

Conception d'outils de communication pour améliorer le travail de collaboration d'une équipe de recherche

Florence Blanquart

▶ **To cite this version:**

Florence Blanquart. Conception d'outils de communication pour améliorer le travail de collaboration d'une équipe de recherche. Sciences de l'information et de la communication. 2001. dumas-01556669

HAL Id: dumas-01556669

https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01556669

Submitted on 9 Jan 2018

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Florence Blanquart

Maîtrise des Sciences de L'Information et de la Documentation

RAPPORT DE STAGE

Conception d'outils de communication pour améliorer le travail de collaboration d'une équipe de recherche.

Stage effectué à la faculté de Lille III

D'avril en juillet 2001

Maître de recherche : Monsieur Dominique Cotte

Maître de stage : Madame Marie Désprés-Lonnet

B.U.C. LILLE 3

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier tout d'abord mes parents qui m'ont soutenu tout au long de mes études et m'ont permis de progresser dans ma scolarité. Je remercie aussi mon maître de stage Madame Marie Désprès-Lonnet qui m'a aidée et a su m'orienter tout en me laissant une liberté d'action pendant mon travail, Monsieur Dominique Cotte mon maître de recherche et ses élèves de DESS pour leur soutien ainsi que toutes les personnes qui ont été interviewées. J'ai également bénéficié des compétences et des conseils du webmaster de Lille III, Emmanuel Prèt ainsi que des conseils de mes amis Olivier Herbaut, Yasmina Djahra, Nadège Vanboghoute, Feiza Mahfoudi et Mohamed Jabraoui.

302+103

Sommaire

INTRODUCTION 5

I LE PROJET DE LA BIBLIOTHEQUE PUBLIQUE D'INFORMATION 6

1.1 Présentation du projet 6

1.1.1 La Bibliothèque Publique d'Information 6

1.1.2 Le contrat d'édition 6

1.2 Présentation du projet de chaque ville 7

1.2.1 Terrain d'Avignon (CRIPIC) 7

1.2.2 Terrain de Lille (CERSATES) 7

1.2.3 Terrain de Lyon (ENS) 8

1.2.4 Terrain de Paris (ENST, CELSA) 8

II DE L'ANALYSE DE L'EXISTANT A L'ANALYSE DES BESOINS 10

2.1 Entretiens, technique qualitative de recueil de données 10

2.1.1Préparation des entretiens 10

2.1.2 Analyse des entretiens 11

2.1.3 Complément des entretiens 12

2.2 L'analyse de l'existant 12

2.2.1 La difficulté du travail collaboratif à distance 12

2.2.2 Les outils de communication actuels sont insuffisants 12

2.2.3 Les limites de ce système 13

2.3 L'Analyse des besoins 14

2.3.1 La proposition d'un site Internet 14

2.3.2 L'utilisabilité d'un site Internet 15

2.3.3 L'organisation du service 16

2.3.4 Les outils du chat 17

III REFLEXION SUR LES OUTILS POUR LE PARTAGE SOUPLE DU TRAVAIL DE COLLABORATION 18

3.1 Le travail de collaboration 18

3.1.1 Définition 18

3.1.2 La collaboration synchrone et asynchrone 19
3.1.3 Classification fonctionnelle 19
3.1.4 Les outils de communication 20
3.2 La création d'outils de communication 22
3.2.1 La création d'un site Internet 22
3.2.1.1 L'intérêt de mettre en réseau les données du groupe 22
3.2.1.2 Le cahier des charges 23
3.2.2 Le bureau virtuel 25
3.2.2.1 Définition 25
3.2.2.2 Etude qualitative des différents bureaux en ligne 26
3.2.2.3 Contact office 29
3.2.3 Le système de sécurité 30
3.2.3.1 Pourquoi un accès sécurisé ? 30
3.2.3.2 La protection du site Web et du bureau virtuel 30
3.3 La limite de ce projet 31
3.3.1 L'insuffisance du recueil des besoins 31
3.3.2 La viabilité des moyens de communication 31
3.3.3 Changer les habitudes de travail 32

CONCLUSION 33
BIBLIOGRAPHIE 34
V ANNEXES 35
5.1 Les entretiens 36
5.2 Etude de l'existant 53
5.3 Etude des besoins 54
5.4 Cartographie des bureaux virtuels sur Internet 55

INTRODUCTION

Les « *Ecrits de Réseaux* » est un livre de collaboration d'une vingtaine de chercheurs. Ce projet d'écriture et d'édition a commencé en septembre 2000. Sa publication doit se faire en novembre 2001. Les auteurs principaux sont Yves Jeanneret, Emmanuel Souchier et Joëlle Le Marec respectivement enseignant à ENST à Paris, au CELSA à Paris et à l'ENS à Lyon. Par ailleurs, l'équipe actuelle est composée de plusieurs terrains de recherche sur les villes d'Avignon, de Lille, de Lyon et de Paris. C'est un véritable travail de collaboration à distance. Cette particularité de travail à apporter des difficultés de communication entre les membres notamment pour les échanges d'information et de documents. Car ce travail de coopération exige de travailler en équipe par la planification et la gestion du temps, et de réaliser en commun un produit fini. L'objectif de mon stage était de trouver un outil de communication qui conviendrait à cette équipe. Mon lieu de stage s'est déroulé à la faculté de Lille III à l'UFR IDIST en présence de Madame Després-Lonnet mon maître de stage.

Comment concevoir une plate forme de travail pour une équipe de chercheurs amenée à travailler sur un projet commun mais séparée géographiquement? Comment mettre en place un outil simple d'utilisation et de modification facile, notamment pour qu'il soit viable après mon départ fin juillet? Comment changer les habitudes de travail?

Pour bien situer le débat, nous prendrons tout d'abord connaissance du projet de collaboration sur l'écriture des « *Ecrits de réseaux* » et notamment connaître les différents terrains avec leur projet respectif. Dans un deuxième temps, nous étudierons les moyens de communication existant et les besoins de cette équipe de travail. Pour finir, nous pourrons proposer des solutions quant à la mise en place d'outils de communication pour une amélioration du travail collatif.

I LE PROJET DE LA BIBLIOTHEQUE PUBLIQUE D'INFORMATION

1.1 Présentation du projet

1.1.1 La bibliothèque publique d'information

Organisme associé du Centre Pompidou, la Bibliothèque publique d'information est, depuis son ouverture en 1977, une bibliothèque multimédia, encyclopédique, d'actualité, ouverte à tous gratuitement, sans formalités, pour la consultation sur place (pas de prêt à domicile), qui met à la disposition du grand public adulte des collections de référence.
La BPI comporte 3 niveaux, 10 000 m2, 2 000 places assises, 14 kms de rayonnages, 400 000 documents, 400 postes de travail, 62 heures d'ouverture par semaine, 11 bureaux d'information au service du public.
La BPI dispose de 350 000 livres, 2 320 titres de revues et périodiques, plus de 6 000 cartes et plans, des dossiers de presse sur l'actualité culturelle et sociale,
2 000 partitions, 10 000 disques compacts et 300 vidéodisques de musique, 2 700 documents sonores parlés, 2 100 films documentaires et 100 films d'animation, 200 didacticiels et logiciels d'auto formation, 1 200 documents d'apprentissage de 135 langues, 200 cédéroms de référence et multimédia, 500 sites Internet sélectionnés.

Les collections encyclopédiques sont classées par grandes disciplines :

- Niveau 1 : Accueil Références
- Niveau 2 : Philosophie, Religions, Sciences sociales, Sciences et techniques
- Niveau 3 : Arts, loisirs et sports, Littérature, Géographie et Histoire

1.1.2 Le contrat d'édition

La BPI a lancé un appel d'offre pour effectuer des travaux sur les différents aspects de la réception de nouveaux médias afin de les publier : le mode de lecture et d'écriture. C'est un projet qui prévoit une collaboration en écriture et une édition. Sa particularité réside dans le fait qu'il soit de nature nationale. En effet, il regroupe plusieurs villes (Avignon, Lille, Lyon et Paris).

La BPI a reçu plusieurs réponses de différents groupes. L'équipe actuelle s'est formée de manière informelle, et par la motivation de participer au sujet proposé. De même, les travaux vont permettre de se faire connaître et de percevoir un salaire non négligeable.

Ce projet vient à la suite de projets antérieurs qui datent d'une dizaine d'années. Il a évolué progressivement. Tout d'abord, Yves Jeanneret et Emmanuel Souchier ont débuté ensemble leur recherche. Puis les universités de Lille (où ils ont enseigné), d'Avignon et de Lyon (lien avec Joëlle Le Marec) se sont jointes aux recherches, eux même ayant des travaux complémentaires.
L'équipe actuelle est constituée de professeurs, de chercheurs et de doctorants. Le projet a démarré le 15 janvier. La remise du manuscrit est prévue pour le 15 octobre 2001 et donnera lieu à un contrat d'édition. Les trois auteurs principaux sont Emmanuel Souchier, Yves Jeanneret et Joëlle Le Marec. Et le comité de pilotage est constitué de Joëlle le Marec (Lyon), Yves Jeanneret (Paris), Emmanuel Souchier pour l'ensemble des terrains, Marie Després-Lonnet (Lille) et Jean Davallon (Avignon).

La BPI finance et dirige le service de recherche depuis un an. Par ailleurs, le CNRS a déjà financé 2 ans.

1.2 Présentation du projet de chaque ville

1.2.1 Terrain d'Avignon (CRIPIC)

La démarche de recherche consiste à ne pas aborder l'usage face à un objet mais penser l'usage comme étant pris entre deux objets. Par exemple, pour le site de Galica l'équipe d'Avignon cherche les sites qui s'y rapportent. Les écritures des sites secondaires sont étudiées en comparaison au site primaire auquel ils renvoient.

1.2.2 Terrain de Lille (CERSATES)

Marie Després-Lonnet, Emilie Moreau, Cécile Roques travaillent sur l'analyse éthno-sémiologique concernant les pratiques des messageries électroniques. Pour cette étude, des entretiens se sont déroulés avec huit étudiants de DESS et six dirigeants d'entreprises : comment utilisent-ils la messagerie, qu'en pensent-ils et comment se représentent-ils la messagerie ? Cette étude porte sur les relations entre l'utilisateur, sa pratique et l'objet technique, tel qu'il est conçu et perçu. La contrainte est la limite de ce qu'ils peuvent faire et de ce qu'il en est. C'est l'étude de la pratique (forme/fond) et travail sur les messageries.

Bénédicte Amougou, Annette Béguin et Suzanne Kovacs étudient le même sujet.

C'est une recherche en cours sur un produit fermé : séquence de CD-ROM «le secret des couleurs ». Ce sont des expériences sur un nombre de 6 personnes qui portent sur la simulation de teinture. Il montre le problème de la simulation d'un monde. On compare le produit avec les mêmes personnes. De cette expérience, est souhaitée des observations fines et qualitatives ainsi qu'une fiabilité de l'interprétation. Elle sera aussi pratiquée dans le futur en situation de groupe.
Le protocole est emprunté à la psychologie cognitive et ergonomique. Les séquences sont filmées et les cobayes visionnent leur séquence avec la possibilité d'arrêter et de commenter les actions sur la bande. Le profil de l'utilisateur est différent de par ses connaissances (biologie, chimie, informatique).

1.2.3 Terrain de Lyon (ENS)

Le terrain concerne essentiellement les utilisateurs de la bibliothèque ; mais l'étude porte aussi sur leur utilisation personnelle (chez eux ils peuvent avoir une connexion réseau à la bibliothèque) : comment parlent-ils de leur tâches ? Que font-ils ? (Catalogage, rédaction d'un mémoire, d'une thèse...). L'unité est la tâche. Le but est de saisir l'usage à travers une tâche «compliquée » pour lequel ils mobilisent des objets... et de voir de quelle manière ces objets sont transformés, circulent.

L'usage se pose ici en tant que processus de transformation et de production d'objets dans le cadre d'une tâche (production des savoirs dans une bibliothèque plus production par les étudiants), et non pas en tant qu'objet ou ensemble de comportements observés ou d'analyses de l'objet. Ma mise en œuvre empirique et complexe est l'occasion de voir les évolutions si l'on change de perspective.

1.2.4 Terrain de Paris (ENST, CELSA)

Le projet parisien est de produire une théorie du texte à l'écran et d'analyser les modes de lecture :

- La posture corporelle ;
- La manipulation de périphériques (souris...) ;
- La façon de qualifier les textes (éditoriaux informationnels) ;
- Réfléchir à une méthode d'observation.

Paris travail sur la forme du texte dans le réseau telle que l'on peut l'observer (sémiotique) et telle que les gens la perçoivent. Le travail repose sur l'analyse de sites et l'observation des utilisateurs qui les consultent. La méthode est d'articuler la sémiologie (analyse de sites) et la technologie, l'ethnologie (observation des pratiques).

