

Séance 10

Plate-forme intégrée de travail coopératif

1 – Définition

1.1 A quoi sert une plate-forme de travail coopératif ?

Une plate-forme de travail coopératif permet à des personnes de travailler sur un projet commun via l'Internet. Via l'Internet parce que cette plate-forme peut utiliser de très nombreux services : le mail, le web, le FTP ou la messagerie instantanée. La plate-forme de travail est un lieu de travail et d'échange. On peut avancer en commun sur des documents ou des idées grâce à des outils appropriés mais également faire avancer un projet en commun en mettant en commun ses ressources.

1.2 Comprendre la différence entre le comment ça marche et comment on le fait marcher ?

Une plate-forme de travail collaboratif est d'abord un outil. Il ne faut jamais perdre de vue qu'elle n'est là que pour soutenir un travail et le rendre plus fluide, plus rapide ou plus efficace. Ce n'est pas parce que l'on a une plate-forme en ligne dernier cri que l'on saura mieux échanger ou que le travail sera mieux fait. Ce n'est pas non plus parce que cette plate-forme est très bien faite qu'elle nous dispense de ce qui fait le quotidien d'un groupe de travail : réunion, concertation et dialogue.

De là découle un autre constat : il n'existe pas de solution miracle. Certaines plates-formes sont plus performantes que d'autres mais elles ne sont pas adaptées à tous les projets. Mieux vaut quelques outils faciles à prendre en main plutôt qu'une usine à gaz que l'on ne saura jamais vraiment prendre en main. De plus une plate-forme de travail est d'abord ce que l'on en fait. Si un projet n'avance pas ou si une équipe n'arrive pas à se concerter ce n'est pas une plate-forme de travail coopératif qui arrangera les choses.

1.3 Cerner ses besoins

Avant de chercher une plate-forme ou bien même d'en essayer une il faut d'abord, et c'est impératif, savoir ce que l'on cherche et ce dont on a besoin. Vous devez avec vos collaborateurs faire le point sur les outils que vous recherchez. Votre projet de travail collaboratif doit être clair :

- Avez-vous besoin d'un forum et d'une liste de discussion ?
- Avez-vous besoin d'un système de partage de fichiers ?
- Est-ce que ce système doit pouvoir gérer les fichiers lourds ?
- Avez-vous besoin d'éditer ces fichiers en ligne ?
- Est-ce que vous avez besoin d'un système de gestion des droits d'accès extrêmement avancés ?
- Est-ce que cette plate-forme doit être publique ou doit-elle être uniquement réservée à un usage privé ?
- Est-ce que la plate-forme sera une solution de mise en commun ou bien le lieu de travail privilégié (auquel cas une option de backup devra être souscrite auprès de l'hébergeur) ?

Une fois que vous avez clairement cernés vos besoins vous ferez bien plus facilement votre choix entre les différentes offres. Surtout vous ne vous laisserez pas séduire par une solution attrayante à qui il manque un système de partage de fichiers alors que vous avez besoin de cette fonctionnalité.

Bien cerner vos besoins vous permettra également d'éviter le bruit. N'oubliez pas que les utilisateurs à qui vous proposerez la plate-forme ne sont pas tous des stars de l'informatique. Plus la solution est simple et claire plus elle est facile à prendre en main. Si vous savez exactement ce dont vous avez besoin vous pourrez choisir la plate-forme la plus simple parmi toutes celles qui vous sont proposées. Une trop grande richesse en fonctionnalités générerait un bruit nuisible au travail du groupe. Mieux vaut que les énergies se concentrent sur quelques outils plutôt qu'elles s'éparpillent sur des dizaines d'options.

Ne cherchez pas non plus à tout prix une solution complètement intégrée. Si vous avez trouvé la plate-forme de vos rêves qui propose les deux fonctions dont vous avez besoin mais à qui il lui manque juste une liste de discussion par mail, adoptez-la et créez une liste sur Google Groups. Cela sera toujours plus efficace que d'adopter un monstre avec 250 fonctions en plus juste parce qu'il vous manquait la liste de discussion. Choisissez les outils dont vous avez besoin et non pas ceux que l'on vous propose en pack prêt à consommer.

