

Le travail collaboratif

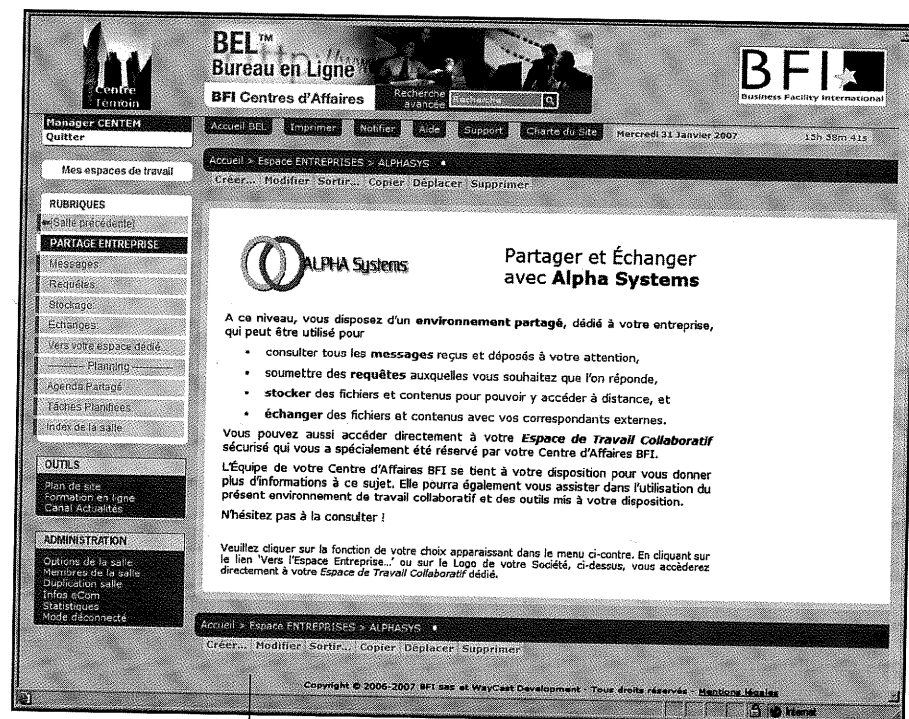
avec le développement fulgurant d'internet et des technologies de l'information, de nouvelles approches de travail s'organisent autour de l'individu et de ses échanges avec ses interlocuteurs. D'où un partage plus efficace et une plus forte implication de chacun...

Dans un monde hautement compétitif et globalisé, les entreprises doivent pouvoir coordonner leurs activités, tant en interne qu'à l'extérieur, avec leurs fournisseurs, partenaires et clients. Ce modèle d'entreprise étendue s'impose, progressivement, dans tous les secteurs, quelle que soit la taille des organismes. Grâce à l'arrivée du Web 2.0 qui ouvre une nouvelle ère d'interactivité, l'individu détenteur de savoirs et producteur d'informations et de contenus pourra mieux échanger et partager avec ses pairs, dans un cadre professionnel ou privé.

Mettre en réseau les acteurs, les contenus et les processus métier de l'entreprise permet un échange plus pertinent et plus fiable, tout en optimisant le transport et le stockage des données. Les utilisateurs peuvent ainsi contribuer, rechercher et accéder aux informations critiques selon leurs droits et profils d'intérêt. Chaque nouvelle publication ou modification de contenu postée en ligne leur est notifiée, en fonction des sources d'information auxquelles ils se sont abonnés.

Partager l'agenda et piloter les processus

Historiquement, un premier groupe d'outils – intitulés *Groupware* – a permis d'enrichir les messageries avec l'an-



Exemple d'une zone d'échange entreprise en centre d'affaires

naire et le calendrier partagés, ou encore la gestion de tâches et de ressources, comme la réservation de salles de réunions, la prise de rendez-vous... Puis une autre fonction – appelée *Workflow* – a été introduite pour assurer la gestion des processus, des flux d'information et de contenu et des circuits d'approbation au sein de l'entreprise, comme la gestion des notes de frais, la gestion des achats...

Se réunir dans des salles virtuelles

Par la suite, les espaces d'échanges virtuels ont été conçus pour assurer la conduite de projets ou de missions regroupant des entités et des équipes géographiquement dispersées. Celles-ci se réunissent dans des salles virtuelles, dans lesquelles des documents sont (co)édités et publiés, des procédures de validation exécutées et des échanges

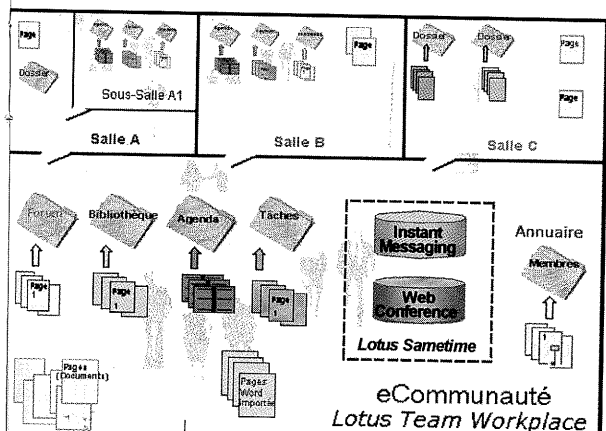
entre membres effectués de façon synchrone (messagerie instantanée, *Web Conference*) ou asynchrone (forum de discussion, notification e-mail).

