

# **Le groupware**

**Fonctionnalités – outils du marché**  
**Rôle des documentalistes**

Sylvie Dalbin

**Assistance & Techniques Documentaires/GIE DESYBEL**

**Courriel - [sylvieatd@aol.com](mailto:sylvieatd@aol.com)**

# Sommaire

1. Contexte et définition	3
2. Le travail collaboratif	5
3. Fonctionnalités	10
4. Outils et technologies	14
5. Exemples et démonstration	22
6. Organisation et fonctionnement	27
7. Quelle place pour les documentalistes ?	31
Annexes	
♦ Limites, apports, conditions	

# 1. Contexte

# Contenus et modalités de réalisation du « travail » : évolution

- ❑ Développement des organisations en réseaux
  - ◆ Intranet > améliorer la réactivité, capitaliser, ...
  - ◆ Extranet > «Entreprise étendue »
- ❑ Développement du fonctionnement par projets
- ❑ Articulation délicate entre une organisation individuelle et collective
  - ◆ Travail, lecture, gestion (de dossiers...), temps, réunions...
- ❑ Absence d'information / avalanche d'information et des sources > Information ciblée, noyée
- ❑ Communication sans échange d'information / Distribution de l'information sans communication

# Une définition du groupware

- Postulat : Rendre plus efficace le travail de groupe en l'instrumentalisant (=informatisation)
  - ◆ méthodes et outils logiciels agissant en synergie
  - ◆ permettant à des utilisateurs dispersés géographiquement et/ou temporellement et/ou « fonctionnellement »
  - ◆ de mener un travail en commun à travers les réseaux
  
- Terminologie
  - ◆ Collecticiel - Travail collaboratif assisté par ordinateur (TCAO)  
(CSCW Computer Supported Collaborative Work)
  
- 1/3 management + 1/3 organisation + 1/3 informatique

## **2 - Le travail collaboratif**

# Notions clés

- ❑ Division du travail ?
- ❑ Travail collaboratif *Travail en groupe, en équipe*
  - ◆ Travail effectué en commun entre plusieurs personnes, sans connotation technologique
  - ◆ Diversité des modalités d'interaction au sein du groupe et entre le groupe et le hors-groupe
- ❑ Projet - *peut être une composante forte d'un groupware*
  - ◆ Démarche [façon dont procède un raisonnement, une pensée] spécifique qui permet de structurer méthodiquement et progressivement une réalité à venir.... Il implique un objectif, des actions à entreprendre avec des ressources définies dans des délais donnés (AFNOR NF X50-106).
- ❑ **Communauté, équipe, groupe**

# Travail collaboratif

## communication, collaboration, coopération

*Attention : définitions fonction des auteurs !*

### □ Communication

- ◆ Communiquer peut être une fin en soi et ne donne pas forcément lieu à des réalisations visibles par tous

### □ Collaboration

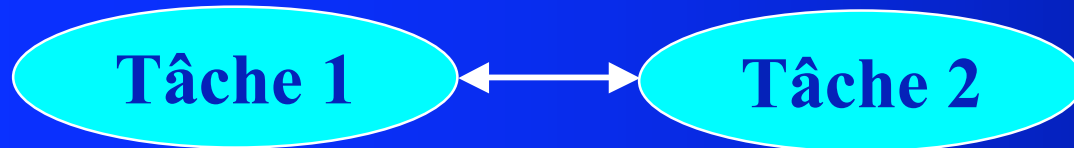
- ◆ Créer quelque chose en groupe et notamment en communiquant : la communication est un moyen et non une fin.

### □ Coopération

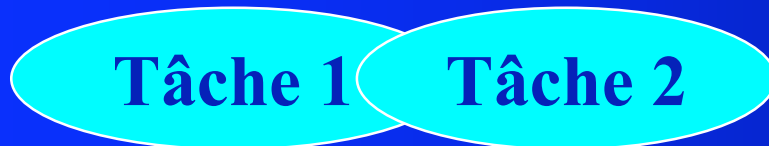
- ◆ Convergence des efforts avec au préalable une prise de décision commune (objectifs ou actions), impliquant une répartition des tâches et/ou des responsabilités (coordination)
- ◆ Les actions individuelles contribuent aux actions des autres et vice-versa

