



LES OUTILS COLLABORATIFS DU WEB 2.0

Une nouvelle opportunité pour la coopération à distance ?

La valeur des sites et des services du web 2.0 repose sur les contributions des utilisateurs. Il s'agit d'une caractéristique commune aux sites de rencontre, de socialisation, de blogs, d'enchères, de partage de vidéos, d'exploration de mondes virtuels, etc. Dans certains cas, la dimension contributive peut déboucher sur un projet explicitement participatif (partis politique, associations, etc.) ou sur des réalisations coopératives, dont l'encyclopédie Wikipédia est sans doute l'exemple le plus achevé. Les sites véritablement coopératifs ou communautaires ne représentent toutefois qu'une petite portion du web 2.0, car de nombreux utilisateurs font du contributif comme Monsieur Jourdain faisait de la prose, sans le savoir.

Au-delà de la dimension simplement contributive, les outils du web 2.0 peuvent aussi favoriser l'expression créative des utilisateurs, à travers de nouvelles formes de récit multimédia ou d'art numérique: musique, images, installations virtuelles. En favorisant l'auto-publication et le partage de ressources créatives, le web 2.0 bouleverse les codes de la diffusion culturelle. Ces formes d'expression et de diffusion sont particulièrement prisées par les jeunes.



L'UNIVERS CHANGEANT DES OUTILS COLLABORATIFS

Les logiciels de collaboration font partie des plus anciens domaines de l'informatique. Les premières communautés virtuelles remontent aux années 1960, dans les laboratoires et les universités. Le principe du courrier électronique date de 1966 et les premiers newsgroups ont été créés entre 1978 et 1988, avec l'ancêtre d'internet. Un pas décisif a été franchi à la fin des années 1980 avec le développement des logiciels de Computer Supported Cooperative Work (CSCW), dont l'exemple le plus connu est sans doute la plateforme Lotus Notes. Toutefois, les usages de ce type de plateforme resteront longtemps limités au monde professionnel.

Les outils collaboratifs comprennent à la fois des outils de communication et d'échange d'information, des outils de travail partagé, des outils de gestion de contenu et de connaissances, des outils de coordination et de planification. Le tableau 1 illustre ces quatre catégories d'outils et repère les innovations liées au web 2.0.

Le développement du web 2.0 a vu apparaître deux grandes tendances dans le développement de ces outils collaboratifs.

La première tendance est la simplification dans la gestion et l'utilisation de ces outils qui étaient complexes à développer, à installer et à manipuler, si bien qu'ils étaient souvent laissés aux mains d'un personnel informatique qualifié. Aujourd'hui, le processus de mise en ligne de contenus est devenu accessible à un plus grand nombre, grâce à des applications et des

interfaces simplifiées. Des systèmes de gestion de contenu prêts à l'emploi (CMS) permettent aux utilisateurs de générer du contenu et de le mettre en ligne, sans avoir besoin de connaissances informatiques particulières, comme, par exemple, connaître le langage HTML ou développer un programme. Construire et éditer un blog personnel ne nécessite plus de compétence technique particulière. Dans le monde professionnel, la facilité avec laquelle les utilisateurs du web peuvent générer eux-mêmes du contenu favorise des interactions plus fréquentes et plus transparentes, horizontales plutôt que hiérarchiques. L'expansion des blogs d'entreprise, mis en place par certains responsables de communication interne, est un indice de cette évolution.

La deuxième grande tendance est la migration fréquente de ces outils vers internet. Les plateformes internet offrent, de manière centralisée, des fonctionnalités de plus en plus intégrées et de plus en plus étendues : consulter de l'information, la valider, la partager, l'imprimer, la publier. Cette centralisation sur internet offre l'avantage, pour les utilisateurs, de pouvoir utiliser ces outils de manière plus flexible, sans contrainte de lieu et de temps, et de pouvoir travailler de manière plus fluide, sans devoir se soucier de la compatibilité des applications ou des systèmes. Des données stockées à l'origine sur des ordinateurs ou des serveurs locaux migrent progressivement vers des espaces de stockage et de partage en ligne.

B

DES OUTILS PLUS PARTICIPATIFS

Le web 2.0 a favorisé le développement d'outils collaboratifs plus participatifs, offrant à leurs utilisateurs la possibilité de s'impliquer davantage dans la création, la publication, le partage, la modification ou la validation des contenus, dans la limite des règles d'usage des applications. Ces outils ont modifié la manière de travailler, de collaborer, d'interagir et d'échanger avec les autres. Ils permettent une collaboration de masse et favorisent la capacité d'innovation des utilisateurs.

Les wikis, de même que les blogs collectifs, constituent de bons exemples de cette plus large participation. Leur objectif est de faciliter la communication et la collaboration entre différentes personnes impliquées dans un même projet. L'encyclopédie en ligne Wikipédia est sans doute l'exemple le plus connu de création collective de contenu, ouverte à toutes les contributions, avec des responsabilités très décentralisées.

La facilité d'emploi des systèmes de gestion de contenu (CMS), logiciels permettant de concevoir et de mettre à jour des sites web dynamiques ou des applications multimédia, facilitent également une plus large participation.

