

## Dossier 7 Les relations interpersonnelles et le travail collaboratif

### Application 4 : PGI et workflow dans le cadre du travail collaboratif - netiquette

L'entreprise **ARMORGAT**, spécialisée dans l'événementiel, emploie 48 salariés. Située à Morgat, dans le Finistère, elle propose aux entreprises bretonnes des packages pour les événements d'entreprise : séminaires, journées détente... Actuellement, les demandes de congés sont réalisées à l'aide d'un formulaire papier et très souvent des conflits apparaissent entre les salariés. Le Directeur, M. LE TOURN Gilles souhaite améliorer le fonctionnement des demandes de congés et réfléchit à l'acquisition d'un logiciel de workflow pour gérer les demandes d'absences. L'entreprise utilise déjà un PGI pour la comptabilité et la facturation.

Vous êtes stagiaire en BTS Gestion de la PME et vous assistez Christelle LE VALLEC, collaboratrice de direction dans cette mission. Elle vous confie ses notes (**Document 1**) et un mémo sur le workflow (**Document 2**).

1/ Adressez vos propositions par e-mail à M<sup>me</sup> LE VALLEC ([levallec@armorgat.bzh](mailto:levallec@armorgat.bzh)).

2/ À partir de recherches Internet sur la netiquette, rédigez la note aux salariés.

#### Document 1 : Notes de M<sup>me</sup> LE VALLEC

##### Notes

*Je vous remercie d'étudier l'intérêt du workflow dans le cadre du travail collaboratif, et son intégration dans le PGI de l'entreprise.*

*Il faut également réfléchir à une arborescence des demandes de congés à partir des éléments suivants :*

*Les demandes de congés doivent suivre :*

- un processus de création et/ou de planification d'une demande. Cette demande sera soumise au manager par l'envoi d'un e-mail.*
- un processus de validation en 2 étapes : validation ou rejet. Prévoir à chaque étape un e-mail de notification à adresser au salarié.*

*Merci également d'adresser aux salariés les règles à respecter dans le cadre de la netiquette lors d'envois d'e-mails. Des abus ont été constatés au sujet des demandes de congés l'an passé : fonction « répondre à tous » pour une réponse individuelle, pas d'objet, ton du message peu courtois, pas de signature, saturation des boîtes mail à cause d'un grand nombre d'e-mails de réponses inappropriées.*

*À tout à l'heure.*

*Christelle*

#### Document 2 : Le workflow

Le workflow (« flux de travail ») désigne la modélisation et la gestion informatisée des tâches d'un processus et de l'implication des acteurs concernés par ce même processus.

Il détermine le circuit et les modes de validation, les tâches à réaliser par les différents acteurs, les délais et fournit les données nécessaires aux acteurs à la réalisation du travail demandé. Il peut être associé à un PGI, qui utilise déjà des moteurs workflow pour la diffusion d'une donnée dans le système d'information. L'intégration d'un workflow externe nécessite l'intervention de professionnels pour programmer cette solution au sein d'un PGI.

Cet outil de travail collaboratif contribue au partage de l'information, le travail à distance, à la mise en œuvre de projets collaboratifs, dans un environnement sécurisé et structuré. La circulation des documents est fluidifiée.

Plus qu'un outil de travail, c'est également un outil managérial : fédérer les collaborateurs autour d'objectifs communs, contribuer à informer, communiquer, faciliter l'apprentissage de connaissances, réduire les coûts et améliorer la productivité. Nul doute que le workflow contribue plus largement à rendre l'entreprise innovante dans ses processus.