

Rapport narratif de formation MS-Sharepoint

Subside ACODEV / FAIQ 2016

Thierry De Coster

27 février 2017



Index

Table des matières

A.	Informations générales :	1
B.	Introduction	1
B.1	Contexte institutionnel de ULB-Coopération	1
B.2	Le projet de formation : Meilleure maîtrise de Office 365 et de MS-SharePoint	2
B.3	Choix du consultant	3
C.	La formation :	4
C.1	Travail du consultant	4
C.2	évaluation de la qualité du consultant	5
D.	description des résultats concrets	6
D.1	Stockage de données et gestion documentaire	6
D.2	Types de sites et outils	7
D.2.1	Site d'équipe et sous sites	7
D.2.2	Outils pour les sites SharePoint.....	8
D.3	effets attendus (produits, changements organisationnels, ...)	9
E.	Les enseignements tirés ou les produits concrets qui peuvent être partagés avec d'autres ONG	10
E.1	Difficultés rencontrées	10
E.1.1	Pratiques nouvelles	10
E.1.2	Mise en œuvre.....	10
E.1.3	Difficultés de terrain	10
E.1.4	Collaborations externes.....	10
E.1.5	Compatibilité avec des applications existantes.....	10
E.1.6	Nombreuses évolutions.....	10
E.1.7	Réticences au cloud :	11
E.2	Opportunités	11
	Annexe 1 : Quelques modèles de sites	13



A. INFORMATIONS GÉNÉRALES :

Personne de contact :	Thierry De Coster (thierry.decoster@ulb-cooperation.org)
Date d'introduction du projet :	07/06/2016
Nom du projet :	Projet d'amélioration dans une démarche qualité : Gestion documentaire collaborative sous SharePoint
Thématiques	- Informatique collaborative - Partenariat - Ressources humaines
Objectifs	Développer la solution SharePoint afin de disposer d'une plateforme de travail collaboratif accessible, via un navigateur web, à tous les collaborateurs de l'organisation où qu'ils soient, ainsi qu'à des parties prenantes autorisées (partenaires, synergies, ...).
Coordonnées du consultant	Yves Leulier (yves.leulier@cosmopol.be) Senior Consultant. Agréé par la chambre de commerce de Bruxelles GSM +32 (0) 474 580 329 Tél +32 (0) 2 270 03 46

B. INTRODUCTION

B.1 CONTEXTE INSTITUTIONNEL DE ULB-COOPÉRATION

ULB-Coopération est une ONG spécialisée dans la coopération au développement, née fin 2014, de la fusion des trois ONG CEMUBAC, SEDIF et SLCD.

ULB-Coopération met en œuvre des projets de développement au Burkina-Faso, Burundi, Cameroun, République démocratique du Congo et Sénégal, ainsi que des actions de ECMS en Belgique. Les activités mises en œuvre actuellement concernent les domaines du développement rural, de la santé et de l'éducation à la citoyenneté mondiale et solidaire. Elles impliquent plusieurs partenaires locaux sur le terrain. En Belgique, le partenaire principal est l'ULB qui appuie l'ONG dans les aspects de recherche et de formation.

Outre le défi permanent de toute ONG de développement qui est de mettre en œuvre des projets et programmes pertinents et efficaces, ULB-Coopération a, dans les mois qui précèdent :

- réussit la finalisation de son processus de fusion ;
- obtenu l'agrément « ONG programme » attribué par la coopération belge au terme d'un long processus de validation (screening). L'un des points d'attention retenus



lors du processus EFQM est d'*Opérer les choix technologiques (informatique et bureautique)* ;

- monté un consortium avec les 4 ONG universitaires belges francophones (AD-Gembloux, Louvain C°, FUCID, ULB-C°). Ce consortium a été intitulé UNI4COOP et a pour vocation de monter des programmes plus ambitieux en synergie approfondie ;
- déposé (et vu accepté) programme quinquennal multipays DGD en consortium au sein d'UNI4COOP, un important programme UE santé en RDC, divers projets.

Les conséquences sont entre-autres que :

- Les thèmes (axes stratégiques) se sont diversifiés et étoffés et ont vu apparaître des GT (groupes de travail), des binômes, des complémentarités, etc...
- Les équipes en RDC (Goma et Kinshasa) s'étoffent, des assistants techniques sont recrutés, le bureau de représentation est en RDC est renforcé et un autre créé au Burkina Faso. Début 2017, l'équipe 13 personnes au siège, 3 assistants techniques sur le terrain, 15 employés locaux en RDC et 2 au Burkina Faso. Dans le courant de l'année l'effectif total devrait passer à 33 personnes.
- Le consortium UNI4COOP va nécessiter davantage encore de partages et de traitements d'informations.
- La qualité et l'efficacité des relations partenariales pourraient bénéficier de l'informatique collaborative.

