

# Le travail 2.0 : nouveaux intranet et outils collaboratifs

Les interconnectés – forum 2009 - [thomas.jacob@voirin-consultants.com](mailto:thomas.jacob@voirin-consultants.com)



6<sup>e</sup> édition

**FORUM**  
2009

**7 et 8 déc. 2009**  
LYON - PALAIS DES CONGRÈS

**Siège Social :**

42, route de Bischwiller  
67300 SCHILTIGHEIM CEDEX  
Tél. 03 88 62 23 00 – Fax : 03 88 33 38 23

**Bureau Paris :**

35 rue Vaugelas  
75015 PARIS  
Tél. 01 70 61 11 70

**Bureau Lyon :**

11 – 13 rue des Aulnes  
69760 LIMONEST  
Tél. 04 26 46 73 49

**Bureau Canada :**

1819 boulevard René-Lévesque Ouest  
Montréal (Québec)  
H3H 2P5 Canada



# Présentation de l'atelier

- ◆ *Avec le Web 2.0, les pratiques de travail collaboratif des collectivités sont en pleine évolution : nouveaux outils, nouveaux usages, intégration de l'usager dans les processus de collaboration, mais également nouvelles attentes et enjeux pour la collectivité.*
- ◆ *L'objectif de cet atelier est de présenter les enjeux, les outils et points d'attention en terme de conduite du changement sur les 3 cas d'usage du collaboratif :*
  - *collaboration interne à la collectivité (intranet)*
  - *collaboration entre la collectivité et ses partenaires (extranet)*
  - *collaboration avec les usagers (Internet).*



# Agenda

- ◆ Introduction aux enjeux, concepts, cibles et typologies d'usages des outils collaboratifs 2.0 pour les collectivités (*Thomas JACOB, VOIRIN Consultants*)
- ◆ Témoignages et retours d'expérience :
  - **Marylise BERGES**, *Chargée de mission Communication et TIC, Le pays Beaujolais*
    - Plateforme collaborative pour les acteurs locaux
  - **Thierry CROUZILLAT**, *Vice-président TIC et Maire de Juillac, Communauté de Communes Juillac Loyre Auvézère*
    - Intr@Loyre : extranet de la Communauté de Communes et ses 8 communes, avec projet d'ouverture en Internet
  - **Nadège RIOTTE**, *Chargée de communication interne (Agora), Région Rhône-Alpes, et animatrice du club-intranet de l'APRONET*
    - L'Intranet Région Rhône-Alpes
  - **Fabrice SAUZEAT**, *société Easyteam*
    - Vision des évolutions 2.0 des outils intranet



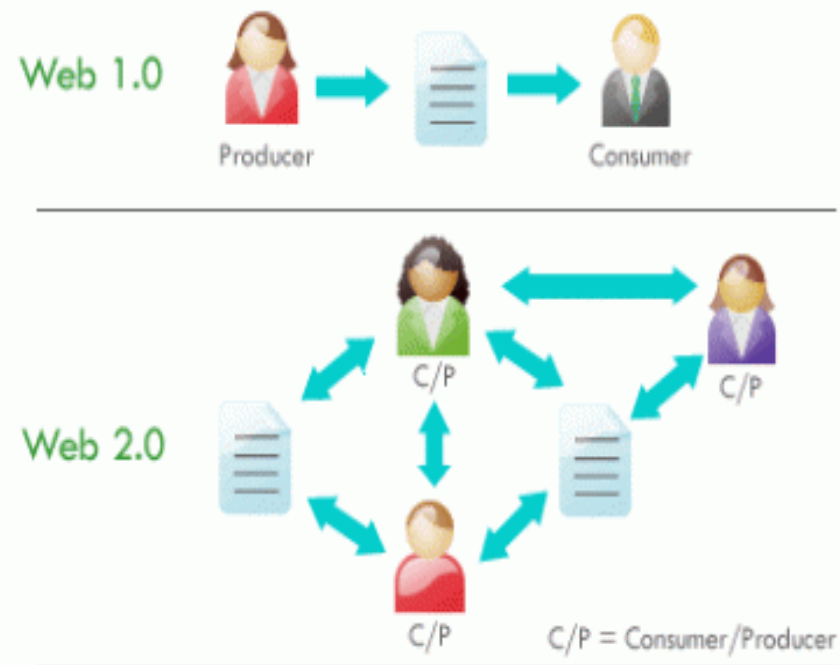
# Le travail 2.0 : nouveaux intranet et outils collaboratifs

