

TRAVAIL COLLABORATIF Jusqu'à la fin des années 90, le travail collaboratif était essentiellement représenté par les outils traditionnels de groupware, tels que Lotus Notes, Microsoft Exchange, Novell Groupwise, etc. Ces outils, implantés dans de très nombreuses entreprises, opèrent selon les modes classiques des systèmes d'information actuels, en tant que plates-formes de développement sur lesquelles des applications spécifiques de travail collaboratif sont bâties. Le travail collaboratif devrait être un processus impliquant directement les hommes et les femmes qui doivent travailler ensemble, que ce soit au sein d'équipes projets, au sein d'associations, au sein de multinationales, etc. Bref un processus prenant en compte les actions courantes de ces personnes, afin de les aider à mieux collaborer ensemble.

Travail collaboratif

MIGUEL MEMBRADO

CO-FONDATEUR ET DIRECTEUR GÉNÉRAL DE LA SOCIÉTÉ MAYETIC

Travaillant depuis maintenant plus de 10 ans dans ce domaine, nous avons pu constater tout au long de ce parcours les 5 faits majeurs suivants :

- 80 % des besoins exprimés dans les entreprises en terme de travail collaboratif sont fondamentalement les mêmes
- les utilisateurs ont besoin d'une réactivité immédiate face à l'utilisation d'outils collaboratifs pour les accompagner dans leurs nouveaux projets
- seuls les grands comptes sont habituellement équipés de systèmes de groupware, or les besoins en terme de travail collaboratif touchent toutes les populations professionnelles
- la messagerie électronique s'est déployée ces dernières années dans tous les secteurs, et est devenue l'outil de communi-



tion privilégiée entre professionnels. A tel point que la saturation des boîtes aux lettres est actuellement un véritable problème pour la plupart des cadres (et des ser-

vices informatiques...)

- a la fin des années 90, une nouvelle génération d'outils collaboratifs est apparue : les logiciels de gestion d'espaces de tra-

L'espace de travail collaboratif

vail collaboratif accessibles en mode Web (collaborative workspaces, digital workplaces, etc.).

Ces 5 points fondamentaux, pris dans leur ensemble, font qu'une révolution fondamentale dans le domaine du travail collaboratif est en cours. La face émergée de cette évolution est représentée par la notion d'espace de travail collaboratif, qui révolutionne complètement l'approche collaborative, en la rendant générique (comme peut l'être un traitement de texte ou un client de messagerie) et directement accessible aux utilisateurs finaux.

Cette révolution touche toutes les catégories socio-professionnelles et toutes les entreprises, quelque soit leur taille, de la TPE à la multinationale.

Du groupware aux espaces de travail collaboratif : Les "espaces de travail collaboratifs" vont se distinguer des outils de groupware par les points suivants :

- **le self-service :** créer un espace de travail collaboratif doit être à la portée de toute personne autorisée, sans aucune connaissance informatique, et réalisé en quelques minutes, voire secondes.

- **le prêt à l'emploi :** une fois l'espace de travail créé, l'ensemble des outils nécessaires au travail collaboratif doit être disponible au gestionnaire et aux utilisateurs, toujours sans avoir besoin d'aucune connaissance informatique.

- **l'accès 100 % web :** l'espace de travail collaboratif devant per-

«Une révolution dans le domaine du travail collaboratif est en cours.»

mettre à toutes les personnes (internes ou externes à l'entreprise) travaillant ensemble sur un projet, de collaborer sans aucune contrainte d'outil, il est obligatoire de donner un accès universel aux espaces de travail. Le seul moyen est l'accès 100% web, c'est-à-dire à partir d'un navigateur internet.

- **l'accès offline :** à partir du moment où le seul client est le "client léger", nécessitant donc par définition une connexion à l'internet ou à l'intranet, la possibilité de travailler en mode déconnecté doit néanmoins être offerte, car un espace de travail collaboratif devenant le réceptacle de toutes les informations liées à un projet, il est indispensable que les acteurs du projet puissent accéder à leurs informations, y compris s'ils ne sont pas connectés au réseau (déplacement en train par exemple).

