

Duhamel Manuela  
Perchenet Vanessa

Master 2 GIDE

## La gestion de contenu : quelles réalités ?

Année universitaire : 2007/2008

Table des matières

I. Qu'est-ce que la gestion de contenu ?.....	4
1.1. Les origines de la gestion de contenu : apparition des sites dynamiques, des acteurs du WCM, et du CMS.....	4
1.2 Contenu, structure et mise en forme du document.....	5
1.3. Fonctionnalités et périmètre de la gestion de contenu .....	7
1.4 La Gestion de Contenu et la Gestion Electronique de Document : quelles relations? .....	9
1.5 Les enjeux .....	10
II- Les familles d'outil.....	12
2.1 Architecture des systèmes de gestion de contenu.....	12
2.2 Les fonctionnalités .....	14
2.3 La famille des CMS .....	15
2.4 Les wikis.....	27
2.5 les blogs .....	29
III La mise en place d'un projet de gestion de contenu.....	30
3.1 les enjeux pour l'entreprise.....	30
3.2 La place du professionnel de l'information.....	31
3.3 Mettre en place un système de gestion de contenu au sein de l'entreprise.....	33
3.4 Retour d'expérience au Centre d'Etudes Techniques de l'Equipement du Nord Picardie.....	36

## Introduction :

Content Management, WCM (Web Content Management, CMS (Content Management System), ou encore ECM (Entreprise Content Management), tous ces termes ont récemment fait leur apparition dans le monde de la gestion de l'information.

Traditionnellement placés sous la bannière de gestion de contenu, à quelle réalité correspondent tous ces termes ? Autrement dit, qu'est-ce que cette gestion de contenu ?

Quelles sont ou seront selon les professionnels de l'information ses conséquences ? Finalement, comment mettre en place un système de gestion de contenu ? Pour qui et par qui ? En d'autres termes quels sont ses acteurs ?

Cette synthèse se propose en première partie de définir et d'exposer les enjeux de la gestion de contenu. S'ensuit une deuxième partie présentant l'architecture de ces systèmes et des outils qui existent. La troisième et dernière partie est consacrée à la mise en place d'un système de gestion de contenu.

## I. Qu'est-ce que la gestion de contenu ?

### 1.1. Les origines de la gestion de contenu : apparition des sites dynamiques, des acteurs du WCM, et du CMS.

Pour mieux comprendre le rôle et les avantages de la gestion de contenu, il est intéressant de se pencher sur l'évolution du Web et plus particulièrement sur les techniques de création des sites Internet.

La notion de gestion de contenu est issue du monde informatique. Les premières solutions de gestion de contenu ont concerné le web. En effet, les pages sur le web devant être mises à jour très fréquemment, les webmestres ont voulu rationaliser leur travail et assurer la cohérence du contenu. Il était essentiel aussi de permettre l'évolution du site et de son architecture ainsi que de rendre plus autonome l'utilisateur - contributeur.

Les premiers sites Web ont été conçus majoritairement grâce à des éditeurs HTM<sup>1</sup>. Or, selon l'équipe de Guide CMS<sup>2</sup>, la « *gestion des pages statiques pose à ce stade un certain nombre de problèmes dès que le nombre de pages du site devient important : maintien difficile des liens entre les pages, ressaisie fastidieuse de contenu commun à plusieurs pages, réorganisation difficile du site lors d'une évolution de l'architecture, nécessaires connaissances en informatique et programmation.* ». L'infrastructure des sites web de première génération était rigide.

Puis, une première évolution a consisté à créer les sites grâce à l'utilisation de bases de données reliées aux pages par des scripts écrits en PHP, ASP ou JSP. Le passage à la gestion dynamique des sites se caractérise par :

- l'utilisation des bases de données relationnelles, et de langages de programmation (php, asp) qui permettent de produire des pages automatiquement à partir des données stockées dans les bases,
- l'utilisation de formulaires destinés à l'utilisateur pour produire des pages grâce à des requêtes. Par exemple, pour obtenir l'horaire d'un train, l'utilisateur doit remplir un formulaire sur le site de la SCNF, formulaire qui permet d'interroger la base de données pour générer une page de résultats.

D'après l'équipe Guide CMS : « *Bien souvent, il fallait réécrire ces scripts pour chaque nouvelle application alors que les fonctions demandées étaient génériques. [...] Cette approche*

---

<sup>1</sup> Exemples d'éditeur : Frontpage, hapedit.

<sup>2</sup> <http://www.guidecms.com/> : base de données référentielle sur les PGC (Progiciels de Gestion de Contenu) ou CMS (Content Management Systems).

*manquait cruellement de souplesse et a donc laissé place aux solutions de CMS présentées sous forme de platesformes de développement. ».*

Les avantages de ces solutions sont, selon ce Guide : « *une unité graphique préservée, une génération automatique des menus de navigation et des liens, une gestion des contenus structurés et non structurés (base documentaire), une séparation des rôles de chacun (auteur, valideur, développeur, administrateur), une décentralisation et déconcentration de l'alimentation du contenu, la possibilité d'organiser, de planifier et d'automatiser la production de contenu. »*

Qu'est-ce qu'un système de gestion de contenu ? Sur quels principes repose-t-elle?

## *1.2 Contenu, structure et mise en forme du document.*

### Qu'est-ce qu'un contenu ?

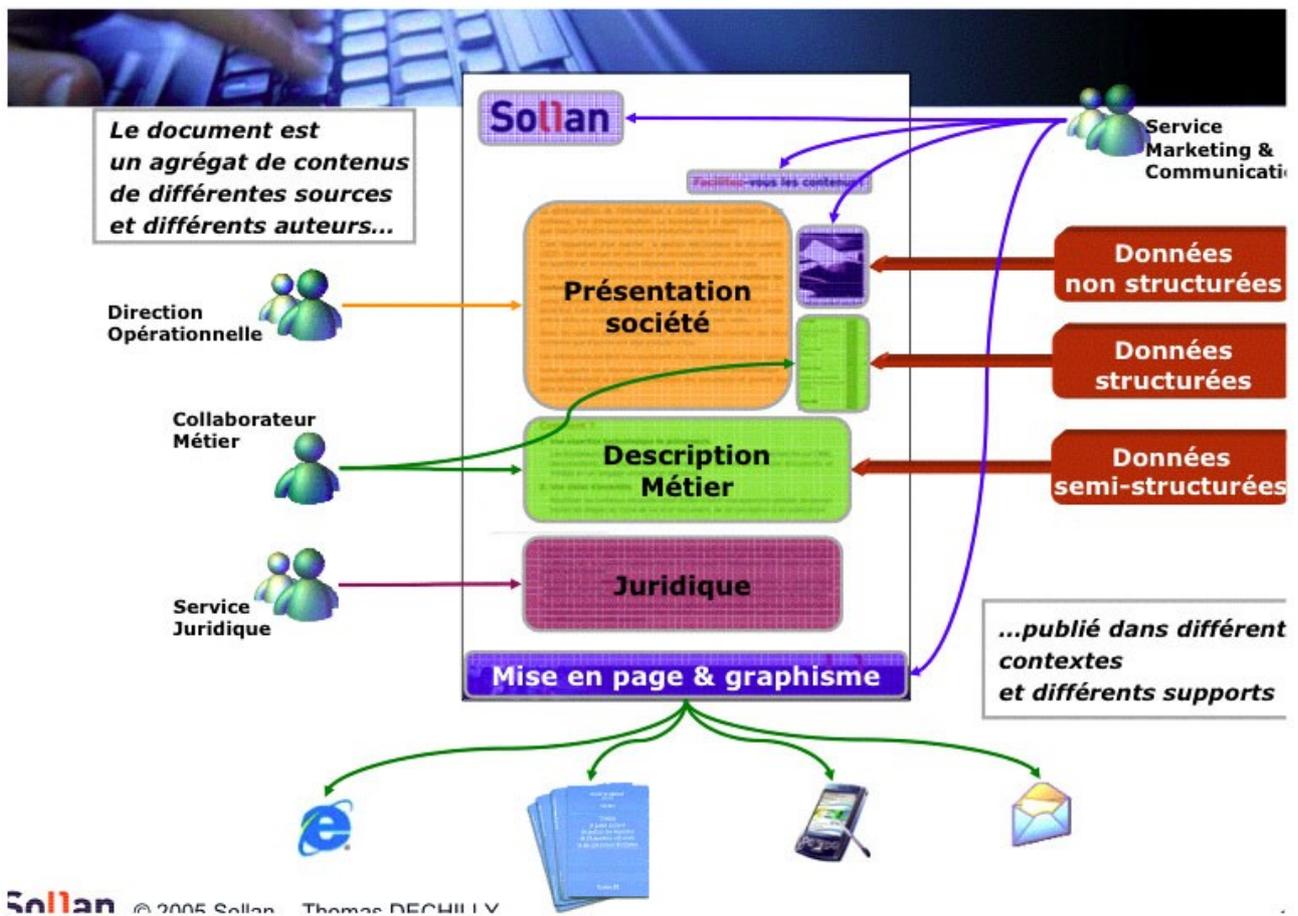
Un trait de définition commun revient dans plusieurs discours : la gestion de contenu permet de dissocier le fond et la forme ou encore le contenu et la structure. Autrement dit, ce qui fait la force d'un système de gestion de contenu est la possibilité de dissocier la gestion des contenus et la gestion de leur mise en forme. Mais qu'entend-on par contenu?

Si l'on s'en tient à la définition informatique du terme, un contenu est encadré par des éléments de structure. Par exemple, les éléments de structure pour un article seront les suivants : titre, sous-titre, corps de l'article... Un contenu peut être de nature diverse : image, son, texte, ect.

Thomas Dechilly, lors d'une conférence pour les journées de l'IST<sup>3</sup>, donne la définition suivante : « un contenu est une portion d'informations avec un périmètre de significations donné souvent établi par des acteurs identifiés ». Un document est alors la compilation de plusieurs contenus. Ces portions d'information sont propres à chaque métier. Thomas Dechilly en vient donc à opposer document et contenu métier. Un contenu métier selon sa définition « regroupe un ensemble d'informations (re)mobilisables au sein de document. » Par exemple, dans une proposition commerciale, on retrouvera les références clients ou les mentions légales d'une proposition commerciale à l'autre. Voici l'exemple fourni par Thomas Dechilly :

---

<sup>3</sup> Cette vidéoconférence est disponible à l'adresse suivante : <http://webcast.in2p3.fr/INIST/>  
[consulté le 10 février 1008]



Ce schéma permet de visualiser l'intervention de plusieurs acteurs pour la composition d'un même document, la différente nature des contenus (données structurées, semi-structurées ou non-structurées) et la volonté de le diffusion sur plusieurs supports (Web , mobile, papier). Il est important de souligner que les contenus peuvent être spécifiques à un document ou génériques donc réutilisables pour constituer d'autres documents. Par exemple, un même contenu marketing peut être réutilisable sur une plaquette de présentation, un site web, ect. Ainsi, un même contenu peut être diffusé sur différents canaux (papier, numérique) ou diffuser pour un même type de support (par exemple, les références clients d'une entreprise peuvent être réutilisées pour des différentes propositions commerciales).

Thomas Dechilly part du constat suivant : les outils de création de contenus (traitement de texte ou PAO) rendent les contenus spécifiques et adéquats à un support. Par exemple, le traitement de texte vise essentiellement à l'impression. On y retrouve des artefacts de type numérotation de page, sommaire automatique ou encore la possibilité de mettre la page au format portrait ou paysage pour optimiser l'impression. Alors que beaucoup de contenu sont réécrits, l'un des enjeux est de

produire des contenus facilement diffusables sur plusieurs canaux et pour des publics différents. Une fois le contenu structuré, plusieurs traitements sont possibles pour la mise en forme ou pour la présentation du document (gras, souligné, ect.) et le format (HTML, PDF, etc).

