



Faire que
l'environnement de
travail soit au coeur
de la performance
de l'entreprise

Délégation Rhône-Alpes



Auvergne
Bourgogne
Rhône-Alpes
Suisse



Solange Rey
04 72 73 35 30



CONFERENCE



La délégation ARSEG Rhône-Alpes vous invite à sa conférence de rentrée :

Travail Collaboratif & Transversalité



Définitions et contextes :

- L'évolution du management ;
- Travail collaboratif : Ce qu'il est ou ce qu'il n'est pas ! Outils & Méthodes



Création d'outils management, Team Building
Coaching, / évaluation des compétences
Expert APM « management intergénérationnel »
Conférencier : « gestion des personnalités et équipes
difficiles », « travail en réseaux », « approche du
leadership »

Marie Jeanne
HUGUET



Administrateur Project Management Institute
Conseil en management / projet stratégique
Professeur en Master « crédit management »
Auteur « lexique glossaire du management »
Intégration logiciels collaboratifs métiers

Dominique
GARRET



Pour permettre à chacun selon son cursus de mieux apprécier ce support et d'optimiser ses connaissances

Nous mettons à votre disposition un :

Outil Collaboratif

Lié aux différents métiers du management ;



En cliquant sur le lien :

Vous aurez un accès permanent, libre et gracieux au :

« [Lexique Glossaire du Management](#) »

Certains de ces termes conduisent vers des :

- Supports de conférences ;
- Solutions de management ;
- Bibliographies ;
- Autres sources d'information.

Lexique - Glossaire du Management

Découvrez le :
[Lexique-Glossaire du Management®](#)

Des centaines de termes & expressions
Définitions, Explications, traductions
& liens vers de nombreuses sources
d'informations et solutions de gestion.
Dans les domaines du management :

⇒ Finance	⇒ Juridique
⇒ Informatique	⇒ Communication
⇒ Mercatique	⇒ Commercial

et + encore.

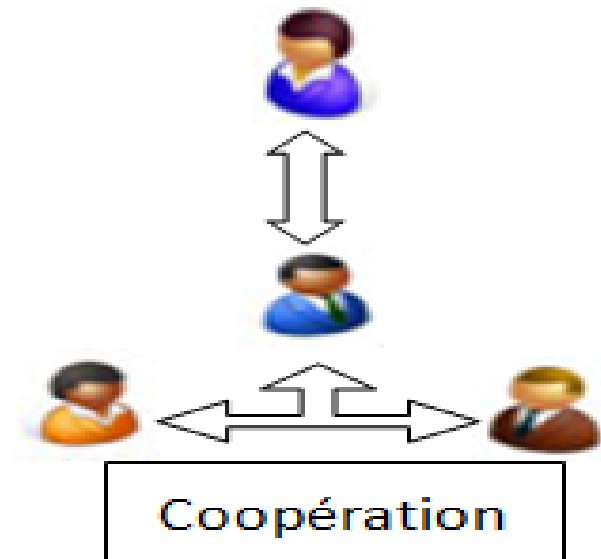
Définitions :

Travail collaboratif ^{Lx} : En termes génériques, c'est la mise en commun des savoirs, pouvoirs et actions, pour créer la synergie qui doit conduire à l'efficience, d'une démarche de projet en commun.

Travail = Activité appliquée à la création ou production. Il peut s'entendre au sens de la réalisation d'un ouvrage et pas seulement en échange d'une rétribution.

Collaborer = Travailler de concert. Participer avec un ou plusieurs autres à une œuvre commune.