L'informatique collaborative semble pouvoir répondre à ces éléments. Mais sa maîtrise est parfois ardue, de nombreux fichiers circulent entre les parties prenantes (ULB-C°, partenaires, collaborations externes, ...) ce qui provoquent parfois des erreurs de versions. Outre la gestion documentaire, il y a également de nombreux modules sous-jacents peu connus.

B.2 LE PROJET DE FORMATION : MEILLEURE MAÎTRISE DE OFFICE 365 ET DE MS-SHAREPOINT

Lors d'un diagnostic portant sur l'informatique et l'organisation de l'ONG qui s'était déroulé en 2015 avec le consultant, nous avons mis en évidence, entre autres, la pertinence d'utiliser des outils modernes comme Office 365 et SharePoint Online en particulier afin :

- d'accroître la production et la rigueur de production des documents de l'organisation ;
- d'améliorer sensiblement l'efficacité de l'équipe en utilisant des outils capables de collaborer à plusieurs personnes sur des thématiques dont notamment :
 - La gestion centralisée des informations relatives aux activités de l'ONG ;
 - La gestion des appels d'offres et des réponses à ces appels ;
 - La gestion des contrats (propositions, avenants, signatures...) ;



- La gestion des projets une fois les contrats conclus en incluant si possible les acteurs de terrain au système d'information ;
- La gestion des aspects financiers ;
- La gestion des évaluations rétrospectives des projets une fois terminés ;
- La gestion des connaissances ;
- ...

Grâce au programme « non profit » de SocialWare (www.socialware.be), nous avons acquis la suite Office 365 E3 (online et offline) pour (4,40€ htva /utilisateur/mois) : <https://products.office.com/fr-fr/nonprofit/office-365-nonprofit-plans-and-pricing> :

Nous sommes dès lors en possession d'outils informatiques puissants, dont « Site intranet SharePoint », que nous ne maîtrisons pas, alors qu'ils sont couramment utilisés dans les grandes, moyennes et petites entreprises de par le monde.

Les fonctionnalités SharePoint sont la gestion de contenu, les moteurs de recherche, la gestion électronique de documents, les forums, la possibilité de créer des formulaires et des statistiques décisionnelles, ...

Il est à noter que selon SocialWare, peu d'organisations de notre secteur ont déjà franchi le pas de SharePoint. ULB-Coopération souhaitait évaluer cette voie. Par ailleurs, le développement de cette approche est en phase avec l'agenda D4D encouragée par le cabinet du Ministre de la coopération au développement.

L'objectif était donc de développer la solution SharePoint afin de disposer d'une véritable de travail collaboratif accessible, via un navigateur web, à tous les collaborateurs de l'organisation où qu'ils soient, ainsi qu'à des parties prenantes autorisées. Ce qui devrait amener :

- un lieu de stockage de documents communs ;
- une amélioration de la disponibilité des informations et du travail collaboratif, donc de l'efficacité de notre organisation ainsi que celles des partenaires ;
- une gestion de projets plus efficace, calendrier par projets, ressources partagées disponibles en ligne, etc...

B.3 CHOIX DU CONSULTANT

Nous avons identifié Monsieur Yves Leulier car ce consultant :

- a déjà réalisé en 2015 un diagnostic informatique pour notre ONG, ainsi qu'une formation en MS-Office avancé en 2016. Sa connaissance de notre environnement présente à nos yeux un atout pour la qualité et la réussite de ces formations.
- dispose d'une large expérience dans les pays en voie de développement ce qui lui confère une bonne capacité à comprendre nos métiers, nos difficultés et nos besoins et à s'adapter en conséquence.
- accompagne des organisations ainsi que des PME / PMI depuis plus de 25 ans pour des projets de consultance, d'informatisation et de formation en bureautique avancée.



- est diplômé en sciences psycho-pédagogiques, ce qui lui confère une valeur ajoutée certaine en matière de pédagogie.

C. LA FORMATION :

C.1 TRAVAIL DU CONSULTANT

En amont du travail réalisé grâce au cofinancement FAIQ/ACODEV, un travail préalable avait déjà été réalisé : Diagnostic des principaux processus métiers, des besoins prioritaires et les éventuelles difficultés, visant à identifier si Office 365 et SharePoint constituent un outil relevant pour l'organisation.

Les sessions d'octobre à décembre se sont déroulées comme suit :

- Etape 1 : Présentation globale de la suite Office 365 et de la solution SharePoint. Avantages / inconvénients
- Etape 2 : Formation rapide à Outlook 365 – Mise à jour des utilisateurs

Office 365 permet de travailler en collaboration sur des documents de bureautique classique tels que Word, Excel, Powerpoint, etc... ainsi qu'avec Outlook (agenda, contacts et tâches partagées) et ce notamment grâce à OneDrive. Ces outils sont relativement simples.

