

Septembre 2004

Projet de sociologie USR Les listes d'entraide entre utilisateurs

Xavier Chassagneux, Xavier Misseri, Pierre-Louis Naud

Table des matières

Introduction.....	3
1 Entraide sur Internet.....	4
11 Généralités	4
12 Organisation des communautés d'utilisateurs	4
13 Deux types d'entraide : l'entraide pour créer quelque chose ou l'entraide pour résoudre un problème.....	5
2 Débogage	7
21 Rapports de bogues	7
22 La maëutique	8
23 Exemple de protocole d'envoi de rapports de bogues	9
3 Traduction	11
31 Différentes phases de traduction.....	11
32 Règlement des différents entre utilisateurs	12
33 Profil et évolution des traducteurs	13
34 Explication des règles	14
4 Analyse sociologique	16
41 La métareprésentation.....	16
42 L'intérêt de la régulation	16
Conclusion	18
Bibliographie.....	19

Introduction

L'histoire des hommes a depuis longtemps été jonchée d'innovations technologiques. La dernière grande évolution en date est l'informatique, et plus précisément le développement de l'Internet. Comme toute nouvelle invention, aucune règle n'a été prédéfinie par les inventeurs, ne connaissant pas l'usage qu'il allait en être fait. L'étude d'Internet étant trop vaste, il est nécessaire de se focaliser sur des sous domaines. Les listes d'entraides sont un exemple de mini communautés dans lesquelles les comportements peuvent être analysés. Après avoir donné quelques généralités sur les listes d'entraides sur Internet, nous allons étudier deux exemples particuliers de listes d'entraide : le rapport de bogue et la traduction de logiciels libres. Enfin, nous avons essayé d'extrapoler ces comportements relevés sur ces exemples à un ensemble plus vaste des listes d'entraide.

1 Entraide sur Internet

11 Généralités

Les listes d'entraides sont apparues il y a quelques années avec le développement de l'informatique et de l'Internet. Elles permettent de créer des minis communautés dont le but principal est de répondre à des problèmes très divers et d'améliorer des logiciels. Elles permettent de produire de l'information, en rendant public des renseignements que de nombreuses personnes connaissaient mais n'avaient pas diffusés publiquement. Elles placent ces informations dans divers endroits, de façon à ce que d'autres personnes y accèdent : une redondance de données est alors créée, permettant à plus de personnes d'y accéder, et les autorisant à placer ces informations dans tous les contextes où elles peuvent être utiles.

D'après Michel Gensollen, « la liste de discussion sert principalement à transformer progressivement le savoir privé en savoir public ». Dans le cas d'une liste de développement de logiciel libre, les plus-values ajoutées par une liste sont :

« La satisfaction privée obtenue par celui à qui on répond (solution d'un problème concret, amélioration du logiciel par correction des bogues, constitution d'un savoir public librement accessible ». Il est à noter que cette entraide peut prendre des formes très variées, et n'est pas forcément liée à l'informatique.

Les questions posées sont de trois types, toujours d'après Michel Gensollen : les questions triviales (dont la solution est déjà dans le domaine public), les questions simples (un usager chevronné peut y répondre) et les questions intéressantes (seul un spécialiste, c'est-à-dire un développeur dans le cas du logiciel libre, peut y répondre). La plupart du temps, les forums sont autorisés en lecture pour la plupart des utilisateurs, mais sont souvent interdits en écriture pour les non membres. Ainsi, alors que sur le forum www.commentcamarche.com [4], des messages peuvent être envoyés sans remplir aucune information, sur le forum <http://forum.doom9.org> [3] (forum du projet de codec libre xvid), l'accès en écriture est interdit aux non membres, et nécessite même 30 jours d'attente après l'adhésion pour écrire dans le forum. Cette règle permet de limiter les questions triviales ou celles dont la réponse est déjà dans le forum. La régulation de la population du forum, selon sa technicité et son but, est donc gérée de manière très différente.

12 Organisation des communautés d'utilisateurs

Les participants à une liste d'entraide peuvent être divisés en trois groupes : débutants, chevronnés et développeurs. Ces trois catégories peuvent également être chacune coupées en deux parties, selon si les utilisateurs sont coopératifs ou non. Le comportement de ces participants dépend fortement de leur groupe, même s'ils ne le connaissent pas nécessairement. Sur certains forums, ceci est toutefois précisé, en fonction de la date d'inscription au forum, du nombre de messages et de la pertinence des réponses (<http://forum.doom9.org> [3] par exemple). On peut aussi remarquer la présence de modérateurs, sensés jouer le rôle de policiers, et appartenant, selon les forums, au groupe d'utilisateurs chevronnés ou de développeurs.

