



Fiche technique n° 10 : Systèmes de gestion du contenu

Aperçu

Un système de gestion du contenu (SGC) est un espace de travail sur le Web utilisé pour créer, modifier et archiver des ressources documentaires et regrouper les documents dans un référentiel organisé. Les SGC comprennent des outils de publication, de mise en forme, d'édition, d'indexation ainsi que de recherche et récupération. En outre, ils offrent aux utilisateurs un forum pour discuter du contenu des documents, ce qui peut être très utile dans le cadre des processus d'apprentissage et d'édition, pour lesquels on a souvent recours à un SGC.

Points importants

- Les SGC sont des solutions extranet dotées de caractéristiques de sécurité. Ils sont accessibles de l'extérieur du bureau et, pour y accéder, il faut entrer un code d'utilisateur et un mot de passe afin d'éviter l'accès par des personnes non autorisées.
- Les SGC constituent la solution idéale pour les groupes dispersés qui doivent collaborer souvent. Ils permettent de réduire le temps et les frais de déplacement et permettent aux utilisateurs d'accéder à l'information au moment qui leur convient, par conséquent, les fuseaux horaires n'ont pas à être pris en considération.
- Les SGC sont utiles aux groupes dont les membres entretiennent des relations très étroites et doivent travailler en collaboration sur certaines questions.
- Il est plus facile d'effectuer des recherches dans un SGC que sur un disque dur réseau, ce qui facilite la récupération de documents.
- Certains SGC envoient automatiquement des avis (par courriel ou grâce à l'utilisation du format RSS) pour faire part aux membres du groupe des ajouts ou des changements apportés à l'espace de travail en direct (de cette façon, les utilisateurs n'ont pas à vérifier si le site a été mis à jour).
- Les SGC constituent des outils d'apprentissage efficaces permettant de se préparer en vue des réunions, qu'elles soient tenues en personne ou sur le Web.
- De nombreux groupes de travail peuvent utiliser un même SGC, car la plupart permettent l'attribution d'un espace privé à chaque groupe.

Quelques défis

Difficulté de changer ses vieilles habitudes

Les nouveaux utilisateurs ont tendance à se tourner vers le courrier électronique et d'autres modes de discussion officieux, plutôt qu'à converser ouvertement par l'intermédiaire du SGC. Il faut faire la démonstration des

avantages du dialogue ouvert (p. ex. moins de répétition des questions et des commentaires, apprentissage collectif, suivi plus efficace des progrès) grâce à une bonne communication et à une bonne formation avant le lancement du SGC.

Tutoriels et formation

Les tutoriels en direct et en personne devraient être utilisés pour familiariser les utilisateurs avec l'environnement du SGC. La formation devrait porter non seulement sur les fonctionnalités de l'outil, mais aussi sur l'établissement de rôles de leadership au sein des communautés et des équipes virtuelles.

Besoin de ressources humaines

Les utilisateurs précoces s'entendent pour dire que s'occuper d'un SGC (c'est-à-dire, encourager la participation, inciter les gens à commenter le nouveau contenu, organiser la bibliothèque de documents, etc.) peut constituer un travail à plein temps. Les exigences en matière de ressources humaines devraient donc être abordées dans l'étude de faisabilité.

Travail d'équipe

La mise en œuvre d'un SGC au sein d'un groupe ou d'un ministère, même si elle est effectuée de façon graduelle, nécessite, dès le départ, l'établissement de processus, de responsabilités et de rôles bien définis. Des mises à jour pourraient s'avérer nécessaires si la mise en œuvre s'étend à d'autres secteurs de l'organisation. Voici certains des rôles définis au sein des équipes :

Responsable – Agit à titre de champion pour la communauté

Animateur – Favorise et facilite l'interaction entre les membres du groupe

Chefs de la communauté et chefs d'équipe – Agissent à titre de guides en ce qui a trait à l'objectif et à l'intention stratégique de leur communauté ou de leur équipe

Experts en la matière – Membres bien informés et ayant de l'expérience qui veillent à ce que l'information utilisée par le groupe soit juste et complète

Gestionnaires du contenu (cyberthécaires) – Veillent à ce que le contenu de l'espace de travail soit à jour, pertinent, représentatif et bien organisé

Application

Les SGC sont plus efficaces lorsqu'ils sont utilisés à la fin d'une consultation en direct, une fois le processus déjà bien entamé. Ils peuvent toutefois être utilisés au début du processus afin d'informer et de sensibiliser les participants relativement à la façon dont le système sera utilisé pour fournir de l'information juste et continue. Dans la pratique, on devrait utiliser les SGC pour mobiliser, faire participer, associer et consulter les participants.

