



Cours Groupware et Travail collaboratif

Chapitre 3 : Intergiciel et Workflow

Faïçal Felhi

felhi_fayssal@yahoo.fr

Groupware vs GED vs Workflow

- Le groupware est souvent comparé à d'autres systèmes d'information pour l'entreprise comme
 - la Gestion Electronique de Documents (GED) et
 - le Workflow
- Bien que ces systèmes aient un certain nombre de similitudes, il convient de ne pas les confondre: ils répondent à des objectifs bien différents
- **Similitudes**
 - Le travail collaboratif, la GED et le Workflow sont trois systèmes d'information qui facilitent le travail de groupe au sein d'une entreprise

Groupware vs GED vs Workflow

- Le Workflow

- sert à modéliser les tâches de chacun des acteurs pour la réalisation d'un projet ;

- La GED

- est un outil « permanent » qui met à disposition les documents de travail utiles pour l'ensemble des acteurs (référentiels etc.)

- Le travail collaboratif

- correspond à l'organisation globale d'une structure qui permet le travail par projet. Le groupware se base sur des technologies de GED, de workflow, de communication
- Il facilite ainsi la communication interne et stimule « l'intelligence collective »

CSCW

- CSCW: *Computer Supported Cooperative Work*
 - Nouveau concept né aux Etats Unis
 - Le CSCW étudie le comportement des individus travaillant en groupe afin de fournir des solutions logicielles adaptées à leurs besoins.
 - Le CSCW s'intéresse en priorité
 - à l'être humain et
 - aux interactions homme – homme et homme – machine
 - ➔ Ne pas prendre en compte que l'aspect informatique de cette notion: « tout *groupware* », la dimension sociale et psychologique est très importante

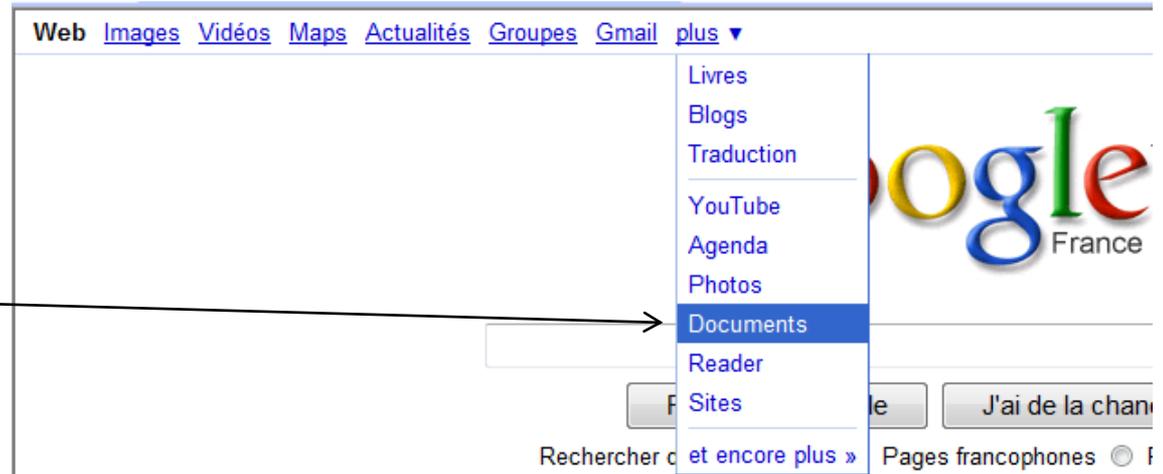
Règles d'applications d'un projet Groupware

- Selon le CSCW, une application fait partie des applications *groupware* lorsqu'elle facilite la **communication**, la **coopération** et la **coordination** au sein d'un groupe de travail.
- Principes de base
 - Communication
 - s'effectue par une transmission d'informations entre plusieurs personnes.
 - Coopération
 - consiste en une participation de plusieurs personnes pour la réalisation d'une tâche, d'un objet, ou d'un projet.
 - Coordination
 - consiste à organiser les tâches et les ressources entre des personnes qui coopèrent.

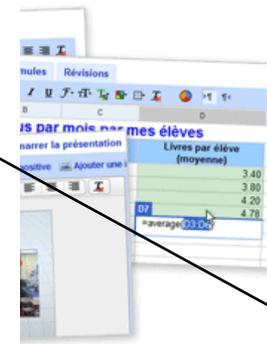
Comment créer un document partagé avec Googledocs ?

