

n°60

99 euros

archimag.com  
[STRATÉGIES & RESSOURCES DE LA MÉMOIRE & DU SAVOIR]

guide pratique



digital workplace  
et mode collaboratif

# préface

Qui de la digital workplace ou du flex office était là le premier ? Question de point de vue probablement.

Du point de vue de la technologie, on souligne les immenses progrès des dernières années.

La technologie permet à la fois l'accès à l'information, la collaboration et la mobilité. Le cloud auquel on peut se connecter avec n'importe quel appareil est entré dans les mœurs.

Du point de vue organisationnel, les entreprises et les administrations font le constat que leurs bureaux ne sont jamais occupés à 100 %. Il faut désormais rationaliser les espaces, donner un cadre de travail propice à la collaboration et à l'innovation, qui soit accueillant, notamment en direction des jeunes générations.

Révolution technologique, impérieuse réorganisation : en fait, les deux sont entrés dans un cercle vertueux.

Mais tout ne tombe pas du ciel. Pouvoir évoluer dans un univers dématérialisé obéit à certains préalables d'ordres divers : un style de management accompagnant le changement, favorisant



Michel Remize

la collaboration, soutenant le travail mobile ; le souci de la gouvernance de l'information ; des connaissances en droit de l'information ; une réflexion en amont sur l'archivage électronique. Cela pour se retrouver dans des bureaux d'une conception finalement révolutionnaire : un nouvel environnement de travail qui sait associer bonne gestion des espaces, équipements

tournés vers la productivité des collaborateurs, bien-être de chacun et des équipes, design.

L'ambition de ce guide pratique est de vous montrer comment réussir ce double passage vers la digital workplace et le flex office.

Il vous en explique les fondements, les enjeux et la mise en oeuvre. Retours d'expérience à l'appui, vous saurez parmi quelles plateformes choisir la vôtre, dans quel tiers-lieu de coworking vous rendre ou à quel prestataire en aménagement d'espace vous tourner.

Ouvrir son ordinateur ou franchir la porte de son bureau : bientôt, vous ne le ferez plus comme avant ! ■

Michel Remize  
[Rédacteur en chef]

## nous faisons les guides pratiques Archimag

Serda édition-IDP  
24, rue de Milan, F-75009 Paris  
Tél. : +33 (0)1 55 31 92 30  
Fax : +33 (0)1 44 53 45 01  
infos@archimag.com  
www.archimag.com

contacts e-mail  
prenom.nom@archimag.com

**rédaction**  
**rédacteur en chef**  
Michel Remize  
**directrice de la rédaction**  
Louise Guerre  
**directeur de la publication**  
Pierre Fuzeau

**l'équipe de rédacteurs**  
Clémence Jost, Éric Le Ven,  
Bruno Texier  
**auteurs et experts**  
voir page 3  
**site web, newsletter**  
Clémence Jost  
**conception graphique**  
Julio Arias-Arriaz Arcoat  
**maquette**  
Bruno Daléle, Exeterra  
Solutions Graphiques

**publicité**  
Cathy Potel  
01 55 31 92 30  
**responsable marketing et commercial**  
Alexandre Corbier  
01 44 53 45 00  
**vente au numéro**  
**service abonnement**  
Suzanne Amia  
suzanne.amia@archimag.com  
**réclamations**  
suzanne.amia@archimag.com  
BP 95-92244 Malakoff Cedex  
**tarifs et conditions d'abonnement**  
valables jusqu'au 31-12-2017  
France : 1 an, 125 euros  
France : 2 ans, 228 euros  
Tarif étudiant : 1 an, 30 euros

Tarif demandeur d'emploi :  
1 an, 54 euros  
Vente au numéro : 18 euros  
Plus d'informations :  
www.archimag.com/boutique  
**imprimeur**  
Inore Groupe Impression  
4 rue Thomas Edison  
58640 Varennes Vauzelles  
**éditeur**  
IDP Sarl, au capital  
de 40 000 euros Information,  
documentation, presse  
N° de commission paritaire :  
1221 T 85484  
ISSN : 2260-1708  
Dépôt légal à parution  
du numéro

**crédits photos**  
Couverture : Fotolia  
Intérieures : droits réservés,  
sauf mentions différentes  
**annonceurs**  
IDP : 17, 19, 25, 55, 61, 3<sup>e</sup> de  
couverture  
Jalios : 4<sup>e</sup> de couverture  
Konica Minolta : 2<sup>e</sup> de couverture  
PMB : 2  
Serda Formation : 63



