

Ce document est mis à disposition sous licence Creative Commons ce qui vous permet de le partager et de le distribuer librement selon les conditions suivantes:



Paternité - Partage dans les Mêmes Conditions 3.0 France (CC BY-SA 3.0).

Ceci est le résumé explicatif "lisible par les humains" du Code Juridique (la version intégrale de la licence):
[.http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/fr/](http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/fr/)

Vous êtes libre de :



partager — reproduire, distribuer et communiquer l'œuvre



remixer — adapter l'oeuvre

d'utiliser cette œuvre à des fins commerciale

Selon les conditions suivantes :



Attribution — Vous devez attribuer l'oeuvre de la manière indiquée par l'auteur de l'œuvre ou le titulaire des droits (mais pas d'une manière qui suggérerait qu'ils vous approuvent, vous ou votre utilisation de l'œuvre).



Partage dans les Mêmes Conditions — Si vous modifiez, transformez ou adaptez cette oeuvre, vous n'avez le droit de distribuer votre création que sous une licence identique ou similaire à celle-ci.

Attribution à mentionner pour réutiliser ce document:



« Travail coopératif en ligne à l'IME Mathalin: Retour d'expérience sur la mise en place d'outils coopératifs en ligne et la conduite du changement dans une structure médico-sociale. », Lilian Ricaud - Creative Commons Paternité - Partage dans les Mêmes Conditions 3.0 France (CC BY-SA 3.0). Basé(e) sur une oeuvre disponible à www.lilianricaud.com.

Les autorisations au-delà du champ de cette licence peuvent être obtenues à contact@lilianricaud.com.

Ce livre blanc décrit la mise en place d'outils informatiques coopératifs en ligne à l'institut Médico-Educatif Mathalin (Auch, 32)

Il détaille le choix et la mise en place des outils, et le cheminement depuis la planification et le démarrage du projet en septembre 2006 jusqu'à son état actuel en septembre 2012, où les 58 salariés utilisent tous quotidiennement au moins un des outils.

Ce document aborde aussi certains problèmes rencontrés et les solutions apportées. Il pourra servir d'exemple pratique aux petites et moyennes organisations qui souhaitent mettre en place des outils pour favoriser la coopération en interne.

En complément, une deuxième partie en annexe revient sur certaines notions importantes pour la conception et la mise en place d'un dispositif coopératif, le choix des outils et la conduite du changement.

Licence	1
Résumé	2
Sommaire	3
Glossaire	5
Introduction	8
Contexte:	
présentation de L'IME Mathalin	11
problématique	12
Stratégie et mise en place d'un outil coopératif en ligne	13
Le wiki:	
naissance	15
croissance	16
« wikijardinage »	17
Bilan après 2 ans de wiki:	
les freins à la participation	18
ce qui favorise la participation	19
Nouveau contexte	20
Conception participative d'un nouvel outil	21
Le wikiblog: un blog, porte-documents et wiki...	22
L'importance de l'ergonomie:	
l'interface du wikiblog	23
le flux d'actualités	24
l'interface de publication	25
Encore plus de fonctions:	
ajout de calendriers partagés Google	26
workflow coopératif avec Google formulaires	28
Intégration avec les appareils mobiles	30
Analyse des usages du wikiblog	
Consultation	31
Participation	32
Exemples	33
Discussion des usages: statistiques	34
Vue de l'intérieur: le mot du directeur	35
Vue de l'intérieur: témoignages de salariés	38

Réflexions après 6 ans de coopération	
Outils et usages	41
Animation et facilitation	44
Stratégie et pilotage	45
Conclusion	47
Remerciements	48
Annexes: des ressources pour la coopération en ligne	
I Ressources	50
II Outils cités	51
III Notion: Cloud computing	52
IV Travailler en groupe: email et outil coopératif	53
V Comparaison Logiciel libre auto hébergé et Saas	54
VI L'importance de l'ergonomie	55
VII Approches agiles et pilotage en dynamique	56
VIII Design centré sur l'usage et web 2.0	57
IX Les freins à la participation aux outils coopératifs	58
X Ce qui facilite la participation aux outils coopératifs	59
XI Cartographie des outils coopératifs en ligne de l'IME Mathalin	60
A propos de l'auteur	61

Certains termes un peu techniques apparaissent dans le livre. Ces termes, indiqués par une étoile* dans le texte, sont expliqués ci dessous et vous pourrez vous y référer au cours de votre lecture:

Blog: un outil de publication en ligne qui permet de poster des actualités sans connaissance technique particulière.

Cloud computing: littéralement « informatique dans les nuages » décrit la tendance où les données et les logiciels sont hébergés en ligne et peuvent être utilisés indifféremment via n'importe quel terminal (ordinateur, netbook, téléphone portable, tablette tactile, ...).

Design: Le terme anglais de design est intraduisible directement en français et signifie à la fois une conception, une création et l'aménagement d'un système.

Design centré sur l'utilisateur: consiste à concevoir un système basé sur une étude intensive des besoins des différents utilisateurs, des fonctionnalités et des actions nécessaires afin de produire un système qui réponde étroitement aux besoins des utilisateurs.

En ligne: désigne tout ce qui est accessible via une connection internet.

Entreprise 2.0: désigne l'utilisation des outils et des pratiques du Web 2.0 en milieu professionnel. Sous entend une organisation de l'entreprise moins pyramidale et plus en réseau avec notamment une communication plus transversale et interactive.

Ergonomie/utilisabilité: désigne le fait pour un objet ou système, d'être adapté aux besoins de l'utilisateur et facile à utiliser. Apple est un exemple d'entreprise qui s'efforce de concevoir des produits ergonomiques.

L'utilisabilité, francisation du terme anglais « usability » est plutôt employé pour les sites Internet et les logiciels.

Logiciel libre: un logiciel dont le programme informatique peut être librement réutilisé ou modifié pour être amélioré ou personnalisé. Contrairement au logiciel dit « propriétaire » qui ne peut pas être modifié hormis par ses concepteurs, le logiciel libre peut être modifié par n'importe quelle personne ayant les compétences informatiques nécessaires. Certains de ces logiciels jouent aujourd'hui un rôle majeur dans le fonctionnement d'Internet (par exemple Firefox, Linux, Wordpress).

Méthodes Agiles: en développement informatique une méthode agile consiste à produire rapidement un prototype fonctionnel qui sera amélioré en continu par une série de cycles courts de planification, production et test.

Contrairement à la gestion traditionnelle de projet qui focalise sur la prédiction et la documentation de tous les besoins suivis par l'exécution et offrant peu de place pour corriger les erreurs ou ajuster la stratégie en cours de route, les cycles courts de méthodes agiles permettent un réajustement de la stratégie et facilitent la correction des erreurs.

RSS (fil RSS, flux RSS): technologie qui permet de suivre très facilement l'actualité d'un ou plusieurs sites internet via un système d'abonnement. En pratique un personne s'abonne en copiant un lien fourni par le site dans un logiciel appelé lecteur RSS. Le lecteur RSS affiche en permanence les dernières mises à jour ce qui permet de suivre facilement un grand nombre de sites sans avoir besoin de les visiter un par un .

SaaS (software as a service): « logiciel à la demande » décrit les nouveaux outils informatiques où **les données ET le logiciel** traitant ces données sont hébergés sur Internet; l'ordinateur devenant un simple terminal d'accès.

Travail collaboratif et travail coopératif

Les notions de travail collaboratif où coopératif sont proches et seront utilisées de manière indifférenciée dans ce document. Certains auteurs nuancent les deux modes opératoires:

Travail collaboratif : création en commun sans répartition des tâches.

Travail coopératif : création en commun impliquant une division des tâches.

Web 2.0 désigne une évolution d'Internet caractérisée par des usages beaucoup plus sociaux et interactifs. Cette évolution des usages a été permise par une série d'innovations: démocratisation des matériels informatiques et des connexions internet à haut débit et apparition d'une nouvelle génération d'outils interactifs en ligne qui donnent une grande liberté aux utilisateurs pour communiquer, produire, publier et réutiliser des contenus. Ces innovations ont permis des usages inédits de communication et de collaboration à grande échelle.

Widget: module fonctionnel mis à disposition par un service internet pour être réutilisé sur d'autres sites internet afin de leur ajouter une fonctionnalité particulière (lecteur vidéo, lecteur audio, affichage de contenus textes, tableaux, publicités...) Parmi les widgets les plus connus on trouve les lecteurs vidéos Youtube, les publicités Google Adwords, ou le bouton « j'aime » de Facebook.

Wiki: un outil de publication en ligne qui permet à plusieurs personnes de co-écrire des documents sans connaissance technique particulière. Un wiki est comme un tableau blanc où tout le monde peut écrire conjointement. Historiquement les wikis étaient conçus pour être modifiables par n'importe qui pour favoriser la participation, mais la plupart des wikis permettent maintenant de gérer les droits de lecture/écriture.

Wikijardinage: terme désignant l'entretien d'un site wiki. Au fur et à mesure de la croissance d'un wiki, certaines sections grossissent vite et accumulent beaucoup de contenus, d'autres inutilisées « meurent » et perdent en importance. Pour que le wiki reste fonctionnel, il est utile de procéder régulièrement à un entretien, tailler les branches mortes et renforcer les branches productives.

Wiki syntaxe: historiquement les wikis ont toujours utilisé un jeu de codes simples pour créer des liens ou formater le texte. Par exemple 2 mots accolés comme « NouvellePage » sont transformés automatiquement par le logiciel en lien vers une nouvelle page.

Workflow : (anglicisme) représentation d'une suite de tâches ou opérations effectuées par une personne, un groupe de personnes, un organisme, etc. Le terme flow renvoie au passage du produit, du document, de l'information, etc., d'une étape à l'autre.

Dans beaucoup d'entreprises, utiliser l'informatique pour coopérer se résume bien souvent à un échange (trop) volumineux d'emails.

Or si l'email est un outil de communication très utile pour des discussions privées, en revanche il est très mal adapté à la gestion de l'information et au travail en groupe car il reproduit le syndrome « paperasse », c'est à dire l'accumulation d'une masse d'informations encombrantes et de peu d'intérêt, parce que souvent oubliées puis obsolètes.

Quand des outils de partage de type intranet existent, ils sont souvent lourds, coûteux à mettre en place et laissent peu de place à la flexibilité.

Depuis quelques années des nouveaux services et de nouveaux usages plus interactifs sont apparus sur le web (le fameux Web2.0*).

Wikis, blogs, réseaux sociaux, ... ces nouveaux outils du web auxquels nous avons accès à la maison sont souvent bien plus faciles à utiliser et bien plus interactifs que ceux utilisés sur le lieu de travail.

Malgré l'explosion des usages collaboratifs sur le web, l'usage de ces outils en milieu professionnel n'est pas une chose qui va de soi. Trop souvent, priorité est donnée au développement logiciel, l'aspect humain étant négligé ou réfléchi après coup.

Or, la mise en place de logiciels ne suffit pas à obtenir un usage productif/effectif, le recours aux dispositifs coopératifs demande aussi un certain changement culturel.

On pourrait penser que les petites et moyennes organisations, de par leur taille réduite, plus souples, auraient plus de facilités pour conduire ce changement et adopter ces dispositifs.

Hélas le manque de moyens financiers et humains rend difficile ou risqué le lancement de telles démarches pour les petites structures . Ou du moins c'est la perception générale.

Dans le contexte de l'IME Mathalin où l'ensemble de l'établissement n'était pas informatisé au début du projet et où la culture informatique des salariés était très hétérogène, mettre en place des outils coopératifs en ligne n'était pas évident.

Dès le démarrage, le directeur Joel Laburre à l'initiative du projet et moi-même en tant que consultant et formateur, avons adopté une démarche coopérative pour concevoir et mettre en place l'outil.

Ainsi, au lieu d'avoir une simple relation vendeur-client, nous avons travaillé en partenariat étroit sur la durée en utilisant une approche particulièrement interactive tout au long du processus.

Classiquement la gestion d'un projet consiste à faire une étude des besoins très complète pour établir les fonctionnalités nécessaires, puis à les mettre en place.

Mais cette approche qui demande un lourd investissement initial laisse peu de place à des changements par la suite.

Notre stratégie a été de limiter l'étude des besoins au strict nécessaire, de démarrer avec un outil simple et polyvalent puis d'ajuster cet outil aux besoins au fur et à mesure qu'ils apparaissent.

Cette démarche peut sembler risquée, mais elle ne l'est que si l'échec est critique. Dans notre démarche nous avons travaillé de façon à ce que si le projet ne marche pas ou peu, cela n'ait pas de conséquences importantes sur le fonctionnement de l'organisation.

Pour cela, nous avons tout d'abord choisi d'utiliser un logiciel libre*. Cela nous a permis de réutiliser un outil fonctionnel existant au lieu de partir de zéro tout en ayant la possibilité de le personnaliser selon nos besoins. En outre, l'utilisation d'un logiciel libre est gratuite ce qui permet de limiter l'investissement initial et donc le risque.

Ensuite, plutôt que de voir l'erreur comme un problème qu'il faut éviter à tout prix, nous sommes partis dans une démarche qui accepte l'erreur et l'utilise comme un moteur de progrès.

