

Séance 4

Listes de diffusion

1 – Définition et mode de fonctionnement

1.1 Définitions

Liste de diffusion (annonce list)

Une liste peut également être un bulletin d'info : certaines listes de diffusion n'ont pas pour but des discussions mais juste l'émission d'une information (bulletin, magazine, revue de presse, ...). Dans ce cas, on peut configurer la liste pour que l'abonné ne puisse pas s'exprimer sur la liste. Seul le responsable de la liste peut envoyer des messages. Il existe de très nombreuses variantes. La configuration de la liste représente le point le plus difficile de son utilisation.

(Voir schéma en ligne)

Liste de discussion (mailing list)

Les listes de discussion (ou mailing list) permettent à un groupe de personnes de communiquer par l'intermédiaire du courrier électronique (email). Chacun écrit à l'adresse électronique de la liste.

Un automate se charge alors de distribuer les messages à tous les abonnés.

A quoi cela peut-il servir ? A échanger des informations : une liste de diffusion sert à diffuser des nouvelles au sein de votre groupe d'amis, les fidèles de votre site ou à lancer des discussions avec des passionnés sur un thème. Elle peut également être utilisée pour travailler et échanger sur un thème. Souvent les fans ou les passionnés créent des listes de discussion.

(Voir schéma en ligne)

Listes vs Groupwares

Une liste de discussion permet de dialoguer, d'échanger. Elle est peu adaptée au travail en commun sur un document, à l'élaboration d'un projet conséquent. Elle est un outil parmi d'autres. Elle peut être utile pour diffuser rapidement une information. Pourquoi utiliser une liste de discussion alors que l'on peut envoyer un mail à tous ses amis ?

- avantage par rapport à la liste des abonnés : on n'écrit à la liste, une seule adresse, et le message est transmis. Ce n'est pas notre ordinateur qui doit supporter la charge.

- confort pour les destinataires : ils peuvent gérer leur abonnement, choisir de ne plus recevoir temporairement ou définitivement les messages de la liste.

- confort par rapport aux aléas du mail. Un serveur de liste sait gérer les congestions du réseau. Il peut laisser une chance à un mail en erreur (bounce) et retenter la diffusion. On voit donc qu'il est primordial d'administrer sa liste, qu'elle soit de discussion ou de diffusion.

- un serveur de liste protège la vie privée (l'adresse email) des abonnés. On écrit à la liste et non pas directement aux abonnés. Seul l'administrateur doit connaître leurs adresses.

- un serveur de liste de discussion est habitué à gérer de gros volumes de mail. Un serveur de mail de particulier ne l'est pas.

Trouver des listes sur Francopholistes : <http://www.francopholistes.com/>

1.2 Fonctionnement

Rôle du serveur de liste

Le serveur de liste est un logiciel qui reçoit et traite les messages. Dans sa forme la plus basique il s'agit juste d'un programme qui a pour fonction de transmettre un mail reçu à une liste d'abonnés. Bien souvent un serveur dispose de plus de fonctions. L'administrateur peut en effet ajouter ou supprimer facilement des abonnés. Il peut choisir le mode de diffusion des messages, gérer l'archivage.

Diffusion des messages

Quel que soit le type de liste, la diffusion d'un message se fait toujours en plusieurs temps.

Un message est envoyé à destination de la liste. Le serveur le reçoit. Il le traite en fonction des règles définies par l'administrateur. Voilà. Tout se joue au niveau des règles. Il existe de très nombreuses variantes.

Dans une *liste de diffusion* le modèle est simple. Seul l'administrateur a le droit de diffuser un message. Quand un abonné répond, son message peut être supprimé automatiquement ou, ce qui est mieux, transmis à l'administrateur. L'administrateur doit toujours être au courant de ce qui se passe dans sa liste et sur le serveur.

La *liste de discussion* connaît de très nombreux modèles de configuration. Le plus utilisé est celui de la liste réservée aux abonnés. Seuls les abonnés peuvent écrire sur la liste. Ces messages peuvent être modérés ou non (voir plus loin pour la définition complète de la modération). La modération consiste à soumettre un message à l'approbation d'une personne chargée de veiller à la bonne tenue de la liste. Certains abonnés peuvent ne pas être soumis à la modération. C'est souvent le cas des modérateurs eux-mêmes. Cette pratique n'est pourtant pas recommandée. Autre modèle de fonctionnement : la liste ouverte à tous avec modération. Même les personnes non abonnées peuvent envoyer un message mais celui-ci sera soumis à la liste. Inconvénient majeur : une réponse envoyée à l'expéditeur du message ne sera pas diffusée sur la liste.

