



De la production collaborative à la capitalisation des connaissances

Le rôle des documentalistes

Le 13 mars 2008



Le développement de la pratique collaborative dans les entreprises et les organisations conduit les professionnels à s'interroger sur leur rôle pour initier, accompagner et exploiter la capitalisation des connaissances.

Cette réflexion suppose au préalable de :

■ **S'interroger sur les fondements du travail collaboratif**

- Ce qu'il est, ce qu'il implique...
- Continuité ou renouvellement des modes de travail
- Les différentes formes d'espaces collaboratifs

■ **Définir les connaissances à capitaliser**

- Connaissances formalisées dans des documents
- Connaissances pratiques à capter
- Capitalisation des processus, des « Comment ? »

En lien avec les différents types d'espaces collaboratifs et de connaissances produites, la question de l'apport des professionnels de l'information doit être envisagée sous l'angle des savoir-faire à mettre en œuvre : savoir-faire documentaires mais aussi savoir-faire d'animation.

Une entreprise étant un collectif, le fait de « travailler ensemble » paraît redondant : tout le monde coopère et collabore avec tout le monde.

On distinguera

- **Le fait que différentes personnes dans l'organisme sont liées par un même processus de travail** (le service livraison livre un produit, le service facturation émet une facture, le service gestion enregistre le paiement,...)
Même si un système d'information, par exemple un ERP, fédère toutes ces actions, on ne peut pas encore parler de travail collaboratif
- **Le fait que plusieurs personnes se réunissent autour d'un objectif commun en favorisant un échange d'informations, une expression commune, un partage de ressources et de documents.** (ex. un projet, la réalisation d'un document, la préparation d'une manifestation...)

Le fait de travailler au sein d'un collectif ne signifie pas que l'on fasse nécessairement du travail collaboratif

Qu'est-ce qu'il faut de plus pour en arriver au travail collaboratif ?

- ❖ Une *volonté* de réunir des personnes autour d'une thématique ou d'un projet spécifique
- ❖ L'idée d'*organiser* des échanges qui, par ailleurs, existent de manière plus ou moins informelle