D'après Michel Gensollen, la différence entre débutants, chevronnés et développeurs est la suivante. Les débutants sont « incapables de résoudre une difficulté de mise en œuvre par eux-mêmes », c'est-à-dire qu'ils ne savent pas résoudre une question simple par eux même, mais peuvent trouver réponse à une question technique en recherchant sur le domaine public. Les chevronnés sont « capables de résoudre une difficulté de mise en œuvre de type Question Simple par eux-mêmes », mais pas les questions intéressantes, et ne savent pas faire la différence entre une question simple et une question intéressante. Les développeurs sont eux, « capables de résoudre une difficulté de type Question Intéressante » et peuvent faire des modifications du code pour justement corriger ces problèmes.

Pour ce qui est des modérateurs, leur action varie beaucoup d'un forum à un autre. Ceux-ci peuvent en effet agir de façon transparente, comme sur certains forums tel que www.commentcamarche.com, en se contentant de supprimer les post indécents ou trop hors sujet. Mais sur d'autres forums tels <http://forum.doom9.org> [3], ceux-ci jouent le rôle de véritables dictateurs, supprimant les messages ou fermant les discussions dès que ceux-ci ne leurs plaisent pas pour une raison subjective quelconque, déplaçant les message sans véritable raison, et n'ayant aucune tolérance dans les redondances (les threads sont immédiatement fermés lorsqu'une question a déjà été en partie posée). Leurs rôles sont donc très variables. Le modérateur, dans ce dernier cas, favorise les questions d'un niveau plus élevé, tout en interdisant pratiquement l'accès aux débutants. Ou il maintient dans le forum les utilisateurs ayant les mêmes idées : dans un certain sens, le groupe se referme sur lui-même.

Certains utilisateurs chevronnés, qui ne sont pas des modérateurs, prennent parfois certains droits face à des débutants, comme de leurs demander de poster sur un autre forum, ou d'utiliser la fonction recherche pour trouver la réponse. Ils font cela sans répondre à la question : ces utilisateurs prennent donc un pouvoir non justifié, uniquement en raison de leur ancienneté ou de leurs plus grandes connaissances. L'aide est alors dans ce cas refusée, ces utilisateurs trouvant le niveau de la question trop faible par rapport à leur niveau ou au niveau du forum. Dans ce cas encore, le groupe se referme sur un noyau d'utilisateurs chevronnés et de développeurs, ne laissant que peu de chances aux débutants d'y entrer.

13 Deux types d'entraide : l'entraide pour créer quelque chose ou l'entraide pour résoudre un problème

Les listes d'entraides peuvent être partagées en deux groupes : les listes d'entraides pour résoudre un problème et les listes pour créer quelque chose (logiciel, traduction, connaissance).

Pour ce qui est de la résolution de problèmes, les listes sont aussi variées qu'il y a de type de problèmes. Il y a bien sûr les résolutions de problèmes liés à l'informatique, qui sont majoritaires, mais on peut trouver des listes très diverses : comment soigner son chien, comment faire soit même des travaux d'électricité, une aide pour les entreprises, etc. Comme l'a dit en 1999 le créateur du site www.commentcamarche.com [4], Jean-François Pillou, le but de son site est de regrouper en un même endroit le maximum de documentation sur l'informatique, la documentation sur papier étant trop chère et rarement de qualité. Ainsi, l'utilisateur peut avoir accès à moindre prix, facilement et rapidement, à toute information pouvant l'aider sur l'informatique. Et si cette information n'est pas encore sur le site, il lui

suffit de poser la question, et une réponse arrivera probablement sous peu. Les listes d'entraides orientées « résolution de problèmes » permettent donc de faciliter la vie en rendant les solutions de problèmes très variés plus facilement accessible, et à tous.

Pour ce qui est des listes d'entraides orientées « création », le but est différent. Par exemple, dans le cas du logiciel libre, les forums permettent de synchroniser les différents développeurs, ceux-ci travaillant un peu partout dans le monde, d'améliorer les logiciels, ou encore de permettre leurs traductions. Ainsi, en parlant des difficultés et bogues que des utilisateurs peuvent rencontrer lors de l'utilisation d'un logiciel libre, Michel Gensollen dit qu'à la mise sur le marché du logiciel, les difficultés et les bogues ne sont pas connus, mais que « au fur et à mesure que les usagers tombent sur ces difficultés, soit ils les résolvent par eux-mêmes (ce qui constitue un savoir privé qui s'accumule progressivement), soit ils n'y parviennent pas et ces difficultés sont résolues collectivement (ce qui constitue un savoir public consultable sur la liste de discussion) ». Le savoir public, qui est au début constitué uniquement de manuels, en ligne ou non, et de FAQ, s'enrichie donc avec ces expériences personnelles.

