



# Collaborer à distance à l'aide des TIC

Une cartographie des compétences à partir de l'étude des pratiques des travailleurs

Conférence de clôture, 11 septembre 2019

# PLAN

1. Introduction: déroulement de l'étude
2. Résultats: identification des compétences et outil pour les cartographier
3. Perspectives et recommandations

## Nouvelles méthodes de travail

Collaboration dans le domaine du travail de bureau

Emploi des TIC numériques



Distance entre les membres d'équipes



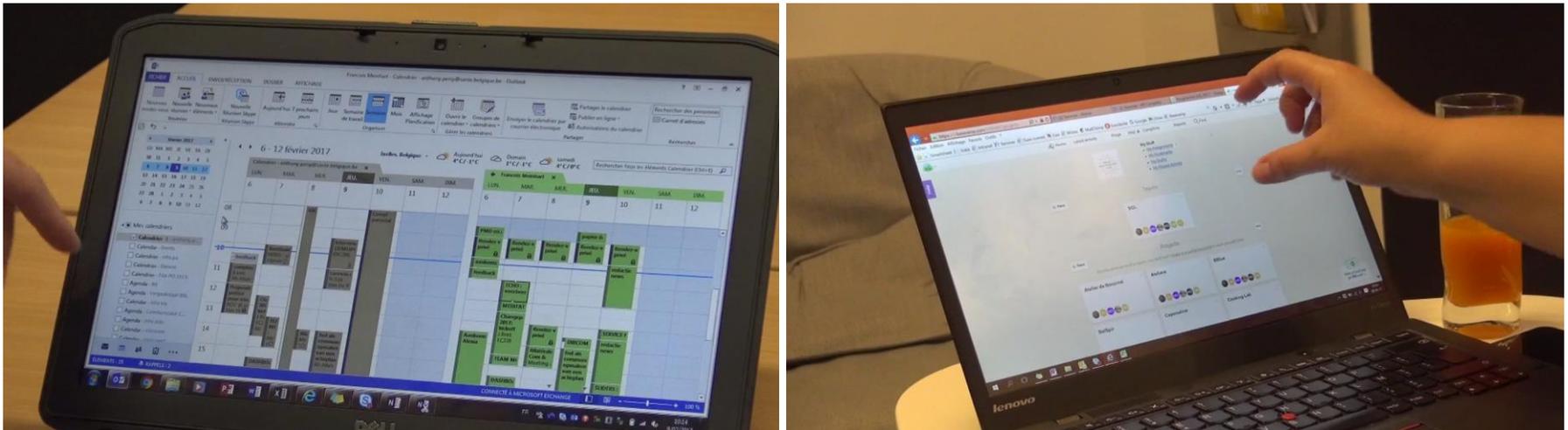
Quelles compétences ?

## Objectifs

Définir les compétences numériques de collaboration à distance

Les cartographier en fonction des pratiques des travailleurs

# Données récoltées sur le travail collaboratif



- 10 organisations (20 équipes)
- 60 interviews « visites-guidées »
- 10 observations

