

LE GROUPWARE

<u>1. Qu'est ce que le Groupware.....</u>	2
1.1. Principes.....	2
1.2. Mise en place.....	3
<u>2. L'architecture du Groupware.....</u>	4
2.1. La publication et la diffusion sélectives de documents.....	4
2.2. La gestion d'annuaires.....	5
2.3. La messagerie.....	6
2.4. L'agenda partagé.....	7
2.5. Les forums.....	8
2.6. Les formulaires électroniques.....	9
2.7. Les dossiers partagés.....	10
2.8. La bibliothèque d'entreprise.....	12
2.9. Les bases de connaissances.....	13
<u>3. Avantages et inconvénients.....</u>	14
<u>4. Les solutions logicielles.....</u>	15
3.1. Notes/Domino de Lotus.....	15
3.2. Groupwise 6 de Novel (dédié au monde Netware).....	15
3.3. Exchange 2000 de Microsoft.....	15
CONCLUSION	15

Le groupware (collecticiel en français) est un mode de travail collectif utilisant les nouvelles technologies de l'information.

Il comprend l'ensemble des matériels et logiciels nécessaires à la mise en œuvre d'un environnement partagé et interactif.

1. Qu'est ce que le Groupware.

1.1. Principes.

Toutes les applications que l'on met en œuvre dans les intranets collaboratifs font partie d'un domaine de l'informatique qui existe maintenant depuis plus d'une dizaine d'années sous le vocable de **groupware**.

Les outils appartenant à cette famille de solutions permettent d'améliorer grandement le travail coopératif entre les différents membres d'une même équipe ou entre les membres d'équipes différentes ayant des informations à partager.

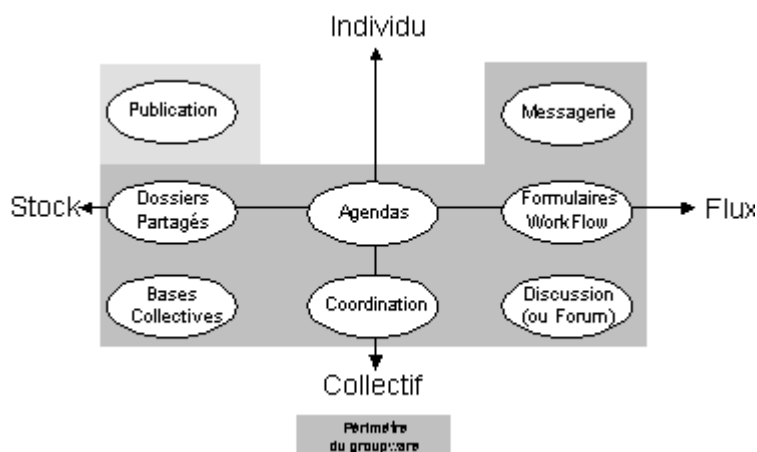
Peu d'entreprises osaient franchir le pas jusqu'au milieu des années 90, mais avec l'avènement des technologies Internet, les protocoles de base nécessaires à ce type d'application se sont standardisés, et ont donné lieu à une expression de besoins, de la part des utilisateurs, jamais vue jusqu'à présent dans ces domaines.

On retrouve donc, maintenant, tout naturellement, ces applications recensées comme point central des intranets devant être déployés au sein des entreprises.

Avant de continuer plus loin, faisons un rapide rappel des différentes catégories d'applications classées dans le domaine du groupware. On y trouve les applications suivantes :

- Publication.
- Bases collectives.
- Dossiers partagés.
- Coordination (Workflow).
- Formulaires.
- Discussion (ou Forum).
- Agendas.
- Messagerie et annuaires.

On peut représenter ces huit domaines dans le graphe suivant, ce qui donne une assez bonne idée de leur dynamique par rapport aux deux axes que sont la relation individu/collectif et la relation stock/flux (représentant les données archivées par rapport aux données circulantes).



Le domaine de la publication d'informations a une couverture plus large que les simples applications de groupware. C'est pourtant un domaine que l'on retrouve pris en compte dans les grands produits de groupware tels que Lotus Notes, par la possibilité de créer des bases de données dédiées à la publication d'informations, les bases de documents. C'est bien entendu ce qui a fait le succès des sites Web, grâce à la création du langage HTML et des serveurs HTTP, qui ont permis la diffusion d'informations sur n'importe quel réseau TCP/IP de base.

1.2. Mise en place.

Techniquement : Il suppose l'existence d'une configuration en réseau des postes de travail. Il est donc nécessaire a priori d'effectuer un mini-audit :

- des matériels en place
- du réseau et du système d'exploitation
- d'application (production et bureautique)
- des procédures en œuvre au sein du cabinet
- des utilisateurs et de leurs besoins (et droits d'accès induits)

Culturellement : L'introduction d'un environnement groupware entraîne inéluctablement :

- une culture organisationnelle orientée vers le partage de l'information.
- des besoins de formation sur l'applicatif groupware.
- un apprentissage des processus et procédures (" reengineering " éventuel).

La mise en place d'un groupware est un projet d'investissement stratégique pour l'entreprise. L'investissement initial ne débouchera sur des résultats probants qu'à moyen terme (6 mois à un an minimum), résultats qu'il faut savoir quantifier et contrôler.