Introduction aux enjeux, concepts, cibles et typologies d'usages



## L'utilisateur au centre du Web2.0

- ◆ Le Web2.0 se traduit par l'émergence de **nouvelles formes d'interactivité qui placent l'utilisateur et ses relations avec les autres au centre de l'internet.**
- ◆ Le web 1 "descendait" vers l'utilisateur pour lui proposer des contenus et des services en ligne
- ◆ Le web 2.0 se définit comme plus interactif, social et collaboratif.
- ◆ L'internaute contribue à enrichir le contenu du Web et le partage au sein de ses réseaux sociaux.



Source : <http://webilus.com>



# Travail collaboratif, rappel des concepts

- ◆ « Travail collaboratif : travail effectué en commun par plusieurs personnes aboutissant à une œuvre commune »
- ◆ Le travail collaboratif est déjà présent dans l'organisation sous une forme ou une autre. Ce n'est pas que la pratique mais surtout l'instrumentation qui se transforme
- ◆ Ce qu'on appelle communément les fonctionnalités travail collaboratif aujourd'hui représentent les nouveaux outils de collaboration en ligne





# L'Intranet 2.0

- ◆ La transposition en Intranet d'usages et services du Web2.0 (blog, wiki, réseaux sociaux,...) dessine progressivement l'Intranet 2.0 comme :
  - Un support à la capitalisation des connaissances **alimenté de manière décentralisée**
  - Un support au travail collaboratif, au développement des **communautés**, à la **transversalité**
  - Une porte d'entrée au système d'information profilée et **personnalisable par l'utilisateur**



# Trois fondements du Web2.0

- ◆ **Le web « social »**
  - L'implication de plus en plus participative des utilisateurs au moyen d'outils d'expression ou d'outils de qualification ont remis l'humain au centre du débat.
  
- ◆ **Des applications web simple d'utilisation**
  - Les nouvelles technologies permettent de rendre les applications toujours plus intuitives et simples d'utilisation.
  
- ◆ **Une architecture orientée service**
  - Services, fonctions, données peuvent être recombinaés à l'infini pour créer de nouveaux services.