Comme l'avait bien résumé le directeur Joel Laburre sur la page d'accueil du premier wiki:

« Nous avons choisi une démarche interactive utilisant le procédé Wiki qui est un mode de création sur un principe de coopération généralisée. En effet le contenu est écrit directement par les utilisateurs et le support présenté peut être librement modifié et amélioré par les visiteurs sans difficulté technique majeure. Nous en sommes aux balbutiements, ce qui laisse présager la présence d'un certain nombre d'erreurs, mais c'est précisément par l'apport des uns et des autres que nous souhaitons améliorer ce site. »*

C'est cette démarche débutée il y a 6 ans et ses résultats qui sont présentés ici.



Géré par une association loi 1901, l'institut Médico-Educatif Mathalin est situé à Auch dans le Gers. Il accueille des garçons et des filles âgés de 6 à 20 ans qui présentent des difficultés d'intégration et/ou de relation en famille ou à l'école en raison de déficiences intellectuelles associées à des troubles du comportement.

La mission de l'IME Mathalin est de prendre en compte pour chacun de ces enfants l'ensemble de ses besoins de manière adaptée pour développer son autonomie et toutes ses potentialités.

L'IME Mathalin propose un ensemble de prestations éducatives, pédagogiques, thérapeutiques et sociales assurées par une équipe de professionnels spécialisés. Les prises en charge sont décidées en équipe pluridisciplinaire et soutiennent le projet global du jeune. Autant dire que la circulation et le partage des informations sont essentielles pour constituer un dispositif soignant autour du jeune et de sa famille.

L'équipe de direction coordonne le pilotage de l'ensemble; comme dans la plupart des institutions, le partage d'informations se fait par la communication orale informelle, par téléphone ou lors de réunions et se diffuse via l'usage de notes à l'affichage et de compte rendus papier.

En outre, l'établissement va ouvrir en périphérie de la ville un nouveau service d'accueil de jour pour enfants polyhandicapés, ce qui pose la question de la communication entre les deux sites pour maintenir le lien et atténuer le sentiment d'isolement de l'équipe.

L'information principalement orale engendre des problèmes de traçabilité; certaines informations perdues ou modifiées en cours de route ne parviennent pas ou peu aux personnes concernées.

De même un certain nombre d'informations mises à disposition chaque jour sur papier, ne sont pas toujours lues par les personnes concernées.

Bon nombre de dysfonctionnements des services sont dus au traitement de l'information : perte ou rétention d'information, génèrent non reconnaissance ou prétexte à ne pas faire, etc.

Si certains salariés utilisent des adresses email personnelles, la plupart communiquent par oral et par papier. Chacun essayant de trouver un mode personnel de gestion de l'information.

D'autres déploient des efforts importants, au prix d'une perte de temps évidente, pour en assurer la diffusion auprès de chacun.

Au démarrage de ce projet, en septembre 2006, seule une partie de l'établissement est informatisée. Le directeur souhaite informatiser l'ensemble de l'établissement et en mettant en place des outils informatiques favorisant la communication et le partage d'informations entre les salariés.

Le directeur souhaite notamment améliorer la communication interne entre les salariés et avoir un historique et une traçabilité de l'information pour s'assurer que celle-ci parviennent bien aux personnes concernées.

L'objectif

Améliorer la communication interne et faire en sorte que les informations soient tracées. Améliorer la cohérence et la cohésion.

Les (+):

le directeur est très motivé par la perspective de mettre en place des outils coopératifs et s'implique personnellement dans le projet.

Les (-):

La culture informatique des salariés est très hétérogène et tout le monde n'a pas accès à un poste informatique au sein de l'établissement.

Le Wiki ?

Un wiki un outil de publication en ligne qui permet de publier rapidement des l'informations sans connaissances techniques particulières.

L'une des bases des outils coopératifs de type wiki est la modération à postériori: c'est à dire que les utilisateurs sont encouragés à publier sans demander d'autorisation, les erreurs étant éliminés ou corrigés par la suite.

La Stratégie

- Démarrer avec un outil polyvalent et souple.
- Démarrer avec un petit groupe de pionniers qui ont un fort besoin d'échanger de l'information
- Ne pas imposer une structure au démarrage, mais laisser évoluer et structurer au fur et à mesure.

Il y a deux types d'informations à partager: des informations destinées à l'ensemble du groupe et des informations plus privées.

Pour les communications privées, nous mettons en place des adresses emails professionnelles de type « prénom.nom@imemathalin.fr », avec une option webmail, c'est à dire accès via une interface en ligne consultable depuis n'importe quel poste informatique.

Si l'email est utile pour communiquer c'est en revanche un outil inadapté au travail en groupe (voir annexe IV).

Pour le partage d'informations au sein du groupe, nous choisissons de mettre en place un outil d'écriture et de publication collaboratif en ligne de type wiki* utilisant le logiciel libre et gratuit Mediawiki (le logiciel utilisé par l'encyclopédie libre Wikipédia, voir référence en Annexe).

Ce wiki est comme un « tableau blanc » en ligne qui donne une grande liberté aux utilisateurs. Ceux ci peuvent choisir d'afficher n'importe quel texte, image, document sans avoir besoin de passer par une tierce personne ou avoir besoin de demander l'autorisation avant de publier. La création de comptes qui identifient les utilisateurs prévient les problèmes de spam ou de vandalisme.

Nous faisons le choix de démarrer avec peu de contenu afin de laisser les besoins émerger au fur et à mesure de l'utilisation de l'outil.

Coordination

Le directeur assure la coordination au sein de l'IME et je suis le projet à distance en apportant support technique, conseil et formation via des outils informatiques.

Pour lancer une première dynamique de coopération en ligne et obtenir des premiers retours sur l'outil, nous décidons de démarrer avec un petit groupe de pionniers, principalement l'équipe de direction et le pôle administratif qui ont le plus gros besoin d'échange d'informations.

Après une brève formation des utilisateurs à l'outil et une sensibilisation aux pratiques du travail en réseau coopératif, le wiki est lancé.

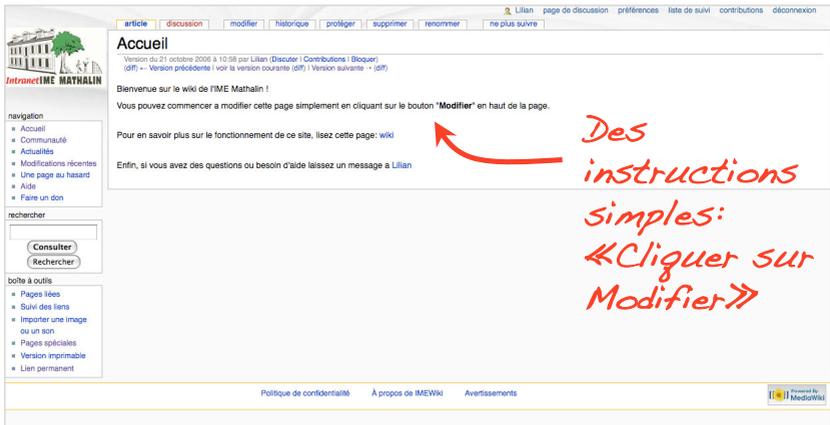
La coordination en interne est effectuée principalement par le directeur, Joel Laburre, qui montre l'exemple en participant activement.

Je suis le projet principalement à distance en observant l'activité sur le site et via des rencontres en ligne avec le directeur utilisant le logiciel de visio-conférence Skype (voir référence en annexe).

Ponctuellement et moins régulièrement nous avons aussi des rencontres en présence.

Le wiki lors de son démarrage avec une seule page encourageant les utilisateurs à modifier et ajouter du contenu.

Octobre 2006



Pour encourager la participation le directeur montre l'exemple en rappelant pourquoi l'outil a été mis en place et comment l'utiliser.

Octobre 2006



Les premières rubriques apparaissent. Nous ajoutons aussi une rubrique d'aide qui est enrichie au fur et à mesure que les utilisateurs posent des questions.

Décembre 2006

Accueil
Version du 28 décembre 2006 à 19:22 par Lilian (Discuter | Contributions | Bloquer)
(diff) -- Version précédente | Voir la version courante (diff) | Version suivante -- (diff)

Bienvenue
Bienvenue sur le site Web de l'Institut Médico-Educatif de Mathalin !

Nous avons choisi une démarche interactive pour le mettre en place en utilisant le procédé Wiki qui est un mode de création sur un principe de coopération généralisée. En effet, le contenu est écrit directement par les utilisateurs et le support présenté peut être librement modifié et amélioré par les visiteurs sans difficulté technique majeure. Nous en sommes assez balbutiants, ce qui laisse présager la présence d'un certain nombre d'erreurs mais c'est précisément par l'appartenance des uns et des autres que nous souhaitons améliorer ce site.

L'objectif est que tout visiteur puisse mieux connaître notre établissement, son fonctionnement, ses principales caractéristiques et qu'une banque d'échange puisse se créer. Cet outil est destiné à créer des liens sociaux, développer du partenariat, améliorer la vie associative et en matière d'enseignement à faire évoluer le rapport à la connaissance des jeunes que nous accueillons par une approche différente du savoir.

Notre ami Lilian nous accompagne dans la démarche. C'est un "Blogueur" et "wikiste" confirmé qui a décidé de se consacrer à la communication et à la vulgarisation technologique de ce procédé.

Aussi, si vous avez des questions ou besoin d'aide laissez un message à Lilian. Un grand merci à lui.

Quant à vous, amis « wikistes », bienvenue et merci de devenir des participants actifs à l'évolution de notre site.

Première réorganisation pour mettre en valeur les rubriques

Vous pouvez commencer dès maintenant à modifier cette page simplement en cliquant sur le bouton "Modifier" en haut de la page. N'hésitez surtout pas à modifier des pages !

• Pour en savoir plus sur le principe de fonctionnement de ce site, lisez cette page: [wiki](#)
• Pour savoir comment utiliser le site, un mode d'emploi est disponible dans la page d'Aide.
• Enfin, si vous avez des questions ou besoin d'aide sur l'utilisation du wiki laissez un message à Lilian

Message de Lilian : Bonjour à tous ! Mon rôle va être de vous accompagner discrètement pour vous aider à travailler en groupe et d'essayer de vous rendre la vie plus facile chaque fois que je le peux. Vous me verrez donc de temps à autre faire quelques modifications dans les pages, vous faire quelques remarques ou vous donner quelques astuces pour gagner du temps. Ceci est pour aider le site à grandir harmonieusement.

Pages du site

- Accueil
- Communauté
- Actualités
- Projet d'établissement
- Aide
- Wiki consacré au projet de réhabilitation du Manoir d'Esterre

Actualités, réunions, absences, projet d'établissement, ... les besoins se précisent et d'autres rubriques s'ajoutent.

Mai 2007

Accueil
Version du 11 mai 2007 à 15:13 par Joël (Discuter | Contributions | Bloquer)
(diff) -- Version précédente | Voir la version courante (diff) | Version suivante -- (diff)

Bienvenue
Bienvenue sur le site Web de l'Institut Médico-Educatif de Mathalin !

Nous avons choisi une démarche interactive pour le mettre en place en utilisant le procédé Wiki qui est un mode de création sur un principe de coopération généralisée. En effet, le contenu est écrit directement par les utilisateurs et le support présenté peut être librement modifié et amélioré par les visiteurs sans difficulté technique majeure. Nous en sommes assez balbutiants, ce qui laisse présager la présence d'un certain nombre d'erreurs mais c'est précisément par l'appartenance des uns et des autres que nous souhaitons améliorer ce site.

L'objectif est que tout visiteur puisse mieux connaître notre établissement, son fonctionnement, ses principales caractéristiques et qu'une banque d'échange puisse se créer. Cet outil est destiné à créer des liens sociaux, développer du partenariat, améliorer la vie associative et en matière d'enseignement à faire évoluer le rapport à la connaissance des jeunes que nous accueillons par une approche différente du savoir.

Notre ami Lilian nous accompagne dans la démarche. C'est un "Blogueur" et "wikiste" confirmé qui a décidé de se consacrer à la communication et à la vulgarisation technologique de ce procédé.

Aussi, si vous avez des questions ou besoin d'aide laissez un message à Lilian. Un grand merci à lui.

Quant à vous, amis « wikistes », bienvenue et merci de devenir des participants actifs à l'évolution de notre site.

Le besoin de transmettre des infos (réunions, absences, ...) apparaît clairement

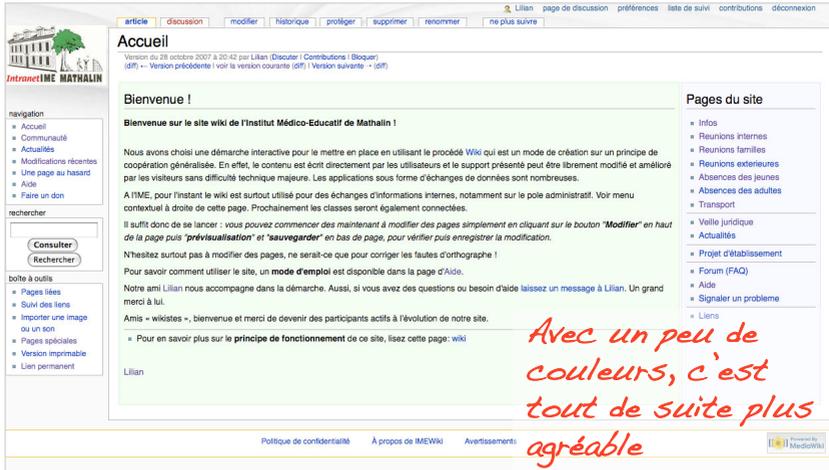
Vous pouvez commencer dès maintenant à modifier cette page simplement en cliquant sur le bouton "Modifier" en haut de la page. N'hésitez surtout pas à modifier des pages !

