

# COLLABORATION **AVANCÉE**

Travail collaboratif et réseaux sociaux d'entreprise



Ce guide vous assistera tout au long du cycle de réalisation de votre projet IT : Assistance à maîtrise d'ouvrage, rédaction de cahier des charges, évaluation des technologies, aide au choix, vérification des fonctionnalités nécessaires...

## CAHIER DES CHARGES

## Contexte technologique, méthodologie et éléments de cadrage

Les outils de gestion collaborative se caractérisent par la multiplicité des supports, induite par la diversité des intervenants, et par la richesse et la nature des fonctionnalités recherchées : PDA, extranet, intranet, emails, solutions de partage d'applications, solution de mise à jour de contenu, flux rss, systèmes de votes... La complexité consiste à les articuler autour d'une plateforme la plus unifiée et intégrée possible pour faire converger équipes et efforts vers un but commun.

[illegible]

Pour saisir le périmètre que couvre les usages et composantes principales d'une plateforme de collaboration avancée, nous devons d'abord comprendre les évolutions du web vers le Web 2.0 : les internautes prennent un rôle actif dans la consultation et la constitution de contenus ; incidemment, la mise en relation des individus est facilitée. C'est la vocation notamment des réseaux sociaux qui répondent alors dans un premier temps au besoin de découverte de l'autre sur internet à titre individuel. Dans ce domaine, les pratiques sur internet entre particuliers ont inspiré le monde de l'entreprise : les technologies telles que chat, wikis, blogs, forums, et les rich media, pour ne citer que celles-ci, prennent leur place au même titre que les outils plus traditionnels de l'entreprise.

L'enjeu est de fournir un ensemble de solutions qui s'insèrent de façon très pertinente et concrète dans les processus de «Team Building», au sein même de la société comme à l'extérieur. Cet ensemble peut être mis au service d'une gestion collaborative de projet pour couvrir la vie du projet, depuis sa conception et le développement d'idées, jusqu'à la production d'un livrable. Dans un premier temps, l'email, le téléphone, le chat, serviront à la mise en relation et la création d'équipes orientées projet.

Cependant, la création de l'environnement projet et sa gestion nécessiteront le recours à une plateforme de travail collaboratif et aux réseaux sociaux adaptés. Il en va de même pour le web conferencing, qui peut aussi être invoqué sur le plan économique pour diminuer les coûts de déplacement d'équipes géographiquement éloignées. Ces outils ou technologies peuvent être regroupés par grandes familles de fonctionnalités : gestion de connaissances, partage d'information/ d'applications, versionning et archivage de documents, plans, notes techniques, publication/révision/validation de contenu, partage/ affectation de tâches...

L'attribution de rôles à chacun se concrétise par une gestion des droits et habilitations, et de la sorte, l'accès aux contenus sensibles est protégé en même temps que l'équipe projet est structurée. La politique de confidentialité menée par l'entreprise peut donc aussi être intégrée aux outils collaboratifs.



# SOMMAIRE

## Travail collaboratif et réseaux sociaux d'entreprise

### 1 FONCTIONNALITÉS APPLICATIVES DE LA PLATEFORME

- 1.1. Gestion collaborative de projet
- 1.2. Gestion de contenus
- 1.3. Messagerie instantanée (chat)
- 1.4. Réseau social
- 1.5. Calendrier de groupe
- 1.6. Réunion en ligne
- 1.7. Forums
- 1.8. Blogs
- 1.9. Wikis
- 1.10. Questionnaires
- 1.11. Formulaires
- 1.12. e-Learning

### 2 SERVICES INTÉGRÉS

- 2.1. Gestion des utilisateurs
- 2.2. Intégration avec la messagerie
- 2.3. Moteur de recherche
- 2.4. Etiquettes (« tags »)
- 2.5. Statistiques
  - 2.5.1. Production de statistiques
  - 2.5.2. Diffusion des statistiques

### 3 BACK-OFFICE - SÉCURITÉ

- 3.1. Plateforme
  - 3.1.1. Pré-requis
  - 3.1.2. Incompatibilités
- 3.2. Technologies
- 3.3. Dimensionnement
  - 3.3.1. Stockage
  - 3.3.2. Réseau
  - 3.3.3. Connexions clientes
- 3.4. Standards, interopérabilité & scalabilité
  - 3.4.1. Standards
  - 3.4.2. Navigateurs et accessibilité
- 3.5. Performance
- 3.6. Plans de secours
  - 3.6.1. Backup
  - 3.6.2. Restauration