2. L'architecture du Groupware.

2.1. La publication et la diffusion sélectives de documents.

La publication d'informations regroupe toutes les bases de données à caractère de pure consultation. Cela peut aller des journaux électroniques d'entreprise, aux sites Web, en passant par les annonces classées. Toutes ces applications de publication d'informations sont extrêmement aisées à mettre en œuvre d'un point de vue technique. **La difficulté vient plutôt du contenu qu'il faut produire régulièrement.** L'ensemble des données diffusées ainsi sous forme papier pour information au sein d'une entreprise peut être publié à travers le système d'information. **Cela engendre en général de grandes économies** d'un point de vue de l'édition de papier, des imprimeurs et de la production du contenu, qui peut se faire directement du "producteur au consommateur" sans aucun autre intermédiaire.

L'ensemble des applications autour du groupware ou de l'Internet sont essentiellement des technologies où l'utilisateur doit aller chercher l'information dans les bases de données dans lesquelles elle se trouve (à part la messagerie bien évidemment). L'acte est donc volontaire, il faut tout d'abord se connecter à la base de données que l'on souhaite, et aller ensuite y chercher l'information pertinente. Lorsqu'il n'y a que deux ou trois bases de données en jeu, c'est facile, mais lorsqu'il y a plus d'une dizaine de bases à consulter, il devient difficile de garantir que l'ensemble des Acteurs de l'entreprise prennent bien connaissance de l'information qui leur est destinée, et à l'inverse un Acteur donné n'a pas forcément la garantie d'être immédiatement informé que telle information utile pour son projet vient d'être consignée dans une des bases de données du système d'information.

Pour remédier à cette situation, des techniques de diffusion sélective d'information ont été créées. On parle beaucoup actuellement du "push" dans le domaine de l'Internet, qui s'apparente à une technique d'abonnement à des chaînes de diffusion d'information en fonction des centres d'intérêts de la personne.

Au sein d'un réseau Intranet d'entreprise, on parlera plutôt de diffusion sélective d'information, les technologies propriétaires de push n'étant pas encore suffisamment répandues, et nécessitant d'autre part une gestion importante. Des alternatives plus intéressantes, du push web, sont apparues grâce aux **portails d'entreprise**, et c'est plutôt dans cette direction que Mayetic investit.

Dans la diffusion sélective d'information, un système de gestion des profils est mis en place, sous forme d'une sélection de mots-clés que chaque utilisateur peut choisir lui-même et personnaliser à son gré. Ce mécanisme doit être implémenté dans chacune des applications sensibles sous forme d'agents qui automatiquement, lors de l'introduction de nouvelles informations, devront les comparer avec les profils existants définis par les utilisateurs, et si l'information correspond à certains profils, un message électronique sera automatiquement envoyé aux Utilisateurs concernés, ou leur page d'accueil de l'intranet sera automatiquement rafraîchie, leur indiquant que telle information correspondant au profil qu'ils ont défini est arrivée dans la base. Bien entendu, un pointeur vers cette information devra être fourni, permettant à l'utilisateur de pointer directement sur la bonne base.

Il est également possible de s'abonner à des canaux mondiaux de diffusion d'information sélective en continu. C'est le cas par exemple pour l'AFP, qui moyennant un abonnement mensuel, envoie régulièrement toutes les dépêches dans votre boîte aux lettres ou sur votre page d'accueil en fonction des mots clés sélectionnés. C'est également le cas de Yahoo, grâce auquel on peut gratuitement s'abonner à un serveur d'informations boursières, où les différentes cotations demandées s'affichent avec une fréquence paramétrable. De plus en plus de services de ce type existent dans tous les domaines.

2.2. La gestion d'annuaires.

L'annuaire d'entreprise est une des toutes premières tâches que se doit de prendre en charge un système d'information moderne. Il doit être à la fois annuaire interne à l'entreprise, mais il doit également servir d'annuaire externe.

On distinguera donc généralement plusieurs types d'annuaires :

- L'annuaire informatique : les adresses réseau, les adresses de messagerie, les groupes (tous les membres d'un service par exemple), etc... Ces annuaires sont en général centralisés par le Service Informatique qui les met à jour en fonction de l'arrivée de nouvelles personnes.
- L'annuaire d'entreprise : ce répertoire contient l'ensemble des coordonnées du personnel de l'entreprise (numéros de téléphone, numéros de fax, numéros de salles, etc...). Il peut également être complété d'un trombinoscope (affichant par exemple la photo des différentes personnes).
- L'annuaire des Clients, Partenaires et Prestataires : il contient l'ensemble des coordonnées des Clients, Partenaires, fournisseurs, etc... de l'entreprise. Il peut être décomposé en plusieurs groupes d'intérêts (ex : par projet). Sa mise à jour se doit d'être collective. Il s'agit bien ici d'une application de groupware à part entière.
- L'annuaire de la sécurité des applications et des ressources : les dernières avancées en matière d'annuaire électronique permettent également de prendre en compte les aspects liés à la sécurité des applications et aux droits d'accès aux ressources partagées. Cette gestion doit se faire dans un cadre informatique plus large que celui qui est étudié ici. C'est donc un point que nous n'aborderons pas.

