

Les outils du travail collaboratif

❖ Introduction

Le terme 'travail collaboratif' ou groupware réunit une diversité d'outils d'aide au travail, particulièrement au travail en équipe.

On y range des fonctions de gestion d'agenda, partagé ou personnel, de gestion des tâches, de notes de travail, forums, carnet d'adresses, partage de documents, liste de diffusion et bien sûr la messagerie électronique.

Le travail collaboratif est devenu une des préoccupations majeures des entreprises. A cela deux raisons essentielles : La première, le développement du travail en mode projet dont une des caractéristiques est la mobilisation de compétences multiples. La seconde, la tendance à l'éclatement des structures géographiques ou organisationnelles.

Toute entreprise, tout service, toute équipe projet et plus généralement, toute organisation de travail met en oeuvre au quotidien des processus de travail. Ces processus définissent un projet collectif en le divisant en des tâches plus simples qui seront exécutées par différentes personnes. Ces processus sont tous de type collaboratif dans la mesure où plusieurs personnes collaborent à un même objectif en échangeant informations et savoir-faire. L'information échangée est de différents types : technique, administrative, commerciale, et elle peut être plus ou moins formalisée : un ordre de production est très formel, le savoir-faire d'un expert exprimé dans une note l'est beaucoup moins.

Le domaine du travail collaboratif a longtemps été dominé par les solutions commerciales de grands éditeurs comme IBM avec Lotus Notes et Microsoft avec Exchange. Aujourd'hui il existe de nombreuses solutions adaptables à tous les besoins.



❖ TCAO : Les différents types d'outils

Optimiser les processus de travail, passe nécessairement par l'optimisation de la collaboration entre les personnes. Aujourd'hui un ensemble logiciels dit collaboratifs permettent cette optimisation. On parle de TCAO (Travail Collaboratif assisté par Ordinateur). Ces outils sont classés suivant quatre domaines ou champs d'application :

- Les outils de communication
- Les outils de collaboration
- Les outils de développement d'un produit
- Les outils de coordination des tâches et actions d'un projet

Association à but non lucratif fondée par Le GIL MEDEF Lyon-Rhône, la CGPME Rhône, la Chambre de Commerce et d'Industrie de Lyon, la Chambre de Métiers du Rhône et soutenue par le Grand Lyon, le Conseil Régional Rhône-Alpes, le Ministère de l'Industrie et l'Europe.

ESPACE NUMÉRIQUE
ENTREPRISES

Villa Créatis
2 Rue des Mûriers
CP 601 - 69258
LYON CEDEX 09
tél: 04 37 64 46 10
fax: 04 78 83 99 60
mail: contact@ene.fr
www.ene.fr





➔ Les outils de communication

Les outils de cette catégorie permettent le travail collaboratif dans le sens où ils facilitent la communication, c'est-à-dire la circulation de l'information sous toutes ses formes (texte, image, audio et vidéo) entre plusieurs personnes.

- L'E-mail est l'outil de base de cette catégorie
- Le Chat tend à reproduire le principe de la conversation orale à l'écrit : les participants se retrouvent dans une chambre virtuelle, leur nom est affiché sur la droite, et chacun peut intervenir dans le cours de la discussion dont on peut conserver l'historique.
- La Visio-Conférence combine les technologies de l'audiovisuel, de l'informatique et des télécommunications pour permettre à des personnes situées dans des lieux différents de dialoguer, de se voir, et de présenter des documents pour organiser ainsi des réunions à distance.
- Le Tableau Blanc permet de dessiner et d'écrire sur une page blanche, grâce aux outils que l'on retrouve dans les petits logiciels de dessin comme Paint. Chaque intervention sur la page blanche est instantanément reproduite sur les écrans des correspondants. Ce moyen de communication peut séduire les employés qui travaillent dans la création : il élargit la palette traditionnelle de l'expression.
- La Messagerie Instantanée ou l'Instant Messaging permet de recevoir des messages écrits de courte taille et en temps réel, ce type de communication souffre encore de sérieux défauts de sécurisation qui retiennent les entreprises de l'adopter.