Comment structurer un contenu ?

### La structuration des documents et unités d'information : la diffusion multi-canal et multi-cible

La production de documents structurés permet une gestion de l'information au niveau d'éléments de structure, l'information n'est plus gérée comme un tout que représentait le document. Le document structuré peut être décomposé en unités, autrement appelés grain ou brique d'information. On parle également de granularité de l'information. On passe de l'objet document à l'identification d'unité d'information.

Un document est envisagé comme un réservoir d'informations dans lequel il est possible d'extraire et d'exploiter des contenus pour générer des documents de format et d'apparences différents, on parle dans ce cas de diffusion multi-canal. L'objectif peut également être de recomposer des contenus adaptés à différents types de publics, on parle alors de diffusion multi-cible.

La granularité de l'information permet également de composer un document à partir de sources diverses. Par exemple, les flux RSS permettent de récupérer des briques d'information (titre, sous-titre ou résumé). Le langage XML<sup>4</sup> permet de baliser de manière sémantique les différentes briques d'information.

#### *1.3. Fonctionnalités et périmètre de la gestion de contenu*

La gestion de contenu permet de prendre en compte :

- les documents statiques (bureautique, graphiques, audio/vidéo, etc.) stockés dans des fichiers. Ces documents formés d'un bloc sont considérés comme des documents non-structurés,
- les documents dynamiques : agencement d'éléments (texte, graphiques) issues de bases de données ou d'autres outils. Comme nous l'avons vu, ces documents sont dits structurés.

Le terme « gestion » qui est la traduction de « management » est un terme assez vague. Que permet réellement un outil de gestion de contenu ?

---

<sup>4</sup>Cf : la synthèse sur le XML.

La gestion de contenu s'intéresse à la production et diffusion d'informations. Plus précisément, la gestion de contenu est consacrée à :

- La production : saisie ou importation de données

Le contributeur saisit des données dans des champs prédéfinis (titre, sous-titre, corps du texte, etc.). Ces champs ont été établis par le gestionnaire lors de la création de l'interface de saisie. Selon M. Dominique Cotte, cela permet d'offrir « à un utilisateur « opérationnel » des outils simples de saisie de l'information sans qu'il ait à s'occuper de mise en forme »<sup>5</sup>. Chaque champ correspond à une unité d'information. Toutes les données saisies sont stockées dans un entrepôt de données. Un outil de gestion de contenu structure donc la saisie. L'utilisateur peut également être amené à importer des données. Le statut du document est « en cours ». Vient ensuite la phase de validation.

- La validation : cette phase repose sur un système de gestion des accès et de workflow. La publication ne peut avoir lieu que si la personne autorisée valide la proposition d'article ou la modification d'un contenu.

- la publication : multi-canal, multi-public :

Qu'attend-on d'un outil en termes de publication ? Sylvie Cabral, consultante pour le cabinet Ourouk<sup>6</sup> liste les tendances suivantes :

- Réactivité de l'outil et contenu actualisé rapidement,
- Participation, collaboration et partage : les contenus sont le fruit d'un travail commun,
- Souplesse : évolution du graphisme,
- Contenu filtré selon « mon » profil et « mes » choix,
- Apparence paramétrable,
- Accès sur une même page à différents services.

Grâce à un système de gestion de contenu, les informations peuvent être publiées pour différents canaux et prendre différentes formes : pages web, e-mail, newsletter, documents imprimables, etc. Cela nécessite de définir une structure de base pour chaque type de publication. On parle de gabarit<sup>7</sup>. Grâce au gabarit, il est possible d'adapter la diffusion et publication de données en fonction du public cible et de l'objectif visé.

---

<sup>5</sup> COTTE, Dominique. *Gestion de contenu et gestion documentaire, quelles relations ? Journée des professionnels de l'IST*. Nancy : INIST, 21 juin 2005. 21p.

<sup>6</sup> CABRAL, Sylvie. *Système d'information documentaire : composant et fonctionnalités des offres logicielles : la diffusion et la publication*. Paris : Conférence i-expo, 1er juin 2005. 23p.

<sup>7</sup> Ce point est abordé plus précisément dans la deuxième partie de la synthèse (2.1 Architecture des systèmes de gestion de contenu)

- l'extraction :

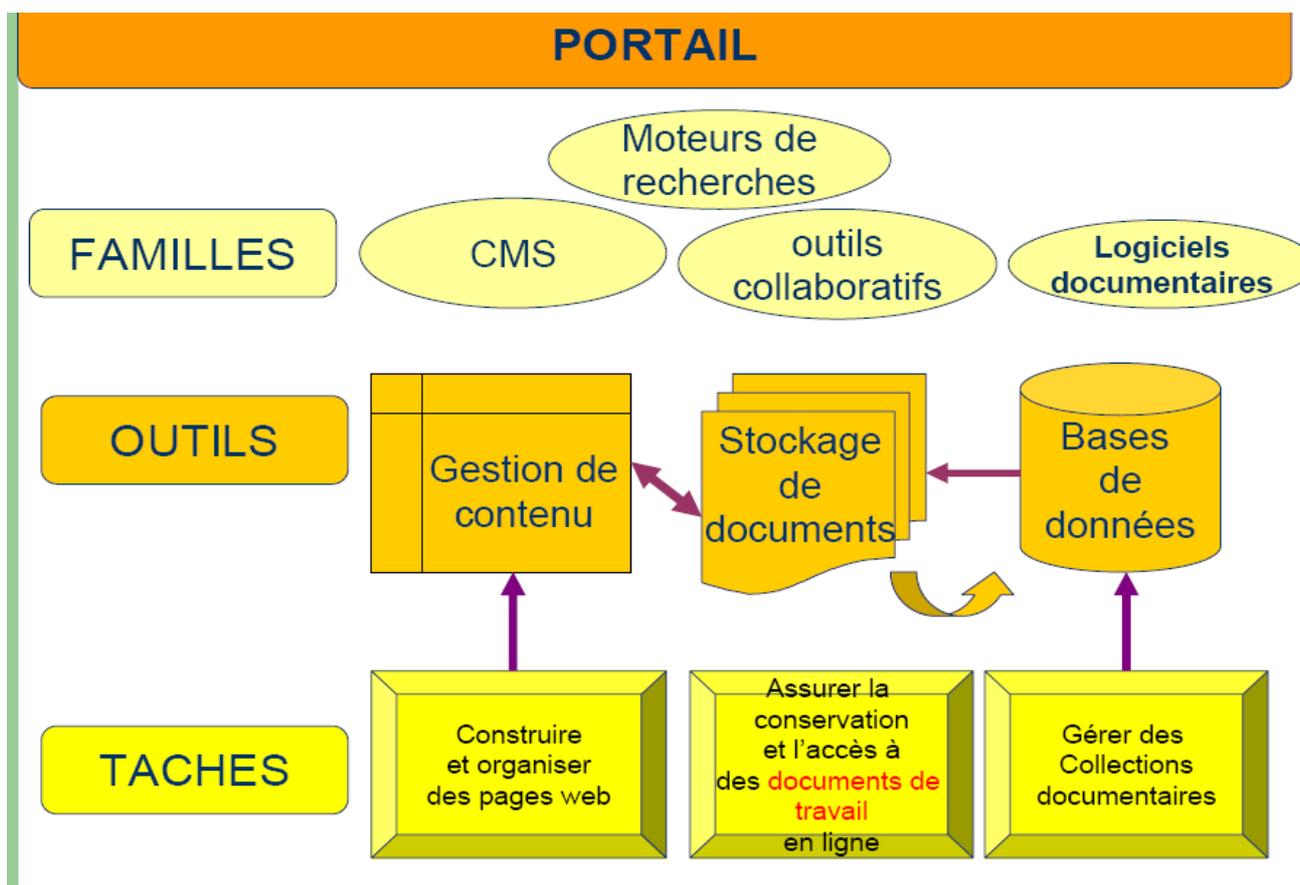
La procédure d'extraction consiste à sélectionner dans la base de données les informations que l'on souhaite publier et diffuser.

#### 1.4 La Gestion de Contenu et la Gestion Electronique de Document : quelles relations?

La GED<sup>8</sup>, par définition, s'intéresse à un contenu lié à un document, c'est-à-dire soumis à une forme et un support. A l'inverse, la gestion de contenu s'intéresse à un contenu non soumis à une forme et à un support.

Toute l'information n'est pas nativement numérique. Le rôle de la GED est de reconnaître et d'extraire cette information. De plus, elle a ajouté à ses compétences le travail sur des documents électroniques comme les emails ou les formulaires.

La gestion de contenu tout comme la GED peut s'inscrire dans un tout. Autrement dit, il s'agit d'une brique d'une suite logicielle ou plus précisément d'une famille d'outil comme les outils des travaux collaboratifs. Le schéma de M. Dominique Cotte<sup>9</sup> met en avant cette logique :



<sup>8</sup> Cf la synthèse sur la GED.

<sup>9</sup> COTTE, Dominique. *Gestion de contenu et gestion documentaire, quelles relations ?* Journée des professionnels de l'IST. Nancy : INIST, 21 juin 2005. 21p.

Dans un portail, chaque outil permet de gérer différentes tâches. Ainsi, la gestion des collections documentaires sera prise en charge par un outil de type GED, le travail collaboratif sera assuré par des outils spécifiques<sup>10</sup> et la publication sera assurée par des outils appartenant à la famille de la gestion de contenu.

### *1.5 Les enjeux*

#### Un système prescripteur ?

L'un des points forts de la gestion de contenu est de permettre à l'utilisateur de publier grâce à des formulaires de saisie simple sans s'occuper de la mise en forme, or cela n'implique-t-il pas un appauvrissement et manque de liberté pour l'auteur ? M. Dominique Cotte<sup>11</sup> répond à cette question en mettant en avant qu'un contenu est mis en forme par une feuille de style<sup>12</sup> qui est modifiable à souhait. Cependant, l'utilisateur doit remplir les cases d'un formulaire, certaines d'entre elles étant obligatoires. A cela s'ajoute le problème suivant : les formulaires de saisie pour certains outils sont réalisés hors de la ligne éditoriale de l'utilisateur.

En contrepartie, cette saisie structurée facilite en amont le traitement de l'information tel que l'extraction et permet de produire des documents aux normes. C'est dans cette optique que le CETE Nord Picardie a pour projet la mise en place d'une solution de gestion de contenu<sup>13</sup> pour l'édition de rapports.

#### Le contrat de lecture

La gestion de contenu remet en question la notion même de contrat de lecture. En effet, les éléments de structure sont des éléments signifiants du discours et un contenu prend sens grâce à des éléments de mise en forme et au support sur lequel il est diffusé. Cette séparation du fond et de la forme entraîne donc une perte de sens.

#### La pérennité et la stabilité des documents

L'un des enjeux majeurs de la gestion de contenu est la pérennité et stabilité des documents. En effet, le contenu des documents est appelé à être modifié. A cela est liée une autre question : produit-on un nouveau type de document ? Désormais, le document est un « réservoir »

<sup>10</sup> Cf la synthèse sur le travail collaboratif.

<sup>11</sup> Cette vidéoconférence est disponible à l'adresse suivante : <http://webcast.in2p3.fr/INIST/> [consulté le 10 février 2008]

<sup>12</sup> Cf 2.1 Architecture des systèmes de gestion de contenu

<sup>13</sup> Cf 3.3 Retour d'expérience au Centre d'Etudes Techniques de l'Équipement Nord Picardie

d'informations structurés, il contient deux types de données, le texte et les métadonnées. Finalement, il transporte son modèle de structuration.

### L'accessibilité

Qu'est-ce que l'accessibilité ? Voici la définition qu'en donne le W3C (World Wide Web Consortium): « *Mettre le Web et ses services à la disposition de tous les individus, quels que soient leur matériel ou logiciel, leur infrastructure réseau, leur langue maternelle, leur culture, leur localisation géographique ou leurs aptitudes physiques ou mentales.* » Le standard d'accessibilité est le WAI.