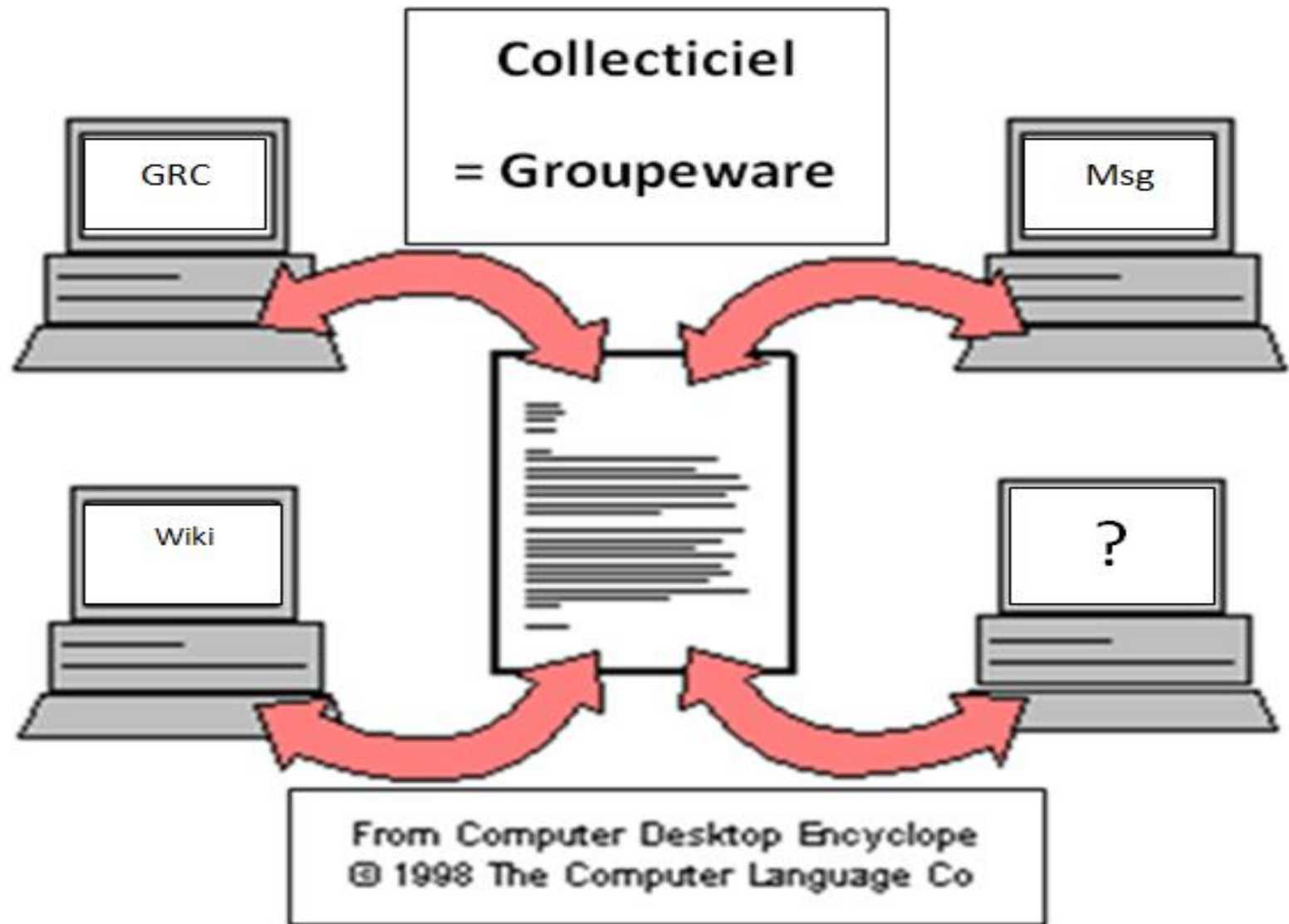
Différence entre : Coopérer et collaborer :



Mnémotechnique :

