

# Les outils de groupware en ligne

Sep. 03 25

[Outils Mobilité](#) - [Outils Collaboratifs](#) - [Ressources Outils Froids](#) - [Articles Divers](#)

J'ai vu récemment plusieurs questions sur les groupwares online dans différentes listes de discussion (veille et i-KM je crois). Je mets donc en ligne cet article qui n'est pas tout jeune puisqu'il date de début 2002. J'y comparais une vingtaine d'applications dont certaines ont sans doute disparu depuis. J'ai ajouté en fin d'article une liste des outils de groupware (ou pouvant être utilisés comme tels) que je n'avais pas testé à l'époque et qui sont encore actifs:

## Les habits neufs du groupware

*Paru dans le magazine Influx n°4*

Les applications à but collaboratif sont à peu près aussi anciennes que l'Internet et indissociables de l'idée de communauté. Dès 1968, Joseph Carl Robnett Licklider et Robert W. Taylor, deux des fondateurs d'Arpanet, présentent l'apparition des communautés dans leur ouvrage commun "*The computer as communication device*". Ils les définissent alors comme des communautés de partage d'intérêt qu'ils opposent aux communautés de proximité géographique classiques.

La communauté scientifique fut la première à exprimer son besoin d'outils de communication. Les BBS (Bulletin Board systems), ancêtres des sites web, firent leur apparition en 1981. Puis se fut le tour des newsgroups, de la messagerie, de l'Internet relay chat (IRC).

Parmi les outils pionniers développés ces dernières années, citons également le VAT du Lawrence Berkeley National Laboratory ou le Free Phone de l'INRIA qui permettent la communication audio entre postes de travail équipés, l'application de vidéo-conférence Network Video de Xerox ou encore le tableau blanc partagé Collage du National Center for Supercomputing Applications. Peu à peu, ces applications ont gagné l'Internet. En se démocratisant, elles ont permis l'éclosion de communautés diverses qui ont exprimé des besoins nouveaux. Aujourd'hui, les outils collaboratifs sont entrés dans une nouvelle phase de développement. De nouvelles fonctionnalités apparaissent permettant la création de bureaux virtuels et la gestion de groupes de travail éclatés. Mais avant d'en examiner la typologie, il nous a semblé intéressant de nous arrêter sur les pratiques communautaires.

Les communautés virtuelles, appelées aussi communautés en ligne ou communautiques - terme créé par les chercheurs de l'Université de Québec et de Laval (Canada) Pierre-Léonard Harvey et Michel Cartier - sont un phénomène abondamment étudié. Le premier à s'y être intéressé est [Howard Rheingold](#) dans son ouvrage "*The virtual community. Homesteading on the electronic frontier.*" paru en 1994.

Il les définit comme "*des regroupements socioculturels qui émergent d'un réseau*

*lorsqu'un nombre suffisant d'individus participent à ces discussions publiques, assez longtemps et en y mettant suffisamment de cœur, pour que des réseaux de relations humaines se tissent au sein du cyberspace.*"Une définition pas très éloignée finalement de celle de la sociologie des communautés établie par George A. Hillery en 1955 : "un groupe de personnes qui partagent des interactions sociales et des liens communs entre eux et qui partage, tout au moins à un moment donné, un espace".

Sur le réseau, le terme de communauté peut s'appliquer tour à tour aux communautés de clients des fournisseurs d'accès Internet, des grands portails généralistes et des hébergeurs gratuits. Il peut aussi désigner certaines activités B2B comme les marketplaces verticales ou horizontales, les intranets d'entreprise et les extranets. Mais également des activités B2C regroupant les utilisateurs d'un produit ou les fidèles d'une marque. Enfin, il peut concerner les communautés créées autour d'un thème rassembleur (le vin, l'automobile, la veille concurrentielle ...), les communautés civiles (parti politique, association) et les communautés d'intérêt fonctionnel (jeu, rencontres en ligne).

Toutes ses communautés répondent à au moins un, mais souvent plusieurs, des besoins suivants : information, divertissement, création de relations, action ou préparation à l'action sur le web ou dans le monde réel (activisme), transaction.