## 4 BACK-OFFICE - FONCTIONNALITÉS

- 4.1. Administration
- 4.2. Gestion des incidents
- 4.3. Support

# MODELE DE CAHIER DES CHARGES

Sélectionnez et pondérez les critères suivants en fonction de votre projet pour orienter vos choix technologiques

## 1. Fonctionnalités applicatives de la plateforme

**Quelles sont les fonctionnalités applicatives disponibles dans la plateforme ?**

- ☐ Gestion collaborative de projets
- ☐ Gestion de contenus
- ☐ Messagerie instantanée (chat)
- ☐ Réseau social
- ☐ Calendrier de groupe
- ☐ Réunions en ligne (webcast, webinar...)
- ☐ Blogs
- ☐ Wikis
- ☐ Questionnaires (enquêtes)
- ☐ Formulaires
- ☐ E-Learning
- ☐ Autre(s) :

### 1.1. Gestion collaborative de projet

**Est-il possible de créer des espaces de projet, permettant à un groupe d'utilisateurs d'organiser leur travail de façon collaborative ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**Est-il possible définir des tâches au sein du projet et de les affecter à des utilisateurs ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**Si oui, est-il possible de suivre l'avancement de la réalisation de ces tâches ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui









**Les contacts peuvent-ils modifier le contenu de leur propre fiche ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui
- ☐ Oui, si leur profil le permet

**Quels sont les éléments possibles sur la fiche contact :**

- ☐ Photo
- ☐ Coordonnées incluant :
  - ☐ Adresse
  - ☐ E-mail
  - ☐ Téléphones
- ☐ Poste tenu dans l'entreprise
- ☐ Département d'appartenance
- ☐ Supérieur hiérarchique
- ☐ Parcours professionnel
- ☐ Projets réalisés, avec la liste des contacts participants
- ☐ Centres d'intérêt
- ☐ Liens (URL)
- ☐ Autre(s) :

**Quelles sont les fonctionnalités disponibles ?**

- ☐ Calcul de distance
- ☐ Commentaires privés sur les contacts
- ☐ Etiquettes (tags) / mots-clés permettant la catégorisation des contacts
- ☐ Mise en relation
- ☐ Envoi de message
- ☐ Recommandation
- ☐ Petites annonces
- ☐ Autres :

## 1.5. Calendrier de groupe

**La plate-forme permet-elle de définir des événements (avec sujet, date de début et de fin, lieu, participants) ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**Si Oui, l'inscription aux événements peut-elle être laissée libre (ouverture potentielle à tous les utilisateurs) ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**Est-il possible d'attacher des fichiers à un événement ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**Les utilisateurs ont-ils un calendrier individuel ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**Les jalons des projets peuvent-ils figurer automatiquement sur le calendrier des utilisateurs participant à ces projets ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**Est-il possible de visualiser sur un même écran le calendrier d'un groupe d'utilisateurs ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**Lors de la création d'un événement, le système peut-il proposer à la demande les créneaux auxquels tous les participants sont libres ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

## 1.6. Réunion en ligne

**La plateforme prend-elle en charge les réunions en ligne (l'animateur partage une présentation depuis son ordinateur) ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**Si Oui, quelles sont les fonctions supportées par la réunion en ligne ?**

- ☐ Envoi automatique par e-mail des invitations aux participants, avec URL de connexion directe à la réunion
- ☐ Pré chargement des pièces jointes utiles à la réunion
- ☐ Affichage de la liste des participants
- ☐ Partage de tout l'écran par l'animateur
- ☐ Partage d'une application seulement
- ☐ Annotations directes sur l'écran
- ☐ Transfert de fichiers
- ☐ Prise en charge native du format Powerpoint
- ☐ Support audio (nécessite micro et haut-parleurs reliés aux ordinateurs)
- ☐ Couplage intégré à un système de conférence téléphonique. Le(s) quel(s) ?
- ☐ Fenêtre de discussion instantanée (chat) entre les participants à la réunion
- ☐ Possibilité de prédéfinir des co-animateurs











**Est-il possible de restituer une version antérieure d'un article, en la sélectionnant dans l'historique ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**Est-il possible de comparer deux versions d'un même article afin de mettre en évidence les seules différences (fonction de type « Diff ») ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**Est-il possible de configurer des alertes (e-mail ou autres) qui réagissent aux modifications de certains articles (par exemple, lorsqu'un article est modifié, son auteur reçoit une alerte) ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**Est-il possible de s'abonner aux modifications d'un article par flux RSS ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

### 1.10. Questionnaires

**La plateforme permet-elle de réaliser des questionnaires interactifs ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**Quelles sont les formes de réponses possibles aux questions qui composent le questionnaire (plusieurs réponses possibles) ?**