1^{ère} étape : créer un compte dans GoogleDocs

1. Dans Google, menu PLUS, sélectionner Documents



2. Créer un compte Google



Connectez-vous au service Google Documents à l'aide de votre **Compte Google**

E-mail:

Mot de passe :

Rester connecté

[Vous n'arrivez pas à vous connecter à votre compte ?](#)

3. Renseigner les différentes rubriques afin d'accéder à la plateforme collaborative

Vous n'avez pas de compte Google ?

3^{ème} étape : le travail collaboratif

A partir de cette étape, chaque personne invitée qui se connecte peut (suivant les droits qui lui ont été accordés) :

- Modifier le document
- Consulter le document

Deux personnes connectées simultanément peuvent également utiliser le « chat »

Remarque : il est possible également de télécharger un fichier créé sous Excel, Word ou PowerPoint (à condition que celui-ci ne soit pas trop important)

Projet Groupware – stratégie

- Un projet de travail collaboratif est un **projet d'investissement stratégique** pour l'entreprise, qui résulte d'une vision à moyen ou long terme.
- Les organisations disposent de cinq catégories de moyens :
 - les ressources humaines,
 - l'information,
 - le temps,
 - l'argent et
 - les outils

➤ **Ces moyens doivent être organisés** pour permettre à l'entreprise de répondre de façon optimale à l'environnement.
- Le *groupware* étant lié aux ressources humaines, informationnelles et organisationnelles, il apparaît donc comme un facteur essentiel dans la construction stratégique de l'entreprise

Projet Groupware – stratégie

- Dans la « **société de la connaissance** » dans laquelle nous sommes, il s'agit de **gérer les savoirs, compétences et connaissances**, de gérer le « **cerveau d'œuvre** » plus que de gérer la main d'œuvre comme auparavant.
- La capacité des individus et des communautés humaines à produire, travailler et innover autrement et ensemble devient fondamentale et stratégique.
- La mise en place d'un système de travail collaboratif nécessite de définir des **objectifs**

Projet Groupware – stratégie

- Un objectif doit être:
 - **Spécifique** : aussi clair et précis que possible pour éviter les erreurs d'interprétation ;
 - **Mesurable** : quantification et qualification du résultat recherché ;
 - **Ambitieux (veut réussir)** ;
 - **Réaliste et adapté** aux activités de l'entreprise ;
 - **Temporel** : étapes de planification prévoyant des étapes de contrôle et d'évaluation.

Projet Groupware – stratégie

- Règles de travail collaboratif: trois règles:
 - Règle n°1 : La mise en place d'un projet de travail collaboratif exige une **réflexion globale et une action sur trois dimensions** :
 - management,
 - organisation et
 - informatique.
 - Règle n°2 : « Un projet groupware se présente toujours comme un véritable **projet de management plus qu'un simple projet informatique** ». La dimension humaine est primordiale pour la réussite du projet.

Projet Groupware – stratégie

- Règle n°3 : Le travail collaboratif est un **projet de changement, il est essentiel de**
 - connaître la cible, c'est-à-dire de savoir quelle est la cible,
 - analyser la situation de l'entreprise, c'est-à-dire l'existant et
 - mettre en œuvre la transition.

Un processus de **changement** doit respecter trois étapes:

- **Décristallisation** : création d'un besoin de changement et réduction de la distance au changement ;
- **Changement** : modification du comportement des personnes ou du groupe, des tâches, de la structure et des techniques ;
- **Cristallisation** : renforcement et évaluation des résultats afin de procéder à des modifications constructives.

Projet Groupware – stratégie

- Les étapes d'un projet de changement peuvent être décrites par les cinq phases de la **méthode MAIN** :
 - **Diagnostic** : poser les problèmes ;
 - **Conception** : construire des solutions ;
 - **Réalisation** : maîtriser le processus de projet ;
 - **Mise en place** : maîtriser le lancement et le fonctionnement
 - **Pilotage** : tirer des leçons de l'expérience pour progresser.

Projet Groupware – Méthode MAIN

- La méthode MAIN est une méthode de conduite de projet de travail collaboratif.
- Le terme MAIN est issu de **MA**nagement et **IN**formatique.
- Il s'agit d'une démarche de changement
 - centrée sur les nouvelles formes d'organisation intégrant les technologies de travail collaboratif intranet et Internet.
 - Conçue en 1992 par le cabinet MAIN Consultants
 - se caractérise par une **approche globale et un traitement simultané des facteurs humains, organisationnels et technologiques**

Projet Groupware – Méthode MAIN

Première étape: **Diagnostic**

- Cette phase consiste à poser les problèmes à résoudre, c'est-à-dire à identifier les causes de non-performance:
 - Mener une **analyse des besoins et une étude de l'existant** ;
 - Définir la **stratégie et les objectifs**;
 - Mettre en place des **indicateurs qui permettront de suivre le processus de changement**.