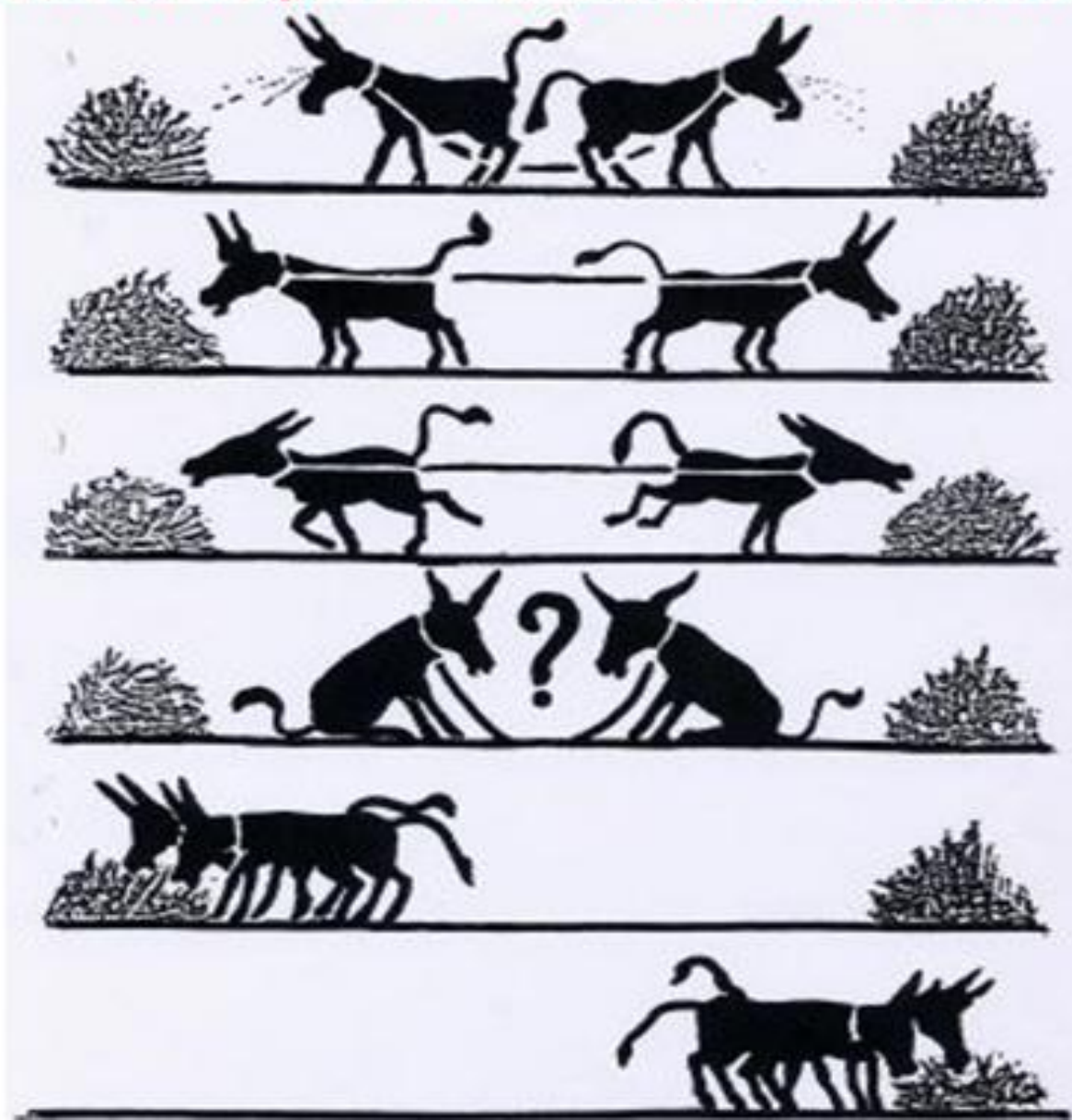
- **Coopérer** : C'est *opérer conjointement* ! = Joints = liés
- **Collaborer** : C'est le *labeur* dans la *collonne* d'à côté !
= en Parallèle. En gardant une certaine Indépendance !

Ce sont les collecticiels : Logiciels collaboratifs (= Groupware)
Qui aujourd'hui favorisent le travail collaboratif



Travail collaboratif : Tout le monde comprend et beaucoup échouent. Pourquoi ?

Etre ou ne pas être du travail collaboratif !?



Ce qui n'est pas du travail collaboratif...

Mais éventuellement du travail seulement et encore !!!

