



**SARL WOISA**  
180 Rue Guy ARNAUD  
30900 Nîmes  
Tel : 04.86.68.89.86  
jp.audier@woisa.fr

# vertical

NUMÉRIQUE ET DÉVELOPPEMENT DURABLE EN MASSIF CENTRAL

## **Les outils de travail à distance et les outils collaboratifs**

### Première partie

Comment organiser son système d'information afin de réussir  
la mise en place d'un outil collaboratif ?

[Economie.numerique@ales.cci.fr](mailto:Economie.numerique@ales.cci.fr)

Tél 04 66 78 49 18



## Avant comment ? pour qui ? pourquoi ?

- Les télétravailleurs et les télé activités
- Check-list de prévention pour télétravailleurs

## • **Check-list de prévention pour télétravailleurs :**

### • **Extrait « le matériel et les logiciels » :**

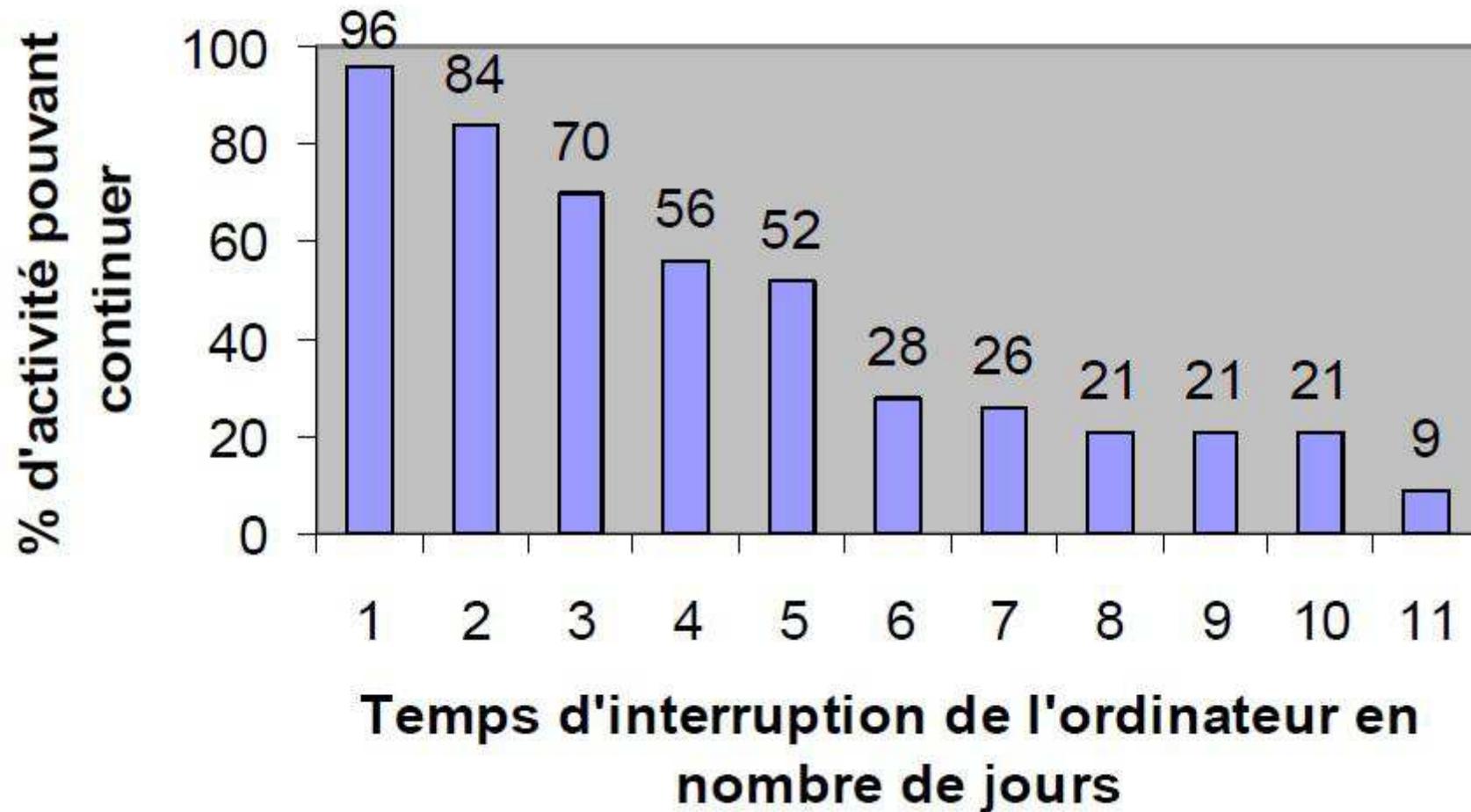
Le matériel mis à disposition par l'employeur, ..( l'écran, les accessoires, porte document, le casque, le micro, webcam, ordinateur portable, le rangement des câbles, soutien technique et assistance à distance, les alertes, ... ) – 10 à 15 points de contrôle.