# Besoins différents en fonction des situations

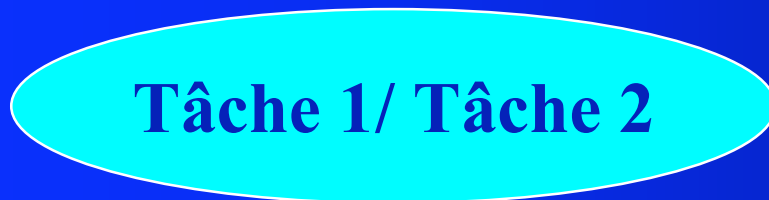
## Communication



## Coordination



## Coopération



Exemples de fonctions	
Messagerie	Mémoire du groupe, des travaux
Workflow	
Editeur synchrone	

# 3. Fonctionnalités

# Fonctionnalités (1)

- ❑ On échange, on communique
  - Courriels, liste de diffusion ; sondages; messagerie instantanée
  - Chat, Forum, audio/vidéoconférence
  
- ❑ On produit, on rédige (individuellement/collectivement)
  - Editeur, co-rédaction + wiki, gestion des versions, traçabilité, processus d'approbation ; formulaire et modèles
  - Partage d'applications
  
- ❑ On réfléchit et on décide en commun
  - Mind-mapping, tableau blanc, forum
  
- ❑ On suit un processus
  - Gestion des processus/workflow

## Fonctions (2)

- ❑ On gère son temps, son travail, ses relations, le groupe, ses projets, on s'organise
  - Agenda (partagé), annuaires (LDAP) ; Planning des tâches,
  - Notification ; Historique des activités/reporting ; nomade
- ❑ On capitalise et partage les infodocs
  - « Bibliothèques » - Espace partagé (gestion de fichiers); Agrégation/fédération ; blogue/CGM, gestion documentaire,...
- ❑ On trouve ou récupère des infodocs
  - Portail = moteur et classification, pull/push, abonnement...
- ❑ *On administre rôles, droits et fonctions*

## Fonctionnalités (synthèse)

- ❑ On échange, on communique
- ❑ On produit, on rédige (individuellement/collectivement)
- ❑ On réfléchit et on décide en commun
- ❑ On suit un processus
- ❑ On gère son temps, son travail, ses relations, le groupe, ses projets ; on s'organise
- ❑ On capitalise, gère et partage les infodocs
- ❑ On trouve ou on récupère des infodocs
- ❑ en ligne, itinérant, sur son poste (réplication)
- ❑ *On administre les rôles, droits et fonctions*

# 4 - Outils et technologies

# Systemes informatiques dans l'entreprise

## □ Applications métiers

## □ Applications transversales

### ◆ Outils bureautiques

- Acquisition ; Coproduction/production d'information
- Communication et échanges

### ◆ Groupware

- Travail collaboratif

### ◆ EDI (échanges de documents informatisés) et Workflow

- Coopération - acheminement (contrôlé) d'information
- Circuit, procédure, contrôle et validation de données

### ◆ GED, gestion de connaissance - CMS et blogue

- Capitalisation, gestion & archivage/pérenisation

### ◆ Portail, bureau virtuel, push/pull, recherche (+blogue)

- Mise à disposition/communication de ressources et outils de travail

# Evolution majeure de l'informatique

## □ Architecture technique

- ◆ Infrastructure modulaire et « ouverte »
  - La poussée des standards
    - Exemple : LDAP pour les annuaires
    - Attention à cette notion : [formats-ouverts.org/blog](http://formats-ouverts.org/blog)
- ◆ Interopérabilité/échanges automatiques entre modules applicatifs (connecteurs, web services)
- ◆ Infrastructure 3-tiers
  - application client / serveurs d'application / stockage
- ◆ Stockage : base de données / XML (texte tabulé)

## □ Architecture fonctionnelle

- ◆ Une fonction = un objet / module
  - Regroupement de modules fonctionnels > une solution commerciale, plus ou moins adaptée
- ◆ Personnalisation par les utilisateurs eux-mêmes