Ex :

- **Effet de singe** ^{Lx} : *Transférer le singe ((Problème) sur l'épaule d'un autre*

- **Loi de Parkinson** ^{Lx} = Multiplication des besoins de coordination des différents services par des recrutements successifs sans que le travail final concerné n'augmente en proportion.

- **Mauvais relationnel interne** dont ex :

Dénigrement, harcèlement psychologique, individuel ou collectif, ayant pour objectif de nuire à la victime et notamment de la discréditer aux yeux des autres dont la hiérarchie = Mobbing ^{Lx}

- **Paradoxe d'Abilene** ^{Lx} : Incapacité, pour un groupe de personnes, à prendre une décision collective satisfaisante = Consensus mou !

- **Théorie de l'enracinement** ^{Lx} = Un individu et particulièrement un manager, dirigeant cherche à se rendre irremplaçable, ou incontournable par sa position, pour empêcher certaines évolutions, actions de contrôle, etc. ex : Rétention d'information.

- **Procrastination** ^{Lx} : Tendance pathologique d'une personne à tout « remettre au lendemain ».

Caricature d'un projet non maîtrisé



Ce que le client a expliqué



Ce que le « Consultant » a compris



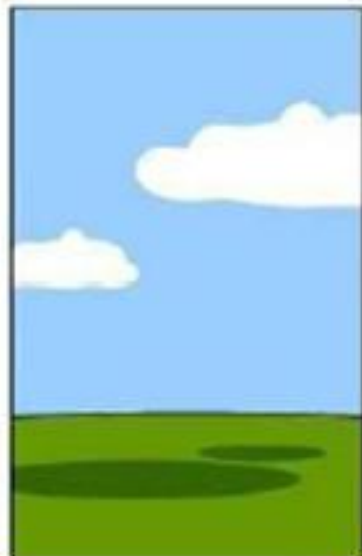
Ce que le « Designer » a conçu



Le prototype réalisé



Ce que le « Marketing » a mis au catalogue



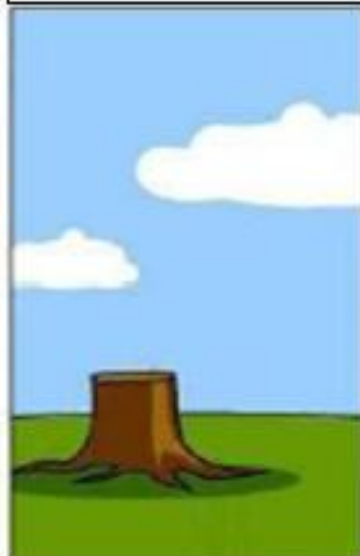
Les éléments du dossier projet



Le réalisé « Grâce » au budget de la gouvernance



L'évolution des relations partenaires et client



Le « haut » niveau de qualité de service



Ce dont le « Client » avait vraiment besoin

⇒ 70% des démissions seraient imputables à l'entreprise notamment sur la qualité des relations dans le management !

(source : Conférence – SCRUM 23/03/11 à ISA Lyon)

Méditer l'adage :

« *Tout travail mérite salaire* »

Mais l'inverse est aussi vrai !

Alors, il faut dépasser les croyances selon lesquelles :

C'est toujours l'autre qui ne fait pas ce qu'il faut !

ou

Nous ne disposons pas du bon outil !

Ce qui est du travail collaboratif :

Exemple la maxime de l'ARSEG :



Les termes/expressions qui favorisent le travail collaboratif ex :

- **Altruisme** : S'intéresser aux autres quel que soit la raison ex : Ecouter + Entendre avant de comprendre sans interpréter arbitrairement. D'où l'importance du langage et de la culture.

- **Habilitation** ^{Lx} (Empowerment) ex : Par la transmission des savoirs et **POUVOIRS** ; Ex : Délégations formalisée et acceptée, de pouvoir, signature.

- **Intelligence** ^{Lx} : Economique = Veille ; Collective = Humains et outils ;

- **Méthode 5S** ^{Lx} = Organisation des postes de travail :
Essentiel pour un environnement favorisant la qualité.