N'oubliez pas que les personnes qui créent ces solutions de travail sont obligées de satisfaire le plus grand nombre. Pour cela elles ajoutent toutes les fonctionnalités possibles et imaginables. Il n'est pas rare que sur 100 fonctionnalités seulement 2 ou 3 vous soient utiles.

Prenez également le temps de bien tester les solutions proposées. Mieux vaut perdre deux jours en début de projet pour tester complètement une plate-forme plutôt que d'avoir à faire machine arrière après 1 mois de travail. Cette règle s'applique également quand une plate-forme vous propose plusieurs fois les mêmes outils. Cela arrive généralement avec les forums ou les systèmes de partage de fichiers. Un utilisateur n'était pas satisfait du forum par défaut alors il en a créé un nouveau qui est lui aussi distribué avec la plate-forme. Dans ce cas testez les deux et soumettez les à vos collaborateurs. Choisissez ensuite le forum qui vous convient le mieux et tenez-vous, ensuite, à votre choix.

1.4 Etablir des règles de travail en commun

S'il est facile de recadrer une équipe que l'on voit tous les jours, conserver la même orientation quand on travaille sur l'Internet est plus compliqué. D'où l'importance de se doter de règles claires, écrites et précises. Ces règles seront utiles en cas de débordement. Elles seront également mises à profit par les membres qui ont besoin d'une indication sur l'attitude à adopter devant telle ou telle situation. Doit-on apporter ses commentaires dans le corps d'un document ou bien sur le forum ? Peut-on soumettre son propre document directement ou doit-on d'abord passer par une discussion dans le forum ?

Ces règles seront un allié précieux pour les administrateurs qui pourront s'en servir pour justifier leurs actions coercitives.

Ces règles doivent évoluer. Elles évoluent face aux utilisateurs. Si une règle est obsolète on doit la changer. Si tous les utilisateurs préfèrent apporter leurs modifications dans le corps d'un document alors il est normal de passer outre les forums.

Sans ces règles une plate-forme de travail collaboratif a plus de chances de représenter une perte qu'un gain de temps. Chacun ira de son projet, de sa façon de travailler et les utilisateurs perdront plus de temps à savoir comment travailler qu'à travailler.

La formation des utilisateurs ne doit pas être laissée de côté. Il est conseillé de créer un projet de test qui fera office d'aire de jeu pour les utilisateurs. Ils pourront ainsi

tester toutes les manipulations sans crainte de supprimer un document important ou bien d'annuler une réunion officielle. Si vous avez le temps de le faire réunissez tous vos collaborateurs pour leur présenter la plate-forme. Expliquez comment effectuer les procédures les plus usuelles. Ainsi vous serez sûr que vos utilisateurs ont au moins vu une fois comment doit être menée telle ou telle action.

1.5 Savoir prendre en compte les particularités du système

Une plate-forme de travail en commun est plus souple, plus ouverte et plus riche qu'une pièce avec une table et des chaises. D'un autre côté elle a ses propres inconvénients. Avec une plate-forme de travail coopératif on est plus rarement en contact direct avec ses collaborateurs. On ne connaît pas leur motivation en temps réel. Il est également plus difficile de sentir rapidement si un projet est mal pensé dès le départ. Les outils de travail en ligne donnant tout de suite un aspect plus structuré et plus clair à la moindre idée ils peuvent vite faire passer une coquille vide pour une véritable bonne idée.

Voilà pourquoi il faut savoir utiliser le téléphone ou les réunion *de visu*. Contactez vos collaborateurs, faites le point avec eux sur leur travail mais également sur la plate-forme. Vous devez régulièrement leur demander quelles sont leurs attentes ou leurs frustrations face à l'outil.

1.6 Savoir utiliser papier, crayon et téléphone

Ce n'est pas parce qu'un rendez-vous est présent dans le calendrier en ligne d'un collaborateur distrait qu'il le ratera moins qu'un rendez-vous qu'il notait sur un post-it. La plate-forme reste un outil, elle n'a que peu de chances de changer les gens. Par ailleurs une plate-forme aussi performante soit-elle reste un outil. Ce n'est pas grâce à elle que vous apprendrez mieux ou plus vite. Si vous avez pris l'habitude de rédiger vos plans sur un bout de papier, continuez.