2 Débogage

21 Rapports de bogues

Toute personne ayant écrit un logiciel pour un usage public a probablement déjà reçu au moins un compte rendu de bogue. Ceux ne disant rien où n'ayant aucun sens (par exemple : « Ca ne marche pas ») ne donnent pas assez d'informations et ce genre de compte rendu entraîne un encombrement inutile du réseau. C'est pour cette raison que le soutien technique est vu comme un travail horrible.

Le but du compte rendu est de permettre au programmeur de voir l'erreur rencontrée par le programme pendant son exécution. Le meilleur moyen de le faire est de le lui montrer, devant l'écran de son ordinateur. Celui-ci connaît mieux le logiciel que quiconque au monde, il sait quelle partie peut être en défaut, déduit dans quelle partie chercher ou peut recouper les informations avec d'autres comptes rendus afin d'obtenir une analyse beaucoup plus précise.

Si le programme ne fonctionne vraiment pas, il devrait l'avoir vu et s'il ne l'a pas vu, c'est que le programme fonctionne parfaitement chez lui. En conséquence, soit l'utilisateur effectue quelque chose de différent du programmeur soit leurs environnements sont différents. Tout ceci peut être repéré dans un compte rendu de bogue du moment que les informations nécessaires y sont présentes. De ce fait, plus il y a d'informations, mieux c'est! Si la longue liste d'actions donnée au programmeur ne lui permet pas de reproduire l'erreur, c'est que l'utilisateur n'a pas donné assez d'informations ; il est probable que l'erreur ne soit pas effective sur tous les ordinateurs. Il faut alors donner encore plus d'informations ; tous les messages apparus, tout ce que l'utilisateur a eu comme résultat et tout ce dont à quoi il s'attendait.

Il y a beaucoup de choses qui peuvent être faites lors de la présence d'un message d'erreur. Certaines empirent le problème... Pour éviter d'empirer un bogue apparaissant sous cette forme, il est souvent préconisé de cesser toute activité et de ne toucher à aucun bouton ; tout au plus appuyer sur le bouton permettant de fermer le message d'erreur après l'avoir noté. Les programmeurs apprécient beaucoup les bogues qui se reproduisent à la demande, cela leur permet de mieux cerner le problème. Donc, le mieux est de pouvoir renouveler l'erreur à volonté ce qui permet au programmeur de le régler au plus vite.

Un problème vraiment important et non négligeable est un mauvais rapport de bogue ! Ce ne sont pas seulement des non programmeurs qui envoient des rapports et beaucoup de mauvais viennent de programmeurs, aussi bon soient-ils. Il en arrive souvent accompagnés de diagnostics indiquant à l'auteur où pourrait se trouver l'erreur dans le programme, cependant, il est commun que ce diagnostic soit faux, entraînant l'auteur sur une voie erronée, et lui faisant perdre du temps. Le diagnostic est optionnel et envoyer un bout de code corrigeant l'erreur est utile mais ne doit pas remplacer un rapport de bogue en bon et due forme (clair et précis).

Il est sympathique de constater que les rapports de bogue incompréhensibles viennent des personnes dont la langue maternelle n'est autre que celle dans laquelle elles l'écrivent. Dans un forum de débogage anglais, les intervenants étrangers commencent généralement leur message par des excuses vis-à-vis de leur manque de maîtrise de la langue anglaise puis

l'écrivent de la manière la plus basique possible, donc de manière claire (avec des mots simples). Au contraire, les intervenants de langues anglaises partent du fait que tout le monde va les comprendre et certains ne font aucun effort quant à la clarté de leur message ce qui le rend incompréhensible.

De plus, malgré un rapport quasi parfait, l'utilisateur doit s'attendre à être sollicité afin de fournir des détails supplémentaires. Le but du rapport est de corriger le bogue, rien ne sert de fournir un rapport incomplet et de disparaître ensuite ; Les détails pertinents ne sont pas toujours ceux que l'on mentionne et le programmeur sera sans doute plus à même de trouver les éléments qui seraient intéressants et de les demander ultérieurement.

L'utilisateur utilise le logiciel et se doit d'être un minimum présent s'il demande de l'aide au concepteur (ou à toute autre personne). Pour ces mêmes raisons, il n'est pas agréable de lire des insultes envers le concepteur dans un rapport parce que son logiciel est bogué. Le programmeur effectue un service d'autant plus grand que le logiciel est libre et régler ses comptes ne l'incitera pas à aider l'utilisateur en trouvant une solution au problème.

22 La maïeutique

Sur une liste de diffusion ou un forum d'entraide, tout commence toujours par une question. Mais pour que cette question puisse avoir une réponse, il est nécessaire qu'elle soit bien comprise, c'est-à-dire que l'utilisateur posant la question donne toutes les informations nécessaires pour qu'un autre utilisateur ayant plus de connaissance dans le domaine ou ayant déjà rencontré et résolu un problème similaire (savoir privé non encore devenu public), ou un développeur, puisse répondre correctement à cette question. Pour que cette question soit bien comprise une phase d'élucidation, pouvant être constituée de plusieurs messages, est nécessaire. Nous appellerons une telle phase d'élucidation une phase de maïeutique.