• Pour en savoir plus sur le principe de fonctionnement de ce site, lisez cette page: [wiki](#)
• Pour savoir comment utiliser le site, un mode d'emploi est disponible dans la page d'Aide.
• Enfin, si vous avez des questions ou besoin d'aide sur l'utilisation du wiki laissez un message à Lilian

Pages du site

- Infos
- Réunions internes
- Réunions familles
- Réunions extérieures
- Absences des jeunes
- Absences des adultes
- Transport
- Vieille juridique
- Actualités
- Projet d'établissement
- Aide
- Wiki consacré au projet de réhabilitation du Manoir d'Esterre

Après un an d'utilisation, le nombre d'utilisateurs et de contenus grandit doucement mais sûrement. Nous commençons à relooker la page d'accueil pour la rendre moins chargée et plus lisible pour les nouveaux venus.



Ce relookage est approfondi par l'ajout de rubriques identifiées par des éléments graphiques



Des question légitimes

- Est ce que ça ne va pas me donner plus de travail ?
- Est ce bien utile ?

Il faut expliquer et rassurer, mais avant tout prendre en compte ces questions.

La mise en place en place du wiki ne se fait pas sans heurt, il y a des résistances à l'informatique, des questions.

Des résistances et des questions légitimes

Il y a des résistances au changement: « *plus de travail* » (le wiki cohabite avec l'affichage papier, tous les salariés n'étant pas encore connectés), « *votre machin* », peur de l'informatisation et de la perte de contacts humains « *pourquoi poster alors que je peux aller voir la personne* », peur de l'informatisation pour l'informatisation et questionnement légitime de l'utilité de l'outil.

Initialement l'utilisation du wiki a démarré très doucement, mais son usage s'est accéléré par la suite.

La fracture numérique freine l'usage

Tous les salariés n'ont pas encore accès à un poste informatique (et tous n'ont pas la même aisance avec les outils) mais l'ajout de nouveaux postes au sein de l'établissement et les formations font beaucoup avancer les choses.

Le manque de temps

Former, informer, changer les habitudes et adapter les processus de travail prend du temps, beaucoup de temps ! Et généralement les salariés en ont peu...

Changer le processus de travail et la culture

Il n'est pas évident de passer d'un mode *consommateur* d'information à un mode *acteur* (aller chercher l'information, publier des informations). Pas évident non plus de passer d'une culture du papier à l'informatique.

La plus grosse difficulté est d'arriver à changer les habitudes existantes pour en adopter de nouvelles alors que les salariés sont pris dans le flot de travail quotidien.

Limiter les freins

Veiller à ce que les participant aient tous les éléments nécessaires pour participer:

- accès et connaissances informatiques
- instructions claires et précises sur ce que l'on attends d'eux.

Un wiki ça s'entretient

Pour qu'un wiki fonctionne bien, il faut entretenir la dynamique:

- accueillir les nouveaux
- encourager et valoriser la participation
- assister les utilisateurs
- remettre en formes les contenus ou les réorganiser

Graphisme et ergonomie: Un peu de graphisme sur l'accueil et le wiki est tout de suite beaucoup plus agréable à consulter. Quand les contenus s'accumulent, il est bon de prendre le temps de faire un peu de ménage éliminer les contenus périmés et reclasser les informations importantes.

Accueillir et guider les nouveaux venus: *la première impression est déterminante.* Si un utilisateur vient et est perdu la première fois, il sera moins motivé pour revenir et participer plus tard. Le démarrage est le moment critique, où vous devez « faire faire » aux utilisateurs une première participation (ce que l'association Outils-Réseaux appelle une « *première expérience irréversible* », voir annexes). Passé ce premier pas, la participation sera plus facile.

Observer, assister et guider: observer les changements récents, voir ce que les utilisateurs ont tenté de faire sans succès et les aider dans leur tâches.

Mettre en valeur l'aspect humain: Il faut montrer que le wiki est avant tout fait par et pour les utilisateurs, qu'il peuvent communiquer efficacement grâce à l'outil informatique. On a pu voir un gros intérêt des utilisateurs pour les pages persos et pages de discussion.

Ce qui aide

- montrer le coté humain
- un outil attractif ET fonctionnel
- prendre le temps, ne pas forcer et être à l'écoute
- utilité et pertinence

Bilan

Le wiki est utilisé quotidiennement par une douzaine de personnes pour partager de l'information.

L'objectif initial est réussi.

Montrer l'utilité. Ca semble logique mais l'outil doit répondre à des besoins. Par exemple, le fait de rajouter et retrouver facilement les informations, la possibilité de consulter des informations depuis chez soi est un avantage pour certains (pour d'autre c'est une intrusion dans la vie privée), l'ajout de fil RSS* republiés dans la page de veille est très appréciée.

PRENDRE LE TEMPS. rester à l'écoute, inciter, encourager, et ne jamais forcer. Rester léger sur le coté technique et utiliser l'humour.

Deux ans après le début du projet, le contexte a évolué. L'IME ayant ouvert un nouveau pôle à la périphérie d'Auch, l'intérêt d'outils de travail en ligne est encore plus important.

Le wiki utilisé régulièrement par une douzaine de personnes, l'ensemble de l'établissement informatisé, nous souhaitons étendre l'usage de l'outil à l'ensemble des salariés.

L'usage du wiki par les « pionniers » ayant éveillé une curiosité et de l'intérêt auprès des autres salariés, le moment est propice pour étendre l'usage.

Malgré cela, après plus de 2 ans de wiki, nous pensons nécessaire de changer d'outil.

Nous avons observé que la wiki syntaxe* même si elle est relativement simple constitue un frein à la participation pour les utilisateurs les moins motivés.

L'expérience acquise nous a montré que la co-écriture est minoritaire et ponctuelle (seulement certains documents et à certaines périodes) et que le wiki est principalement utilisé pour partager des actualités (réunions, absences, informations diverses ...).

Nous préparons la transition vers un autre dispositif plus adapté à ces besoins.

Avant de mettre en place un nouveau dispositif, nous souhaitons impliquer les salariés dans sa conception pour favoriser son appropriation par ses futurs utilisateurs.

Pour cela nous faisons passer un questionnaire exposant le projet et demandant aux salariés quels contenus ils voudraient pouvoir consulter et/ou publier en ligne.

Pour associer les plus récalcitrants à l'informatique, nous distribuons ce questionnaire sous format papier.

La reconnaissance est un facteur essentiel de la motivation (Lire « la Coopération, nouvelles approches » de Jean-Michel Cornu, référence en annexe I).

«Votre avis nous importe»

Prendre l'avis des salariés est un moyen à la fois d'affiner les besoins et de veiller à ce que l'outil réponde à ces besoins, mais aussi donne de la reconnaissance aux utilisateurs.

Wordpress

Wordpress est un logiciel libre de blog*, mais dont les fonctionnalités se sont petit à petit enrichies pour devenir une plateforme de gestion de contenu très robuste et polyvalente. Outre sa gratuité, il possède de nombreux modules et chartes graphiques (librement réutilisables pour concevoir une installation personnalisée sans développements informatiques lourds.

Suite aux différents retours d'expériences, nous décidons de mettre en place un nouveau système de publication de contenu, plus adapté à la diffusion régulière d'informations et basé sur un autre logiciel libre: Wordpress.

Ce nouvel outil, le « wikiblog », consiste en une installation de Wordpress personnalisée avec une charte graphique de type portail et une sélection de modules ajoutant des fonctionnalités supplémentaires.

Pour favoriser l'usage et abaisser le seuil de passage à l'acte, un soin particulier est mis sur l'organisation ergonomique* des contenus afin d'avoir un site clair et fonctionnel.

Bryan C ramassage
 contre-ordre
 Bryan C partra ce soir vendredi 21 oct avec son père à 18 h
 (et son père en bus comme il faut demandé)
 [M] | [R] 21 octobre 2011 | [L] Laisser un commentaire

CR RU Direction 19 octobre
 CR RU Direction19102011
 [M] | [R] 21 octobre 2011 | [L] Laisser un commentaire

Chloéline, le 8/11/2011
 le mardi 8 novembre, absence à l'IME qu'à partir de 14h (je ne prendrai donc pas Sébastien).
 chloéline
 [M] | [R] 21 octobre 2011 | [L] Laisser un commentaire

VTT
 Très bon séjour sportif pour Bryan et Yvan qui se sont appréciés par les journées!
 [M] | [R] 21 octobre 2011 | [L] Laisser un commentaire

absence
 Pas de suivi en psychomotricité le jeudi 3 novembre
 [M] | [R] 21 octobre 2011 | [L] Laisser un commentaire

Sophie B ramassage
 ce soir jeudi 20 oct. le busser à Montreuil

Commentaires récents

Stephanie dans **Stéphanie: absente jeudi et vendredi**
 Alain dans **Cecile R absente**
 Alain dans **CR RU Direction du 5 octobre**
 HeleneG dans **Groupes**

Un blog

La première fonction du site est de pouvoir passer des actualités en interne. La fonctionnalité blog de Wordpress permet aux salariés de poster des informations à destination des autres salariés. Ces informations sont immédiatement visibles sur la page d'accueil. Les informations anciennes sont archivées automatiquement. Les commentaires permettent des discussions.

Compte rendu des réunions
 [M] Alain [R] 16 novembre 2009 [M] Modifier

- 02.11.09
- 12.10.09
- 05.10.09
- 14.09.09
- 21.09.09
- 28.09.09
- 30.11.09

Un porte-documents

Wordpress permet de mettre des documents en ligne très facilement. Nous utilisons cette possibilité pour stocker et mettre à disposition des salariés, des documents téléchargeables (comptes rendus de réunions, synthèses, documents législatifs, ...)

Informers la direction
 [M] lillian [R] 29 juin 2011 [M] Modifier cette page

Un wiki

Pour garder le côté participatif du wiki qui permet à plusieurs personnes de rajouter des ressources ou de collaborer sur la rédaction d'un document, nous donnons à chaque salarié les droits de lecture et d'écriture sur toutes les pages.

Révisions

[21 octobre 2010 à 22 h 49 m](#) [Sauvegarde auto]
[14 octobre 2010 à 21 h 38 m](#) par joel
[14 octobre 2010 à 21 h 35 m](#) par joel
[14 octobre 2010 à 21 h 33 m](#) par joel
[14 octobre 2010 à 21 h 33 m](#) par joel
[14 octobre 2010 à 21 h 32 m](#) par joel
[14 octobre 2010 à 21 h 30 m](#) par joel
[14 octobre 2010 à 21 h 29 m](#) par joel

Chaque utilisateur ayant besoin de s'identifier pour accéder au site, le risque de vandalisme est nul. De plus, les dernières versions de Wordpress possèdent un système d'historique, qui permet de revenir à tout moment à la version antérieure d'une page en cas d'erreur.

A partir des contenus déjà présent sur le wiki, des besoins identifiés et des réponses obtenues dans le questionnaire, nous mettons en place une structure ergonomique* avec des blocs des contenus groupés par fonction et clairement identifiés:

- les actualités de l'établissement sont visibles sur la page d'accueil et classées par catégories pour les différents groupes de travail
- des pages contenant des documents perdurant (réglementation, bibliothèque, ...) et communs à tout l'établissement ou propres à chaque groupe de travail
- des documents téléchargeables (compte rendus de réunions, ...)
- des outils de veille utilisant des flux RSS*.

Rubriques communes à tout l'établissement (règlement de fonctionnement, outils de veille, formulaires de demandes d'absence, menu de la semaine, ...)

Recherche par mots clés

Raccourcis pour les fonction les plus utilisées (ajouter des actualités, signaler des dysfonctionnements, ...)

Dernières actualités

Dernières commentaires

Widget mis à jour via un formulaire Google

Ajout d'actualités

Administration du site

Rubriques propres à chaque groupe de travail (compte rendus de réunions, agendas, documents à consulter ou à télécharger, ...)

Liens couramment utilisés

Ajout de pages

The screenshot shows the Wikiblog de l'IME Mathalin interface. At the top, there is a navigation bar with links like 'Accueil', 'Planning Des Jeunes', 'Fête De Fin D'année', 'Règlement De Fonctionnement', 'Outils De Veille', 'Referentiels', 'Entrée / Sorties', 'Bibliothèque IME', 'Boite À Outils', 'Aide', and 'Options'. Below this is a search bar and a main header image of a raspberry. The main content area is divided into several sections: 'Pages' (listing various documents like 'Règlement de Fonctionnement', 'Agenda Réunions', etc.), 'Bryan C ramassage' (with a sub-section 'Flux d'actualités'), 'CR RU Direction 19 octobre', 'Ghislaine, le 8/11/2011', 'VTT', 'absenté', 'Sophie B ramassage', 'Informations par catégorie', 'Commentaires récents', 'Infos - Plan hivernal', 'Ajouter une information', and 'meta'. On the right side, there are widgets for 'Dernières actualités', 'Dernières commentaires', and 'Infos - Plan hivernal'. The bottom of the page shows 'Florent D absent' and 'ce jeudi 20 oct. et vendredi 21 octobre'.

