

Introduction



Les projets 2.0 ne sont pas des projets documentaires à proprement parler. L'esprit 2.0 relève plus d'une approche de la collaboration entre individus que d'une nouvelle façon de gérer les documents ou l'information. Il privilégie avant tout l'enrichissement et la mise en commun des connaissances dans un contexte caractérisé par l'immédiateté, la spontanéité et l'interactivité. D'une certaine façon, il peut même se révéler antinomique à une approche documentaire. La documentation a été, et demeure, un ensemble de techniques visant l'organisation au sens de « mettre en ordre ». Le contexte Internet, lui, a tendance à développer une approche inverse. Mettre de l'ordre, oui, mais par l'intelligence de tous et de chacun et non pas forcément par un référentiel validé pour tous et non par chacun. Différence fondamentale aux multiples conséquences.

En revanche, les projets 2.0 nécessitent une vraie stratégie documentaire. Plus les interfaces sont voulues ergonomiques et plus les usagers sont considérés comme des individus autonomes dans leur navigation ou même dans la mise en place de règles du jeu – plus la conception documentaire doit être sophistiquée. Il nous semble juste de parler en terme de stratégie documentaire. En effet, il s'agit de recréer de véritables centres de ressources, permanents ou temporaires, dont les usagers vont eux-mêmes envisager sinon réguler les modes de fonctionnement et où la fonction support pourrait être limitée à un appui technique ou de maintenance applicative.

De nombreux ouvrages à destination de professionnels d'entreprise paraissent sur les nouvelles applications issues de ce que l'on appelle communément le Web 2.0. La plupart d'entre eux abordent de façon très détaillée les différents aspects liés aux fonctionnalités et aux usages des applications. Nous proposons ici un ouvrage spécifique aux fonctions info-doc traitant des impacts sur les pratiques, des modifications induites sur l'organisation du travail ou encore sur la façon d'appréhender ces technologies nouvelles afin de satisfaire les usagers ou de générer de la valeur perçue. C'est bien notre ambition pour cet ouvrage qui s'adresse prioritairement aux responsables et managers de fonctions info-doc. Il peut également être *a priori* utile à des spécialistes désirant formuler un projet, non seulement d'un point de vue technico-fonctionnel, mais surtout d'un point de vue managérial.

Nous avons choisi de nous adresser également à ceux qui ont en charge la gestion d'une équipe, d'un service ou d'un projet. Il nous est apparu qu'ils se trouvent dans une position inconfortable face aux véritables challenges à relever liés au 2.0. La difficulté vient du fait que les technologies nouvelles véhiculent de nombreuses promesses. Les discours sont empreints de simplifications ou de raccourcis pour finalement laisser place, trop souvent, à de réelles déceptions. Le manager a pour préoccupation principale la satisfaction de ses clients, la bonne gestion des ressources et l'évolution de sa fonction dans le cadre des orientations de l'entreprise. C'est un peu le propre d'une approche managériale. Comment l'assurer sans faillir par trop d'expertise ou de technicisme empêchant une véritable approche globale, nécessaire à la survie dans un environnement de plus en plus complexe? La réussite de projets collaboratifs 2.0 est conditionnée avant tout par la capacité du responsable à s'abstraire des dimensions techniques pour redonner du sens aux actions menées.

Les auteurs, praticiens et consultants, se sont réunis autour de cette publication pour apporter à la fois un regard distancié sur les technologies, une grille de lecture des dispositifs et projets mais également des conseils pratiques. Ils ont mis en commun leurs expériences et spécialités dans les domaines du management de l'information, de la documentation et des applications.

En partant du point d'entrée Web 2.0, ils ont souhaité exposer une réflexion et une approche transversales qui devront sans doute s'enrichir dans le temps par la dynamique de communautés de pratique.