Le mot maïeutique vient en effet du grec, de Socrate plus précisément, et était alors décrit comme un processus d'accouchement de l'esprit. Ici, ce processus revient à déceler en l'utilisateur qui pose une question le savoir qui est en lui, et qui permettra à un autre utilisateur ou un développeur de répondre à sa question. En effet, c'est cet utilisateur qui détient, sans le savoir parfois, des informations nécessaires à la résolution du problème, mais pensant ces informations futiles, ne sachant pas où les regarder ou ne sachant pas comment les trouver, ne les donne pas. Un processus de questions réponses peut alors avoir lieu sur une liste ou un forum de discussion, afin de guider et l'aider à donner ces informations nécessaires, d'accoucher de ces connaissances, et ainsi de permettre de résoudre le problème.

Exemple 1 :

Sujet : comment faire pour débloquer mon ordinateur ?

Madame, Mademoiselle, Monsieur, bonjour,
Mon ordinateur est un portable "GERICOM" acheté il y a deux ans. Depuis quelques jours, il se met à bloquer brusquement, de façon à n'avoir accès ni au clavier, ni à la souris. Je suis contraint de l'arrêter brutalement et de le redémarrer. Merci de bien vouloir m'aider.
À ssap

Salut

Pour avoir des pistes de réponses, il faudrait donner des informations sur ce PC (quel système

!!!!), les conditions favorables pour le plantage (lancement d'un logiciel...), fréquence des problèmes ...

Bertrand

Exemple 2 :

salut tout le monde,
voilà j'ai un problème, quand je joue à need for speed underground mon pc reboot tout seul o
bout de 5 min de jeu..je ne peux pas jouer à counter-strike toute la journée il reboot pas juste qd je joue
à nfsu!!
si vous avez une solution je vous remercie d'avance !!
@++

Bonjour.

Aurais-tu l'amabilité de nous écrire en français s.v.p et d'être un peu plus explicite.

Ce serait sûrement plus agréable.

Salut

Cle

Bonsoir,

J'ai un petit problème : mon pc redemarre tout seul quand je joue à need for speed
underground (un jeu de voiture sur pc) !

je sais pas quoi faire !!

merci de m'aider !

23 Exemple de protocole d'envoi de rapports de bogues

Afin d'obtenir un rapport des plus efficaces et ainsi résoudre tous les problèmes précédemment posés, on peut citer le protocole d'envoi de rapport d'un site de débogage Debian [7].

L'utilisateur doit envoyer :

- Le texte exact et complet de tout message d'erreur affiché ou enregistré.

- Ce qu'il a exactement tapé ou fait pour faire apparaître le problème.

- Une description du comportement incorrect: ce qu'il attendait exactement, et ce qu'il a observé.

- Une suggestion de correction, ou même une rustine.

- Les détails de la configuration du programme posant problème et le texte complet de son fichier de configuration.

- Les versions de tous les paquets desquels dépend le paquet défectueux.

- Quelle version du noyau il utilise, sa bibliothèque C partagée, et tout autre renseignement sur son système Debian, si cela semble approprié.

- Les renseignements appropriés sur son matériel. S'il rapporte un problème avec un pilote de périphérique, décrire tout le matériel de son système...

De plus, il ne doit signaler qu'un seul bogue à la fois et vérifier si celui-ci a déjà été répertorié.

Il est possible d'en envoyer de différentes manières :

- On peut les envoyer par mail directement à l'auteur mais ceci ne permet pas de s'assurer que toute la communauté touchée pourra s'y pencher et le traitement du rapport sera soumis à la disponibilité du programmeur.
- Il est possible de les envoyer à un service qui les comptabilise et les soumet à toute la communauté concernée. C'est de cette manière que le site [7] fonctionne (ces rapports sont en général envoyés à une liste de diffusion, la liste d'utilisateurs Debian) ce qui permet de trouver rapidement et efficacement les solutions aux problèmes et de les implémenter dans leur distribution. Beaucoup de logiciels, en particuliers les logiciels gratuits, publient une liste de bogues connus. Si l'utilisateur peut accéder à cette liste, il peut y voir si le bogue qu'il veut mettre à jour n'est pas déjà répertorié. De toute façon, qu'il soit répertorié ou non, il est préférable d'envoyer un compte rendu au cas où les informations envoyées présenteraient des détails n'étant pas connus du programmeur et facilitant ainsi son débogage. Ici aussi, une liste de bogue où peut se pencher n'importe quel programmeur est accessible.
- Sur un forum de discussions. Il y a rarement de formatage du rapport, tout le monde peut y écrire un message tout en omettant des détails. Cela prend alors des pages pour résoudre le moindre bogue dont les symptômes ont mal été exposés. La phase de maintenance peut alors prendre ici un temps interminable. Il n'y a pas de hiérarchie entre les intervenants, le seul moyen de distinguer la pertinence de chacun est de détecter celle des messages ce qui n'est pas aisé pour un débutant. Seuls les modérateurs et les administrateurs (qui ne sont pas toujours les plus pertinents) ont un pouvoir sur le forum. Cependant, Les bogues soumis dans cet endroit sont accessibles à tous, toutes les solutions possibles peuvent y être trouvées même si le classement y est anarchique...