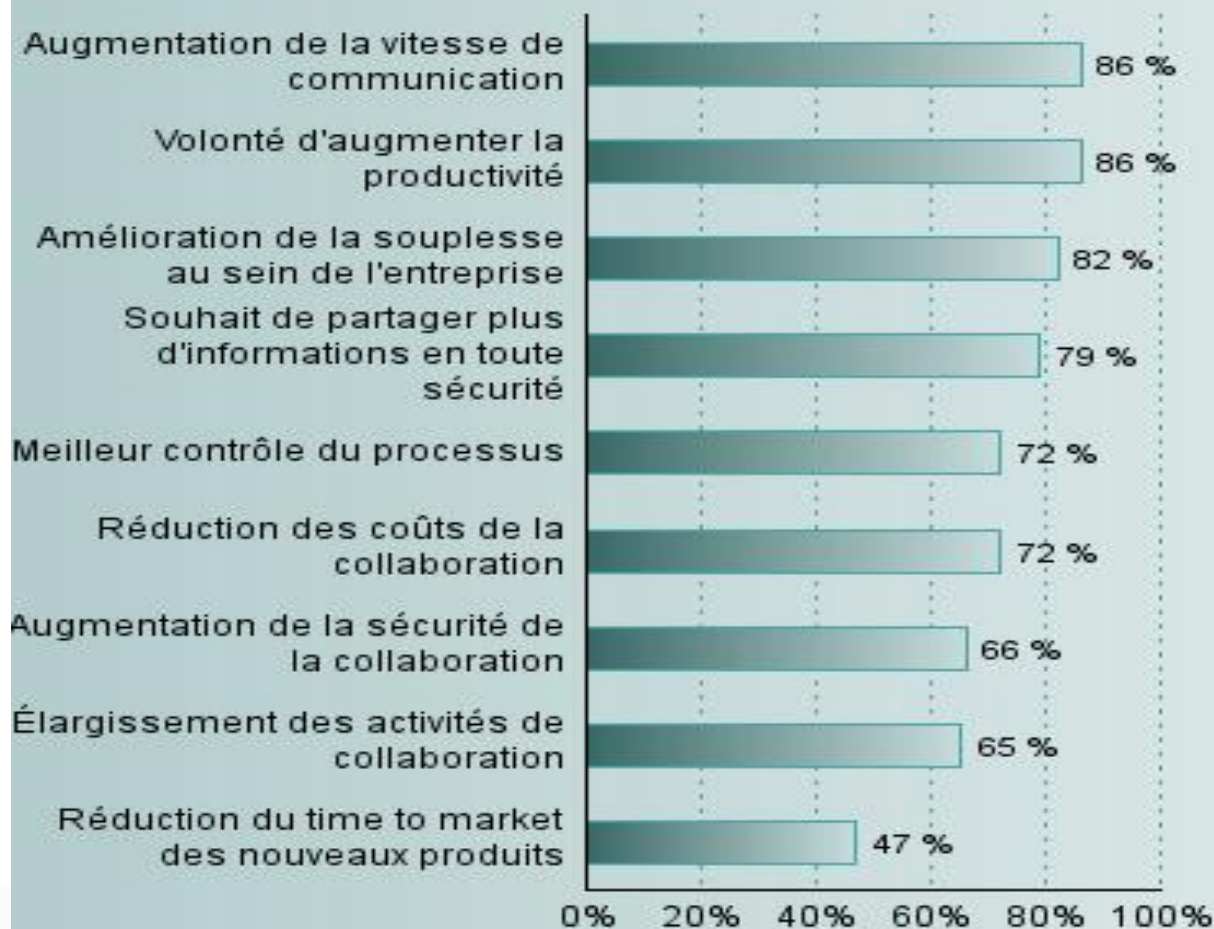


diagram by laurent goffin (gwix.net) based on concept of Andi Gutmans



# Pourquoi les organisations implantent les outils collaboratifs

## Éléments moteurs des projets de déploiement d'outils collaboratifs



Source : Avanade, octobre 2007



# Les typologies de cibles et usages du collaboratif

## Collaboration interne à la collectivité (intranet)



## Collaboration avec les partenaires (extranet)



## Collaboration avec l'utilisateur (internet)





# Collaboration en interne à l'organisation (intranet)

## ◆ Enjeux stratégiques

- Favoriser les pratiques collaboratives internes, la transversalité et l'intelligence collective
- Optimiser le processus de gestion de projet (cf. slide suivant)
- Optimiser le partage de connaissance sur des thématiques métiers
- Créer une dynamique autour de communautés.

## ◆ Outils et services associés

- Gestion des membres et droits
- Partage de contenus et documents bureautiques
- Annuaire de contacts
- Workflow
- Calendrier
- Liste de tâches
- Blog
- Wiki
- Forum
- Sondage en ligne
- Alertes mail ou abonnement RSS
- Moteur de recherche

## ◆ Cas d'usages

- Espace collaboratif projet : associé à une communauté projet
- Espace collaboratif thématique, métier : associé à une communauté de pratique



# Collaboration avec les partenaires (extranet)

## ◆ Enjeux stratégiques

- Rendre plus efficace le travail collaboratif avec les partenaires (entreprises, collectivités, associations,...)
- Optimiser le processus de gestion de projet
- Créer une dynamique autour de communautés dépassant les frontières de la collectivité.

