

LES FICHES THÉMATIQUES JUR@TIC

Outils collaboratifs

Améliorer l'efficacité
des équipes
de travail





1. Travail collaboratif : le principe

Une entreprise regroupe des moyens humains, matériels et immatériels. Ils sont combinés

selon des processus de production pour fournir des biens ou des services à des clients. Les membres de l'entreprise doivent travailler de concert à l'élaboration et à la production.

La réalité montre que la collaboration n'est pas toujours fluide, que l'organisation entre membres d'une équipe conditionne la qualité et l'efficacité du travail.

Aujourd'hui, les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) proposent des outils dédiés au travail en commun. A l'aide de fonctions spécifique au travail d'équipe en temps réel, ils aident à maximiser la créativité et l'efficacité du groupe associé autour d'un projet. Ils réduisent les distances géographiques et les délais de réaction, à la limite de l'instantané.

Les industriels automobiles et aéronautiques qui ont intégré ces outils améliorent les phases de recherches & développement et de production. L'industrie agro-alimentaire optimise sa distribution. Dans tous les cas, ces professionnels ont fait le choix de passer d'une logique d'échange à une logique de partage des informations.

2. Les types d'outils collaboratifs

Les outils de travail collaboratif doivent permettre le fonctionnement d'un groupe de travail. Ils supposent de la part des acteurs la gestion d'éléments techniques (matériels, réseaux et logiciels de gestions de ces réseaux), d'éléments d'organisation (services de communication et d'information) et de compétences (messagerie, bureautique...).

Souvent présentés comme des plates-formes, ils offrent ce qu'on appelle des « services », qui peuvent comprendre :

- un calendrier
- un carnet d'adresse
- des documents (ressources organisées)

- une messagerie
- un forum
- un gestionnaire de tâches
- un bloc note
- un gestionnaire de favoris
- un système de publication



Ces outils peuvent se classer en quatre types :

- **les outils de communication** (mail, chat, tableau blanc, visio),
- **les outils de travail** (partage d'application, de documents),
- **les outils d'accès à la connaissance** (bibliothèque, portails, annuaires, faq, wiki, moteurs de recherche),
- **les outils de suivi** (workflow) (synchronisation, gestions des tâches, agendas partagés)

Certaines plates-formes spécialisées comportent des outils spécifiques (répertoires de projets, visuel de documents, applications de conception, outils de recherche, etc.)

3. De multiples avantages pour l'entreprise

- Les fichiers en ligne (agenda, documents textes, ou feuilles de calcul) sont consultables et modifiables à tout moment.
- Plusieurs utilisateurs peuvent mettre à jour le même fichier simultanément.
- Les fichiers sont consultables et modifiables depuis n'importe quel poste internet (ex : à la maison).
- Grâce à certains outils en ligne, on peut synchroniser les fichiers avec des appareils mobiles (ex : smartphone, tablette...).



4. Les outils collaboratifs de communication

Conçus pour faire circuler une information entre les participants.

Communiquer est primordial au travail quotidien. Les outils collaboratifs fluidifient les échanges et le




partage. La communication est de meilleure qualité et prend moins de temps. Par conséquent, chacun peut, soit consacrer plus de temps à son travail, ou communiquer plus et mieux.

Les outils collaboratifs de communication sont le plus souvent :

- **Le courrier électronique**, « l'e-mail », qui est le plus connu de tous et le plus utilisé. Il permet l'envoi de l'information sur un message électronique délivré via l'Internet à une ou plusieurs personnes disposant d'une boîte aux lettres électronique sur l'Internet
- **Le « chat », messagerie instantanée** (prononcer tchat) est une conversation virtuelle écrite sur internet par écrans interposés, qui permet aux différentes personnes d'échanger en temps réel sur des sujets en tapant de courts textes.
- **Le tableau blanc électronique** permet de partager une image entre plusieurs personnes et de la modifier interactivement et simultanément via l'Internet ou local. De nombreuses messageries instantanées comportent des tableaux blancs, elles sont parfois couplées avec de la VOIP (voix sur internet) afin de renforcer les échanges.
- **La visio-conférence** permet de voir et dialoguer avec son interlocuteur pour travailler sur un projet. Elle peut se faire en point à point entre deux interlocuteurs sur deux sites différents ou multipoints entre plusieurs personnes et différents sites.

5. Les outils collaboratifs de travail



Permettre aux équipes de travail d'agir ensemble, en même temps, à la réalisation d'un but commun. Les processus de production sont interactifs, plus rapides et intègrent tous les paramètres de la production en temps réel.

Les processus de production « classiques » ont tendance à enchaîner des étapes successives pour aboutir. Les outils de travail collaboratif permettent la réalisation de plusieurs tâches en simultanée. Ainsi, le processus est mené plus vite à son terme. Cela permet de dégager du temps pour améliorer les délais ou pour intégrer d'autres étapes enrichissantes, telles que le contrôle qualité, la finition sur-mesure ou la réactivité face au marché.

Ces outils sont plus lourds à mettre en place, ont un impact important sur l'organisation de l'entreprise mais sont de véritables évolutions d'avenir.

Ce sont par exemple :

- la GPAO (Gestion de production assistée par ordinateur),
- la CAO en réseau (Conception assistée par ordinateur),
- la PAO en réseau (Publication assistée par ordinateur).

6. Les outils collaboratifs d'accès à la connaissance

Ces outils visent à centraliser, partager, améliorer les connaissances et ressources documentaires internes de l'entreprise.