- ☐ Oui/Non (ou case à cocher)
- ☐ Choix unique parmi une liste (ou dans une liste déroulante, ou par boutons radio)
- ☐ Choix multiple parmi une liste (ou liste déroulante à multi-sélection, ou collection de cases à cocher...)
- ☐ Choix multiple ordonné (par exemple, pour classer plusieurs éléments par ordre de préférence)
- ☐ Choix multiple pondéré (associer un pourcentage à chaque élément, le total devant être obligatoirement égal à 100%)
- ☐ Texte libre
- ☐ Nombre libre
- ☐ Nombre dans une fourchette donnée
- ☐ Pourcentage libre
- ☐ Pourcentage dans une fourchette donnée
- ☐ Image à zones cliquables
- ☐ Autre(s), préciser :





**Peut-on configurer chaque formulaire de façon à obtenir les comportements suivants (plusieurs réponses possibles) ?**

- ☐ Un utilisateur ne peut soumettre qu'une seule fois un même formulaire
- ☐ Un utilisateur peut soumettre plusieurs fois le même formulaire, mais il s'agit toujours de la même soumission qui subit des modifications (stockage unique de la dernière soumission)
- ☐ Un utilisateur peut soumettre plusieurs fois le même formulaire, chaque soumission est stockée indépendamment des précédentes
- ☐ Autre(s), préciser :

**Une alerte peut-elle être émise à l'attention de l'auteur (ou d'un autre utilisateur désigné) lorsqu'un utilisateur soumet un formulaire ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**La soumission d'un formulaire peut-elle déclencher d'autres actions (workflow) ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**Si Oui, donner quelques exemples de processus que l'on peut implémenter en s'appuyant sur cette possibilité :**

**Les réponses à un même formulaire peuvent-elles être visualisées sous forme de table ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**La plateforme inclut-elle une restitution graphique des données statistiques issues des formulaires ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**Si Non, quels sont les outils tiers qu'il est possible d'intégrer pour obtenir cette restitution graphique ?**

### 1.12. e-Learning

**La plateforme permet-elle de stocker du contenu pédagogique (un contenu pédagogique doit être associé à un « cours », lequel peut faire partie d'un « cursus » ou d'un « programme ») ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui



## La plateforme gère-t-elle les accès restreints ?

- ☐ Non
- ☐ Oui

### Si Oui, pour quelle restriction ?

- ☐ Impression
- ☐ Consultation
- ☐ Annotation
- ☐ Modification
- ☐ Suppression
- ☐ Autre(s) :

### A quel niveau la gestion de la restriction des accès peut-elle être paramétrée ?

- ☐ Au niveau d'un utilisateur
- ☐ Au niveau de groupes d'utilisateurs
- ☐ Autre(s) :

**La plateforme s'intègre-t-elle avec des solutions de SSO (Single Sign On) ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**Si Oui, lesquelles :**

**Avec quels types d'annuaire la plateforme s'intègre-t-elle (plusieurs réponses possibles) ?**

- ☐ Propriétaire
- ☐ LDAP (Open Source)
- ☐ Microsoft
- ☐ Sun
- ☐ Oracle
- ☐ Novell
- ☐ Autre(s), préciser :

Dans le cas où l'annuaire est-il compatible avec le protocole LDAP, à quel niveau l'est-il ?

- ☐ En accès
- ☐ En réplication
- ☐ En API
- ☐ Autre(s) :

## 2.2. Intégration avec la messagerie

**La plateforme offre-t-elle son propre client de messagerie (application permettant de recevoir et d'émettre des e-mails) ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**Si Oui, cette application est-elle full Web ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**Le serveur de la plateforme s'intègre-t-il avec un serveur de messagerie ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**Si Oui, de quelle façon (plusieurs réponses possibles) :**

- ☐ La plateforme inclut son propre serveur de messagerie
- ☐ La plateforme inclut sa propre passerelle SMTP
- ☐ Couplage avec une passerelle SMTP tierce
- ☐ Couplage avec un serveur de messagerie (Lister les serveurs de messagerie supportés)
- ☐ Autre(s), préciser :

## 2.3. Moteur de recherche

Les critères ci-dessous correspondent aux caractéristiques générales d'un moteur de recherche intégré à une plateforme de travail collaboratif. Pour des fonctionnalités plus avancées ou pour des besoins transverses à l'entreprise, nous vous invitons à télécharger le modèle de cahier des charges dédié à ce sujet « Corporate Search – Moteur de recherche d'entreprise ».

