

La collaboration par clavardage

Conseils pour utiliser les plateformes de type Mattermost de manière accessible

Le contexte

Les plateformes de conversation par clavardage font partie de la panoplie d'outils qui permettent à des équipes de collaborer à distance par le biais des technologies connectées.

Il existe un grand choix de plateformes, dont Slack ou Mattermost.

Vous retrouverez dans cette brochure des conseils d'utilisation pour communiquer de manière efficace et inclusive sur ce type de plateformes.

Les conseils sont rassemblés en 3 questions clés :

- ★ À quoi va servir cet outil ?
- ★ Comment partager de l'information ?
- ★ Comment recevoir de l'information ?

Pour comprendre comment communiquer de manière efficace et inclusive, cette brochure sera illustrée à l'aide d'exemples. Les exemples présentés ici sont basés sur [Mattermost](#). Il s'agit d'un logiciel libre et gratuit de conversation en ligne qui offre plusieurs fonctionnalités utiles à une équipe de travail :

- ★ clavardage instantané,
- ★ gestion de canaux de conversation publics et privés,
- ★ partage de documents,
- ★ partage et reconnaissance automatique des adresses de sites internet,
- ★ recherche à travers les canaux de conversation.

Mattermost est prévu pour être téléchargé et installé sur le serveur de votre organisation. Une fois Mattermost installé sur le serveur de votre organisation, le logiciel peut être utilisé soit sur un ordinateur soit sur un appareil mobile.

Il existe cependant une version hébergée en ligne par Framasoft qui s'appelle [Framateam](#).

Framasoft est une organisation spécialisée dans le logiciel libre et propose un grand nombre d'outils libres (aussi appelés logiciels open-source) hébergés gratuitement en ligne.

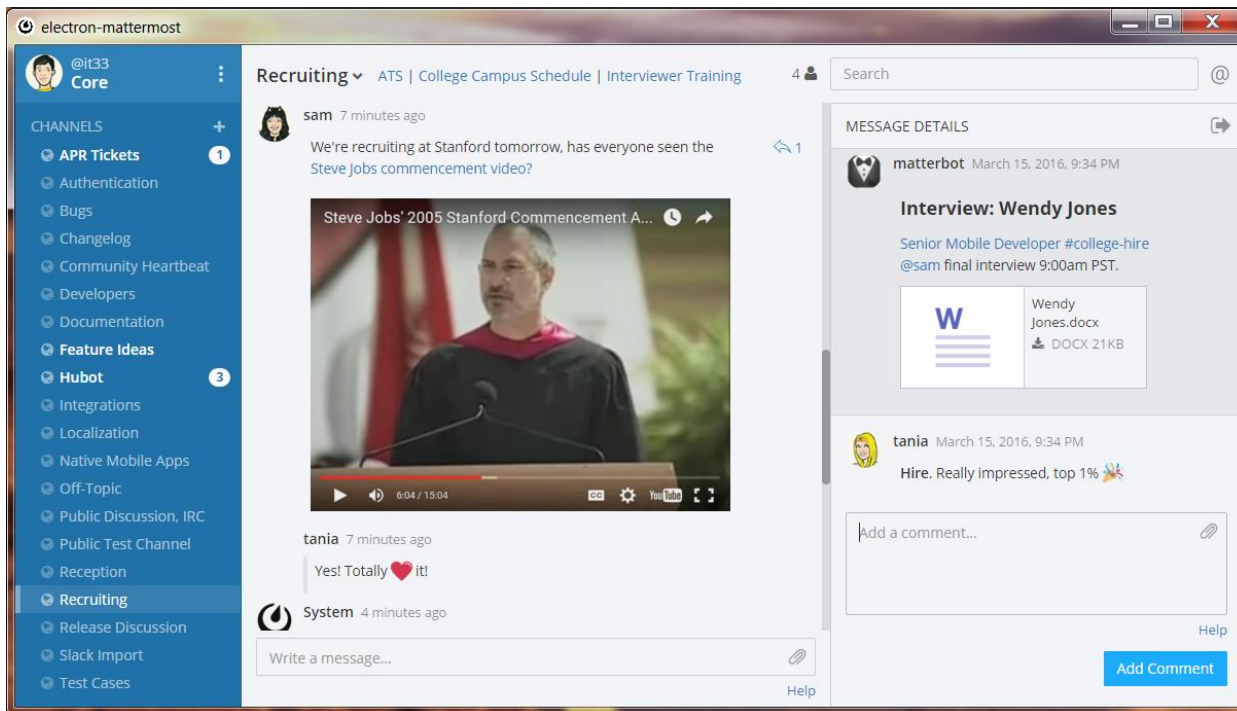


Image 1 : Vue de l'interface de Mattermost. Dans la colonne de gauche sont listés tous les canaux de discussion disponibles. Dans la colonne du milieu sont présentés les messages du fil de conversation principal incluant le partage d'une vidéo. La colonne de droite contient les messages directement en réponse à une conversation spécifique. « Source : mattermost.org »

À quoi va servir cet outil ?