Les objectifs étant de produire des savoirs sur ce qu'est le texte sur ces nouveaux supports et de mener des observations et des entretiens sur la représentation et la pratique des gens.

II DE L'ANALYSE DE L'EXISTANT A L'ANALYSE DES BESOINS

2.1 Entretiens, technique qualitative de recueil de données

2.1.1Préparation des entretiens

L'entretien est une étude qualitative. Il est souvent le complément d'une enquête. Lors de mon stage, je n'ai pas jugé nécessaire de pratiquer une enquête car la prise de parole par les interviewés m'a semblée suffisante. De plus, beaucoup de questionnaires envoyés par mail seraient restés sans réponse comme j'ai pu en faire l'expérience à plusieurs reprises. L'entretien permet de rentrer en relation directe avec les chercheurs, contrairement au questionnaire beaucoup plus impersonnel.

Pour que les entretiens se passent dans les meilleures conditions possibles, il est important de bien les préparer. Il convient de faire le point sur ce que l'on sait déjà des pratiques, des besoins des utilisateurs, et sur ce qui reste à éclaircir. Un entretien peu ou mal préparé serait une perte de temps pour chacun des interlocuteurs.

Il a été tout d'abord nécessaire de savoir avec qui s'entretenir. Mon premier souhait aurait été de pouvoir m'entretenir avec l'ensemble de l'équipe, une vingtaine de personnes au total. Malheureusement, la particularité de ce groupe de recherche est avant tout sa disparité géographique. J'ai donc pu voir les chercheurs du terrain de Lille dans sa majorité. De même, je me suis déplacée sur Paris pour rencontrer d'autres chercheurs. J'ai en générale rencontrer quelques difficultés pour avoir une réponse par mails. Le public sollicité est en effet très occupé.

Onze entretiens se sont déroulés, variants de 10 minutes à 30 minutes. Il s'agit, par exemple, de Yves Jeanneret, Emmanuel Souchier, les deux principaux auteurs du livre. Je me suis aussi entretenu avec d'autres chercheurs et des doctorants. La diversité du public interviewé, des responsables à des personnes beaucoup plus effacées dans le projet, permet d'avoir des données plus riches. Tous vivent la communication différemment. Certains entretiens ont été très rapides en raison de l'emploi du temps chargé des chercheurs.

Les entretiens se sont déroulaient par un face à face avec l'interviewé. J'ai pu ainsi rencontrer pour la première fois certains chercheurs. Il est important de savoir exactement où l'on veut aboutir. Pour cela, il ne faut pas hésiter à intervenir pendant l'entretien pour réorienter le débat. Mon objectif pendant ces moments étaient de faire une étude de l'existant et des besoins. A savoir, par quels moyens les chercheurs échangeaient leurs informations

entre eux ? Si cela leur suffisait où s'ils étaient ouvert à d'autres moyens de communication, par exemple un site Internet et un bureau virtuel ?

Je me suis présentée et ai expliqué l'objectif de mon stage. Il n'était pas primordial d'enregistrer ces entretiens car se sont des méthodes de travail très fastidieuses à retravailler. La perte d'information n'est pas très importante, de plus la retranscription résume sans superflue l'intérêt du message. En effet, je résumais directement les propos des chercheurs. Par ailleurs, mes interlocuteurs prenaient en compte mon travail de notes en régulant leur débit de parole.

L'entretien était préparé à l'avance et je l'avais sous mes yeux. Cependant, ce travail de préparation a servi essentiellement de directive pour l'entretien car je n'ai pas souvent consulté le questionnaire. Certaines questions étaient déjà éclaircies lors de réponses précédentes et suivant la personne l'ordre des questions changeait. De plus des priorités pouvaient apparaître, tel que présenter le site en place et bénéficier des critiques. Notamment, lors d'entretiens très courts, selon les impératifs d'emplois du temps.

2.1.2 Analyse des entretiens

Le travail de réécriture a commencé tout de suite après l'interview pour bénéficier de la fraîcheur des informations. Tout a donc été retranscrit directement sur ordinateur. Certains entretiens ont subi quelques modifications pour que les deux grands thèmes soient bien dissociés :

1- Première partie : le projet de la Bibliothèque Publique d'Information
2- Deuxième partie : la création d'outils de communication pour une équipe de recherche.

Mes interventions apparaissent en italique (voir annexes). Cette distinction permet de différencier rapidement les deux interlocuteurs. Afin de rédiger les parties de mon rapport sur l'analyse de l'existant et l'analyse des besoins, les entretiens ont été décortiqués afin de retranscrire chaque thème dans sa partie. J'ai rassemblé les informations sur ordinateur en utilisant des « couper/coller ». Cela permet un regroupement par thème assez rapide et facile. Les informations vraiment inutiles ou répétitives ont été effacées pour l'analyse finale.

2.1.3 Complément des entretiens

Tout au long de mon travail, j'ai pu recourir à l'aide de Madame Désprès-Lonnet, ma responsable du stage mais aussi responsable du terrain de Lille ainsi que ses deux stagiaires étudiantes en DEA qui font partie du projet d'écriture. De même, Monsieur Cotte m'a apportée des informations à des moments opportuns. Il est, par ailleurs, mon maître de stage et un des membres de l'équipe « les écrits de réseaux ».
J'ai également obtenu des informations sur Internet notamment concernant le site abritant déjà des informations sur les premiers travaux de recherche et les comptes-rendus des réunions. De même, l'ordinateur, sur lequel je travaillais, comportait déjà des dossiers relatifs au projet BPI, les réunions précédentes qui présentaient l'équipe et le projet de chaque terrain ainsi que de la mission générale et les dates importantes.

2.2 L'analyse de l'existant

2.2.1 La difficulté du travail collaboratif à distance

Le travail de collaboration est difficile à mettre en place. Les raisons en sont diverses. Tout d'abord, la distance géographique est un frein à la circulation de l'information. En effet, les quatre villes sont séparées par plusieurs centaines de kilomètres. De ce fait, les seuls moyens de communication sont les services de la messagerie électronique, de la poste et du téléphone ou les rencontres directes mais plus limitées comme les réunions. Le site de l'ENST, aussi un moyen de diffusion, n'a pas encore était utilisé. Et le CELSA, censé centraliser les données, ne reçoit pas tous les travaux.

2.2.2. Les outils de communication actuels sont insuffisants

Les séminaires

Ainsi, pour la mise en commun des travaux, un séminaire a lieu tous les mois. Il réunit les quatre terrains : Avignon, Lille, Lyon et Paris et se déroule en deux temps : une discussion théorique, et un nouvel objet de recherche (mutation de lecture). Quelques chercheurs se déplacent individuellement vers d'autres terrains pour facilité la communication mais ces déplacements restent limités.

De plus, chaque terrain se réunit (réunions et discussions informelles) dans sa ville pour une recherche concrète programmant des réunions et des périodiques. Chacun reconnaît que

les informations circulent plus facilement entre les personnes d'un terrain et/ou partageant un même sujet. Des affinités se créent également entre ces personnes et renforcent la communication intra-groupe. Mais cela crée un sentiment d'inégalité des échanges et de cloisonnement du travail par petits groupes. Rappelons que l'objectif de la BPI au départ était de favoriser la communication inter-groupe pour une meilleure collaboration du travail général. Quelques chercheurs ont déjà tenté de renforcer le travail de collaboration mais sans résultat. Par exemple, Marie Désprès-Lonnet avait déjà essayé de regrouper les informations concernant les missions de chacun. Son projet a échoué car rien n'a été envoyé. De même, Dominique Cotte a proposé lors d'une réunion que certaines informations s'échangent sur le Chat, sans résultat.

✓ Le téléphone et la poste

Pour certains, les échanges avec l'équipe ne sont pas une préoccupation de travail car l'avancée de leur recherche ne dépend que d'un groupe restreint. D'autres sont frileux des outils numériques et préfèrent ceux plus traditionnels comme le téléphone, les réunions, les échanges papier.

La messagerie électronique

La discussion entre les membres de l'équipe se poursuit par messagerie électronique, avec notamment l'avantage de joindre des fichiers et d'utiliser la liste de diffusion. Elle permet l'envoi rapide et simultané d'une information. Cependant, en raison de leur occupation les chercheurs ne répondent pas systématiquement à tous les mails. Certains ne sont pas lus (la boîte mail surchargée pose un véritable problème de gestion).

2.2.3. Les limites de ce système

Il n'existe pas de liste de coordonnées de chacun : les numéros de téléphone, les changements d'adresse Mail et l'adresse du domicile privé. Cela pose aussi un grand problème pour communiquer et l'information est remise à plus tard. D'autre part, l'utilisation du téléphone est inégale entre les chercheurs. Certains se téléphonent peu car ils n'ont pas le temps ou le numéro de leur interlocuteur.

Par ailleurs, les séminaires permettent certes d'amener un tour de table et une prise d'information générale, mais la prise de parole est réduite à 30 minutes. Bien souvent les problèmes posés ne sont pas résolus. Les comptes-rendus manquent de précision pour ceux qui n'y assistent pas (emploi du temps surchargé ou manque de motivation à ce déplacer en train) et sont transmis tardivement. Ce retard rend compte de la difficile gestion de temps, chacun étant très occupé.

De plus, beaucoup désapprouvent la gestion de l'administration. La demande par Mail pour le remboursement d'un déplacement décourage certain à remplir le formulaire et le remboursement sont long à venir. Certains chercheurs estiment qu'ils ne peuvent pas gérer la recherche et les problèmes administratifs.

Tous ces outils sont insuffisants pour une circulation de l'information. Il reste donc des lacunes dans le système existant.

Jusqu'à présent il n'y avait pas de réel besoin d'échanger les travaux personnels, cependant les problèmes vont véritablement apparaître lors de la rédaction des travaux qui débutent pendant les vacances. Certaines parties sont communes à plusieurs personnes et le problème à ce moment va se poser surtout que certains groupes sont constitués de chercheurs de terrains différents. Quelles seront les cohérences de l'écriture ?

2.3 L'Analyse des besoins

2.3.1 La proposition d'un site Internet

Le site apporterait un complément des outils de communication déjà en place pour palier à leurs insuffisances. Le projet de travailler en collaboration grâce à un site Internet remonte en septembre 2000. Mais cette idée n'a pas abouti. Aujourd'hui, Marie Désprés-Lonnet a pris l'initiative de relancer le projet en me prenant en stage pour une durée de 4 mois sur la problématique de la communication au sein du travail collaboratif.

Chacun reconnaît qu'il manque un endroit pour centraliser l'information et la rendre accessible à l'équipe. Il y a un énorme problème de matériel.

Le site Internet pourrait être une solution aux problèmes d'écriture car il devient impératif de connaître l'avancé des recherches de chacun. Il n'y aucune mise à jour d'un calendrier. Celui-ci ne marche pas. Le site devrait permettre de fixer une date. De plus, le principe de l'agenda est intéressant. Il peut permettre de consulter les coordonnées de chacun, système d'adresse complète et de pouvoir en une page imprimer l'ensemble des adresses.

La fonction du site doit être un outil de collaboration et combler les lacunes de circulation de l'information. La motivation pour la création d'un site Internet est cependant mitigée.

Certains n'avaient pas pensé à Internet comme solution possible d'échange des travaux. La plupart y sont très favorables mais quelques-uns restent sceptiques quant à la viabilité du service. En effet, il faut que la mise à jour soit respectée par l'envoi régulier des travaux de chacun pour rendre usuel le site. Et malheureusement, les emplois du temps très chargés laissent présager que les modifications ne se feront pas aisément. De plus, si le site peut séduire, il n'est pas sûr que tous le consultent régulièrement. Il est très difficile de changer les habitudes. Cependant, cette équipe est amenée à retravailler ensemble et ce système à de nombreux avantages. Pour cela, les chercheurs doivent comprendre leurs intérêts à adopter cette méthode de travail. Certains, en effet, appliquent essentiellement les méthodes plus traditionnelles et reconnaissent que la manipulation sur Internet est plus difficile et moins habituelle.

Par ailleurs, aucun ne souhaite reprendre la direction du site à mon départ le 31 juillet 2001. Annette Béguin pense qu'il serait possible de me prendre en vacation. Et Dominique Cotte propose de solliciter Cécile Roques ou Emilie Moreau pour poursuivre les modifications nécessaires. Emilie pourrait envisager de le faire.

Cependant, pour ce qui est de compléter le site des textes bruts, sans connaissances de Dreamweaver, mais avec des techniques simples (FTP, bureaux virtuels) beaucoup sont motivés à y participer régulièrement. Car la curiosité de consulter les travaux des autres chercheurs est une motivation de mettre en ligne les siens.