C'est ici que la question des *outils* intervient

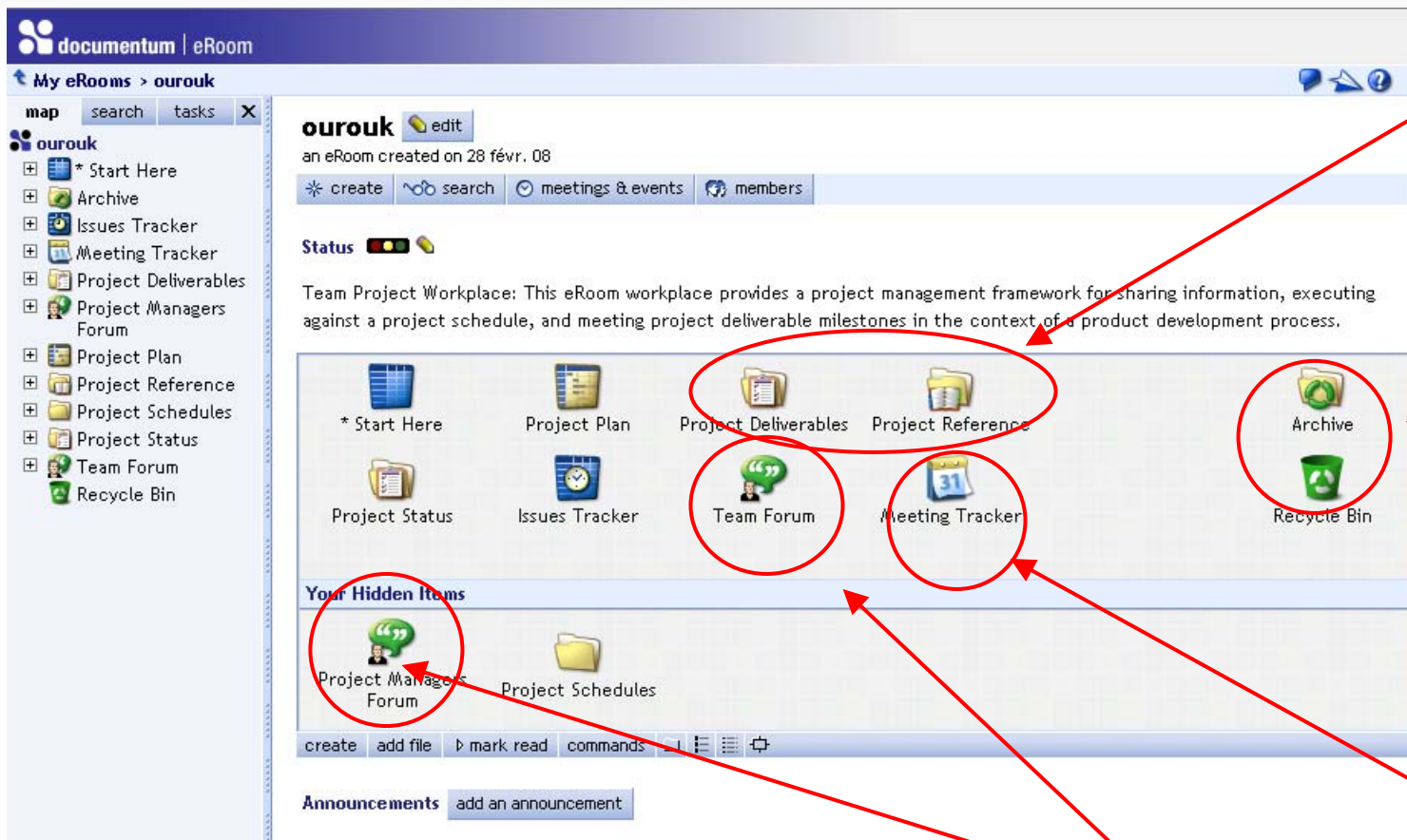
- ❖ Ce n'est pas l'outil en tant que tel qui définit la démarche collaborative
- ❖ Mais il peut fournir un confort d'usage permettant d'amplifier des réflexes collaboratifs existants : un groupe travaille régulièrement en s'échangeant des textes par mél et en les annotant. Le fait de disposer d'un espace partagé avec gestion des versions du document, alerte sur les changements, etc. apporte un confort d'utilisation non négligeable.

Les espaces collaboratifs peuvent comprendre les outils suivants

- ❖ Outils de planification (planning d'un projet par exemple)
- ❖ Agendas partagés
- ❖ Dossiers de dépôt de documents
- ❖ Forums entre membres

- **Les outils collaboratifs forment de plus en plus une composante d'ensembles plus généraux que sont les intranets et les portails**
 - ❖ On parle alors « d'espaces collaboratifs »
 - ❖ Ces espaces sont pensés en complémentarité avec des espaces plus ouverts
 - ❖ Leur identité, leur contenu, leur spécificité doivent faire l'objet d'une définition préalable

- **Au-delà de la présence de chacun de ces outils, les logiciels de travail collaboratif permettent en outre de :**
 - ❖ jouer sur leur complémentarité (attacher un document de travail à une tâche dans l'agenda)
 - ❖ créer des relations dynamiques entre documents et outils (ex. envoyer une alerte sur une échéance ou prévenir de la mise en ligne d'un document)
 - ❖ relier la gestion de l'espace collaboratif à un entrepôt de documents (logiciel de Ged)
 - ❖ permettre une relation synchrone entre les collaborateurs (webconference, messagerie instantanée,...)