Bryan C ramassage
contre-ordre
Bryan C partira ce soir vendredi 21 oct avec son père à 18 h
(et non pas en bus comme il l'avait demandé)

Pili | 21 octobre 2011 | Laisser un commentaire

CR RU Direction 19 octobre
CR RU Direction19102011

Micheled | 21 octobre 2011 | Laisser un commentaire

Ghislaine, le 8/11/2011
le mardi 8 novembre, présence à l'IME qu'à partir de 16h (je ne prendrai donc pas Sébastien).
ghislaine

Ghislaine | 21 octobre 2011 | Laisser un commentaire

VTT
Très bon séjour sportif pour Bryan et Yoan qui ont su tenir la distance: 60 km réalisés sur le 2 jours dans une ambiance conviviale appréciée par les jeunes!
1er jour: Léon/Vieux-Boucau (pluie par intermittence) 2ème jour: Hossegor/ Labenne (sous le soleil)

Helene | 21 octobre 2011 | Laisser un commentaire

absence
Pas de suivi en psychomotricité le jeudi 3 novembre (absente) Gene.

Genevieve | 21 octobre 2011 | Laisser un commentaire

Sophie B ramassage
ce soir jeudi 20 oct la laisser à Montestruc chez les G-Parents

Pili | 20 octobre 2011 | Laisser un commentaire

semaine du goût
Certains poussins se rendront au lycée Pardhailan pour participer à des ateliers (Maxime R Samantha S Jade R Cédric M Lauréna P Alexandre R Valentin L Camille L Matthieu D) de 10h15 à 12h
A partir de 14h les jeunes du pôle réaliseront une pomme d'amour avec Fabrice

Isabelle | 20 octobre 2011 | Laisser un commentaire

Florent D absent
ce jeudi 20 oct et vendredi 21 octobre

Information

Auteurs

date

commenter

Dernières actualités

Actualités plus anciennes

Le flux d'actualité de l'IME Mathalin: chaque utilisateur peut poster des informations à destination du groupe. Les dernières informations apparaissent en haut de la page d'accueil tandis que les informations plus anciennes sont automatiquement archivées. L'interface est épurée et contient uniquement les informations importantes.

Ce fonctionnement en flux d'information dynamique est similaire aux modèles des réseaux sociaux grand public comme Facebook ou Twitter et particulièrement efficace pour une communication interactive.

L'interface d'administration et d'édition permet de poster des actualités, de modifier des pages existantes ou de mettre en ligne des documents de différents formats (images, textes, pdf, ...).

Pour une utilisation facile, cette interface minimaliste contient uniquement les fonctions essentielles.

The screenshot shows a web interface for adding a new article. The main heading is "Ajouter nouvel article". Below it is a text input field labeled "Saisissez le titre ici". A red arrow points to this field with the handwritten label "Saisir du texte".

Below the input field is a rich text editor toolbar with various icons for text formatting and insertion. A red arrow points to this toolbar with the handwritten label "Formater".

On the right side of the interface, there is a "Publier" section. It contains buttons for "Enregistrer brouillon" and "Prévisualiser". Below these are fields for "État : Brouillon" and "Visibilité : Public", each with a "Modifier" link. There is also a "Publier tout de suite" button with a "Modifier" link. A red arrow points to the "Publier" button in this section with the handwritten label "Publier".

Below the "Publier" section is a "Catégories" section. It has tabs for "Toutes" and "Les plus utilisées". A list of categories is shown with checkboxes: "Absences Adultes", "Absences Jeunes", "Administration", "Benjamins", "Engachies", "Equipe de Direction", "Juniors", "Poussins", "Rééd. & therapeut.", and "Service de Suite". A red arrow points to the "Rééd. & therapeut." checkbox with the handwritten label "Catégoriser".

At the bottom of the categories list is a link: "+ Ajouter une nouvelle catégorie".

Le système de publication de YesWiki

Il est intéressant de noter que d'autres outils ont une approche différente pour faciliter la publication et abaisser le seuil de participation.

Par exemple dans le logiciel YesWiki (voir référence en annexe), il est possible de modifier directement n'importe quelle zone du site (zone de contenu principale, bandeau, barre latérale, ...) via un simple double clic dans la partie de la page à modifier et ce sans même avoir à passer dans une nouvelle page pour administrer le site.

Un besoin important qui avait émergé lors de l'usage du wiki est le fait de pouvoir partager les dates de réunion au sein du groupe.

Mais le format du wiki n'était pas adapté à ce besoin et rendait le processus laborieux.

Pour répondre spécifiquement à ce besoin, nous décidons de mettre en place un outil dédié de calendrier partagé.

Nous choisissons la solution d'agenda proposée gratuitement par Google, très ergonomique et fonctionnelle.

Ce calendrier peut ensuite être très simplement intégré dans le wikiblog via un widget* inséré par simple copier/coller.

Les widgets*
De nombreux services en ligne proposent une option pour insérer leur fonctionnalité dans d'autres sites web sous forme de petits modules. On peut ainsi par simple copier/coller rajouter de tels modules pour personnaliser son site avec des fonctionnalités spécifiques.

Ce calendrier est commun au groupe, mais certains utilisateurs se sont créés des agendas personnels

Certains des pionniers utilisent aussi un agenda Google en dehors du wikiblog pour leur usage personnel. Grâce à l'agenda partagé Google, ils peuvent :

- visualiser leurs rendez vous personnels ainsi que les réunions communes.
- afficher leurs disponibilités aux autres collaborateurs sans nécessairement afficher le détail.
- recevoir automatiquement des alertes de rappel par email ou par sms avant chaque évènement.
- envoyer des invitations à un évènement à leurs collaborateurs qui peuvent ajouter l'évènement et ses détails à leur calendrier en un clic.
- accéder à ces informations de n'importe où par téléphone portable via une interface dédiée.

Affichage par jour, semaine, mois

agendas partagés par les autres collaborateurs

Rendez vous personnels

Le contenu du tableur partagé pouvant être consulté et modifié librement par les membres de l'équipe de direction, ceux-ci ont mis au point leur propre mode de d'organisation, se répartissant le suivi du travail entre eux et utilisant un système de code couleurs pour visualiser rapidement l'urgence de chaque tâche.

Grâce à ce système centralisé, les différentes tâches peuvent être traitées par différentes personnes en parallèle et rien n'est oublié.

Les emails envoyés servent uniquement à alerter et peuvent être effacés après lecture, les informations importantes restant archivées dans le tableur.

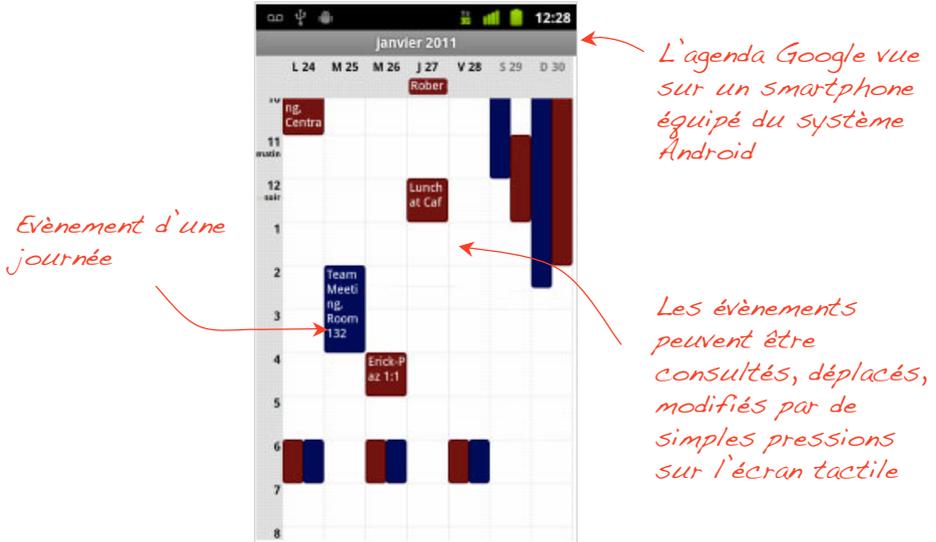
Ce dispositif permet à chacun d'avoir en permanence des informations à jour et de connaître à tout moment les dysfonctionnements traités et non traités.

De la même manière, plusieurs formulaires ont été créés pour répondre à d'autres besoins spécifiques.

A chaque fois ces formulaires sont intégrés dans le wikiblog pour être mis à la disposition de l'ensemble des salariés.



Par exemple, les demandes de congés se font maintenant via un formulaire Google qui a remplacé les formulaires papiers



Un autre intérêt des outils en ligne est de pouvoir accéder rapidement aux informations lorsque l'on est en déplacement.

Les outils coopératifs en ligne de Mathalin s'intègrent facilement aux outils mobiles comme les smartphones ou les tablettes tactiles.

Google Apps propose une interface spécifique adaptée aux appareils mobiles.

Quant à Wordpress il possède des modules complémentaires qui permettent de proposer une version adaptée aux petits écrans pour les utilisateurs se connectant via un outil mobile.

Ainsi le directeur de Mathalin s'est récemment équipé d'un smartphone équipé du système Android. Alors qu'il était en déplacement pour un congrès, il pouvait ainsi suivre la vie de l'établissement et intervenir en cas de besoin.

Certains outils comme l'agenda, permettent aussi d'envoyer des rappels automatiquement par sms.

Un avant-goût des futurs usages

Avec le développement des nouvelles technologies de type smartphones, tablettes et le développement des connections internet mobiles à bas coût, l'expérience Internet se fera de plus en plus via des appareils mobiles.

Dashboard

May 2, 2011 - Jun 1, 2011



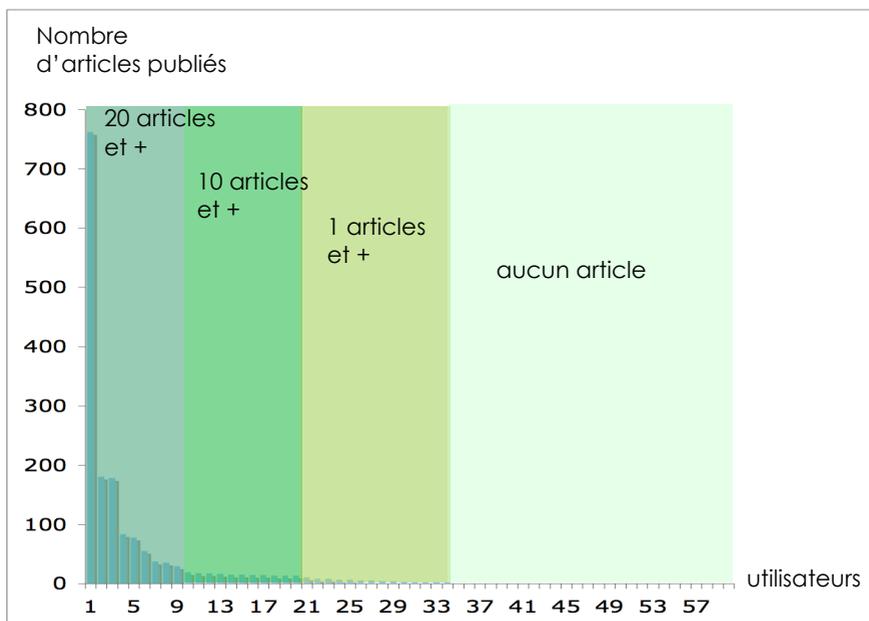
*Les vacances scolaires
et les week-end sont
des périodes creuses*

Content Overview		
Pages	Pageviews	% Pageviews
/	1,457	61.27%
/?page_id=198	125	5.26%
?paged=2	111	4.67%
?page_id=1353	34	1.43%
?page_id=5849	31	1.30%
view report		

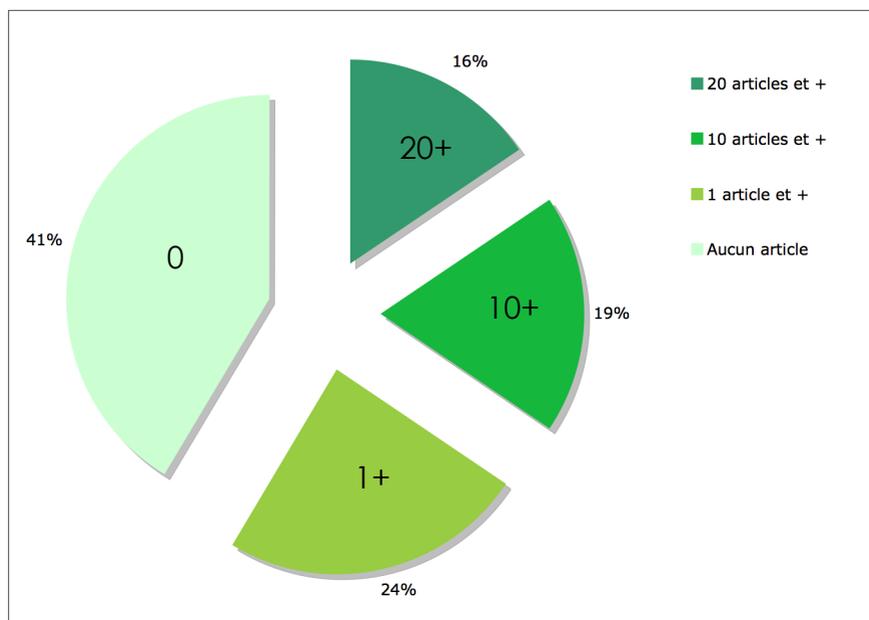
*Sans surprise,
la page
d'accueil
concentre les
actualités et
donc les vues,
les autres
pages servant
plus
ponctuellement*

Aperçu des consultations du wikiblog (exemple de mai 2011).