- **Motivation** ^{Lx} ex : Argent ; Position dominante ; Projet ; Affinité ou admiration, confiance envers 1 tiers ou un groupe.

- **QPQQCOC** ^{Lx} = Questionnement générique organisé

- **Remue méninges** ^{Lx} = Brainstorming : Le brassage des idées ;
Plus fort à plusieurs !

Les outils et méthodes :

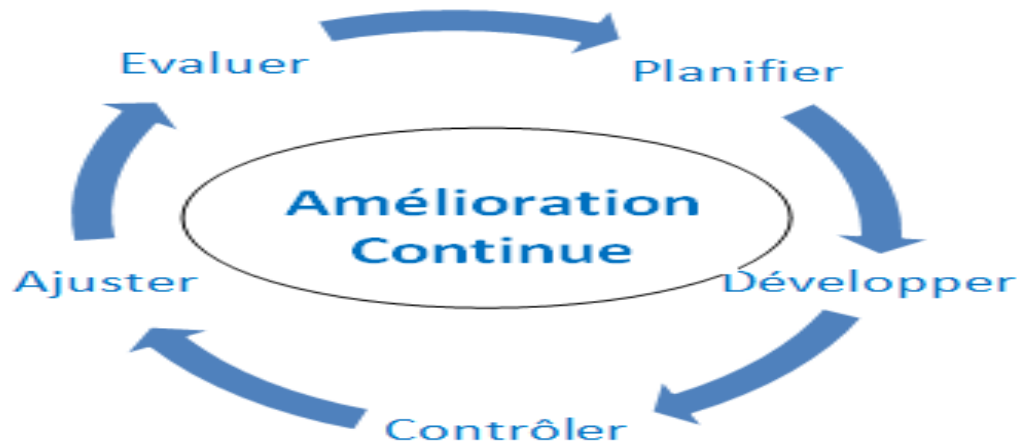
Lx

La maîtrise des informations est le chemin vers l'intelligence collective

Pratiques/Méthodes optimisant le travail collaboratif :

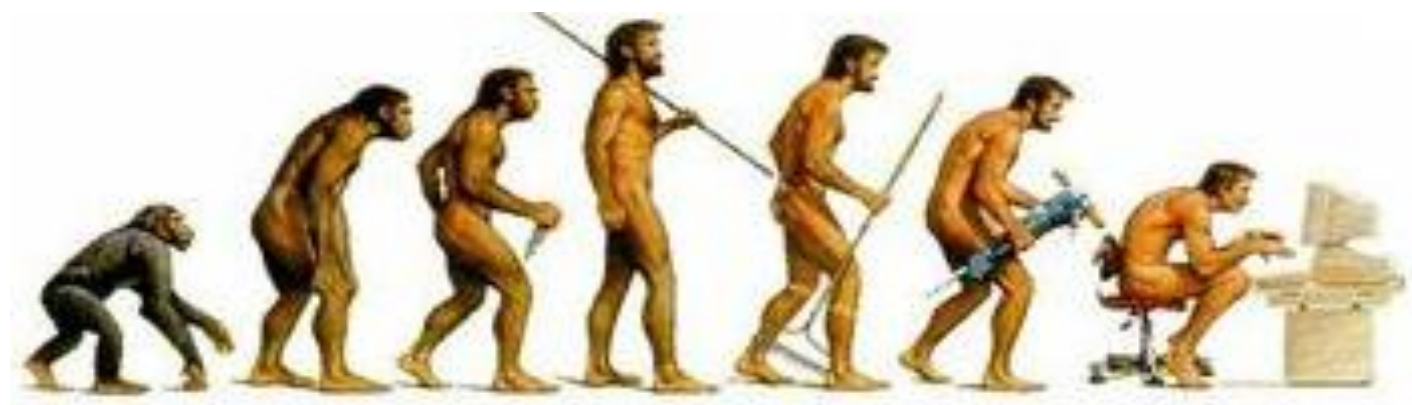
- **Amélioration continue** (Voir ci-dessous) Lx
- **Conduite du changement** (Voir ci-dessous) Lx
- **LEAN : Production; Service; Management ;** (Voir ci-dessous) Lx
- **Management de Projet** (Voir ci-dessous) Lx
- **Management d'équipe;** Lx
- **Management des connaissances ;** Lx
- **Management participatif ;** Lx
- **Management de transition ;** Lx
- **Transformation organisationnelle ;** Lx
- **Visites de terrain ;** Lx
- **Diagrammes** : GANTT - Des causes et effets – Pareto – PERT... Lx
- **Voir autres pratiques et concepts ex :** Lx
 - 100^{ème} singe – 5A – 5M – 5P – Analyse transactionnelle - Entraîneur - Ethologie – Génération X, Y - Intelligence économique - Johari – Management de risques – Mentor - Méthode Crawford – Organigramme de tâches – Plan d'expériences - PNL – Pression – Proposal management – Pyramide des besoins – Sémiotique - ...

