédagogie doit permettre à ceux qui se lancent dans la vie de bien se placer dans l'existence ; c'est aussi apprendre, mais selon son rythme.*

Je pense que S.O.S. DEVOIRS en est la traduction télématique. On y pratique une pédagogie active, différenciée et individualisée.

POUR DIX BALLES, C'EST DONNÉ**

Pour l'utilisateur, reste le problème du prix de la consultation (le service est accessible par le 36.15) : 60 F de l'heure. « Des études très sérieuses ont montré que la durée moyenne de connection sur ce type de service est de l'ordre de cinq à six minutes, ce qui porte la facture à moins de 10 F. »

« Irrecevable », est-il alors répondu en cœur à la trop nommée critique de sélection par l'argent. En tout cas, pas de quoi remettre en cause l'avenir de ce service qui va grandissant et en lequel Cécile Alvergnat place toute sa confiance.

COPIER, C'EST PAS DE JEU**

Avis aux copieurs tout de même : *Chez nous, tout est breveté : les noms, les concepts, les logiciels. C'est un réel investissement et il ne s'agirait pas que d'autres se lancent sur le créneau lorsqu'il deviendra rentable.*

Rarement, dans le monde de la télématique, un moustique n'a grandi aussi vite. Parti d'un service hébergé chez C.T.L., CRAC, en peu de temps, a su se hisser dans le peloton de tête et se tailler une place respectable à la table du Minitel.

Il y a un an, la petite société s'est équipée de son propre serveur, un intertechnique 5000 de cinquante portes d'accès abrité chez SORINFOR, une filiale de G. CAM. Le succès aidant, l'investissement est aujourd'hui pratiquement amorti.

Étape suivante, l'achat de trois autres intertechniques permettant d'offrir deux cent cinquante portes.

Rien ne semble arrêter l'envolée de CRAC (Communication-Réalisation-Action-Création).

Dernier coup de dame CRAC dans le Landerneau télématique, Louis Roncin, l'ex-directeur du G. Cam, prend la direction générale de CRAC serveur, la société propriétaire des moyens informatiques. Avec un tel duo, ça risque de faire mal sur les terminaux !

LIBERTÉ, CRÉATIVITÉ, CONVIVIALITÉ**

Mais d'où vient l'incroyable énergie qui anime cette passionaria du Minitel ? Jamais en place, toujours en action et pourtant en perpétuelle réflexion.

« Ma philosophie, dit-elle, c'est de mélanger théorie et action. Mon histoire est profondément enracinée dans le social. » Comment en serait-il autrement quand on a pour père un des fondateurs du P.S.U. et de *Témoignage Chrétien*, quand on côtoie petite fille les personnes qui font aujourd'hui la une des médias, quand à vingt ans, on se trouve au cœur des passions et des débats qu'entraîne le drame algérien ?

Inévitablement, on est vers l'action, vers le désir de transformer le monde par le social, par la technologie.

En 1983, dame CRAC écrit dans la revue *Habitat* à propos de la télématique : *Si ces machines qui nous inquiètent viennent briser nos certitudes, nos connaissances, que ce soit pour que naisse un souffle de liberté, de convivialité, de créativité engageant une véritable renaissance où le possible devient enfin réalité.*

DE PIAGET A PAPERT**

Le reste relève de la mouvance des itinéraires personnels. Des postes de responsabilité dans différentes entreprises — elle apprend le métier de gestionnaire —, des émissions de télévision et de radio — elle découvre la passion du direct —, la naissance de deux enfants — elle ouvre la première librairie pour culottes courtes, rencontre Seymourt Papert, l'inventeur du langage Logo et Jean Piaget.

En 1983, à la fin de l'expérience de Vélizy, elle devient chargée de mission télématique de l'Association des âges (A.D.A.). Dépendant de la caisse des dépôts, cette association est un lieu de rencontre et de réflexion sur l'impact des nouvelles technologies de la communication sur les générations. Tout ce qui compte dans le secteur y participe (CESTA, ADI, OCTET, CARREFOUR, IDATE, etc.).

Cécile Alvergnat apprend vite, se lie facilement et propose le premier journal télématique de l'habitat et du cadre de vie pour un groupe de travail (caisse des dépôts, Adi, H.L.M., Centre mondial, Carrefour de la communication, etc.).

EN PASSANT PAR FREINET

S.O.S. DEVOIRS, animation coopéra-

tive sur réseau télématique est ainsi, pour le moment, à la fois, l'enfant terrible mais aussi le beau souci de dame Cécile, elle-même donc ex-animatrice d'une école alternative à pédagogie freinétisante.
École ? Ce mot, elle n'aime pas trop. Plutôt « ateliers pour enfants ».
École du travail alors, type Freinet ? Pour l'heure, ce serait plutôt les jeux qui la brancheraient. Par exemple, ce jeu d'aventures au graphisme très pur dont la publicité s'étale dans les couloirs du métro en même temps qu'un autre service « CRAC-J ».

HONNI SOIT QUI MAL Y PENSE

N'allez à ce propos surtout pas parler de « messagerie porno ». Un regard noir vous rentrerait en gorge votre rictus sournois : « convivialité où l'on peut tenter de briser sa solitude » ni plus ni moins. A bon entendeur, salut.
Sa théorie est d'ailleurs, en gros, que si une heure passée sur une télé-messagerie à libérer ses fantasmes peut rendre autant de service qu'une heure sur le divan d'un psychanaliste, c'est autant d'économisé !

QUE GUTENBERG DINE CHEZ GUTENBERG

Professionnelle de la télématique, Cécile Alvergnat croit visiblement aussi fort en ce nouveau médium qu'en sa spécificité. Là où d'autres serveurs vous laissent faire vos expériences, même d'évidence vouées à l'échec, du moment que vous pouvez les financer, elle martelle ses certitudes.
Pas question, par exemple, pour elle, d'envisager de mettre sur Minitel, disons les plus belles pages de la littérature américaine.
Sur papier, elles sont bien. Sur papier, elles doivent demeurer.
« Pas de faux produits chez moi ». Ces derniers mots reviennent souvent dans sa bouche. Produits qui feraient peut-être des « coups » mais qui ne tiendraient forcément pas la distance parce que contraires au génie propre de la télématique d'une part, ruineux pour l'usager d'autre part.

Les Publications École moderne ? Bien sûr, elle connaît et apprécie depuis longtemps.
Elle serait même preneuse d'idées de produits éducatifs, respectant les contraintes du Minitel (60 F de l'heure !) et mettant en œuvre son génie propre : informatique d'une part, inter-activité d'autre part.
Elle serait tout aussi désireuse de coproduire des choses avec ces gens qui ont su réaliser une encyclopédie aussi remarquable à ses yeux que la B.T.
Cette évocation la laisse un temps songeuse.
Mais déjà elle veut effectuer une démonstration du service EAO mis en place « chez elle ».
Virtuose du Minitel, elle pianote... Retour à S.O.S. Voyez, on peut poser sa question et venir en chercher la réponse le lendemain :
— *Combien font deux plus deux ? De la part de Cécile. Ceci est une démo. Ne pas me répondre, sinon je craque !*
N'empêche que le Minitel, imperturbable, enregistre la demande. Réponse demain, à partir de 16 heures affiche-t-il.
Craquera, craquera pas Cécile ?
Guère de souci à se faire de ce côté, semble-t-il !

Alex LAFOSSE

---

* *Éléments extraits du n° 6 de « Réseaux télématiques ».*
** *Éléments tirés de « La revue du Minitel » et de « École et micro » n° 4.*