Archimag est une publication  
du groupe Serda.  
Toute adaptation ou reproduction  
même partielle des informations  
parues dans Archimag est  
formellement interdite sauf  
accord écrit d'IDP SARL.  
© IDP juin 2017



Ce document est imprimé  
sur papier certifié PEFC

Annoncez-vous sur Archimag et Archimag.com  
Contactez Cathy Potel : 01 55 31 92 30, cathy.potel@archimag.com  
Abonnez-vous à Archimag : www.archimag.com/le-kiosque



# sommaire

## [transformer]

- 04 la révolution digital workplace
- 06 collaborer en pleine révolution numérique
- 09 Schneider Electric : qu'elle est verte ma vallée !
- 12 gouvernance de l'information : ascenseur pour la digital workplace
- 16 le paperless en 4 étapes
- 19 plateformes et esprit de service

## [collaborer]

- 22 mieux s'organiser pour collaborer
- 26 l'art de travailler en mobilité
- 28 6 clés pour être efficace en télétravail
- 30 les bonnes conditions du télétravail
- 32 éclosion d'une offre de tiers-lieux
- 34 une agence de com trouve la terre promise en coworking

## [s'équiper]

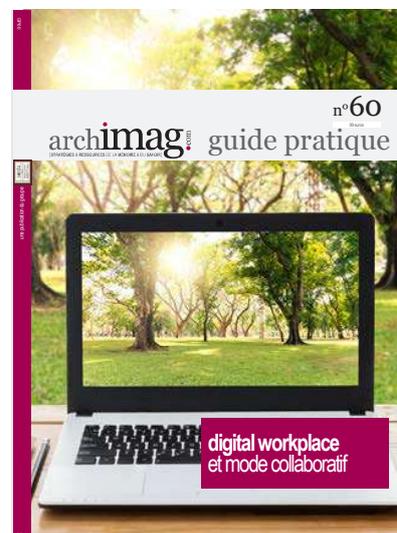
- 36 solutions collaboratives : explications pour faire le tri
- 50 La Redoute : renaissance collaborative
- 51 digital workplace et droit de l'info
- 52 penser archivage électronique
- 54 quand une documentaliste prend en main la transition digitale
- 56 des salles de réunion de plus en plus collaboratives
- 62 Botanic cultive sa collaboration avec GoFast

## [aménager]

- 64 entreprise cherche locaux : bien-être, sécurité et design exigés
- 75 chez Asys, comme à la maison

## [quiz]

- 76 quiz ! la digital workplace en 12 questions



### + nos auteurs et experts

#### **Caroline Buscal**

Manager Serda Conseil

#### **Mathieu Chevalier**

Directeur du pôle KM et innovation Seequalis

#### **Xavier Delengaigne**

Formateur, auteur, blogueur en management des connaissances personnelles

#### **Éric Le Ven**

journaliste Archimag

#### **Michel Remize**

rédacteur en chef Archimag

#### **Rafael Stofer**

Directeur, Change Julhiet Sterwen

#### **Michel Thomas**

Expert dans les domaines de la numérisation, du stockage et de l'archivage des documents

# la révolution digital workplace

Conséquence de l'évolution des usages et de l'émergence de nouvelles technologies (réseau, mobile, cloud, etc.), la digital workplace, héritière de nos bons vieux intranets, se fait une place au soleil, au gré de la transformation numérique des organisations. Elle promet un nouvel environnement de travail centré sur l'utilisateur et porte en elle beaucoup d'espoirs en termes de productivité, de collaboration et de bien-être au travail.

Comment définir la digital workplace ? Si la définition varie d'un spécialiste à l'autre, pour Ahmed Abdelghani, responsable du pôle d'expertise digital workplace d'Umanis, cela correspond à « *l'environnement numérique d'un collaborateur au sein de l'entreprise avec plusieurs outils dedans* ». Perçue comme une évolution naturelle du poste de travail, la digital workplace comprend, en effet, l'ensemble des technologies (actuelles et à venir) nécessaires pour que les collaborateurs puissent travailler efficacement. Ce qui passe par la disponibilité d'une brique documentaire, d'une messagerie instantanée, la possibilité de créer des groupes de travail, un moteur de recherche, un annuaire, un réseau social interne, des outils collaboratifs et, bien entendu, des applications métier (bureautique, comptabilité-gestion, CRM,

etc.). La digital workplace désigne ainsi tous les outils permettant de mieux collaborer, d'échanger de l'information de manière fluide et d'éviter les goulots d'étranglement.