Ce procédé pourrait se faire sur un «bureau virtuel » en ligne loué dans le commerce ou gratuit. Dominique Cotte est très intéressé. Lui-même utilise ce système chez lui avec «Contactoffice ». Ces modifications seraient très importantes pour l'existence d'une plate-forme de travail et pour les recherches en cours.

2.3.2 L'utilisabilité d'un site Internet

Chacun souhaite que le service mis en place soit simple d'utilisation et rapide, notamment l'entrée sur la page d'accueil, pour encourager les visites et les modifications. IL doit regrouper toutes les données : un calendrier collectif avec les événements importants au

groupe, un carnet d'adresses avec les coordonnées des chercheurs et celles relatives au projet BPI (administration, établissements ...). Par ailleurs, la liste de diffusion est importante car c'est une économie de temps lors d'un envoi collectif.

Annette Béguin insiste sur la nécessité de présenter les documents produits, en distinguant les textes publiés des textes bruts et la possibilité de consulter les résumés des articles.

Yves Jeanneret va plus loin en demandant une possibilité de séparer les textes bruts par terrain. En effet, il existe une différente forte entre les villes. De plus, il serait avantageux pour les différents terrains d'accéder directement de leur site universitaire au site les «réseaux d'écrits » par une page de lien (hyperlien). La page d'accueil du site mettrait en valeur les quatre terrains en citant le nom de la ville et le groupe auquel elle se rattache.

2.3.3 L'organisation du service

E. Souchier souhaite que le site se présente en trois strates :

- une première strate en ligne ouverte à tous (accès extérieur)

Il pourrait ainsi être possible de faire des renvois au site à leurs étudiants, collègues et autres intéressés... Ils accéderaient à la partie documentaire, les articles en ligne du groupe et à une présentation succincte de l'équipe. De même, il serait possible de les contacter par adresse Mail.

- la deuxième strate permettrait l'échange avec les partenaires

Ici, le partenaire des chercheurs est la BPI, financeur du projet «Les Ecris de Réseaux ». Elle pourrait avoir accès à plus d'information.

- La troisième strate serait la sphère privée du groupe où circuleraient les documents plus personnels à n'échanger qu'entre soit.
  - →un niveau pragmatique
  - →un niveau administratif
  - →un niveau scientifique

L'équipe se partageait de manière privée un agenda complété par les adresses de chacun. Une partie serait consacrée au travail (les écris intérieurs du groupe), une autre à la gestion de l'administration et pour finir une serait exclusivement consacrée aux notes de travail.

Annie Gentès rejoint Emmanuel Souchier sur l'organisation du service en 3 sphères et la complète par l'idée d'une présentation virtuelle : un espace commun entouré des bureaux personnels des chercheurs. Cet arrangement autour de bureaux virtuels réorganiserait l'accès

de l'information autour des personnes. La notion d'identité est importante. Il serait intéressant de mettre en place un système de FAQ.

3.3.4 Les outils du chat

Dominique Cotte, lors d'une réunion, avait déjà proposé de mettre en place un Chat, sans résultat. Les participants seraient conviés à se connecter à une heure fixe tel jour de telle semaine pour discuter et échanger des informations. Contrairement au forum, le Chat est un dialogue en direct. Il est très intéressant car il permet de faire le point avant une nouvelle réunion. Il permet des dialogues rapides, communication hybride entre l'écrit et l'oral. Le contenu de ces discussions peut être sauvé et édité.

Ce système serait une réunion d'étapes. Elle permettrait de faire le point sans se déplacer. Il pourrait se faire sur Hot Mail ou AOL. Pour cela, les participants seraient clients de ces fournisseurs.

Cependant, lors de mes entretiens les réactions sont plutôt négatives et très sceptiques. Certains envisagent de ne pas l'utiliser, souvent par manque de connaissance de l'outil et aussi par manque de motivation sur son utilité pour la recherche. D'autres sont sceptiques quant à l'efficacité de discuter avec l'ensemble du groupe. Au-delà de 2 ou 3 personnes la communication serait impossible. Par exemple, Yves Jeanneret écrit de longs textes et a des difficultés à condenser.

III REFLEXION SUR LES OUTILS POUR LE PArTAGE SOUPLE DU TRAVAIL DE COLLABORATION

3.1 Le travail de collaboration

3.1.1 Définition

On parle de travail collaboratif quand deux ou plusieurs personnes construisent des informations ensemble, construisent des compétences ensemble, échangent des points de vue sur des informations existantes, partagent de l'expérience, définissent des objectifs communs, organisent leur travail collectif, planifient et gèrent leur temps... On a besoin d'instaurer du travail collaboratif, par exemple pour de la veille technologique, pour de la coordination de projets, pour de la planification d'actions...

Une collaboration "*est un travail en commun ; un travail entre plusieurs personnes qui génère la création d'une œuvre commune* " (le petit Robert, 1995).

Par travail collaboratif, on désigne donc, d'une part, la coopération entre les membres d'une équipe et, d'autre part, la réalisation d'un produit fini : Internet apparaît alors comme l'outil "adéquat" pour mettre en œuvre des pédagogies "collaboratives". En effet, ses fonctionnalités de communication et de consultation sont utilisées dans le travail collaboratif pour la partie coopérative. Les possibilités qu'offre Internet en terme de création permettent la réalisation et la publication d'objets communs, le plus souvent des sites : les deux moments du travail collaboratif sont servis par le même outil.

La distinction entre la communication et le travail collaboratif se situe en termes d'objectifs. Communiquer est une fin en soi et ne donne pas forcément lieu à des réalisations visibles par tous alors que, dans un projet collaboratif, le but est de créer quelque chose en groupe et notamment en communiquant. La communication est alors un moyen et non pas une fin en soi.

Le travail en réseau / en équipe / en collaboration peut aussi devenir une occasion de :

- Partager des connaissances;
- Participer à une recherche commune;
- Construire ensemble une route vers une solution ;
    - Répartir les tâches
    - Gérer le projet (temps, tâches, pistes de solution, ...)
    - Établir un consensus sur la *meilleure* solution

- Débattre ensemble de points de vues divergents dans la poursuite d'un but commun ;
- Réinvestir ses connaissances dans de nouvelles situations ;
- Proposer de nouveaux défis ;
- Développer des attitudes altruistes.

3.1.2 La collaboration synchrone et asynchrone

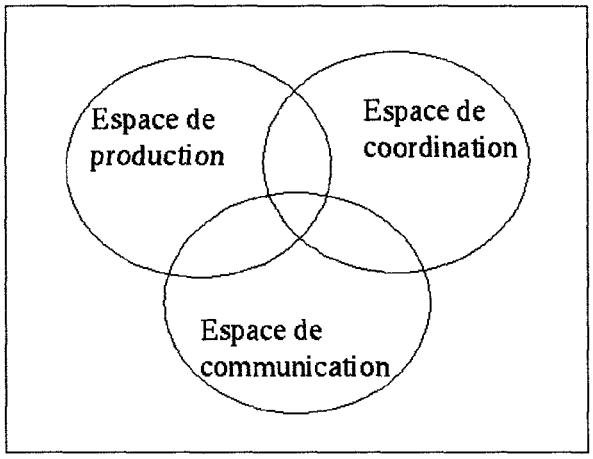
Une collaboration peut être asynchrone ou non simultanée. Par exemple, la rédaction d'un texte en commun ne demande pas forcément de travailler en même temps sur le document. Le texte peut ainsi s'échanger de personnes à personnes par courrier électronique notamment et s'enrichir des corrections et modifications de chacun.

La collaboration peut être aussi synchrone. C'est sans doute le cas le plus intéressant : les intervenants par l'intermédiaire du réseau se voient, s'entendent (visioconférence) et disposent tous sur leur écran du même document que chacun peut modifier. Le document est ainsi partagé et toutes les modifications de l'un ou des autres des participants sont instantanément répercutées sur l'écran des autres.

3.1.3 Classification fonctionnelle

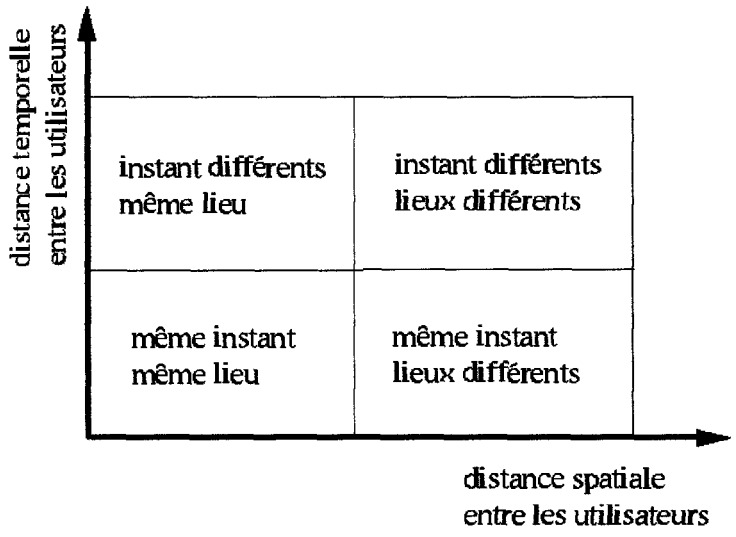
Les collecticiels (groupware) sont des systèmes muti-utilisateurs. Ils sont définis par trois espaces fonctionnels.

- Espace de production ;
  Il comprend les produits et données, sources et résultat des activités du groupe (c'est la vue statique).
- Espace de coordination ;
  Il décrit les interactions parmi acteurs et activités (c'est la vue dynamique).
- Espace de communication
  Il est le support des échanges.



Le trèfle des systèmes multi-utilisateurs
(de Daniel SALBER 1995, fig. 1.1)

Classification suivant les types de répartition



La classification espace-temps

(de Daniel SALBER 1995, fig. 1.6)

Les systèmes sont synchrones ou asynchrones.

- Synchrones : ils sont utilisés au même instant par leurs utilisateurs.
- Asynchrones : les utilisateurs ne sont pas obligés de travailler aux même moments.

3.1.4 Les outils de communication

Le matériel

Il faut avoir un micro-ordinateur pc avec Windows 95, Windows NT ou Linux, ou bien une station de travail.

Pour la réception du son, une carte et une paire d'enceintes suffisent. Pour l'envoi, une carte d'acquisition sonore et un microphone en plus.

Pour la réception vidéo, rien de particulier, puisque tout est fait en logiciel et affiché à l'écran. L'envoi nécessite une carte d'acquisition vidéo et une caméra. Une configuration complète (pc+réception/émission) coûte entre 15kf et 20kf.

Les outils

Il s'agit de l'envoi et du téléchargement de documents. L'objet est de diffuser des documents grâce au réseau. Ceci peut se faire via le courrier électronique ou par le téléchargement (protocole file transfer protocol FTP).

Téléphonie

Il est possible de téléphoner via le réseau Internet ce qui permet de réunir des individus par la voix. Cette solution technique est utilisée dans certains dispositifs de formation.

Internet Relay Chat

Le "Chat" est un "service d'échange de messages sur Internet en temps réel et en direct, bavardage relayé par Internet. Chaque IRC possède un certain nombres de canaux, chacun d'eux étant, en règle générale, consacré à un thème particulier. Les échanges se font à l'aide de nombreuses abréviations et de souriants. L'utilisateur se branche sur un canal IRC comme s'il s'agissait d'un canal radio CB et envoie des messages courts aux autres personnes connectées qui peuvent lui répondre presque instantanément". (Otman, 1999 : p 190 et p 356). Ce type de solutions techniques servira en formation pour faire communiquer deux personnes en temps réel à distance.

Visioconférence

La visioconférence consiste en une communication en temps réel entre deux sites (bipoints) ou plusieurs sites (multipoints) reliés par un réseau. Elle permet de se voir et de parler à distance. Le logiciel « CusseMe » est un des logiciels de visioconférence utilisé sur Internet et dans le cadre de dispositifs de formation.

Prise de main à distance

C'est une action permettant d'intervenir sur les applications d'un micro-ordinateur distant. En formation, elle est, par exemple, utilisée par le formateur pour visualiser et intervenir sur des documents, une production d'apprenants, etc. « Netmeeting » est un logiciel de visioconférence qui offre des fonctionnalités de prise de main à distance et de tableau blanc, le tableau blanc consistant en une zone de l'écran de l'ordinateur, visible par tous les interlocuteurs par lequel ils peuvent échanger des messages écrits ou graphiques.

3.2 La création d'outils de communication

3.2.1 La création d'un site Internet

L'objectif des entretiens était de récolter un maximum d'information pour permettre une étude de l'existant et des besoins. Par ailleurs, le choix d'une solution adaptée aux problèmes communicationnels de l'équipe sur les «Ecrits de Réseaux » passe par l'analyse des différentes techniques envisageables, en l'occurrence la création d'un site Internet et la mise en place d'un bureau virtuel, mais aussi de leurs principaux avantages et inconvénients.

