

L'OUTIL COLLABORATIF N'EXISTE PAS

Description de la ressource

Lorsque l'on souhaite mener un projet de manière collaborative, on peut être tenté de rechercher l'outil idéal, déjà pensé par d'autre et calqué sur nos besoins. Voici quelques éléments pour vous expliquer pourquoi **l'outil collaboratif par essence n'existe pas** et en quoi **effectuer un choix éclairé en la matière est indispensable** pour éviter les déconvenues.

L'OUTIL, UN PHARMAKON

La première chose à toujours avoir en tête, c'est que l'outil n'est qu'un outil. Il faut comprendre par là qu'il n'est pas animé d'une énergie propre : le stylo sur la table est une nature morte.

Dans des mains humaines, il va transmettre l'intention de son utilisateur.ice et pourra faire :

- ce pourquoi il a été conçu - *le stylo écrit*
- ce pour quoi il a été détourné dans un sens - *le stylo devient le tuteur d'une plante*
- ce pourquoi il a été détourné dans un autre sens - *le stylo est démonté pour servir de sarbacane afin de mitrailler les formateur.ices*

Bernard Stiegler (Ars Industrialis) décrit ainsi l'outil comme un **pharmakon** portant en lui trois propriétés faisant de l'outil à la fois :

- Un remède vecteur d'émancipation,
- Un poison source d'asservissement
- Un bouc émissaire qui camoufle les causes réelles de potentiels dysfonctionnements

L'exemple de Trello

Trello est un service en ligne de gestion des tâches. Il permet par exemple de lister certaines tâches en les rendant visibles à d'autres personnes, d'affecter des tâches à soi et aux autres, etc. A priori ses fonctionnalités peuvent en faire l'outil idéal pour mener un projet de manière collaborative.

Reprenons la notion de pharmakon avec cette exemple :

- **Trello le remède** : dans une association d'éducation populaire, chacun a vu sur l'ensemble du tableur, chacun va voir ce qu'il reste à faire le matin, s'attribue lui même une tâche pour la journée, signale aux autres lorsque c'est fat et leur communique où retrouver toutes les information. Personne n' imagine fonctionner autrement tellement c'est idéal !
- **Trello le poison** : un nouveau manager débarque dans l'entrepôt logistique. Afin de mieux asseoir son autorité et de contrôler chaque minute de temps des salariés il utilise Trello. Le matin les salariés doivent s'y connecter pour consulter les tâches qui leurs sont assignées. Seul le manager peut agir sur l'outil, les salariés ne pouvant que regarder les tâches qui leurs sont attribuées. Tout le monde peut voir ce que les autres font ce qui est générateur de jalousie, de conflit et de sentiment de surveillance permanent.
- **Trello le bouc émissaire** : dans une grande entreprise coopérative, Trello est utilisé pour se répartir les tâches sauf que tout le monde ne prend pas le temps d'y aller. Michel n'a pas réussi à s'inscrire puisque les mails vont dans les spams. Yves trouve que le fond d'écran vert c'est pas super génial niveau karma spectral. Au final rien ne va plus mais c'est la faute de l'outil. Pas de l'incapacité du collectif à accompagner Michel sur sa boîte mail. Pas dans l'incapacité du collectif à valider leurs besoins et à faire des concessions sur le fond d'écran. Pas dans l'incapacité du collectif à poursuivre l'usage de son tableau blanc mis à jour à chaque pause café, parce que franchement c'est pas assez chouettos quand on fait d'ans l'innovation sociale coopérative et disruptive.

FAIRE LE DEUIL DE L'OUTIL QUI COLLABORE

L'outil ne collabore pas, c'est un groupe humain qui décide de collaborer, qui apprend à le faire et qui finalement choisit ses outils. Seulement alors, les outils deviennent collaboratifs, mais ne le sont jamais par essence.