L'**Amélioration continue**^{Lx} est un principe que l'on retrouve dans le concept de conduite du changement qui contribue à la bonne réorganisation : Roue de DEMING



La **Conduite du changement**^{Lx} est à la fois :

- Un **mode de management** intégrant l'adaptation permanente aux contraintes et innovations
- Une **étape stratégique** ex : Après un audit de situation, décider de réorganiser un ou plusieurs services, métiers, filiale...

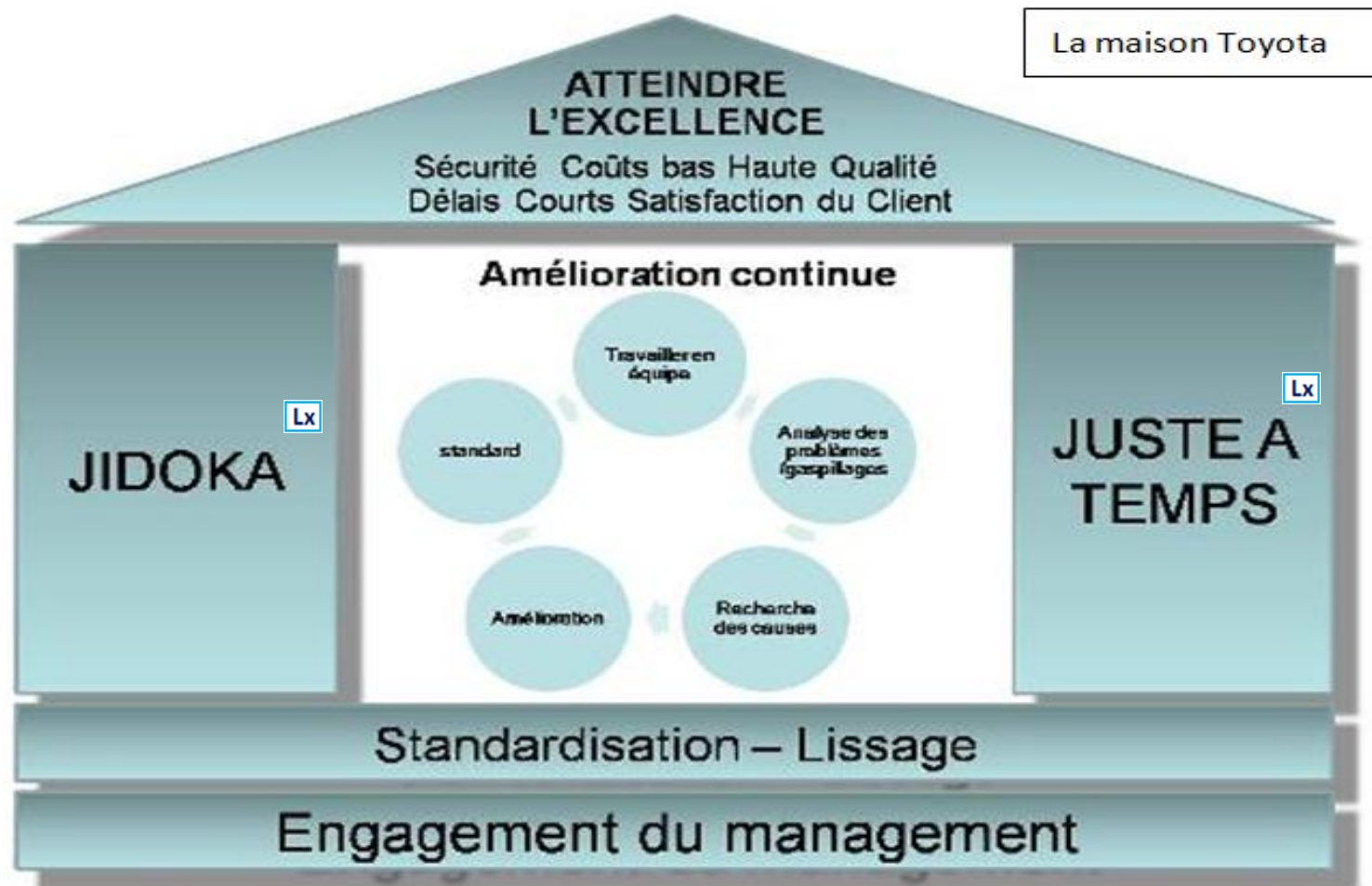


LEAN : Production ; Service ; Management :

= Manager au plus juste !

Mieux que de réduire les coûts, délais, améliorer la qualité en réduisant les gaspillages .

Construire sur les aptitudes, expériences et même échecs antérieurs pour anticiper sur les besoins « Clients » pour atteindre l'efficiency.



Management de Projet : Voir : [PMI® – Project Management Institute - Référentiels et certifications](#)

Méthode classique, dite : Prédictive aux processus définis Voir : [ARSEG Conférence : Gestion de projet de A à Z selon PMI®](#)

Méthode dite Agile, adaptatives Voir : [SCRUM Management Agile un état esprit Support Conference PMI INSA](#)