Ressources documentaires

Gestion du cycle de vie

Outils de planification

Outils de communication asynchrones

■ Pour les besoins de communautés différentes



■ Avec un niveau d'ambition (et/ou une maturité) dans la pratique collaborative variable

Richesse du processus collaboratif →

	Richesse du processus collaboratif →		
Gestion documentaire	<ul style="list-style-type: none"> - Classement commun des documents - Recherche sur le titre 	<ul style="list-style-type: none"> - Classement commun des documents par thématique - Recherche sur le titre, mots clés - Gestion des versions 	<ul style="list-style-type: none"> - Recherche sur le titre, mots clés et contenu - Droits d'accès par document - Abonnement
Collaboration	<ul style="list-style-type: none"> - Messagerie commune 	<ul style="list-style-type: none"> - Forum - Elaboration en groupe de documents 	<ul style="list-style-type: none"> - Chat - Agenda partagé
Communication	<ul style="list-style-type: none"> - Encart d'actualité 	<ul style="list-style-type: none"> - Publication quotidienne de brèves 	<ul style="list-style-type: none"> - Affichage personnalisé des brèves
Planification	<ul style="list-style-type: none"> - Calendrier du projet 	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion de tâches 	<ul style="list-style-type: none"> - Reporting sur l'avancement

En définitive

- **Pour partie les outils de travail collaboratif reprennent et améliorent des pratiques déjà connues**
 - Échanges de mails entre individus, échanges de mails groupes, listes de diffusion
 - Partage d'espaces dans des serveurs communs hébergés sur le réseau d'entreprise
 - Réunion, entretiens téléphoniques

- **Ils renouvellent néanmoins ces pratiques car :**
 - Ce sont des boîtes à outils qui réunissent plusieurs aspects gérés auparavant par des outils séparés
 - Ils n'interviennent généralement pas de manière isolée, mais souvent dans le cadre de projets de gestion de l'information plus généraux comme, par exemple, les portails d'entreprise

Les enjeux du travail collaboratif :

- ❖ Une plus grande synchronisation des tâches
- ❖ Une meilleure mutualisation des documents
- ❖ Une amélioration du contact entre personnes concernées par une même tâche, un même projet...
- ❖ Une qualité accrue de la production par la multiplication des regards
- ❖ Une dynamique de créativité

Les freins :

- ❖ La culture d'entreprise
 - Difficulté à partager « ses » documents
 - Difficulté à travailler en commun
 - Crainte du regard des autres sur son travail (documents en cours)
- ❖ La position de la hiérarchie
 - Accepter que des espaces de travail soient réservés à des collaborateurs
 - Si projet transverse = crée des relations hors circuits hiérarchiques
- ❖ Une ergonomie et une intégration insuffisantes dans l'univers de travail du collaborateur

On distingue deux grandes approches en matière de capitalisation des connaissances

- **L'une pour qui il s'agit de gérer et d'accéder à des connaissances déjà consignées sur des documents (y compris des documents non structurés)**
 - L'approche est souvent relayée par la linguistique (TAL) et l'intelligence artificielle (IA). Ex. les techniques de *text mining*, les appariements de concepts, etc.
 - Mais dans ce cas, on est assez proche d'une gestion documentaire élaborée sur laquelle on a greffé des solutions de recherche et d'exploitation linguistiques performantes
- **L'autre pour qui l'essentiel est d'accéder à la connaissance dite « tacite », non formalisée, très ancrée dans les pratiques des individus**

Dans la deuxième approche, il convient de :

- ❖ **Repérer les connaissances dont la perte ou la non exploitation seraient critiques pour l'entreprise**
- ❖ **Aider à leur formalisation**
- ❖ **Produire des traces objectives de ces connaissances**
- ❖ **Définir des outils et méthodes de capitalisation**

- ❖ **Le travail collaboratif n'est pas la capitalisation des connaissances**
- ❖ **Mais il peut contribuer à fertiliser le terrain en :**
 - **Favorisant l'échange informel de méthodes, « trucs et astuces », « bonnes pratiques »**
 - Soit par imitation (via l'habitude de travailler ensemble dans le même espace)
 - Soit par le biais d'outils comme les forums ou les blogs
 - **Permettant un accès organisé à des ressources documentaires**
- ❖ **Dans une approche « documentaire » de la capitalisation des connaissances, l'apport des documentalistes à la relation travail collaboratif/KM se joue sur des registres assez classiques : organisation des documents, du vocabulaire de description, pour permettre un meilleur accès aux contenus**
- ❖ **Dans une approche plus qualitative du KM, il s'agit de capitaliser sur des pratiques et des méthodes plus que sur des contenus : bonnes pratiques, retour d'expérience,...**

■ Les savoirs et savoir-faire mobilisables, d'une manière générale

- Capacité à organiser les contenus (classification, indexation...)
- Capacité à synthétiser l'information
- Capacité à rechercher de l'information

■ Les savoirs et savoir-faire à acquérir ?