- la consultation se fait principalement en semaine (sauf circonstance exceptionnelle comme une tempête de neige durant laquelle les salariés ont pu consulter le wikiblog depuis chez eux pour se tenir informés des consignes).
- principalement pour consulter les actualités sur la page d'accueil
- plus de 70 visites/jour en pointe pour 58 inscrits.



Distribution du nombre d'articles publiés par utilisateur



Pourcentage d'utilisateurs ayant posté plus de 20 articles, entre 10 et 20 articles, entre 1 et 10 articles et aucun article.

JEUDEI	<ul style="list-style-type: none"> • Salade de riz • Jambon grillé • Haricots verts • Fromage – Tartelette aux fruits 	<ul style="list-style-type: none"> • Melon • Taboulé aux fruits de mer • Fromage • Banane
VENDREDI	<ul style="list-style-type: none"> • Asperges • Friture de poissons et calamars • Pomme de terre vapeur • Fruits ou glace 	-

29 janvier 2010 | 4 commentaires | Modifier cette page

4 commentaires to menu de la semaine du 9 au 13 Juillet 2012

 **Isabelle**
16 décembre 2010 at 16 h 56 min · Laisser un commentaire · Modifier
Bravo aux chefs et à toute l'équipe des cuisines pour ce super repas que les enfants ont apprécié (et les grands tout autant).

 **Fabrice**
6 janvier 2011 at 12 h 12 min · Laisser un commentaire · Modifier
merci c'est toujours avec grand plaisir 😊

 **Isabelle**
3 février 2011 at 14 h 11 min · Laisser un commentaire · Modifier
délicieux repas à thème merci chef

 **Fabrice**
7 février 2011 at 12 h 57 min · Laisser un commentaire · Modifier
merci 😊

Clé usb perdue

HeleneG | 3 juillet 2012 | Modifier cette page

J'ai perdu ma clé usb. Elle est noire avec une partie métallique. Si vous la trouvez merci de me la rapporter...

3 juillet 2012 | Catégorie: Absences Jeunes | 1 commentaire | Modifier cette page

1 comment to Clé usb perdue

HeleneG
5 juillet 2012 at 9 h 28 min · Laisser un commentaire · Modifier
Clé retrouvée, merci le wiki... et merci Colette!

DES NEWS DU TRANSFERT

Tous les enfants étant présents, le séjour a bien commencé. Après le déjeuner, une après-midi rando raquettes, avec l'équipe des trappeurs de St Lary, était au programme sur les pentes du Peyresourde. Soleil, temps frais. Le repas aux saveurs alsaciennes a bien rempli les estomacs et les enfants sont allés se coucher. Certaines familles du pôle poussins ont été prévenues. Demain, on nous annonce un peu de neige fraîche, idéale pour le ski... à demain!



5 mars 2012 | Laisser un commentaire

L'outil informatique ne remplace pas les rencontres en réel, mais les complète par des rencontres « virtuelles » et rapproche les salariés, même quand ceux-ci ne sont pas à côté physiquement.

Consultation

Les utilisateurs consultent principalement le portail pendant la semaine. La grande majorité des visites concerne la page d'accueil ce qui n'est pas surprenant, la plupart des autres pages n'étant pas mises à jour régulièrement.

Cependant lorsque des pages font l'objet de mises à jour importantes ou que des documents sont mis en ligne, une actualité est publiée et permet d'attirer l'attention sur la page concernée.

Participation

Depuis novembre 2009 jusqu'à mai 2012 il y a eu:

- 2150 articles postés
- 62 pages
- 160 commentaires
- 24 personnes (39%) n'ont posté aucune information:
- 34 personnes (61%) ont posté au moins une information: parmi elles:
- 20 personnes (33%) ont posté plus de 10 articles et
- 9 personnes (15%) ont posté plus de 20 articles.

A noter que trois utilisateurs ont publié à eux seuls les 3/4 des informations mise en ligne. Parmi eux une salariée a posté plus de la moitié de informations (plus de 700 articles).

Cette salariée est la personne chargée de centraliser les informations et les communiquer au sein de l'établissement. Elle joue un rôle clé dans la circulation de l'information et ceci se reflète dans son activité de publication.

Si initialement la plupart des salariés transmettaient leurs informations à cette personne qui les publiait ensuite, on observe aujourd'hui que de nombreux salariés postent eux mêmes directement leurs informations sur le blog, ce qui réduit la duplication d'efforts et apporte un gain de temps.

Appropriation réussie

La majorité des utilisateurs consultent régulièrement le wikiblog et plus de la moitié ont posté au moins une information ce qui montre que la technologie n'est pas un frein. On voit aussi parfois des photos ou de l'humour dans certains messages, signe que, au delà du coté purement fonctionnel, l'outil crée du lien.



**Joel Laburre,
Directeur de l'IME
Mathalin**

Tous les métiers sont percutés par la société de la communication et notre organisation n'échappe pas à la règle. Il y a 6 ans, le projet d'équiper l'ensemble de l'établissement en matériel informatique devient une évidence et ne peut avoir de sens que dans une vision partagée des choses, que si l'on décide ensemble de marcher dans le même sens. Outre les services administratifs qui étaient déjà informatisés, il nous a fallu réfléchir à un système de gestion de l'information et à la mise en place de l'informatisation du dossier de l'utilisateur.

Dans notre établissement, la culture professionnelle est basée sur la pluridisciplinarité et nous amène implicitement à nous relier, animés par le souci et la réalisation du travail bien fait, celui dans lequel chacun peut se reconnaître individuellement et collectivement, dans une histoire qui se construit au quotidien.

La direction est consciente que la circulation de l'information revêt une importance capitale en terme de management car elle impacte les systèmes de reconnaissance et aussi qu'elle doit garantir la cohérence de l'ensemble.

L'établissement constitue une communauté de pratiques où l'oralité occupe une place prépondérante, les écrits sont essentiellement le fait de la direction et prennent place sur les panneaux d'affichage. Chacun se débrouille pour les lire selon les besoins du moment.

La circulation de l'information est le système nerveux de l'organisation. Elle doit être accessible au plus grand nombre, en temps réel et l'organisation, pour répondre aux exigences réglementaires, doit en garantir la traçabilité.

Autre aspect, les informations concernant les usagers revêtent de plus un caractère particulier car elles sont confidentielles et ne peuvent être partagées par tous.

L'utilisation d'outils coopératifs s'est imposée pour nous comme une évidence, d'abord pour des questions de coût, également du fait de la disponibilité de Lilian qui a eu la possibilité de nous accompagner dans la démarche mais aussi parce que sur le plan conceptuel, c'est la meilleure manière de maintenir une organisation vivante.

Dans la foulée, nous avons mis en place un wiki dédié aux informations organisationnelles et fonctionnelles qui a depuis évolué dans sa forme et initié une réflexion concernant l'informatisation du dossier de l'utilisateur.

L'idée était de familiariser les professionnels à l'appropriation du wiki en préalable à la prise en main d'un dossier informatisé de l'utilisateur, plus complexe.

Le propre des organisations est qu'il faut apprendre en permanence et avec les personnes handicapées, qui constituent notre cœur de métier, on apprend tout d'abord la modestie mais aussi qu'il faut du temps pour changer les choses.

Forts de ces principes, nous avons mis en place une coopération sans présager du temps qu'il faudrait pour engager une pédagogie collective et permettre aux professionnels de sortir de la posture habituelle du simple lecteur.

Notre volonté était de créer une démarche empirique qui permettrait de favoriser l'émergence d'une organisation apprenante, communicante et coopérante en proposant aux gens d'amener leur intelligence et partager sous forme interactive.

Deux conditions pour y parvenir :

- Management participatif : la direction doit montrer la voie, créer de l'envie et de l'enthousiasme tout en respectant les réticences des plus indécis. Il ne s'agit pas d'imposer un système d'information contre un autre mais d'accompagner le changement de façon transversale et non seulement hiérarchique.

- Intervention d'un tiers : une pratique réflexive ne suffit pas à elle seule, il faut que cette réflexion soit partagée dans la communauté de pratique et que les leçons de l'expérience puissent être validées par d'autres et l'efficacité vérifiée.

La présence de Lilian a permis, outre la maîtrise de l'élaboration et du fonctionnement de l'outil, de s'engager dans le partage des savoirs en action et dans la discussion sur l'efficacité de ceux-ci dans la pratique.

Aujourd'hui, le wikiblog fonctionne très bien et de plus en plus de professionnels de l'établissement interviennent directement sur l'outil.

Ceux-ci peuvent aussi consulter ou intervenir sur le wikiblog de l'IME depuis leur domicile s'ils en font le choix, ce qui pour certains, peut être très utile.

L'amélioration du niveau de compétences des professionnels est le résultat de ce qu'ils ont mis en œuvre en situation.

Le principe d'une organisation apprenante aura permis en grande partie de réaliser les objectifs opérationnels tout en favorisant le développement des personnes par l'acquisition de savoir-faire partagés.

Nous sommes dans l'air du temps car depuis la mise en place de l'outil, l'utilisation des blogs et réseaux sociaux s'est nettement vulgarisée.

Bien entendu des marges d'amélioration existent, elles concernent autant l'ergonomie de l'outil qui peut évoluer que la pratique elle-même.

Un nouvel outil coopératif va se mettre en place concernant le dossier de l'utilisateur, son intégration devrait être facilitée par cette expérience.

Joel Laburre, Directeur de l'IME Mathalin

Michelle (équipe de direction): j'ai deux usages du wiki, le premier comme lecteur et le second pour communiquer auprès de l'établissement.

En tant qu'utilisateur, le wiki est la première chose que j'ouvre le matin avec les mails. Il concentre les informations de la vie de l'établissement. Aujourd'hui quasiment tout transite par le wikiblog, il n'y a presque plus d'affichage papier.

Le wikiblog est aussi un stock d'outils de références institutionnelles où chacun peut retrouver les documents importants. C'est particulièrement intéressant pour les nouveaux arrivants qui peuvent retrouver ces informations facilement.

Je le consulte certaines fois à la maison en cas d'absence ou d'intempéries pour connaître les consignes sans avoir besoin d'appeler et d'embouteiller le standard.

En tant que diffuseur, je publie essentiellement des comptes-rendus de réunion de l'équipe direction, des informations générales, ou sur la démarche qualité, ... Le wikiblog est un super outil pour transmettre de l'information, il permet de toucher tout le monde en un clic et permet de gagner beaucoup de temps.

Pour les gros documents nous gardons une version papier, mais pour tout les autres documents, le wikiblog permet aussi de réduire l'utilisation du papier et garanti d'avoir toujours la dernière version à jour.

Prochainement les documentation de base institutionnelles vont être réinventoriées et mises à disposition.

En résumé c'est pour moi un outil central qui contient toutes les informations dont les salariés ont besoin pour travailler et un immense gain de temps en lecture ou en diffusion.

Pili (responsable de l'accueil): En ce qui me concerne, j'ouvre et j'informe au travers du wiki, plusieurs fois par jour (informations sur les absences, les transports, ...). Le personnel de Mathalin peut ainsi puiser l'info qui l'intéresse et communiquer avec l'ensemble du personnel.

Le wiki n'est pas encore suffisamment utilisé par tous, à mon sens. Pour qu'il soit intéressant, il faut qu'il soit alimenté par tous. Mais cela change doucement et l'on voit depuis un an que de plus en plus de personnes l'alimentent directement. Enfin, beaucoup de dossiers sont centralisés et ça c'est intéressant.

Karine, infirmière, éducatrice (travaille avec des enfants poly handicapés sur le site d'Engachies, qui est éloigné du siège principal de l'IME).

Je ne consulte pas le wikiblog régulièrement car le poste informatique est situé à l'écart des des pièces de vie, ce qui implique de s'isoler par rapport aux enfants. Mais généralement, quelqu'un du groupe le consulte au moins une fois dans la journée pour avoir les informations importantes.

Le wikiblog permet de trouver la réponse à ses questions, de confirmer une absence, trouver les compte rendus de réunions,... tandis que le contact avec la direction se fait plutôt par email.

Cécile, éducatrice: *J'utilise le wiki tous les jours, généralement 2 fois par jour. Je le consulte la plupart du temps au travail mais j'apprécie de pouvoir le consulter de chez moi, notamment quand je commence plus tard ou quand j'étais en arrêt maladie et que j'ai pu continuer à suivre l'actualité de l'établissement.*

Je suis plus consommatrice d'infos (absences, actualités, compte rendus de réunions, ...), et je n'ai pas toujours le réflexe de poster. Je le consulte aussi parfois avec les jeunes, mais uniquement sur certaines rubriques les concernant comme le menu du soir ou le calendrier des vacances.

