

**Cours de Méthodologie**

**Le 03 Mars 2003**

**LE GROUPWARE**

<b>Introduction</b>	<b>2</b>
<b>1. Définition : Le Groupware</b>	<b>3</b>
<b>Collaborer</b>	<b>3</b>
<b>Communiquer</b>	<b>3</b>
<b>Coordonner</b>	<b>3</b>
<b>2. Généralités</b>	<b>4</b>
<b>Action 1/3 Management</b>	<b>4</b>
<b>Action 1/3 Organisationnel</b>	<b>4</b>
<b>Action 1/3 Informatique</b>	<b>4</b>
<b>Carrefour du management stratégique / opérationnel</b>	<b>5</b>
<b>3. Déroulement d'un projet Groupware</b>	<b>6</b>
<b>1<sup>er</sup> Temps : la cible</b>	<b>6</b>
<b>2<sup>ème</sup> Temps : l'existant</b>	<b>6</b>
<b>3<sup>ème</sup> Temps</b>	<b>6</b>
<b>4. Méthode MAIN</b>	<b>7</b>
<b>Objectifs</b>	<b>7</b>
<b>Etape 1 : Diagnostic</b>	<b>7</b>
<b>Etape 2 : Conception</b>	<b>7</b>
<b>Etape 3 : Réalisation</b>	<b>7</b>
<b>Etape 4 : Mise en place</b>	<b>8</b>
<b>Etape 5 : Pilotage</b>	<b>8</b>

## Introduction

Le Groupware, ce n'est pas que la mise en place d'un outil. Cette idée est très réductrice sur le concept de Groupware.

Le traitement de l'information se fait selon son type :

- Structuré : exemple des bases de données
- Non structuré : exemple des bases de documents

L'information structurée ne représente que 20 à 30 % de l'information totale de l'entreprise.

Les principales problématiques de l'entreprise sont :

- Trouver un nouveau mode de fonctionnement (plus flexible, plus réactif)
- Comment agir sur les dimensions :
  - Humaines
  - Organisationnelles
  - Techniques, tout cela dans le cadre des activités des salariés

L'entreprise et les salariés sont face aux 3 mondes suivants :

- Le management
- L'organisation
- L'informatique

L'entreprise et son marché :

- Réduction des coûts
- Entreprise étendue (marché et clients dans l'entreprise)
- Productivité

L'entreprise et son fonctionnement :

- Aspect légal
- Eclatement de la structure pyramidale

Les trois conditions de réussite d'une entreprise :

- Réactivité
- Expertise
- Efficacité

Les demandes des clients :

- Vitesse
- Qualité
- Choix
- Services

## 1. Définition : Le Groupware

Le traitement de l'information est de type non structuré.

Il s'occupe de l'environnement autour de « la production ».

- Notion des 3 « C » :
- Collaborer à Expertise
  - Communiquer à Réactivité
  - Coordonner à Efficacité

### **Collaborer**

Forum : bases de discussion

- Amélioration de la qualité
- Suivi des clients, de leurs demandes
- Service après vente

Partage de l'information :

- Suivi de la clientèle
- Procédures
- Informations sur le marché, sur la concurrence

Recherche de l'information :

- Nouvelles sur le secteur économique
- Abonnement

Publication :

- Informations sur l'entreprise
- La vie de l'entreprise (nouveaux produits...)

### **Communiquer**

Le but est de travailler ensemble.

Il faut distinguer le processus séquentiel du processus coopératif.

Poste 1 à Poste 2 à Poste 3

à Information à

(Poste 1, Poste 2, Poste 3)

à Information à

### **Coordonner**

L'idée est d'industrialiser le processus de fonctionnement face :

- Intervenants multiples
- Cheminement de l'information
- L'information de + en + variée, et de + en + importante

## 2. Généralités

L'action d'un projet Groupware repose sur 3 dimensions :

- Humaine
- Organisationnelle
- Techniques

Il y a donc un découpage du projet en trois 1/3 (Management, Organisation, Informatique)

Il y a un changement dans l'entreprise, pour :

- Les salariés ; valeur et comportement (mise en commun de l'information)
- Les processus de travail
- Les outils

### ***Action 1/3 Management***

Remise en cause des pratiques traditionnelles  
Développement du travail en équipe

### ***Action 1/3 Organisationnel***

Redéfinir les processus majeurs pour optimiser la réponse apportée au client  
Pour + de qualité sur les produits et services  
- de coûts et délais

Il y a une évolution : Entreprise fermée sur elle-même à Entreprise ouverte sur son marché

### ***Action 1/3 Informatique***

Système d'information      à Pour définir l'architecture du système Groupware  
Système de communication

***Carrefour du management stratégique / opérationnel***

Fait-on ce qu'il faut ?