Si au lieu d'utiliser leurs outils de groupware actuel, les entreprises utilisaient un système d'espace de travail collaboratif en lieu et place, non seulement elles couvriraient à bien moindre coût la presque totalité de leurs besoins, mais elles pourraient en plus faire profiter leurs utilisateurs de tous les avantages cités ci-dessus,

et donc fournir un véritable outil de productivité collaborative directement mis à leur disposition.

De la messagerie aux espaces de travail collaboratif : La messagerie n'est pas un outil de collaboration, c'est un outil de communication... La messagerie n'est plus adaptée à l'usage implicite qu'en font les entreprises ! Ce qui explique le degré de saturation extrême auquel sont arrivées la plupart des boîtes aux lettres. A défaut d'un véritable outil de collaboration complémentaire à la messagerie existant dans le système d'information, l'ensemble des entreprises et des utilisateurs n'ont pas d'autre choix que d'utiliser la messagerie pour collaborer.

Or, autant les logiciels classiques de groupware, bien qu'ils soient parfaitement conçus pour cela, ont eu du mal à venir résoudre ces problèmes de part leur complexité de déploiement, autant les nouveaux outils de gestion d'espaces de travail collaboratif sont parfaitement adaptés, à tel point qu'il deviennent la troisième couche générique du système d'information, celle qui va permettre de réellement collaborer et désengorger la messagerie.

C'est à ce niveau que nous prenons conscience de la nature de cette nouvelle génération d'outils collaboratifs : elle est générique, tout comme le sont les outils de messagerie ou de bureautique. Il en va de même pour les fonctionnalités offertes par cette nouvelle génération d'outils collaboratifs.

Les fonctionnalités offertes sont génériques, indépendantes des outils eux-mêmes.

Les outils

Comment sont utilisés ces outils par les entreprises qui les ont déployés ? Avant la messagerie, les outils de communication existaient et étaient chacun performant : le courrier papier, le téléphone, le fax, et quelques autres moins répandus. La messagerie pouvait être au premier abord, en passant d'un extrême à l'autre (les deux ce sont vus) soit considérée comme superflue, soit considérée comme devant remplacer tous les autres moyens de communication. Quelques années plus tard, il est évident que la messagerie est :

- un moyen de communication supplémentaire, n'ayant pas remplacé les autres moyens de communication ;
- une fonction qui donne à ses utilisateurs un degré de liberté supplémentaire, celui de pouvoir envoyer instantanément un message électronique n'importe où dans le monde, à un ou plusieurs destinataires, sans avoir besoin que ces destinataires soient présents à l'autre bout de la chaîne. Donc plus besoin de courir derrière les destinataires.

Tout comme la messagerie ou la bureautique en son temps, les espaces de travail collaboratif ne vont pas remplacer les outils existants ou les organisations existantes, ils vont contribuer à créer des espaces de liberté supplémentaires pour chacun de nous dans le cadre de notre travail quotidien et dans le traitement des différentes informations et documents que nous manipu-

lons tous les jours.

Notre retour d'expérience depuis maintenant plus de trois années de déploiements et d'utilisation quotidiennes de ces systèmes par nos clients nous amènent à dis-

«les espaces de travail collaboratif vont contribuer à créer des espaces de liberté supplémentaires.»

tinguer 5 grandes familles d'usages, répondant à des critères précis :

Espaces projets : vont permettre à toute équipe d'avoir à sa disposition un véritable espace de travail où elle pourra gérer l'ensemble des informations (stockées en un lieu unique) nécessaires à son projet : elles peuvent être partagées avec l'ensemble des acteurs, internes ou externes à l'entreprise, en affectant les bons droits d'accès aux données en fonction du profil de celui qui se connecte, etc.