Enfin les formulaires sont aussi très utiles pour faire les demandes d'absence ou de récupération auprès de notre chef de service.

Marlène, éducatrice: *J'utilise le wikiblog tous les jours, souvent plusieurs fois par jour pour aller à la recherche des infos, parfois même à domicile avant d'y aller.*

Je l'utilise aussi pour transmettre des informations au groupe. Je trouve que c'est un très bon outil, très clair, et qui facilite la transmission d'informations.

Sylvie, éducatrice: *J'utilise le wikiblog tous les jours au travail. Je le consulte quand j'arrive et je fais passer l'infos aux collègues moins à l'aise avec l'informatique. De temps en temps je poste des infos sur le wiki ou j'utilise les formulaires pour transmettre des informations à la direction.*

Attention cependant si les messages sont généralement clairs, un texte concis et purement informatif peut être un peu froid et c'est bien de le rendre plus chaleureux, plus vivant. Il ne faut pas oublier l'humain.

Il faut aussi être attentif au choix des mots car certains messages hors contexte peuvent être mal interprétés et heurter.

J'essaye donc d'utiliser tous les moyens de communication, oral, téléphone, wiki pour conserver la relation humaine.

Isabelle (institutrice): depuis que le wiki a été installé, j'ai l'impression que la communication se fait bien plus rapidement et de façon plus conviviale. Passé les quelques erreurs de manipulation des débuts, le wiki se révèle accessible à tous.

Nous pouvons maintenant accéder plus facilement aux infos relatives à tous les pôles, aux documents administratifs, aux incidences liées aux absences diverses, etc ...

Fabrice (cuisinier): N'étant pas spécialement doué en informatique, je me suis demandé au début : « est ce que je vais m'en servir ? Est ce que je vais en prendre l'habitude ? » En fait c'est très simple d'utilisation quand on s'intéresse.

Aujourd'hui je ne passe pas une journée sans y aller 2, 3 fois. Je visite le wiki vers 10h pour connaître les absences de la journée et cela me permet d'ajuster le nombre de repas à préparer.

J'apprécie aussi de pouvoir trouver toutes les documents dont j'ai besoin (notes de service, compte rendus de réunions, ...) Tout est classé et archivé et le système permet d'avoir la dernière version pour tous, ce qui permet des gains de temps et de papier.

Cela me permet aussi de suivre ce qui se fait dans mon service ou dans d'autres parties de l'établissement. Pour moi, le wiki crée un lien supplémentaire et améliore la sociabilisation car même si elles sont « virtuelles », les infos reçues incitent à faire la démarche d'aller voir la personne et permettent de se rapprocher en réel.

Cependant ce n'est pas un Facebook pour bavarder, c'est un support communicatif professionnel; mais parfois pour certaines occasions on peut se permettre de poster un commentaire un peu plus informel, des félicitations....

En résumé pour moi c'est un très bon système de communication, s'il n'existait pas, il faudrait l'inventer ! Un outil indispensable !

Privilégier la simplicité des outils au démarrage

Démarrer avec le minimum de fonctionnalités facilite l'appropriation, réduit l'investissement de départ et permet de faire évoluer l'outil au fur et à mesure que les besoins se précisent.

Le premier wiki mis en place avait des limitations, mais il était assez souple pour permettre aux utilisateurs de trouver des solutions alternatives.

Que ce soit pour reformater les contenus ou développer de nouvelles fonctionnalités, nous avons fait évoluer notre outil quand l'usage a fait apparaître clairement les besoins importants, et seulement à ce moment là.

Ce n'est pas l'outil qui compte mais son usage.

Avoir le meilleur outil ne sert à rien si les utilisateurs ne peuvent ou ne veulent pas s'en servir.

C'est son usage qui lui donne de la valeur; en s'intégrant aux processus de travail existant déjà au sein de l'établissement il apporte un vrai bénéfice aux utilisateurs.

Réduire les freins pour favoriser l'usage

Dès la mise en place il faut être attentif à détecter les freins à l'usage pour les réduire. Ceci nécessite **tout au long du processus** écoute, vulgarisation et formation.

Important: les utilisateurs doivent avoir un accès facile à du matériel informatique fiable, une bonne connexion internet, afin de se sentir à l'aise avec l'informatique en général et l'outil en particulier.

La première participation est très importante. Faire interagir les utilisateurs entre eux, au moyen de jeux, dédramatise l'utilisation de l'outil et permet de leur faire faire le premier pas en diminuant les crispations.

Les mots de passe sont toujours perdus ou oubliés. Laisser les utilisateurs choisir leur mot de passe réduit ce problème s'ils savent comment en créer ou en récupérer un nouveau en cas de besoin.

Il faut aussi veiller aussi à ce que chacun sache clairement ce qu'on attend de lui, et continuellement encourager et valoriser la participation.

Organisez les contenus pour que l'utilisation soit simple et logique. Pour cela il faut périodiquement remettre à jour, synthétiser, reformuler, jardiner...

Travailler avec la culture existante

On n'installe pas une culture de la coopération comme on installe un logiciel.

Les gens ne sont pas des machines que l'on peut simplement reprogrammer.

De plus, au delà des individus, de leur volonté et de leur capacité à coopérer, il existe une culture du groupe avec sa dynamique propre et ses règles explicites ou implicites.

Pour réussir, un projet coopératif doit travailler avec la culture de l'organisation et ses spécificités et donc démarrer simple et faire co-évoluer outils et usages en partenariat avec les utilisateurs.

Concevoir autour des utilisateurs et des usages

Méthodologies agiles, design centré sur l'utilisateur, ergonomie, design adaptatif, l'importance d'associer les utilisateurs à la conception est de plus en plus reconnue.

Ce travail peut avoir un coût en temps et en argent, mais apporte des bénéfices importants par la suite (réduction des temps de formation, facilité et niveau d'adoption, importance de la participation, ...) par rapport à des solutions clés en main, qui se révèlent souvent onéreuses à l'usage.

L'usager acteur de son développement

L' intérêt des nouveaux outils coopératifs en ligne réside dans leur souplesse et leur facilité d' utilisation.

Ils permettent aux utilisateurs de les personnaliser dans une certaine mesure pour mieux se les approprier.

Quelque part la combinaison d'outils Google dans un site Wordpress est un « bricolage ». Mais c'est justement ce côté « bricolage » qui est intéressant car il permet aux utilisateurs d'inventer leurs propres solutions.

Même si elles ne sont pas toujours techniquement optimales ces solutions ont plus de chance de fonctionner et de rester ancrées dans la culture car elles sont créées par les utilisateurs pour résoudre leur propres problèmes.

Une éducation pour favoriser l'autonomie des utilisateurs

Le choix et le co-développement des outils implique de la part des utilisateurs un passage d'un mode de simple lecteur/consommateur/acheteur à un mode acteur/co-créateur.

Pour cela le choix et la mise en place des outils doit s'accompagner d'une éducation visant à l'émancipation *des utilisateurs ET de l'organisation*.

Cette éducation permet aux utilisateurs de connaître les possibilités de ces outils. Mieux informés il peuvent faire des choix éclairés dans le développement de leur système d'information et être des moteurs de leur propre développement.

Le rôle du facilitateur est essentiel pour aider les utilisateurs à exprimer leur créativité et transformer les idées en réalisations fonctionnelles.

Démarrer avec un petit groupe

Il est plus facile de travailler en petit groupe. Démarrer avec un petit groupe de gens motivés permet de lancer une dynamique et de semer la première graine coopérative.

Une fois que ce groupe de pionniers autonome, la dynamique est plus facilement contagieuse: les autres personnes voient que cela fonctionne et sont plus réceptives.

Les pionniers peuvent aussi assister les nouveaux utilisateurs et relayer le travail de l'animateur.

Animer, assister, faciliter

L'animateur doit être un facilitateur qui aide le groupe à exprimer sa créativité en créant des liens entre les utilisateurs, et entre les utilisateurs et l'outil.

Son rôle est celui d'un jardinier, *il aide le groupe à produire, mais ne produit pas lui même.*

Bien animer est un équilibre délicat entre en faire trop et pas assez.

Parfois l'animateur cherchera à prévenir les problèmes alors que dans certains cas il sera plus intéressant de laisser les problèmes émerger pour susciter une réaction ou une prise de conscience des utilisateurs.

Ainsi la non-action est aussi importante que l'action, elle ne signifie pas ne rien faire, mais être plutôt être en **observation active** et choisir *quand agir et de quelle façon* ou bien *quand ne pas agir* et laisser le groupe évoluer par lui même.

Des règles du jeu communes

Le travail en coopération suppose que chacun connaisse son rôle au sein du groupe et ait les moyens de remplir ce rôle.

Un équilibre est à trouver entre les objectifs donnés par la direction, les habitudes de travail des salariés et les nouveaux outils informatiques. La aussi, une co-crédation des règles favorise les usages.

L'importance de l'implication des dirigeants.

L'équipe dirigeante doit être exemplaire dans son application des principes et l'utilisation des outils pour lancer la dynamique.

Demander aux gens de coopérer sans le faire soi-même a un effet très démotivant. A L'IME Mathalin, l'implication et la motivation de l'équipe de direction est vitale.

Prendre le temps et gérer par opportunités

Dans son livre « la coopération, nouvelles approches », Jean-Michel Cornu (voir référence en annexe I) a bien décrit l'intérêt de gérer par opportunités en fixant comme objectif la direction dans laquelle on souhaite aller mais *sans figer le choix du chemin que l'on souhaite prendre.*

Cette approche dynamique consistant à ajuster la stratégie en cours de route permet de corriger les erreurs et de bénéficier des opportunités qui se présentent.

Si nous avons essayé de prévoir tous les usages dès le départ ou forcer des résultats (par exemple avoir pour objectif d'avoir X participants au bout de X mois...), nous n'aurions pas pu mettre en place un tel outil et une telle dynamique.

En prenant du temps quand c'était nécessaire, nous en avons gagné par la suite.

Embrasser/accepter l'erreur mais minimiser les risques d'échec

Supprimer le risque d'erreur est impossible. La meilleure étude des besoins ne permettra pas de tout prévoir, les fonctionnalités devront être adaptées aux réalités du terrain, les utilisateurs perdront leur mot de passe, effaceront des documents par erreur...

L'important n'est pas d'éviter l'erreur, mais de pouvoir *transformer un problème potentiel en solution*.

Pour cela il faut essayer de:

- se placer dans de conditions où l'erreur n'a pas de conséquences critiques,
- avoir un mécanisme de détection et de correction des erreurs,
- utiliser le savoir acquis pour améliorer le fonctionnement en continu.

Dans ce contexte, l'erreur, n'est pas une faiblesse, mais devient un outil de progrès.

Il y a six ans nous avons débuté la mise en place d'outils informatiques pour favoriser le partage d'informations internes au sein de l'IME Mathalin.

Cette démarche a commencé par l'installation d'un wiki d'abord utilisé par un groupe de pionniers puis remplacé par une plateforme personnalisée constamment améliorée via un processus continu de collaboration avec les utilisateurs.

Aujourd'hui, cette plateforme est utilisée au quotidien par l'ensemble des salariés de l'établissement pour échanger de l'information et travailler en coopération.

Mieux, au delà de l'outil, nous avons créé une culture des outils et des usages coopératifs dans l'organisation.

La co-création de la plateforme a agi comme un processus d'éducation continue par la pratique qui a favorisé l'émancipation et l'autonomie des utilisateurs et de l'organisation.

Grâce à la flexibilité des outils choisis, les utilisateurs peuvent faire évoluer eux mêmes le dispositif pour l'adapter à leurs besoins.

Plus au fait des possibilités des outils, les utilisateurs sont aussi capables de faire des choix éclairés pour des évolutions plus importantes.

Ainsi, un nouvel outil informatique dédié au suivi des usager de l'IME est en cours de développement et sera prochainement ajouté au système existant.

A l'heure de la crise financière où il est difficile pour les petites organisations de survivre, nous espérons que ce document montre un exemple d'alternative positive qui puissent servir d'exemple pour travailler mieux, même avec peu de moyens humains ou financiers.

Je tiens à remercier:

Joel Laburre, directeur de l'IME Mathalin et porteur de ce projet qui a fait le pari de se lancer dans l'aventure wiki bien avant la mode, toujours prêt à apprendre avec l'esprit ouvert et travaillant sans jamais perdre patience.

Alain, Michelle, Pili, Jackie, et tous les pionniers qui se sont jetés avec nous dans l'aventure wiki avec enthousiasme.

Tous les salariés de l'IME qui font un travail admirable avec les enfants.

Jean-Michel Cornu et l'équipe Outils-Réseaux qui ont nourri et inspiré ma réflexion.