- Mission
- Objectifs
- Stratégie

Fait-on comme il faut ?

- Règles
- Opérations
- Résultats

Comment mettre en œuvre les moyens et l'organisation groupware dans les processus et les structures, pour répondre aux marchés et aux clients ?

## Traitement de l'information dans l'entreprise

20 % S.I.		80 % dans la tête
4 % structuré	16 % non structuré	

Exemple de données structurée (Bases De Données)

Exemple de données non structurées (Base De Documents)

**Remarque : ces 4 % représentent 80 % des budgets informatiques....**

Il est nécessaire de rappeler que l'entreprise dispose des moyens suivants :

- Individu
- Information
- Temps
- Argent
- Outil

### 3. Déroulement d'un projet Groupware

Ce projet est un véritable processus du changement. Une modification qui doit se réaliser en 3 temps.

#### **1<sup>er</sup> Temps : la cible**

« Il faut savoir où l'on veut aller ».

Il faut réfléchir sur la cible.

Il faut définir la vision du futur qui provoque et justifie le changement.

#### **2<sup>ème</sup> Temps : l'existant**

« Il faut savoir d'où l'on vient ».

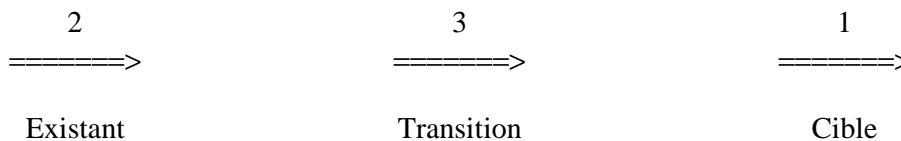
Il faut identifier les acquis, les points forts, les points à améliorer, et tout ceci dans le but d'atteindre la cible préalablement définie.

#### **3<sup>ème</sup> Temps**

« Il faut agir et mettre en place les changements le plus vite possible ».

Il faut pour cela préparer et réaliser la transition.

Attention à ne pas confondre : rapidité et précipitations.



## 4. Méthode MAIN

Ce projet est un véritable processus du changement. Une modification qui doit se réaliser en 3 temps.

### **Objectifs**

« Il faut savoir où l'on veut aller ».

Il est à définir selon les 3 tiers vus précédemment.

Définir les objectifs de la stratégie.

Mettre en place les indicateurs de pilotage qui serviront de repères dans le processus du changement.

### **Etape 1 : Diagnostic**

Poser les vrais problèmes à résoudre.

Trouver les causes de non performances liées soit à l'organisation, soit aux outils.

Analyser les comportements individuels & collectifs.

**Conclusion** : Le diagnostic sur l'organisation, sur l'informatique doit se centrer essentiellement sur les hommes et le management.

### **Etape 2 : Conception**

Concevoir une organisation des ressources humaines et informationnelles.

Réadapter les processus et les structures.

Faire évoluer les compétences des individus et les pratiques du management.

**Remarque** : La structure pyramidale évolue vers une structure horizontale et transversale.

### **Etape 3 : Réalisation**

Selon les 3 tiers :

Former le management et les équipes aux nouveaux processus.

Développer des nouveaux modes de communication, coopération et coordination.

Planifier les installations des outils et la nouvelle organisation.

### ***Etape 4 : Mise en place***

Maîtriser le changement, c'est-à-dire la transition entre l'état existant et l'état futur.  
Réaliser une synthèse sur la mise en place.  
Prendre en considération les dimensions humaines du changement.  
Communiquer de façon à être clair sur le projet.  
Fixer la livraison et les installations avec les meilleurs services clients possibles.

### ***Etape 5 : Pilotage***

#### **Pourquoi ?**

Ce n'est pas une fin en soi, un objectif.  
C'est une mesure de la progression des performances de la nouvelle organisation.

#### **Comment ?**

Définir quelques indicateurs.  
Mesurer ces indicateurs.  
Comparer les indicateurs, pour évaluer la progression ou la régression (historique).