### • **Les logiciels :**

- Les programmes informatiques: conviviaux, faciles et rapides à utiliser, fournis et installés par l'employeur (licences, ...)
- Les systèmes de sauvegarde (back-up): prévus et faciles à utiliser
- L'accès aux ressources internes et ou externes (réseaux, internet, intranet...): facile, rapide et sécurisé
- La formation: adéquate pour tous les logiciels
- L'assistance technique et informatique (helpdesk): disponible, facilement joignable, rapide et efficace pour tout problème
- L'organisation du bureau "virtuel" à domicile : communications de service, traitement des appels entrants, accès à l'intranet, procédures de transfert de données et de résultats...
- La protection du matériel et des données professionnelles: moyens techniques pour protéger et préserver la confidentialité des données professionnelles (digipass...)

### • **Le contenu du travail :**

- Le télétravailleur sait exactement quel est son travail et son rôle
- Il correspond au niveau de formation du télétravailleur
- Il permet au télétravailleur d'utiliser et de développer ses compétences
- Il est intéressant et diversifiant
- **Les décisions:** en nombre limité, pas trop difficiles à prendre; vitesse de réaction nécessaire normale; le télétravailleur peut demander de l'aide
- **Les responsabilités:** connues, ni trop lourdes, ni trop légères
- **Les erreurs:** le télétravailleur peut corriger lui-même ses erreurs
- **Les informations et la formation:** suffisantes sur les procédures, les risques et la prévention, adaptées à la pratique du télétravail (organisation d'un bureau "virtuel": techniques et procédures de communication, sécurisation des données, recours au help desk, formulaires informatisés...)
- **Gestion autonome des tâches: objectifs intermédiaires, auto-évaluation, autodiscipline, horaires, prise de pauses...**
- **Planification de la journée de télétravail:**
  - Avant: fixation des objectifs, disposition de l'équipement, accès aux données et à la documentation...
  - Pendant: déroulement de la journée: timing, méthode de travail, pauses, auto-évaluation, reporting...
  - Après: restitution des résultats...



Seulement 28 % des activités d'une entreprise peuvent fonctionner pendant 5,5 jours sans ordinateur.

# Le système d'information

Définition Wikipédia : « Un **système d'information** (SI) est un ensemble organisé de ressources (matériels, logiciels, personnel, données et procédures) qui permet de regrouper, de classier, de traiter et de diffuser de l'information sur un environnement donné.

L'utilisation de moyens informatiques, électroniques et la télécommunication permettent d'automatiser et de dématérialiser les opérations telles que les procédures d'entreprise surtout en matière logistique. Ils sont aujourd'hui largement utilisés en lieu et place des moyens classiques tels que les formulaires sur papier et le téléphone et cette transformation est à l'origine de la notion de *système d'information*. »

# LE TABLEAU DE BORD PROSPECTIF

La réalisation d'un tableau de bord prospectif nécessite la définition précise des valeurs, de la vision et la mission de l'entreprise, en vue de donner au manager une compréhension globale de son organisation.

L'élément nouveau déterminant s'attache non seulement aux résultats financiers, mais aussi aux **questions humaines** qui amènent ces résultats, afin que les organisations se concentrent sur l'avenir et agissent dans leur meilleur intérêt à long terme.

Le système du **management stratégique** conduit les managers à se concentrer sur les **métriques** qui mènent au succès. Elle équilibre la perspective financière avec les perspectives du client (marché), du processus (organisation), et des employés. Ces mesures sont souvent des indicateurs de la performance future. Rien ne prouve en revanche que les dirigeants disposent d'une stratégie pertinente.

Le **tableau de bord prospectif (TBP)**, est une méthode lancée en 1992 par Robert S. Kaplan et David Norton visant à mesurer les activités d'une entreprise en quatre perspectives principales : apprentissage, processus, clients et finances.

