

# manager son équipe web

**Blogs personnels à part, tenir un site est un travail d'équipe. Aux dimensions numériques s'ajoutent donc les dimensions humaines. Celles-ci, au moins autant que celles-là, doivent être correctement appréhendées, pour que webmestre, contributeurs et réseau avancent ensemble sur la même ligne.**

Les sites web, internet ou intranet sont de plus en plus complets, dynamiques, ergonomiques et agréables. Cependant, au-delà des facilités offertes par les nouveaux outils de publication, c'est bien à la capacité de ceux qui contribuent au site à créer et gérer les contenus qu'ils doivent leur vraie richesse. Leur mise à jour relève rarement de la responsabilité d'une seule personne ; le webmestre est entouré d'une équipe, voire de plusieurs contributeurs. Donner une réelle place à ceux-ci dans l'organisation, les accompagner dans leur activité, leur apporter les moyens de professionnaliser leurs interventions sont autant d'occasions de valoriser un travail indispensable à un site web de qualité.

## choisir l'organisation

Lors de la création du site web, tout commence par l'instauration d'une politique éditoriale, c'est-à-dire la réflexion autour de son rôle et de son fonctionnement. Formalisée par deux documents complémentaires : la charte graphique (aspect graphique et ergonomique) et la charte éditoriale (aspect contenu et publication), elle comporte de véritables

repères pour tous ceux qui vont intervenir. L'utilisation d'un logiciel de gestion de contenus (CMS) rend la publication aisée. Le recours à des spécialistes n'est plus indispensable. Les contributeurs peuvent jouir d'une certaine autonomie, dans un cadre de fonctionnement clair. Ces mêmes logiciels permettent de construire des circuits de publication sophistiqués faisant, éventuellement, intervenir plusieurs niveaux de validation des contenus. Bien entendu adapté

tement, il s'agit de publier des contenus dont il est l'auteur ou qui lui ont été transmis, en les rendant lisibles et accessibles. Plus que des compétences, c'est plutôt de certaines qualités et dispositions dont le contributeur doit faire preuve. Un danger serait de privilégier le geste technique de publication, alors que la mise en ligne est l'aboutissement d'un processus au sein du service fait de veille, de réflexion, d'analyse, de rédaction.



DR

**« La création d'un réseau de contributeurs appelle la participation active de toutes les parties, elle bouscule souvent le fonctionnement de l'organisation »**

Dominique Genuer

à chaque contexte, le circuit choisi impacte considérablement le fonctionnement du réseau et l'investissement des contributeurs.

## constituer le réseau

Le réseau des contributeurs vient s'ajouter au groupe des acteurs, classiques, du site web : le comité éditorial, les représentants de la direction, de la communication et de l'informatique.

Par l'expertise de son secteur d'activité alliée à son implication dans le fonctionnement du site web, le contributeur en est le maillon essentiel. Sa mission est de transposer les informations, dont il est destinataire dans le cadre de son activité habituelle, sur le site web. Concrè-

## dynamique et volonté d'avancer

Regrouper les contributeurs dans un réseau, c'est leur offrir un lieu d'information, de partage, de formation. Il facilite leur activité tout en la rendant visible à l'extérieur. Il s'agit, dans un contexte où l'on évoque souvent le réseau en terme de technique ou de circuit d'informations, d'aborder la question de l'humain. Les relations humaines se construisent et se consolident dans le temps grâce aux contacts, aux rencontres, au travail ensemble. Un réseau est un lieu dans lequel les membres partagent des objectifs communs, des activités et des échanges permettant de les atteindre, des règles, des relations humaines épanouissantes et, surtout, une dynamique et une volonté d'avancer.



## professionnaliser les contributeurs

L'objectif n'est pas de transformer les contributeurs en autant de webmasters... C'est justement leur double compétence, expertise du domaine et savoir-faire numérique, qui est leur grande richesse. Toutes les actions vont leur permettre d'être plus à l'aise sur les différents aspects de leur mission. Cela passe par la mise à leur disposition de ressources. Organisées sous la forme d'une base de connaissance, elles sont destinées à faciliter le travail. À côté de la documentation institutionnelle composée des supports de références, on y regroupe les documents créés à l'occasion des activités liées au site ou au réseau. De même, il sera nécessaire de créer des guides, des modèles et des tutoriels. Ils sont autant de moyens d'aider les contributeurs qu'il s'agisse de processus ou de manipulations techniques. Le réseau est lui aussi producteur de ressources. Elles proviennent des échanges et sont disponibles sous forme de synthèses ou de FAQ ou encore de favoris repérés par les membres.

