

Communautés de pratiques, outils 2.0, réseaux sociaux : comment optimiser et réguler leurs usages ?

Louis-Pierre Guillaume
IT Business Program Manager

13 novembre 2008

Agenda

- Outils utilisés par les COP
- Impact sur mode de management
- Rôle du management
- Recrutement & conservation des talents
- Risques humains
- Risques technologiques



Schlumberger Private

Schlumberger

- Schlumberger (NYSE:SLB), première société mondiale de services pétroliers, fournit des technologies, des solutions d'information et des services de gestion intégrée des projets, qui optimisent les performances des réservoirs de l'industrie pétrolière et gazière internationale.
 - Fondée en 1926
 - Chiffre d'affaire 2007: 23,28 milliard USD
 - 80.000 collaborateurs de plus de 140 nationalités
 - Opérant dans près de 80 pays
 - 23 centres de recherche et de technologie dans le monde



Les outils utilisés par les COP en entreprise

- Listes de diffusion courriel, forums de discussion, blogs
- CV internes, annuaire (info perso à jour, appartenance à des groupes...)
- Wiki, Wikipedia interne
- Outils Collaboratifs: calendrier partagé (libre/occupé, réservation de salle/équipement...), messagerie instantanée, présence (libre/ en réunion....), espaces de travail partagés (documents, listes, wiki, forum, blog, calendrier commun...)
- Réseaux sociaux internes, Twitter interne, YouTube interne...
- Traduction automatique de texte
- => Effet réseaux sur ces outils: $P=K_{\text{partage}}$



Impact sur le mode de management



- On ne gère plus avec une montre ou un temps de présence effectif
- Télétravail de n'importe quel établissement ou lieu dans le monde
- Continuum espace de l'entreprise – espace privé
- Hiérarchie traditionnelle bousculée
- Équipes virtuelles plus facile à mettre en œuvre, à diriger; équipe plus soudée
- Équipes ad-hoc se montent et se démontent plus facilement
- => demande une capacité d'organisation personnelle, des capacités d'initiative, du leadership, du réseautage
- => les leaders des COP doivent apprendre à gérer des communautés virtuelles



Schlumberger

Rôle du management

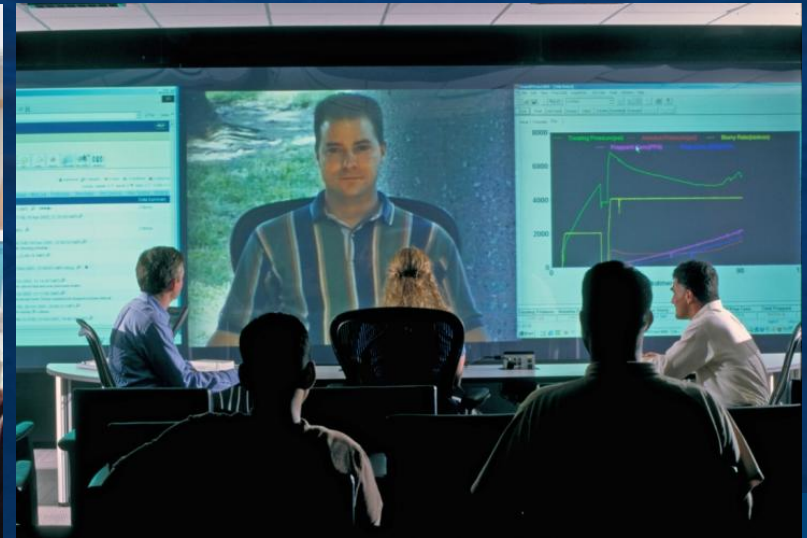
- L'implication du management indispensable pour favoriser usage, adoption, enthousiasme et pour dégager du temps aux COP
- Le management doit recommander et utiliser les outils et les appliquer les bonnes pratiques
- => Conseils:
 - Pendre en sandwich la hiérarchie intermédiaire, entre un top management convaincu et une base proactive
 - Secouer, jusqu'à court-circuiter, l'informatique interne si elle ne "comprend pas", pour initier les projets innovants



Schlumberger

Recrutement & conservation des talents

- Les nouveaux employés, génération Y, adeptes du web 2.0
- Risque de ringardise de l'entreprise 1.0
- Des nouveaux usages se créent
- => Pousser l'innovation interne, via génération Y



Risques humains

- Flop dans l'usage dû à une introduction purement technologique
- Travailler seul dans son coin, interagir via courriel et messagerie
- Non respect de l'étiquette implicite des outils
- Incapacité d'utiliser pleinement les outils
- Multilinguisme mal appréhendé
- => Solution
 - nécessaire accompagnement du changement (formation, communication, leadership), informer et convaincre de l'utilité de changer
 - Expliquer les nouveaux usages et processus induits par ces outils
 - Créer des chartes d'usage du courriel, messagerie instantanée, Blog, Wiki...
 - Prendre du temps, budgéter l'accompagnement du changement
 - Outils de traduction automatique avec vocabulaire « maison »



Risques technologiques liés aux outils modernes

- Attention aux sites distants mal connectés, générateur de frustration
- Mauvaise qualité et absence de richesse de l'annuaire interne créant des duplications et des problèmes de performance
- Sécurité et contrôle d'accès: attention aux usines à gaz trop granulaires
- => Idées:
 - Traiter l'annuaire comme un ressource primordiale
 - Penser à faciliter l'accès direct aux systèmes depuis Internet
 - Travailler sur des "Master data" de qualité
 - Équilibrer besoin de sécurité ↔ partage et conservation des connaissances
 - Inciter les utilisateurs à nettoyer leurs données
 - Réseau interne de qualité, partout