Ex : de contexte lié à l'informatique adaptable à bien d'autres métiers :

« **Manifeste pour le développement Agile de logiciels :**

Nous découvrons comment mieux développer des logiciels par la pratique et en aidant les autres à le faire. Ces expériences nous ont amenés à valoriser

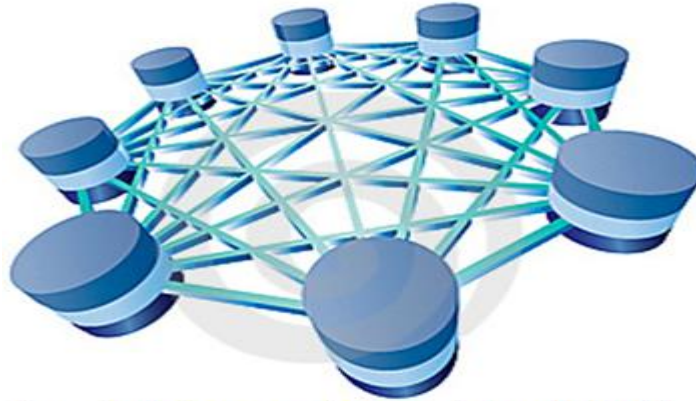
- Les individus et leurs interactions → plus que les processus et les outils ;
- Des logiciels opérationnels → plus qu'une documentation exhaustive ;
- La collaboration avec les clients → plus que la négociation contractuelle ;
- L'adaptation au changement → plus que le suivi d'un plan.

Nous reconnaissons la valeur des seconds éléments, mais privilégions les premiers ! »



Outils/Concepts favorisant le travail collaboratif :

- **Données/Contenus** : Stockage ; usages... Dont : ECM – BPM- CMS – GED – SaaS - Cloud... Lx
- **Progiciels** Ex : PGI/ERP ; MRE/CRM/ERM/XRM; Management de Projet et contrats; Shopbot... Lx
- **Applications bureautique partageables** : Tableurs; Traitements de texte; Agendas; Annuaire; msg...