# LE TABLEAU DE BORD PROSPECTIF

## (SUITE)

Selon les auteurs, la carte stratégique, diagramme stratégique causes-effets, se compose de quatre axes :

**Finance** ou bénéfices financiers ; *Ce que l'on apporte aux actionnaires ;*

**Client** ou impact client ; *Ce qu'attendent les clients*

**Processus internes** ou **processus** clés *Quels processus apportent de la valeur ?*

**Apprentissage organisationnel et développement** ou capacités stratégiques *Implication des RH ou de l'infrastructure*

Le point le plus sensible est celui des capacités stratégiques, ou apprentissage. Il consiste en effet à adapter l'organisation, **pour la rendre apprenante**, afin qu'elle s'enrichisse de nouvelles connaissances par des effets d'interaction entre les décideurs, les opérationnels, les clients, et les autres parties prenantes.

# CAPITAL HUMAIN

**La théorie du capital humain** fonctionne par analogie à celle du capital financier ou physique. On considère que le capital humain est formé de trois éléments :

- les compétences,
- les expériences
- les savoirs

Dans le cadre du télétravail la prise en compte du capital humain est essentielle. En effet, le télétravail requiert des capacités et des qualités qui ne sont parfois pas nécessaires pour un travailleur classiquement installé dans les locaux de l'entreprise.

Nous introduisons ici la notion de **Micro Cellule de Compétences (MCC)**.

# POLE DE COMPETENCE

Par détournement, dans le cadre du télétravail, nous pouvons redéfinir le pôle de compétences comme un ensemble d'individus ayant les moyens et les compétences pour conduire des projets permettant à l'entreprise d'assurer une veille technologique et des développements sensibles.

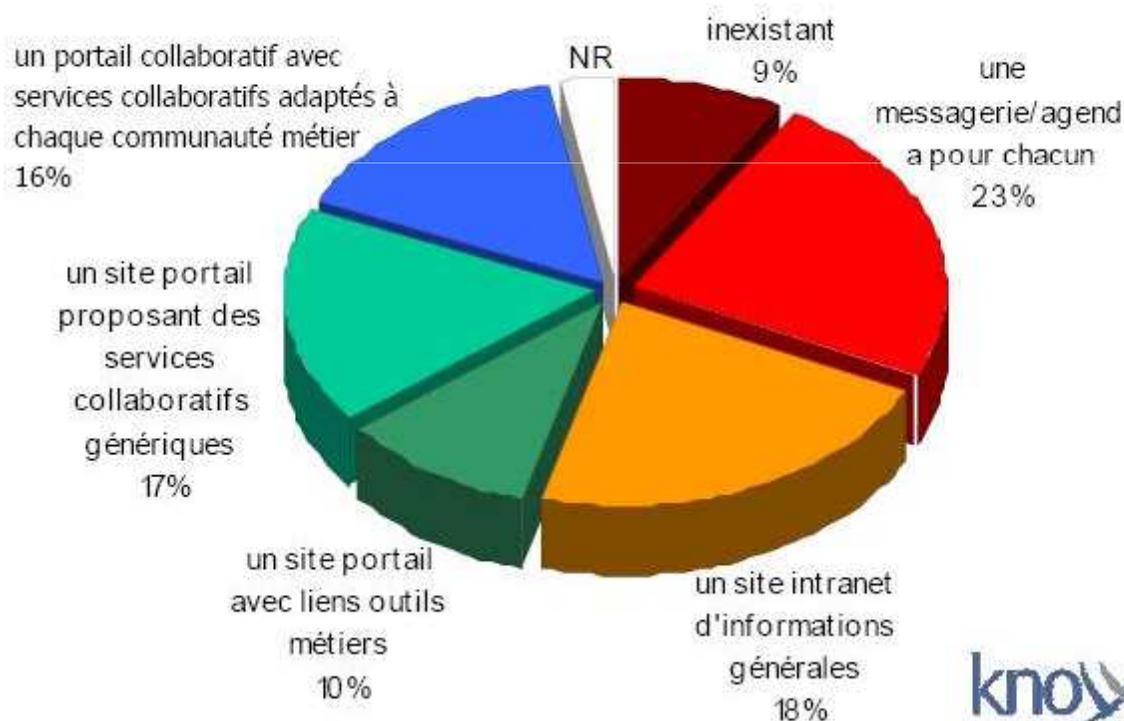
Le parallèle peut être fait au niveau micro-économique de l'entreprise. En effet, le télétravailleur et son environnement peuvent être considérés comme un pôle de compétences. Un télétravailleur reconnu comme une micro cellule de compétences évolue dans un environnement avec lequel il partage des valeurs mais aussi parfois des connaissances et des savoir- faire.