# Résultats de l'analyse qualitative des données

## Matrice des compétences comme outil de diagnostic

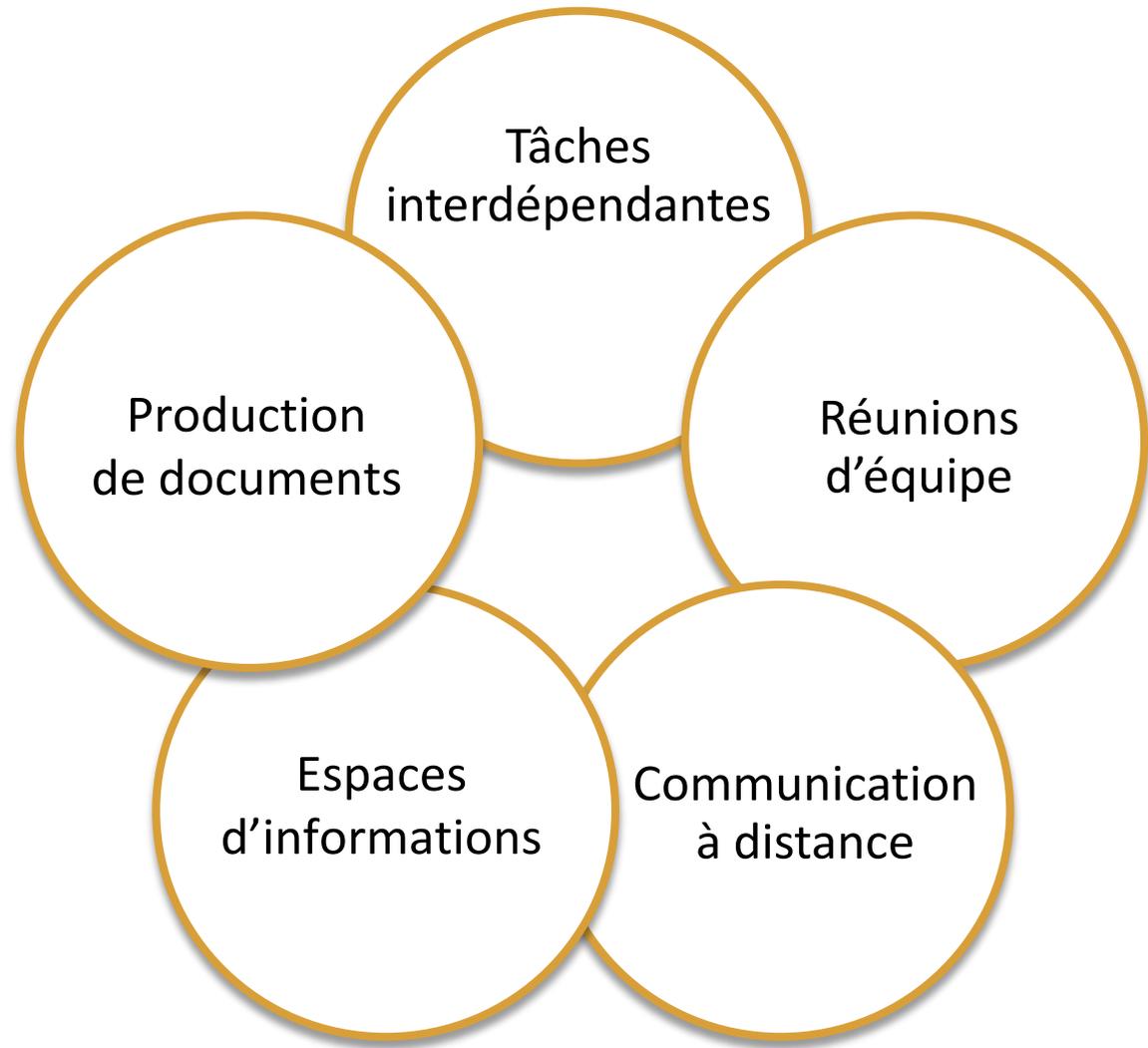
→ croisant activités et dimensions

Aires	Activités	Tâches	Temps	Espace / distance	Information	Technologie	Humains
<b>Tâches interdépendantes</b>							
	Répartir collectivement les tâches interdépendantes (travail de coordination)						
	Mettre collectivement en œuvre l'interdépendance des tâches (travail de coopération)						
<b>Réunions des membres de l'équipe</b>							
	Organiser les réunions d'équipes (travail de coordination)						
	Se réunir en équipe (travail de coopération)						
<b>Communication à distance</b>							
	Aménager les modes de communication (travail de coordination)						
	Communiquer avec ses collaborateurs (travail de coopération)						
<b>Espaces d'information</b>							
	Organiser les espaces partagés d'informations (travail de coordination)						
	Partager de l'information dans des espaces dédiés (travail de coopération)						
<b>Production de documents</b>							
	Orchestrer la rédaction collective d'un document (travail de coordination)						
	Produire collectivement un document (travail de coopération)						