1.7 RTFM et STFG

Comme tout nouvel outil une plate-forme de travail demande à être prise en main. Ce n'est pas parce que toutes les actions ne sont pas évidentes qu'elles sont mal pensées ou qu'elles n'existent pas. Prenez le temps de lire la présentation de la plate-forme ou même la Foire Aux Questions (FAQ) qui figure sur le site de l'éditeur de la plate-forme. Vous y trouverez des réponses qui vous feront gagner du temps et, surtout, vous éviterons peut-être certaines erreurs de conception. Peut-être que vous avez l'impression, pour X ou Y raison, que la plate-forme est faite pour travailler sur des documents. Si ses développeurs ne l'ont pas faite dans cet esprit vous allez au devant de sérieuses déconvenues. Voilà pourquoi il faut garder cet acronyme en tête : RTFM, Read The Fucking Manual.

Acronyme à placer à côté du premier : STFG : Search The Fucking Google. Si la plate-forme demande à être prise en main, elle n'est pas au-dessus de tout soupçon. Si vous n'arrivez pas à créer un compte utilisateur ou si la création d'un nouveau sujet dans le forum de la plate-forme vous semble particulièrement difficile, prenez le temps d'aller vous documenter pour savoir s'il ne s'agit pas d'un bug connu ou d'une erreur de conception. L'utilisateur n'est pas la seule source de problème. Le développeur fait lui aussi des erreurs.

2 – Mise en place

2.1 Canevas général

Il n'existe pas des dizaines de solutions pour développer et mettre en production des outils de travail en ligne. Parmi toutes celles disponibles l'une d'entre elles tire très largement son épingle du jeu : le quatuor serveur web, PHP, base de données MySQL, client web.

Un serveur web est un logiciel qui rend accessible un contenu hébergé sur une machine connectée à l'Internet. Ce contenu peut être de différentes natures : HTML simple, des images, des fichiers audio ou vidéo ou des pages en PHP. Le PHP est un langage de script. Un script est un petit programme ou un bout de programme. On oppose le script à l'application complète, généralement bien plus grosse et représentant plus de travail. Le PHP permet d'effectuer des tâches basiques comme l'affichage d'un compteur, la redirection d'une page, etc. C'est lorsqu'elle est appelée par un internaute, à l'aide de son navigateur web, que la page en PHP est interprétée par le serveur web. C'est là que le système prend tout son intérêt. Car PHP peut travailler en relation avec un serveur de bases de données. PHP permet ainsi de créer des sites dynamiques : leur contenu peut être mis à jour dans une base de données. Ainsi il n'est plus nécessaire de corriger toutes les pages d'un site quand on effectue une modification. La page en PHP ne contient pas les données mais un appel aux données.

Dans le cas d'une plate-forme de travail partagé, le calendrier qui est affiché aux utilisateurs est généré à chaque affichage de la page. Il n'existe pas en tant que tel. Quand on affiche le calendrier, le code PHP appelle la base pour lui demander : "Quels sont les rendez-vous du lundi visibles par l'utilisateur X". La page web présentera alors les résultats obtenus par cette requête. Dans le même ordre d'idée, quand on ajoute un rendez-vous à un calendrier, le langage PHP va inscrire les nouvelles informations dans la base de données.

On a là tout le système :

- un serveur web pour afficher le tout
- un client web (un navigateur) pour consulter le tout
- une base de données pour stocker le tout
- le PHP pour interroger et mettre en forme le tout

Dans notre cas

Dans le cas présent, il va falloir récupérer le code en PHP de la plate-forme de travail coopératif, préparer son hébergement en créant un nom de domaine ou sous-domaine ainsi qu'une base de donnée. Mettre en ligne, publier, le code source de la plate-forme de travail et la configurer pour qu'elle fonctionne avec notre installation.

2.2 Choisir une plate-forme logicielle

L'adage veut que plus l'outil est riche, plus il est difficile à prendre en main. L'offre en matière d'outils de travail coopératif est pléthorique. Au-dessus du panier surnagent quelques solutions :

Logiciels libres :

- Moregroupware (<http://mgw.k-fish.de/>)
- Egroupware (<http://www.egroupware.org/>)

Solutions propriétaires :

- Microsoft Sharepoint
(<http://www.microsoft.com/france/office/sharepoint/prodinfo/default.asp>)

Chaque solution a ses défauts et ses avantages. La meilleure option reste encore de tester chacune d'entre elles avant d'arrêter son choix.