Nous pouvons définir cet environnement comme un **Micro Réseau de Compétences (M.R.C.)**.

# ENVIRONNEMENTS COLLABORATIFS

Dans une étude de novembre 2005, la société Knowings, spécialisée dans la gestion de la connaissance et la collaboration, concluait que sur un échantillon de près de 200 sociétés, seules 16% disposaient d'un véritable portail intranet collaboratif. Dans près de 50% des entreprises, la collaboration électronique se résume à la messagerie ou à un intranet basique proposant de la communication corporate, du partage de fichiers ou des liens.

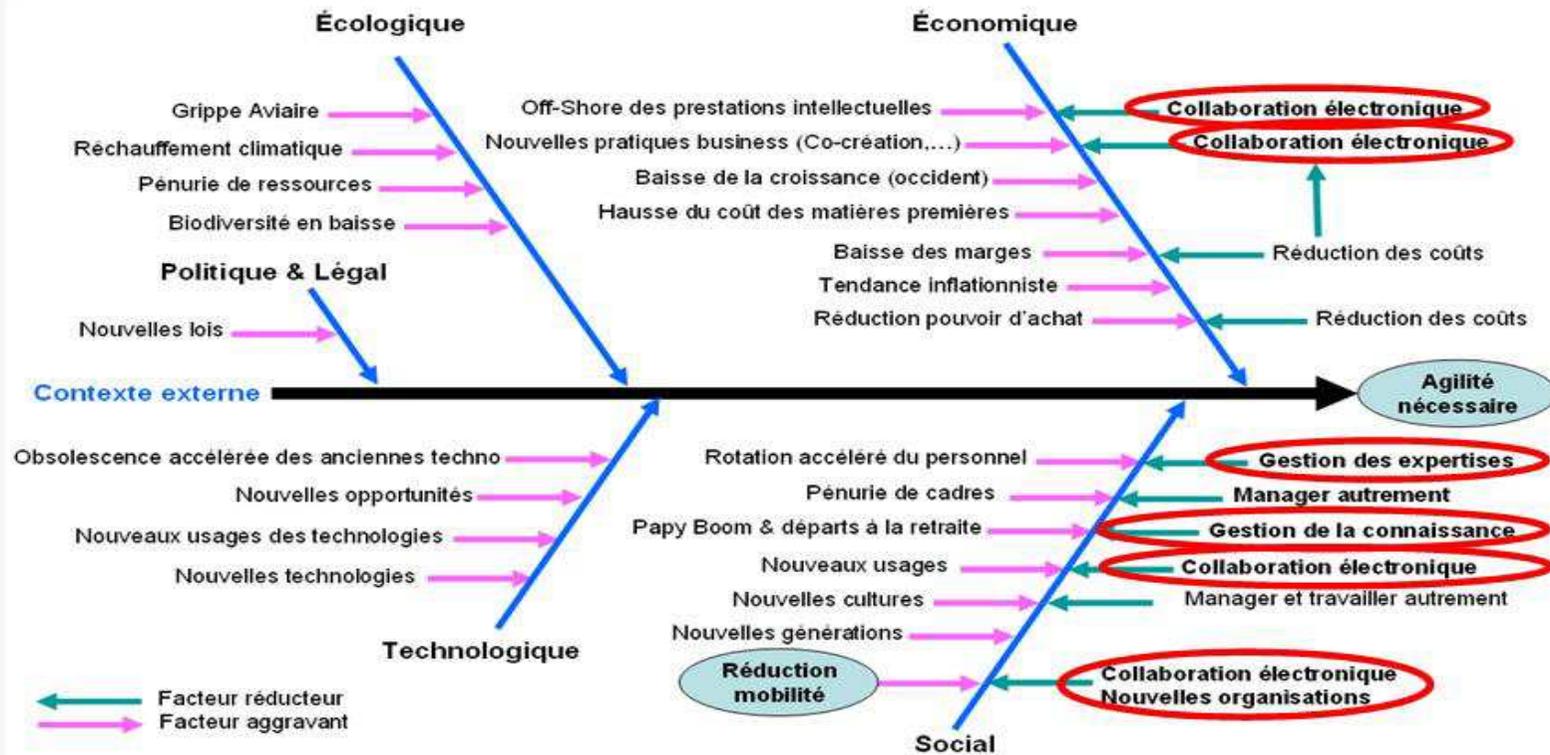
Dans le cas de votre entreprise, le dispositif de travail collaboratif actuel est plutôt :