Bien entendu, d'autres types d'annuaires spécifiques peuvent exister également, en fonction des besoins des entreprises ou des groupes de personnes.

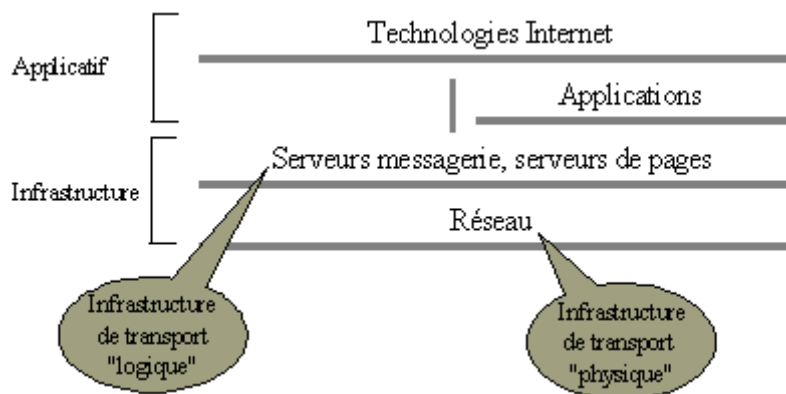
En fonction des outils informatiques utilisés dans l'entreprise, ces fonctionnalités pourront être gérées plus ou moins ensemble. L'annuaire Lotus Notes standard permettra, par exemple, de gérer les trois premières fonctionnalités voulues, soit dans le format imposé par Notes lui-même, soit en accès LDAP (norme des annuaires). Il est alors possible de dissocier le premier aspect des deux autres aspects. L'annuaire informatique utilise les bases de données standard du produit, car cela est de toute façon obligatoire pour assurer la bonne marche des logiciels utilisés, mais les deux autres fonctionnalités d'annuaire sont gérées dans une base de données spécifiquement créée dans cet objectif et complètement adaptée aux besoins de l'entreprise.

L'organisation à mettre en place pour la gestion de ces bases est importante. En effet, elles ne sont utiles que si elles sont à jour. Il est donc impératif qu'une administration centralisée soit mise en place. En général, cette administration se fait au niveau des secrétariats, puisque les secrétaires sont les personnes les plus à même de gérer les habilitations des nouveaux arrivants.

En dehors de ces annuaires, plus aucun annuaire ne doit exister sous d'autre format que ce soit.

2.3. La messagerie.

La messagerie constitue la pièce maîtresse d'un intranet, celle devant être déployée avant toute chose. Elle constitue une sorte de couche de transport logique d'information, et c'est l'usage qu'on en fait qui classe cet élément dans la catégorie des intranets, ou des applications de groupware. Elle instaure une infrastructure de communication ouverte et asynchrone entre les différents participants de l'entreprise.



C'est à dire que lorsqu'une première personne écrit un message à une deuxième personne, celle-ci ne doit pas être obligatoirement présente pour recevoir directement le message. Ce message sera déposé dans une boîte aux lettres que le destinataire du message pourra aller consulter lorsqu'il le souhaite.

Ce mode de communication asynchrone révolutionne totalement l'échange d'informations entre plusieurs personnes, puisqu'il permet de s'affranchir totalement de la notion d'espace et de temps :

- Un même système de messagerie peut s'adresser à des personnes géographiquement distantes de milliers de kilomètres. De plus, les interconnexions possibles entre les différents systèmes de messagerie et les nouvelles normes de messagerie issues de l'Internet permettent aujourd'hui de communiquer avec n'importe quelle personne dans le monde, où qu'elle soit, à partir du moment où elle a accès à un système de messagerie compatible, ceci au coût très faible d'une communication locale.
- Deux personnes ne doivent plus être simultanément en contact pour pouvoir communiquer. Il devient donc tout à fait possible de poster un message, comme avec le courrier papier, à un destinataire, auquel celui-ci répondra après l'avoir reçu. La grande différence est que la communication est pratiquement instantanée, c'est à dire que le message est déposé en général dans les boîtes aux lettres des destinataires quelques minutes ou quelques heures au maximum plus tard.

Une autre grande caractéristique des systèmes de messagerie électronique est le mode de diffusion qui permet d'envoyer son message non seulement à un seul destinataire, mais à plusieurs simultanément. On peut également mettre une liste d'autres personnes en "copie carbone", et obtenir des accusés de réception pour être sûr que les destinataires ont bien reçu leur courrier. L'identification des messages par leur objet et un niveau de priorité permet aux destinataires "en copie" d'ouvrir ou non le message selon leur intérêt et la charge de travail des destinataires.

Et enfin, les systèmes de messagerie modernes ne se contentent plus de permettre l'envoi de simples messages textuels. Ils permettent dorénavant l'échange de tout type d'information numérique, par la possibilité d'associer à un message l'envoi d'un ou de plusieurs fichiers. Il est donc, par exemple, tout à fait possible d'envoyer un document Word, Excel ou Powerpoint simultanément à dix personnes pour qu'elles y insèrent directement des commentaires, et qu'elles renvoient à l'émetteur les documents ainsi corrigés.