Projet Groupware – Méthode MAIN

- Deuxième étape : Conception
 - Durant cette étape, des solutions sont conçues afin de **réorganiser les ressources humaines et informationnelles. Il faut**
 - **adapter les structures et les processus,**
 - faire évoluer les compétences des personnes
 - Faire évoluer les pratiques managériales.
 - Cela constitue donc un travail long mais fondamental qui consiste à « désapprendre le passé »
- Troisième étape : Réalisation
 - L'étape de réalisation consiste à
 - évaluer les **délais et**
 - évaluer **les budgets**

pour la mise en place du projet de travail collaboratif

Projet Groupware – Méthode MAIN

- Quatrième étape: Mise en place

La mise en place d'un projet de travail collaboratif

- consiste à maîtriser le changement dans l'organisation à trois niveaux:
 - managérial,
 - organisationnel et
 - informatique.
- doit se soucier avant tout de la dimension humaine → la **communication** sur le projet est très importante.

Les responsables suivront un plan de mise en œuvre décrivant :

- L'objectif de l'action qui relève les dysfonctionnements qui doivent disparaître;
- Les résultats attendus en termes de qualité de service et de gains financiers;
- Le programme de mise en œuvre, c'est-à-dire les étapes selon un planning;
- Les moyens humains et financiers mis à disposition;
- les actions d'accompagnement nécessaires, notamment en ce qui concerne les formations.

Projet Groupware – Méthode MAIN

- Cinquième étape: Pilotage
 - Cette étape est à prévoir dès la phase de diagnostic
 - Il s'agit de concevoir des indicateurs permettant d'évaluer les résultats obtenus par rapport aux objectifs pour évaluer les **gains de performance**
 - L'étape de pilotage
 - contribue à **capitaliser les connaissances et les** expériences
 - favorise l'amélioration continue de l'entreprise
 - La **gestion des connaissances** « *Knowledge Management* » (**KM**) peut être envisagé
 - Un "bon KM" est un sous produit d'un "bon travail collaboratif"

Typologie des applications groupware

- Les applications de travail collaboratif constituent un environnement favorable à la communication, à la coopération et à la coordination.
- Déterminer une typologie des applications de travail collaboratif permet de mieux positionner le groupware par rapport aux autres technologies de l'information-communication-documentation
- L'élaboration d'une typologie permet également d'envisager les fonctionnalités les plus adaptées aux besoins de l'organisation

Typologie des applications groupware

- Matrice « moment/lieu »
 - La matrice «moment/lieu» de JOHANSEN, permet d'établir une première typologie des applications de travail collaboratif.
 - Cette matrice est centrée sur la communication et les caractéristiques synchrones ou asynchrones des interactions.

	Même moment : synchrone	Moment différent : asynchrone
Même lieu	Réunion	Mots laissés dans un bureau
Lieu différent	Téléphone	Messagerie

Typologie des applications groupware

- Il existe trois types de familles d'applications de groupware
 - Applications orientées « **mémoire** »
 - Mise en commun des informations et des connaissances
 - Applications relèvent du principe de **coopération**
 - Applications orientées « **routage** »
 - Organisation dans le temps et l'espace des flux d'informations
 - Ces applications sont proches de la notion de **coordination**
 - Applications orientées « **échange** »
 - Ces applications sont proches de la notion de coordination
 - Ces applications relèvent de la **communication**

Typologie des applications groupware

- Fonctionnalités des outils de travail collaboratif

	Synchrone	Asynchrone
Même lieu		
Mémoire	Transmission directe d'un dossier	Dossier sur un poste de travail complété successivement par différentes personnes
Routage	Elaboration d'un planning lors d'une réunion	Gestion d'espaces de travail
Echange	Communication interpersonnelle	Mots laissés dans un bureau

Typologie des applications groupware

- Fonctionnalités des outils de travail collaboratif

Lieu différents		
Mémoire		Gestion des documents (création, suppression, modification)
Routage		Gestion des membres et des droits d'accès Agenda partagé
Echange	Vidéoconférence Téléphonie par Internet (VoIP)	Messagerie électronique