On peut distinguer trois types de communauté, selon leur rapport au réel

Types	Exemples	Répond à des besoins en:
1) Communautés purement virtuelles (à titre indicatif)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ø Communautés des fournisseurs d'accès (AOL, Compuserve,...), d'hébergeurs gratuits (Multimania, Tripod,...) ou de grands portails généralistes (MSN, Yahoo, Lycos,...)</li> <li>Ø Communautés d'utilisateurs ou de clients créées par des sociétés autour d'un produit ou d'une marque</li> <li>Ø Communautés thématiques (le vin pour Iacchos.com, la veille pour Cybion.com,...)</li> <li>Ø Les communautés B to B (marketplaces comme Hubwoo.com ou Tradematch.com)</li> <li>Ø Les communautés axées sur le jeu en ligne (Ultima, ...)</li> <li>Ø Sites de rencontre (le but étant ici de passer du virtuel au réel !)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ø Information : ++</li> <li>Ø Divertissement : ++</li> <li>Ø Création de relations, implication : +</li> <li>Ø Action ou préparation de l'action (activisme): -</li> <li>Ø Transaction : ++</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ø Classe virtuelle recevant un enseignement à distance (Onlineformapro.com, Toutapprendre.com)</li> <li>Ø ...</li> </ul>	
2) Communautés réelles représentées virtuellement	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ø Intranets de petites sociétés ou associations</li> <li>Ø Equipes de travail (commerciaux, équipe projet, étudiants)</li> <li>Ø Groupes d'intérêt tournés vers l'action (activistes): cellules syndicales, groupes religieux,...</li> <li>Ø Intranets familiaux</li> <li>Ø Groupes d'amis</li> <li>Ø ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ø Information, formation : +</li> <li>Ø Divertissement : -</li> <li>Ø Création de relations, implication: ++</li> <li>Ø Action ou préparation de l'action (activisme): ++</li> <li>Ø Transaction : -</li> </ul>
3) Communautés mixtes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ø Intranets de grandes sociétés ou associations</li> <li>Ø Partis politiques</li> <li>Ø Promotions de facultés ou de grandes écoles</li> <li>Ø ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ø Information, formation : ++</li> <li>Ø Divertissement : -</li> <li>Ø Création de relations, implication : +</li> <li>Ø Action ou préparation de l'action : +</li> <li>Ø Transaction : -</li> </ul>

Il est important de noter que le premier type de communauté n'a pas vocation à se fédérer autour d'un projet et n'entre pas dans la problématique du groupware et des outils collaboratifs.

**Critères de sélection des outils de groupware:**

Depuis deux ans environ, les services en ligne de type collaboratifs se multiplient. Afin de choisir ceux qui nous semblaient les plus représentatifs, nous avons définis d'abord une typologie des applications. Au final, n'ont été retenus pour analyse que les services qui répondaient à au moins un critère dans chacune des quatre catégories suivantes :

Catégorie 1 :	Catégorie 2 :	Catégorie 3 :	Catégorie 4 :
---------------	---------------	---------------	---------------

outils de production à distance	Outils d'organisation et de coordination des activités des membres	Outils de communication	Accès des membres en situation de mobilité à leur communauté
<p>Ø Partage de fichiers : tous les types de fichiers sont ici envisagés. Il s'agit bien de mettre un fichier à disposition de la communauté dans un espace spécifique. Ceux-ci pourront alors venir le télécharger.</p> <p>Ø Fonctionnalités de synchronisation de version (versionning) qui va gérer les différentes versions d'un document en fonction des personnes qui l'ont modifié et du moment auquel elles l'ont fait. Il devra être possible de repérer facilement les modifications apportées à un document et d'identifier celui qui les a apportées.</p> <p>Ø Fonctionnalités permettant le travail en commun sur un document en temps réel. Cela sous-entend que</p>	<p>Ø Agenda partagé qui va faciliter la coordination des activités des membres.</p> <p>Ø « <u>To Do lists</u> » partagées avec fonctionnalités d'assignation de tâches qui vont permettre de gérer des projets</p> <p>Ø Carnets d'adresse (physiques) partagés</p> <p>Ø Horloge permettant de connaître l'heure locale des différents membres du groupe.</p> <p>Ø Fonctions reminder</p> <p>Ø Outil de sondage / vote</p>	<p>Ø Webmail intégré avec création d'un compte</p> <p>Ø Groupmail : fonctionnalités permettant de définir des espaces dans lesquels les emails entrants viendront se classer. Un peu comparable aux fonctions de tri des forums de discussion.</p> <p>Ø Prise en charge de clients pop 3 déjà existants</p> <p>Ø Forums de discussion</p> <p>Ø Outils de chat intégré</p> <p>Ø Possibilité de parler en direct</p> <p>Ø Visioconférence par webcams</p>	<p>Ø Espace de travail sur le web accessible par login et pwd</p> <p>Ø Accès multidevices à l'espace de travail du groupe: web, téléphone mobile, PDA, TV interactive,...</p> <p>Ø Clients installables et synchronisables sur plusieurs PC</p>

le document puisse être ouvert dans un espace partagé et à l'intérieur d'une application (traitement de texte, tableur, bases de données, retouche de photographies ou d'images,...).

