

# Mais qu'est-ce qui fait craquer Cécile ?

**A l'heure des messageries roses, Crac réussit sans carré blanc en proposant des réponses aux tracas quotidiens. Les enfants n'ont pas été oubliés, des jeux bien sûr, mais aussi « SOS devoirs », une école télématique en pointillé qui voudrait conjuguer liberté, créativité et convivialité. La fée du service, c'est Cécile Alvergnat : rencontre, discussion...**

**E**n 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, Madame 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 à être connu

On investit ici en pub 20% du chiffre d'affaire ! 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, fût-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 BD.

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

## Une école télématique ?

Nouveau coup de fil : un des quinze professeurs moniteurs d'« antisèches » (alias S.O.S.-Devoirs) s'émue. 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... »

— « Ecoute, voilà une petite piste. Déconnecte-toi et reviens dans une demi-heure si ça n'avance toujours pas » ; Des ritournelles comme celle-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 SOS 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 gachés 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.

« 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 (5 personnes au début de l'année, 15 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.

On n'a pas versé ici dans le travers dans lequel est par exemple tombé « SOS 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 aucun 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) proposés par « ECOL ».

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 8 à 10 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.

### Liberté, créativité, convivialité

Pour Cécile Alvergnat ces trois espaces sont complémentaires : « dans le direct le professeur est le chef d'orchestre et guide l'enfant dans les 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 SOS 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 SOS Devoirs en est la traduction télématique. On pratique une

pédagogie active, différenciée et individualisée ».

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 PSU 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 poussé 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 ou le possible devient enfin réalité ».

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 Seymour 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 Ages (ADA). 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.).

SOS Devoirs, animation coopérative sur réseau télématique est ainsi, pour le moment à la fois l'enfant terrible mais aussi le beau souci de Dame Cécile, elle-même ex-animatrice d'une école alternative à pédagogie « freinetisante ».

Ecole ? Ce mot, elle n'aime pas trop. Plutôt « ateliers pour enfants ».

Ecole 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 ».

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 phantasmes peut rendre autant de service qu'une heure sur le divan d'un psychanalyste c'est autant d'économisé !

### Pas de faux produits

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 martèle 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'utilisateur d'autre part.

Mais déjà, elle veut montrer le service EAO mis en place « chez elle ».

Virtuose du Minitel, elle pianote...

Retour à SOS. 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 seize heures, affiche-t-il.

Craquera, craquera pas, Cécile ? Guère de souci à se faire de ce côté, semble-t-il !

ALEX LAFOSSE