## une solution tout-en-un

Si la grande majorité des organisations utilise déjà certains de ces outils, par souci de cohérence, d'homogénéité et

en tous lieux, y compris en mobilité. « *Mobile first, cloud first* », claironne d'ailleurs Microsoft depuis plus de trois ans. « *Les entreprises ont compris que si elles continuaient à travailler avec des méthodes archaïques (en utilisant uniquement le mail et un serveur pour le stockage, par exemple), elles risquaient de se laisser distancer* », ajoute le digital workplace practice manager d'Umanis.



La digital workplace désigne tous les outils permettant de mieux collaborer, d'échanger de l'information de manière fluide et d'éviter les goulots d'étranglement.

DR

d'adhésion des collaborateurs, il est préférable d'opter pour une solution globale capable de tout agréger. Soit, un véritable poste de travail tout-en-un avec un accès unique et différentes briques technologiques disponibles. C'est aussi par là que passe la transformation digitale des organisations, à l'heure du cloud, des connexions distantes et de la mobilité. « *Il faut évoluer vers plus de facilité dans le travail* », souligne Ahmed Abdelghani. Les solutions de digital workplace doivent s'inscrire pleinement dans cette transformation et permettre de travailler plus efficacement, à tout moment et

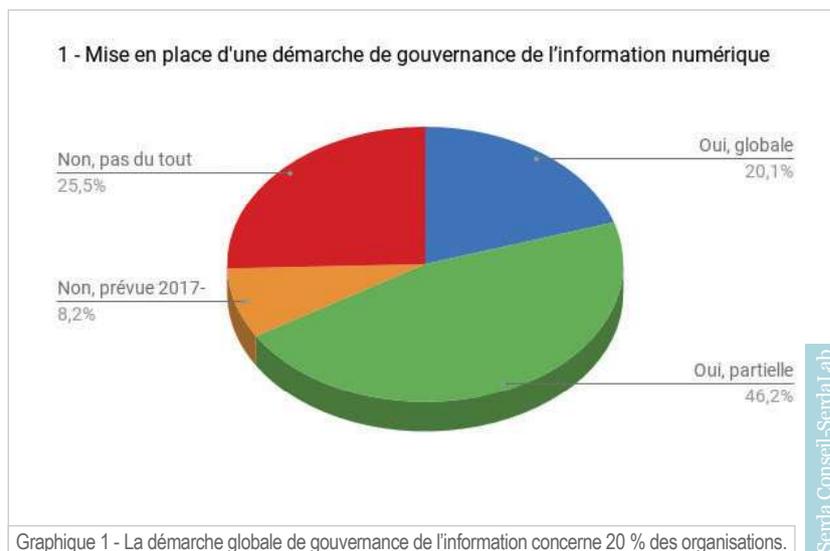
## la conduite du changement

Cette transformation des méthodes de travail passe d'abord par la conviction du management, puis par la formation et l'évangélisation. « *Il est important de casser les silos entre directions et équipes, précise le consultant. L'organisation de l'entreprise ne doit pas être trop pyramidale. Pour évoluer, elle a besoin de plus de transversalité et de casser les barrières physiques et organisationnelles* ». Faire de la rétention de documents, c'est fini. On est dans la conduite du changement.

# gouvernance de l'information : ascenseur pour la digital workplace

Le travail en digital workplace pose d'abord la question de la maturité et de la stratégie digitales de l'organisation. Le rapport sur la Gouvernance de l'information numérique réalisé par Serda Conseil et SerdaLab apporte son éclairage (1). De quoi se situer et prendre ses marques pour avancer.

en 2017, deux tiers des organisations prévoient ou ont mis en place une démarche de gouvernance de l'information numérique (graphique 1). Pour 20 %, c'est même une démarche globale, cette progression étant régulièrement observée. Ce résultat traduit une véritable marche en avant et démontre une attitude d'entreprise plutôt volontariste pour équiper tous leurs métiers et structures. Les retardataires, un quart aujourd'hui, sont de moins en moins nombreux. À noter que le secteur privé se montre en avance de plus de 10 points sur le secteur public. Secteurs public, privé ou associatif cherchent d'abord à favoriser « l'accès et le partage », c'est-à-dire répondre aux attentes quotidiennes des utilisateurs.



La « pérennité » de certains documents ou informations vient en deuxième ou troisième préoccupation.