Cela sous-entend également qu'il soit possible d'identifier celui qui est en train d'agir sur le document.

Ø Fonctionnalités de workflow qui vont permettre de définir une chaîne de validation des documents avant leur publication.

Ø Présentation de documents type PPT en **ligne**

Ø Création et partage d'applications type BdD ou tableurs

Ø Tableau blanc partagé pour schémas et croquis

Ø Outil de retouche d'image en temps réel et à plusieurs

Ø Bookmark partagé

Ø Album photo ou images

partagé			
Ø Navigation simultanée à plusieurs sur le web (co-browsing, group surfing)			
Ø Outil de brainstorming de type outliner (semblable au mode plan de Word mais partageable)			
Ø Outil de création de pages web			

La sélection finale des outils comprenait 19 applications : Bungo, ContactOffice, Epiware, eProject, Groove, Hyperoffice, Intranets.com, Linkuall, Magical Desk, Mayetic village, My communities, Portable office, Punch webgroups, Smartgroups, Teamcast, Visto, Webaddressbook, Webex, Zaplet.

Bien qu'ils ne figurent pas dans la liste, on peut néanmoins citer quelques autres services intéressants si l'on souhaite disposer d'un outil à fonction unique, par exemple Backflip, Blink, Bookmarksplus ou Oneview qui permettent d'accéder à sa liste de bookmarks en ligne, de la gérer et de la partager avec d'autres internautes. Boxxmail, Freedrive, Netfloppy ou le site de la jeune société française Oodrive permettent eux de stocker des documents sur des serveurs distants afin de pouvoir y accéder à partir de n'importe quel ordinateur connecté à l'Internet. Tous ces sites proposent également d'ouvrir des espaces partagés où des invités peuvent accéder aux documents stockés que vous aurez stockés à leur intention, et éventuellement en ajouter de nouveaux. A des niveaux divers, toutes ces applications en ligne participent du groupware. Mais elles sont très spécialisées et leurs fonctionnalités souvent plus poussées que celles des outils que nous avons retenus.

Ces derniers ont l'avantage de couvrir un champ plus large de fonctionnalités et c'est évidemment en cela qu'ils peuvent être qualifiés d'outils de groupware.

Cette liste est néanmoins très diversifiée et mélange allègrement des outils sans doute considérés par leurs éditeurs comme adressant des cibles différentes. Ainsi va-t-on trouver Webex, acteur important de la conférence en ligne, aux côtés de Intranets.com qui se positionne comme un créateur d'espaces en ligne pour les communautés. Pour schématiser, des solutions proposées pour leurs fonctionnalités de type synchrone vont être comparées avec des solutions connues pour leurs fonctionnalités de type asynchrones. En effet, la distinction entre ces deux univers est de plus en plus floue. Webex intègre maintenant à son offre la possibilité d'avoir un bureau virtuel à partir duquel il est possible de lancer une conférence en ligne. Intranets.com, comme sept autres solutions plutôt positionnées asynchrones, propose dans son offre un outil de chat sur site.

La tendance est aujourd'hui de laisser à l'utilisateur le choix de l'outil le mieux adapté à son propos et à sa configuration "spatio-temporelle".

Un outil emblématique de cette évolution est la solution Livemail intégrée dans Bungo. Cette application conjugue à la fois la messagerie, les forums et le chat sur site (c'est à dire sans installation de client à la différence de outils de type ICQ). Livemail permet de discuter en direct, mais, si l'un des protagonistes se déconnecte, la suite de la discussion sera historicisée dans son espace personnel et pourra ou non lui être envoyée par email selon les options qu'il aura défini. S'il choisit l'envoi par email, il pourra répondre à chaque message à travers son client de messagerie habituel et les réponses ainsi générées viendront se synchroniser avec les autres messages dans l'espace communautaire.