# Plateformes de travail collaboratif (1)

- ◆ Lotus Notes 6/Domino d'IBM
  - <http://www.lotus.com/world/france.nsf>
    - réalisés à partir de Lotus Notes : Knowings, Quickplace, ...
- ◆ Documentum (achat de e-room en 2003) - [www.documentum.fr](http://www.documentum.fr)
- ◆ Livelink d'Open-Text - - [www.opentext.com](http://www.opentext.com)
- ◆ Sharepoint de Microsoft
- ◆ Groupwise de Novell
- ◆ Teamware Office 5
- ◆ Yahoo!Groups, MayeticVillage ([www.mayeticvillage.fr](http://www.mayeticvillage.fr)), OnLine Agora :  
***Souvent sans gestion documentaire pro. mais avec une mise en commun de documents (gestion de fichiers)***
- ◆ gratuits
- ◆ Kanari : peer to peer (échanges de poste à poste, sans serveur central)

# Plateformes de travail collaboratif (2)

- Dédiés à un environnement, un secteur
  - ◆ Doc Target pour les dossiers de mise sur le marché (pharmacie)
  - ◆ Online Agora pour la formation et les formateurs
  - ◆ Logiciels de gestion de contenu pour la publication web
  
- Fonctions intégrées à des portails et/ou à des plateformes de gestion de contenu
  - ◆ Documentum, Livelink, Stellent,...
  
- Fonctions logicielles autonomes
  - ◆ Agendas partagés (Lotus Organizer,...), Messagerie (ccmail,...), VidéoConférence (Netmeeting), Formulaire électronique (Drina Formflow, Lotus Form,...), Forum...

# Plateformes de travail collaboratif (3)

## □ QuickPlace (Lotus)

- espace partagé (documents), forum, annuaire, production de pages web, conversion de documents (formats), gestion de groupes, création de sous-espaces (salles), messagerie instantanée, calendrier, planning, notification, nouveautés, gestion des utilisateurs, index  
[www.lotus.com/world/france.nsf/va\\_second/quickplace?opendocument/](http://www.lotus.com/world/france.nsf/va_second/quickplace?opendocument/)

## □ Groove (Groove networks)

- forum, messagerie instantanée, création d'espaces dédiée, gestion des tâches, espace partagé (documents), calendrier, éditeur de texte, navigateur, tableau d'affichage -  
<http://www.groove.net>

## □ Kanari (Kanari world)

- messagerie, navigateur, espace partagé (documents), gestion de groupes, calendrier, forum, journal, création de pages web, bureau (classeur, organisateur), gestion des tâches -  
<http://www.kanari.com>  
[www.matiere-premiere.net/a\\_fr/4\\_multimedia/swebk2/fr/univer\\_k/univer\\_k.htm](http://www.matiere-premiere.net/a_fr/4_multimedia/swebk2/fr/univer_k/univer_k.htm) (en français)

## □ Yahoo!groupes (Yahoo)

- messagerie, espace partagé (documents), messagerie instantanée, agenda, catalogue de signets, messagerie, sondage, archives - <http://fr.groups.yahoo.com>

# Gestion et recherche documentaires dans les outils Groupware

- Fonctions de base intégrées et simples d'usage
  - ◆ Acquisition, mise à jour, suppression, fédération
  - ◆ Logique classificatoire forte
  - ◆ Recherche texte intégral/mot clé/arborescent, pull/push
  - ◆ Simplicité d'intégration par les utilisateurs, des documents bureautiques
  
- Limites
  - ◆ Absence d'automatisme et contrôle de saisie, contraintes dans les listes contrôlées (constitution, mise à jour)
  - ◆ Description libre des documents; à formaliser ; des limites pour certains produits
  - ◆ pas de gestion de thésaurus, sauf pour les produits proposant un logiciel documentaire (Open Text/Basis par exemple)

**Qualité et complétude des fonctionnalités très  
diverses en fonction des produits**

# Groupware et SID

- Des finalités distinctes
  - ◆ Groupware ("bureaux virtuels")
    - Tout type de données
    - Facilite le travail au quotidien des membres de ces communautés
    - Ancré dans les activités et l'ensemble des membres
  - ◆ SID
    - Des données pérennes
    - Capitalise pour une exploitation sur le plus long terme
    - Autonome par rapport aux activités et acteurs externes
- Evolution forte > *le portail collaboratif*
  - ◆ Intégration-interopérabilité-articulation entre les SI actuels tant sur les fonctions communication, production, capitalisation qu'archivage.