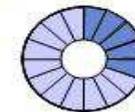
knowings  
LIBERER LE SAVOIR

vertical  
NUMÉRIQUE ET DÉVELOPPEMENT DURABLE EN MANAGEMENT CENTRAL

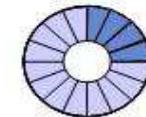
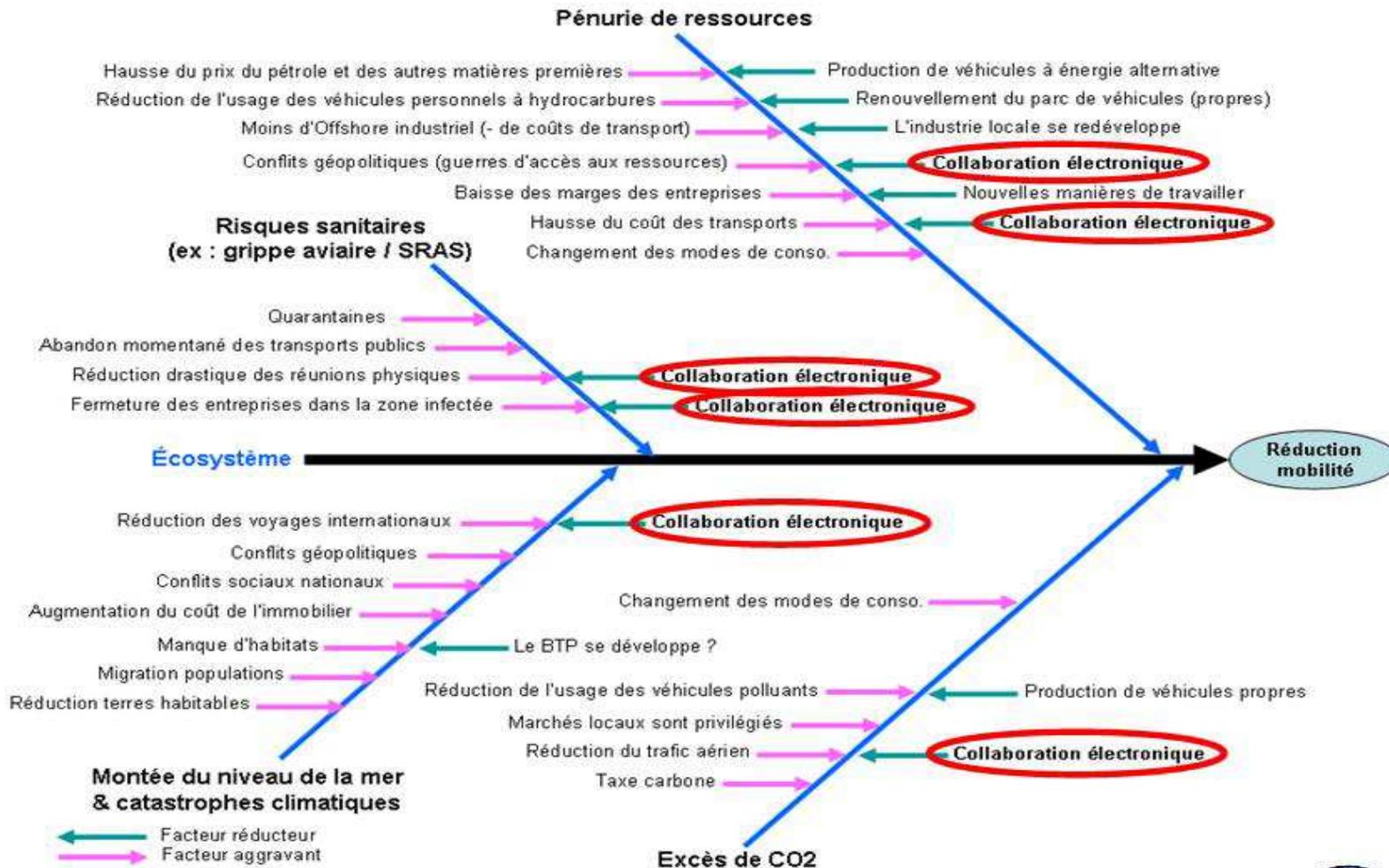
# L'agilité, remède à la turbulence du contexte (business)



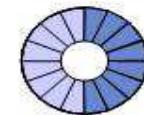
La collaboration électronique offre des opportunités pour faciliter l'agilité dans un certain nombre de cas.