Ces nouveaux systèmes de messagerie permettent également un classement structuré des messages reçus ou envoyés. Cela permet de gérer au sein même de sa boîte aux lettres personnelle un référentiel documentaire de l'ensemble des messages échangés, permettant le moment venu de faire référence à tel ou tel message dans une situation donnée.

Les possibilités d'échanges sont ainsi ouvertes à l'infini. Le système de messagerie remplace alors toute autre forme de communication papier au sein de l'entreprise (à partir du moment où l'information est produite à partir de l'ordinateur).

Pour s'assurer du rôle fédérateur d'un tel outil, il faut alors instaurer l'utilisation de la messagerie comme vecteur officiel, voire contractuel, des différentes informations ou communications entre les membres d'un service ou d'une entreprise. Par exemple, les notes au format papier qu'envoie traditionnellement un supérieur hiérarchique à ses subordonnés (ex : convocation à une réunion) doivent être obligatoirement remplacées par des messages électroniques envoyés à ces mêmes subordonnés.

Cette règle doit donc s'appliquer à tous les niveaux hiérarchiques de l'entreprise. Aucun double circuit de communication ne doit subsister, et tout circuit papier doit être remplacé par son équivalent électronique lorsque cela est possible.

C'est à cette seule condition que le système prendra toute sa mesure, que son efficacité sera maximale et que les gains de productivité dégagés seront optimaux.

2.4. L'agenda partagé.

La gestion des agendas partagés correspond à une fonction dans l'entreprise plus récente que l'usage de la messagerie comme outil de communication. En effet, jusqu'à il y a quatre ou cinq ans, l'agenda était à usage personnel, peu d'outils permettant un partage de l'agenda avec d'autres membres de l'entreprise.

Or cette nouvelle fonctionnalité consistant à partager ses agendas informatiques entre plusieurs personnes est fondamentale. En effet, combien de fois dans une entreprise l'agenda d'un directeur n'est-il pas en phase avec celui de sa secrétaire, combien de fois se retrouve-t-on dans la situation de vouloir fixer une date de réunion sans pouvoir le faire car un des participants n'est pas présent et ne peut donner ses disponibilités, etc...

L'agenda partagé joue alors plusieurs rôles :

- Celui de gérer le temps de la personne elle-même, pour ses propres besoins.
- Celui d'organiser des réunions sans perdre de temps inutile, car il est possible de consulter à tout moment les plages libres de ses collaborateurs afin de proposer des dates de réunion réalistes.
- Celui de permettre de déléguer efficacement et sans risque d'erreur la gestion de son agenda à une Secrétaire par le partage d'un référentiel commun.
- Celui de permettre de gérer des ressources communes à des équipes, telles que des salles de réunion, des rétro-projecteurs, etc...

On voit donc ici que l'objectif majeur de l'usage de l'agenda électronique ne correspond pas à une fin personnelle, mais bien à une fin collective. L'usage personnel ne représente qu'un quart des rôles de l'agenda électronique. Gérer un agenda papier peut s'avérer tout aussi efficace si cela est fait uniquement à titre personnel.

Mais les trois rôles restants montrent bien que l'intérêt de la gestion d'un agenda informatique la plus performante pour l'entreprise, réside dans la mise en commun de l'information de gestion du temps pour une meilleure coordination entre les membres d'une même équipe.

Cette démarche est assez souvent difficile à communiquer aux acteurs de l'entreprise. Car autant ils trouvent dans la messagerie un intérêt personnel immédiat, autant l'expérience montre que la mise à jour régulière des agendas communs est parfois difficile à obtenir. Certaines personnes peuvent même vouloir ne pas jouer la transparence, et deviennent donc un frein à l'expansion d'un tel outil. D'autant plus que dans le cas de l'agenda, contrairement à celui de la messagerie, il est presque toujours nécessaire pour une personne donnée de garder à la fois son agenda papier (ou électronique) et son agenda informatique, car en dehors du lieu de travail, l'agenda doit toujours pouvoir être consulté. Cela impose donc en général une double saisie de l'information. Les palliatifs à cette situation sont les petits organisers électroniques de poche capables de se synchroniser avec les agendas informatiques, à travers des socles de communication.

Le recul obtenu par l'expérience sur une telle démarche, prouve pourtant que l'accroissement qualitatif de l'organisation d'une équipe est considérable. Il faut donc mener très tôt une étape de sensibilisation importante auprès du personnel.

La hiérarchie doit jouer également un rôle important et exemplaire dans cette démarche, en instaurant la transparence, en rendant disponibles ses agendas à toutes ses équipes.

Il est bien entendu hors de question que tous les rendez-vous soient publics. Il faut toujours se laisser la possibilité de noter des rendez-vous confidentiels. Tout outil qui se respecte permet évidemment de préciser qu'un rendez-vous donné est privé et que seule la plage d'occupation doit être visible, mais pas le libellé du rendez-vous. Mais pour obtenir la transparence nécessaire au partage de l'information, la majorité des rendez-vous doit être traitée de manière à ce qu'ils soient vus par tous.