Pour les deux derniers points, le grand avantage est de toucher le maximum de gens et de pouvoir tomber sur les rares personnes étant capables de comprendre un message. Non pas que les questions posées soient techniquement trop pointues mais que la personne risque de ne pas comprendre dans quelle situation se trouve l'utilisateur lorsqu'il n'est pas capable de la décrire lui-même. En effet, pour comprendre un problème, il faut en général avoir une très bonne métareprésentation si les niveaux techniques entre l'utilisateur et le concepteur sont trop distants. Si ce n'est pas le cas, il est toujours possible, parmi tous les lecteurs de forums, que l'un d'entre eux soit du même niveau que l'utilisateur, comprenne aisément dans quelle situation il se trouve et puisse reformuler la question qu'il aura peut être mieux comprise qu'un expert en la matière ayant des difficultés à se mettre à la place d'un débutant.

3 Traduction

31 Différentes phases de traduction

La manière de traduire des éléments des paquets Debian est très codifiée. Les traducteurs doivent suivre des étapes très précises pour que leur travail soit accepté. Tout d'abord, il est nécessaire de vérifier que la traduction n'ait pas déjà été faite (éviter les doublons). Cette étape est en général facile car des scripts qui permettent d'obtenir une réponse rapide ont été développés pour la plupart des paquets. Seul quelques petits paquets posent problème pour cette première étape. Il faut alors contacter directement les mainteneurs ou les responsables de la traduction pour savoir si le travail a déjà été fait.

L'étape suivante consiste à la traduction proprement dite du document. Cette traduction doit suivre des règles précises. Certains termes sont fixés, par exemple, il faut traduire *newsletter* par *gazette*. Il y a un vocabulaire spécifique à Debian. Ce vocabulaire propre a été fixé par des votes entre les traducteurs et doit être respecté. Un vocabulaire spécifique à l'informatique doit également être connu par les traducteurs. Pour ces types de vocabulaire, il est absolument nécessaire d'utiliser le bon terme. Un changement de terme doit être approuvé par la liste et toutes les traductions déjà faites doivent prendre en compte ce changement, ce qui explique la rareté de tels changements.

Ensuite vient la phase de relecture du travail effectué. C'est une étape cruciale vu la difficulté de la langue française. Cette étape est également conseillée aux nouveaux traducteurs car elle permet un entraînement avant d'effectuer leur premier travail. Une règle stricte est fixée à propos de la relecture : toute traduction doit être relue, en aucun cas, elle ne peut être publiée directement. Cette étape suit des règles techniques très strictes, notamment avec des séquences de lettres particulières dans le sujet des mails. Ces séquences permettent d'indiquer à qu'elle étape de la relecture se trouve un document.

Le traducteur initial du document doit gérer la relecture de son travail. Il existe deux cas de figure : soit il accepte les corrections qui lui sont proposées et alors il modifie son document en conséquence. Soit il n'accepte pas la modification. Dans ce cas, ces deux personnes doivent essayer de se mettre d'accord. Si ce n'est pas possible, c'est alors la liste de discussion qui arbitre le débat, et alors le traducteur et le correcteur doivent se plier à cette décision.

Une fois que le document semble être de bonne qualité, le cycle de relecture est clos par le traducteur initial. Il peut ensuite publier le document. La manière de publier est différente selon le type de document, le type de paquet... En général, il suffit au traducteur de donner son travail au mainteneur du paquet qui incorporera celui ci à la version suivante du paquet.

Enfin, une fois que la traduction est officiellement incorporée dans le paquet, il s'agit de maintenir la traduction lorsque le programme évolue. Ce travail est à la charge du traducteur initial. Il doit donc mettre à jour de temps en temps la traduction. S'il ne désire plus

maintenir la traduction, il doit se signaler publiquement sur le forum de discussion afin qu'une autre personne puisse le remplacer.