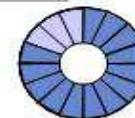
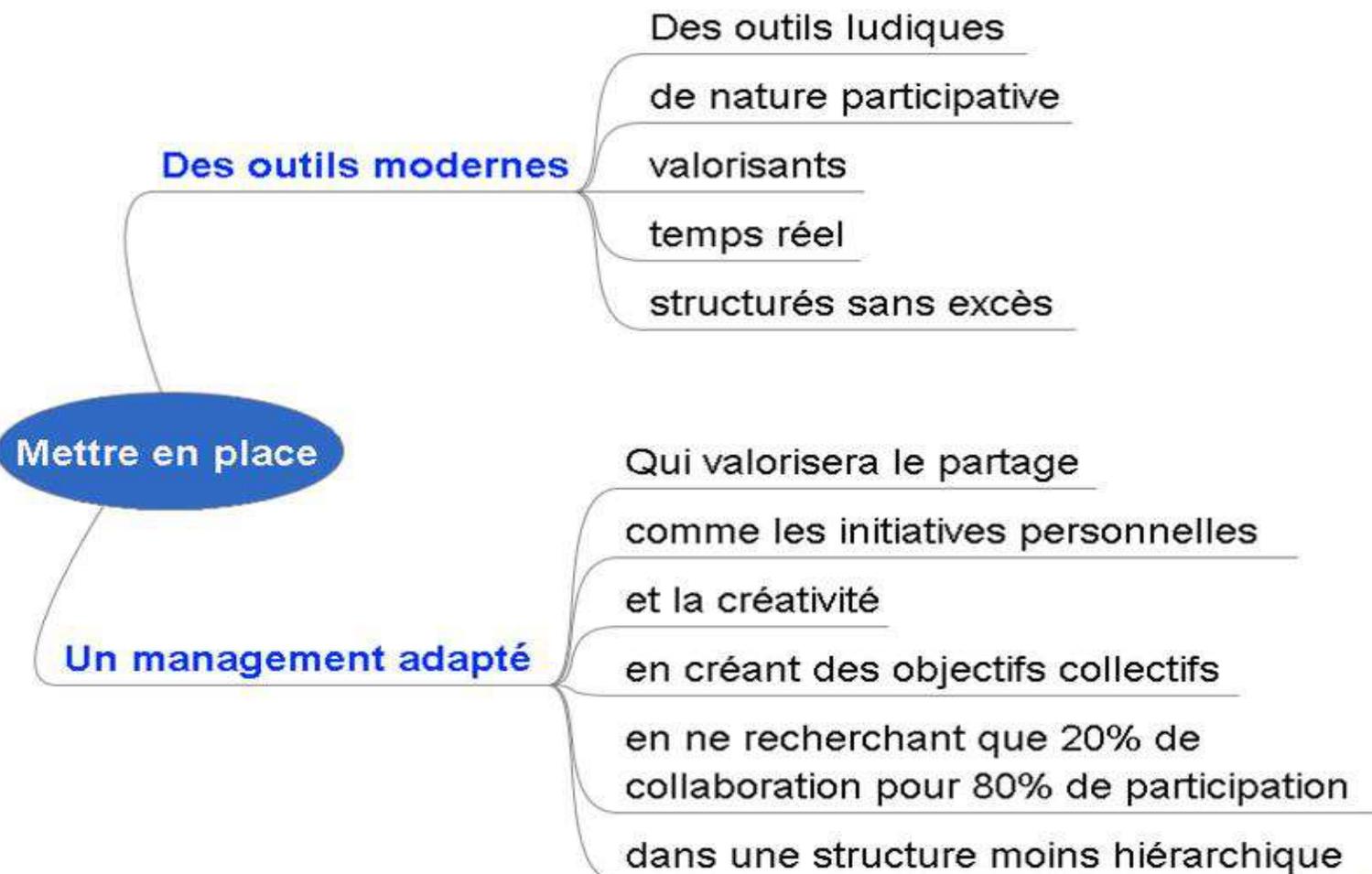