Un dernier usage important de l'agenda partagé est de permettre à toute personne de savoir en temps réel où se trouve une autre personne, et éventuellement de pouvoir la joindre en cas d'urgence. L'exemple le plus immédiat est bien entendu celui de la secrétaire et de son "patron". Un second exemple pourrait concerner les différents membres d'une équipe travaillant ensemble.

Les facteurs de réussite de l'utilisation d'un agenda partagé informatique sont à peu près les mêmes que dans le cas de la messagerie : l'ensemble des Acteurs de l'entreprise, une fois la décision prise d'utiliser un tel outil, doivent s'interdire du jour au lendemain de consigner leurs rendez-vous ailleurs que dans l'outil informatique.

2.5. Les forums.

La notion de forum est centrale dans les applications de groupware. C'est également une des applications les plus prisées dans le monde de l'Internet, sous la forme des serveurs de news.

Un forum est un lieu de discussion, conçu pour que l'ensemble des acteurs d'un domaine (un projet, un Service, un groupe social, etc...) puisse lancer des thèmes de discussion et les alimenter par l'apport de contributions personnelles à ce thème. Ces contributions personnelles sont apportées sous forme de réponses aux autres contributions du thème sélectionné.

On obtient ainsi une arborescence des contributions des différentes personnes sur un thème donné, permettant de recueillir et de consulter rapidement les différents avis sur la question débattue.

L'intérêt essentiel des forums réside dans le fait qu'il n'est pas nécessaire que l'ensemble des personnes soient présentes pour pouvoir aborder un point particulier de discussion (ceci est particulièrement utile dans le cadre du développement d'un projet par exemple, mais aussi afin de favoriser une démarche d'amélioration permanente de la Qualité ou encore dans un contexte d'aménagement et de réduction du temps de travail accentuant le caractère asynchrone du travail du Service). Le forum est construit sur le même principe que la messagerie (communication asynchrone d'une personne vers un ou plusieurs destinataires), mais à la différence que la contribution n'est pas envoyée à un groupe de personnes déterminé, mais qu'elle est déposée dans un lieu "public", au regard de tous, et qu'en l'occurrence tous les membres du groupe peuvent également y répondre et y faire leurs commentaires.

Dans le cadre de forum d'entreprises, une contrainte supplémentaire doit être obligatoirement imposée afin que les forum soient réellement constructifs : toute discussion doit posséder une synthèse clôturant la discussion et permettant de s'y référer directement pour connaître le résultat de celle-ci. Ce n'est pas le cas dans les groupes de discussion traditionnels, mais c'est une règle qu'il faut imposer pour obtenir des groupes de travail productifs.

Cette synthèse doit être à la charge de celui qui a initié la discussion. Il doit, de plus, pouvoir imposer un délai maximum de discussion, à l'issue duquel des contributions supplémentaires ne seront plus acceptées, et à l'issue duquel la synthèse devra être produite.

C'est à ces conditions-là que les forums en entreprise sont réellement utiles et performants, et contribuent à l'avancement des projets.

2.6. Les formulaires électroniques.

La gestion de formulaires est une des applications dont l'apport en terme "administratif" au sein d'une entreprise est en général grandement apprécié des utilisateurs et un des gisements importants de productivité. Il s'agit, en effet, de remplacer tous les formulaires administratifs qui sont utilisés sous des formats papiers (quand ils ont été formalisés), par des formulaires électroniques représentant ces mêmes formulaires papiers.

En plus d'avoir une représentation informatique des formulaires, et d'en permettre donc une saisie guidée sur ordinateur, une gestion de formulaires électroniques va permettre également d'en assurer le suivi à travers une automatisation des processus de validation. Dans le cas, par exemple, d'une demande de congés, une fois le formulaire rempli par l'émetteur de la demande, il doit être validé par le supérieur hiérarchique. Dans le cadre d'une gestion informatisée, il est alors tout à fait possible, dès la fin de la saisie du formulaire, de le communiquer immédiatement par le biais de la messagerie au supérieur hiérarchique, qui recevra ainsi dans sa boîte aux lettres l'ensemble des demandes de ses subordonnés devant être validées. Et de même, lors de la validation (positive ou négative), l'émetteur initial de la demande pourra immédiatement être prévenu de la réponse de son supérieur hiérarchique.

L'utilisation des formulaires électroniques va donc permettre de canaliser une information qui est en général plutôt dispersée, qui représente un nombre de manipulations manuelles important, qui n'est pas à proprement parler un travail particulièrement gratifiant mais plutôt perçu par l'ensemble des salariés d'une entreprise comme une perte de temps, bien qu'il soit nécessaire à la bonne marche de cette même entreprise.

