

PICOL ASBL

Fiche pédagogique

**Guide Méthodologique pour l'utilisation et
l'animation d'un site collaboratif avec Casini**

Partenariat Intégration COhabitation de Laeken

Année 2006

Constituer un groupe porteur

La première étape consiste à réunir les différentes personnes concernées par l'utilisation d'un site collectif. Aucune compétence technique n'est nécessaire, le contenu étant l'élément déterminant dans le choix des personnes. Ce groupe devra :

Nommer le site

Le nom permet d'identifier rapidement votre site et donc de mieux communiquer.

Préparer l'outil

Un casini est prêt à l'emploi, mais ne favorise pas la collaboration « a priori » :

- il suscite des interrogations, de la timidité
- il risque de partir dans tous les sens

Il est donc utile de passer un peu de temps à l'adapter et le préparer pour accueillir les premiers utilisateurs :

- établir un rapide descriptif du site
- établir un rapide descriptif de l'outil
- définir une première ossature des contenus du site
- personnaliser graphiquement le site

Ces étapes demandent quelques connaissances techniques mais peuvent essentiellement être discutées sans support informatique

Descriptif de l'outil : principes généraux d'usage

La plupart des utilisateurs ne savent pas ce qu'est un site collaboratif. Et même si ce dernier s'adresse à un public de connaisseurs, il faut s'attendre à voir arriver de nouveaux venus néophytes. Il est donc important d'adapter l'aide à l'utilisation : décrire rapidement comment utiliser l'outil :

- Présenter les principes de base : un site collaboratif où tout le monde peut écrire, sans connaissances informatiques.
- Présenter les fonctionnalités utiles de l'outil : la page montrant les derniers changements, les pages d'aide et l'aide à la rédaction, la recherche de texte, etc ...
- Publier explicitement un Mode d'emploi et un Plan actuel du site

- Publier encore, si nécessaire, des Règles Editoriales et Quelques Conseils pour démarrer. Des exercices pour la prise en main de l'outil par un nouvel utilisateur peuvent aussi faciliter l'apprentissage.

Descriptif du site : où est-on ?

Il est important de pouvoir expliquer au lecteur où il se trouve et ce qu'on y trouve. Un descriptif rapide en page d'accueil ne suffit pas toujours.

Un court descriptif doit permettre :

- d'informer le nouveau lecteur sur le site sur le contenu et les objectifs du site
- de guider le nouveau lecteur vers des lectures essentielles : la documentation, la page de synthèse qualitative, les derniers changements, etc.
- de rappeler aux habitués le périmètre du site : ce qui est le sujet du site et ce qui est hors sujet
- de préciser la licence des contenus
- de rediriger le lecteur vers d'autres sites connexes

Annoncer le site

Dans tous les cas, il est important d'annoncer la publication de votre site et d'indiquer dans votre annonce :

- son sujet et ses objectifs
- la nature de l'outil : un site collaboratif

Exemples de référencement :

- * annuaire dmoz
- * listes de diffusion spécialisées

Bonnes pratiques d'animation

Principes basiques d'animation

- * avoir une vision positive des autres comme de soi-même, avoir confiance
- * écouter, questionner et reformuler
- * faciliter et conduire
- * répondre à toutes les questions posées

Accueil des nouveaux participants

Cette pratique, appelée parfois le rituel de bienvenue, est fondamentale en terme d'animation :

- elle montre au nouvel arrivant que la communauté est :
 - active
 - réactive, si l'accueil est fait rapidement
 - accueillante
- elle engage le dialogue

En fonction de la personne, on pourra l'orienter vers des lectures particulières.

Page de synthèse qualitative : où en est-on ?

Les « Derniers Changements » sont un automatisme froid qui n'offre qu'une vision qualitative limitée du site et donc du projet dans son ensemble.

Nous recommandons donc fortement de créer une page de synthèse qualitative permettant :

- de suivre un projet de loin en loin pour qui ne peut suivre le projet au jour le jour
- de prendre du recul sur le travail en cours
- de rappeler les grandes directions du projet
- etc.

Tableau de bord

Un tableau de bord automatique complète utilement les « Derniers Changements » et la page de synthèse qualitative. Il intègre, la liste des 5 derniers utilisateurs enregistrés et les 5 dernières pages commentées.

Veille permanente sur la qualité des contenus

Il s'agit d'une tâche importante de l'animation, qui doit vous permettre de développer le "cercle vertueux" de l'animation : plus vos contenus sont de qualité et plus les collaborateurs sont nombreux et portent attention à la qualité de leurs contributions.

Cette veille se traduit concrètement par :

- Catégoriser les pages, les regrouper en secteur
- Faire apparaître la place de chaque page dans la structure globale du site
- Veiller à désigner un responsable qui corrige rapidement les erreurs ou les actes de vandalisme (ce qui arrive parfois)
- Créer des espaces de discussion spécifiques sur certaines pages
- Rationaliser le titre des pages pour garantir un bon référencement du sujet traité
- Faire apparaître la place d'une page dans la structure
- Surveiller les indicateurs : Pages Orphelines, Références, etc.

Entretien permanent de la qualité de la collaboration

- Encourager la participation
- Ne pas hésiter à organiser des rencontres « réelle » entre les belligérants, pour permettre de dépasser « l'anonymat » du site
- Veiller à la dispersion des informations et des énergies par une page de suivi.
- Publier des mails récapitulatifs de l'activité du site
- Gérer l'utilisateur "tout-fou" ; il est souvent plein d'enthousiasme et souhaite réellement faire avancer les choses ; ses comportements caractéristiques se traduisent de diverses manières :
 - il part dans tous les sens mais laisse en plan de nombreuses pages commencées
 - il suit ses idées (et complète ses pages) dans son coin sans se préoccuper du fait qu'elles soient pertinentes ou non
 - il utilise un vocabulaire ou un style difficile à suivre
- ... il faut très rapidement canaliser cet utilisateur faute de voir le contenu se dégrader non moins rapidement (au bout de quelques temps, il devient difficile de dire à quelqu'un qu'il faut réorganiser l'essentiel de ses contributions) ; il existe différentes techniques pour le canaliser :
 - ouvrir des espaces de discussion clairement identifiés, distincts des contenus ayant une vocation à livrer une information plus stable

- encourager une formulation claire et aboutie de ses idées, et ne pas hésiter à s'appuyer sur des rencontres entre rédacteurs

Nous remercions le projet de recherche Anchora, l'équipe de Casini pour les échanges et l'accompagnement dont ils nous ont permis de bénéficier. Nous remercions aussi Charles Nepote, rédacteur d'une aide pour Wikini qui nous a permis de baliser le présent document