Annexes

Des ressources sur le travail coopératif en ligne

Ressources

Contenus de formation Outils Réseaux - une excellente liste de ressources sur les outils et les usages pour travailler en réseau coopératif:

[http://outils-reseaux.org/new/wakka.php?wiki=Contenu\\$Formation](http://outils-reseaux.org/new/wakka.php?wiki=Contenu$Formation)

Bibliographie Outils Réseaux:

<http://outils-reseaux.org/new/wakka.php?wiki=BibliO>

« **La coopération nouvelles approches** » livre écrit par Jean-Michel Cornu, directeur scientifique de la Fondation Internet Nouvelle Génération et spécialiste des pratiques coopératives.

L'ouvrage est téléchargeable gratuitement au format PDF:

<http://www.cornu.eu.org/texts/cooperation>

Le bloc-note de Bertrand Duperrin: spécialiste de l'entreprise 2.0, de la conduite du changement, et des nouveaux modes de management:

<http://www.duperrin.com/>

« **Ergonomie web, pour des sites web efficaces** » livre écrit par Amelie Boucher, spécialiste de l'ergonomie des sites web:

<http://www.ergonomie-sites-web.com/>

« **Getting Real, The smarter, faster, easier way to build a successful web application** », 37Signals: ergonomie, méthodologie agile, design centré sur l'utilisateur, ebook lisible en ligne (en anglais):

<http://gettingreal.37signals.com/>

Android:

<http://fr.wikipedia.org/wiki/Android>

Facebook:

<http://facebook.com>

Google Apps:

<http://www.google.com/apps/intl/fr/business/index.html>

Mediawiki:

<http://www.mediawiki.org/wiki/MediaWiki/fr>

Skype:

<http://www.skype.com/intl/fr/home>

Twitter:

<http://twitter.com>

Wordpress:

<http://fr.wordpress.org/>

Xwiki

<http://www.xwiki.com/>

YesWiki

<http://yeswiki.net/>

« Cloud »: Ordinateurs distants hébergeant les données et le logiciel traitant les données



Le cloud computing, traduit littéralement par « informatique dans les nuages » décrit la nouvelle tendance où les données ET le logiciel ne sont plus sur un ordinateur personnel, mais sont hébergés sur des ordinateurs distants et accessibles depuis n'importe quel terminal connecté (ordinateur, netbook, téléphone portable, tablette tactile, ...).

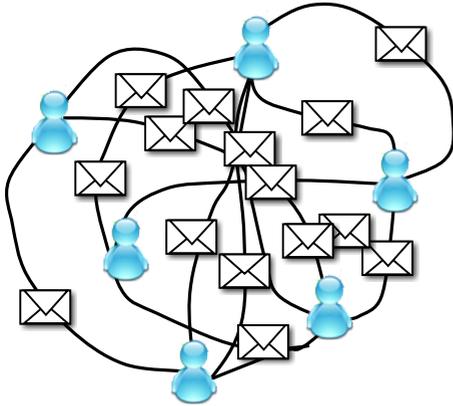
Cette configuration a des conséquences profondes pour le travail coopératif.

(+) Avantages

- les données et le logiciel sont en ligne donc accessibles de n'importe où et depuis n'importe quel terminal
- pas de problèmes d'incompatibilité même si l'on se connecte avec des appareils différents (PC, Mac, tablette, smartphone)
- pas/peu d'installation
- outils très performants pour prix faible ou gratuit
- permet de partager des informations et de coopérer de manière très dynamique
- sauvegarde des données, même si le poste de travail est abîmé ou volé

(-) Inconvénients

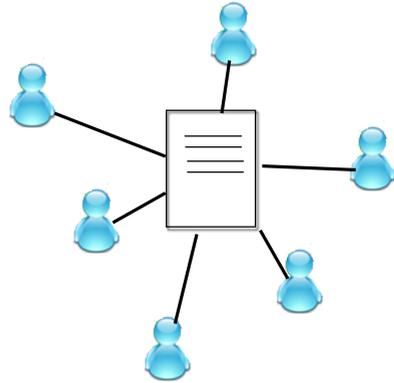
- les données et le logiciel sont en ligne donc parfois inaccessibles si l'on n'a pas de connexion ou si le fournisseur du service a un problème technique
- pérennité des données (est ce que le service est solide et a un système de sauvegarde robuste en cas de problème technique ?)
- problème de pérennité du service (le paysage d'Internet évoluant très vite, est ce que le service ou le site existera encore dans quelques années ?)



Travail en groupe utilisant l'email

les informations vont aux utilisateurs et sont dispersées et fragmentées

- Les informations à conserver sont mélangées avec les actualités périmées.
- les informations importantes sont mélangées avec les informations insignifiantes
- Les documents partagés sont dupliqués à travers le réseau d'utilisateurs et existent sous différentes versions.
- La duplication et la dispersion des informations conduisent à une duplication d'efforts et une saturation rapide du système (syndrome « papperasse »)
- la complexité augmente très vite dès que le nombre d'utilisateurs et d'informations augmentent
- à chaque départ de salarié, sa boîte mail disparaît avec lui et les connaissances sont perdues.



Travail en groupe utilisant un outil coopératif en ligne

utilisateurs vont aux informations qui sont centralisées et ordonnées

- les informations sont centralisées et classées
- l'outil contient la dernière version des informations
- l'outil permet de réordonner et remettre à jour les informations pour les rendre utilisables et donc effectivement utiles
- la centralisation des informations favorise la coordination et réduit la duplication d'efforts
- l'outil gère très bien une augmentation du nombre d'informations et d'utilisateurs.
- les connaissances utiles au groupe restent accessibles, même après le départ d'un salarié.



Logiciel Libre auto hébergé

Un logiciel libre est auto hébergé par l'utilisateur qui maintient et fait évoluer le logiciel

(+)

- indépendance
- liberté totale pour faire évoluer l'outil ajouter des fonctionnalités
- grande quantité de modules et de chartes graphiques disponibles pour personnaliser le logiciel
- gratuit

(-)

- généralement pas de support technique, mais des forums d'utilisateurs
- l'hébergement web, la maintenance, la mise à jour et sécurisation du logiciel sont à la charge de l'utilisateur, ce qui peut être lourd à gérer.



Solution commerciale de type Saas* (logiciel à la demande)

Le logiciel et les données sont hébergés en ligne par le fournisseur qui maintient et fait évoluer le logiciel

(+)

- la mise à jour, l'hébergement, la maintenance et la sécurisation sont assurés par le fournisseur

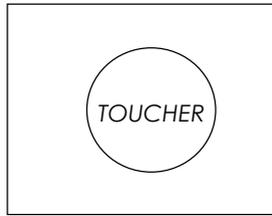
(-)

- dépendance vis à vis de l'entreprise, on ne contrôle pas les mises à jour
- problème de la pérennité des données, l'entreprise peut décider de fermer son service, dans certains cas l'export des données est difficile.
- possibilité de personnalisation limitée.

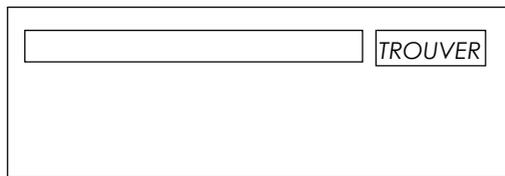
Chaque organisation doit trouver un compromis pragmatique entre **logiciel libre** qui garantit une certaine liberté et indépendance mais demande un support technique et **solution commerciale** prête à l'emploi, très robuste mais qui pose d'autres problèmes (système propriétaire, on ne contrôle pas les évolutions, problème de pérennité, contrôle des données personnelles...).

Note: certaines solutions intermédiaires existent, par exemple *Wordpress* ou *Xwiki* proposent un logiciel libre mais offrent aussi un service d'hébergement professionnel et il est possible de passer facilement de l'un à l'autre.

Un produit Apple...



Un produit Google...



L'intranet de votre entreprise...

PRENOM: <input type="text"/>	TAPER CD: <input type="text"/>	4 - K
NOM: <input type="text"/>	TQP STAT: <input type="text"/>	AA2
SSN: <input type="text"/>	VER: <input type="text"/>	DK9B
ID: <input type="text"/> FT/FP: <input type="checkbox"/>	CAT CD: <input type="text"/>	KKA?
TELEPHONE1: <input type="text"/>	VILLE: <input type="text"/>	CN3
TELEPHONE2: <input type="text"/>	REGION: <input type="text"/>	AA-9
ADRESSE1: <input type="text"/>	CODE POSTAL: <input type="text"/>	NOUV
No COMPTE: <input type="text"/>	No COM: <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> ? <input type="radio"/>	SUPP

Traduit et adapté à partir d'une œuvre d'Eric Burke (stuffthathappens.com)

Importance de l'ergonomie pour favoriser l'usage

Il n'y a rien de plus démotivant et frustrant qu'un outil mal conçu qui complique la vie au lieu nous la faciliter. La différence entre un bon et un mauvais outil ? L'ergonomie. Cette discipline étudie les besoins des utilisateurs pour créer un objet ou un système le plus fonctionnel possible.

Paradoxalement, c'est compliqué de faire simple, ...

Analyse /
Définition des besoins

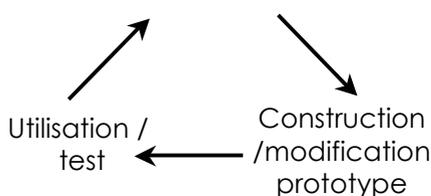


Construction /
mise en place



Fin du projet

Analyse /
Définition des besoins



Projet Classique

Traditionnellement la gestion d'un projet consiste à faire une étude des besoins ou un cahier des charges très complet pour prédire l'ensemble des fonctionnalités nécessaires, puis à les développer. Mais cette approche qui demande un lourd investissement initial laisse peu de place à des changements en cours de route.

Projet Agile

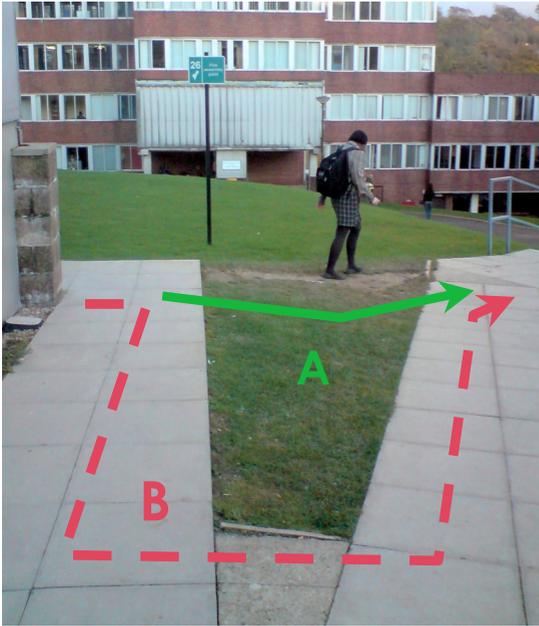
Les méthodes agiles utilisent des séries de cycles courts stratégie-développement-test. A chaque étape, les prédictions sont testées pour vérifier la validité. Cette approche permet d'obtenir des retours d'utilisateurs, de détecter et corriger les erreurs rapidement, et facilement. Le résultat est ainsi plus adapté aux réalités du terrain.

Piloter en dynamique: de la planification à la stratégie.

Dans un environnement complexe et en changement il est difficile de prévoir tous les besoins dès le début d'un projet, d'où l'intérêt d'une approche « agile » pour le développement des outils.

De la même façon il est difficile de prévoir le succès des usages, ou de forcer l'adoption des nouveaux outils et méthodes de travail.

Pour augmenter les chances de succès, mieux vaut passer de la planification (tout détailler) à la stratégie (fixer comme objectif la direction dans laquelle on souhaite aller, mais ne pas figer le choix du chemin à emprunter) ce qui permet d'ajuster le plan initial au fur et à mesure et de saisir les opportunités quand elles se présentent (Lire: Jean-Michel Cornu « la Coopération, Nouvelles Approches »).



A: Chemin tracé par l'usage.

Résultant du choix conscient ou inconscient de nombreuses personnes, il est au plus proche des besoins des utilisateurs finaux.

B: Chemin conçu par l'« expert »: soumis à des contraintes externes à l'utilisateur final (coût, sens esthétique et a priori de l'architecte ou des commanditaires du projet), il « fonctionne » mais n'est pas optimal car il force les usagers à s'adapter.