Cela pourrait paraître décevant, mais c'est finalement rassurant car l'outil que nous souhaitons pour collaborer sereinement est convivial : c'est l'outil qui nous permet de travailler au gré de nos envies dont nous voulons, pas celui qui travaille à notre place sans nous consulter et encore moins celui qui nous travaille. Pour aller plus loin sur la notion de convivialité (au sens d'Illitch), consultez **la fiche dédiée**.

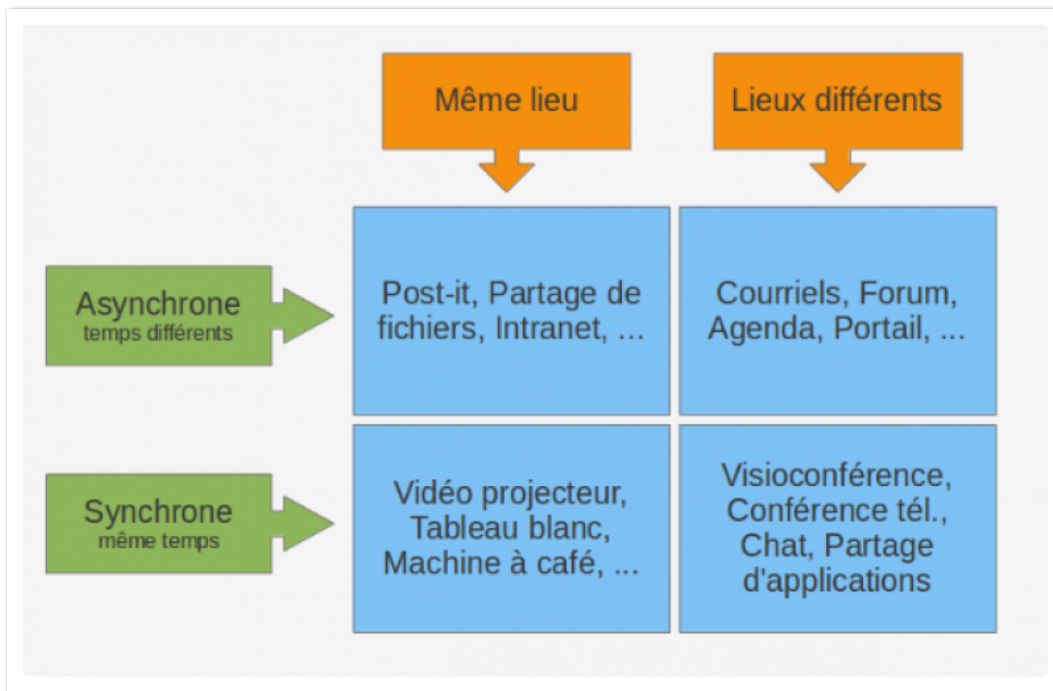
CO-ÉLABORER LE CADRE D'USAGE DES OUTILS

Formuler les usages

L'outil collaboratif est donc à construire, et il est le fruit d'un choix négocié entre les différents univers culturels de ses utilisateurs. Utilisateurs, financeurs, webmaster et autres parties prenantes vont devoir se mettre d'accord et faire chacun des compromis entre la situation idéale et celle que chacun est à même d'accepter.

Pour que l'outil s'approche au mieux des besoins réels, il est conseillé d'en décrire le plus précisément possible les usages attendus. Cela permet de formaliser précisément la nature du besoin sans se laisser influencer par des possibilités techniques déjà connues, des vieux codeurs qui rechignent à changer leurs habitudes ou des peurs irrationnelles d'utilisateurs qui pourraient peut-être être formés. Pour faciliter la définition des usages liés outils, trois choses peuvent aider :

- Se mettre en tête qu'il existe une solution technique pour quasiment tout usage. la technique est en effet souvent un faux problème.
- Formuler son usage à l'aide de la phrase "En tant que... je souhaite que... afin que..."
- Définir les contextes de ces usages à l'aide d'un tableau à quatre entrées : Synchrone / Asynchrone et Présentiel / Distanciel. un tableau blanc peut parfois suffire alors même qu'on y aurait pas pensé ! Pour comprendre ces distinctions, consultez **la fiche "Différents espaces-temps"**



Choisir l'outil correspondant à ses usages

Une fois les usages attendus formalisé, l'outil peut enfin être choisis. Vous en trouverez un certain nombre parmi **ces fiches**, que vous pouvez trier par usages.