Pour la gestion de contenu, les enjeux d'accessibilité touchent deux profils : le rédacteur de contenu (utilisateur du CMS) et le lecteur des contenus générés grâce au CMS. Autrement dit l'accessibilité concerne aussi bien l'interface d'administration que l'interface utilisateur

Les recommandations de l'OpenWeb<sup>14</sup> pour favoriser au mieux l'accessibilité sont les suivantes :

« *Solution 1 : Réduire le champ d'action de l'utilisateur sur la structure*

- *Masques de saisie*
- *Gabarits structurels*
- *Utilisation de CSS pour la présentation*

*Solution 2 : Informer et guider au cours de l'utilisation*

- *Aide contextuelle*
- *Rappels des oublis*

*Solution 3 : Forcer la correction manuelle*

- *Impossibilité d'enregistrer des contenus non accessibles*

*Solution 4 : Automatiser le nettoyage des contenus*

- *Tidy, correcteur orthographique* »

---

<sup>14</sup>DENIS, Laurent; PALACI François; SLOIM, Elie. *Accessibilité des CMS : Be cool to be strict.*

Rencontres Mondiales du Logiciel LibreDijon, le 8 juillet 2005. 26p.

## II- Les familles d'outil

### 2.1 Architecture des systèmes de gestion de contenu

Les principaux modules d'un système de gestion de contenu sont :

- un workflow de publication et de validation,
- l'identification des rôles de chacun,
- un mécanisme de gestion des droits,
- les référentiels qui permettent de gérer les métadonnées,
- une base de donnée permettant la saisie structurée des informations.

Un système de gestion de contenu repose sur le mécanisme suivant<sup>15</sup> :



Les logiciels de gestion de contenu web utilisent comme un interface un navigateur web classique parmi lesquels Internet Explorer, Mozilla, Safari et Opera.

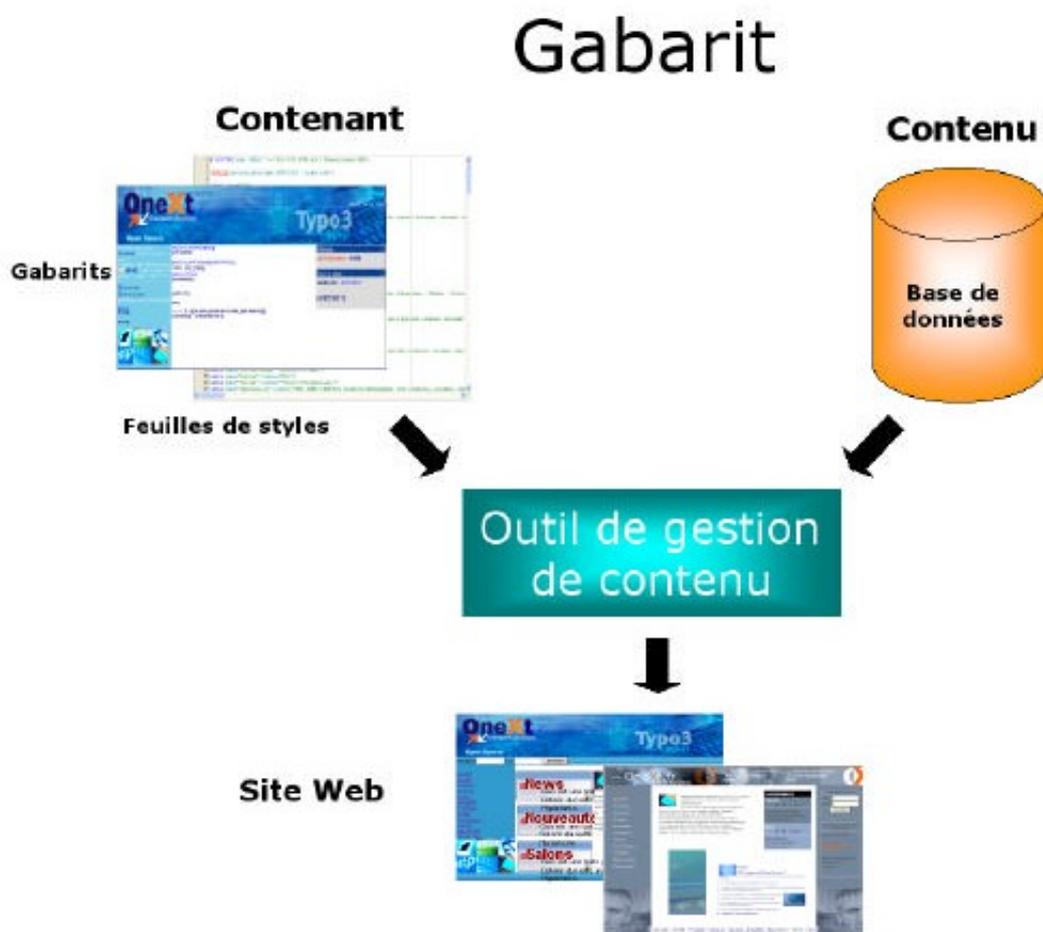
#### Utilisation de Gabarit et de feuilles de style :

Le système de gabarit permet de gérer la production de pages dynamiques en HTML. Le gabarit sert à créer une page modèle, ce qui permet de travailler indépendamment sur le contenu ou la mise en page. Les feuilles de style permettent de travailler sur la présentation du contenu (couleur, taille de la police, ect.). Les feuilles de style ont l'avantage de favoriser l'uniformisation de la

---

<sup>15</sup>CABRAL, Sylvie. *Système d'information documentaire : composant et fonctionnalités des offres logicielles : la diffusion et la publication*. Paris : Conférence i-expo, 1er juin 2005. 23p.

présentation, la rapidité de modifications et l'automatisation des changements. Voici un schéma<sup>16</sup> permettant d'illustrer l'utilisation de gabarit et de feuilles de style :



Finalement, un système de gestion de contenu nécessite un paramétrage dont les grandes étapes sont :

- l'identification des utilisateurs et des groupes de travail puis de l'attribution des rôles et des droits,
- la définition du workflow et des rôles qui y participent,
- la définition des règles de publication et d'archivage.

---

<sup>16</sup>BADREAU, Stéphane; DELAUBE Christophe. *La gestion de contenu web selon Onext ou comment dynamiser vos sites et applications web ?* 14 novembre 2005.[consulté le 10 janvier 2007]. Disponible en ligne : [www.onext.fr/fileadmin/documents/LivreBlancCMSTypo3v21.pdf](http://www.onext.fr/fileadmin/documents/LivreBlancCMSTypo3v21.pdf)

## 2.2 Les fonctionnalités

Dans la majorité des cas, un système de gestion de contenu se compose de deux parties distinctes : une partie visible par le public ou les utilisateurs et une partie administration réservée aux webmestres, rédacteurs, valideurs etc. Le système permet en général la gestion des droits d'accès de toutes ces personnes.

« Les données sont stockées dans une base tandis que les "squelettes", "templates" etc. sont stockés sur un serveur. Une fois les deux reliés via le moteur du Système de Gestion de Contenu, ils donnent accès à un site dynamique où le contenu peut être facilement et rapidement actualisé sans avoir à modifier les codes (HTML ou autres). »<sup>17</sup>

La plupart des systèmes de gestion de contenu doivent offrir les fonctionnalités suivantes :

- L'indexation et la recherche de documents grâce à l'association de métadonnées : la définition de métadonnées pour les documents disponibles sur le site (internet ou intranet) permet une meilleure qualification et un meilleur classement des documents et rend donc leur recherche plus facile.
- La gestion des utilisateurs et des droits : comme nous venons de le voir, elle permet d'attribuer différents rôles aux utilisateurs : simple lecteur, rédacteur pouvant ajouter ou modifier du contenu, valideur de ces contenus, etc. A grande échelle, on peut définir des groupes d'utilisateurs (ayant les mêmes droits d'accès) afin d'en faciliter l'administration.
- Le contrôle des versions concurrentes : cette fonctionnalité permet à plusieurs individus de travailler sur un même contenu, en même temps, sans que les versions ne « s'écrasent » les unes les autres. De plus, il permet de conserver un historique des modifications antérieures et de leurs auteurs afin d'y revenir si besoin est.
- Une chaîne de validation et de publication ou Workflow : il s'agit de la modélisation des tâches de l'ensemble de la chaîne éditoriale, de la proposition du rédacteur à la validation par le responsable de publication.
- L'intégration de sources de données externes : il s'agit ici de pouvoir intégrer des fichiers, bases de données, etc. extérieurs au système de gestion de contenu.
- La syndication de contenus : il s'agit d'une fonction permettant de regrouper automatiquement de l'information provenant de différentes sources au sein du système de gestion de contenu.

---

<sup>17</sup> [http://edutechwiki.unige.ch/fr/Syst%C3%A8me\\_de\\_gestion\\_de\\_contenu](http://edutechwiki.unige.ch/fr/Syst%C3%A8me_de_gestion_de_contenu)

« Cette fonction permet non seulement un gain de temps considérable mais également la possibilité d'accéder à des informations plus riches qui sont régulièrement actualisées. Il faut noter que pour une grande majorité des outils, seuls les titres ou une partie de l'information sont inclus à l'intérieur du site. Ces derniers renvoient le plus souvent à des pages externes qui sont en principe les sources originales de l'information. »<sup>18</sup>

### 2.3 La famille des CMS

Un outil de CMS<sup>19</sup> « est un site web disposant de fonctionnalités de publication et offrant en particulier une interface d'administration (back-office) permettant à un administrateur de site de créer ou organiser les différentes rubriques. ».

Les auteurs du Livre Blanc des solutions des CMS opensource<sup>20</sup> de la société Smile mettent en avant que « *l'offre de produits de CMS (Content Management Systems) tend aujourd'hui à se scinder :*

- *d'une part les produits simples, prêts à l'emploi, orienté vers la seule gestion d'un site Web, aux possibilités d'extension limitées,*
- *d'autre part les produits haut de gamme, qui permettent de construire un véritable référentiel de contenus au niveau de l'entreprise, de customiser les processus de gestion associés, et de décliner la restitution de ces contenus sur une variété de médias.»*

#### **Les WCM :**

Les WCM sont des plate-formes entièrement paramétrables pour gérer des sites web sur Internet ou Intranet. Le ministère de l'écologie et du développement durable a créé par exemple son site web grâce à l'outil de WCM Spip (<http://www.developpement-durable.gouv.fr/>). Ces outils permettent une grande réactivité dans les contenus.

Un WCM possède un référentiel de données en XML. Les utilisateurs saisissent donc un contenu au format XML associant ainsi des métadonnées au texte. La saisie se fait grâce à une interface wysiwyg (What You See Is What You Get). Cette interface pour être aux plus près des pratiques

---

<sup>18</sup> [http://edutechwiki.unige.ch/fr/Syst%C3%A8me\\_de\\_gestion\\_de\\_contenu](http://edutechwiki.unige.ch/fr/Syst%C3%A8me_de_gestion_de_contenu)

<sup>19</sup> Le site de « Comment ça marche » à l'adresse suivante :  
<http://www.commentcamarche.net/www/cms.php3>

<sup>20</sup> Disponible en ligne à l'adresse suivante : <http://www.smile.fr/publications/livres-blancs/cms-opensource> [consulté le 25 janvier 2008]

des utilisateurs ressemble à un traitement de texte comme nous le montre cette capture d'écran sous Joomla :

The screenshot shows the Joomla! Administrator interface for creating a new article. The top navigation bar includes links for Accueil, Gestion du site, Menu, Contenu, Composants, Modules, Mambots, Installation, Messagerie, Système, and Aide. The user is logged in as Administrator, with a 'Déconnexion admin' link. The main content area is titled 'Article: Nouveau' and is divided into two main sections: 'Détails de l'article' and 'Information de publication'.