Source : [base-de-donnees-cv-cvtheque.jpg](#) marketing-professionnel.fr



[schemaCRM.png](#)
[maitrise-systeme.com](#)



Source : [bureautique.jpg](#) idlsan.free.fr

Nouveaux besoins/moyens :

- **Toujours plus d'information** et gratuite via Internet ex : Wiki, moteurs de recherches;
- **Nomadisme** => Outils de partage et convergence ; Vidéoconférence...
- **Réseaux sociaux** : Physiques ou virtuels ; D'entreprise ou externes
(Ex : Associations professionnelles ; Hubs, blogs, etc.)

Mobilité et Partages : De messagerie, agendas ...



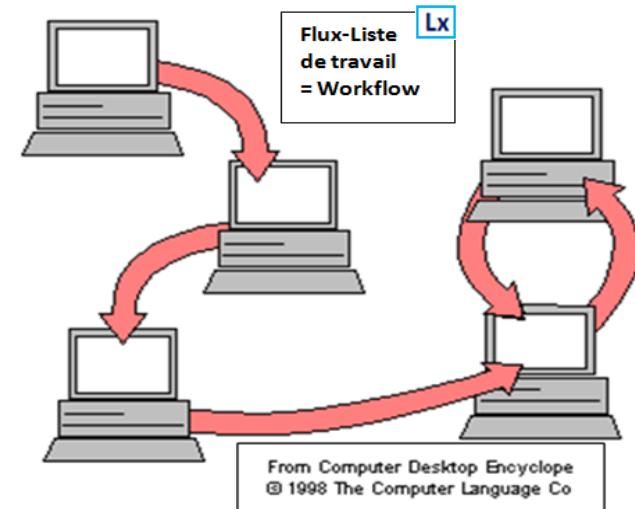
Source : OVH http://www.ovh.com/fr/emails/hosted_exchange

RDV virtuels = Réduction des frais de déplacements Accélération et optimisation de la communication et des décisions



Source : videoconference.jpg domotechdesign.com

Partages des savoirs



Conclusion :

Après les présentations, interventions de :

- **Marc BOURSCHEIDT, DRH** et **Vincent MEUTZNER, RSG** de **DECITRE** sur leur projet, à la réussite exceptionnelle, d'implantation de nouveaux locaux réalisée par **Jacques PALAIS** ;
- **Dominique Garret** d'**AXcion** sur les méthodes et outils qui favorisent le travail collaboratif ;
- **Marie –Jeanne HUGUET** d'**Abondance Consulting** sur l'évolution du management notamment dans le contexte des « *générations X, Y* » et de la gestion d'équipe particulièrement dans l'organisation de « *Réunions déléguées* »

Il ressort que, si les outils et méthodes sont de plus en plus sophistiqués, l'humain reste le facteur déterminant du succès ou de l'échec d'un projet...

Après consultation des participants, suite aux différentes interventions, il ressort que pour réussir une démarche collaborative il faut :

- 1 **état d'esprit** préalable pour œuvrer ensemble sur un objectif commun ;
- 1 **volonté affirmée des « Décideurs »** pour fixer le cap et allouer des moyens adaptés ;
- 1 **équipe pluridisciplinaire** = Somme d'individualités : **Motivée et altruiste** ;
- + **associer les autres parties prenantes** parfois externes pour porter, optimiser le projet ;
- + **communiquer** = S'écouter + s'entendre + se comprendre...

Constat :

- Le système autoritaire a atteint ses limites et n'est plus adapté aux contraintes actuelles !
- Le Management Intelligent redonne l'envie et le pouvoir de faire, d'innover... => Co-création !
- Ce management favorise le Travail Collaboratif et permet surtout de l'organiser => Mode projet !

Et les RSG dans tout ça !?

S'il y a 1 métier fait pour le travail collaboratif c'est bien celui exercé par ceux qui ont en charge l'environnement de travail, d'autant qu'ils sont fédérés donc collaborent au sein de l'ARSEG = CQFD !