Informatiser alors l'ensemble des traitements liés aux formulaires administratifs va permettre de bénéficier des avantages suivants :

- Accélération des traitements, par la possibilité d'envoi du formulaire à travers le système d'information puisque les données sont saisies directement sur l'ordinateur.
- Meilleure gestion des formulaires eux-mêmes, puisque les problèmes de gestion de versions des formulaires, des stocks de papier à terminer, etc., ne se posent plus.
- Plus grande facilité de saisie, puisque les champs de saisie sont clairement identifiés, des aides en ligne peuvent être créées pour assister l'utilisateur, etc... Il est également possible de faire des contrôles en temps réel, permettant d'éviter les erreurs de saisie à la source même.
- Plus grande facilité de validation de la part des supérieurs hiérarchiques, puisque d'une part, le formulaire arrive directement sur leur poste, sous une présentation homogène leur permettant de valider rapidement la demande, et d'autre part il est possible de mettre en place des consolidations diverses.
- Retour d'information immédiat à l'émetteur, car, dès la validation par les personnes adéquates, l'émetteur initial de la demande peut tout de suite en être averti.
- Possibilité d'alimenter automatiquement les différents systèmes de gestion de l'entreprise. En effet, la gestion de formulaires électroniques n'a pas pour objectif de remplacer les systèmes de gestion de l'entreprise. Elle a pour objectif d'améliorer la saisie et les circuits de validation des données impliquées par ces formulaires. Par contre, une fois que les données sont validées, différents systèmes de gestion au sein de l'entreprise doivent être alimentés, et le fait d'avoir informatisé la gestion des formulaires permettra dans de nombreux cas d'automatiser l'alimentation de ces systèmes, sans avoir besoin de ressaisir l'information.
- Plus aucun risque de pertes de données, puisque qu'elles sont directement saisies sur les ordinateurs, dans des bases de données qui s'inscrivent automatiquement dans des procédures de sauvegardes centralisées par les exploitants du système informatique.

Nous voyons, par tous ces bénéfices, que dans les systèmes d'information modernes, tous les outils sont disponibles pour permettre d'automatiser l'ensemble des tâches qui n'apporte aucune valeur ajoutée au travail quotidien des membres d'une entreprise, leur permettant ainsi de mieux se concentrer sur leurs tâches à valeur ajoutée, et de produire mieux et plus efficacement au profit de tous.

2.7. Les dossiers partagés.

Les applications décrites dans les sous-chapitres précédents sont de nature transversale aux besoins de l'entreprise, car elle ne sont pas liées au métier particulier de ses membres. Elles servent d'infrastructure informationnelle à l'intranet collaboratif.

Nous allons maintenant aborder, à partir de ce sous-chapitre, des applications directement en relation avec les spécificités des métiers exercés par l'entreprise. Ces applications répondent exactement aux objectifs qui sont en général définis pour un système d'information bâti autour d'un intranet collaboratif : se recentrer sur son savoir-faire, mieux communiquer dans l'entreprise, être plus performant par rapport à la concurrence, maîtriser l'information, capitaliser sa connaissance. Les applications précédentes leur servent de support organisationnel.

Les informations de suivi/reporting sont fondamentales dans l'activité d'une entreprise, d'un département, ou d'un service. C'est l'outil qui permet, à tout moment, de savoir où on en est sur un projet, si tout se passe comme prévu, sur quels points particulier il faut concentrer ses efforts, faut-il activer des alarmes, etc.

Les outils informatiques modernes, orientés vers le travail de groupe ou vers la gestion d'informations documentaires, permettent de créer des bases de données recensant, à tout moment, les données numériques et textuelles relatives à un projet. De telles bases de données permettent de gérer, par exemple, les tâches, les livrables, les comptes-rendus, les actions, les décisions, etc. Tout cela formant le quotidien de la vie d'un projet. Toutes ces informations, dès qu'elles sont introduites dans la base de données, sont potentiellement disponibles quelques secondes suivantes pour tous les membres de l'équipe du projet. Ainsi, l'information circule immédiatement de sa source vers tous les Acteurs du projet, et les problèmes de rétention d'information s'estompent progressivement.

Ces bases de données permettent également à d'autres acteurs non directement impliqués dans les projets, mais qui doivent néanmoins en suivre l'avancement (les directeurs de service, les directeurs de zone, etc...), de pouvoir, quand ils le souhaitent, se connecter à ces bases de suivi de projet, et d'avoir un instantané de l'état dans lequel se trouve le projet, même si le Chef de Projets n'est pas disponible à ce moment là.

Il faut donc créer des vues des projets adaptées aux besoins des différents acteurs (tableaux de bord pour les dirigeants, vues détaillées pour les Chefs de Projets, etc...).

L'automatisation de certains flux peut être également prévue. Par exemple, si une tâche doit être exécutée par plusieurs personnes, dans un ordre bien déterminé, le système peut automatiquement prendre en charge le contrôle et l'exécution de ce flux. De même, des alertes peuvent être automatiquement programmées pour que les actions arrivant à échéance soient rappelées automatiquement à leurs Responsables.