Autre "amalgame", celui des bureaux virtuels dédiés à un utilisateur final et des intranets clés en mains gérés par un administrateur. Là aussi les frontières s'estompent puisque certains bureaux virtuels permettent l'accès à des tiers, à tout ou partie des fichiers et applications, et fournissent les outils de gestion des droits d'accès. La différence avec un intranet clé en main, dont les fonctionnalités de gestion des membres vont de soi, n'est plus si évidente. Notons toutefois qu'il est probable que les serveurs des outils orientés bureau virtuel ne soient pas prévus pour supporter la même montée en charge que ceux orientés intranets, mais cela reste à vérifier.

Ligne de partage encore : le mode de diffusion. Si la grande majorité des applications est distribuée en mode ASP, l'une d'entre elle fonctionne sur le principe du P2P décentralisé (Groove), une autre utilise des emails "intelligents" à base d'applets java dont le contenu est lié à un serveur d'application distant (Zaplet) et une troisième mêle le mode ASP et la solution Quickplace de Lotus, module client permettant de travailler hors connexion puis d'effectuer des synchronisations avec l'espace en ligne (Mayetic Village).

De fait, nous pensons, peut-être à tort, que l'utilisateur final se préoccupe plus des fonctionnalités que lui sont offertes par une application que par son mode de distribution.

### **Critères d'évaluation des outils de groupware sélectionnés**

Après analyse des communautés et des solutions, nous avons cherché à caractériser chacune d'entre elles par rapport aux autres. Pour cela, nous avons construits deux catégories, les activités de groupe et l'accessibilité à l'espace communautaire en situation de mobilité, elles-même subdivisées en deux niveaux qualitatifs:

- **Le niveau 1** des activités de groupe correspond à des outils plutôt orientés vers l'organisation des activités des membres d'un groupe
- **Le niveau 2** correspond à des applications de groupe privilégiant les outils de production à distance.
- **Le niveau 1** des critères d'accès à l'espace communautaire en situation de mobilité correspond aux applications qui ne peuvent être atteintes que par un ordinateur connecté à l'Internet ou ne sont accessibles et synchronisables sur plusieurs postes qu'à condition d'avoir préalablement installé un client
- **Le niveau 2** correspond aux applications qui peuvent être atteintes par

plusieurs types de terminaux ou par celles qui sont utilisables en mode connecté ou déconnecté (grâce à l'installation d'un client) et fournissent ainsi un environnement de travail quasi-permanent, ce que les anglo-saxons nomment "pervasives environments"

	<b>Critères relatifs aux activités de groupes</b>		<b>Critères relatifs à l'accès à l'espace communautaire</b>
<b>1<sup>er</sup> niveau</b> Fonctionnalités d'organisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ø Possibilité de télécharger ou télécharger des fichiers (upload / download) dans une optique de partage</li> <li>Ø Possibilité de lire des documents en ligne grâce à un « viewer » ou par transcription du document en HTML</li> <li>Ø Agenda partagé</li> <li>Ø Fichier contact partagé</li> <li>Ø Webmail intégré dans l'application avec création d'un compte ou récupération d'un POP3 existant</li> <li>Ø Fonction reminder par SMS ou email liée à l'agenda ou à la To do list perso</li> <li>Ø Forum de discussion</li> <li>Ø Création d'une liste de diffusion (newsletter)</li> <li>Ø Favoris partagés</li> <li>Ø « To do list » partagé</li> </ul>	<b>1<sup>er</sup> niveau</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ø Espace de travail sur le web accessible par un navigateur web, un login et un mot de passe</li> <li>Ø Client personnel installable sur plusieurs postes à la fois et capable de synchroniser ses différentes installations entre elles.</li> </ul>
<b>2<sup>ème</sup> niveau</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ø Outil de sondage/vote</li> <li>Ø Fonctionnalités de synchronisation de version</li> <li>Ø « Todo lists » partagée avec fonctionnalités d'assignation de tâches</li> <li>Ø Fonctions reminder (par email ou SMS) en relation avec l'agenda ou la « Todo list » de groupe</li> </ul>	<b>2<sup>ème</sup> niveau</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ø Accès multi-terminaux aux applications personnelles et privées de l'espace communautaire: web, téléphone mobile, PDA, TV interactive,...</li> <li>Ø Espace accessible offline et online</li> <li>Ø Accès multi-terminaux à certaines applications partagées de l'espace</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ø Outil de brainstorming de type outliner</li> <li>Ø Fonctionnalités permettant le travail en commun sur un document en temps réel.</li> <li>Ø Fonctionnalités de validation de documents (workflow)</li> <li>Ø Possibilité de présenter des documents de type PPT</li> <li>Ø Possibilité de créer et de partager d'application type bases de données ou tableurs</li> <li>Ø Possibilité de générer de nouvelles pages dans le site communautaire</li> <li>Ø Tableau blanc partagé</li> <li>Ø Outil de retouche d'image</li> <li>Ø Partage d'album photo ou images</li> <li>Ø Outil de navigation simultanée et à plusieurs sur le web</li> <li>Ø Outil de brainstorming de type outliner</li> <li>Ø Outil de groupmail</li> <li>Ø Horloge permettant de connaître l'heure locale des différents membres du groupe.</li> <li>Ø Outil de chat intégré</li> <li>Ø Possibilité de parler en direct</li> <li>Ø Visioconférence</li> </ul>	<p>communautaire: web, téléphone mobile, PDA, TV interactive,...</p>
--	--	--