➔ les outils de collaboration sur une même tâche

Ces outils permettent à plusieurs personnes de travailler sur un même document (ex : une réponse commerciale à un appel d'offre), ou d'utiliser simultanément la même application.



On recense dans ce type de logiciels :

- Le partage de fichiers : chaque collaborateur accède aux mêmes documents (exemple : plusieurs personnes travaillent sur le même plan de la future voiture d'un constructeur automobile) ce qui permet d'éviter la multiplicité des versions.
- Le partage d'applications : c'est le fait de partager entre collaborateurs la même application, au même moment avec le même document afin de pouvoir tour à tour le modifier. On trouve ce type d'outils notamment sur certains logiciels de CAO (Conception Assistée par Ordinateur).
- L'édition partagée : c'est la possibilité de travailler à plusieurs sur un même document en suivant des règles d'édition, le système gérant l'historique des évolutions (qui fait quoi et quand). A la différence du partage d'applications il n'y a pas de notion de simultanéité : chaque acteur travaille de façon asynchrone l'un par rapport à l'autre.
- Les forums et outils apparentés

Les utilisateurs de ces outils : ce sont souvent de grosses entreprises, mais de petites structures comme les cabinets d'avocats ou des PME/PMI voulant se rapprocher d'un gros donneur d'ordre peuvent aussi y trouver un intérêt.

➔ Les outils de développement produit

Ils intègrent la planification, le design, le développement du produit, ainsi que le sourcing qui vise à réduire le coût des achats et des approvisionnements, en automatisant les processus concernés.

Un exemple de ces outils, la solution PLM (Product Lifecycle Management) est un ensemble logiciel destiné à gérer toutes les informations relatives à un produit.

On y trouve des fonctions de collaboration pour la conception du produit, tout ce qui concerne son développement, ainsi que le contrôle de sa qualité.



Les programmes de PLM sont conçus pour que les informations soient partagées entre tous les acteurs prenant part à la vie du produit : ingénieurs, sous traitants, entreprises de maintenance couvrant ainsi l'ensemble des processus transversaux de l'entreprise tel que :

- la gestion commerciale et marketing des produits
- le développement des produits
- les achats
- la production
- la logistique
- la gestion de la qualité
- le SAV

➔ Les outils de coordination des tâches : Les Workflows

Ils aident au pilotage d'un projet avec plus d'efficacité et de rapidité, ils automatisent la coordination des étapes d'un processus et constituent l'apport le plus original du TCAO.

Ces outils ont pour fonction de modéliser, formaliser, exécuter et suivre les processus de l'entreprise ou les tâches d'un projet.

Ils permettent aussi de définir :

- la décomposition et l'enchaînement en tâches simples du projet,
- les acteurs qui réalisent ces tâches,
- les informations nécessaires à leur réalisation ainsi que celles produites par cette réalisation.



Ces outils ou workflows assistent le chef de projet dans le suivi de son projet, contrôlent et accélèrent les interactions entre les contributeurs, les relecteurs et la personne chargée de la validation. On recense :

- Les outils de gestion et de suivi de projets tel que les planning donnent la possibilité pour le chef de projet de suivre et

de mesurer l'évolution d'un projet en assignant et notifiant chaque membre d'une tâche spécifique.

- Les agendas partagés : par cet outil il est possible de planifier des rendez-vous et de visualiser les disponibilités de tous les membres d'une équipe.
- Les outils de synchronisation : Ces outils synchronisent des données gérées par 2 systèmes différents, cela peut être une base centrale avec une base « nomade » exemple : un agenda Microsoft outlook synchronisée avec celui d'un Palm ou bien une base des prospects centralisée sur un serveur synchronisé avec celle contenue sur le portable d'un commercial itinérant.