- Capacité à animer, à susciter la production et la formalisation des connaissances
- Capacité à accompagner progressivement l'utilisateur dans la structuration et l'organisation des contenus (privilégier l'appropriation des outils, la dynamique collaborative)

On peut envisager deux types d'interaction entre les documentalistes et l'activité collaborative :

- ❖ **Au sein des espaces collaboratifs de l'entreprise (portail)**
- ❖ **Dans le cadre de l'animation des réseaux documentaires**

Les documentalistes doivent-ils/elles devenir des gestionnaires et animateurs d'espaces collaboratifs ? De nombreux arguments militent « pour ».

■ Un espace collaboratif non géré peut devenir

- Un fourre-tout
- Une jachère
- Un désert

■ Un rôle important doit être dévolu à :

- La mise en visibilité des contenus
- L'organisation des documents
 - Par thème
 - Par type
- La définition des droits d'accès aux contenus et aux outils en fonction des rôles
- La mise en place des circuits de production et de validation des documents (workflow éditorial)

The screenshot displays a web application interface for 'Silverpeas Collaborative Portal Organizer'. The browser window shows the URL 'http://sd-2452.dedibox.fr/silverpeas/admin/js/MainFrameSilverpeasV4.jsp'. The page features a navigation menu on the left with a tree structure under 'Maquette Alma', including items like 'Projet SEC01A', 'Contacts', 'Documentation', 'Forum', 'Sites de référence', 'Téléchargement', 'Planning projet', 'Agenda Réunion', 'Secole nexx', 'Connexion DataBase', 'Silverpeas', 'Images', and 'Documents Alma'. The main content area is divided into several sections: 'Les 5 dernières publications' (listing PDF documents), 'Mes requêtes favorites' (empty), 'Aujourd'hui' (empty), 'Mes tâches' (listing 'aide au choix (0%)' and 'Initiate project (0%)'), and 'Mes notifications' (with a table header: Date, Source, De, Url, Sujet). The right sidebar contains 'Mes Favoris' (empty) and 'Quick infos'. The user is identified as 'Patrick Schambel' with a 'Se déconnecter' button.

- ❖ Définir une arborescence pour le classement des documents à venir dans l'espace collaboratif
- ❖ Définir une règle de « nommage » des fichiers
- ❖ Prévoir le cycle de vie du document (gestion des versions, archive)
- ❖ Veiller à la cohérence et à l'intégrité des métadonnées associées au document

The screenshot shows a web browser window displaying the SPIP-Contrib website. The browser's address bar contains the URL <http://www.spip-contrib.net/>. The website's navigation bar includes links for 'Glossaire', 'Téléchargement', 'Plugins Zone', and 'Carnet wiki', with the latter being highlighted by an orange circle and an arrow pointing to the 'Carnet SPIP' page on the right. The 'Carnet SPIP' page features a search bar and a main content area with the heading 'Bienvenue sur le carnet de notes de SPIP'. It also includes sections for 'Multilinguisme', 'Pages', and 'Sous-rubriques'. The browser's taskbar at the bottom shows 'Microsoft PowerPoint for Windows' and the system clock is 16:38.

- ❖ Rôle du documentaliste plus proche de l'animateur
- ❖ Modération des contributions
- ❖ Proposer du contenu
- ❖ Analyser les pratiques pour formaliser des guides méthodologiques, chartes,...

De la production collaborative à la capitalisation des connaissances.

- Le 13 mars 2008

Les documentalistes doivent-ils/elles devenir des gestionnaires et animateurs d'espaces collaboratifs ? Quelques arguments militent « contre ».

- **Le positionnement des documentalistes dans les projets (notamment la mise en place de portail)**
- **Le déficit de reconnaissance des compétences des professionnels en matière de structuration de l'information et d'animation d'espace**
- **Les coûts**