

Florence Gicquel et Aref Jdey
En collaboration avec Alpha Diallo

Le projet collaboratif 2.0

Pour mobiliser la Documentation
au service de l'entreprise



Les [Editions de l'ADBS](#) publient des ouvrages de réflexion, des manuels et des guides pratiques à l'intention des professionnels de l'information (documentalistes, bibliothécaires, archivistes, veilleurs, knowledge managers...) et de toute personne ayant à traiter de l'information dans son activité professionnelle.

Fortement axée sur les **compétences** et les **pratiques professionnelles** (recherche d'informations, veille, traitement du document numérique...), notre programmation s'ouvre également à des travaux de **recherche en sciences de l'information**.

La revue *Documentaliste – Sciences de l'information* traite tous les trimestres d'un sujet de premier plan pour les professionnels de l'information. Au travers d'un dossier central de plus d'une quarantaine de pages, une quinzaine de professionnels couvre la problématique sous plusieurs angles.

Thèmes traités par nos dernières parutions :

Le records management / l'archivage électronique / les vidéos en ligne / les réseaux sociaux professionnels / les enjeux politiques du document numérique / l'utilisateur au cœur du numérique / la gestion de projets collaboratif dans un environnement technologique 2.0 / le livre numérique / l'identité numérique / l'information scientifique et technique / la recherche d'informations sur le Net / la gestion de contenus / la structuration de l'information / le Web de données...

Pour suivre l'actualité de nos publications : <http://www.adbs.fr/editions>

PARTICIPEZ AVEC NOUS AU DÉVELOPPEMENT DU LIVRE NUMÉRIQUE

Nous nous engageons activement dans le développement de la lecture numérique. C'est pour cette raison que l'ouvrage que vous êtes en train de lire ne contient aucun dispositif anti-copie (DRM, *Digital Rights Management*). Nos lecteurs n'ont pas à subir de multiples contraintes techniques avant de pouvoir profiter de leurs achats.

Nous comptons sur la compréhension et l'implication de nos lecteurs pour ne faire **qu'une impression de chaque copie numérique** achetée et ne pas diffuser le fichier acquis à titre individuel. C'est ainsi qu'ensemble, nous pourrions contribuer au développement de ce chantier d'avenir.

Sommaire

Préface	5
Introduction	7
Web 2.0 et organisation des activités documentaires	9
1. Quels enjeux ?	9
2. Mieux appréhender les évolutions et impacts fonctionnels	13
3. Identifier les stades de développement pour un projet 2.0	15
Panorama des applications	21
1. Collecte de contenus	21
2. Gestion et partage de contenus	23
3. Édition collaborative	25
4. Diffusion de contenus	27
5. Gestion et animation des communautés	28
Retours d'expérience	31
1. Une offre Web 2.0 pour le service Documentation de la région Haute-Normandie	31
2. UniVersDoc à l'INTD	37
3. Veille collaborative R&D chez Essilor	43
S'engager dans un projet collaboratif 2.0	49
1. Points de vigilance	49
2. Facteurs de succès	53
3. Démarche	58
Conclusion	59
Annexes	61
Webographie sélective	61
Bibliographie sélective	61
Glossaire	62

Préface



Depuis de nombreuses années l'ADBS, l'Association des professionnels de l'information et de la documentation, accompagne un développement constant des pratiques liées aux technologies de l'information. Une véritable et perpétuelle professionnalisation individuelle ou collective en est induite. Mais, au-delà des pratiques, force est de constater que les organisations, la façon de concevoir les projets et les modes de fonctionnement sont grandement questionnés. Les technologies sont d'ailleurs de plus en plus l'apanage de tout un chacun dans l'entreprise.

La fonction info-doc a appris au fil du temps à associer ses usagers comme partie prenante en amont de la conception de nouvelles offres de services ou de produits. Les technologies 2.0 ont même permis à ces derniers de s'affranchir de la « tutelle » de fonctions support, qu'elles soient documentaires ou autres. Par ailleurs, la place de la fonction info-doc a beaucoup évolué d'une centralisation qui était justifiée à une décentralisation visant une plus grande proximité avec les activités de l'entreprise ou encore vers une organisation en réseau. Le paysage de l'info-doc s'est globalement beaucoup transformé : intitulés de poste, missions dévolues aux professionnels, contenu des formations spécialisées, cursus non spécialisés intégrant les techniques documentaires, débouchés professionnels offerts aux jeunes diplômés des écoles des métiers de l'info-doc...