Gérer contenus et savoirs

Aux fonctions précédentes peuvent également s'ajouter des outils de gestion de contenu (GED / ECM – *Enterprise Content Management*), de capitalisation des connaissances et bonnes pratiques (KM – *Knowledge Management*), ou encore de veille au travers de la syndication de contenus en ligne (fils RSS ou *Really Simple Syndication*).

Plus récemment, de nouveaux outils d'expression et de collecte d'avis sur un sujet déterminé (les blogs) ou encore ceux qui permettent de réfléchir en groupe et de documenter les idées de façon itérative (les wikis) sont venus enrichir l'arsenal existant.

Toutes ces briques logicielles peuvent être fédérées au sein d'un portail colla-



Structure typique d'une communauté virtuelle en ligne

boratif d'entreprise. Enfin, il faut prévoir une intégration avec certains composants du système d'information de l'entreprise, comme les progiciels de gestion intégrée (PGI), la gestion de la relation client (GRC)...

Des solutions hébergées en externe

On distingue, généralement, les éditeurs spécialisés dans le développement de briques logicielles spécifiques (*Workflow*, *GED*, *Web Conference*...) de ceux qui produisent et fournissent des plateformes logicielles intégrées. Mise à part la vente de licences, les éditeurs de progiciels proposent, de plus en plus, un hébergement externalisé de leur solution (ASP ou *Application Service Provider*). Ce qui est particulièrement attractif pour les PME/PMI, qui peuvent ainsi bénéficier du travail collaboratif moyennant un coût de souscription mensuelle beaucoup plus abordable.

Une utilisation croissante et ciblée

Le nombre d'exemples de déploiements est en croissance régulière. Toutefois, la majorité repose sur un sous-ensemble des composantes précédemment évoquées afin de privilégier un axe fonctionnel particulier à la fois. Quelques exemples issus de grandes structures : Gaz de France (capitalisation des connaissances), HEC (portail collaboratif), Matra (GED), IFP (*Web Conference*), SNCF (intranet documentaire), Spie Tondela (gestion de projet) ou encore Scanpoint (gestion des processus).

En matière de PME, on notera le récent exemple des centres d'affaires du Groupe BFI qui ont déployé une solution de Bureau en Ligne mettant des espaces d'échanges virtuels à la disposition de leurs clients.

Une évolution orientée métier

Essentiellement transversales jusqu'ici, les solutions de travail collaboratif seront, à l'avenir, plus orientées métiers. Objectif : permettre aux utilisateurs de tirer un plus grand bénéfice de l'usage de ces outils, directement liés à leurs activités spécifiques. On prendra ainsi davantage en compte le rôle des contributeurs et la personnalisation des interfaces résultantes, dans les situations de connectivité fixe et mobile.

De nouvelles applications verront le jour, comme la recherche de compétences dans les réseaux sociaux et professionnels (ELS ou *Expertise Location System*), la conception collaborative de produits (CPDM ou *Collaborative Product Definition Management*) et bien d'autres encore à inventer...

Jacques Setton
WayCast Development
Président de CICF Informatique

I Réussir un projet de travail collaboratif

Le retour d'expérience des projets de **travail collaboratif** et **capitalisation des savoirs** permet de dégager certains **facteurs de succès**.

1. Organisationnels

- Implication de la direction en tant que moteur de l'initiative.
- Communication régulière tout au long du projet.
- Remontée des besoins pour cerner les difficultés et répondre aux attentes.
- Accompagnement du changement des rôles et des pratiques dans l'entreprise.

2. Techniques

- Groupe transversal d'utilisateurs représentatifs et motivés.
- Pilote de validation appliqué à une problématique métier bien cernée.
- Solution déployée de manière itérative avec un progiciel paramétrable.
- Conduite du projet en mode collaboratif avec les intervenants.

3. Opérationnels

- Démarrage de l'exploitation avec une base bien alimentée.
- Simplicité d'utilisation permettant l'appropriation par les utilisateurs.
- Animateur qui sera le catalyseur au sein de la communauté métier.
- Intégration progressive avec le système d'information de l'entreprise.

Éditeurs de progiciels intégrés de travail collaboratif – GED / ECM – KM

Logiciels Propriétaires	EMC Documentum	eRoom™	Licence et ASP
	IBM Lotus	Lotus Team Workplace™	Licence seulement
	KNOWINGS	Knowledge Manager™	Licence et ASP
	MICROSOFT	SharePoint Server	Licence seulement
	NextApplication	eLink™ Suite	Licence et ASP
	Oodrive Technologies	Mayetic™ / QuickPlace™	ASP seulement
	ooPartners Solutions	IntraKnow™	Licence et ASP
	Open Text / Hummingbird	Livelink ECM – eDOCS Suite	Licence seulement
	Vignette	Vignette Collaboration Suite	Licence seulement
Logiciels Libres	Alixen (Open Source)	Serveur Extranet MIOGA2	Licence et ASP
	Nuxeo (Open Source)	Collaborative Portal Server	Licence seulement