## 5. Exemples et démonstration

# Type de situations de travail collaboratif

## □ Groupe en nombre réduit - temps limité

- ◆ Réfléchit sur un sujet donné et élabore un commun un rapport ou une proposition

*Commission chargée d'une étude, groupe de chercheurs ...*

- Fonctions : Échanger des points de vue, décanter des opinions, imaginer des solutions, recueillir des informations ou avis...

## □ Groupe en nombre réduit mais dont les membres évoluent au cours du projet - activité de long terme

- ◆ Capitalise et constitue une mémoire structurée et partagée

*Groupe de développement d'un logiciel,...*

- Fonctions : Produire et capitaliser les "livrables" du projet, aider au déroulement du projet (réunions,...), gérer le projet (budget, étapes,...)

## □ Activité récurrente

- ◆ Instrumentalisation du travail, intégration des outils logiciels

*Fonctionnement général de certaines entreprises*

- Fonctions : messagerie, agenda partagé, circulation de documents, intégration au portail...

# Exemples (1)

- ◆ Projet de conception et mise en œuvre d'un projet de construction immobilière
  - collaboration entre architectes, entrepreneurs et entreprises de construction
- ◆ Production commerciale collaborative (e-collaborative product commerce= CPC)
  - approche industrielle stratégique favorisant la collaboration entre l'ensemble des intervenants dans le cycle de définition et de conception d'un produit.
- ◆ Réflexion sur la Protection de l'Enfance d'un Conseil Général
  - avec le Centre départemental de l'Enfance, Justice, Police, Éducation nationale...
- ◆ Collaboratoire
  - Laboratoire scientifique virtuel permettant aux chercheurs, grâce à l'utilisation des nouvelles technologies, telles que la réalité virtuelle et Internet, d'effectuer leurs travaux de recherche en collaboration, à distance et en temps réel
- ◆ Le « groupe d'apprentissage » en formation à distance

## Exemples (2) : Projet Cybermassif

- ❑ Objectifs : développer l'économie dans le Massif Central
  - ◆ déploiement de centres de ressources dans les principaux bassins d'emploi.
- ❑ Mise à disposition d'outils mutualisés pour permettre un fonctionnement en réseau, ainsi que des économies d'échelles.
- ❑ Outils en cours de réalisation
  - ◆ Le réseau de compétences TIC du Massif Central,
  - ◆ Les partenariats avec des opérateurs, éditeurs de logiciels,...
  - ◆ La formation des équipes des centres de ressources,
  - ◆ L'édition de contenu
  - ◆ La base de connaissance,
  - ◆ L'observatoire des usages,
  - ◆ L'organisation de veille du réseau des centres de ressources,
  - ◆ La mise à disposition d'outils technologiques,
  - ◆ Le site portail
  - ◆ Un programme de e-learning

<http://www.cybermassif.org>

# Démonstration

## □ Agora de Onlineformapro

- ◆ <http://www.onlineformapro.com/AGORA/univ/content/asp/login2.asp>

## □ MayeticVillage

- ◆ <http://www.mayeticvillage.fr/QuickPlace/adbs/Main.nsf?OpenDatabase>

# 6 - Organisation et fonctionnement

# Quelques caractéristiques du groupware

- ❑ Acteurs multiples, rôles diversifiés
- ❑ Souvent basé sur le "fair-use"
- ❑ Suppose une relative autonomie des individus
- ❑ Complexité : administration et articulations avec les autres SI
  - Relative liberté autour du Groupware // forte administration pour d'autres SI
  - Des règles internes, spécifiques au groupe, modifiables
- ❑ Répond à des besoins multiples, parfois antagonistes :
  - Stock / flux
  - Individuel / collectif - groupe
  - Individuel / collectif - entreprise
  - Spécifique / générique
- ❑ Groupware orientés
  - échange et/ou mémoire et/ou routage

# L'information dans les groupwares (1)

- Infos de la vie du groupe, des individus, du projet
  - ◆ planning/agenda partagé, liste des membres,...
- Infos liées aux échanges dans le cadre des actions à conduire
  - ◆ messages/courriels, forum, chats et conférences électroniques (sauvegardés)
- Documents, produits ou non par le groupe, quelle que soit leur nature
  - ◆ de référence (méthodologique et technique), livrable, infodoc externe