## ◆ Outils et services associés

- Gestion des membres et droits
  - Partage de contenus et documents bureautiques
  - Annuaire de contacts
  - Workflow
  - Calendrier
  - Liste de tâches
  - Blog
  - Wiki
  - Forum
  - Sondage en ligne
  - Alertes par mail et RSS
  - Moteur de recherche
- Des fonctionnalités souvent mutualisées avec les espaces collaboratifs internes

## ◆ Cas d'usages

- Espace collaboratif projet : associé à une communauté projet
- Espace collaboratif thématique, métier : associé à une communauté de pratique



# Collaboration avec les usagers

## ◆ Enjeux stratégiques

- Permettre à la population de s'appropriier les projets de la collectivité
- Donner aux élus un nouvel outil de démocratie participative, compléter les dispositifs consultatifs
- Mieux comprendre les attentes des habitants
- Libérer la parole des contraintes de temps et d'espace
- Maîtriser le débat local

## ◆ Outils et services associés

- Plate-forme de consultation des usagers : suggestions, notes, mise en valeur des participants, animation éditoriale
- Forum
- Sondage
- Ouverture des commentaires sur les articles / blog
- Boîte au lettre ou formulaire de contact

## ◆ Cas d'usages

- Plate-forme de collaboration sur les grands projets de la collectivité
- Plate-forme de co-innovation
- Beta-testing de nouveaux services en ligne



# Plate-forme de communication collaborative avec les usagers

- ◆ Dynamiser l'image et la communication
  - Différencier et dynamiser la communication Internet
- ◆ Mieux comprendre les attentes des usagers et co-innover
  - Co-créez les nouveaux services
  - Évaluer l'utilisation des services
- ◆ Développer le sentiment communautaire, maîtriser le débat
  - Créer et animer une (des) communautés d'administrés
  - Identifier les administrés influents et maîtriser le débat
  - Apporter de la considération aux administrés

## Meilleures suggestions

Score	Popularité	
86 Fabuleux	Bouillonnant	<b>Mettre fin à une grave injustice !</b> <a href="#">Antoine Dufour</a> - 20 Fév 07 à 10h54 - nouveau
30 Prometteur	Vivant	<b>Arrêt Damesme du tramway T3</b> <a href="#">Jérôme MARCILLET</a> - 27 Fév 07 à 16h57 - nouveau
29 Prometteur	Remuant	<b>répartir les budgets par nombre d'habitants</b> <a href="#">Martine debieuvre</a> - 08 Déc 06 à 23h21 - nouveau
25 Prometteur	Vivant	<b>Promouvoir Circul'Livres</b> <a href="#">manuel errera</a> - 13 Jan 07 à 22h05 - Suggestion retenue
16 Correct	Discret	<b>Une journée des brouettes comme celle de 1914</b> <a href="#">dominique Macabeth</a> - 13 Fév 07 à 22h00 - Idée à l'étude

## Les plus fortes progressions

Paris 16	<b><a href="#">Antoine Dufour</a></b> Score : 86 Suggestions : 2 ★★★★★	Laurent Pasteur Score : 75 Suggestions : 22 ★★★★★
Yves Dorion	<b><a href="#">yves DORION</a></b> Score : 43 Suggestions : 6 ★★★★☆	Martine debieuvre Score : 43 Suggestions : 3 ★★★★☆



# L'Intranet 2.0 et ses impacts sur l'organisation

- ◆ Collaboratif, participatif, partage des connaissances, réseaux sociaux
  - → le collaboratif et le Web2.0 créent de **nouveaux usages**
  - → ils **impactent l'organisation** de manière beaucoup plus large
  - → ils contribuent à faire émerger **des communautés** en parallèle de **l'organisation hiérarchique** en place



# Les enjeux d'animation des plates-formes de collaboration

- ◆ Collaboration interne et avec les partenaires
  - Développer les usages et pratiques collaboratifs
  - Communiquer et former sur les outils
  - Gouverner le dispositif collaboratif
  - Mettre en œuvre des systèmes d'autorégulation
    - Technique : quotas, filtres, supervision d'activité
    - Organisationnel : charte d'utilisation, référents,...
  - Mettre en œuvre un système de support utilisateur adapté
  
- ◆ Collaboration avec les usagers
  - Mener et modérer les débats
  - Animer la plate-forme
  - Trouver le bon équilibre entre liberté de parole et régulation

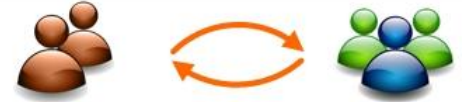
Collaboration interne à la collectivité (intranet)



Collaboration avec les partenaires (extranet)



Collaboration avec l'utilisateur (internet)



Mise à disposition de plate-forme de collaboration territoriale (internet)