**Détails de l'article**

Titre:  Section: Sélectionner Section

Alias du titre:  Catégorie: Sélectionner Catégorie

Texte d'introduction: (obligatoire)

Rich text editor toolbar: **B** *I* U **ABC** | | .. Styles .. | .. Format ..

**Information de publication**

Afficher en page d'accueil:

Publié:

Niveau d'accès: Public (dropdown menu with options: Public, Membre, Special)

Alias de l'auteur:

Changer le créateur: Administrator (dropdown menu)

Ordre: Les nouveaux items sont placés en première position

Date de création:  ...

Début de publication: 2007-06-24 22:39:39 ...

Fin de publication: Jamais ...

**Etat:** Publié

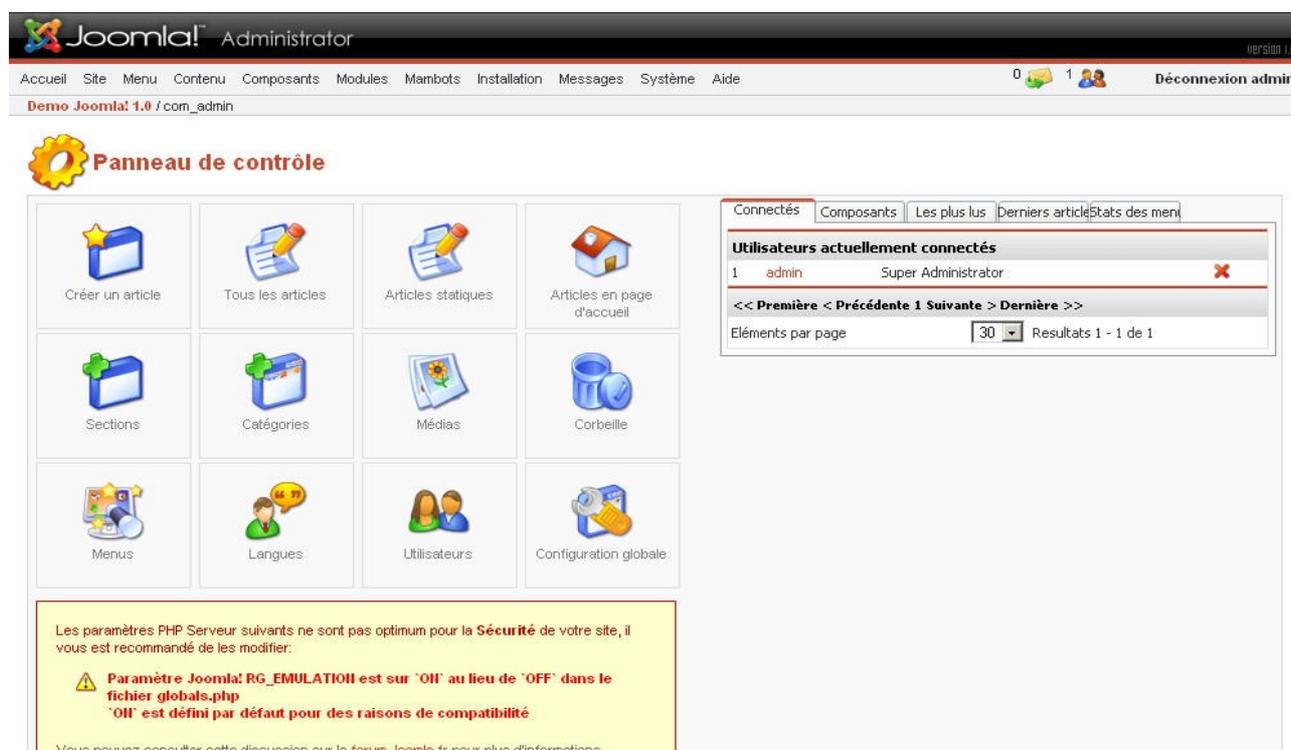
**Clics :**

**Révisé :** 0 fois

**Créé** Nouveau document

**Dernière** ..

Un espace en back-office est dédié à l'administrateur pour prendre en charge la création de rubrique et gérer les articles rédigés. Voici à quoi cette interface ressemble sous Joomla :



Un annuaire LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) permet de gérer les identités. Cet annuaire doit être évolutif pour gérer l'arrivée et le départ de nouvelles personnes.

Voici quelques exemples de logiciels :

- Cofax : <http://www.cofax.org/content/cofax/home/>
- Joomla : <http://www.joomla.fr/>
- PhpNuke : <http://phpnuke.org/>
- Plone : <http://plone.org/>
- Spip, l'un des plus célèbres, utilisé par l'administration française : [http://www.spip.net/fr\\_rubrique91.html](http://www.spip.net/fr_rubrique91.html)
- Typo 3 : <http://www.typo3.fr/>

Pour trouver de nombreux liens vers des CMS Open Source, vous pouvez naviguer sur le site suivant : <http://www.la-grange.net/cms>. De même, il existe un guide collaboratif des solutions de CMS à l'adresse suivante : <http://guidecms.com/>.

## ECM

Selon Michel Remize<sup>21</sup>, « schématiquement, une solution de gestion de contenu d'entreprise possède les fonctionnalités suivantes :

- Facultés pour plusieurs individus de travailler sur du même contenu (contrôle des versions possible), à travers l'accès et le partage d'un espace commun.
- Fourniture d'une chaîne de validation et de publication (Workflow) en vue de mettre en ligne ce contenu.
- Séparation des opérations de gestion de la forme et du contenu. »

Les solutions de gestion de contenu d'entreprise, qu'elles soient libres ou propriétaires, étant nombreuses, nous ne pouvons ici en faire un panorama exhaustif. Nous avons donc choisi de présenter succinctement deux outils. Ceux-ci étant sous licence libre et très connus, ils nous ont été plus facilement accessibles. Pour plus de détails et d'exhaustivité, nous renvoyons le lecteur à deux grilles d'analyse.

La première est celle établie par *Archimag* dans son « guide pratique gestion de contenu » paru en octobre 2006. Les fonctionnalités de 59 solutions propriétaires y ont été analysées, selon leur existence ou non dans la solution :

- les différents modules que proposent ces solutions logicielles (GED, gestion des e-mails, Workflow, Records Management, ECM, WCM...)
- les normes applicables grâce à ces fonctionnalités (relatives à la GED, au Records Management etc.)
- la fonction d'acquisition et de saisie de la solution (formats supportés, module d'OCR etc.)
- l'indexation (masque de saisie, contrôle des champs etc.)
- la recherche (par plan de classement, en texte intégral, en langage naturel etc.)
- la consultation (taux de pertinence, classification des résultats etc.)
- les fonctionnalités avancées (gestion des versions, syndication de contenus, traitements statistiques, construction du thésaurus)
- enfin, les spécifications techniques (architecture client-serveur, bases de données, gestion des annuaires etc.)

---

<sup>21</sup>REMIZE, Michel. La gestion de contenu tout-terrain. *Archimag guide pratique « gestion de contenu »*, oct. 2006, 5ème édition, p.5.

La seconde grille d'analyse est un outil disponible en ligne. La société Atos Origin a mis en place une méthode « Qsos » (<http://www.qsos.org>), mise à disposition de la communauté sous licence libre GNU Free Documentation licence, pour qualifier, sélectionner et comparer les logiciels open source en 4 étapes :

- Définir les données de référentiel (types de licences, types de communautés, grilles de couverture fonctionnelle par domaine, ...)
- Évaluer les logiciels selon trois axes principaux : couverture fonctionnelle, risques du point de vue de l'entreprise utilisatrice, risques du point de vue du fournisseur de services (expertise, formation, support). Chaque axe est constitué d'un certain nombre de critères. Par exemple, l'axe des risques entreprise comprend : la pérennité intrinsèque, l'intégration, l'adaptabilité technique, le niveau d'industrialisation et la stratégie du projet. Ces critères étant eux-même composés de sous-critères.
- Qualifier le contexte spécifique d'une entreprise (ou d'un utilisateur) en effectuant une pondération des critères précédents.
- Sélectionner et comparer les logiciels répondant aux besoins.

Ce processus génère des fiches d'identités de logiciel ainsi que des grilles de comparaison et de choix.

### **Alfresco<sup>22</sup>**

Lancée en 2005, Alfresco est une solution libre de gestion de contenu d'entreprise (ou ECM).

« La société éponyme a un modèle économique basé sur le rôle d'éditeur. Elle vend du support technique sous forme de souscription pour les clients qui désirent un support autre que communautaire. »<sup>23</sup>

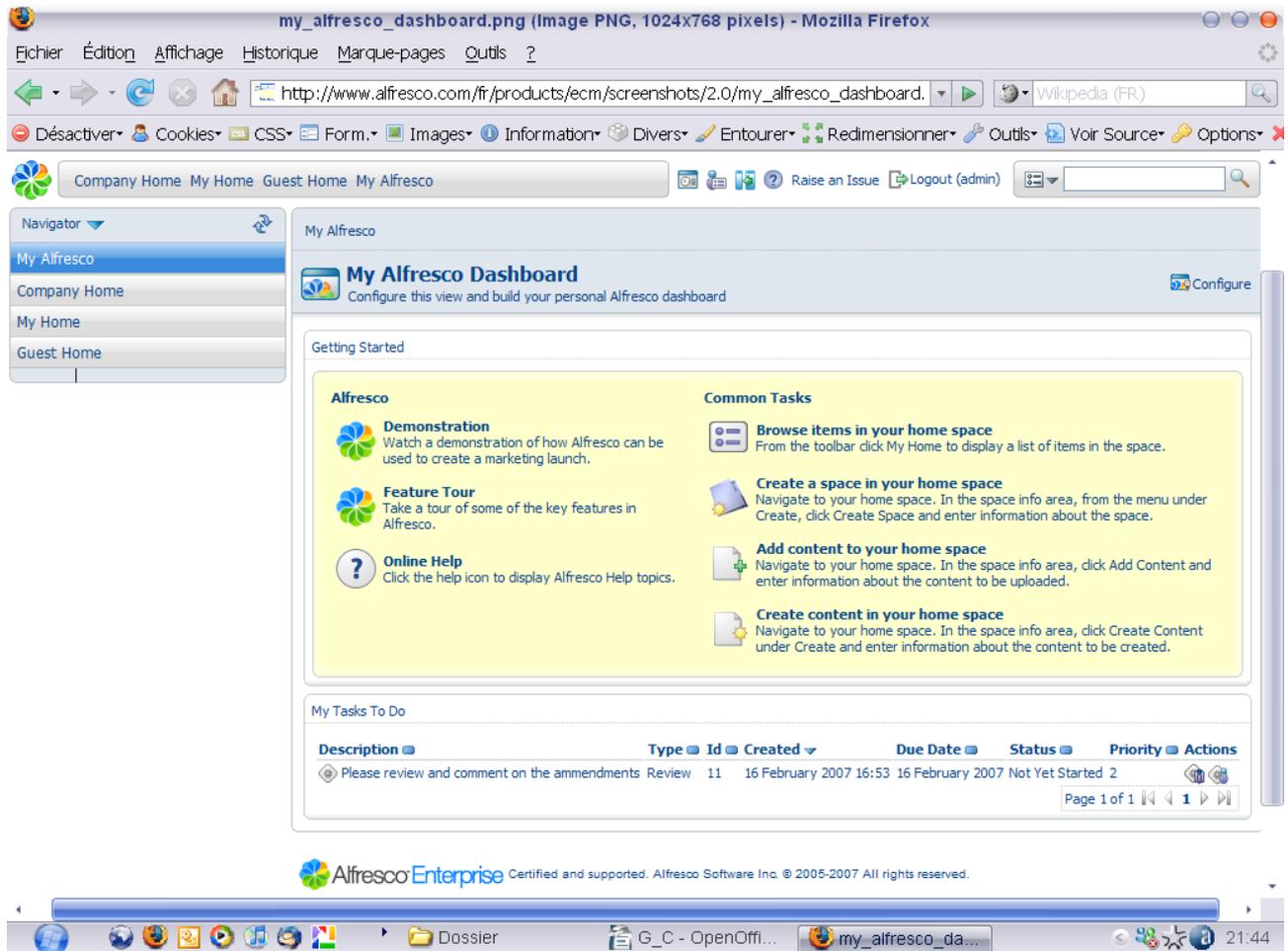
La dernière version date de juillet 2007. Il est disponible en plus de 10 langues, comprenant le français. Les captures d'écran sont ici en anglais.