## accès unique et mobilité

Chacun entend aussi répondre à un enjeu prioritaire propre : définir des « règles et processus métier ou modes opératoires » pour le secteur public, préserver ses droits et obligations pour le secteur privé (« maîtrise des risques »), valoriser son capital immatériel pour le secteur associatif (ONG, fondation, association).

De manière globale, toutes les organisations visent en fait un équilibre entre deux grandes catégories d'enjeu :

favoriser l'accès et le partage, tout en maîtrisant les risques.

Quelles sont les attentes en matière d'information ? Que ce soit pour les points d'accès aux données, le nombre d'applications ou dans le cadre des volumes de documents papier, tout milite pour la simplification. À 84 % et 66 %, les utilisateurs plébiscitent l'unicité des accès aux gisements de données et la mobilité (graphique 2). Cela est en forte hausse. Ces réponses traduisent de manière globale la progression des modes et postes de travail vers le digital. Les caractéristiques des besoins des digital workers viennent nourrir la dynamique des projets de gouvernance de l'information numérique.

## panorama des solutions de digital workplace

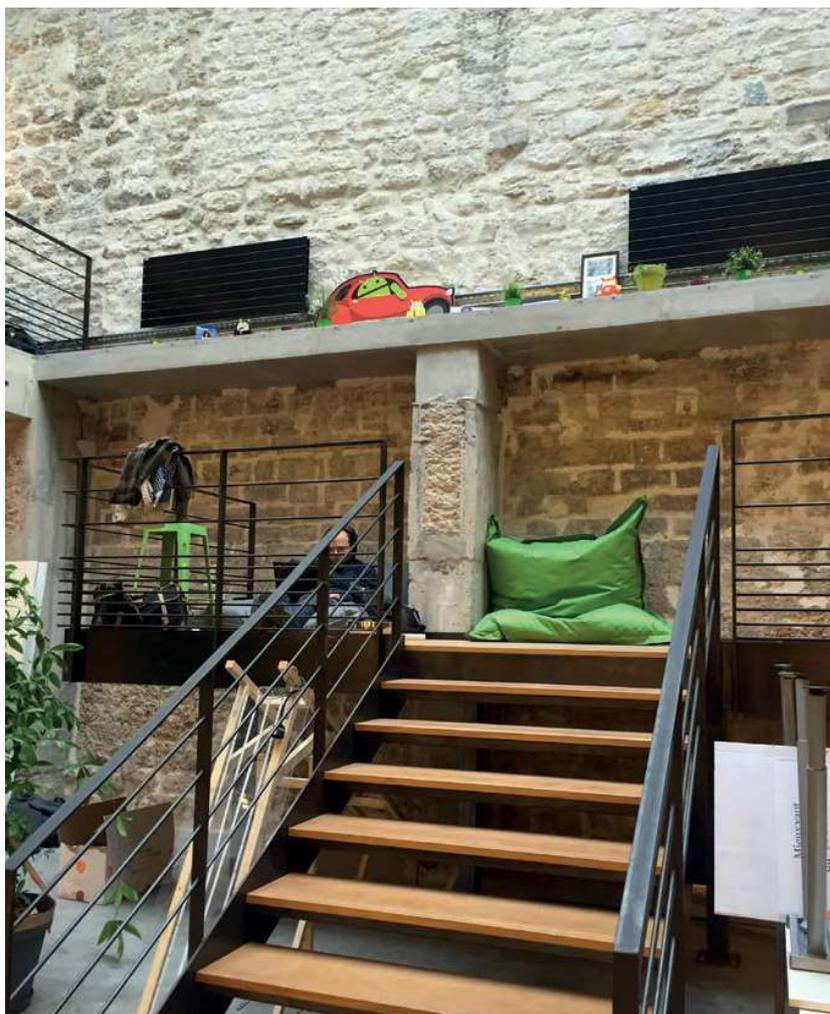
Nom de l'entreprise	Abilian	Adullact	Aidel	Antidot	ANT'inno	ANT'inno
<b>Nom de l'offre</b>	Abilian SBE	i-delibre	Supremia	Fluid Topics	ANT'box	ANT'box
<b>Objet principal de l'offre</b>	Digital workplace	Cartable électronique pour les élus	Capitalisation des connaissances	Dynamic Content Delivery	Digital workplace	Gestion collaborative de documents et de connaissances
<b>Nombre d'utilisateurs</b>	De 5 à plusieurs dizaines de milliers	Illimité	Illimité	Illimité	> 10	Illimité
<b>Open source</b>	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non
<b>Hébergement sur site</b>	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>Hébergement Saas</b>	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui
<b>Localisation des serveurs</b>	France et autres pays si nécessaire	France	France	France	Chez le client, l'hébergeur du client ou par nos soins chez OVH	Indifférent
<b>Pays d'origine de la plateforme</b>	France	France	France	France	France	France
<b>Outils et fonctionnalités</b>						
<b>Agenda</b>	Oui	Non	Non	Non	Non	Non
<b>Messagerie</b>	Oui	Non	Non	Non	Non	Oui
<b>Outils bureautiques</b>	Non	Non	Non	Non	Non	Oui
<b>Stockage</b>	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>Capacité de stockage</b>	Illimitée	Illimitée	Fonction de l'offre	Illimitée	En fonction de la capacité de stockage du serveur hôte	Illimitée
<b>Coffre-fort électronique</b>	Non	Non	Non	Non	Non	Oui
<b>Messagerie instantanée</b>	Non	Oui	Non	Non	Oui	Oui
<b>Réseau social d'entreprise</b>	Oui	Non	Non	Non	Non	Non
<b>Outils de télécoms, réunion, visioconférence</b>	Non	Non	Non	Non	Non	Non
<b>Outils collaboratifs, partage de fichiers</b>	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>Outil de gestion de projet</b>	Non	Non	Non	Non	Non	Non