32 Règlement des différents entre utilisateurs

« À coups de poings virtuels, bien sûr ;-) »

Lors de la traduction d'un texte, comme pour la plupart des activités humaines, des dissensions peuvent apparaître. Il y a des règles à respecter s'il y a un désaccord. Le but est de régler les différents à l'amiable pour ne vexer personne et faire avancer le projet : « Bon, le tout est d'arriver à un consensus pour pouvoir continuer. Ne pas oublier quand même que l'on n'est pas là pour se battre sur la terminologie mais pour faire avancer la francisation de Debian. » Si les personnes ne peuvent se mettre d'accord, il y a un vote des gens inscrits sur la liste de discussion. Ce vote donne une voix à chaque personne, il n'y a pas de personne considérées comme plus importante.

Cependant, en cas de profond désaccord, c'est celui qui est l'auteur du document qui impose son point de vue. Cette règle, qui dans l'idéal ne doit pas être appliquée, permet de récompenser la personne ayant travaillé. Elle vise à ne pas froisser la sensibilité des traducteurs pour qu'ils ne délaissent pas le projet.

Ceci est un exemple de vote qui a eu lieu pour départager deux idées différentes d'une traduction :

[8]

« Voici les résultats du vote qui vient de se terminer :

1°) Pour laisser "GNU/Linux", et l'inclure dans la FAQ

1. Guillaume Allègre
2. Jérôme Marant
3. Arnaud Vandyck
4. Eric Jullien
5. Xavier Renard
6. Guillaume Estival
7. Jerome Abela
8. Rénaud CASAGRAUDE
9. Gaétan RYCKEBOER
10. Edi STOJICEVIC
11. Jean-Philippe Georget
12. Christian Couder
13. T'aZ
14. Benoît Sibaud
15. Nicole Ciry

2°) Pour traduire en "GNU-Linux", et l'inclure dans la FAQ

1. Patrice KARATCHENTZEFF
2. Mickaël Simon
3. Antoine Hulin

4. Thomas Marteau
5. Nicolas SABOURET
6. Jean-Christophe Dubacq
7. Nicolas Bertolissio
8. Joël Fernandez
9. Mathias Dellacherie
10. Pierre Machard

3°) Pour inclure dans la FAQ :

<< Le libre choix entre GNU/Linux et GNU-Linux est laissé au traducteur. >>

1. Norbert Bottlaender-Prier
2. Martin Quinson
3. Encolpe DEGOUTE
4. Christian Bubulle Perrier

Soit 29 votants, 51,7% pour 1°), 34,5% pour 2°), 13,8% pour 3°)

Y a-t-il des contestations sur la liste ?

(vote que j'aurais oublié, mal affecté, ou compté deux fois)

En l'absence de contestation, il restera à modifier la FAQ pour refléter le vote ET à faire le boulot inverse (GNU-Linux -> GNU/Linux) sur les pages déjà traduites»

33 Profil et évolution des traducteurs

Ce travail ne nécessite pas de connaissance en programmation. Ceci permet aux personnes qui veulent aider sans connaître la programmation de contribuer au développement du logiciel libre. Cependant la nécessité de qualité impose le respect de règles. « Il ne s'agit pas de traduire à la chaîne, n'importe comment. Il faut se souvenir que c'est ce que les utilisateurs verront. Il faut donc faire attention à ne pas faire de contresens, et soigner sa grammaire et son orthographe. »

Il y a différents niveaux d'aide pour la francisation des paquets. Ainsi, pour les personnes ne connaissant pas la programmation et qui ne se sentent pas capable de traduire un texte, il y a la relecture. Ils peuvent donc contribuer à une étape importante pour le projet. « Chaque minute passée à relire, même partiellement, un document et à l'annoter fera avancer la traduction »

Pour devenir traducteur, il suffit de poster sur la liste de discussion. Il faut indiquer sur quel document on veut travailler. Ensuite, un des responsables peut avaliser le projet, et alors on devient le responsable de cette traduction. Ceci implique un certain nombre de devoirs dont la maintenance du projet. Mais parfois, il n'y a pas d'approbation, alors au bout de quelques jours, on devient automatiquement responsable.

Il n'y a pas de règle explicite quant à l'évolution de la 'carrière' d'un traducteur. Cependant, des étapes sont conseillées. Il est recommandé de commencer par faire des relectures pour voir comment cela fonctionne. Puis il est préconisé de traduire de petits projets et enfin, une fois que l'on maîtrise bien les règles de traductions, d'effectuer des projets de plus grande importance.

34 Explication des règles

Les règles indiquées ont pour but de maintenir le projet dans une bonne voie. C'est à dire d'avoir une traduction de bonne qualité et suffisamment rapide des éléments de Debian.

Pour cela, il y a plusieurs types de règles. Tout d'abord, les règles à propos des techniques de traduction. Ces règles permettent de maintenir un bon niveau de français dans les traductions. Mais elles sont également utiles pour avoir une cohérence globale à tous les paquets Debian. Elles fixent la traduction de certains mots et permettent de conserver un ensemble cohérent de traductions.