Les SGC sont également efficaces dans le cadre de consultations continues, par exemple, pour faciliter la création de documents en collaboration.

Exemples d'utilisation

Le ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien (MAINC) utilise actuellement un SGC, *Collaboration*, dans le cadre de projets internes comme l'hébergement des communautés de pratique sur le Web et des projets externes exigeant une collaboration avec d'autres ministères du gouvernement du Canada et des intervenants du secteur public. Le MAINC utilise principalement le SGC à des fins de communication et d'analyse. Les membres peuvent soulever, aborder et clarifier des questions avant les rencontres en personne afin de veiller à ce que chaque participant soit mis au courant et préparé en vue d'une séance de prise de décisions efficace.

Grâce à la mise en œuvre d'un SGC, le MAINC a :

- ❑ réduit ses frais de déplacement;
- ❑ augmenté sa productivité et amélioré ses processus (p. ex. simplification du processus d'approbation fédéral et réduction du nombre de journées perdues en raison de déplacements);
- ❑ amélioré la gestion de l'information;
- ❑ acquis de nouvelles capacités telles que le télétravail et la formation d'équipes dont les membres sont dispersés;
- ❑ amélioré l'acquisition de connaissances;
- ❑ facilité le suivi de l'état d'avancement;
- ❑ pu engager des équipes de projet à l'externe sans avoir à leur fournir de locaux ni à leur donner accès aux systèmes internes.

L'Observatoire culturel canadien (Culturescope.ca) est une initiative de Patrimoine canadien. Lancé en novembre 2003, le site offre aux décideurs, aux gestionnaires, aux planificateurs et aux chercheurs du domaine des politiques culturelles un espace en direct gratuit leur permettant de former des communautés de collaboration.

Chaque communauté peut afficher des documents et des ressources et tenir des discussions sur son domaine d'intérêt. Les utilisateurs peuvent obtenir des renseignements à jour sur les discussions tenues par le groupe et sur les ressources ajoutées en s'inscrivant à une

liste. Ainsi, ils seront avisés automatiquement par courriel de toute nouvelle activité sur le forum.

Outils complémentaires

Webinaires

Séminaires interactifs en direct et en temps réel permettant généralement la transmission de la voie et le clavier. Ils ressemblent aux réunions en personne puisque la plupart des fournisseurs offrent un tableau blanc, la possibilité de présenter des diaporamas et une fonction de révision de documents en groupe.

Groupes de discussion sur le Web

Bon nombre de SGC offrent en option un babillard électronique permettant aux participants d'afficher des questions, de la rétroaction et des commentaires sur les documents de la bibliothèque du SGC.

Clavardage ou messagerie instantanée

L'utilisation du clavardage ou de la messagerie instantanée en plus du SGC permet une correspondance rapide entre les collaborateurs et facilite les conversations favorisant le développement de communautés. En outre, le soutien technique au moyen de la messagerie instantanée ou du clavardage peut contribuer à accélérer le processus de dépannage.

Cette fiche technique présente des idées tirées de la conférence d'Innovatec intitulée *Élaboration de politiques dans un milieu réseauté : systèmes d'aide à la décision et à l'orientation de programmes*, qui a été tenue en septembre 2004. Vous pouvez obtenir le rapport complet auprès du :

Centre d'expertise sur les technologies de consultation en direct

www.consultationendirect.gc.ca



Public Works and
Government Services
Canada

Travaux publics et
Services gouvernementaux
Canada

Canada