---

<sup>22</sup><http://www.alfresco.com/fr/>

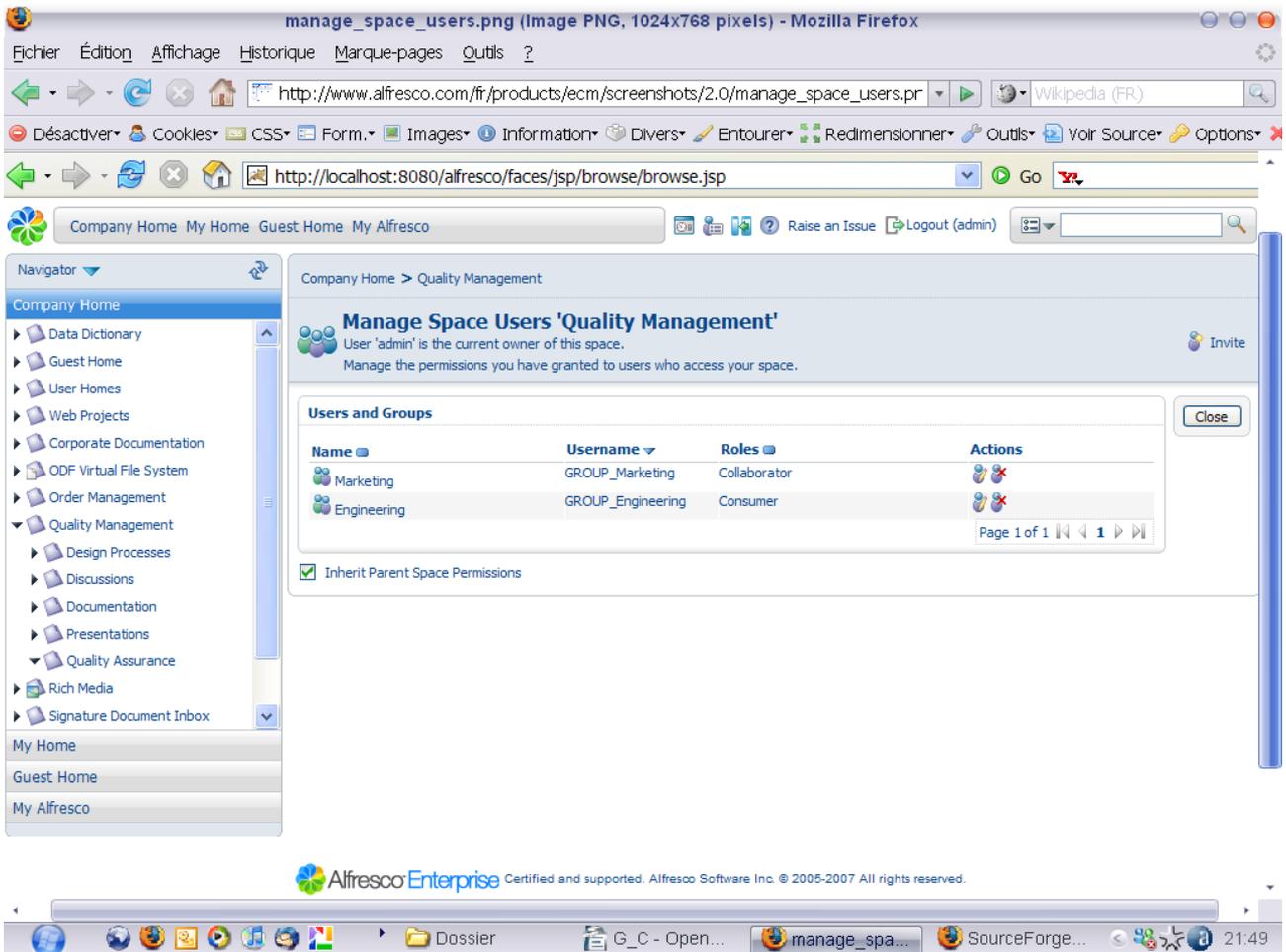
<sup>23</sup><http://fr.wikipedia.org/wiki/Alfresco>

## Écran d'accueil de l'utilisateur



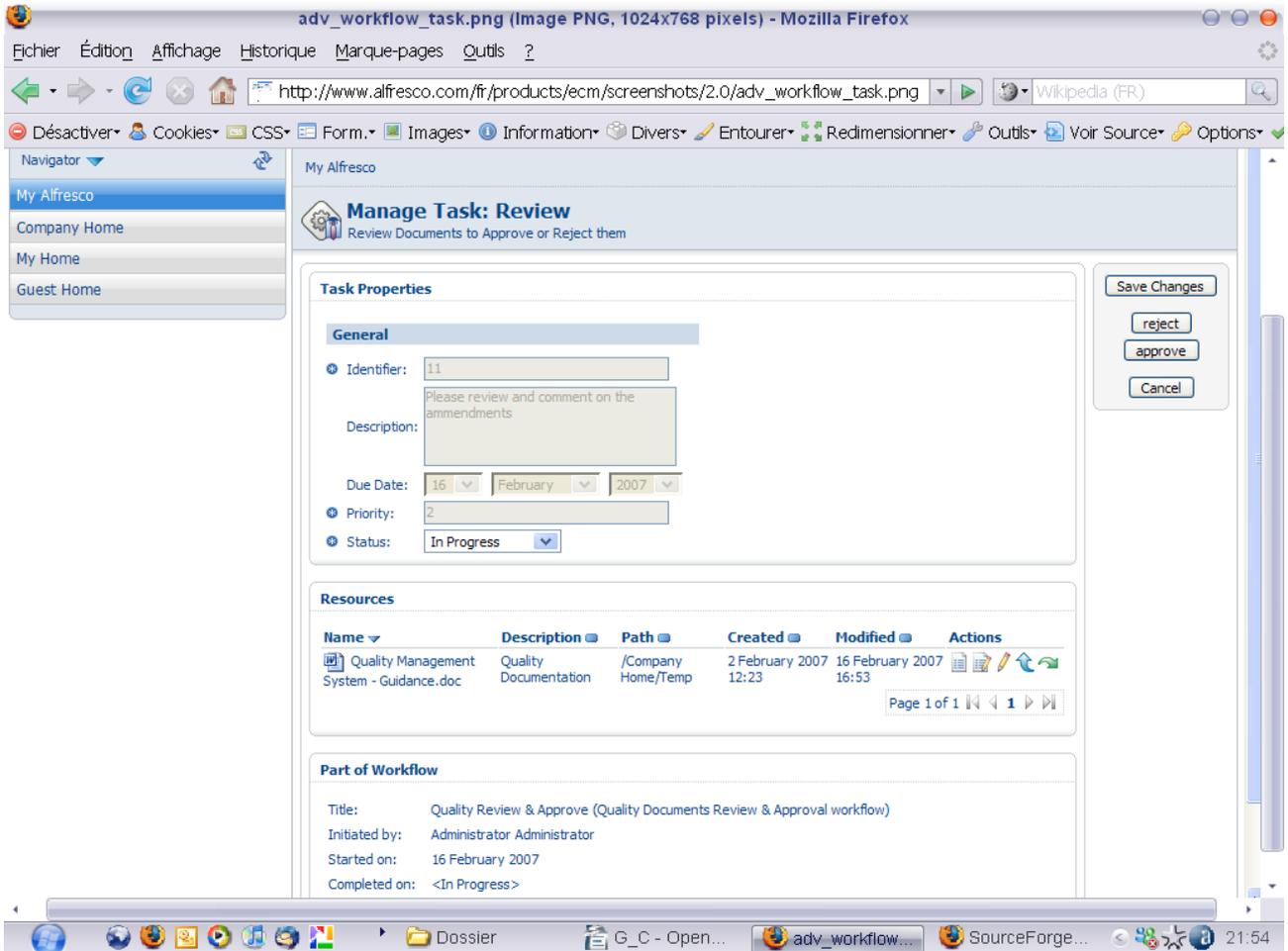
La page d'accueil présente un tableau de bord. Grâce aux droits d'accès, l'ECM permet à l'utilisateur de personnaliser son espace de travail. En bas de page, une fenêtre permet de récapituler les tâches à réaliser grâce au système de Workflow : description, nature de la tâche, statut, degré de priorité, dates.

## La gestion avancée des droits d'accès



Voici la partie administration qui permet de gérer les droits d'accès des utilisateurs de l'ECM. Chaque groupe est défini par un nom, par un rôle et les actions qu'il a le droit de mener : écrire, valider, publier etc.

## Le module de Workflow



Cette page définit le processus de Workflow : les propriétés de la tâche à effectuer (vue en page d'accueil), les ressources auxquelles elles s'appliquent, c'est à dire les documents en cours de modification dans la chaîne et leur description, enfin l'état actuel du Workflow.

## Automne<sup>24</sup>

Conçu en 1999, il s'agit d'un ECM écrit en langage PHP et basé sur MySQL. Il utilise XML comme base de structure de données et XHTML comme langage de génération des sites qu'il produit. Automne est sous licence libre GNU-GPL et propose toutes les grandes fonctionnalités d'un CMS.

Il n'est pas le plus connu des systèmes de gestion de contenu et pourtant plusieurs grandes entreprises et administrations l'ont adopté : le Centre National d'Etudes Spatiales, l'espace Presse de Météo France, l'Académie de Toulouse etc. Ce succès est dû notamment au fait qu'il respecte les normes du W3C et de l'accessibilité.

### La page administration

Website **Automne Demo** - 06/16/2004

Powered by **automne**

Search

**Page administration**

**Fonctionnement Automne**

/ Accueil / Fonctionnement Automne

**Identity** | Dates & Alerts | Search engines | Meta Tags | Log

Title	Fonctionnement Automne
Link name	Fonctionnement
ID	4
Address	http://ch:50003/html/_2_4_.php
Template	FR - Robotique
Web Site	Site principal
Print page Active	No

Sub pages	Order
Gestion des profils	▼
Gestion des droits	△ ▼
Workflow de collaboration	△ ▼
Gestion des modèles	△