<b>Outil de gestion de tâches</b>	Non	Non	Non	Non	Non	Non
<b>Création de sites web</b>	Non	Non	NC	Non	Oui	Oui
<b>Workflows</b>	Non	Oui	Oui	Non	Non	Oui
<b>Recherche et classement des documents</b>	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>Ged</b>	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Oui
<b>Gestion des droits d'accès</b>	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>Possibilité d'intégration d'outils d'archivage tiers</b>	Non	Oui	NC	Oui	Non	Oui
<b>Mobilité</b>						
<b>Interface web pour tablettes et smartphones</b>	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>Applications spécifiques pour tablettes et smartphones</b>	Non	Oui	Non	Oui	Non	Non
<b>Accès en mode offline</b>	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Non
<b>Sécurité et accès</b>						
<b>Authentification unique, couplage avec l'annuaire</b>	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>Authentification à double facteur</b>	Non	Non	Non	Oui	Non	Non
<b>Rapports d'audit sur les actions des utilisateurs</b>	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Non
<b>Contrôles d'accès avec clés de sécurité</b>	Non	Non	NC	Oui	Non	Oui
<b>Remarques</b>		L'Adullact est une association de collectivités françaises et offre divers services de dématérialisation, d'où l'affichage de gratuité	Application personnalisable, moteur de recherche performant	De nombreux connecteurs	Moteur de recherche sémantique et crosslingue	Plateforme très souple d'usage, simplicité (peu de classement), forte autonomie du client pour l'adapter à son contexte, moteur de recherche linguistique (et crosslingue)
<b>Tarif (à partir de)</b>	NC	Gratuit pour nos membres	Nous consulter	700 €/mois	20 000 €	10 k€ (pack de base par licences), 10-50 €/mois en abonnement (lecteur, contributeur)

# entreprise cherche locaux : bien-être, sécurité et design exigés

Aménager un bureau est loin de se résumer à l'attribution d'un espace et d'un équipement à une personne effectuant une tâche. C'est véritablement le bien-être au travail qui est recherché, ce qui doit profiter autant aux collaborateurs qu'à leurs managers et à leur organisation. Il y a l'art et la manière d'y parvenir.

## 1. l'esprit des lieux

accroître la productivité, réduire les temps de transport, attirer les talents ou accompagner l'évolution des modes de travail, tout ceci passe désormais par l'amélioration du bien-être et du confort des collaborateurs. Thierry Mauthé, président du conseil de surveillance d'Amso, société spécialisée dans l'aménagement des espaces de travail, confirme cette tendance en évoquant le cas d'un de ses clients dont la demande a été claire : « *Je veux que, quand nos clients entrent dans nos locaux, ils fassent "waouh" !* » « *Certains de nos clients veulent, en effet,*



Dans cette start-up Android, le mixage des matières (pierres, bois et métal) apporte modernité et sérénité. D'autant que des coins calmes individuels ont été aménagés sur le patio avec de gros coussins à billes colorés. (réalisation Amso).

DR