3.2.1.1 L'intérêt de mettre en réseau les données du groupe

La création d'un site Internet permet de consulter sur tout type d'ordinateurs et d'échanger des données de textes, de son et de vidéo au-delà des frontières. C'est un moyen de communication très approprié puisqu'il permet l'échange de fichiers (très profitable dans notre cas), offre un mode d'accès à l'information pluridimensionnelle (traitement sur un même document à la fois texte, son et image) ce qui favorise une meilleure appropriation des données.

Notre site Internet s'organiserait selon deux barres de navigation facilement différentiables :

- les ressources documentaires
- les outils de communications (chat, agenda, carnet d'adresse, liens...)

Des services supplémentaires guideraient l'utilisateur lors de sa visite avec une fonction «aide », un moteur de recherche et la possibilité de joindre le webmaster. (voir annexes)

Cependant, la consultation reste suspendue à la mise à jour permanente du contenu donc la présence régulière du webmaster, sans qui le site risque d'être abandonné.
La viabilité est donc remise en cause car aucun des chercheurs n'est motivé à reprendre mon travail pour l'ensemble de l'équipe. Il m'a donc fallu réfléchir à un système qui déchargerait tout le monde d'une formation quelconque et d'un travail supplémentaire à la recherche.

3.2.1.2 Le cahier des charges

Présentation de la navigation et de la structure

Cette phase de réflexion est primordiale pour la conception du site Internet aussi bien pour les visiteurs que pour le webmaster du site. La structure est importante pour la fluidité de la navigation. La navigation doit se passer sans gêne et l'internaute ne doit jamais être perdu sur le site. Avoir recours systématiquement, à la page d'accueil ou au plan du site, peut vite décourager l'utilisateur à revenir ultérieurement sur le site. Il faut donc veiller à ce que les repères soient suffisants. La seule préoccupation du visiteur doit être de trouver l'information et non de comprendre la structure du site. De même, le webmaster ne doit pas être surpris et décourager par la complexité de sa mise à jour.

Dans ce projet, le site dispose de deux axes principaux :

- **Les ressources documentaires :**

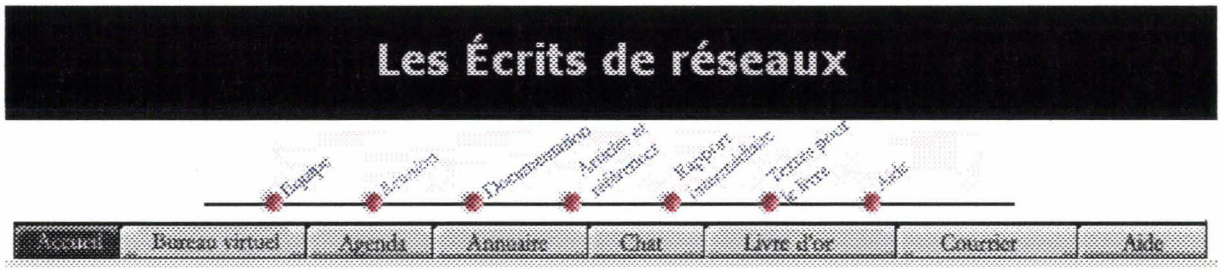
1. Equipe
2. Réunions
3. Documentation
4. Articles et références
5. Textes pour le rapport intermédiaire
6. Textes pour le livre
7. Aide

- **Un espace de communication :**

1. Accueil
2. Bureau virtuel
3. Agenda

4. Annuaire
5. Chat
6. Livre d'or
7. Courrier
8. Aide

Ils sont subdivisés respectivement en sept et huit sous parties. Les deux axes sont représentés par deux barres de navigation fixes et en haut de l'écran. Elles permettent ainsi de se repérer facilement et pouvoir rapidement changer d'information sans passer par le menu général. Le titre du site « Les Ecrits de Réseaux » restent toujours apparents.



De plus, chaque page ouverte affiche l'identification du site, de la rubrique et de la sous-rubrique. L'indication de la rubrique et de la sous-rubrique de la page est indiquée en lettre en haut et à gauche de la page, sous la barre de navigation. La couleur de la police est semblable à la typologie de la barre de navigation documentaire.

EX : **Accueil<Réunion<21 novembre 2000 au CELSA**

Concernant les pages relatifs aux ressources documentaires, chacune présente son plan de page. Ce sommaire, constitué de thèmes cliquables, permet à l'utilisateur de gagner du temps en se rendant directement sur l'information choisie. En effet, les textes sont généralement très longs et la recherche d'une information précise est décourageante. De même, des hauts de page assurent une rapidité de déplacement.

Les textes cliquables sont soulignés et respectent la couleur des liens standards (bleu pour les liens non visités et violet pour ceux visités)

Le public

La question importante à se poser est de savoir à qui le site s'adresse. Quelles sont les différences de compétences, de culture, de langage ?

L'utilisateur doit être le maître de la technologie et non l'inverse. Pour cela, il doit pouvoir naviguer de manière intuitive et naturelle. L'opérateur est en droit d'attendre des instructions claires, simples et précises qui le mèneront où il l'a décidé selon ses objectifs.

Le site sera accessible au cercle limité de l'équipe des chercheurs et des doctorants. C'est pour eux un outil de travail. Pour cela, le site peut paraître assez sobre et sans fantaisie mais il répond aux attentes de sobriété des chercheurs lors de mes entretiens. Certains textes peuvent paraître assez longs sur un support comme Internet mais ils sont mis en ligne pour être lus dans leur intégralité. De plus, ils se présentent sur une seule page déroulante et ne permet pas la possibilité de « feuilleter » (cette technique permet de ruser sur la longueur réelle du texte et encourager le lecteur à poursuivre sa recherche). En effet, le document doit être imprimable facilement. La mise en forme du texte, comme des mots en gras, soulignés ou en italique, permet aussi à l'utilisateur une lecture rapide. Cependant, pour ce travail fastidieux j'aurais dû bénéficier de l'aide d'une tiers personne. Je n'ai donc pas pu le réaliser par manque de temps.

Dans un deuxième temps, le site pourrait permettre une promotion du livre avant sa publication. Certains chercheurs seraient favorables à cette solution. Et dans ce cas, il présentera l'équipe grâce à l'entrée « Equipe », qui permet de joindre les chercheurs et doctorants par Mail. De même, une courte biographie et une photo sont disponibles pour mieux faire connaissance avec le groupe. Cependant, des modifications devront néanmoins être apportées pour facilité la lecture, tels qu'apporter des résumés, et mettre en valeur l'information dans les textes (mots soulignés, en gras...). Nous en avons parlé précédemment.

Par ailleurs, le livre d'or a été mis en place dans le but de recueillir toutes les critiques positives et négatives pour améliorer la structure et la navigation du site Web.

3.2.2 Le bureau virtuel

3.2.2.1 Définition

Le concept du « bureau virtuel » est assez récent. Il est l'application d'une nouvelle forme de travail : le travail collaboratif.

« Le bureau virtuel est la possibilité d'effectuer la plupart des activités de travail sans disposer d'un local, d'une table, d'une armoire ni de dossier. Il suffit d'un ordinateur ou de poche, d'un téléphone mobile, de logiciels de communication, d'une boite aux lettres

électroniques, de la possibilité de chercher, de modifier et de déposer des informations sur un ordinateur distant. »

Le bureau virtuel pourrait combler les lacunes du site Internet. Il permet, de même que le site Internet, de ne pas se soucier des contraintes géographiques. Cet outil est simple d'utilisation et ne nécessite aucune connaissance en informatique. Il permet aux utilisateurs novices une utilisation optimale. Cependant, je me mettrais à la disposition des personnes souhaitant une formation. La plupart des bureaux partagent un agenda, un carnet d'adresses et un bookmark. L'avantage le plus précieux est sans contester les partages de documents avec un maximum de formats possibles (Word, HTML, zip...). Le forum permet de mettre en place des «réunions virtuelles ». Enfin, il est possible de limiter l'accès au public et favoriser celui des partenaires.

Quelques-uns offrent la possibilité de paramétrer l'interface du service selon les goûts du client. J'ai ici choisi de présenter deux « bureaux virtuels » qui se rapprochent le plus des besoins recensés lors des entretiens : « Mon bureau » et « Contact office ».

3.2.2.2 Etude qualitative des différents bureaux en ligne

En annexe on peut consulter à l'aide d'une grille les principaux bureaux virtuels sur Internet.

✓ *« Mon bureau »*

Le bureau virtuel est un service de communication qui fonctionne comme un Mail, mais de façon plus conviviale et avec des possibilités plus étendues. Il propose une formule d'abonnement mensuel de 60 F par mois et par personne.

La charte graphique est conviviale. Les bureaux sont organisés autour du hall. Le visiteur entre dans le hall d'accueil virtuel. Il est aidé à trouver le bon interlocuteur. Annie Gentès avait proposé un système de ce type mais où l'accueil apporterait plus d'information sur l'administration, et les dossiers. Elle proposerait en plus des outils comme le forum... Tous ces avantages sont cependant absents du bureau virtuel. Cependant le site pourrait être un complément au bureau par ces outils du Chat et de ressources documentaires. La fusion du « bureau virtuel » et du site permettrait d'apporter le maximum d'outils de communication.

Dans «Mon bureau », tous, visiteurs et locataires seront à l'aise avec les outils du bureau. Il suffit de cliquer sur des icônes très représentatives de la fonction recherchée.

D'autre part, il existe trois niveaux d'information : pour le public (vitrine des recherches), pour les collaborateurs (dossiers en cours ou privé à l'équipe) et un niveau privé au locataire du bureau (lecture des messages et des documents reçus, et ses dossiers privés). Cette organisation répondrait à l'attente d'Emmanuel Souchier. Il souhaite l'existence de trois strates dans le service des « bureaux virtuels » : ligne ouverte à tous, pour l'échange avec les partenaires et une sphère privée.

Yves Jeanneret souhaite une organisation par terrain pour les textes bruts. « Mon bureau » permet de créer une entrée par terrain.

Tous les documents sont consultables à distance depuis n'importe quel micro-ordinateur. Cette fonction devrait attirer l'intérêt des quatre terrains de recherche.
« Mon bureau » permet de recevoir et d'envoyer des messages sur un bureau privé où on ne peut accéder qu'avec un mot de passe (important pour chacun) et sur un bureau public où le locataire dépose des informations d'ordre général sans avoir des compétences informatiques.
De même, s'il s'agit d'un message d'intérêt général n'importe qui peut en prendre connaissance ou bien si c'est un message à diffusion restreinte il faudra alors taper un mot de passe pour le lire.

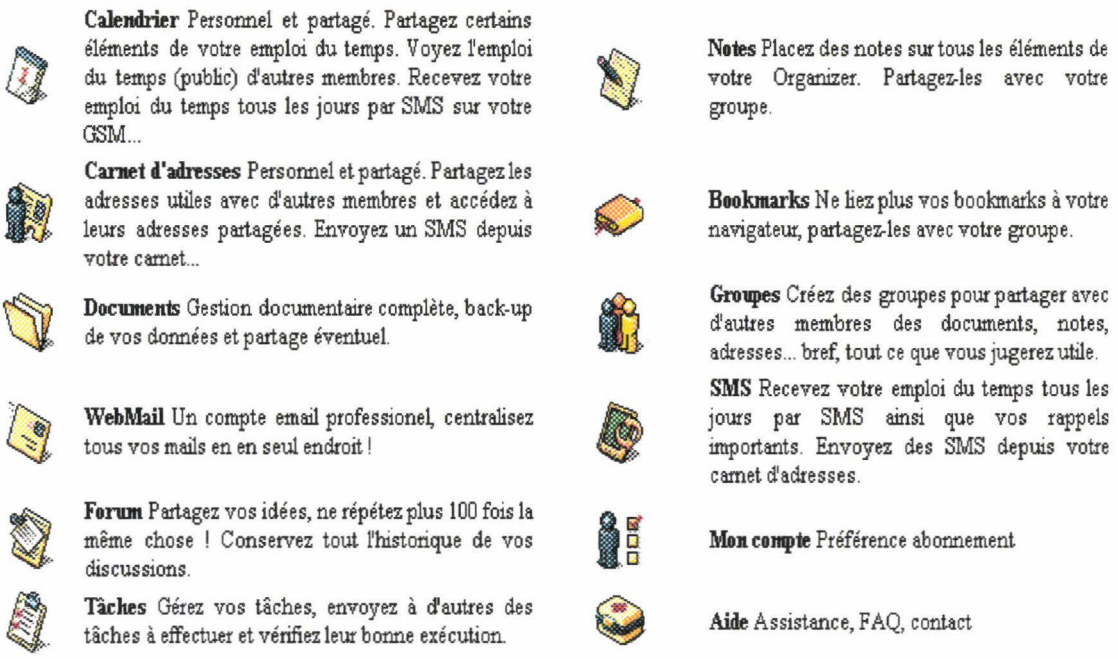
Le bureau dispose d'un mini site Web qui peut comporter 8 pages de texte et une photo, entièrement paramétrables par Internet après avoir entré le mot de passe. Le mini site Web est facile à modifier contrairement à la création et la mise à jour d'une page Web.