# Le travail 2.0 : nouveaux intranet et outils collaboratifs

Témoignages, exemples de réalisations, retours d'expérience



# Témoignages et retours d'expériences

- ◆ *Marylise BERGES, Chargée de mission Communication et TIC, Le pays Beaujolais*
  - Plateforme collaborative pour les acteurs locaux
- ◆ *Thierry CROUZILLAT, Vice-président TIC et Maire de Juillac, Communauté de Communes Juillac Loyre Auvézère*
  - Intr@Loyre : extranet de la Communauté de Communes et ses 8 communes, avec projet d'ouverture en Internet
- ◆ *Nadège RIOTTE, Chargée de communication interne (Agora), Région Rhône-Alpes, et animatrice du club-intranet de l'APRONET*
  - L'Intranet Région Rhône-Alpes
- ◆ *Fabrice SAUZEAT, société Easyteam*
  - Vision des évolutions 2.0 des outils intranet



# Collaboratif, web2.0 et collectivités

---

## Annexe

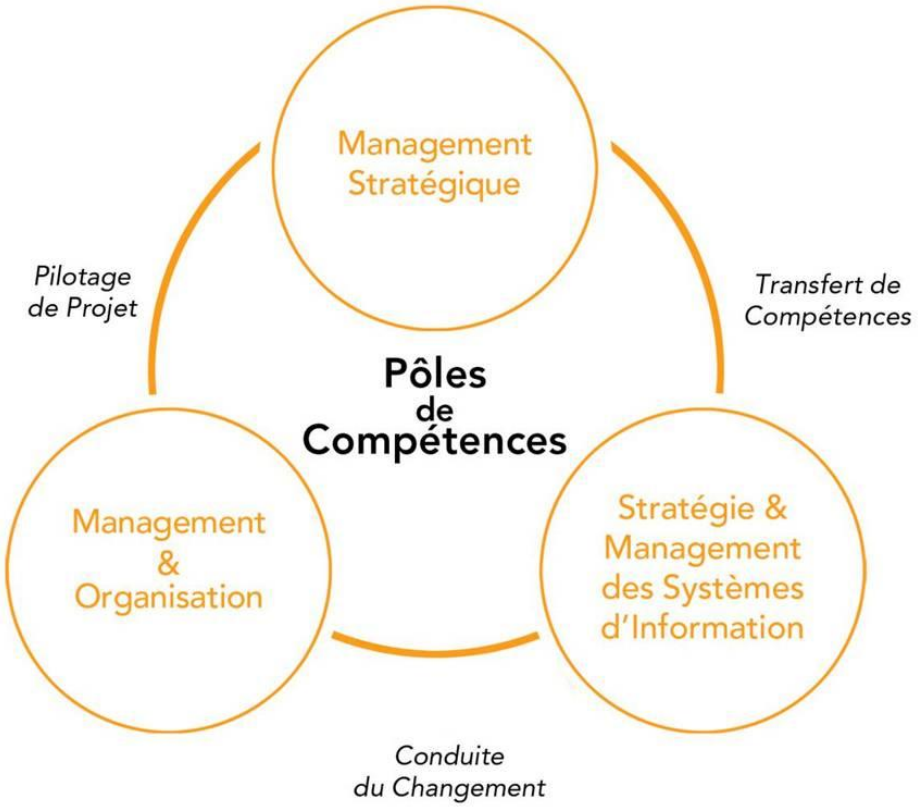


# VOIRIN Consultants

4 Implantations

22 Consultants

## 3 activités de conseil autour du *management*





# VOIRIN Consultants

- ◆ **VOIRIN Consultants** en quelques mots...
- ◆ Une forte connaissance des grandes collectivités mais pas uniquement
- ◆ Un spécialiste des enjeux d'organisation, de management et de TIC



- ◆ Une analyse des nouvelles pratiques ; un lien avec la recherche universitaire et une veille de haut niveau



**Bureau  
d'économie  
théorique  
et appliquée  
(BETA)**  
UMR 7523



# Contact

---



**Thomas JACOB**

*Thomas.jacob@voirin-consultants.com*



**Tél.: 03.88.62.23.00**



**www.voirin-consultants.com**