# ? Que fait-on quand on collabore à distance ?

# Étape n°1

**5 aires  
d'activités  
interconnectées**



### 5 Aires d'activités

**1. Tâches  
interdépendantes**

**2. Réunions des  
membres de l'équipe**

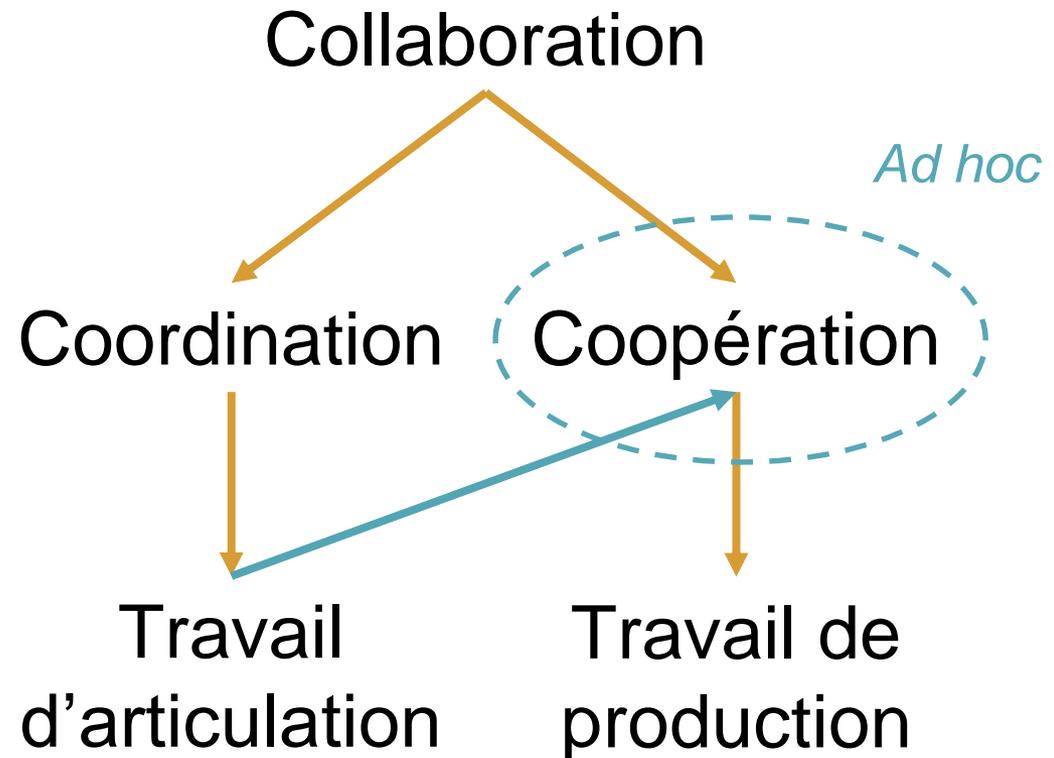
**3. Communication à  
distance**

**4. Espaces  
d'informations**

**5. Production de  
documents**

## Étape n°2

Décomposer la  
notion de  
collaboration



5 Aires d'activités	10 Activités
1. Tâches interdépendantes	Répartir les tâches collectivement interdépendantes
	Mettre en oeuvre l'interdépendance des tâches
2. Réunions des membres de l'équipe	Organiser les réunions d'équipe
	Se réunir en équipe
3. Communication à distance	Aménager les modes de communication
	Échanger avec ses collaborateurs
4. Espaces d'informations	Organiser les espaces partagés d'informations
	Partager de l'information dans des espaces dédiés
5. Production de documents	Orchestrer la réalisation collective d'un document
	Produire collectivement un document

**Blanc = travail de coordination**

**Gris = travail de coopération**

5 Aires d'activités	10 Activités	Actions
1. Tâches interdépendantes	Répartir les tâches collectivement interdépendantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier le temps de travail et les attributions des collaborateurs</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier la nature des tâches</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier la charge de travail relative au traitement des tâches</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendre visible les tâches de l'équipe et leurs échéances</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantir l'équilibre de la charge de travail collective</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantir son équilibre individuel par rapport à la charge de travail collective</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les contraintes du dispositif médiatique</li> </ul>

5 Aires d'activités	10 Activités
1. Tâches interdépendantes	Répartir les tâches collectivement interdépendantes
	Mettre en oeuvre l'interdépendance des tâches
2. Réunions des membres de l'équipe	Organiser les réunions d'équipe
	Se réunir en équipe
3. Communication à distance	Aménager les modes de communication
	Échanger avec ses collaborateurs
4. Espaces d'informations	Organiser les espaces partagés d'informations
	Partager de l'information dans des espaces dédiés
5. Production de documents	Orchestrer la réalisation collective d'un document
	Produire collectivement un document