Les responsables d'entités spécialisées ont un rôle primordial à affirmer pour positionner les compétences qui sont les leurs dans le cadre de projets collaboratifs 2.0. Cette implication s'inscrit nécessairement en complémentarité avec les autres métiers et compétences de leur organisation. Cette évolution vers plus d'ouverture et de flexibilité appelle une modification substantielle du positionnement de la fonction. Et pourquoi ne pas concevoir un service info-doc porteur d'une mission de support au management global des contenus et aux interactions autour des flux informationnels et documentaires ? Cet ouvrage va dans le sens de cette tendance à la reconfiguration des activités incluant de nouvelles médiations, en l'occurrence par le 2.0. Les professionnels de l'info-doc pourraient être vecteurs conscients et volontaires du changement en accompagnant la transformation d'entreprises de plus en plus investies dans la valorisation de leur capital immatériel.

Préface

Cet ouvrage devrait permettre d'apporter des éléments de façon à mieux s'inscrire dans les processus métier par un design et une ergonomie de services renouvelés au contact d'utilisateurs-clients qui, même satisfaits, n'en seront pas pour autant fidèles. Dans un contexte de fort rapprochement des systèmes documentaires et du système d'information de l'entreprise, la profession et ses métiers ont comme perspective un rôle de référent dans la dynamique des organisations intégrant ce que l'on peut déjà nommer l'intelligence d'entreprise.

Alpha Diallo

Introduction



Les projets 2.0 ne sont pas des projets documentaires à proprement parler. L'esprit 2.0 relève plus d'une approche de la collaboration entre individus que d'une nouvelle façon de gérer les documents ou l'information. Il privilégie avant tout l'enrichissement et la mise en commun des connaissances dans un contexte caractérisé par l'immédiateté, la spontanéité et l'interactivité. D'une certaine façon, il peut même se révéler antinomique à une approche documentaire. La documentation a été, et demeure, un ensemble de techniques visant l'organisation au sens de « mettre en ordre ». Le contexte Internet, lui, a tendance à développer une approche inverse. Mettre de l'ordre, oui, mais par l'intelligence de tous et de chacun et non pas forcément par un référentiel validé pour tous et non par chacun. Différence fondamentale aux multiples conséquences.

En revanche, les projets 2.0 nécessitent une vraie stratégie documentaire. Plus les interfaces sont voulues ergonomiques et plus les usagers sont considérés comme des individus autonomes dans leur navigation ou même dans la mise en place de règles du jeu – plus la conception documentaire doit être sophistiquée. Il nous semble juste de parler en terme de stratégie documentaire. En effet, il s'agit de recréer de véritables centres de ressources, permanents ou temporaires, dont les usagers vont eux-mêmes envisager sinon réguler les modes de fonctionnement et où la fonction support pourrait être limitée à un appui technique ou de maintenance applicative.

De nombreux ouvrages à destination de professionnels d'entreprise paraissent sur les nouvelles applications issues de ce que l'on appelle communément le Web 2.0. La plupart d'entre eux abordent de façon très détaillée les différents aspects liés aux fonctionnalités et aux usages des applications. Nous proposons ici un ouvrage spécifique aux fonctions info-doc traitant des impacts sur les pratiques, des modifications induites sur l'organisation du travail ou encore sur la façon d'appréhender ces technologies nouvelles afin de satisfaire les usagers ou de générer de la valeur perçue. C'est bien notre ambition pour cet ouvrage qui s'adresse prioritairement aux responsables et managers de fonctions info-doc. Il peut également être *a priori* utile à des spécialistes désirant formuler un projet, non seulement d'un point de vue technico-fonctionnel, mais surtout d'un point de vue managérial.

Nous avons choisi de nous adresser également à ceux qui ont en charge la gestion d'une équipe, d'un service ou d'un projet. Il nous est apparu qu'ils se trouvent dans une position inconfortable face aux véritables challenges à relever liés au 2.0. La difficulté vient du fait que les technologies nouvelles véhiculent de nombreuses promesses. Les discours sont empreints de simplifications ou de raccourcis pour finalement laisser place, trop souvent, à de réelles déceptions. Le manager a pour préoccupation principale la satisfaction de ses clients, la bonne gestion des ressources et l'évolution de sa fonction dans le cadre des orientations de l'entreprise. C'est un peu le propre d'une approche managériale. Comment l'assurer sans faillir par trop d'expertise ou de technicisme empêchant une véritable approche globale, nécessaire à la survie dans un environnement de plus en plus complexe? La réussite de projets collaboratifs 2.0 est conditionnée avant tout par la capacité du responsable à s'abstraire des dimensions techniques pour redonner du sens aux actions menées.

Les auteurs, praticiens et consultants, se sont réunis autour de cette publication pour apporter à la fois un regard distancié sur les technologies, une grille de lecture des dispositifs et projets mais également des conseils pratiques. Ils ont mis en commun leurs expériences et spécialités dans les domaines du management de l'information, de la documentation et des applications.

En partant du point d'entrée Web 2.0, ils ont souhaité exposer une réflexion et une approche transversales qui devront sans doute s'enrichir dans le temps par la dynamique de communautés de pratique.