2.3 Choisir un hébergeur

Le choix de l'hébergeur est bien aussi, si ce n'est plus, important que le choix de la solution logicielle.

L'hébergeur est le prestataire de service qui va fournir un espace disque accessible sur l'Internet pour que l'on y stocke les données constitutives de la plate-forme de travail coopératif. En plus de cet espace disque, l'hébergeur met à disposition un serveur web couplé à PHP, pour que l'on puisse consulter ces données, ainsi qu'une base de données MySQL. Un serveur FTP, pour le transfert des fichiers, est aussi requis.

Tous ces éléments sont des logiciels. On voit donc à quel point le spectre des éventuels problèmes est large. Outre les problèmes matériels qui peuvent survenir (disque dur mort, connexion coupée, etc.), les différents logiciels intervenant dans le fonctionnement de la plate-forme de travail peuvent tous être sujets à des erreurs ou bugs.

Dans l'optique de l'hébergement la donnée la plus cruciale et la mieux cachée est celle de la charge. La question des infrastructures est tout aussi importante mais elle peut être ressentie, si ce n'est découverte, plus aisément. Plus une machine héberge de sites, plus ses services (web, FTP, MySQL, etc.) seront chargés. Plus ils sont chargés, plus ils sont lents. Or, plus un hébergeur a de sites sur la même machine, moins ils lui coûtent cher et, généralement, plus il peut proposer des prix bas. Ce raisonnement est schématique et loin d'être toujours vrai mais il marche dans de nombreux cas.

→ *Commencer l'installation et continuer sur les hébergeurs pendant l'étape 6*

Cela explique qu'un hébergement gratuit sera souvent de piètre qualité et que plus on paie son hébergement cher, meilleur il est.

Il faut également avoir à l'esprit qu'un hébergement peut être souple et fonctionnel sans pour autant offrir la moindre garantie de rétablissement en cas de panne. Une option de sauvegarde coûte également cher.

Il peut être tentant de choisir un hébergement peu onéreux. Mais est-ce vraiment un bon investissement si l'on ne peut pas travailler efficacement ?

Quelques hébergeurs :

1&1 : <http://commander.1and1.fr/>

Amen : <http://www.amen.fr>

Ikoula : <http://www.ikoula.fr/>

OVH : http://www.ovh.com/fr/index_be_eu.xml

2.4 Effectuer l'installation

Ces opérations sont présentées sous la forme d'enregistrement d'écrans au format Flash (SWF). Ces animations sont à l'adresse suivante : <http://ndlr.info/pem.swf>

2.4.1 - Télécharger eGroupware

2.4.2 - Décompacter les fichiers

2.4.3 - Création d'un sous-domaine

2.4.4 - Création d'une base de données

2.4.5 - Publication des fichiers

2.4.6 - Exécution du script d'installation et accès à l'administration

Modifier la configuration : <http://groupware.ndlr.info/setup/> en utilisant les identifiants données lors de l'installation.

3 – Prise en main

3.1 Le rôle de l'administrateur

3.1.1 Créer les comptes

On dispose généralement de comptes administrateur, comme on l'a vu lors de l'installation, et de comptes utilisateurs. On peut également créer des groupes particuliers pour différents projets. Un même utilisateur pourra ainsi prendre part à différents projets.

3.1.2 S'assurer que les règles de travail en commun sont respectées

3.1.3 Tenir la plate-forme en bon état

Indépendamment du projet certains outils sont utiles :

- un espace de discussion propre aux administrateurs
- un espace de discussion entre administrateurs et utilisateurs
- un espace de discussion hors sujet pour que les espaces de travail restent propres.
- une solution de sauvegarde

3.2 Les différents outils d'eGroupware

3.2.1 Comment accéder à son groupware

On utilise une mire de connexion. Ne pas oublier de se déconnecter.

3.2.2 Présentation de l'interface :

- page d'accueil
- barre d'icônes
- Le centre de la page : l'application, le menu de gauche : les options
- la configuration personnalisée
- les espaces personnels, les espaces communs

3.2.3 Quels sont les outils dont ils ont besoin ?

Présentation des outils qu'ils vont utiliser.

Personnaliser sa barre d'outils en fonction de ses besoins.

3.2.4 Travailler en commun : le contrôle d'accès