***Infos utiles à la conduite du projet et adaptées aux membres du groupe***

# Rôles dans un groupware

Production	Expert / « novice » / observateur Rédaction : auteur, coauteur, lecteur, superviseur
Appui	Secrétariat « technique » Animation : un rôle essentiel Informatique
Apport	Co-traitance, sous-traitance (position dépendante du projet)
Rôle fonctionnel extérieur	Hiérarchie(s)

- ❑ Convivialité
- ❑ Mémoire
- ❑ Stratège
- ❑ Compétence

## **7. Quelle place et quelles activités pour les documentalistes ?**

# Niveaux d'intervention envisageables

1. Documentalistes intégré(e)s de part l'importance des activités documentaires
  - Documentaliste « de proximité », fonctions de gestion forte, animateur « documentaire »
2. Fonction d'appui aux membres du groupe portant les fonctions documentaires
  - Conseil à la mise en oeuvre du projet : modèles de documents, métadonnées
  - Aide à la recherche documentaire
  - Formation aux méthodes et techniques documentaires
3. Activités documentaires pour le compte d'un projet
  - Des prestations documentaires "sur mesure" (dossiers électroniques, abonnements,...)
  - Au même titre que pour un service de veille par ex.
4. Membres d'un groupe de travail !

# Quelles activités pour les documentalistes ?

- Documentaliste - gestionnaire de l'information
  - ◆ Alimentation de bases spécifiques, particulières à un groupe restreint (pull, push, alimentation directe) - structures adaptées, types d'objets documentaires spécifiques (comptes-rendus de réunion...)
  - ◆ Administration du contenu d'espaces partagés
  - ◆ Aide à la production du groupe
  - ◆ Langage d'entreprise / des outils dédiés aux groupes de travail
  
- Documentaliste - chercheur
  - ◆ Animateur des contenus (=compétences dans le domaine)
  
- (Co)Animateur du groupe

# **Annexes**

## **Freins, apports et conditions**

# Freins

- ❑ Environnement électronique moins personnel et plus formel -  
La technologie prime sur l'organisation du travail
- ❑ Un changement de pratiques de travail, sous-évaluées
- ❑ Craintes
  - ◆ Perte de pouvoir (de chacun)
  - ◆ L'individu est peu enclin à partager l'information perçue comme indispensable au travail individuel.
    - En partageant sa connaissance, n'est-on pas plus vulnérable voir remplaçable ?
- ❑ Différences culturelles (entreprises multiculturelles)
- ❑ Trop de fonctions, pas assez spécialisées ou inadaptées
- ❑ Offre surdimensionné par rapport aux besoins

# Apports

*Quand cela fonctionne ?!*

- ❑ Facilité & rapidité des échanges
- ❑ Plus grande implication de chacun
- ❑ Transparence - facilite l'intégration des nouveaux
- ❑ Traçabilité des activités
- ❑ Proximité malgré la distance
- ❑ Télétravail
- ❑ Capitalisation du savoir et des expériences
- ❑ Personnalisation

# Conditions

- Deux conditions majeures lorsqu'un groupe s'engage dans cette modalité d'action :
  - ◆ Une motivation collective sur un projet commun : c'est cette force qui va pousser les acteurs à vouloir « travailler ensemble ».
  - ◆ Des facilités d'interactions pour coopérer et se coordonner : il faut que les acteurs puissent communiquer entre eux et partager rapidement des informations pour agir en coordination.
  
- ◆ Voir aussi :
  - Bouleverser les habitudes, ou y coller aux plus près ?, Nicolas Six, 28 octobre 2002, [http://solutions.journaldunet.com/0210/021028\\_2colla.sht](http://solutions.journaldunet.com/0210/021028_2colla.sht)
  - Conduite de projet : collaborative ou traditionnelle ?, 5 mai 2004 [http://www.generationcyb.net/forum.php3?id\\_article=342&retour=article.php3%3Fid\\_article%3D342](http://www.generationcyb.net/forum.php3?id_article=342&retour=article.php3%3Fid_article%3D342)