On peut ici re-situer les apports de ces bases de données en les positionnant face aux objectifs fixés :

- Se recentrer sur son savoir-faire : les différents acteurs de projet n'ont plus besoin de passer leur temps à chercher de l'information, à savoir où en est le projet, qui fait quoi, ce qu'ils doivent faire eux-mêmes, etc... Ils ont, bien entendu, la contrainte principale de fournir dans le système l'information qu'ils détiennent à un moment donné, et, en échange, ils reçoivent l'information de tous les autres membres du projet. L'expérience montre alors qu'une personne perd beaucoup moins de temps dans son travail quotidien, que le temps passé sur les tâches administratives ou secondaires diminue largement, et qu'elle peut mieux se concentrer sur sa véritable valeur ajoutée, sur son métier de base, et en faire profiter l'ensemble de l'équipe.
- Mieux communiquer dans l'entreprise : toute l'information est consignée dans un espace de stockage partagé. Elle est donc à la disposition de tous. Il n'y a donc plus de barrage pour l'empêcher de circuler. Elle ne peut être déformée par une transmission orale plus ou moins fidèle, etc... Les membres d'une équipe doivent être formés, dès leur arrivée, à l'utilisation de ces outils afin que ceux-ci soient immédiatement intégrés dans leur utilisation quotidienne.
- Être plus performant par rapport à la concurrence : l'information ainsi gérée permet d'être réactif pratiquement en temps réel. Si le concurrent fait une offre plus intéressante, il suffit de se reporter à sa base de suivi de projet, d'en extraire les informations correspondantes récoltées au cours du projet, et de voir s'il est possible de modifier sa propre proposition pour contrer celle du concurrent. Et cela, sans qu'il soit forcément nécessaire de réunir à nouveau les différents Experts ayant participé au projet, puisque toute l'information aura été consignée au fur et à mesure.
- Maîtriser l'information : les flux d'informations sont ainsi structurés, ordonnés, canalisés dans une direction définie par l'entreprise et directement réutilisable sur chacun des projets menés. La maîtrise de l'information est un facteur-clé de la réussite des entreprises, particulièrement dans les marchés nouveaux et hautement concurrentiels.

- Capitaliser sa connaissance : c'est l'étape ultime, celle qui permet de consolider le savoir de l'entreprise, de bénéficier de l'expérience acquise sur un projet, qu'il ait réussi ou échoué, et pouvoir se donner plus de chances de réussir sur de nouveaux projets. C'est également la possibilité de consolider la connaissance acquise par les différents participants de l'entreprise, internes ou externes, et de capitaliser ces informations au sein de bases de connaissances réutilisables, ceci en dépit du turn-over souvent élevé des équipes, en particulier dans des activités fortement valorisées dans l'entreprise.

2.8. La bibliothèque d'entreprise.

Les bases de gestion de documents ont pour vocation de remplacer les espaces de stockage de fichiers que l'on trouve habituellement sur les serveurs de fichiers en réseau.

Les différents problèmes de ce genre d'organisation sont :

- qu'il est difficile de maintenir une arborescence de fichiers homogène, chacun ayant tendance à vouloir créer sa propre arborescence. C'est donc rapidement et inévitablement le désordre et on a de plus en plus de mal à savoir où stocker les documents.
- qu'il est difficile de nommer les fichiers, car leurs noms ainsi que ceux des répertoires sont limités à 8 caractères. Il est donc extrêmement difficile de trouver des noms clairs et parlants. Ils peuvent l'être à la limite pour celui qui a créé le fichier (bien qu'en général on finisse par l'oublier), mais ils sont complètement hermétiques aux nouveaux arrivants ou tout simplement aux Collègues (notons néanmoins que ce problème est résolu grâce à Windows 95 et à Windows NT 4 où les noms longs, jusqu'à 256 caractères, sont la règle de désignation des fichiers).
- qu'il est surtout très difficile d'y retrouver ensuite un fichier que l'on recherche. En effet, aucun système de classement n'est en général présent, les deux problèmes cités dans les paragraphes précédents ne font qu'empirer la situation, et aucun outil informatique n'est mis en place (bien qu'il en existe) pour aider à effectuer cette recherche simplement.

La seule solution possible pour essayer de vivre son archivage de documents de cette façon, consiste à édicter une nomenclature de nommage et des règles de classement très strictes pour l'ensemble de l'entreprise, et à faire en sorte qu'elles soient respectées. Il va sans dire que cela est très difficile et que l'amélioration du système est faible.

Face à cette situation, plusieurs solutions informatiques ont vu le jour, sous le terme générique anglo-saxon de "document management".

La première solution consiste à mettre en place, tout simplement, un moteur de recherche qui indexe le contenu des fichiers d'une arborescence, et qui permet donc ensuite de retrouver un de ces fichiers en interrogeant le système sur un ou plusieurs mots qui y apparaissent. Ces systèmes, efficaces, ne concernent néanmoins que le troisième volet des problèmes listés, et sont en général insuffisants dans une entreprise. C'est ce type de solution qui se répand actuellement dans le domaine de l'Intranet et de l'Internet, car les pages HTML sont elles-mêmes des fichiers, il est donc ainsi très facile de les indexer. Mais ces moteurs de recherche ne prennent pas en compte le problème de l'archivage et de la désignation de ces fichiers.

Par contre, cela peut être ponctuellement utilisé pour faire de la recherche sur l'existant, sans avoir besoin de passer du temps à mettre en place une reprise de l'existant coûteuse.