Les collaborateurs créent des documents, développent des expertises, mettent en place des méthodes. Ces données font la nature de l'entreprise.

Pourtant, leur existence est souvent méconnue, leur transmission difficile.

Les outils collaboratifs d'accès à la connaissance permettent plusieurs avancées considérables :

- Ils font gagner un temps considérable aux collaborateurs qui n'ont plus besoin de recréer des documents existants.
- Ils participent à la fiabilité et à la sécurisation des données. Une seule référence pour tous, archivée et sauvegardée.
- Ils facilitent la consolidation et l'évolution des connaissances et méthodes de l'entreprise. Chaque collaborateur autorisé peut modifier et améliorer ces données de référence.
- Ils aident à renforcer l'investissement personnel car chaque collaborateur peut apporter sa contribution au projet commun.

Ce sont par exemple :

- Les portails intranet
- La cartographie des compétences
- Les annuaires électroniques
- Les listes de diffusion
- Les FAQ
- Les Wiki
- Les moteurs de recherche interne



7. Les outils collaboratifs de suivi

Permettre le suivi des projets, compléter les processus de travail, aider à la prise de décision.

Ces outils supervisent l'activité de l'entreprise. Ils interviennent au niveau supérieur de la coordination globale. Ces outils de « workflow » assistent les chefs de projet et les dirigeants au quotidien, permettent de contrôler et d'accélérer les interactions entre les collaborateurs. On rencontre en général ces outils dans les entreprises dont l'activité nécessite une très grande quantité de validations et de décision simultanées ou successives pour mener le travail à bien.

Ce sont par exemple :

- Les outils de synchronisation
- Les outils de gestion de tâches
- Les agendas partagés



8. Échange en mode Synchrone ou asynchrone

Outils en mode synchrone

La communication se fait en temps réel : messagerie instantanée, tableau blanc, visioconférence, audioconférence, chat...

Outils en mode asynchrone La communication se fait en différé : messagerie électronique, forum de discussion, liste de diffusion...

Les critères de choix des outils collaboratif se font :

- En fonction du nombre de personnes à connecter
- En fonction du mode de transmission (synchrone ou asynchrone)

9. Outils transversaux pour entreprise globale

Selon ses objectifs, il sera judicieux de choisir l'un ou l'autre catégorie d'outils collaboratifs. La réalité est souvent plus complexe et les collaborateurs auront naturellement besoin de la « panoplie complète ». Se pose alors le problème de l'interaction entre progiciels, l'interconnexion des systèmes et la compatibilité des formats.

Le marché propose donc des solutions globales. Les Groupwares sont orientés sur le partage de

données et la communication sous toutes ses formes.

Les PGI (Progiciels de Gestion Intégrés / ERP) regroupent toutes les fonctions métiers de l'entreprise autour d'une base de donnée globale et unique. Ce sont les outils les plus évolutifs et complets du marché.

10. Les limites

Le travail collaboratif (et sa variante, le travail collectif) n'est pas nécessairement synonyme d'efficacité, ni de rapidité. Les outils collaboratifs sont là pour faciliter les bons résultats. Mais cela dépend de la motivation de collaborateurs (être prêt à partager son travail avec ses collègues), de leur nombre, du temps qu'ils peuvent consacrer au travail commun et de leurs compétences.

Le travail collaboratif est avant tout un état d'esprit dont l'intérêt majeur est d'associer les capacités de création et de travail. Les résultats potentiels sont meilleurs car il permet d'optimiser le temps et les ressources des groupes de travail.

11. Une implication de chacun pour le bénéfice de tous

Adopter de nouveaux comportements de travail n'est pas chose aisée.

La mise en place de tels outils peut être ralentie par la méconnaissance ou le manque de volonté des collaborateurs.

Pourtant, il est facile d'expliquer que ces outils ont déjà investi l'entreprise.

En effet, la messagerie électronique, les forums ou le partage de fichiers en réseau sont déjà utilisés couramment en entreprise. Nous utilisons tous des outils collaboratifs quotidiennement sans nous en rendre compte!



Prendre conscience de l'utilité des outils collaboratifs, les choisir et les installer sont une étape vers le progrès. Mais la réussite de cette démarche



est soumise à son adoption par les collaborateurs.

Autant chacun percevra sont intérêt immédiat à « consommer » les données mises à disposition, autant il faudra convaincre les collaborateurs

de participer activement. Lorsque l'on doit publier, agir, réagir au bénéfice de autres, cela introduit une démarche intellectuelle et des gestes techniques différents et supplémentaires : il faut penser et vouloir partager son savoir, ouvrir l'outil de travail collaboratif, rédiger et présenter sa part de travail et de connaissance de manière à ce qu'elle soit compréhensible par tous, intégrer des indicateurs, notifier, répondre, mettre à jour..., autant de bons gestes à adopter pour mener au mieux le projet d'entreprise en cohésion avec l'équipe de collaborateurs.



+ Pour aller plus loin

Consultez l'ensemble des fiches thématiques et l'annuaire des prestataires TIC sur

www.juratic.com

Jur@TIC soutient le développement des technologies de l'information et de la communication dans le Jura, dans une démarche de service public.



Nos financeurs

Pour tous renseignements complémentaires

Jur@TIC

8, rue Rouget de Lisle

39000 Lons-Le-Saunier

09 50 35 34 71 (tarif local)

contact@juratic.com

www.juratic.com