Les 19 applications analysées ont ensuite été croisées une à une avec l'ensemble des critères. Une application répondant au critère a été notée 1. Une application n'y répondant pas a été notée 0. Un travail statistique a ensuite été effectué sur les totaux des quatre catégories qui a permis de définir quatre grands types

d'applications susceptibles de répondre à des besoins différents.

<b>outils orientés production de groupe avec accès limité</b>	<b>Outils orientés production de groupe avec accès multiples à l'espace communautaire</b>
Zaplet Webex	Groove Mayetic Village Linkuall
<b>Outils orientés organisation de groupe avec accès limité à l'espace communautaire</b>	<b>Outils orientés organisation de groupe avec accès multiples à l'espace communautaire</b>
Bungo My Communities Hyperoffice Webaddressbook Epiware Portable Office Smartgroups EProject Teamcast	Punch Contact Office Magical Desk Intranets Visto

Il faut noter que les outils permettant la production de groupe possèdent aussi toutes les fonctionnalités d'organisation qualifiées de niveau 1 et qu'ils sont donc les plus complets.

Il nous semble que depuis Lotus Notes/Domino, les applications de groupware ont toujours été des « killer app » et ne peuvent que continuer à l'être. Comme lorsque les créateurs d'Arpanet découvraient avec surprise que la messagerie était plus utilisée que les bases de données, les besoins des utilisateurs en fonctionnalités de communication continuent à prédominer sur

les besoins de contenu. Et ce n'est pas une comparaison entre SMS et WAP qui pourrait nous en faire douter.

Le croisement que ces applications réalisent déjà entre besoins individuels, besoins communautaires et lieux de consultations multiples (terminaux divers)

permet d'envisager un environnement informatique pervasif où l'utilisateur sera relié en permanence à ses données et aux communautés (de travail, d'amis, familiales) dont il est membre.

Les nouveaux terminaux vont déjà en ce sens (PDA, smartphones, pager type RIM) et les champs d'application pour les technologies communicantes se multiplient (vêtements, voiture, logement,...).

Ces applications et les promesses de meilleure communication qu'ils véhiculent sont à la fois une opportunité de business lorsqu'elles sont orientés vers le client final (CRM, marketing communautaire) et un défi organisationnel pour l'entreprise agile de demain.

Adresses web des applis :

[www.bungo.com](http://www.bungo.com)

[www.communityzero.com](http://www.communityzero.com) (My communities)

[www.contactoffice.com](http://www.contactoffice.com)

[www.epiware.com](http://www.epiware.com)

[www.eproject.com](http://www.eproject.com)

[www.groove.net](http://www.groove.net)

[www.hyperoffice.com](http://www.hyperoffice.com)

[www.intranets.com](http://www.intranets.com)

[www.junglemate.com](http://www.junglemate.com) (ex. webaddressbook.com)

[www.linkuall.com](http://www.linkuall.com)

[www.mayeticvillage.com](http://www.mayeticvillage.com)

[www.magicaldesk.com](http://www.magicaldesk.com)

[www.portableoffice.com](http://www.portableoffice.com)

[www.punchnetworks.com](http://www.punchnetworks.com)

[www.smartgroups.com](http://www.smartgroups.com)

[www.teamcast.com](http://www.teamcast.com)

[www.visto.com](http://www.visto.com)

[www.webex.com](http://www.webex.com)

[www.zaplet.com](http://www.zaplet.com)

Excerpted from *OF - Les outils de groupware en ligne*  
<http://www.outilsfroids.net/news/les-outils-de-groupware-en-ligne>

READABILITY — An Arc90 Laboratory Experiment <http://lab.arc90.com/experiments/readability>