- Etape 3 : Formation à SharePoint de 4 utilisateurs clés, issus de chaque cellules (projets, admin-fin, communication, Recherche-innovation).

Les utilisateurs ciblés ont appris à :

- créer un site sur la base du modèle adapté
- utiliser les lists (listes) SharePoint
- utiliser des « document libraries » (bibliothèques de documents),
- définir, appliquer et utiliser des views (affichages) pour des listes et bibliothèques,
- optimiser l'affichage d'informations en utilisant des Web Parts (composants WebPart),
- rechercher des informations.

- Etape 4 : Réflexions sur l'architecture de l'intranet SharePoint ainsi que sur le stockage des données.

Cette réflexion a été menée en même temps que certaines évolutions organisationnelles internes et se poursuit.

- Etape 5 : Mise en place d'un backup du serveur local sur un serveur distant à l'ULB.

La solution s'est portée sur le Centre de Calcul de l'ULB. Avec le consultant, il a fallu opérer une série d'intervention techniques sur le nouveau serveur NAS (Synology) de ULB-Coopération afin de la configurer et permettre un backup journalier externe des données.



Par ailleurs les membres du personnel ont été sensibilisés aux risques inhérents aux données informatiques et ont été formés aux bonnes pratiques (antivirus, règles de prudence concernant les courriers entrants, backup des données isolées sur certains PCs, etc...).

C.2 ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DU CONSULTANT

Qualification :

Le consultant est particulièrement qualifié en technologie SharePoint. Cependant, avec Office 365, Microsoft intègre de plus en plus l'ensemble des applications de sa suite bureautique avec SharePoint. Ainsi, au départ, SharePoint était une application serveur déployée au sein des organisations, tandis que maintenant Microsoft promeut une version « SharePoint server online ». Aussi, vu l'évolution constante des produits de la gamme Office 365, le consultant a été amené à se mettre lui-même à jour.

Enfin, son expérience et ses qualités intrinsèques lui ont permis de rapidement comprendre nos métiers et nos spécificités.

Disponibilité :

Le consultant s'est montré particulièrement disponible et souple, ce qui a été important au vu de la pression qui s'est exercée sur le personnel ces derniers mois.



D. DESCRIPTION DES RÉSULTATS CONCRETS

De nombreuses applications et fonctions ont été testées et utilisées, et des utilisateurs clés sont capables de créer des sites et sous-sites. Cependant, à ce stade (février 2017), un important travail de mise en œuvre reste encore à faire.

Nous avons distingué deux champs d'opportunités bien distincts : le stockage de données et le travail collaboratif.

D.1 STOCKAGE DE DONNÉES ET GESTION DOCUMENTAIRE

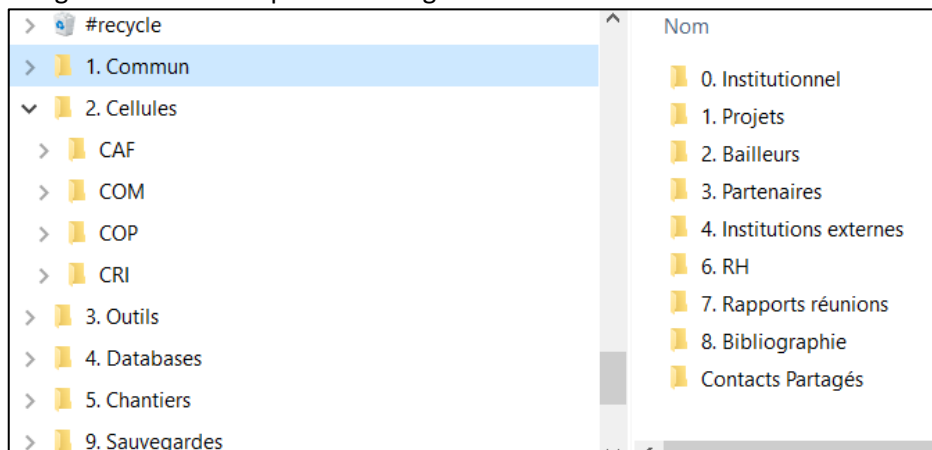
Les données de ULB-Coopération sont stockées de manière assez commune sur un serveur en interne (NAS). Cependant, on constate que les grandes entreprises et de plus en plus de PME font le choix de stocker et gérer leurs données sous SharePoint soit via un serveur (commercial) dédié, soit dans le cloud offert par Office 365.