✓ *« Contactoffice »*

Cet outil francophone propose quatre formules d'abonnements : « gratuit », « light », « regular » (25f/3 mois) et « advanced ». Et permet une possibilité de mémoire de 2 Mo minimum à 41 Mo.

La prise en main est facile d'utilisation. En page d'accueil, les différents outils sont présentés sous forme d'icône très proche de l'environnement de Windows et donnent un compte-rendu de l'état actuel du service : exemple, «vous avez un mail non lus ». Dans les différentes entrées, la barre de navigation est fixe et à gauche. Elle permet une navigation aisée et rapide. Pour aider l'utilisateur on lui propose une arborescence, une FAQ et une aide.

Quelques services sont disponibles comme la recherche sur Internet, des annuaires, un plan d'accès (villes), traduction en ligne...



Chaque utilisateur a la possibilité de consulter ses tâches, mails et notes. Ses calendriers, adresses et documents peuvent être partagés partiellement avec le groupe. Il existe trois sortes de groupes tous gratuits :

- Le groupe ouvert : L'adhésion est libre. Chaque utilisateur peut rejoindre le groupe. La liste des membres est publique et le groupe apparaît dans le répertoire public des groupes. (il en est de même pour le groupe fermé) ;
- Le groupe fermé : L'adhésion se fait par candidature par l'envoi d'un mail ;
- Le groupe privé : L'adhésion se fait sur invitation de l'administrateur du groupe. La liste des membres n'apparaît dans aucun répertoire, de même pour le groupe.

La discussion en direct est permis par le forum.

3.2.2.3 La mise en place de Contact office

Après de nombreux mails et coup de fils à « Mon bureau » laissés sans réponse, ces derniers m'ont appris que leur service n'était plus en service pour une durée indéterminée. Mes préférences se sont donc portées sur « Contact office ».

Dans un premier temps, j'ai créé 5 « bureaux virtuels » représentant les 5 terrains de recherche. L'idée était de regrouper par terrain et sujet les chercheurs. Ils pourraient ainsi présenter leurs recherches aux autres terrains et seraient les seuls en mesure de modifier les informations sur leur « bureau ». J'ai tout d'abord créé cinq boîtes Mail sur caramail (obligatoire pour créer son compte sur « Contact office »). Puis j'ai créer les cinq comptes sur « Contact office ». Il fallait un identifiant et un mot de passe. J'ai ensuite mis en place un lien entre ces cinq « bureaux ». Ils pouvaient ainsi partager leur information entre eux.

Cependant, pour simplifier au maximum l'utilisation du « bureau virtuel », il n'a été mis en place un seul « bureau ». L'inconvénient est que l'information peut être modifiée par n'importe qu'elle personne du groupe et pas seulement son propriétaire. Pour différencier et référencer les documents stockés, un code de classement est créé. Ainsi, une observation rédigée par Dominique Cotte portera la côte : obs.D.Cotte + nom du document.
« Contact Office » range les documents par ordre alphabétique. Ainsi, la recherche d'une information se fait plus rapide en utilisant un code.
Afin, que les membres de l'équipe puissent consulter les coordonnées de chacun. Toutes leurs coordonnées (adresse professionnelle et personnelles) ont été rentrées dans le « bureau » et sont protégées par un mot de passe. Ces informations ne pouvaient pas se trouver sur le site car ce service n'est pas sécurisé.
Certains documents du groupe se trouvent, par ailleurs, déjà sur le « bureau » et sont consultables par l'équipe.

3.2.3 Le système de sécurité

3.2.3.1 Pourquoi une sécurité d'accès ?

L'accès au site Web et au « bureau virtuel » ne sera pas étendu au grand public mais restera confidentiel aux membres du groupe. Les informations sur ces outils de communication représentent un travail de recherche qui n'est pas encore terminé. Elles ne peuvent pas être consultables avant leur publication. De plus, certaines informations sont confidentielles à l'équipe. En effet, on peut retrouver les coordonnées personnelles (adresse et numéro de téléphone). De même, les dates des réunions et leur compte-rendu doivent rester confidentiels.

3.2.3.2 La protection d'accès du site Web et du bureau virtuel

La visite du site Web et du « bureau virtuel » est limitée à l'équipe grâce à des moyens d'accès confidentiels. Au sujet du site Internet, je n'avais pas les compétences requises pour mettre en place un mot de passe. Le webmaster de Lille III m'a accordée de son temps et de son aide. Nous avons réfléchi au fait que si un mot de passe était mis en place sur la page d'accueil (page « index »), il serait très simple d'accéder au site en tapant l'URL de la page suivante. Ainsi pour simplifier toute manipulation supplémentaire et renforcer la sécurité d'accès, le plus simple serait de changer le nom de la page « index ». Par exemple, L'URL du site du Monde est : http://www.lemonde.fr. La page « index » est sous-entendu (http://www.lemonde.index.fr). En effet, en tapant cette adresse on arrive directement sur la page d'accueil. Si on change le nom de la page « index » par « présentation », l'URL est maintenant : http//www.lemonde.presentation.fr. Personne ne peut se douter qu'il faut taper une indication en plus.

En ce qui concerne le « bureau virtuel », son accès est protégé par un identifiant et un mot de passe qui sera le moment voulu divulgué aux membres du groupe. Il protège néanmoins les coordonnées personnelles des membres du groupe.



3.3 La limite de ce projet

3.3.1 L'insuffisance du recueil des besoins

Je regrette de ne pas avoir pu interviewer toute l'équipe de recherche. En effet, le contact direct est resté difficile en raison de la distance géographique et des emplois du temps chargés. Ainsi, je n'ai pas pu rencontrer les chercheurs des terrains de Lyon et d'Avignon. Ces entretiens auraient été un complément pour le recueil des besoins, plus diversifiées et riches. Cependant, leurs observations pourront être apportées sur le livre d'or et palier à certaines insuffisances.

De plus, mes requêtes par mails sont restées souvent sans réponses ou me sont revenues complétées que très tardivement. L'objectif de ces requêtes étaye de collecter des impressions sur les différents aspects de mes travaux et s'ils correspondaient bien à l'attente de l'équipe. De même, j'ai eu quelques difficultés à recueillir les informations sur les biographies (texte + photo) et sur les données concernant l'adresse professionnelle et personnelle. J'ai du relancer parfois plusieurs fois la même personne. Je suis cependant consciente du grand nombres de mails que reçoit chaque chercheur et de leurs emplois du temps très chargés. Il leur ai difficile d'être disponible facilement.

3.3.2 La viabilité des moyens de communication

Toute la difficulté du stage est d'assurer la pérennité du site après mon départ. En somme, qui prendra mon relais afin d'apporter les modifications du site? En effet, de nouveaux textes doivent être régulièrement mis en ligne pour permettre aux autres chercheurs de consulter les avancées des travaux de chacun. Certains autres textes seront modifiés ou enlevés. Lors de mes entretiens j'ai posé le problème de la reprise en main du site. Beaucoup ont refusé de s'en charger. Cependant, la thésarde Cécile Rocques, pourrait accepter ce projet mais rien ne semble sûr. Pour lui faciliter l'enseignement du logiciel de dreamweaver, j'ai prévu de lui remettre une aide écrite et une formation avec moi-même.

Par ailleurs, si Madame Désprès-Lonnet le souhaite, je serais prête à m'investir à nouveau dans ce stage et à le poursuivre si l'on me prenait en vacation. Madame Béguin me l'avait proposée lors d'un entretien.

3.3.3 Changer les habitudes de travail

Mon inquiétude vis à vis du stage serait de ne pas pouvoir changer les habitudes de travail des chercheurs. En effet, ce sont généralement des équipes qui travaillent depuis longtemps par réunions et mails. Aujourd'hui, leurs travaux doivent être envoyés au webmaster du site pour que celui-ci les mette en ligne. Si ce travail d'envois n'est pas effectué le site sera désuet et inutile. Il faut donc que l'envoi des travaux se fasse systématiquement. Le CELSA, censé centraliser les données, ne reçoit pas toujours les travaux.

De même, chacun doit prendre l'habitude de consulter le site pour comprendre son intérêt et ainsi se sensibiliser à son utilisation.

Au sujet du « bureau virtuel », il demande aux chercheurs à se familiariser avec un outil qu'ils connaissent peu et à personnellement intervenir directement sur sa mise à jour. En effet, cet outil de communication est facile de prise en main. Il a, par ailleurs, été mis en place justement pour cette particularité. Cependant, il est nécessaire que chacun le complète et prenne pour cela du temps sur leurs travaux de recherche.

CONCLUSION

Cette fusion de services du site Internet et du bureau virtuel apporte une véritable plate-forme de travail. Se sont des services très complémentaires, rassemblés ils apporteraient un outil de communication très intéressant, séparés le système comporterait des lacunes. « Contact office » possède des outils de travail intéressants et des fonctions de partage non négligeables.

Cependant, nous l'avons vu, ces outils seront viables et utiles que si les chercheurs les adoptent dans leurs habitudes de travail. De même, ils doivent être mis à jour régulièrement. Il existe une véritable tension quant à la volonté des chercheurs de consulter le site Web et la difficulté pour chacun d'eux de prendre de son temps pour la mise à jour. La viabilité et l'utilité du site dépendent tout aussi bien de la présence d'un webmaster que de la démarche personnelle des chercheurs à envoyer leurs travaux.

Il convient néanmoins de souligner que malgré l'énorme progrès de la communication via Internet, la mise en place d'un site n'est pas si simple quant il s'agit de le rendre viable. Il est possible que l'outil de communication le plus efficace reste aujourd'hui les réunions. Je suis néanmoins confiante dans la suite du projet et j'espère que ce service intéressera de prochains groupes de collaboration.

Mon stage m'a apportée une expérience nouvelle en gestion multimédia, une suite logique des cours de maîtrise. De même, la problématique du stage sur la conception d'outils de communication pour le travail en collaboration sera formatrice dans une vie professionnelle future. Elle est, en effet, d'actualité pour chaque groupe de travail. Elle a également était un atout et un argument de motivation pour entrer dans le DESS Ingénierie Pédagogie Multimédia à Lille I.

BIBLIOGRAPHIE

- Jakob Nielsen, *Conception de sites Web : L'art de la simplicité*. CampussPress France, 2000
- Guy Barrier, *Internet, clefs pour la lisibilité : se former aux nouvelles exigences de l'hypermédia.* Collection Formation Permanente, Séminaires mucchielli, 2000
- Ruth Maran, Apprendre HTML visuel. First Interactive, 2000

WEBIBLIOGRAPHIE

- http://bscw.gmd.de
- www.contactoffice.fr
- www.monbureau.fr
- www.pensebete.com
- www.pcaway.com

IV ANNEXES

1. Questionnaire pour les entretiens

- Yves Jeanneret
- Suzan Kovacs
- Dominique Cotte
- Annette Béguin
- Sarah Labelle et Annie Renaudin
- Philippe Quinton
- Emmanuel Souchier
- Annie Gentes

2. Etude de l'existant

3. Cartographie des bureaux virtuels sur Internet

4. Etude des besoins

1. Questionnaire pour l'entretien

Date : Lieu : Adresse : Interviewé : Par : Durée :

Première partie : le projet BPI

- Présentation du projet BPI
- Présentation du projet de votre ville
- Présentation de votre mission dans le projet
- Public visé
- Projet antérieur/futur

Deuxième partie : le bureau virtuel et le site Internet (partage souple d'une mise à jour)

- Etude de l'existant

1. Quels sont les types d'information et les documents que vous échangez ?
2. Quelles sont les outils aujourd'hui à votre disposition pour communiquer (faire circuler l'information) dans votre groupe de travail ?
3. Vous conviennent-ils ? Sont-ils suffisants pour les échanges d'information?
4. Souhaiteriez-vous que soit mis en place d'autres outils ?
5. Avez-vous plus de contacts avec votre terrain ou avec l'ensemble de l'équipe ?
6. Avec quel groupe souhaiteriez-vous renforcer les échanges ? Et comment ?
7. Pourquoi n'envoyez-vous pas automatiquement vos travaux ?