Gestion de contenu Automne

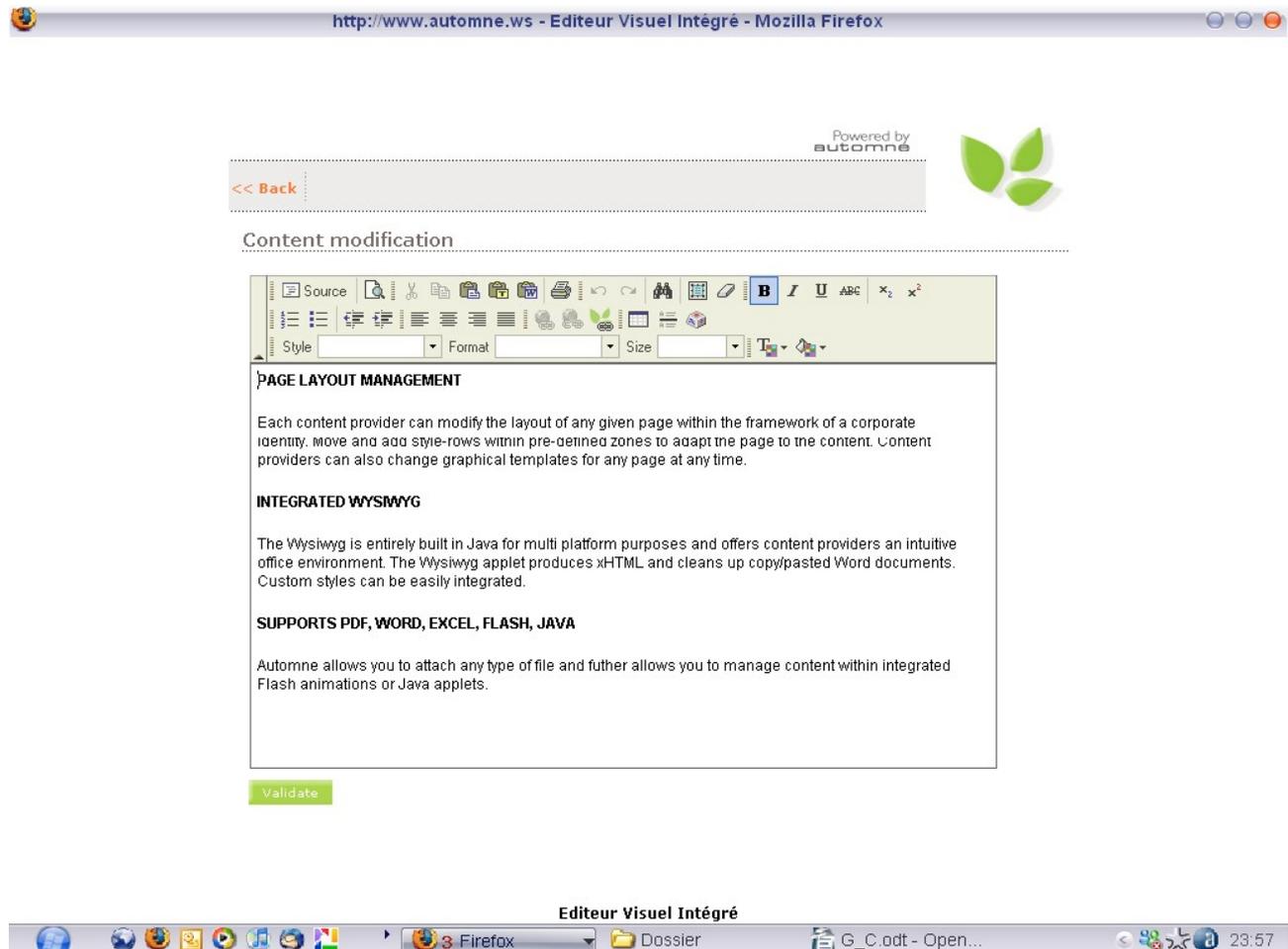
Firefox | Dossier | G\_C - OpenOffi... | 23:52

Il s'agit de la page dédiée à l'administrateur du site où il faut définir les caractéristiques d'une page : son titre, son adresse, à quel site elle est dédiée (puisque Automne offre la possibilité de gérer plusieurs sites) et le « gabarit », « template » ou encore « squelette » qu'elle appelle pour sa mise en

<sup>24</sup><http://www.automne.ws/>

forme. On voit aussi que c'est ici que l'on pourra paramétrer les profils, les droits, et le Workflow notamment.

## L'éditeur de contenu



The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying "http://www.automne.ws - Editeur Visuel Intégré - Mozilla Firefox". The page content includes a "Powered by automne" logo with a green leaf icon. Below this is a "Content modification" section with a toolbar containing icons for source, undo, redo, bold, italic, underline, and text color. The main content area contains three sections: "PAGE LAYOUT MANAGEMENT" (describing layout modification within corporate identity), "INTEGRATED WYSIWYG" (describing the Java-based WYSIWYG editor), and "SUPPORTS PDF, WORD, EXCEL, FLASH, JAVA" (describing file attachment and management). A "Validate" button is located at the bottom of the content area. The browser's taskbar at the bottom shows the "Editeur Visuel Intégré" application, the Firefox browser, and the file "G\_C.odt - Open...".

L'éditeur de contenu d'Automne se fait, comme pour la majorité des CMS, par une interface WYSIWYG (What You See Is What You Get) qui permet à l'utilisateur de voir directement ce que donne la mise en forme de son texte, comme dans un simple traitement de texte. Il n'y a donc besoin d'aucune connaissance spécifique en plus.

## Les droits d'un utilisateur

The screenshot shows a web application interface for defining user rights. The browser address bar indicates the URL is `http://www.automne.ws - Définition des droits d'accès - Mozilla Firefox`. The page title is "User Profile : Head quarters". The interface is divided into several tabs: "Identification", "Contact Information", "Content Mgmt. Rights" (which is the active tab), and "Administration Rights".

The "Content Mgmt. Rights" section is divided into several sub-sections, each with a "Validate" button:

- Viewing rights :** A table with columns "None", "Site", "Admin", and "Delete page".

	None	Site	Admin	Delete page
Accueil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
Home	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
Racine	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>		
- Modification rights :** A table with columns "None", "Properties", "Content", and "Module delete".

	None	Properties	Content	Module delete
Pages	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	
news	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	
- Validation rights :** Checkboxes for "Pages" and "news", both of which are checked.
- Authorized templates :** Checkboxes for "fr" and "en", both of which are checked.
- Alert :** A dropdown menu for "Level" with "Critical" selected.

Enfin, il s'agit ici des droits d'utilisateurs concernant la gestion du contenu : ce qu'il peut voir concernant la gestion du site (est-il administrateur ou non ?), ce qu'il a le droit de modifier, de valider.

## 2.4 Les wikis

Le mouvement des wikis fut impulsé dès 1995 par Ward Cunningham, un informaticien américain qui voulait partager ses découvertes avec ses amis et collègues développeurs, sur un site où tout le monde pourrait participer. Petit à petit, les contributions se sont accumulées car son site était vraiment simple et rapide à utiliser. Ainsi est né le « wiki », terme hawaïen signifiant « vite » en français.

Un wiki est donc un site web collaboratif et dynamique. C'est à dire que tout le monde peut venir modifier, compléter et ajouter des pages au site. On trouve généralement en bas de chaque page un petit lien « *Edit this page* » qui permet à n'importe qui de modifier le contenu de la page. La modification des pages est facile et rapide. Les modifications sont ensuite enregistrées et toutes les versions historiques restent accessibles. Ainsi, un premier auteur rédige un article, un second le complète puis un visiteur en corrige d'éventuelles erreurs qu'il aura remarquées en navigant sur le site. Les wikis s'enrichissent donc petit à petit avec les connaissances et les informations de chacun. Il est, de plus, possible de créer de nouvelles rubriques sur le site, sous la forme de nouvelles pages. Le principe du wiki est donc d'inciter les visiteurs à contribuer. Les wikis font passer l'internaute qui le souhaite du statut de lecteur à celui de co-auteur, très simplement, de manière immédiate, sans aucune formalité.

Les wikis peuvent (et doivent) être sauvegardés régulièrement, ce qui permet de revenir en arrière et d'annuler certaines modifications. Ils ne nécessitent généralement aucune connaissance en HTML et permettent, grâce à des conventions simples, de mettre le texte en forme (gras, italique, listes...). Cela permet aux non-initiés d'éditer facilement les pages par l'unique intermédiaire du navigateur.

A la différence des wikis, les CMS n'ont pas de lien sur chaque page pour éditer la page. La gestion du contenu se fait, comme nous l'avons vu, par une interface bien séparée. Les wikis sont orientés "contribution communautaire", alors que les CMS sont généralement plus orientés "publication".

### **Exemples d'applications du wiki en entreprise selon Jérôme Delacroix<sup>25</sup>**

- Il peut être utilisé comme un Intranet traditionnel.
- Le wiki peut recueillir les remarques et suggestions de consommateurs de manière simple et

---

<sup>25</sup>DELACROIX, Jérôme. *Les wikis : espaces de l'intelligence collective*. Paris : M2 Editions, 2005.

ouverte.

- Dans un projet de Knowledge Management, il peut permettre de recueillir et partager les connaissances des employés .
- Un wiki peut permettre d'organiser la vie de l'entreprise (compte-rendu de réunion, ordre du jour...) et ouvrir des espaces de Brainstorming.

Quels avantages offre un wiki ?

- Une facilité d'apprentissage et une grande facilité pour écrire : il n'y a pas de compétences techniques poussées à connaître pour participer sur un wiki.
- La possibilité de travailler à plusieurs sur une même partie.
- Une mise à jour en temps réel : il n'y a pas de délai entre l'écriture et la publication.
- L'archivage des versions successives pour plus de sécurité.

Mais un wiki a aussi de nombreuses limites :

- Ils entraînent parfois un certain manque de lisibilité en raison de la syntaxe spécifique, des multiples liens...
- Il manque d'interopérabilité : il est difficile de migrer le contenu d'un wiki vers un autre utilisant un moteur différent (les syntaxes et propriétés étant différentes).
- Il n'offre pas de module de Workflow, ni de gestion d'accès suffisamment optimum pour certains projets au sein d'une entreprise.

Le wiki peut donc être envisageable dans certains cas pour l'entreprise. Il peut être une solution alternative surtout si les compétences techniques sont peu ou pas existantes en interne grâce à sa simplicité de mise en place. Cependant, il n'offre pas autant de fonctionnalités et de sécurité qu'une solution de CMS et ne s'adapte pas aux projets de grande envergure.

## 2.5 les blogs

Il s'agit d'un outil de gestion de contenu simplifié. Les caractéristiques sont les suivantes :

- Contributions triées par ordre chronologiques
- Gestion des liens
- Archivage
- Moteur de recherche
- Ajout de commentaires

Les blogs ont connu il y a quelques années un grand engouement notamment grâce à la facilité de publication. Ces outils que l'entreprise et les professionnels de l'information se sont appropriés, ont fait l'objet d'un colloque dont l'adbs a gardé trace à l'adresse suivante :

<http://www.adbs.org/midipy/manif/weblog/weblog.htm>

### Les limites du blog :

Le paramétrage est très limité et le formatage des contenus au niveau de la sortie est élevé. En effet, une page d'un blog répartit l'information de la même manière : on retrouve un menu à gauche puis au centre de la page le titre de l'article, la date, les tags, le corps de l'article puis les commentaires. De même, il n'est pas possible de créer son propre formulaire de saisie des contenus. Il n'existe pas de gestion des versions. Finalement, l'auteur est à la fois l'administrateur, le rédacteur et le modérateur.

### Quelques exemples de blog :

Il est important de rappeler qu'il est possible de s'inscrire sur une plate-forme qui permet l'hébergement, une gestion personnalisée et des outils pré-paramétrés pour mettre en ligne. Les plate-formes les plus connues sont Vox, Canalblog et Overblog. Ces plateformes nécessitent aucune connaissance informatique pour la création et la mise en ligne.

Les logiciels Open source permettent de développer des blogs plus personnels avec la possibilité de se créer des graphismes et de choisir la sortie des contenus. Les logiciels les plus reconnus sont Dotclear, WordPress et Textpattern.

### III La mise en place d'un projet de gestion de contenu

#### 3.1 les enjeux pour l'entreprise

Une solution de gestion de contenu est utile dès lors que la production des contenus au sein de l'entreprise est partagée. Elle permet de passer d'un « mode de travail individuel avec des outils bureautiques, vers un mode collaboratif fonctionnant en réseau<sup>26</sup>. »

Quels avantages offre la mise en place d'un système de gestion de contenu pour l'entreprise ?<sup>27</sup>

#### *Réduction des coûts*

Chacun conserve ses compétences spécifiques, dans son rôle, ce qui a des conséquences organisationnelles en interne. En effet, avec un système de gestion de contenu, « les webmestres peuvent s'occuper des tâches techniques et graphiques tandis que des contributeurs internes ou externes peuvent s'occuper de la mise à jour du contenu. » Cela entraîne un gain de temps important et donc une diminution des coûts.