Vous devriez alors pouvoir effectuer des choix éclairés en la matière pour placer l'outil au service de vos usages.

Définir des règles d'usage

Il s'agit ici de traduire les usages formulés pour l'outil en des termes concrets qui correspondent à ses conditions d'usage optimales dans le contexte. On peut ici préciser un certains nombres d'éléments :

- Les rôles associés à l'outil : qui l'adminiprout ? qui l'utilise ? qui y a accès ?
- Les éléments liés à la confidentialité : comment sont utilisés les données ? Qui peut consulter les informations qui y transitent ?
- Comment l'utiliser efficacement : à quel moment notifier par mail ? Combien de message ais-je droit d'y poster ? A quelle fréquence dois-je m'y connecter ?

Ces règles d'usage sont indispensables car c'est à travers elles que l'outil, s'il est convivial, s'adaptera réellement aux usages formulés par le collectif. Sans ces règles d'usage, impossible de paramétrer de manière adaptée l'utilisation de l'outil.



Ritualiser la remise en question du cadre d'usage

Le cadre d'usage fixé un moment donné va nécessairement devenir obsolète avec le temps aussi, et afin de ne laisser nos fonctionnements être immobilisés par les usages du passé, il faut ritualiser des temps de remise en cause de ces règles. Il s'agira dès lors d'un processus itératif qui s'améliorera et s'adaptera en continue en s'appuyant sur chaque nouvelle expérience positive ou négative.

Pour réinterroger, certains moments peuvent être particulièrement adaptés : les assemblées générales, les premières réunions de conseils d'administrations, les réunions d'équipes, la rentrée scolaire, etc. Lors de ces moments il convient de ré-itérer le processus d'outillage dès la phase d'expression des usages, ce qui peut potentiellement nous amener à changer d'outil. Il ne faut en effet pas hésiter à faire un bilan des vécus des uns et des autres vis à vis des outils expérimentés ou de besoin non remplis par les outils en places.

Rendre visible le cadre d'usage

Une fois défini, le cadre d'usage ne sera utile que s'il est communiqué, lisible et facilement accessible. Cela peut se faire en l'affichant dans l'espace commun, en l'intégrant à la page d'accueil ou à travers la mise en place d'une gare centrale (voir **la fiche dédiée**).

ON PEUT ALORS ESPÉRER...

Si l'on prend le soin de rendre conviviaux les outils que l'on utilise, notamment lorsqu'ils sont numériques, nous pouvons espérer sans trop nous tromper qu'ils nous permettent :

- De rester en lien même à distance
- De produire localement des connaissances rendues disponibles mondialement

- Nous organiser collectivement à un très grand nombre
- Générer des métissages à même de relever de manière non violente les défis qui se posent à l'humanité
- De bien vivre, dès maintenant

MAIS N'OUBLIONS PAS...

Nous finirons sur les outils comme nous avons commencé : l'outil collaboratif n'existe pas, c'est un groupe humain qui décide de collaborer. Si nous souhaitons mieux agir collectivement, c'est donc nos capacités individuelles et collectives à le faire qu'il faut développer.

Source de cette mise en mots : **carte mentale** de Laurent Marseault.

Type de ressource

Notion, concept

Thématique de la ressource

- L'outil au service du projet

Auteur.trice(s) de la ressource

Outil réseau, Laurent Marseault, Romain Lalande

Licence d'utilisation la ressource

CC BY SA

Contributeur.trice.s connaissant cette ressource

- Audrey Auriault /GARC.ESS
- Célia Goncalves
- Gatien Bataille
- Laurent Marseault
- Louise Didier
- Nicolas Geiger
- Romain Lalande
- Schmitt Florian
- Sylvain Boyer

Cette fiche est elle un brouillon ?

- Non