Utilisateurs : Ces outils sont surtout utilisés par les grands comptes.

➔ Les outils de capitalisation et de partage de l'information



Ils facilitent l'accès aux connaissances et compétences présentes au sein de l'entreprise en les centralisant et les organisant et proposent des outils de recherche et de diffusion. Ce sont les outils de la mémoire de l'entreprise.

Si un employé a fait l'effort de créer un document, ou de développer une expertise, il peut faire gagner beaucoup de temps à ses collègues : pourquoi créer plusieurs fois le même document ou développer plusieurs fois la même expertise lorsqu'on peut les trouver ailleurs dans l'entreprise ? Il faut donc faire en sorte que tous les employés puissent accéder à ces informations.

L'outil de base est le partage d'un disque dur sur le réseau d'entreprise. Cependant retrouver l'information pertinente est très difficile au delà d'un certain volume très rapidement atteint. Il faut alors passer à des outils plus évolués de Gestion Electronique Documentaires (GED). Dans le cas où expertise et savoir-faire constituent un actif important de l'entreprise, on utilise des outils de gestion de la connaissance (KM : Knowledge Management en anglais).



On recense donc :

Les outils de recherche de l'information tel que les moteurs de recherche

Les outils de recherche des compétences comme les répertoires qui permettent de référencer les domaines d'expertise de chaque employé de façon détaillée, afin de pouvoir les retrouver facilement.



Les outils de diffusion :

Les FAQ ou Foire Aux Questions : Ces listes de questions/réponses élaborées par un tiers portent en elles tout le savoir de leur auteur. Dans le même ordre d'idées, on peut diffuser l'information par l'intermédiaire de l'e-mail, grâce aux listes de diffusions.

Les portails : ils classent les informations par ordre d'importance, avec une mise en page qui marque clairement cet ordre de priorité. Dans l'idéal, ils dispensent à chaque employé un "digest" personnalisé des informations qui le concernent.

Les Wiki : sorte de portails qui s'enrichissent grâce à la contribution des personnes qui les consultent.

Newsletter : lettre d'information électronique transmise de façon régulière par mail à des abonnés.

La conception collaborative est rendue nécessaire du fait de la mondialisation. Les entreprises confient de plus en plus les tâches de conception et de production à des bureaux d'études ou à des sous-traitants, parfois situés à l'autre bout du monde. La conception collaborative élimine les coûts de déplacement et fait gagner du temps ; elle permet aussi au donneur d'ordre de rester maître de son produit.

Les principales fonctions sont :

- la Gestion de projet
- la CAO
- le PDM

NB : Le PDM (Product Data Management) est un sous ensemble du PLM. Il gère les nomenclatures de produits et les données techniques qui leur sont associées, tout en définissant les rôles et les droits d'accès des intervenants.

La mise en œuvre des logiciels permettant d'assister le travail collaboratif au sein d'une entreprise est fonction de ses méthodes de travail (processus), des besoins réels en optimisation de ceux-ci, de sa maturité en terme d'utilisation d'outil informatique et de la volonté d'implication des managers. On peut néanmoins définir un socle minimum facile à mettre en œuvre et tout à fait adéquat pour les petites entreprises. Ce socle est composé par :

- Le réseau d'entreprise
- La messagerie électronique
- Le partage de fichier
- L'agenda partagé (si besoin)

Dans tous les cas, un travail préalable d'analyse des processus de travail de l'entreprise, et de ces besoins en termes de solutions d'optimisation est nécessaire. De plus une étude d'impact sur le travail quotidien des personnels doit être menée afin d'expliquer et d'accompagner dans le temps les changements induits. Les solutions collaboratives sont essentielles pour les GME (>200 employés) et les grands comptes ainsi que pour les PME dont les équipes sont éclatées géographiquement.