#### Réduction des délais de publication et augmentation de la valeur ajoutée du contenu

Grâce à la chaîne de workflow qui modélise le processus de publication, le rédacteur peut proposer plus facilement et directement son contenu, sans passer par un technicien. De même, cette information sera plus rapidement validée par son « supérieur » en la matière. Les mises à jour sont donc plus régulières et trouvent alors tout leur sens.

#### *Décentralisation de la gestion de l'information*

Les tâches et contenus étant répartis entre plusieurs contributeurs, la gestion de l'information de l'entreprise n'est plus le seul fait du service informatique et du professionnel de l'info-doc. Chacun participe selon ses compétences spécifiques, il y a une « responsabilisation ».

---

<sup>26</sup> REMIZE, Michel. La gestion de contenu tout-terrain. *Archimag guide pratique « gestion de contenu »*, oct. 2006, 5<sup>ème</sup> édition, p.5.

<sup>27</sup> [http://edutechwiki.unige.ch/fr/Syst%C3%A8me\\_de\\_gestion\\_de\\_contenu](http://edutechwiki.unige.ch/fr/Syst%C3%A8me_de_gestion_de_contenu).

### *Contrôle de l'accès à l'information*

La collaboration induite par l'utilisation d'un CMS au sein de l'entreprise n'entraîne pas pour autant de risque au niveau de la confidentialité. Le système d'accès et de droits des utilisateurs permet de spécifier quelles parties seront visibles ou accessibles par chacun.

Selon Jean-Paul Taravella<sup>28</sup>, le déploiement d'une gestion de contenu au sein de l'entreprise offre de nombreux avantages et un fort retour sur investissement : « certains supports papier, voire certaines tâches de saisie manuelle -remplacées par la lecture automatique- disparaissent; en matière de gestion de processus et de workflow, des contrôles et des tris manuels seront également éliminés; en matière d'archivage légal, l'entreprise gagne la conformité légale; dans la politique technologique, la réduction des coûts de licence, de maintenance, de déploiement et d'exploitation sera flagrante. »

### *3.2 La place du professionnel de l'information*

Le plus souvent, pour la mise en place d'un tel système, une équipe projet se constitue faisant appel aux diverses compétences transversales dans l'entreprise :

- pour le fond, on fait appel aux compétences rédactionnelles et donc aux métiers de l'entreprise,
- pour la mise en forme graphique, on peut faire appel aux services Marketing et Communication,
- pour la structuration du contenu, on fait appel aux professionnels de l'information-documentation qui prennent ici toute leur place,
- enfin, pour la publication, il s'agit de désigner les administrateurs du site.

Les CMS facilitent donc la décentralisation de la gestion de l'information. En dehors de la mise en forme graphique, on voit alors trois grands rôles se dessiner : le contributeur qui élabore le contenu, l'administrateur du site qui valide la publication, enfin le professionnel de l'info-doc qui « chapeaute » et suit ces opérations. Son rôle est primordial en amont de la mise en place du système de gestion de contenu mais aussi en aval afin d'en suivre l'évolution et les modifications.

---

<sup>28</sup>TARAVELLA, Jean-Paul. Cohérence, réutilisation, mutualisation. *Archimag guide pratique « gestion de contenu »*, oct. 2006, 5ème édition, p.16.

La conception du système en amont est donc primordiale au succès et à l'efficacité de la solution. Le documentaliste intervient donc dans l'équipe projet avec toute son expertise. Nous reviendrons plus loin sur les différentes étapes à mettre en oeuvre pour la mise en place d'un système de gestion de contenu.

Selon Pascal Francq, professeur à l'Université libre de Bruxelles, les professionnels de l'information doivent, dans la mise en place d'un tel projet :

- « définir les méta-données
- délimiter certaines valeurs
- concevoir les bonnes méthodes d'accès »

Les choix effectués ont un impact capital sur l'efficacité de la solution employée : ils influenceront sur le choix du système et le projet à mener au niveau de l'organisation toute entière.

Deux sortes de méta-données sont indispensables dans un système de gestion de contenu : les méta-données descriptives qui sont externes au document (auteur, date...) et les méta-données sémantiques qui sont directement incluses dans le document. Pour les renseigner au mieux, il est possible d'adopter des standards comme le Dublin Core Metadata Initiative qui propose 15 éléments de description formels. C'est au professionnel de l'information de déterminer le standard et les éléments les plus adaptés à l'organisation.

Le Dublin Core permet de spécifier plus précisément les caractéristiques des méta-données : lesquelles sont obligatoires ? Lesquelles sont optionnelles ? Y a-t-il un ordre à respecter ? Sont-elles répétables ? Etc.

De plus, l'expert doit définir un choix dans les termes associés aux documents : seront-ils des mots-clés libres ou des termes tirés d'un thesaurus ? Selon P. Francq, il est ici important de trouver un équilibre dans les règles : trop de contraintes rendent le système difficilement utilisable, mais trop peu le rendent moins efficace.

De même, concernant la classification des documents : faut-il les associer à un code standard ou les rattacher à un schéma de classification élaboré au sein de l'entreprise ? Il faut là encore mesurer les avantages et inconvénients entre une classification toute faite qui manque de finesse par rapport au domaine ou une classification très fine réalisée par des experts mais dont la trop grande spécialisation peut aussi être nuisible à la bonne utilisation du système. Là encore, il s'agit de trouver le bon équilibre.

Enfin, le professionnel doit fixer le choix des informations qui seront utilisées lors d'une recherche. Faut-il que le moteur établissent des recherches en texte intégral ou limitées sur certains champs, et

dans ce cas sur lesquels ? L'important est donc d'arriver à évaluer les compétences des différents utilisateurs de l'entreprise quant aux moteurs de recherche.

Un CMS permet la collaboration entre les utilisateurs grâce à un système de validation de Workflow mais il peut également fournir des espaces de collaboration. Le professionnel de l'information-documentation aura à déterminer le bon degré de filtrage ou de validation. De plus, la collaboration entre les utilisateurs exige une très bonne organisation. Il faut définir les documents qui entrent dans le système de Workflow et les acteurs qui interviennent dans cette chaîne (rédacteurs, valideurs hiérarchiques, gestionnaires du site etc.) et limiter les droits d'intervention à certains contenus. Mettre en place un tel système demande une bonne connaissance de l'organisation et des notions de Knowledge Management. Il s'agit de distribuer des activités, des tâches aux différentes personnes. Enfin, il faut offrir aux intervenants des outils permettant d'être alertés des contenus à valider, de commenter les modifications à apporter. Ces processus sont à modéliser en amont, afin d'assurer la cohérence et la bonne compréhension entre tous les acteurs.

Pour conclure, le professionnel de l'information joue un rôle crucial dans la mise en place d'un système de gestion de contenu. En amont, il doit prévoir et organiser la décentralisation de l'information et combiner la collaboration entre les acteurs

### *3.3 Mettre en place un système de gestion de contenu au sein de l'entreprise*

#### **Méthodologie de la mise en place d'un projet d'ECM selon Lucile Cofignal<sup>29</sup>**

La journaliste a identifié les grandes étapes indispensables dans un tel projet. En voici la présentation synthétique.

##### **1- Définir les acteurs**

Nous l'avons vu, la mise en place d'un tel système doit être assumée par une équipe projet qui sera notamment composée d'un chef de projet (qui constitue la maîtrise d'ouvrage) utilisateur et d'un chef de projet informatique (qui constitue la maîtrise d'oeuvre).

En plus de ces deux acteurs principaux, on trouve plusieurs autres groupes d'acteurs qui interviendront à certaines phases du projet :

---

<sup>29</sup>COFIGNAL, Lucile. Maîtriser le projet pour maîtriser le contenu. *Archimag guide pratique « gestion de contenu »*, oct. 2006, 5ème édition, p.20.

- un groupe d'utilisateurs représentatifs pour effectuer l'analyse des besoins et les différents tests
- le service informatique qui s'occupera de « l'acquisition, l'exploitation et la maintenance des matériels et logiciels »
- les professionnels de l'info-doc (comme nous l'avons vu précédemment)
- le service des archives pour, notamment, l'application des durées légales de conservation
- le service formation pour former les utilisateurs, si celui-ci existe dans l'entreprise, le cas échéant, on peut faire appel à un membre de l'équipe projet
- un juriste d'entreprise pour veiller à la conformité des publications, des droits etc.
- le service des ressources humaines si la mise en place de l'outil nécessite de grands changements.

Un comité de pilotage se tiendra à chaque phase importante et lors des prises de décision.

## **2- L'évaluation budgétaire**

Cette première évaluation doit prendre en compte de nombreux aspects : l'acquisition du logiciel (« dont le coût dépend du nombre d'accès simultanés »), le « renouvellement du matériel, l'aide à la mise en oeuvre, les développements spécifiques, l'assistance à la maîtrise d'ouvrage » ainsi que les différentes formations. Enfin, à cela s'ajoutent les coûts internes.

## **3- L' « analyse de l'existant et le système cible »**

La maîtrise d'ouvrage se charge de l'analyse de l'existant et des besoins consistant à rencontrer chaque service utilisateur. Il lui faut définir précisément « les différentes sources de contenu, leur volumétrie respective, les procédures de fonctionnement, les flux documentaires et informationnels. » Cette phase d'analyse est primordiale.

Il faut ensuite réfléchir à la « future organisation ou système cible à mettre en place » suite à cette première analyse. Le système cible doit aussi prendre en compte « les changements [...] induits par l'introduction de la future solution » qui peuvent être d'ordre technique, organisationnel etc.

## **4- La rédaction du cahier des charges**

Il reprend l'analyse de l'existant, des besoins et décrit le système cible qui a été pensé. On doit aussi y trouver la description de la solution voulue, du point de vue fonctionnel et technique, les contraintes et les exigences de l'environnement. Enfin, le calendrier prévisionnel et « l'ensemble des fournitures et prestations de services demandées. »

Il s'agit d'un document contractuel qui servira au lancement des appels d'offres auprès des sociétés éditrices. Il est donc important qu'il soit clair et précis.

## **5- Étude des offres du marché**

Cette phase a pour but de confronter le cahier des charges établi aux différentes offres et offreurs du marché susceptibles d'y correspondre le mieux aux niveaux technique, fonctionnel et budgétaire.

## **6- La mise en oeuvre du système**

Il faut ici élaborer en concordance avec le prestataire retenu le planning prévisionnel, les objectifs et les coûts évalués jusqu'au déploiement final de la solution

## **7- La formation des administrateurs**

Il s'agit de former les futurs administrateurs fonctionnels et techniques de l'équipe projet. Cette phase est très importante et peut se faire dès le début, afin de « permettre aux administrateurs de rédiger les spécifications techniques et fonctionnelles, mais aussi d'être en mesure d'apporter des modifications aux paramétrages proposés par le prestataire. »

## **8- Les spécifications fonctionnelles et techniques**

Celles-ci comprennent l'architecture technique, les tables et les catégories des bases, les critères d'indexation, de recherche, les formulaires d'indexation et de recherche, les groupes, les utilisateurs, les droits fonctionnels et techniques... La bonne définition de ces critères peut conditionner la réussite du projet.

## **9- La reprise de l'existant**

Il s'agit d'assurer, si besoin, la migration de l'ancien système vers le nouveau : « l'export des données dans un format compatible avec le nouveau système, l'élaboration d'un schéma de récupération des données, la migration des données par le prestataire et les tests de validation par l'équipe. »

## **10- Les tests**

Il s'agit de tester la solution sur des sites ou des services pilotes sélectionnés avant le paramétrage définitif.

## **11- La formation des utilisateurs**

A la suite du déploiement et des tests, il faut former de manière efficace les futurs utilisateurs afin que ceux-ci soient opérationnels au plus tôt et au mieux.