Des règles annexes peuvent être appliquées. Sur une liste sans modération il peut être demandé que tout message pesant plus d'un mega-octet soit soumis à modération.

Principe de la modération

Il est, sur l'Internet, des métiers ingrats. La modération est l'un d'eux. Un modérateur est une personne chargée de valider ou non les messages qui sont envoyés à une liste. Si la liste est modérée, bien entendu. Quand un message est envoyé à la liste, il est traité par le serveur. Si la liste n'est pas modérée, le message est diffusé aux abonnés. Si la liste est modérée, le serveur consulte la liste des modérateurs et fait passer le message à ceux-ci. Les modérateurs reçoivent le mail dans leur boîte de réception avant qu'il ne passe sur la liste. Une liste peut avoir plusieurs modérateurs. Si le message peut passer sur la liste, le modérateur envoie un ordre de validation au serveur. Cette manipulation se fait par mail. Une fois le message accepté, le serveur de liste le diffuse aux abonnés. Si le message n'est pas accepté, le serveur en informe ou non son expéditeur et le message est supprimé de la file d'attente. Il est important que les modérateurs travaillent de concert. Une fois qu'un message est refusé ou validé, il est supprimé de la file d'attente. Un second modérateur ne peut pas accepter un message qui a déjà été refusé.

Le travail d'un modérateur est gratifiant mais ingrat. Il doit veiller à la transmission régulière des messages sur la liste. C'est lui qui juge si un message est apte à être diffusé ou non. Un message doit être en accord avec la charte de la liste tout en ne sortant pas du cadre légal (pas d'incitation à la haine, pas de diffamation, etc.) Cette position de toute puissance attire tout naturellement les convoitises et les rancœurs. Une personne qui voit son message refusé à la modération criera à la censure. C'est mathématique. Dans ce cas-là un modérateur doit être le moins loquace possible. Il est vivement conseillé d'expliquer les raisons de ce refus directement à l'auteur en même temps que le refus. Cela évitera que l'auteur du mail aille crier à la censure sur tout le web. Pour autant il convient de ne pas donner trop d'importance à cette modération. Certains abonnés ne voudront jamais comprendre qu'ils ont été modérés à juste titre. Ils crieront au scandale jusqu'à ce qu'on les désabonne. C'est tout aussi mathématique. Chaque liste a son agité qui testera la patience des instances dirigeantes.

Dans une liste de discussion la modération est très chaudement recommandée. Même si les abonnés sont dignes de confiance, ils ne sont pas à l'abri d'un virus ou d'une mauvaise manipulation. La mauvaise manipulation est également l'argument qui fait pencher pour la modération des modérateurs. Un modérateur reste un être humain qui peut envoyer son message trop tôt, trop vite. Si une liste dispose de plusieurs modérateurs il est utile de faire passer les messages d'un premier modérateur sous les fourches caudines d'un second modérateur, surtout si la discussion porte sur le modérateur lui-même.

Concept de la file d'attente

La modération utilise le principe de la file d'attente. Quand un message arrive en modération il est mis en attente par le serveur. Le serveur doit normalement alerter le modérateur en lui envoyant un mail lui annonçant l'arrivée d'un nouveau message. Cette file d'attente doit être surveillée et vidée régulièrement. Si la liste est modérée, il incombe aux modérateurs de valider ou de refuser les messages. Les messages en attente, s'ils ne sont pas diffusés, doivent être supprimés de la file d'attente. Sans cela la file d'attente va consommer inutilement de l'espace.

Archivage et vie privée (statut des contenus)

Certains moteurs de liste proposent un archivage automatique des messages diffusés sur la liste. Cette solution, certes pratique, est à prendre avec des pincettes.

Exemple : <http://listes.geckozone.org/www/info/utilisateurs>

(Moteur Sympa)

Il est conseillé de configurer le serveur pour que les archives ne soient accessibles qu'aux abonnés identifiés. Si la liste est de type public, les archives peuvent être accessibles à tous. Cela doit par contre être signifié aux abonnés lors de leur inscription pour qu'ils sachent bien que tout ce qu'ils disent sera consultable par la suite sur l'Internet.

1.3 Une liste au quotidien

Une liste de discussion demande un travail d'administration régulier et une animation suivie. Pour bien administrer sa liste il importe de savoir en quoi consiste le quotidien de celle-ci.

"Lurkers" et animateurs

A de rares exceptions près, les listes de discussions sont très fréquentées mais peu animées. Les discussions sont généralement le fait d'un noyau d'irréductibles participants. Il n'est pas rare d'avoir 3000 abonnés et 10 participants réguliers, pas plus. On désigne cette masse d'abonnés sous le terme de lurkers, des badauds. Il est très difficile d'impliquer ou de faire réagir cette masse.