**Blanc = travail de coordination**

**Gris = travail de coopération**

## Croisement des activités avec $\neq$ dimensions

**? Comment analyser une situation de collaboration à distance (problématique) ?**

5 Aires d'activités	10 Activités	6 Dimensions					
		Tâches	Temps	E & D	Info.	Pers.	Outils
1. Tâches interdépendantes	Répartir les tâches collectivement interdépendantes						
	Mettre en oeuvre l'interdépendance des tâches						
2. Réunions des membres de l'équipe	Organiser les réunions d'équipe						
	Se réunir en équipe						
3. Communication à distance	Aménager les modes de communication						
	Échanger avec ses collaborateurs						
4. Espaces d'informations	Organiser les espaces partagés d'informations						
	Partager de l'information dans des espaces dédiés						
5. Production de documents	Orchestrer la réalisation collective d'un document						
	Produire collectivement un document						

5 Aires d'activités	10 Actions	6 Dimensions					
		Tâches	Temps	E & D	Info.	Pers.	Outils
1. Tâches interdépendantes	Répartir les tâches collectivement interdépendantes						
	Mettre en oeuvre l'interdépendance des tâches						
2. Réunions des membres de l'équipe	Organiser les réunions d'équipe				•	•	•
	Se réunir en équipe						
3. Communication à distance	Aménager les modes de communication						
	Échanger avec ses collaborateurs						
	Organiser les espaces partagés d'informations						
<p><b>Identifier le moment approprié pour se réunir:</b></p> <p><i>“Je clique simplement sur les agendas ici. Je regarde la plage horaire, je vois s'ils sont ici ou pas, je vois si c'est avec des rendez-vous externes, je n'y touche pas. Parfois si on a un staff interne, je sais qu'il y a moyen de négocier. Mais ça c'est super pratique.” (team leader)</i></p>							
documents	Produire collectivement un document						

5 Aires d'activités	10 Actions	6 Dimensions					
		Tâches	Temps	E & D	Info.	Pers.	Outils
1. Tâches interdépendantes	Répartir les tâches collectivement interdépendantes						
	Mettre en oeuvre l'interdépendance des tâches						
2. Réunions des membres de l'équipe	Organiser les réunions d'équipe		•			•	
	Se réunir en équipe						
3. Communication à distance	Aménager les modes de communication						
	Échanger avec ses collaborateurs			•	•	•	•
4. Espaces	Organiser les espaces partagés d'informations						

### Identifier le moment approprié pour se réunir:

*"Pour la réunion d'équipe, les dates et l'heure sont choisies au début de l'année, ensemble. C'est généralement moi qui suis la planification. Est-ce qu'elles sont respectées? Je ne trouve pas. D'un côté je peux le comprendre, nous échangeons sur le terrain tous les jours. Est-ce que c'est nécessaire d'avoir des réunions d'équipe chaque semaine?"*

*(...) Skype a 3 fonctions que j'utilise régulièrement. Je consulte le statut... Mon équipe directe est ici dans le bâtiment, ils travaillent activement sur leurs PC, c'est pourquoi ils ont le petit "V" vert. [prénom] a indiqué qu'elle est à la maison, son statut est sur orange, donc je sais qu'elle n'est pas derrière son PC pour le moment. Ici par exemple, je vois une autre personne [...] qui a le statut rouge, elle est réunion. Ca c'est lié à ton agenda Outlook. (...)" (team member)*

# Matrice des compétences numériques de collaboration

Une matrice = une "cartographie" de l'étendue des compétences

Utilisable pour

- **analyser les pratiques existantes**, et la relation entre ce que les travailleurs comprennent de la complexité des situations de collaboration, les « dimensions »
- et **les actions qu'ils mettent en place** pour mener à bien cette collaboration

## Travailleur compétent ?

- Travail collaboratif soutenu par les TIC = ensemble de **situations-problèmes envisagées différemment** en fonction des membres de l'équipe
- Indicateurs de compétence:
  - **Complexité des cadrages et des conduites** en termes d'analyse des dimensions de la situation et d'adéquation des actions (indicateur de réflexivité)
  - **Issue** de la situation-problème
- **Point de vue individuel**

## Dimension collective des compétences

- Importance des **cadrages et conduites des collaborateurs**
- **Dimension humaine** prédomine les cadres: besoin de « faire collectif »
- Instauration d'une **représentation partagée des compétences** médiatiques de collaboration

Qualité du travail collaboratif



# MERCI !

[www.litmeatwork.be](http://www.litmeatwork.be)