- Les attitudes

1. Quelles sont vos intérêts à consulter les ressources documentaires du projet BPI sur le site « les écrits de réseaux » ? (compte rendu des réunions, documentation, articles et références)
2. Etes-vous motivé à apporter, vous aussi, des compléments et des modifications sur le site lors de nouveaux travaux ? En sachant qu'une aide sera crée pour le partage souple d'une mise à jour. Elle présentera un tutorial, une arborescence et un plan du site.
3. Est-elle suffisante ?
4. Pensez-vous que la viabilité du site sera possible suite à mon départ ? Qui s'en chargera ? Comment intégrer cette mise à jour dans le fonctionnement quotidien ?
5. Pensez-vous que ce travail de remise à jour par les chercheurs soit utile à une meilleure connaissance des travaux de chacun et à une avancé personnelle de votre travail ?

- Les outils

1. Pour partager rapidement une information, il sera possible de discuter soit par le forum de discussion, le Chat ou la webcame. Voyez-vous l'utilité que vous pourriez en retirer ?

2. Comment pensez-vous utiliser ces outils ?
3. Pensez-vous que des modifications à ce sujet seraient nécessaires ?

- Les besoins

1. Quelles seraient vos attentes et propositions sur le « bureau virtuel » et le site Web ?

ENTRETIEN YVES JEANNNERET

Date :7 juin 2001
Lieu :Université de Lille III
Adresse :Domaine Universitaire de pond de bois
59653 Villeneuve d'Ascq cedex
Interviewé :Yves Jeanneret
Par :Florence Blanquart
Durée :30 minutes

RESUME :

J'ai présenté à Yves Jeanneret le projet du site web « les Ecrits de Réseaux », son arborescence et le site existant. Ce dernier m'a semblé très intéressé par le projet. En effet, il permettrait aux chercheurs de mettre en commun leurs travaux sans être gênés par la distance. Aujourd'hui le site est important car on entre dans une phase de rédaction des travaux de recherche, alors que jusqu'à maintenant tous travaillaient à la recherche.
Il est également conscient que ce projet ne peut exister sans la motivation des chercheurs et principalement par la prise en charge des modifications et des compléments à apporter après mon départ fin juillet.

Première partie : le projet BPI

1. Présentation du projet BPI

Le projet est financé par la BPI et associe plusieurs équipes d'institution et de discipline différente. L'objet commun est le rapport d'écriture et de lecture sur les écrits d'écran.
L'équipe est constituée de 15 personnes pleinement impliquées dans le projet et constituée de quatre terrains :
Paris →Celsa , ENST
Lille III →Cersates
Lyon→ENS
Avignon → Université d'Avignon
Avignon et pays du Vaucluse
Cripic
C'est le travail d'un an sur la publication d'un livre. Ce projet vient à la suite de projets antérieurs qui datent d'une dizaine d'années. Il a grossit progressivement. En effet, Yves Jeanneret et Emmanuel Souchier ont débuté à deux tout d'abord les travaux. Puis les universités de Lille, d'Avignon et de Lyon se sont jointes aux recherches, eux même ayant des travaux complémentaires, pour produire un travail collaboratif sur les « Réseaux d'Ecrits ».
L'équipe actuelle est constituée de professeurs, de chercheurs et de doctorants.
La BPI finance et dirige aujourd'hui le service de recherche depuis un an. Par ailleurs, le CNRS a déjà financé 2 ans.

En ce qui concerne les réunions pour la mise en commun des travaux, un séminaire a lieu tous les mois. Il réunit les quatre terrains : Avignon, Lille, Lyon et Paris et se déroule en deux temps : une discussion théorique, et un nouvel objet de recherche(mutation de lecture).
De même, chaque terrain se réunit dans sa ville pour une recherche concrète programmant des réunions et des périodiques.

2. Présentation du projet de votre ville

Paris travail sur la forme du texte dans le réseau tel que l'on peut l'observer (sémiotique) et tel que les gens la perçoivent. Le travail repose sur l'analyse de sites et l'observation des utilisateurs qui les consultent. La méthode est d'articuler la sémiologie (analyse de sites) et la technologie, l'ethnologie (observation des pratiques).
Les objectifs étant de produire des savoirs sur ce qu'est le texte sur ces nouveaux supports et de mener des observations et des entretiens sur la représentation et la pratique des gens.

3. Présentation de votre mission dans le projet

Yves Jeanneret est le coordinateur du terrain de Paris et le représentant des quatre terrains. Il fait également parti du comité de pilotage.

4. Public visé

Le public cible est un public intermédiaire et non de grand public. Le livre s'adresse aux personnes intéressées aux pratiques de lecture : aux chercheurs, aux responsables de bibliothèques, aux éditeurs, aux auteurs, mais aussi un public plus large comme les étudiants et les professeurs de sciences humaines.

Deuxième partie : le site web et le bureau virtuel (partage souple d'une mise à jour)

5. Quelles sont vos intérêts à consulter les ressources documentaires du projet BPI sur le site « les Ecrits de Réseaux » ? (compte-rendu des réunions, documentation, articles et références…)

Yves Jeanneret m'a semblé très intéressé par le projet de conception d'un site web sur les « Réseaux d'Ecrits ». C'est également une implication dans l'intérêt du travail. Car jusqu'à présent il n'y avait pas de besoin d'échanger les travaux personnels, cependant aujourd'hui il sera important de consulter les avancés de chacun et mettre en commun le travail des différents terrains.
D'où l'intérêt de Yves Jeanneret pour les outils du Chat. Le forum est en effet le moyen d'avancer en entrant directement en contact avec les personnes du groupe.

6. Pensez-vous que des modifications à ce sujet seraient nécessaires ?

Y. Jeanneret propose la création d'une catégorie supplémentaire pour les ressources documentaires. IL serait intéressant de créer une information documentaire respective à chaque terrain. En effet, aujourd'hui il existe une différence assez forte entre chaque terrain et l'ensemble des groupes. Cette catégorie comporterait des documents à l'état brut mais qui permettrait à chaque terrain de consulter les nouveaux documents fournis par les membres de son terrain. Par exemple, pour l'entrée « Paris », on consulterait des textes relatifs aux « synthèses des observations » ou encore au « protocole méthodologique ».

Il serait également intéressant pour les différents terrains d'accéder directement de leur site universitaire au site les « Réseaux d'Ecrits » par une page de lien (hyper liens). Pour cela, je prendrais certainement contacte avec les différents webmaster.

De même, la page d'accueil devrait mettre en valeur chacun des terrains en citant le nom de la ville (Avignon, Lille, Lyon et Paris) et le groupe auquel elle se rattache.

7. Etes-vous motivé à apporter, vous aussi, des compléments et des modifications sur le site lors de nouveaux travaux ? En sachant qu'une aide sera créée pour le partage souple d'une mise à jour. Elle présentera un tutorial, une arborescence et un plan du site.

L'aide pour la remise à jour du site lui semble satisfaisante. En effet, mon contrat de stage se termine le 31 juillet et les chercheurs vont devoir prendre la relève pour compléter le site par les nouveaux travaux. Il serait peut-être intéressant de déléguer le travail à une personne par terrain, celle qui se sentirait à l'aise avec les logiciels multimédia et qui aurait le temps.

Yves Jeanneret est motivé à participer à la modification du site car l'existence de cette plate-forme de travail est importante pour le travail du groupe de chercheurs.

De même, Yves Jeanneret insiste sur l'importance et l'intérêt d'une plate-forme de travail. Il souligne par ailleurs que chaque membre de l'équipe y sera certainement motivé mais que pour le moment, très débordés, ils n'ont pas encore répondu à ma demande de biographie. Bientôt, vont apparaître des problèmes d'écriture mais que le site permettra de combler.

Entretien avec Susan Kovacs

Date :12 juin 2001
Lieu :Domaine Universitaire du « Pont de Bois »
Adresse : B.P. 149 - 59653 Villeneuve D'Ascq Cedex
Interviewé :Suzan Kovacs
Par :Florence Blanquart
Durée : 30 minutes

Résumé : Le travail de S.K va commencer sous peu. Elle n'a donc pas pu me renseigner sur la circulation de l'information et le type de documents que les chercheurs échangent à ce jour.
S.Kovacs n'avait pas connaissance de l'existence du site « les Réseaux d'Ecrit » et du projet de créer grâce au site une plate-forme de travail. Cependant elle semble privilégier des outils plus habituels comme les réunions ou le téléphone, même s'il y' a eu un intérêt pour le site web au moment où je lui en ai parlé. Ceci dénotera certainement par la suite un faible investissement dans la remise à jour du site « les réseaux d'écris ».

Première partie : le projet BPI

8. *Présentation du projet BPI*

Il serait intéressant de lire le contrat BPI. Il y a eu tout d'abord un appel d'offre de la part de la BPI avec des réponses successives des chercheurs. Les premiers à s'intéresser au projet sont Yves Jeanneret, Emmanuel Souchier. Ils ont montré ainsi des approches successives.

9. *Présentation de votre mission dans le projet*

C'est une mission en étroite collaboration avec Marie désprès-Lonnet, Annette Béguin, Emilie Moreau et Cécile Roques. Les deux doctorantes (E.Moreau et C.Roques) travaillent sur l'aspect sémiotique de l'écrit d'écran (capture d'écran).

Suzan Kovacs fait ces recherches sur les usages, la sociologie et la poétique. Elle attend pour cela l'avancement du terrain de Lille dans ces études pour pouvoir participer à une réflexion sur la nouvelle rhétorique électronique. L'intérêt est de s'entretenir avec des débutants sur Internet pour étudier leur prise de conscience, les changements dans leur manière de communiquer par l'intermédiaire de la messagerie électronique et le forum.

Son rôle n'est pas de comprendre les côtés techniques (mise en forme) mais de cerner la question d'identité, de la communauté visuelle...Se sont des enjeux anthropologiques, sociologiques, de pouvoir (Qui est le leader ? Comment certains gèrent-ils leur timidité?).
Mais elle est aussi dans une position d'apprentissage et elle espère apporter une perspective historique.
Le travail pratique n'a pas encore été commencé.

La réunion d'Avignon devrait apporter des repères pour le travail à faire, les objectifs des prochaines semaines, le type de chapitre.

Deuxième partie : le site web et le bureau virtuel (partage souple d'une mise à jour)

10. Quels sont les types d'informations, de documents que vous échangez ?
Quelles sont les outils aujourd'hui à votre disposition pour communiquer (faire circuler l'information) dans votre groupe de travail ?

Vous conviennent-ils ? Sont-ils suffisant pour les échanges d'informations?

Suzanne Kovacs n'échange pas pour le moment de documents car ses travaux ne sont pas encore commencés. Elle ne peut donc pas apporter une réflexion sur la circulation des documents en cours, ni sur leur importance.

Les échanges d'information qu'elle a eu sont plus de l'ordre de renseignements oraux sur les avancés des travaux de l'équipe de Lille et des réunions à venir.
Les échanges d'information à Lille se font de manière informelle (improvisation d'une réunion, discussion dans le couloir, dans les bureaux), formelle (réunion sur Lille, réunion avec l'ensemble de l'équipe). Elle reconnaît qu'il n'y a pas eu de réunion avec l'équipe lilloise depuis longtemps.
Aujourd'hui les principaux outils de communications sont donc la réunion de terrain, celle de l'équipe dans sa totalité, les rencontres imprévues et le téléphone.

11. Avez-vous plus de contact avec votre terrain ou avec l'ensemble de l'équipe ?
Avec quel groupe souhaiteriez-vous renforcer les échanges ? Et comment ?

Sans hésiter S. Kovacs reconnaît avoir plus de contact avec son terrain et c'est son intérêt principal. Elle ne semblait pas regretter de ne pas plus communiquer avec l'ensemble de l'équipe. D'autant que son rôle lui semble plus mineur que d'autres personnes du groupe.

12. Quelles sont vos intérêts à consulter les ressources documentaires du projet BPI sur le site « les Ecrits de Réseaux » ? (compte-rendu des réunions, documentation, articles et références)

A la présentation d'un projet de site, S.Kovacs n'a pas semblé très motivée. Elle reconnaît qu'elle est de la « vieille école », et pour cela la circulation de l'information par Internet ne lui serait pas venue comme une solution. *Je lui ai donc expliqué le projet du site car elle n'en avait pas connaissance. De même, j'ai énuméré rapidement les différents outils qu'il était prévu d'insérer et leurs objectifs à savoir permettre une plate-forme de travail.*

Il est vrai qu'aujourd'hui chacun travail de son côté (cloisonnement) alors que l'objectif de départ était de mettre en commun ces travaux. Le travail de collaboration s'il a été envisagé au départ est difficile à mettre en place.
Le site pourrait alors être un complément des réunions en cours et de l'usage du téléphone.

S.Kovacs n'a pas pu assisté aux deux dernières réunions et pour en prendre connaissance elle a lu le compte-rendu des réunions. Le délai d'attente a été un peu long car les rapporteurs ont eu un retard d'un mois. Puis Yves Jeanneret s'est chargé de l'envoyer à chacun. Ce retard rend compte de la difficile gestion du temps, chacun étant très occupé.