**Sur quelle technologie est basé le moteur de recherche (plusieurs réponses possibles) ?**

- ☐ Technologie tierce, laquelle :
- ☐ Recherche hypertexte
- ☐ Recherche sémantique
- ☐ Autre(s), préciser :





## 2.5. Statistiques

### 2.5.1. Production de statistiques

**La plateforme embarque-t-elle un module de statistiques des usages de la plateforme ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**Si Oui, la plateforme dispose-t-elle de ce module :**

- ☐ De manière native
- ☐ Via une extension ou un outil tiers, lequel :

**Si un module de statistiques est disponible, détaillez les fonctionnalités et résultats produits par le module :**

**Quel est le niveau de précision pouvant être obtenu dans les statistiques pour un utilisateur identifié ?**

### 2.5.2. Diffusion des statistiques

**La solution permet-elle de gérer la diffusion de rapports de statistiques de fréquentation ou d'usage ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**Quels sont les paramètres de personnalisation des rapports statistiques ?**

- ☐ Contenu des rapports, détailler :
- ☐ Fréquence de diffusion, détailler :
- ☐ Personnalisation par destinataire ou groupe des destinataires, détailler :
- ☐ Autre(s), détailler :

## 3. Architecture et éléments techniques

### 3.1. Plateforme

#### 3.1.1. Pré-requis

**Quels sont les systèmes d'exploitation supportés ?**

- ☐ Unix, préciser le type et la version :
- ☐ Windows, préciser la version et le « File System » :
- ☐ Linux, préciser la distribution :
- ☐ Autre(s) :

### 3.1.2. Incompatibilités

**L'application peut-elle partager ses ressources matérielles avec d'autres applications ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**Y a-t-il des incompatibilités connues ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui, lesquelles ?
- ☐ Langue du système d'exploitation :
- ☐ Version d'un logiciel, le(s)quel(s) :
- ☐ Autre(s) :

### 3.2. Technologies

**Quel est le langage de programmation utilisé ?**

- ☐ .Net
- ☐ Ajax
- ☐ ASP
- ☐ Cold Fusion
- ☐ Java / J2EE
- ☐ PHP
- ☐ Python
- ☐ Ruby
- ☐ XML
- ☐ Autre(s) :

**Quelle(s) est (sont) la (les) SGBD utilisée(s) par la plateforme ?**

- ☐ DB2
- ☐ Microsoft SQL Server
- ☐ MySQL
- ☐ Oracle
- ☐ PostgreSQL
- ☐ Sybase
- ☐ Autre(s) ?

**Avec quel(s) système(s) d'exploitation(s) la plateforme est-elle compatible ?**

- ☐ Linux
- ☐ Windows
- ☐ Unix, le(s)quel(s) :
- ☐ Mac OS
- ☐ OS/400
- ☐ Autre(s) ?

☐ Apache

- ☐ IIS
- ☐ Autre(s) ? \_\_\_\_\_

□ Jboss

- ☐ Tomcat
  - ☐ Weblogic
  - ☐ Websphere
  - ☐ Autre(s) ?

\_\_\_\_\_

☐ Non

- ☐
- Oui

### 3.4. Standards, interopérabilité & Scalabilité

#### 3.4.1. Standards

**La plateforme est-elle compatible avec les standards W3C ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui
- ☐ Si Oui, lesquels ?
- ☐ XHTML Transitionnel
- ☐ XHTML Strict
- ☐ HTML 4.01 Transitionnel
- ☐ HTML 4.01 Strict
- ☐ CSS 2
- ☐ DOM
- ☐ XML
- ☐ Autre(s) ?

**La plateforme prend-elle en charge la spécification « JSR 168 » ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**La plateforme prend-elle en charge la norme WSRP (Web Service for Remote Portlets – Service Web pour Portlet Distant) ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**La plateforme s'inscrit-elle dans une logique SOA ?**

**La plateforme permet-elle la syndication des contenus publiés (RSS) (syndication entrante et sortante) ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui, quel(s) format(s) est (sont) pris en charge ?
- ☐ RSS 0.92
- ☐ RSS 1.0
- ☐ RSS 2.0
- ☐ Atom
- ☐ Autre(s) :

**Quel(s) type(s) de support est (sont) proposé(s) par la plateforme ?**

- ☐ Support FTP
- ☐ Support UTF-8
- ☐ Support WebDav
- ☐ Support WAP
- ☐ Support XML
- ☐ Support WML

**Le « Support i18n » est-il pris en charge ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**La plateforme dispose-t-elle d'API documentaires ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui
- ☐ Si Oui, précisez :

### 3.4.2. Navigateurs et accessibilité

**Avec quels navigateurs, la plateforme assure-t-elle la compatibilité ?**

- ☐ Firefox, détailler pour quels versions et OS :
- ☐ Internet Explorer, détailler pour quels versions et OS :
- ☐ Netscape, détailler pour quels versions et OS :
- ☐ Autre(s) :