# L'agilité, remède à la turbulence du contexte (écosystème)

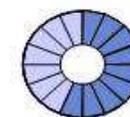
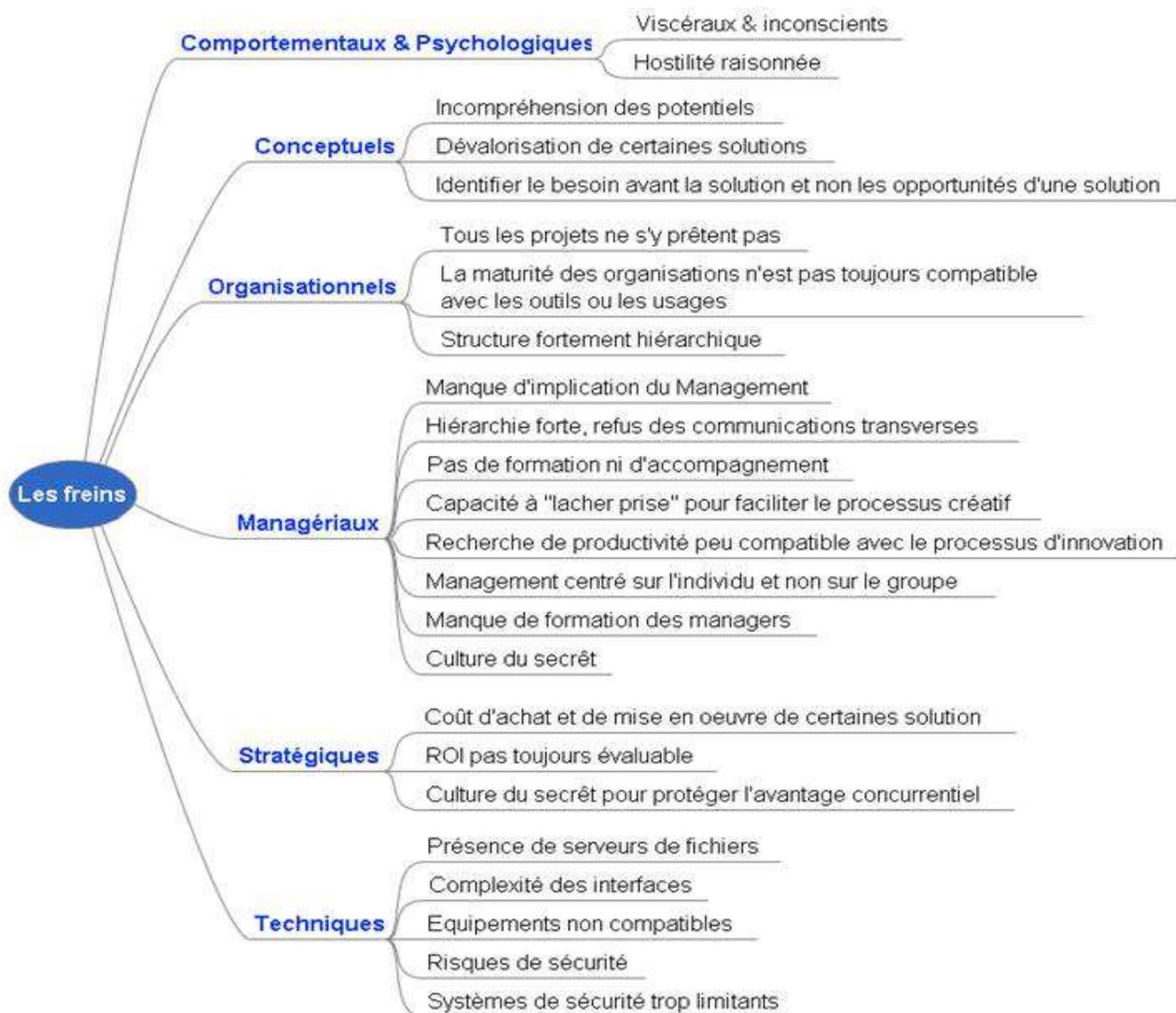


# Les outils collaboratifs permettent de booster l'agilité





# Des freins nombreux à l'utilisation des outils collaboratifs



- **Les outils collaboratifs sont l'un des leviers de transformation des organisations, car ils permettent de :**

- Faciliter l'innovation et l'agilité
- Optimiser les processus (qualité, délai, complexité,...)
- Réduire certains coûts (déplacement, immobilier, conception,...)

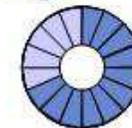


- **Mais il ne suffit pas de les installer pour que cela fonctionne**

- L'organisation doit changer son mode de management
- Les collaborateurs doivent changer leurs habitudes
- L'utilisation des outils doit être accompagnée

- **Les organisations doivent se préparer à une révolution**

- Pour faire face à un contexte de bouleversements
- Pour assimiler les nouvelles générations et les nouveaux usages
- Pour s'adapter aux technologies émergentes



## Des technologies émergentes pour de nouvelles solutions

En plus des technologies collaboratives bien connues (blogs, wikis, chat, web-conférence, visio-conférence, flux RSS,...), apparaissent actuellement de nouvelles technologies et de nouveaux outils utilisables dans de nombreux contextes professionnels :

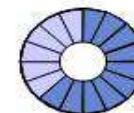
- réalité virtuelle (univers virtuels)
- réalité augmentée (ajout d'éléments virtuels dans le monde réel)
- réalité synthétique (création physique d'éléments virtuels)
- Internet 3D
- écrans et tables tactiles
- outils & réseaux sociaux
- ....