Il existe des règles afin de pallier aux problèmes de coordination. En effet, il est nécessaire que la traduction soit unique pour la maintenir à jour. « Il y a pire qu'une page de manuel non traduite : une page traduite non à jour ». Des règles existent également pour que les traductions soient incorporées dans les paquets. Car plusieurs problèmes avec les responsables de ces paquets, qui ne sont pas toujours très coopératifs, peuvent survenir. Ainsi, il y a des procédures de coordination. Il faut lire et utiliser le forum de discussion et il faut respecter des règles dans les étapes de traduction (commencer par demander autorisation...). Cependant, il n'y a pas toujours de solution préétablies, et alors, dans certains cas, on n'est pas sûr que le travail sera pris en compte. On traduit alors en espérant que le responsable du paquet voudra bien incorporer ce travail au programme. La liste est alors une bonne solution d'aide dans ce cas.

Des règles sont destinées à conserver un respect envers les traducteurs, et plus globalement envers toutes les personnes qui fournissent un travail pour le projet. En effet, il ne faut pas froisser les personnes qui réalisent le projet, car la perte d'un élément peut le faire capoter. Un exemple de ce type de règle, est celui qui donne le dernier mot au traducteur en cas de conflit grave. Un travail fourni doit également être récompensé. Par exemple, lorsqu'une personne a effectué une traduction et que celle-ci a été totalement remplacée, son nom reste dans la liste de ceux qui ont traduit le logiciel.

Il faut aussi encourager les personnes motivées. Ainsi, par défaut, si personne ne répond à une demande de traduction, alors la responsabilité est automatiquement donnée au demandeur. L'approbation d'une personne reconnue n'est pas nécessaire au commencement du travail. En plus, sur une traduction qui est déjà attribuée à une personne, si d'autres personnes veulent effectuer ce travail et que rien n'est sorti depuis deux mois, alors elle est réattribuée. Cette période de deux mois permet de faire un consensus entre le risque de froisser la personne qui s'occupait du projet auparavant et la nécessité de mise à jour de ce dernier. Egalement, pour que toutes les personnes motivées puissent aider, il y a du travail pour tous les niveaux de compétence. Pour les plus érudits en informatique, la programmation est possible. Pour les autres, la traduction et relecture permettent de participer au projet. La relecture est davantage conseillée aux personnes les moins disponibles, ou n'ayant pas les capacités d'effectuer les projets précédents.

Tout est fait pour encourager les personnes à participer au travail. Pour cela, elles sont encouragées à critiquer, que ce soit de manière positive ou négative, les travaux effectués : « Il n'y a pas de commentaire stupide : chaque pierre apportée construit l'édifice ».

Enfin, des règles sont utilisées pour maintenir un bon niveau d'entraide à travers la liste de discussion. Ainsi, il ne faut pas que ce soit toujours les mêmes questions qui soient posées. Sinon, les experts délaissent la liste, et plus aucune réponse n'est apportée. « Assurez-vous avant d'avoir bien cherché par vous-même notamment en ayant lu la FAQ et les documents d'aides »

4 Analyse sociologique

41 La métareprésentation

L'intérêt des listes d'entraide est de créer de l'information, notamment en utilisant la maïeutique. Le savoir est alors exprimé en questions-réponses. Cependant, pour que ce processus fonctionne, il faut que les interlocuteurs se comprennent. En effet, une question posée dépend en général d'un ensemble de sous-entendus qui paraissent évidents pour l'interrogateur. En revanche la personne répondant à la question doit se représenter ce système de valeurs. Il doit pouvoir se mettre à la place de celui qui a émis la question. Ce processus est appelé la métareprésentation. Le récepteur doit avoir la capacité d'interpréter de la bonne manière ce qui a été dit. Ceci est difficile, même pour les experts les plus chevronnés. Ainsi, le fait d'aider quelqu'un n'est en général pas de résoudre un problème technique, mais plutôt un problème cognitif. En effet, chaque être exprime ses idées en ayant acquis une base de connaissances et d'expériences indépendante de celle des autres. C'est cette différence qui est à la base de nombreux problèmes de compréhension.

Les listes d'entraide mettent en évidence ce problème, qui est d'autant plus important que l'écart de niveau entre les deux interlocuteurs est important ; il est d'autant plus difficile pour un interlocuteur de comprendre la difficulté d'un débutant quand il en connaît la solution depuis longtemps et qu'elle est devenue pour lui naturelle. En revanche, l'avantage des listes de diffusion, même si ce problème y est allègrement mis en évidence, est d'avoir un spectre de niveaux très important. Ainsi, un utilisateur intermédiaire ayant déjà rencontré le problème posé dans le passé pourra expliciter la demande afin qu'elle soit compréhensible par le plus grand nombre. La diversité de population sur les listes de diffusion permet donc d'amoindrir cette difficulté.