C'est sur ce type d'espaces de travail que la notion de sous-espace de travail privé devient capitale, car elle permet de refléter de manière électronique la même organisation que celle d'un projet réel, où il existe toujours des sous-projets pour lesquels l'information n'est pas toujours publique pour tous. Seuls ces espaces de travail collaboratif permettent une telle segmentation des données en standard.

Espaces de publication : viennent en seconde position dans la typologie des usages les plus fréquents. À l'heure actuelle seules les solutions QuickPlace d'IBM

(conversion html) et mayeticVillage de Mayetic (conversion html, Acrobat et Vikao) permettent d'implémenter ce type d'espaces de travail. Or au vu du succès rencontré auprès des utilisateurs, on se rend compte qu'il s'agit d'un vrai besoin dans les entreprises, celui de publier facilement de l'information, sans aucune connaissance informatique.

Espaces jetables : où il s'agit juste d'échanger quelques informations ou documents avec quelques personnes sur un laps de temps plus ou moins court. Les données échangées proviennent de sources déjà bien formalisées et ne nécessitent pas de l'être à nouveau.

Espaces de connaissances : espaces beaucoup plus formels, puisque interagissant avec le domaine du knowledge management (KM). Bien entendu les espaces de travail collaboratif ne sont pas un outil de KM en tant que tel, mais le retour d'expérience montre qu'ils représentent une infrastructure logicielle de fond pour les processus de KM. On séparera classiquement la gestion de communautés de la gestion des connaissances. Bien entendu les espaces de travail collaboratif sont parfaits pour la gestion de communautés, mais également très utiles pour les gestion des connaissances. Dans le premier cas ils se suffisent à eux-même, dans le second cas, ils sont souvent couplés avec des outils plus spécialisés de KM.

Espaces de formation : Le dernier type d'espaces rencontrés de plus en plus souvent est celui des

espaces de formation, que ce soit pour de la formation classique ou en e-learning.

Près de 23% des communautés créées sur le site web mayeticVillage.net proviennent du monde de l'enseignement, tous secteurs confondus. C'est dire l'impact que représentent de tels outils dans les processus éducatifs. Le plus étonnant est qu'ils sont bien entendu indispensables pour les cours en distanciel (sans présence physique des intervenants), mais qu'on se rend compte qu'ils sont également un support sans égal en présentiel.

Conclusion

Ce qu'il faut retenir d'essentiel, c'est que grâce aux espaces de travail collaboratif, il est maintenant possible, sans aucune connaissance informatique, à tout utilisateur d'un ordinateur dans n'importe quelle entreprise ou organisation, de mettre en œuvre lui-même n'importe laquelle de ces applications.

C'est une évolution majeure dans le monde du travail collaboratif, ainsi d'ailleurs que dans le monde des systèmes d'information eux-mêmes. C'est pour cette raison que les espaces de travail collaboratif vont se répandre

dans l'ensemble des organisations et des entreprises dans les mois et années à venir, tout comme la bureautique, les réseaux ou la messagerie se sont eux-mêmes répandus de manière universelle, car leur usage est universel.

La difficulté pour évoluer n'est donc pas technologique, les technologies sont là ! La difficulté pour évoluer relève de la méconnaissance de ces technologies et de ce qu'il est possible de faire avec, ainsi que de la nécessité de faire évoluer les organisations humaines elles-mêmes pour en tirer profit au mieux.



Sécurité - Environnement - Qualité Intégration

OHSAS 18001 - SIES® - ISO 14001
ISO 9000 : 2000 - ISO/TS 16949

DNV France met à votre service son expertise depuis 20 ans en Sécurité, Environnement et Qualité au travers de ses formations :

- Découvrir les normes et référentiels
- Mettre en place un système de management
- Devenir auditeur

Pour recevoir notre catalogue 2003
ou pour toute information
contactez

Catherine BARBEDETTE
Tél : 04 78 90 73 88
training.france@dnv.com



MANAGING RISK