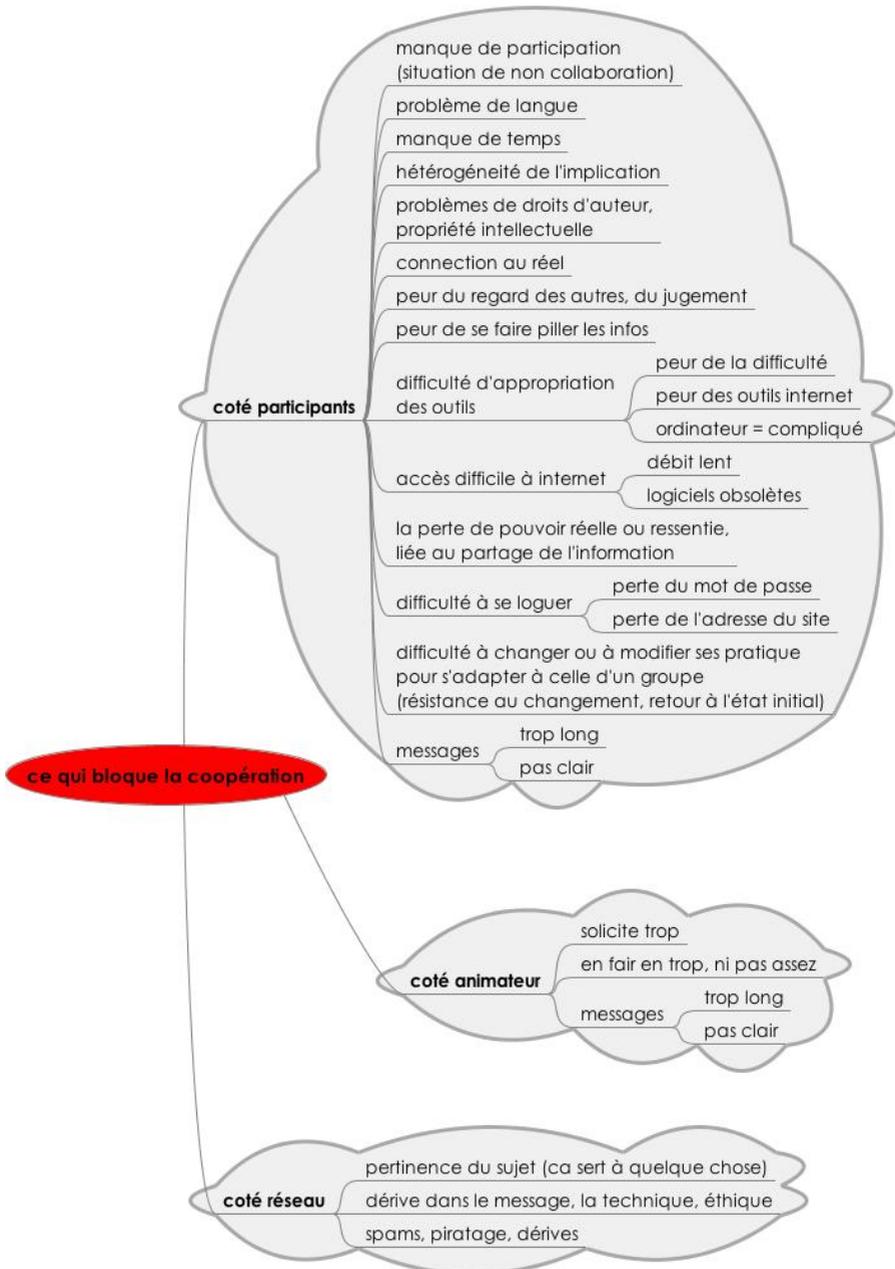
Web 2.0: le pouvoir aux usagers-acteurs

Tout ce que nous utilisons de nos jours, outils, bâtiments sont conçus et bâtis par des « experts » pour les utilisateurs finaux. Cette séparation entre producteurs et consommateurs engendre des problèmes: détachement entre la perception et la réalité des besoins, adaptation au changement dans un environnement complexe, limitations dues au temps ou aux capacités de l'expert à appréhender les besoins des utilisateurs finaux.

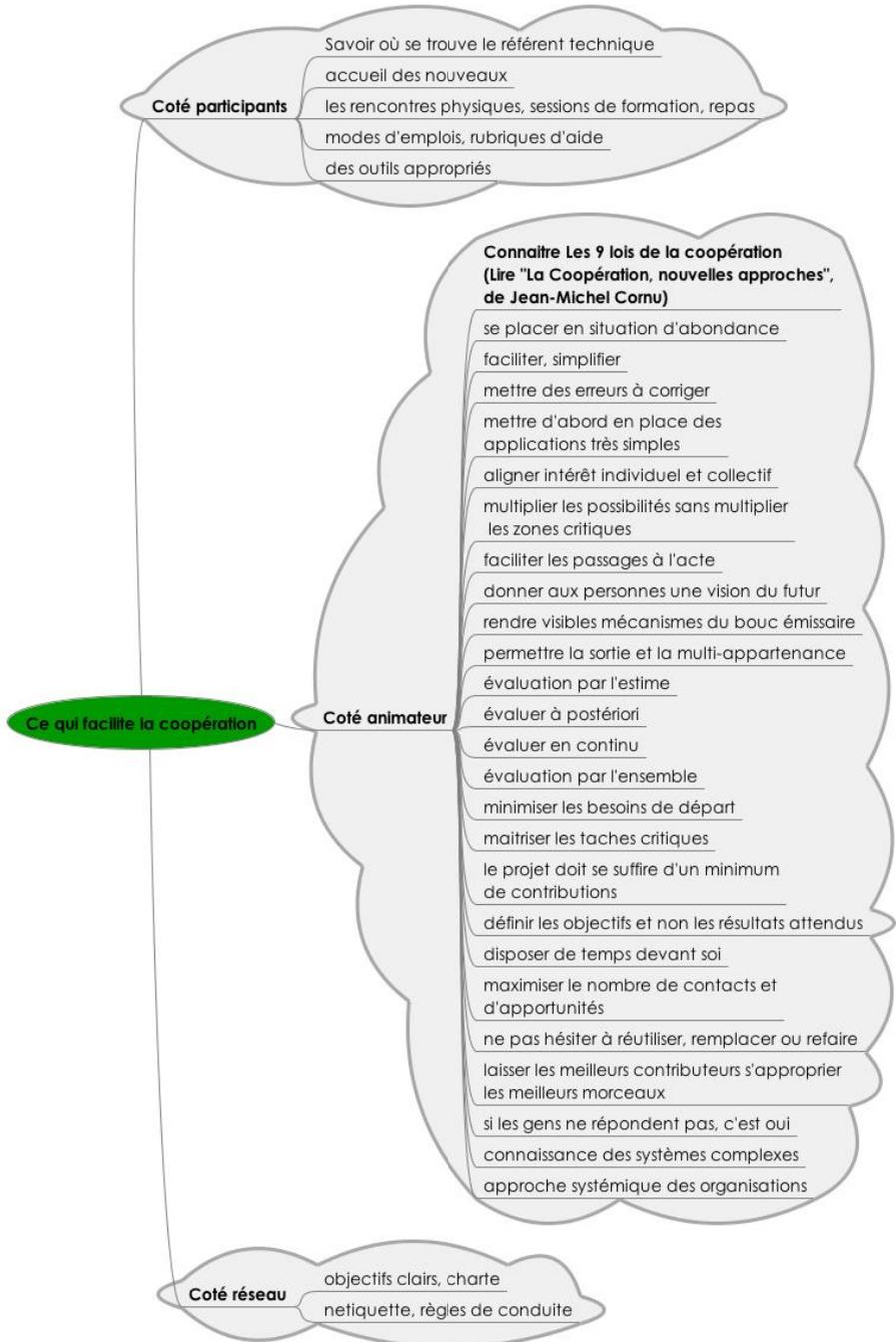
Certaines méthodes de conception comme les méthodes agiles répondent à ce besoin de coller à la réalité et d'adapter le projet au fur et à mesure des besoins, tout en gérant les contraintes de temps et de budget.

Mais la vraie révolution du phénomène « Web 2.0 », c'est le fait que les nouveaux outils sont assez souples et faciles à utiliser pour que les utilisateurs puissent les adapter à leurs usages pour développer eux mêmes leurs propres solutions.

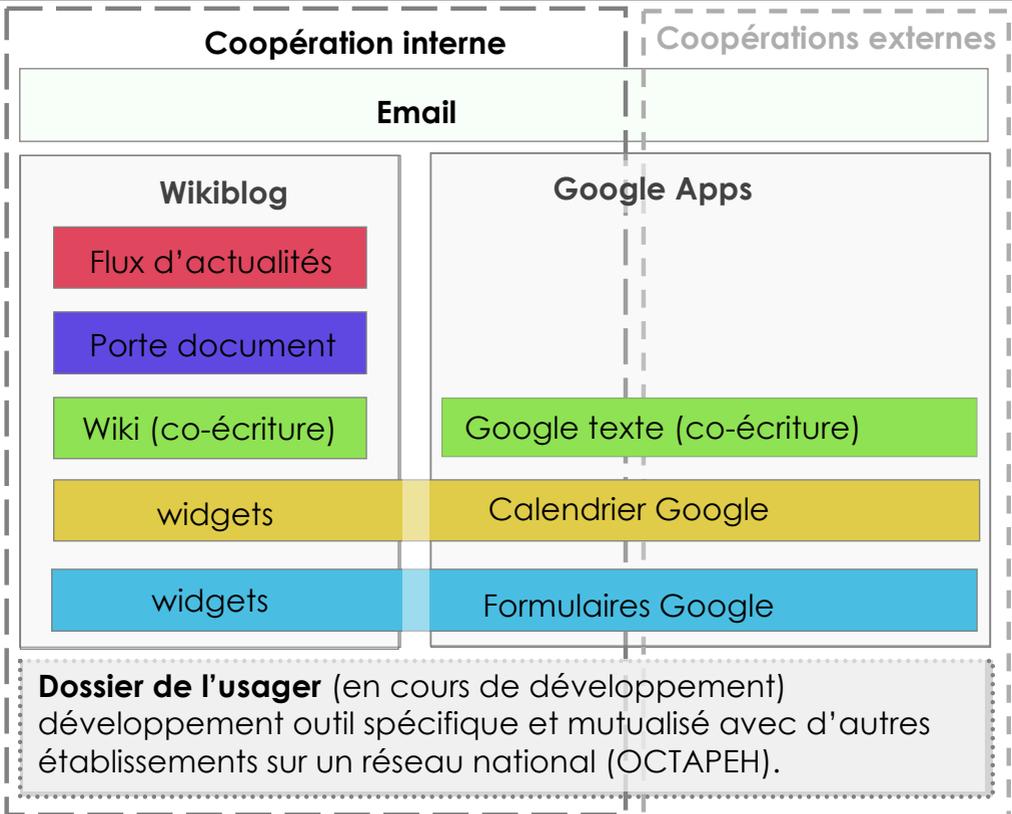
Ainsi beaucoup d'innovations sont apparues lorsque les outils ont été détournés par les usagers dans des utilisations non prévues par leurs concepteurs. Dans ce nouveau contexte, le rôle des « experts 2.0 » est d'assister les usagers et de les aider à concevoir leurs propres solutions.



Modifié et adapté d'après une synthèse Outils-Reseaux.org



Modifié et adapté d'après une synthèse Outils-Réseaux.org



Un système hybride, modulaire, polyvalent et personnalisé

L'IME Mathalin utilise maintenant un système hybride composé de différents logiciels en ligne interconnectés. Ainsi certains outils Google Apps sont intégrés dans la plateforme Wordpress et sont consultables par les salariés comme s'ils faisaient partie d'un seul et même logiciel.

C'est aussi un système modulaire et personnalisé, chaque salarié n'utilisant que les outils dont il a besoin. Ainsi les personnes ayant le moins de besoins n'utilisent que le wikiblog en consultation, tandis que les utilisateurs plus avancés utilisent emails, agendas, formulaires, ...

Le système permet une communication et une coopération en interne, mais aussi en externe, grâce aux outils Google qui permettent de partager au cas par cas certains documents (formulaires, textes, agendas, ...) avec des collaborateurs extérieurs sans donner accès aux informations internes.



Lilian Ricaud

www.lilianricaud.com



contact@lilianricaud.com



www.twitter.com/liliious



<http://in.linkedin.com/in/lilianricaud/fr>



<http://www.delicious.com/wikilious/>

Publications

Travail en réseau, télétravail, usages coopératifs:

www.lilianricaud.com/travail-en-reseau/

Web strategy, open innovation, social media, entreprise 2.0:

www.lilianricaud.com/web-strategy/

Musique et artistes 2.0:

<http://toc-arts.org/blog/>

Autoditacte fasciné par les usages collaboratifs d'Internet et, j'ai fait mon premier site web en 1999, ma première publication sur un site participatif (SPIP) en 2001, ma première publication sur Wikipédia en 2003, mis en place mon premier wiki en 2005, publié mon premier blog et mon premier tweet en 2008.

Consultant et formateur spécialisé dans le travail en réseau et les outils coopératifs depuis 2006, je conseille et je forme les organisations dans leur démarche de télétravail et de travail collaboratif en ligne.

Bénéficiant d'une expérience au sein d'environnements de travail et de cultures variées (j'ai travaillé au sein de grandes institutions scientifiques, dans le secteur associatif et culturel ainsi que dans des petites et moyennes entreprises en France, en Angleterre et en Inde), j'accorde beaucoup d'importance à comprendre et à respecter la culture des individus et des organisations avec qui je travaille.

Je conçois des stratégies et des designs centrés sur l'utilisateur afin de créer des environnements participatifs effectifs.

Soucieux d'un travail éthique, je tiens à aider à les usagers et les organisations à grandir dans leur projets pour les rendre autonomes et non dépendants.

Attaché aux valeurs coopératives, je suis entrepreneur-salarié au sein de la coopérative d'entrepreneurs Gers Initiatives.

Blogueur, chercheur et analyste, je suis de près les dernières tendances du travail en réseau, des usages collaboratifs et participatifs et je publie mes analyses sur plusieurs blogs.

Vous pouvez retrouver ma sélection de liens et ma veille sur le service Delicious et des ressources de formation sur mon site professionnel.