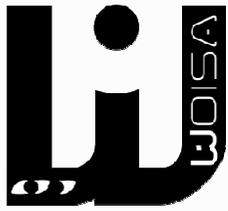
Visio conférence partiellement virtuelle – MPK20 de SUN

Ceci se traduit par d'innombrables nouvelles solutions et opportunités :

- pour la formation (serious games,...)
- pour le travail collaboratif à distance
- pour le travail collaboratif d'une manière générale et donc pour faciliter l'innovation et l'agilité.



vertical  
NUMÉRIQUE ET DÉVELOPPEMENT DURABLE EN HAUTE CÔTE



SARL VOISA

180 Rue Guy ARNAUD  
30900 Nîmes  
Tel : 04.86.68.89.86  
jp.audier@woisa.fr

# vertical

NUMÉRIQUE ET DÉVELOPPEMENT DURABLE EN MASSIF CENTRAL

## Les outils de travail à distance et les outils collaboratifs

### Seconde partie

Quel outil collaboratif utiliser ? Le travail à distance : la gestion des projets, la visio-conférence, la gestion de la relation client...?

[Economie.numerique@ales.cci.fr](mailto:Economie.numerique@ales.cci.fr)

Tél 04 66 78 49 18



# Quelques sites

## Généralistes : Recherche d'applications

<http://www.commentcamarche.net>

<http://eos.osbf.eu/start/>

## Visioconférence

<http://incubator.apache.org/openmeetings/index.html>

## 40 applications Open Source

<http://www.indexel.net/article/le-top-40-des-logiciels-open-source-2924.html>

## CRM

<http://www.indexel.net/article/6-outils-de-gestion-open-source-incontournables.html>

NUMÉRIQUE ET DÉVELOPPEMENT DURABLE EN MASSIF CENTRAL

## 1 - Messagerie

Evolution (Novell) (licence GPL)

## 2 - Travail collaboratif

eGroupWare (licence GPL)

Open-XChange (licence GPL)

PhpGroupWare (licence GPL)

Chronopolys

## 3 - Gestion ERP (Comptabilité - Finances)

Dolibarr (licence GPL)

ERP5 (licence GPL)

FactOOor (licence GPL)

GnuCash (licence GPL)

Laurux (licence GPL)

Néogia (licence GPL 2)

OFBiz (incubateur Apache)

OpenAgulla (licence GPL)

Open ERP (licence GPL)

PhpCompta (licence GPL)

LundiMatin Business

## 4 - Gestion de projets

DotProject (Licence GPL et BSD)

Gantt project (licence GPL)

PhpCollab (licence GPL)

## 5 - Gestion de fax

Hylafax (licence GPL)

## 6 - Gestion électronique de documents (GED)

Alfresco

FreeDom

## 7 - Circuits intégrés

KTechlab

Qucs

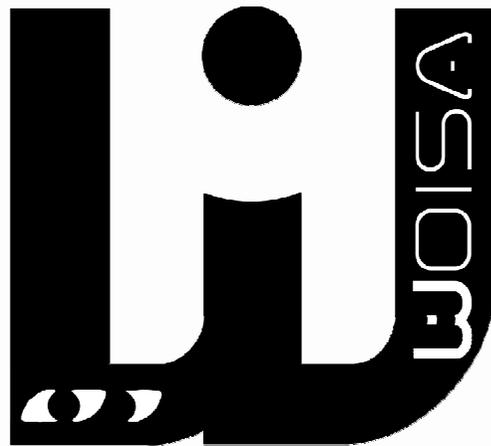
## 8 - Gestion d'incidents (tickets)

Tosca

## 9 - Gestion médicale

MedinTux

Autres liens



## **WOISA**

180 Rue Guy ARNAUD

30900 Nîmes

Tel : 04.86.68.89.86

jp.audier@woisa.fr

Des questions, un projet, besoin d'être conseillé :

Mr AUDIER Jean-Paul : 04.86.68.89.86 / 06.07.15.49.96