Il s'agit de la première question à se poser. Les outils de clavardage comme Mattermost peuvent être utilisés pour des fins très différentes. En effet, Mattermost peut être utilisé notamment comme :

- ★ une messagerie instantanée entre les membres de l'équipe,
- ★ un espace de partage de documents et ressources,
- ★ un outil de discussion non instantané,
- ★ une base de données, dans une moindre mesure.

Il est effectivement essentiel de définir dès le départ l'utilisation que vous souhaitez faire de l'outil et qui correspond le plus à votre équipe. Cela a plusieurs avantages.

- ★ Tout d'abord, cela permet de faciliter votre utilisation sur le long terme. En effet, si vous voulez utiliser Mattermost pour partager des comptes-rendus de réunion, vous allez établir des règles de présentation du contenu qui permettront d'utiliser les fonctionnalités de recherche de Mattermost avec beaucoup de facilité.

Un exemple : si vous nommez tous vos fichiers « Compte-rendu de réunion du 10 novembre » et ainsi de suite, il vous sera plus facile par la suite de faire une recherche par mots-clés simples pour retrouver le compte-rendu d'un jour spécifique. Par contre, si vos fichiers sont partagés en vrac sans titre cohérent, comment vous rappeler dans 2 ans le nom que vous aviez donné à un fichier pour le rechercher rapidement ?

- ★ Ensuite, vous pourrez vous assurer que tout le monde utilise l'outil de la même manière. Clarifier les règles d'utilisation permet de limiter les potentielles frustrations dans l'équipe de travail et permet des échanges clairs et simplifiés.

Par exemple : une membre de l'équipe considère que Mattermost est utile comme messagerie instantanée et essaie de joindre en temps réel ses autres collègues. Au contraire, les autres collègues pensaient que Mattermost sert uniquement à déposer des fichiers de temps en temps. Elles ne consultent donc pas souvent leur compte. Cette incompréhension va générer de la frustration entre les collègues qui attendent une réponse rapide et celles qui ne savent pas qu'elles doivent consulter leur messagerie.



Enfin, penser au départ à vos attentes envers l'outil permet aussi d'évaluer la faisabilité de votre démarche et de choisir la solution la plus adaptée.

Par exemple : une équipe est composée de personnes sur le spectre de la neurodiversité. Il serait donc préférable de sélectionner un outil clair qui permet d'accéder facilement à l'information et de relire les discussions à son rythme pour contribuer aux discussions. C'est une solution très utile pour donner à tout le monde le temps d'assimiler tout le contenu avant de répondre.

Comment partager de l'information ?

Si le logiciel que vous choisissez propose de configurer plusieurs canaux de conversation, comme le permet Mattermost, définissez dès le départ à quoi servira chaque canal de conversation. Si nécessaire, vous pouvez rajouter quelques informations importantes pour les membres de l'équipe directement dans l'entête de chaque canal. Pour ajouter des informations dans l'entête du canal, cliquez sur le titre du canal.

★ Ensuite, sélectionnez « Éditer » l'entête du canal. Enfin, écrivez les informations importantes dans la fenêtre qui s'ouvre. Pensez ensuite à cliquer sur « Enregistrer » pour sauvegarder vos changements.