Certaines offres commerciales de logiciels organisent ces outils dans des structures communément appelées « espaces collaboratifs ». Un espace collaboratif constitue un espace de travail virtuel réservé aux membres d'une même équipe projet, d'un même service ou d'une entreprise. Généralement, la création d'un espace est très simple et quasi-immédiate. Il est possible de créer par exemple un espace dédié aux services SAV régionaux d'une société et proposant par exemple les outils suivant :

- Une Foire Aux Questions (FAQ) par produit véritable base de connaissance du SAV,
- Une messagerie électronique
- Une gestion documentaire contenant les fiches produits, les manuels d'utilisation et de réparation, les procédures de garanties, etc...
- Une base de données client.



❖ Les principaux outils de travail collaboratifs

Il n'existe pas d'offre verticale vraiment spécialisée sur un secteur d'activité. La liste non exhaustive donnée ci-dessous comporte donc des acteurs plutôt généralistes même si ils sont issus de domaines variés.

Editeur	Nom du produit	Positionnement
Microsoft	Exchange 2000 Server, Outlook, Sharepoint Portal Server 2001, Content Manager Server 2002	C'est la combinaison de différents produits de la gamme Microsoft qui donne un ensemble d'applications très complet. Ces outils simples sont présents dans de très nombreuses entreprises. Les applications de Microsoft sont appréciées pour leur ergonomie et leur facilité d'implémentation.
Lotus (IBM)	Notes, Domino, Domino.Doc, WorkFlow, SameTime, Quickplace, Discovery Server, Extended Search.	Lotus qui a été racheté par IBM il y a quelques années est le pionnier du collaboratif en entreprise : l'éditeur est le premier à avoir cru au TCAO dès le milieu des années 80. Lotus est donc très présent dans les grands comptes. L'éditeur dispose en outre d'une gamme de produits très complète et très puissants, mais les fonctions les plus avancées souffrent de leur complexité d'utilisation.
Novell	GroupWise	La gamme d'outils collaboratifs de Novell est loin d'être aussi riche que celle des autres éditeurs mentionnés dans ce panorama.
Documentum	eRoom	eRoom racheté par Documentum a regroupé toutes ses applications dans un unique produit qui représente ce qui se fait de plus performant sur le marché.
OpenText	Livelink	Livelink vient du monde de la gestion documentaire. Ses produits sont suffisamment sérieux pour qu'il puisse légitimement se revendiquer éditeur de TCAO. Opentext est positionné sur ce secteur depuis la fin des années 90 et offre une palette de modules collaboratifs assez conséquente. Ses possibilités de connexions aux outils Microsoft sont un plus.
Vignette/Intraspect		A la frontière du Groupware, de la GED, du Workflow et des portails d'informations, INTRASPECT permet de mettre en place très rapidement des plates-formes collaboratives intranet et/ou extranet afin de capitaliser et de valoriser les connaissances.
	OFFRES PME	
Groove Networks	Groove Virtual office	En phase d'acquisition par Microsoft, Groove offre une réelle valeur ajoutées pour les petites et moyennes entreprises , notamment en vue de gérer des groupes de travail répartis sur plusieurs implantations géographiques.
Mayetic	MayeticVillage	Plate-forme calquée sur Lotus Quick-Place, portail communautaire avec agrégation d'informations externes. MayeticVillage fournit un portail de travail de groupe, simple d'emploi et, de surcroît, gratuit.
Knowings	KnowledgeManager 5.2	Portail de travail de groupe intégrant des fonctions de gestion de contenu, de workflow et de travail collaboratif. Gestion du mode off line. (Français)
Silverpeas	Silverpeas	Plate-forme électronique de travail de groupe et gestion documentaire et de contenu ; la plateforme propose de nombreuses applications collaboratives et de gestion de projet assistées d'un workflow . (Français)
Cotranet	Solution Cotranet	Solution d'intra-extranet de Knowledge Management collaboratif et de GED basée sur des logiciels libres . (Français)

Référence du tableau ci-dessus : Nicolas Six, JDNet/2002