En théorie, les listes d'entraide devraient être un excellent moyen de résoudre des problèmes. Mais en pratique, la métareprésentation ne se fait pas toujours très bien, les utilisateurs de la liste ont tendance à ne pas vouloir aider les plus faibles car cela ne les intéresse pas. Et ils considèrent souvent que ces questions encombreront le forum et leur demande alors d'aller voir ailleurs. En effet, il est relativement frustrant pour un expert de passer beaucoup de temps à lire ou à répondre à une discussion ne lui apportant quasiment rien quand le sujet a déjà été traité.

42 L'intérêt de la régulation

En plus de la nécessité de bien expliciter les questions, les forums de discussion utilisent un certain nombre de règles qui peuvent être classées selon différentes catégories.

Tout d'abord, dans un forum, le coût est principalement celui de la lecture des messages. Le coût d'une réponse de quelques lignes par un expert est en général très faible et la plus-value pour la communauté très importante. En revanche, la lecture d'une centaine de messages constitue une perte de temps conséquente pour les experts qui ont souvent d'autres activités. Quelque soit le niveau de compétence, un utilisateur en aide un autre sous condition d'obtenir un minimum de satisfaction, que ce soit une satisfaction personnelle ou une reconnaissance publique. De ce fait, l'effort à effectuer afin d'aider une personne ou une

communauté ne doit pas être supérieur à la satisfaction que l'intervenant peut en tirer. Ainsi, dans un forum à grand nombre de messages, à grand nombre d'intervenants, et nécessitant une lecture approfondie, le coût de réponse à une demande d'aide devient vite trop importante vis-à-vis de la satisfaction que l'on peut en tirer. Il s'en suivrait une désertion des experts, créant alors un forum parallèle où la communauté serait encore naissante. Il est donc nécessaire d'établir un certain nombre de règles, afin que ce coût ne soit pas trop important, et que par conséquent les utilisateurs délaissent cette liste d'entraide.

Egalement, il est nécessaire d'établir un certain nombre de règles de politesse, des choses à faire ou ne pas faire, afin de ne pas blesser, volontairement ou non, quelqu'un, ceci soit de manière directe, soit de manière indirecte en ne respectant pas le travail de quelqu'un par exemple. Les modérateurs sont là pour vérifier que ces règles sont appliquées, et prendre les mesures en conséquences.

Enfin, d'autres règles sont utilisées pour encourager les motivations de chacun, tout en coordonnant au maximum leurs actions, comme par exemple de donner des statuts ou des niveaux de confiance aux utilisateurs. La coordination est faite par de nombreuses règles qui stipulent la manière avec laquelle les interlocuteurs doivent inter réagir.

On retrouve ces catégories de règles dans la plupart des forums. Par exemple dans la traduction ou les rapports de bogue. En fait, ces règles sont la transposition de règles de la vie sociale dans ces forums. En effet, les communautés Internet étant relativement récentes, l'aspect social et le contact humain sont mal développés par la mauvaise approche des moyens technologiques dans nos vies sociales. La vie sur ceux-ci n'est donc pas totalement virtuelle, et décorrélée de toute vie réelle, contrairement à ce que certaines personnes peuvent en dire.

Conclusion

A travers l'exemple des listes d'entraide, nous avons vu que des formes de vie sociales sont en train de naître sur internet. Elles reprennent certains aspects de la vie sociale réelle, mais commencent à s'en distinguer. Par exemple, l'existence de pseudonymes sur les forums permettent de différencier les deux aspects physique et virtuel de la vie sociale. Cependant, cet aspect n'est pas très développé, car les personnes confondent souvent leur pseudonyme à leur propre personne, et donc, une critique sur leur personnalité virtuelle peut les froisser autant que sur leur personnalité réelle. Il est probable que dans le futur, de nouvelles règles de vie sur la toile devraient voir le jour, à l'image des règles de la vie sociale et physique, qui ont mis du temps à s'établir et à être respectées.

Bibliographie

- [1] <http://www.debian.org/intl/french/index.fr.html>
- [2] <http://www.debian.org/intl/french/debian-l10n-french-faq.html/ch1.html#s1.3>
- [3] <http://forum.doom9.org>
- [4] <http://www.commentcamarche.com>
- [5] Michel Gensollen : Fonctionnement des communautés épistémiques. 2001
- [6] Nicolas Auray : La régulation de la connaissance : arbitrage sur la taille et gestion aux frontières dans la communauté Debian. 2003
- [7] <http://www.debian.org/bogues/reporting>
- [8] <http://lists.debian.org/debian-l10n-french/2002/03/msg00083.html>