La deuxième solution consiste à utiliser un véritable outil de document management, prenant en charge le stockage, la désignation, l'indexation et la recherche des documents. C'est un axe majeur de développement du système d'information moderne d'une entreprise, car la plupart des informations produites le sont à travers les fichiers bureautiques qui sont créés. Il faut donc être capable de gérer cette information aussi bien pendant qu'elle est produite, que lors de son archivage afin de la retrouver aisément.

2.9. Les bases de connaissances.

Également appelé *Knowledge Management*, les bases de connaissances ont pour principal objectif la capitalisation des connaissances et de l'expérience acquise au sein de l'entreprise. Cette capitalisation recouvre des réalités diverses. Par exemple :

- transmission de compétences entre salariés de générations différentes,
- développement de compétences collectives, partagées, propres au « cœur de métier » de l'entreprise,
- décloisonnement des connaissances utilisées dans chacune des branches de l'entreprise.
- etc.

Nous abordons ici la gestion de l'information à long terme. Il s'agit de tirer profit des informations et des connaissances accumulées au fil des projets, afin que les différents Acteurs du Service puissent profiter au maximum des expériences accumulées par leurs collègues ou prédécesseurs, et cela avec l'objectif de gagner du temps dans le développement des affaires, de réussir les nouveaux projets, et de se retrouver en meilleure situation face à la concurrence.

Les bases de suivi et de reporting ont pour objectif la gestion de l'information quotidienne ou à court terme. Les bases de connaissances ont pour objectif la capitalisation de l'information, bien le plus précieux d'une entreprise à l'heure actuelle.

Cette capitalisation de l'information doit se faire de manière structurée et réfléchie. Elle est, en général, confiée à des professionnels de l'information, travaillant de pair avec les spécialistes des domaines concernés dans l'entreprise. Les bases de connaissances sont donc, soit confiées à des personnes recrutées, et dédiées à cette tâche, soit confiées au service documentaire de l'entreprise, qui a alors pour mission de mettre à disposition de tous l'information ainsi structurée.

Les données engrangées dans les bases de connaissances peuvent provenir de différentes sources.

3. Avantages et inconvénients.

Avantage

Workflow

- refonte des processus et compression du temps,
- transformation d'activités séquentielles en activités simultanées,
- réduction des coûts de personnels liés à un travail collaboratif éventuellement « asynchrone »,
- réduction des effectifs concernés par les processus,
- réduction des consommations de papier dans les processus,
- amélioration du service client,
- amélioration de la gestion de l'information et de la traçabilité,
- rapidité d'adaptation des processus aux besoins.

Base de connaissance partagée

- réduction du temps d'accès à l'information utile,
- culture nouvelle de partage des connaissances au sein des équipes,
- réduction du nombre de réunions,
- amélioration de la compréhension des informations et des synergies,
- promotion de l'auto-formation par le partage d'informations,
- meilleure concentration des énergies sur les vrais problèmes,
- accroissement de la rapidité des équipes.

Gestion du temps Individu-Groupe

- automatisation des réservations et rendez-vous réguliers
- réduction des temps d'organisation des réunions
- rapidité de communication avec tous les participants des réunions
- utilisation plus efficace des moyens matériels de réunion
- amélioration de la diffusion des informations aux participants
- amélioration de la communication avec les participants, même absents
- amélioration de la gestion individuelle et collective des agendas
- relances automatiques des tâches clés.

Messagerie et conférence électronique

- réduction du nombre de déplacements pour les réunions
- réduction des frais de déplacements
- rapidité de résolution des problèmes urgents
- amélioration des échanges d'informations et d'idées.

Gestion des tâches

- efficacité de la coopération des différentes compétences du groupe
- compression du temps d'exécution des tâches
- réduction des coûts de réalisation des tâches
- coopération de personnes géographiquement éloignées
- amélioration de l'accès aux informations spécifiques à une tâche
- amélioration de la qualité des produits et services fournis
- amélioration du fond et de la forme des documents fournis.

Inconvénient

- coût (formation, logiciel)
- réorganiser le système informatique
- disparition de la hiérarchie avec les droits sur les données

4. Les solutions logicielles.

4.1. Notes/Domino de Lotus.

À compléter grâce à Internet

4.2. Groupwise 7 de Novel.

À compléter grâce à Internet

4.3. Exchange 2003 de Microsoft.

À compléter grâce à Internet

CONCLUSION

Globalement, on peut dire que le groupware accroît la productivité des participants, la rapidité et la qualité des travaux. Cependant, l'univers du groupware ne peut être réellement efficace que s'il concerne des échanges qui nécessitent qu'un faible niveau d'interactivité. Dans une vision pessimiste, on peut dire que le groupware ne se développe pas parce qu'il empêche la reproduction des comportements sociaux. Dans cette perspective, les éditeurs de logiciels souffrent de la faiblesse des outils d'analyse de l'interactivité.

Alors qu'aujourd'hui le groupware, qui planifie le travail en commun, est un support incontournable pour améliorer la productivité de chaque individu, l'Intranet est l'outil privilégié pour organiser les ressources internes de l'entreprise. L'Intranet pourrait se révéler comme une prolongation du groupware grâce à l'intervention de nouveaux outils. Plusieurs hypothèses sont envisageables quant à l'évolution respective du groupware et de l'Intranet dans l'entreprise.