



Mettre en place les modalités de travail à distance [1]

Concernant le travail à distance, des outils technologiques sont mis à la disposition des membres pour faciliter les échanges à propos des pratiques. Ces outils permettent notamment de réduire les contraintes de temps et de lieu, de garder des traces des échanges, d'être en contact avec un grand nombre de pairs en un seul lieu, de disposer aisément de ressources. La phase de partage doit donner l'occasion aux membres de s'approprier ses outils afin qu'ils ne constituent pas des freins à l'échange d'expériences.

Dans le cas de CoP hybrides, le travail se répartit entre les tâches en présence et à distance. Le choix des projets de la CoP a été développé dans la section précédente ([Identité](#) [2]). Un autre aspect du travail dans ces CoP est le choix des moyens de communication. En effet, disposer d'outils technologiques n'est pas suffisant. Il est essentiel de bien penser leur choix en fonction des types de tâches à effectuer.

Actuellement, le marché regorge d'outils permettant de soutenir le fonctionnement d'une CoP. Deux tendances s'observent toutefois. Certaines communautés ont recours à plusieurs outils totalement indépendants les uns des autres (carnet d'adresses, wiki, gestionnaire de fichiers...). D'autres utilisent une [plateforme](#) [3] intégrant l'ensemble de ces outils, que ce soient des plateformes conçues spécialement pour les communautés (CommunityZero, iCohere, Simplify...), des systèmes de gestion d'apprentissage (Blackboard, Moodle..) ou encore des plateformes d'équipe comme expliqué par le CEFRIO (2005).

Quelles que soient leurs préférences, différentes préoccupations doivent impérativement guider les gestionnaires de communauté dans leur choix d'outils.

- Répondre aux besoins communautaires

Les produits proposés aux membres doivent correspondre à leurs besoins. Pour échanger et partager à distance tout comme en présence, les membres d'une CoP ont besoin se sentir en confiance. Il est donc essentiel d'opter pour un réseau fermé et sécurisé où tous les membres sont assurés de la confidentialité des informations et documents postés sur la plateforme (Wenger et al., 2005).

Par ailleurs, il est important que chacune des activités réalisées par la CoP puisse être soutenue par la technologie. Par exemple, si les membres de la CoP souhaitent contacter leurs pairs, un carnet d'adresses sera nécessaire au bon fonctionnement de celle-ci.

- Répondre aux besoins individuels

Même s'ils font partie d'une même communauté, les membres possèdent des besoins individuels qu'il ne faut pas négliger. Ils ne sont, par exemple, pas tous égaux face à la maîtrise des technologies. Choisir un outil familier permettra aux experts comme aux novices de l'utiliser avec aisance (Wenger et al., 2005).

- Tenir compte des contraintes institutionnelles

Tout membre d'une CoP est inséré dans un contexte de travail qui lui est spécifique. Il faut veiller à ce que les contraintes institutionnelles n'entravent pas l'usage des outils technologiques. Il s'agira donc de privilégier les logiciels compatibles avec tous types d'ordinateurs, accessibles sur le lieu de travail des

participants, mais aussi dont le budget n'est pas excessif. Les logiciels libres constituent ici une belle opportunité, étant de surcroît personnalisables et adaptables aux besoins des membres.

Il faut parfois obtenir l'accord des directions et services informatiques pour permettre au membre de la CoP d'avoir accès aux outils de la Communauté, depuis son lieu de travail. Il arrive fréquemment qu'en milieu professionnels, les accès internet soient limités pour la sécurité de l'institution. Dans ce cas, une demande écrite peut être nécessaire.

- S'assurer de la qualité ergonomique de l'interface

La participation des professionnels au développement d'une CoP virtuelle passe par la mise à disposition d'une interface de communication ergonomique et donc utilisable. Il est important de choisir des outils dont la qualité de l'interface tient compte ou peut être améliorée, en utilisant par exemple des critères ergonomiques tels que formulés par [Bastien et Scapin](#) [4].

Au sein du projet Health CoP, une [plateforme](#) [3] sécurisée intègre différents outils de communication en un seul lieu, pour permettre aux membres d'une même CoP d'échanger quand ils le souhaitent, sans avoir besoin d'attendre la prochaine rencontre et en touchant un grand nombre de pairs. Cette plateforme peut rassembler des outils tels qu'un carnet d'adresses, un gestionnaire de fichiers, un wiki, un forum....

Quel que soit l'outil choisi, il doit pouvoir s'adapter aux besoins des membres de la CoP, à leur niveau de compétences et nécessite la présence d'une personne qui endossera le rôle de soutien à l'utilisation, de formateur aux outils et d'aide technique.

Simplifier le travail à distance

Selon l'outil choisi, il est possible de l'adapter aux besoins et compétences des membres.

L'administrateur peut dans certaines plateformes décider de masquer des outils afin de simplifier l'apparence de l'interface pour faciliter le travail. Il est également possible d'ajouter des fonctionnalités telles que l'envoi de mails automatiques pour prévenir d'une nouveauté (document, annonce...) ajoutée à la [plateforme](#) [3].

Réduire les contraintes

Les outils technologiques disponibles dans la CoP permettent de dépasser les obstacles de distance et de temps. Sans quitter son poste, une personne peut soumettre un problème à un ensemble étendu de pairs en un seul message sur un forum par exemple. La [liste de diffusion](#) [5] permet d'envoyer un seul mail pour le diffuser à de nombreuses personnes. Les contacts et informations deviennent aisément accessibles. Cela permet un gain de temps non négligeable.

Thèmes:

[Étapes](#) [6]

Source URL:

<https://www.healthcop-guide.ulg.ac.be/partage/mettre-en-place-les-modalites-de-travail-distance>

Liens

[1] <https://www.healthcop-guide.ulg.ac.be/partage/mettre-en-place-les-modalites-de-travail-distance>

[2] <https://www.healthcop-guide.ulg.ac.be/etapes/identite>

[3] <https://www.healthcop-guide.ulg.ac.be/glossaire/termes#Plateforme>

[4] <http://www.ergoweb.ca/criteres.html>

[5] https://www.healthcop-guide.ulg.ac.be/glossaire/termes#Liste_de_diffusion

[6] <https://www.healthcop-guide.ulg.ac.be/themes/etapes>