**La plateforme permet-elle de gérer l'ergonomie de terminaux mobiles ?**

- ☐ PDA, détailler :
- ☐ Téléphone mobile, détailler :
- ☐ Autre(s) :

**La plateforme permet-elle la mise en œuvre des recommandations d'accessibilité des sites Internet pour les malvoyants ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**Si Oui, quelle(s) norme(s) est (sont) prise(s) en charge ?**

- ☐ WAI :
  - 1.1. Level A
  - 1.2. Level AA
  - 1.3. Level AAA
  - 1.4. Section 508
- ☐ Accessiweb :
  - 1.5. Label Bronze
  - 1.6. Label Argent
  - 1.7. Label Or

### 3.5. Performance

**La plateforme propose-t-elle une gestion avancée du cache ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui, comment :



**La plateforme est-elle associée à des logiciels de sauvegarde standards ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui, lesquels :

### 3.6.2. Restauration

**Comment la plateforme permet-elle de restaurer une configuration ?**

**Comment s'effectue la restauration des données ?**

**Quel est le mode de calcul pour prévoir le temps nécessaire à la restauration du système ?**

**Y a-t-il des risques de perte de contenus ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**Si Oui, dans quel contexte ?**

**Y a-t-il des risques de perte de contribution sur des contenus ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**Si Oui, dans quel contexte ?**

## 4. Administration

### 4.1. Administration

**L'application d'administration est-elle full Web ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**Quelles sont les fonctionnalités d'administration disponibles dans la plateforme ?**

**L'administration est-elle segmentée en différents outils ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

**Si Oui, quelles en sont les différentes parties ?**

- ☐ Gestion des utilisateurs
- ☐ Gestion des familles de contenus
- ☐ Gestion des droits d'accès
- ☐ Autre(s) :





## 4.2. Gestion des incidents

## Quels sont les systèmes d'alerte en cas d'incident ?

- ☐ Email
- ☐ SMS
- ☐ Fax
- ☐ Autre(s) :

## Quels sont les mécanismes en place pour la reprise sur incident ?

## Peut-on répartir la charge sur les machines opérationnelles dans le cas d'un incident sur l'un des serveurs dans une configuration multiserveur ?

- ☐ Non
- ☐ Oui

### 4.3. Support

## Des programmes de certification existent-ils ?

- ☐ Non
- ☐ Oui

### Une documentation technique est-elle proposée ?

- ☐ Non
- ☐ Oui

### Un manuel utilisateur est-il disponible ?

- ☐ Non
- ☐ Oui

**Si Oui, est-il disponible en langue française ?**

- ☐ Non
- ☐ Oui

### Dans le cas d'une solution « Open Source », une communauté de développeurs est-elle active ?

- ☐ Non
- ☐ Oui

**Si Oui, précisez les principales initiatives de cette communauté :**

## Une aide en ligne est-elle disponible ?

- ☐ Non
- ☐ Oui



## Notations et classements d'offres

Les guides n'intègrent pas de notation, classement ou jugement de valeur sur les offres.

En matière de projet d'entreprise, tout classement universel est inadapté et faux : une offre est parfois plus adaptée que d'autres au contexte d'un projet ou d'une entreprise. Cette même offre sera peut-être moins adaptée que les autres pour un projet différent.

C'est en ce sens que les guides ont été conçus. Sélectionner et pondérer les critères du guide en fonction de chaque projet permet de bâtir une grille d'évaluation personnalisée dont le remplissage et la lecture orienteront les choix technologiques.

Il n'y a donc volontairement aucune note ni classement dans les documents, comme on peut en trouver dans les comparateurs d'appareils numériques, caméscopes, matériels électroménagers...

## Reprendre les textes des documents

La société enjeuxrh.com autorise toute personne physique ou morale, à utiliser et reproduire lesdits documents pour son propre usage.

Nous vous invitons à citer les sources utilisées en faisant mention du nom enjeuxrh.com.

La société enjeuxrh.com est titulaire de droits d'auteur sur lesdits documents en application des articles L.111-1 et suivants du Code de la Propriété intellectuelle.

La société enjeuxrh.com se réserve néanmoins la possibilité de poursuivre sur le fondement de la contrefaçon de ses droits d'auteur toute personne physique ou morale utilisant ces documents dans le cadre de son activité à des fins commerciales (facturation de prestations de conseil sur la base des documents, vente de la réalisation d'un cahier des charges reprenant les documents enjeuxrh.com...).