Espace collectif, espace personnel

L'administrateur et les modérateurs de la liste doivent toujours veiller à la bonne tenue de la liste. Son trafic doit être principalement constitué de messages en rapport avec la charte de la liste (voir plus bas pour la charte de la liste). Pour autant l'esprit d'une liste et sa qualité découlent également de son ambiance. Il faut savoir laisser passer quelques messages personnels, quelques discussions hors sujet. Cela rend la liste plus vivante, plus humaine.

Les modérateurs et l'administrateur de la liste doivent veiller à ce que la liste ne devienne pas non plus un espace de discussion réservé à quelques membres qui s'y considèrent comme chez eux. Une liste de discussion peut parfois donner cette impression. On y écrit facilement, on reçoit les messages directement dans sa boîte email. Cela devient un espace plus personnel que collectif.

L'art de la citation

S'il est un point sur lequel les modérateurs devront être intransigeants c'est bien sur la citation. Quand on répond à un message sur une liste de discussion on le cite, on ne s'amuse pas à répondre en bloc au début ou à la fin. On répond paragraphe après paragraphe.

Un message bien cité :

<http://lists.debian.org/debian-user-french/2005/11/msg00486.html>

Un message mal cité :

<http://lists.debian.org/debian-user-french/2005/11/msg00444.html>

Cela rend la discussion plus aisée et économise de la bande passante et de la charge au serveur. On supprime en effet les blocs de texte auquel on ne souhaite pas répondre.

Quand on répond à un mail, on utilise la fonction répondre. On ne crée pas un nouveau message. Par contre, quand, à partir d'une première discussion, on commence à dévier sur un autre sujet, on crée un nouveau message. Cela permet de rendre la liste plus claire. Dans le cas d'une liste archivée, cela rend l'utilisation des archives plus aisée.

Le respect des règles communes

Outre le respect de la Netiquette, les listes de discussions comportent quelques règles :

- pas de crossposting : dans la mesure du possible on évite d'envoyer le même message sur plusieurs listes à la fois
- quand on écrit pour la première fois sur une liste, on se présente rapidement (en trois ou quatre phrases).
- on ajoute une brève signature à ses mails (avec deux -- et pas plus de 4 lignes). Cela permet d'être joignable si le message est transféré hors liste.
- on répond aux questions personnelles "hors liste".
- on ne fait pas passer de publicité sur une liste
- on n'écrit pas avec des mails en HTML sur une liste

- on ne fait pas passer le contenu d'une liste sur une autre ou à d'autres personnes sans avoir demandé l'autorisation de le faire à l'administrateur ainsi qu'à l'auteur du message.
- on n'hésite pas à écrire au modérateur ou à l'administrateur pour demander si tel ou tel contenu peut être diffusé sur la liste
- on évite les pièces jointes sur une liste
- quand on est modérateur, on peut écrire sur la liste pour évoquer des points de modération, on place alors un texte MOD dans le sujet de son message pour faciliter le tri.
- on peut envoyer un message hors sujet sur la liste si l'usage le permet. On place alors un texte "Hors Sujet" en titre de message.
- on fait un message par sujet et on répond point par point, on crée un nouveau message si on sort du sujet initial de la discussion.

2 Création d'une liste

2.1 Différents types de services

Quels sont les avantages et les risques des services gratuits.

Dans quelles conditions choisir un service payant ?

2.2 Services gratuits

Google Groups, Poplist.

2.3 Services payants

Poplist, hébergement dédié.

Choisir Sympa ou Sendmail.

2.4 Mettre sa liste en service

- Rédiger la charte de la liste

Exemple de Charte : <http://www.bnf.fr/pages/infopro/cooperation/listediff.htm>

- Créer une liste Google Groups.

<http://groups.google.fr>

- Créer une liste sur Poplist.

- La tester seul

- La tester à plusieurs

- L'ouvrir aux abonnés

Exemple de moteur de liste évolué : Sendmail : <http://lists.ndlr.info/admin.cgi/usetic-ndlr.info/>

3 Administration d'une liste

3.1 Envoyer un message

Créer un filtre dans son client mail.

3.2 Modérer un message

3.3 La diététique de la liste

Les soucis les plus communs

3.4 Aspects légaux

A qui appartiennent les adresses abonnés ?

Que faire en cas de plainte ?

Que faire face au spam ?

Qui protège les abonnés ?

Comment archiver une liste ?