13. Pourquoi n'avez-vous pas répondu à mon mail vous demandant une courte biographie ?

Ma demande n'a pas était assez explicite et S.Kovacs n'a pas compris ce que j'attendais réellement. De plus elle n'est pas trop favorable pour compléter son document par une photo.

ENTRETIEN AVEC DOMINIQUE COTTE

Date :12 juin 2001
Lieu :Université de Lille3
Adresse : Domaine Universitaire de pond de bois
59653 Villeneuve d'Ascq cedex
Interviewé :Dominique Cotte
Par :Florence Blanquart
Durée :30 minutes

RESUME : Dominique Cotte est très motivé par le projet d'un site et d'un bureau virtuel pour améliorer le travail de collaboration entre les chercheurs. Cependant, il ne sera pas volontaire pour actualiser le site mais s'engage toutefois à compléter dans le bureau virtuel ses travaux sous forme de textes bruts. Par ailleurs, il avait déjà par le passé proposé la mise en place d'outils pour développer la communication, comme le service du Chat.

Première partie : le projet BPI

1. Présentation du projet BPI

La BPI a lancé un appel d'offre pour des travaux à effectuer sur les différents aspects de la réception de nouveaux médias : le mode de lecture et d'écriture afin de publication. La BPI a un rôle d'établissement public.
L 'appel d'offre au public s'est concrétisé par des réponses de groupes. L'équipe s'est formée de manière informelle, et par la motivation de participer au sujet proposé. De même les travaux allaient permettre de se faire connaître et de percevoir un salaire non négligeable. Yves Jeanneret s'est intéressé au projet BPI en premier. Les équipes de Lille et de Paris l'ont rejoint. En effet, Y.Jeanneret connaît l'université de Lille pour y avoir enseigné et il enseigne aujourd'hui au CELSA à Paris. L'équipe de Lyon s'est mobilisée grâce à Joëlle Le Marec ancienne enseignante à Lille. Et la participation d'Avignon dans le projet s'est faite car des travaux étaient déjà en cours.

2. Présentation du projet de votre ville

C'est une étude des mails, des forums et des chats. Littérature épistolaire

3. Présentation de votre mission dans le projet

Dominique Cotte travail avec le pôle parisien (Leur sujet étant la circulation à l'intérieur du site) tout en enseignant à l'université de Lille3. Il fait une observation sur l'usage des néophytes par rapport aux sites web : la problématique de ce qui est visible de ce qui est caché.
Dominique Cotte a, par ailleurs, assisté à quelques réunions clés.

Deuxième partie : le site web et le bureau virtuel (partage souple d'une mise à jour)

14. Quels sont les types d'informations, de documents que vous échangez ?
Quelles sont les outils aujourd'hui à votre disposition pour communiquer (faire circuler l'information) dans votre groupe de travail ?
Vous conviennent-ils ? Sont-ils suffisants pour les échanges d'information?

Les outils pour communiquer sont les mails et les envois par liste de diffusion. Beaucoup de textes transitent par-là. Le site de l'ENST, aussi un moyen de diffusion, n'a pas beaucoup était utilisé.
L'outil le plus apprécié et attendu reste les discussions lors des réunions. Les chercheurs par ailleurs discutent peu par téléphone.
Tous ces outils sont aujourd'hui insuffisants pour une circulation de l'information. Il reste donc des lacunes dans le système existant.

15. Souhaiteriez-vous que soit mis en place d'autres outils ?

Dominique Cotte avait déjà proposé lors d'une réunion en hivers de mettre en place un Chat sur Internet. Les participants seraient conviés à se connecter à une heure fixe tel jour de telle semaine pour discuter et échanger des informations. Ce projet ne s'est pas concrétisé.
Il aurait pourtant permis des dialogues rapides, communication hybride entre l'écrit et l'oral. On aurait ainsi pu développer un argumentaire. Le contenu de ces discussions peut être sauvé et édité.
Ce système serait une réunion d'étape. Elle permettrait de faire le point sans se déplacer. Il pourrait se faire sur Hot-Mail ou AOL. Pour cela, les participants seraient clients de ces fournisseurs.

La liste de diffusion est également un avantage. Les copies à envoyer se font rapidement par l'envoi d'un message à une adresse, tout le monde le reçoit.(e-groupes)

En conclusion, il faut avoir le moins de développement interne possible et avoir le maximum d'outils qui fonctionnent sur le marché.

16. Quelles sont vos intérêts à consulter les ressources documentaires du projet BPI sur le site « les Ecrits de Réseaux » ? (compte rendu des réunions, documentation, articles et références)

L'intérêt de consulter le site « les réseaux d'écris » est évident. C'est une possibilité de voir les avancés des autres chercheurs et de favoriser un travail de collaboration.

17. Etes-vous motivé à apporter, vous aussi, des compléments et des modifications sur le site lors de nouveaux travaux ? En sachant qu'une aide sera créée pour le partage souple d'une mise à jour. Elle présentera un tutorial, une arborescence et un plan du site.

Dominique Cotte avoue ne pas avoir envie de reprendre la mise à jour du site après mon départ. Il serait intéressant de poser la question aux doctorantes de Lille3 sur leur motivation à ce sujet.
Toutefois, il serait volontaire pour alimenter régulièrement le site par ses textes bruts. Lui-même est très curieux de consulter les travaux des autres chercheurs et il se doit donc de mettre en ligne les siens.
Ce procédé pourrait se faire sur un « bureau virtuel » en ligne loué dans le commerce, ou gratuit. J'ai proposé cette solution à Dominique Cotte qui m'a semblé très intéressé. Lui même utilise ce système chez lui avec « Contact Office ». IL est muni de l'ADSL qui lui permet de se connecter de manière illimitée. Son bureau virtuel lui permet de consulter ses dossiers de l'université et autres sans devoir se rendre dans ces différents lieux.
« Contact Office » est un bureau virtuel très simple d'utilisation pour télécharger de nouveaux dossiers. Contrairement au serveur FTP qui demande une plus grande connaissance en informatique.

Le site et le bureau virtuel se complèteraient parfaitement pour améliorer la circulation de l'information tout en simplifiant au maximum l'utilisation de ces nouveaux outils.

18. Pour partager rapidement une information, il sera possible de discuter soit par le forum de discussion, le chat ou la webcam. Voyez-vous l'utilité que vous pourriez en retirer ?

Comme nous l'avons vu à la question 2, D.Cotte est très motivé par la mise en place de ces outils. C'est lui-même qui m'en avait parlé dès mon arrivée dans ce stage.
Le mail est intéressant grâce à sa liste de diffusion.
Le forum est une discussion sur plusieurs jours. On dépose une information qui est lue par un autre participant le lendemain, par exemple, lui répond et ainsi de suite. Ce n'est pas un dialogue en direct.
Contrairement au forum le Chat est un dialogue en direct avec plusieurs personnes. Il est très intéressant car il permet de faire le point avant une nouvelle réunion.

19. Quelles seraient vos attentes et propositions sur les outils du Chat et plus généralement sur le bureau virtuel ?

Il y'a une attente de lisibilité du site par rapport à tous les outils qu'ils proposent. Notamment l'entrée sur la page d'accueil doit être simple. Les démarches pour pénétrer dans le bureau virtuel ne doivent demander trop de temps.
Le site doit posséder son calendrier des réunions

ENTRETIEN ANNETTE BEGUIN

Date :13 juin 2001
Lieu : Domaine Universitaire du « Pont de Bois »
Adresse : B.P. 149 - 59653 Villeneuve D'Ascq Cedex
Interviewé :Annette Béguin
Par : Florence Blanquart
Durée : 30 minutes

RESUME : De part son poste de directrice de l'UFR IDIST, Annette Béguin est très occupée et ne peut assister aux réunions. De plus les comptes-rendus lui sont insuffisants. Elle est donc aujourd'hui très gênée par les outils de communication. La proposition d'un site Internet lui semble une solution satisfaisante. Il devrait être organisé en bibliothèque des ressources documentaires. Par contre, A. Béguin ne consacrera pas de temps à la modification du site et propose qu'on me prenne en vacation.
Cependant, les outils du Chat lui semblent inutiles pour le travail de collaboration et de recherche, et difficiles à aborder.

Première partie : le projet BPI

20. Présentation du projet BPI

C'est un projet qui prévoit une édition et une collaboration en écriture. Sa particularité est qu'il est de nature nationale. En effet, il regroupe plusieurs villes, c'est par ailleurs une difficulté de communication. La communication se fait par messagerie avec communication unilatérale.

21. Présentation du projet de votre ville

Bénédicte Amougou, Annette Béguin et Suzanne Kovacs travaillent sur le même sujet. C'est une recherche en cours sur un produit fermé : séquence de CD-ROM « le secret des couleurs ». Ce sont des expériences simulées de teinture. Il montre le problème de la simulation d'un monde. Le travail en réseau ouvert n'aurait pas était pertinent.
On compare le produit avec les mêmes personnes. Certains sites sont comparables avec ce procédé, tels que les sites à caractères scientifiques. (biologie, chimie et physique)
De cette expérience on espère des observations fines et qualitatives sur un nombre de 6 personnes. Il sera aussi pratiqué dans le futur en situation de groupes.
Le protocole est emprunté à la psychologie cognitive et ergonomique. Les séquences sont filmées et les cobayes visionnent leur séquence avec la possibilité d'arrêter et de commenter les actions sur la bande. On attend alors une fiabilité de l'interprétation. Le profil de l'utilisateur est différent de par ses connaissances (biologie, chimie, informatique).

Aujourd'hui, il y'a eu trois publications dont une sur l'interactivité et deux sont en cours, l'un sur la recherche en communication et l'autre devrait paraître dans la « revue en spirale ». Leur sujet portant bien entendu sur les « Ecrits de Réseaux ».

Deuxième partie : le site web et le bureau virtuel (partage souple d'une mise à jour)

22. Quels sont les types d'informations, de documents que vous échangez ?
Quelles sont les outils aujourd'hui à votre disposition pour communiquer (faire circuler l'information) dans votre groupe de travail ?
Vous conviennent-ils ? Sont-ils suffisants pour les échanges d'information?

Les principaux outils de communication sont les messageries et les réunions. Les échanges par téléphones très rares car chacun est très occupé.
Les contacts par messagerie, tout d'abord, ne se font pas de manière égale avec tous. En effet, il serait intéressant de faire un sociogramme pour évaluer statistiquement la correspondance de l'ensemble de l'équipe. Par exemple, Annette Béguin a une liaison privilégiée avec Yves Jeanneret (directeur de la composante du projet) et Marie Désprès-Lonnet. Et elle reçoit des messages avec Emmanuel Souchier.
Par ailleurs, Annette Béguin reçoit énormément de mails (surcharge) sur deux boîtes différentes. Cette situation devient difficilement gérable.

En ce qui concerne les réunions, Annette Béguin directrice de L'UFR IDIST a des difficultés à se déplacer car elle a un emploi du temps surchargé. De plus, elle est freinée à s'inscrire aux réunions car la démarche sur Internet est fastidieuse. Ce qui devient un problème très gênant car elle ne peut prendre connaissance des réunions que par les comptes-rendus qui lui sont envoyés. De plus, ils lui semblent insuffisamment parlant.

23. Souhaiteriez-vous que soit mis en place d'autres outils ?
Des outils devraient être mis en place pour consulter les documents produits. Ainsi on pourrait créer des résumés d'articles et mettre en commun une bibliographie en Internet ou en intra net.
Aujourd'hui l'impression est celle d'un éparpillement de données.
Il faudrait donc créer une biographie analytique et un résumé par mots clé :

- textes publiés (bibliothèque interne au groupe, bibliothèque avec les références de chacun)
- textes bruts

24. Etes-vous motivé à apporter, vous aussi, des compléments et des modifications sur le site lors de nouveaux travaux ? En sachant qu'une aide sera créée pour le partage souple d'une mise à jour. Elle présentera un tutorial, une arborescence et un plan du site.
Tout comme mon précédent interlocuteur, Annette Béguin se refuse à prendre le relais pour apporter les modifications après mon départ. La solution serait de me prendre en vacation et ainsi continuer au-delà de mon stage.

25. Pour partager rapidement une information, il sera possible de discuter soit par le forum de discussion, le Chat ou la webcam. Voyez-vous l'utilité que vous pourriez en retirer ?
A. Béguin n'a jamais utilisé l'outil du Chat (sa fille l'utilise à la maison) et elle n'est pour cela pas très à l'aise à l'idée de devoir s'en servir. Intellectuellement elle ne pense pas qu'il puisse servir à avancer dans la recherche. Car pour l'utiliser il faudrait pouvoir travailler sur un travail important.
Pour conclure, Madame Béguin n'a pas tellement envie de se connecter au Chat et de plus n'a pas le temps nécessaire à y consacrer.