## offrir des formations appropriées

L'autre moyen de professionnaliser les contributeurs est de leur offrir des formations appropriées. L'organisation des sessions de formation se fait souvent en coordination avec les ressources humaines. L'action est soit organisée et réalisée en interne par le webmestre ou l'équipe du site, soit commandée à un organisme spécialisé. Le premier cas réclame de mettre en place une démarche d'ingénierie de formation et le deuxième d'élaborer un cahier des charges adapté. Le réseau de contributeurs ne signifie pas que l'on renonce à tout contact et accompagnement individuel. Dans certaines situations les contributeurs peuvent avoir besoin d'une aide ou de conseils personnalisés et surtout, ils y sont très sensibles. ■

### Dominique Genuer

Consultante et formatrice, auteure de *Constituer et animer un réseau de contributeurs de site internet - intranet* (Territorial Editions, 2011).

→ [dominique.genuer.fr/](http://dominique.genuer.fr/)

Il se construit étape par étape. Le premier groupe est composé de personnes proches du créateur, qui pourront participer efficacement tout en ayant de bonnes qualités relationnelles. Ce petit nombre de membres forme un socle sur lequel le webmestre peut s'appuyer pour, ensuite, intégrer d'autres membres, jusqu'à atteindre une couverture correcte des contenus du site. Comme tout projet d'envergure, en particulier transversal, la création d'un réseau de contributeurs appelle la participation active de toutes les parties. Elle bouscule souvent le fonctionnement de l'organisation, aussi, l'implication de la direction générale et de l'encadrement est-elle essentielle à sa réussite.

## animer le réseau

Le but du réseau est de faire progresser le site web, c'est-à-dire avoir des contenus nombreux, pertinents, réguliers, diversifiés, à jour, répondant aux besoins des utilisateurs.

Au sein du réseau, le webmestre a deux objectifs :

- 1 favoriser la production de contenus sur le site
- 2 faciliter la participation des contributeurs au partage et aux échanges.

Animer le réseau, c'est mettre en œuvre des connaissances et des méthodes, mais surtout développer une forte dimension humaine. La coordination, la communication et l'information sont les trois piliers de l'animation. Qu'il y ait ou non un outil spécifique, le réseau a en effet besoin de :

- coordination : organiser et faire connaître les activités aux membres du réseau
- communication : favoriser par tous les moyens les échanges entre les membres
- information - mettre à disposition de l'actualité et des documents destinés au bon fonctionnement.

## production de culture commune

Le webmestre a à sa disposition tous les outils que sont le forum, la liste de diffusion et autre lettre d'information, le message électronique et, pour la gestion, l'annuaire des membres et le tableau de bord de suivi

de l'activité. Au cas où le réseau n'a pas d'espace de travail partagé, les moments d'échange sont loin de manquer. Ils se font à l'occasion des réunions. S'ils relèvent de discussions informelles, ils renforcent la connaissance entre membres et la cohésion du groupe. S'ils sont institutionnalisés, ils participent à l'aide réciproque et la production de culture commune.

Le réseau vit au rythme de l'évolution du site. Lors du changement de solution, lorsqu'il faut les contenus existants sur la nouvelle version du site, la plupart du temps les contributeurs sont obligés d'intervenir. Cette phase invisible et laborieuse est délicate. Souvent négligée dans les projets, elle demande à être particulièrement accompagnée. À l'opposé, lors du lancement du nouveau site, les contributeurs peuvent, avec bonheur, être mis en avant : faire des démonstrations, bénéficier d'articles dans le journal interne.

Malgré les outils de travail à distance déployés de plus en plus fréquemment, il est important de maintenir des réunions en présentiel plusieurs fois dans l'année.

## valoriser les contributeurs

La valorisation des contributeurs est une question particulièrement sensible. Il est important que leur environnement sache en quoi consiste leur travail, dans sa polyvalence et sa complexité. Essentielle pour favoriser leur implication, sa traduction en faits est variée. Au sein du service, le contributeur dispose de temps et de moyens nécessaires à son activité. Au sein du réseau, il trouve une reconnaissance identitaire. Valoriser la mission des contributeurs est aussi la rendre visible à l'extérieur : montrer comment ils travaillent ou encore réutiliser les contenus qu'ils produisent sur d'autres supports de communication. Afin d'encourager les contributeurs dans leur travail et de réduire les contraintes, ils sont équipés d'outils techniques adaptés à leur fonction. Il est incontournable d'avoir accès à l'outil de publication et de bénéficier de matériel et de connexion de bonne qualité, ainsi que des droits adéquats.