## 12- Le passage en production

Enfin, cette dernière phase constitue la généralisation de l'utilisation du système à l'ensemble des services concernés.

### *3.4 Retour d'expérience au Centre d'Etudes Techniques de l'Équipement du Nord Picardie*

Le CETE Nord-Picardie fait partie des 7 centres d'études techniques de l'équipement. Ils ont une mission de bureaux d'études au service des acteurs de l'aménagement ( services de l'Etat, collectivités territoriales, organismes publics, parapublics ou privés) et dépendent aujourd'hui du Ministère de l'Ecologie, du Développement et de l'Aménagement Durables"

En 2003/2004, le ministère a établi une étude comparative sur les logiciels libres correspondant à une volonté gouvernementale d'aller vers ces solutions. Le projet GISEH prévoit alors la mise en place de sites Web sur une plate-forme construite autour de logiciels libres (SPIP). La solution de gestion de contenu SPIP a donc été retenue par le Ministère de l'Équipement et généralisée en 2005.

#### *Le site Intranet du CETE*

Avant SPIP, le CETE utilisait des sites de technologie Microsoft avec un serveur Web Microsoft et réalisés par les premiers outils web (Frontpage, Dreamweaver) qui nécessitaient des connaissances techniques. Les anciens sites ont été récupérés mais sans procédures automatiques. La mise en place du site a duré un an et continue encore aujourd'hui.

Le site de Bordeaux se charge d'ouvrir un espace temporaire le temps que la structure se construise et se mette en forme.

Le plus gros travail a été l'organisation : quel va être le contenu ? Qui va rédiger ? Quelle structure adopter ? Qui valide le contenu ?

L'organisation :

- un développeur à Rouen
- un centre serveur à Bordeaux gérant les 500 sites en France
- une vacataire documentaliste a été embauchée pour établir une analyse préalable pour la construction
- attribution des rôles et profils de chacun
- un administrateur s'occupe du contenu, de la structure du site
- les rédacteurs dans chaque service

## **Méthodologie selon la Webmestre Pascale Quoy :**

Une équipe projet s'est montée avec la Webmestre, la chargée de communication et des utilisateurs du service.

S'agissant d'une migration du site, il fallait réactualiser le contenu pertinent.

Il a fallu rencontrer les intervenants les plus pertinents et conduire une analyse complète de l'existant : ce qui est lu, pas lu, utile etc. pour garder le plus judicieux. Cette analyse a permis de faire état des dysfonctionnements et de ce qui, au contraire, était à garder.

Les grandes questions soulevées ont été : comment rubriquer ? Quels messages sont à faire passer ? Quels sont les points forts ? L'un des buts était que tout cela se fasse en moins de clics possibles.

L'équipe est alors arrivée à un premier niveau de rubricage. Il y avait 3 groupes avec des idées différentes sur le fondement :

- le premier voulait résoudre les questions pratiques
- le second voulait que cela corresponde à la politique du service
- le troisième voulait se raccorder sur le fonctionnement du ministère.

Il a donc fallu faire des compromis entre les trois. Au final, la solution fut proche de la maquette du ministère.

La seconde étape a été la hiérarchisation de l'information dans les rubriques. Enfin, la troisième étape était de déterminer les responsables de l'alimentation du site. Un document a été rédigé reprenant la structure du site. Les rôles étaient les suivants :

- responsable du contenu
- administrateur
- rédacteurs

Un tableau reprenant toute la répartition selon la structure du site a été rédigé. Mais celui-ci a été allégé après la pratique car il était trop lourd et complexe. Au final il y a peu de simples rédacteurs et plus de responsables.

La Webmestre n'a donc géré que le côté technique. La chargée de communication a dirigé le contenu en collaboration avec le reste de l'équipe.

Des responsables de rubriques ou sous-rubriques ont été désignés ainsi que beaucoup d'administrateurs restreints et de rédacteurs (plus de 30 ont été formés).

Avant, les gens n'alimentaient pas eux-mêmes le site, n'étaient donc pas responsables et ne remontaient pas l'information. La mise en place du CMS a eu pour effet la responsabilisation des contributeurs qui sont devenus plus réguliers dans le contenu.

L'espace de rédaction fait appel à un système de syntaxe spécifique (se rapprochant de celui des Wikis). Soit l'on saisie directement, soit on clique sur les onglets permettant la mise en forme

(comme dans un traitement de texte). La formation du personnel a été menée par quelqu'un du service pour les administrateurs et rédacteurs car SPIP est simple d'utilisation.

Il faut noter qu'être administrateur demande une méthode d'analyse, d'organisation du contenu. Le site s'est calé sur l'organisation. Il n'y a donc pas de changement organisationnel, juste un peu pour la rédaction.

Les avantages de SPIP :

- le dépôt facile d'information
- tout le monde peut alimenter le site mais attention, un grand nombre de rédacteurs signifie qu'il faut qu'il y ait un manager de l'information
- on sépare les aspects techniques et éditoriaux
- le système de circuit de validation (rédacteur/valideur) ou Workflow
- cela offre un mode de fonctionnement unique à tous les sites du Ministère

Les limites de SPIP :

- il peut être fastidieux quand il s'agit de tableaux ou d'autres documents plus complexes
- son développement qui limite certaines fonctionnalités (par exemple, l'absence de couleurs). On ne peut pas changer la CSS qui est une « surcouche » du Ministère. Le mode de fonctionnement unique empêche donc les différents services de créer leurs propres squelettes (il faut noter que cet argument n'est pas lié à SPIP mais au mode d'organisation)
- le système de Workflow de SPIP est assez rudimentaire
- le moteur de recherche est moins adapté pour des recherches documentaires
- le système de travail collaboratif n'est pas assez performant.

*Un CMS en développement PANDOC*

Le Point d'Appui National Documentaire a plusieurs missions :

- il héberge, donne accès et administre les banques de données documentaires du Ministère
- il assure aussi la maîtrise d'oeuvre des applications nationales informatiques du domaine
- il assiste la maîtrise d'ouvrage centrale pour la conduite et le pilotage d'études
- il effectue des prestations de conseil, d'assistance ou de maîtrise d'oeuvre
- il assure la formation des utilisateurs
- enfin, il effectue une veille technologique dans le domaine.

Le service cherche à mettre en place un CMS pour la production de rapports et d'études. Les utilisateurs pourront se trouver partout sur le territoire. L'objectif est de produire des documents en XML.

Avant, les rapports étaient faits sous Word avec une DTD (Definition de Type de Document) « faite maison ». En 2005, OpenOffice fut préféré (notamment par le gouvernement pour une généralisation des logiciels libres) avec la DTD DocBook qui est un standard reconnu. Mais cette méthode s'est heurtée à l'incompréhension des chargés d'études de produire des documents structurés. DocBook a donc été proposé, non dans un traitement de texte mais directement en ligne. En dissociant l'outil bureautique de la production du document on peut se concentrer sur le fond. L'intérêt des documents structurés est qu'ils peuvent alimenter plus rapidement les bases de données documentaires.

En 2007, il a donc été décidé de mettre en place le CMS Ametys pour la saisie de documents en ligne. Ce CMS, basé sur XML et s'appuyant sur DocBook, est plus orienté documentaire, contrairement à SPIP qui est réellement un outil de publication Web. Il permettra d'offrir une structure commune pour publier, alimenter automatiquement les bases documentaires et effectuer des recherches, non en plein texte, mais par partie du document. Il est envisagée une formation des chargés d'études afin qu'ils puissent saisir en ligne leurs rapports.

## Conclusion

En conclusion, l'utilisation des CMS se répand de plus en plus, tant pour la publication Web que pour la gestion des contenus d'entreprise. Cependant, lors de la mise en oeuvre d'un tel projet, il faut bien étudier les besoins afin de délimiter le périmètre de la solution à adopter. L'offre est nombreuse et la mise en place d'un CMS reste une procédure qui nécessite du temps et certaines compétences techniques. Une équipe pluri-disciplinaire est donc indispensable pour la réussite du projet.

## Références bibliographiques

### Monographies :

DELACROIX, Jérôme. *Les wikis : espaces de l'intelligence collective*. Paris : M2 Editions, 2005.

### Livre blanc :

BADREAU, Stéphane; DELAUVE Christophe. *La gestion de contenu web selon Onext ou comment dynamiser vos sites et applications web ?* 14 novembre 2005.[consulté le 10 janvier 2007]. Disponible en ligne : [www.onext.fr/fileadmin/documents/LivreBlancCMSTypo3v21.pdf](http://www.onext.fr/fileadmin/documents/LivreBlancCMSTypo3v21.pdf)

### Articles, présentations :

CABRAL, Sylvie. *Système d'information documentaire : composant et fonctionnalités des offres logicielles : la diffusion et la publication*. Paris : Conférence i-expo, 1er juin 2005. 23p.

COFIGNAL, Lucile. Maîtriser le projet pour maîtriser le contenu. *Archimag guide pratique « gestion de contenu »*, oct. 2006, 5ème édition, p.20.

COTTE, Dominique. *Gestion de contenu et gestion documentaire, quelles relations ? Journée des professionnels de l'IST*. Nancy : INIST, 21 juin 2005. 21p.

DECHILLY, Thomas. Le document numérique structuré. Nancy : INIST, 2& juin 2005. 42p.

DENIS, Laurent; PALACI François; SLOIM, Elie. *Accessibilité des CMS : Be cool to be strict*. Rencontres Mondiales du Logiciel LibreDijon, le 8 juillet 2005. 26p.

FRANCQ, Pascal. *La place des professionnels de l'information dans les outils de gestion de contenu en entreprise*. Lille : Journée EGIDE, 13 mars 2006. 33p.

REMIZE, Michel. La gestion de contenu tout-terrain. *Archimag guide pratique « gestion de contenu »*, oct. 2006, 5ème édition, p.5.

SIBERTIN-BLANC, Martine. *Qu'est-ce que la gestion de contenu ?*. Lille : Journée EGIDE, 13 mars 2006. 25p.

T. PEDAUQUE, Roger. *Document : forme, signe et médium, les re-formulations du numérique*. STIC-CNRS, 8 juillet 2003 [version 3.0]. 26p.

TARAVELLA, Jean-Paul. Cohérence, réutilisation, mutualisation. *Archimag guide pratique « gestion de contenu »*, oct. 2006, 5ème édition, p.16.

#### Vidéoconférences :

COTTE, Dominique. *Gestion de contenu et gestion documentaire, quelles relations ? Journée des professionnels de l'IST*. [en ligne] Nancy : INIST, 21 juin 2005. [consulté le 10 février 2008]. Disponible à l'adresse : <http://webcast.in2p3.fr/INIST/>

DECHILLY, Thomas. *Le document numérique structuré*. [en ligne] Nancy : INIST, 2& juin 2005. . [consulté le 10 février 2008]. Disponible à l'adresse : <http://webcast.in2p3.fr/INIST/>

#### Mémoire :

LAHAYE, Philippe. *Les systèmes de gestion de contenu : description, classification et évaluation*. Soutenu le 14 mai 2004. 130 pages. Diplôme d'ingénieur en informatique (C.N.A.M). Sous la direction de Michel SCHOLL.

#### Webographie :

ADBS. *Les logiciels libres, solutions pour la gestion de l'information ?* [en ligne]. 06 octobre 2003, [consulté le ]. Disponible à l'adresse

*Alfresco*. In Wikipedia. [en ligne] (consulté le 2 février 2008). <<http://fr.wikipedia.org/wiki/Alfresco>>

*Système de gestion de contenu*. In EdutechWiki. [en ligne] (consulté le 2 février 2008). <<http://edutechwiki.unige.ch/fr/>>.

Site officiel d'Alfresco. [en ligne] (consulté le 2 février 2008). <<http://www.alfresco.com/fr/>>

Site officiel d'Automne. [en ligne] (consulté le 2 février 2008). <<http://www.automne.ws/>>