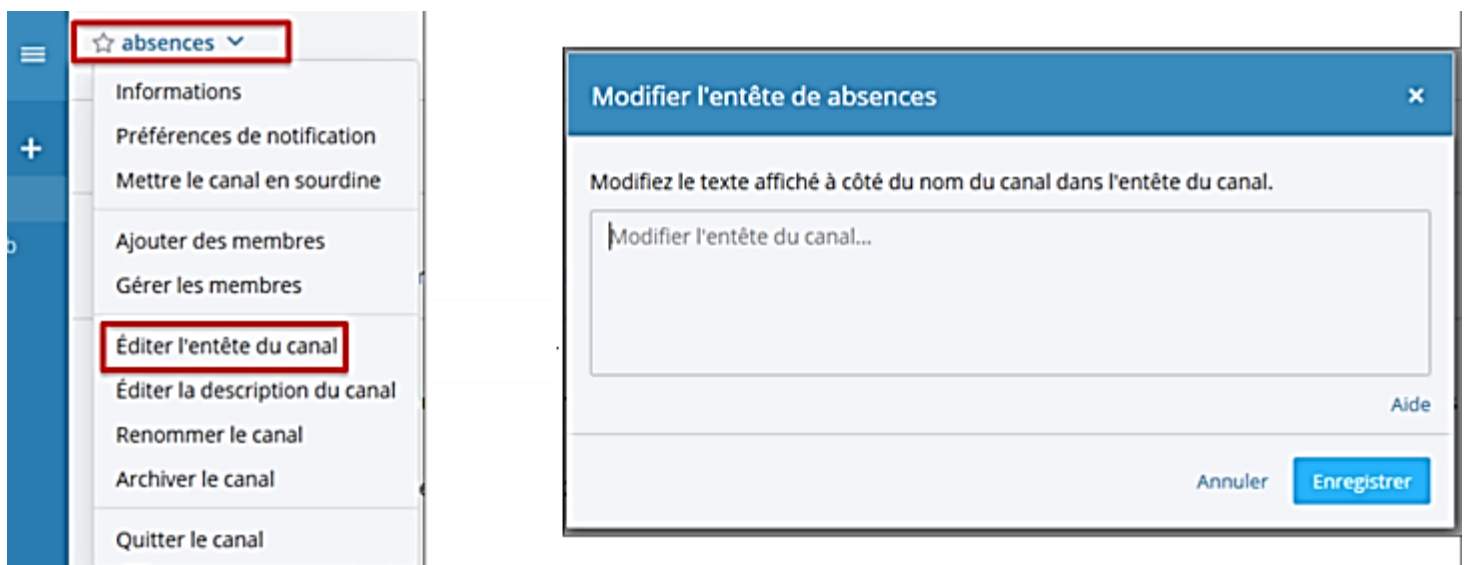


Image 2 : Présentation des étapes pour modifier l'entête du canal de discussion.

★ Déterminez dès le départ les codes que vous allez utiliser.

Par exemple, vous pouvez vous mettre d'accord pour utiliser l'étiquette @all pour signifier à l'ensemble de l'équipe que vous partagez une information importante.

Autre exemple, si vous souhaitez partager des adresses de site internet, accompagnez-les d'une courte description.

★ Si vous devez répondre à une conversation, utilisez les options de réponse directe prévues dans votre logiciel. Cela permettra de suivre plus facilement le fil des discussions. Cela est d'autant plus important si un même canal est utilisé pour partager des informations dans des contextes différents.

★ Enfin, ne supprimez pas du contenu commun et n'archivez pas des canaux de conversation sans en informer les autres utilisatrices. Cela permettra à tout le monde de bien se retrouver et de naviguer sur la plateforme.

Comment recevoir de l'information ?

Selon l'utilisation que vous avez convenu de faire de la plateforme, plusieurs choix s'offrent à vous.

★ Si vous décidez d'utiliser Mattermost pour partager des fichiers et échanger des informations à votre rythme, vous pouvez décider de consulter le nouveau contenu partagé par votre équipe en vous connectant directement à votre compte.

★ Si vous avez décidé d'utiliser les fonctionnalités de conversation instantanée de Mattermost, vous pouvez choisir de recevoir des notifications, selon votre confort avec cette option. Il est possible de recevoir des notifications de 2 manières : par courriel ou en notifications push sur le bureau de votre appareil.

Pour éviter de vous sentir submergée par l'abondance des notifications, vous pouvez tout à fait choisir de recevoir des notifications seulement si votre nom est mentionné ou si certains mots-clés que vous définissez sont utilisés.

Cela ne vous empêche pas d'accéder au reste du contenu en consultant directement Mattermost, mais vous serez moins distraite par les notifications de conversations que vous ne souhaitez pas suivre instantanément.

Vous pouvez configurer vos notifications de 2 manières.

★ **Première méthode.** Cliquez sur Paramètres du compte et sélectionnez Notifications. Vous aurez accès à la liste des paramètres disponibles.