Enfin, les "tags" ou mots clés choisis par les utilisateurs pour marquer ou catégoriser eux-mêmes des documents, des liens ou des photos, sont aussi une illustration de cette implication toujours plus grande des utilisateurs dans la gestion de contenus. Certains sites typiquement représentatifs du web 2.0, comme le portail d'échange de photos Flickr ou le portail de liens Del.icio.us, exploitent les possibilités ouvertes par cette "catégorisation par les utilisateurs", à l'aide de tags.

Selon certains auteurs, le web 2.0 illustre la transition entre une taxonomie des informations, c'est-à-dire une classification structurée selon des arborescences logiques, et une "folksonomie", c'est-à-dire une catégorisation effectuée directement "par les gens", plus précisément par les utilisateurs directs des portails contributifs ou participatifs.

C

DE NOUVEAUX ENJEUX

Les nouveaux espaces collaboratifs ne sont pas figés. Ils se parcourent, s'aménagent et s'organisent en permanence. Leur disposition, leur organisation et leur alimentation sont en constante négociation. Dans l'univers professionnel ou dans le monde associatif, ces espaces soulèvent des enjeux à la fois communicationnels, sociaux et technologiques.

L'enjeu communicationnel est la cohabitation de communications ascendantes (user generated contents), à côté de contenus produits par la hiérarchie. Jusqu'où peut-on encourager ou accepter, dans une organisation, la production de ces contenus ascendants ? Jusqu'où les contrôler ou les surveiller ?

Au niveau social se pose la question du degré de participation des différents acteurs aux systèmes d'échange et aux réseaux mis en place autour de ces outils collaboratifs. Qu'est-ce qui va stimuler la production de contenus dans des blogs ou des wikis à la place de leur simple consultation ? Qui sera actif, qui sera passif ?

Enfin, au niveau technologique, il y a la question de la sécurisation des accès et des espaces d'hébergement. Comment mettre au point des solutions techniques qui garantissent à la fois la sécurisation des contenus et la participation la plus large à la production de ces contenus ?



LES FACTEURS DE SUCCÈS

Si les outils collaboratifs du web 2.0 favorisent bel et bien la coopération, leur usage ne va pas toujours de soi. Le premier facteur de succès de l'implantation de tels outils est d'abord que leurs utilisateurs se les approprient et s'y investissent. Pour que cette appropriation soit réussie, il faut que les utilisateurs aient les

moyens d'utiliser les nouveaux outils et que ceux-ci trouvent un sens dans leurs pratiques. Un accompagnement à l'apprentissage et à l'adoption de ces applications peut s'avérer utile. L'encouragement à la participation de tous, en favorisant l'ouverture de ces espaces, est un autre facteur de succès. Par ailleurs, certains problèmes juridiques doivent être résolus, notamment en matière de propriété intellectuelle. De nouvelles formes de reconnaissance et de protection de la propriété intellectuelle, comme par exemple les licences Creative Commons, peuvent lever certains obstacles à la coopération et au partage d'informations.

Enfin, l'émergence de la production de contenu par les utilisateurs ne signifie pas la fin des politiques de publication, ni des politiques d'accès aux contenus, pas plus que l'indifférenciation des rôles dans les modalités pratiques de collaboration.

Véronique LAURENT
Gérard VALENDUC

*d'après des articles parus dans
La Lettre EMERIT n° 57, mars 2009*

- Goldenberg A., *L'équipement technologique des pratiques collaboratives*, in Proulx S., Couture S. et Rueff J. (eds), *L'action communautaire québécoise à l'heure du numérique*, Presse de l'Université du Québec, 2008, pp 163-181.
- McAfee A.P., *Entreprise 2.0 : the dawn of emergent collaboration*, in *MIT Sloan Management Review*, Spring 2006, pp. 21-28.
- O'Reilly T., *What is web 2.0: design patterns and business models for the next generation of software*, O'Reilly Radar Publications, 2005.

Tableau 1
Une nouvelle vague d'outils de collaboration à distance

	<i>Outils web traditionnels web</i>	<i>Outils web 2.0</i>
<i>Outils de communication et d'échange d'informations</i>	Courrier électronique Listes de diffusion Messagerie instantanée (MSN) Vidéoconférence sur internet	Chat rooms, chat channels Flux de syndication (RSS) Réseaux sociaux Sites de partage multimédia
<i>Outils de travail partagé ou de travail en groupe</i>	Groupware (Computer Supported Cooperative Work) Gestion électronique de documents	Espaces de travail collaboratifs (CWE) Plateformes de collaboration en ligne (Google Docs)
<i>Outils de gestion des connaissances</i>	Systèmes experts Moteurs de recherche Bases de solutions (FAQ) Encyclopédies en ligne	Wikis Plateformes e-learning Blogs professionnels Wikipédia
<i>Outils de coordination</i>	Logiciels de workflow	Agendas en ligne (Doodle)

Source: d'après O'Reilly, 2005



AVEC LE SOUTIEN DU MINISTÈRE DE LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE,
SERVICE DE L'ÉDUCATION PERMANENTE