ENTRETIEN AVEC SAHRA LABEL ET ANNIE RODIN

Date :15 juin 2001
Lieu : ENST
Adresse : 46 rue Barrault - 75634 Paris cedex 13
Interviewé :Sahra Label et Annie Robin
Par : Florence Blanquart
Durée : 30 minutes

Le travail se déroule en sous-groupes et facilite la communication. On devrait néanmoins accédait aux œuvres complètes d'Yves Jeanneret. Ce qui est désagréable et la non-disponibilité de ces articles. Heureusement que les réunions permettent de faire le point.
Pour les articles de fond chacun manque de temps pour aller les consulter. Personnes n'envoient ses articles (Annie Garelle).

Aujourd'hui quels sont vos outils pour communiquer ?
Les réunions permettent régulièrement de faire le point. Mais la communication circule toujours mieux avec les même personnes. Ce sont généralement les équipes par terrain. La communication passe de personne à personne, de même que les messages et les généraux.
Il est difficile de faire une recherche et de se poser les questions sur les moyens financiers qui vont permettre de se réunir et les moyens à mettre en place pour améliorer la communication.
Les problèmes intervenants sont d'ordre individuel et ponctuel.
L'idée de travailler en collaboration grâce à un site Internet remonte en septembre 2000.

Les véritables problèmes apparaîtront bien plus après la réunion d'Avignon. La pré-rédaction se réalisera pendant les vacances. Quelles seront les cohérences de L'écriture ?
Marie Désprès-Lonnet avait déjà essayé de regrouper les informations concernant les missions de chacun. Son projet a échoué car rien n'a été envoyé.

ENTRETIEN PHILIPPE QUINTON

Date :15 juin 2001
Lieu : ENST
Adresse : 46 rue Barrault - 75634 Paris cedex 13
Interviewé :Philippe Quinton
Par : Florence Blanquart
Durée : 15 minutes

Quelle est votre mission ?

Philippe Quinton doit réfléchir sur la sémiotique des « Ecrits d'Ecran » au niveau corporel, technique et informatique.

Quel outil voudriez-vous ?

L'outil utile pour une meilleure collaboration entre l'équipe est une boîte qui réunirait l'ensemble de l'équipe et aurait alors un côté pratique. Le serveur NT permettrait de mettre en place ce projet. C'est une fenêtre d'accès où les personnes déposant un fichier ont seul le pouvoir de le modifier ou de le détruire. Une messagerie régirait également la circulation de l'information. Le NT doit être un outil fonctionnel. L'information est aujourd'hui centralisée au CELSA.

Quels sont vos moyens de faire circuler aujourd'hui l'information ?

Les outils utiliseraient jusqu'à maintenant sont le mail, la réunion, le téléphone et la poste. Pour P.Quinton cet ensemble est suffisant. Lui-même travail avec un classeur où sont rangées toutes les informations(courrier, chrono…) et les travaux (textes, notes…) qu'il a depuis le début du projet BPI.

Ses contacts sont essentiellement dirigés vers le groupe parisien avec Yves Jeanneret et Emmanuel Souchier.

Ainsi pour, P.Quinton le site Internet ne sert strictement à rien de même que le projet de mettre en place un bureau virtuel.

ENTRETIEN EMMANUEL SOUCHIER

Date :15 juin 2001
Lieu : ENST
Adresse : 46 rue Barrault - 75634 Paris cedex 13
Interviewé :Emmanuel Souchier
Par : Florence Blanquart
Durée : 30 minutes

E. Souchier souhaite que le site se présente en trois strates :

- une première strate en ligne ouverte à tous (accès extérieur)

Il pourrait ainsi être possible de faire des renvois au site à leurs étudiants, collègues et autres intéressés... Ils accèderaient à la partie documentaire, les articles en ligne du groupe et à une présentation succincte de l'équipe. De même, il serait possible de les contacter par adresse e-mail.

- la deuxième strate permettrait l'échange avec les partenaires

Ici, le partenaire des chercheurs est la BPI, financeur du projet « les Ecris de Réseaux ». Elle pourrait avoir accès à plus d'information que « l'accès extérieur ».

- la troisième strate serait la sphère privée du groupe où circuleraient les documents plus personnels à n'échanger qu'entre soit.
  → un niveau pragmatique
  → un niveau administratif
  → un niveau scientifique

L'équipe se partageait de manière privée un agenda complété par les adresses de chacun. Une partie serait consacrée au travail (les écris intérieurs du groupe), une autre à la gestion de l'administration et pour finir une serait exclusivement consacrée aux notes de travail.

Au niveau graphique, il pourrait être bénéfique de faire partager le savoir de Philippe Quinton, plasticien de formation. La fonction du site doit être un outil pour travailler ensemble et combler les lacunes qui existent en matière de circulation de l'information.
D'une part, la gestion de l'administration est un véritable problème. Il faudrait un endroit où l'équipe puisse s'échanger les textes déjà produits. Et ces articles doivent aussi être accessibles de l'extérieur. Cependant il faut prendre en charge les droits d'auteur. D'autre part, la gestion documentaire doit permettre un regroupement des textes(rupture des écrits des intervenants).
Le principe de l'agenda est intéressant. Il peut permettre de consulter les coordonnées de chacun. Et de pouvoir en une page imprimer l'ensemble des adresses. Ce serait un système d'adresses complètes. Il y'a un énorme problème de matériel.
Il devient impératif de savoir ce qui se passe sur chaque terrain et l'avancé de chacun. Il n'y a aucune mise à jour d'un calendrier. Celui-ci ne marche pas. Le site devrait permettre de fixer une date.

ENTRETIEN ANNIE GENTES

Date :15 juin 2001
Lieu : ENST
Adresse : 46 rue Barrault - 75634 Paris cedex 13
Interviewé :Annie Gentès
Par : Florence Blanquart
Durée : 10 minutes

Aujourd'hui, il manque un endroit pour avoir toutes les données. Certains outils pourraient être très pratique comme la mise en place d'un agenda où les coordonnées de l'équipe s'afficheraient sur une page facilement imprimable (pour voyager).
Il faudrait mettre en place un système de pages personnelles. Chacun possèderait un espace avec sa biographie, ses publications (tous types de documents), ses liens... De plus, il existerait un espace commun où l'information circulerait de manière publique. Cet endroit concentrerait les actualités tels que le budget et les réunions ; la liste de diffusion (annuaire) ,le forum ,et aussi les archives avec le compte, le contrat BPI. Pour finir, un espace doit être consacré à la diffusion du projet au public sans donner les informations confidentielles. Cet arrangement sous forme de bureau réorganiserait l'accès de l'information autour des personnes. La notion d'identité est importante. Le site doit également être actualisé de manière régulière. Il doit être fonctionnel comme un Intranet : Qui fait quoi ? C'est avant tout un travail d 'équipe.

2. Etude de l'existant

)utils actuels	La messagerie	Les réunions	Le téléphone	La poste
'tilisation	Très utilisée : • Envoi par liste de diffusion pour les informations de groupe. • Mail par affinité • Mail d'information vers une ou plusieurs personnes	Trois types : • De l'ensemble de l'équipe : 3 depuis septembre • Intra groupe • Improvisée (discussion dans un couloir, un bureau ou autre pièce…)	Utilisation très différente selon les personnes. (rare ou fréquent)	Peu utilisé.
ıvantages	• Rapide • Simple • Pratique • Fiable • Economique • Permet d'envoyer des fichiers joints • Historique • Divers outils intégrés (agenda, chat, forum)	• Tour de table • Information générale • Contacte directe	• Contact direct avec la personne • Réponse rapide	• Permet d'avoir de suite l'information sous document papier • Permet de partager des informations difficiles à joindre par mail (CD-ROM, disquette…)
ıconvénients	• beaucoup de mails restent sans réponse • peu envoient leurs travaux • Mail par affinité : l'information circule +/- tjs au sein des même groupes, inégalité.	• Limité en raison de la distance • Des emplois du temps trop chargés empêchent certains de venir. • Administration trop compliquée • Prise de la parole limitée • Problèmes de remboursement des déplacements	• difficulté de se joindre • tous n'ont pas le numéro des autres	• service plus long à envoyer et à recevoir • moins fiable • plus cher
'ypes d'informations ransmises	• Document papier • Information orale • Disquette • CD-ROM • Livres Eparpillement des données Information est centralisée au CELSA			

3. Cartographie des bureaux virtuels sur Internet

	BSCW	Contact office	Mon bureau	PcAway	Pense bête
Utilisation					
Charge de travail.....	Trois niveaux de complexité	Une arborescence facilite la prise en main	Trois niveaux très simples d'utilisation : -le hall d'accueil -partie public du bureau -partie privée du bureau		Très simple. Une arborescence facilite la prise en main
Langue(s).....	Français/Anglais	Français	Français/anglais/allemand	Français/anglais/allemand/italien	Français
Charte graphique.....	Icônes déroutantes au premier abord	Agréable. Certaines icônes rappellent l'environnement Windows	Agréable. Les icônes sont sous forme de photos. Imitation d'un bureau conventionnel. Interface graphique paramétrable		Agréable et clair Certaines icônes rappellent l'environnement de Windows
Partage					
Agenda.....	Oui	Oui	Non	Oui	Oui
Bookmark	On peut envoyer une URL	Oui	Oui	Non	Oui
Carnet d'adresse.....	Oui	Oui	Non	Non	Non
Dossiers, documents et rticles.....	Oui	Oui	Oui (accessibilité limitée selon le propriétaire du bureau)	Oui	Non
Réunions virtuelles.....	Il existe une possibilité d'échange de documents et de commentaires. Le forum permet une discussion quasi directe.	L'agenda communique les réunions futures. Le forum permet la discussion en direct+historique.	Possibilité de laisser un message ou /et un document		Les dialogues en directs sont prévus prochainement
Stockage personnel					
Archivage.....	Oui Fonction « archive »	Oui Fonction « documents » Différenciation entre documents	Oui Fonction « documents »	Oui Fonction « fichiers »	Oui Fonction « fichiers » Différenciation entre documents
Boîte e-mail personnelle.	Oui	Oui	En option (30F/mois), mais possibilité de déposer un message texte ou un document lors de la visite	Oui	Non
Site personnel.....	Non	Non	Oui	Non	Non
Espace mémoire.....	Aucune information	Dépend de la formule choisie : le minimum est de 2mo	Aucune information		Aucune information
Divers					
Coût.....	Version démo gratuite pendant 90 jours puis il faut acquérir la licence : de 8724F à 89216F	4 formules proposées, gratuite à 10.78 EUR	60f / personnes/mois	Standard, avancé et professionnel	Gratuit
Plate-forme logiciel...	Windows NT 4.0 (ou supérieur) ou macintosh OS	Netscape Communicator 3.X (ou supérieur) ou Internet Explorer 4.X (ou supérieur)	Netscape Navigator 3 (ou supérieur) et Microsoft Explorer 3 (ou supérieur)	Multi-support	

4. Etude des besoins

	Etude des besoins
Utilisation	
Charge de travail.....	Simple d'utilisation.
Langue(s).....	Français permet à l'équipe d'être plus à l'aise avec l'outil.
Charte graphique.....	Agréable et de compréhension facile. Avec la possibilité de placer les logos des différents terrains. [Y.Jeanneret]
Partage	Intérêt de différencier le service en 3 strates (public, BPI, privée au groupe)[E.Souchier] Organisation autour des bureaux de chacun avec un endroit accessible pour l'ensemble du groupe : budget, réunion, archives, liste de diffusion. [A.Gentès] Organisation par terrain pour la diffusion des textes bruts. [Y.Jeanneret] Seule la personne propriétaire d'un dossier peut le modifier ou le détruire. Faire une base documentaire.
Agenda.....	Oui
Bookmark.....	Oui
Carnet d'adresse.....	Oui
Dossiers, documents et articles.....	Oui, très important car on entre dans une phase de rédaction des travaux.
Réunions virtuelles.....	Certaines réserves sur le chat : difficulté pour les non-initiés, pour la gestion à plusieurs, le partage du temps de parole.... Intérêt pour une FAQ ou un forum Possibilité
Stockage personnel	
Archivage.....	Important qu'une partie soit privée avec mot de passe
Boîte e-mail personnelle..	
Site personnel.....	Permettrait au public extérieur d'avoir accès au chercheurs et ces travaux publics.
Espace mémoire.....	L'espace de la mémoire doit supporter tous les documents des chercheurs jusqu'au mois d'octobre.
Divers	
Coût.....	Possibilité de débloquer des fonds du budget prévu pour le projet BPI
Plate-forme logiciel.....	Chacun possède un ordinateur et peut avoir accès à Internet