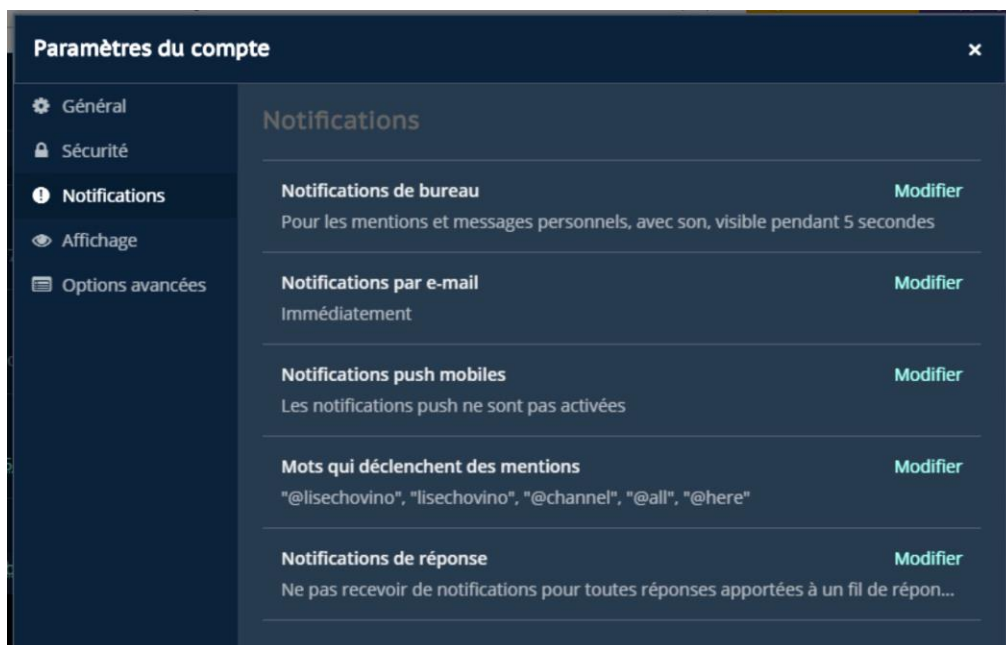


Image 3 : Vue des paramètres du compte dans lesquels vous pouvez configurer vos notifications.

★ **Deuxième méthode.** Configurez directement les notifications pour un canal spécifique. Cliquez sur le titre du canal et sélectionnez Préférences de notification. Choisissez ensuite si et comment vous souhaitez recevoir les notifications du canal choisi.

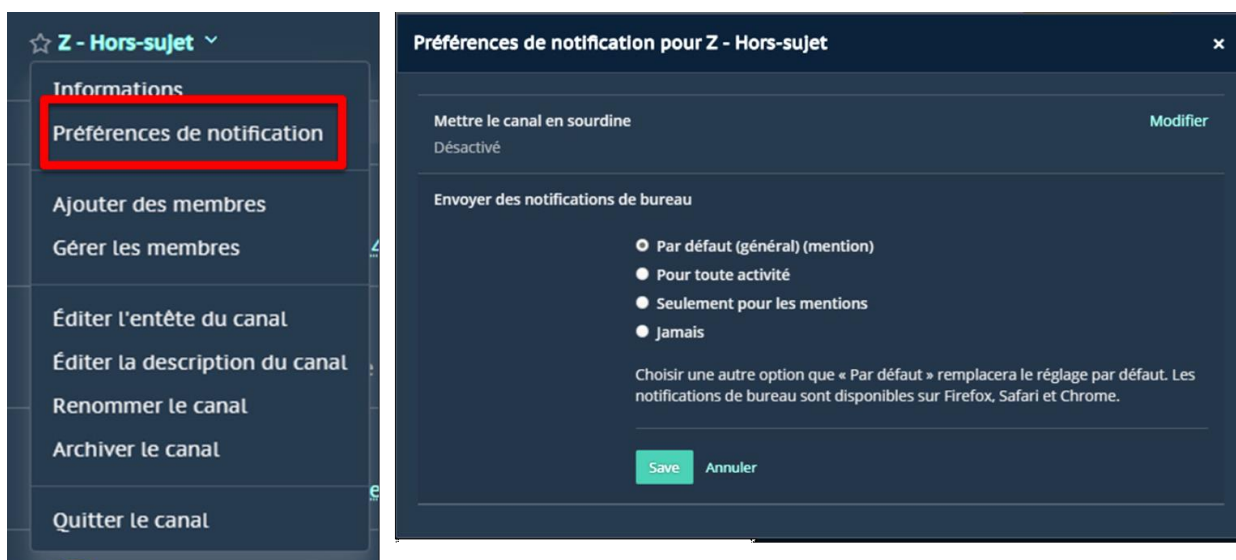


Image 4 : Configuration des préférences de notification à partir d'un canal spécifique.

**Conception
rédaction**

Lise Chovino
(Centre de documentation sur l'éducation des adultes
et la condition féminine – CDÉACF)

Appuyée par

François Dallaire
(Centre de documentation sur l'éducation des adultes
et la condition féminine – CDÉACF)

Graphisme

Studio L.T.

Relecture

Héloïse Panhard

Publié par

**Centre de documentation sur l'éducation
des adultes et la condition féminine
CDÉACF**

Téléphone : 514 876 1180

Téléphone sans frais : 1 866 972 1180

Courriel : info@cdeacf.ca

Site internet : www.cdeacf.ca

Montréal, novembre 2018

**Ce projet est financé par le Programme d'action
communautaire sur le terrain de l'éducation (PACTE)
du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement
supérieur du Québec.**