Après réflexion, nous avons opté pour une solution hybride :

➤ Serveur de données interne (NAS) :

Toutes les données de l'organisation y sont stockées, avec backup quotidien externe au Centre de calcul de l'ULB. Ce serveur n'est accessible qu'au bureau à Bruxelles. Bien que ce soit possible, nous n'avons pas opté pour une solution VPN (accès à distance) par manque de confiance en nos protections contre les risques.

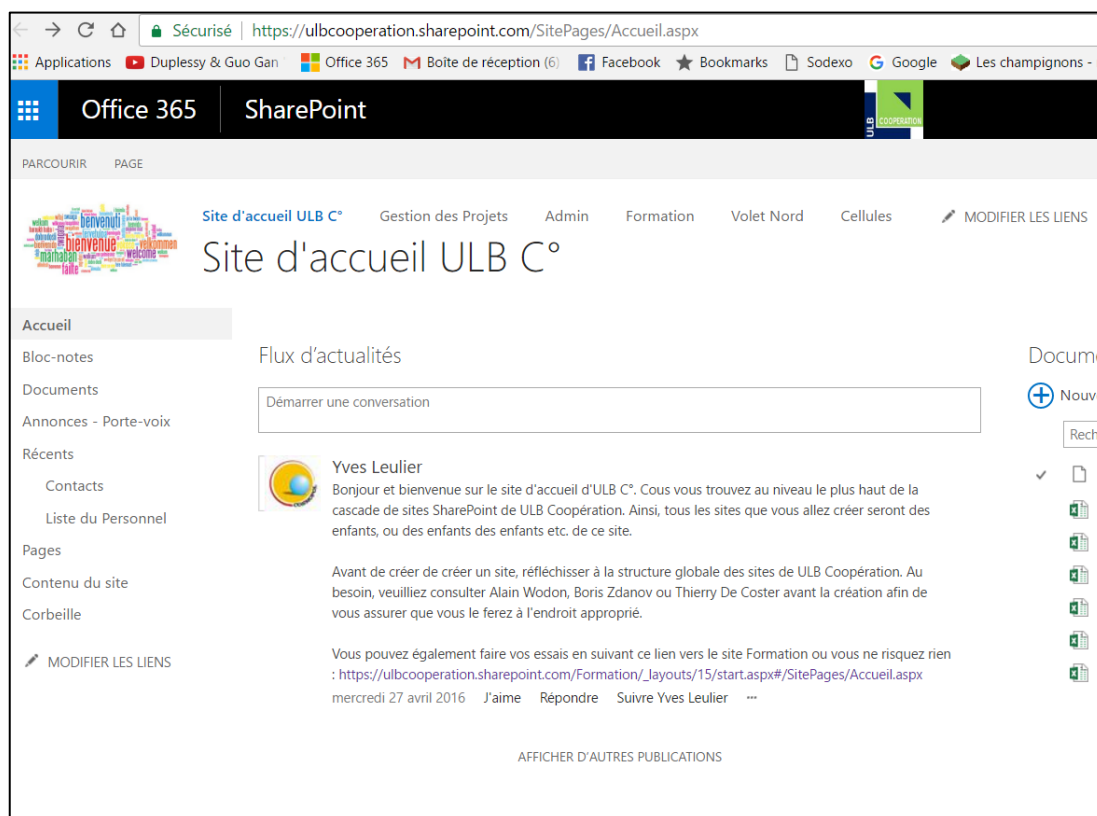
La figure ci-dessous représente l'organisation des dossiers sur le serveur local :



Pour une grande partie, c'est donc le dossier « Commun » qui sera uploadé et automatiquement tenu à jour dans un sous-site de notre intranet via un script dédié.

➤ Serveur de données communes sous SharePoint online :

Les documents généraux qui doivent être disponibles et à jour pour tous les collaborateurs où qu'ils soient (modèles types, statuts, réglementations, notes stratégiques, outils, formations, etc...) seront placés sur le site intranet SharePoint. Celui-ci est encore en cours de construction :



Ces dossiers et documents sélectionnés seront des copies en provenance du serveur interne (upload). Mais les documents l'intranet ne seront pas automatiquement répliqués (download) sur le serveur local. Cette partie de site sera en mode « read only ».

D.2 TYPES DE SITES ET OUTILS

D.2.1 SITE D'ÉQUIPE ET SOUS SITES

Le Site d'équipe, ainsi que tous les sites dessous, est disponible uniquement pour les utilisateurs invités après leur avoir accordé les autorisations d'accès nécessaires. On peut également créer plusieurs sous-sites à partir des modèles de sites disponibles dans le Site d'équipe.

Des sites spécialisés sont en cours de création et d'autres le seront au fur et à mesure. Ces sites particuliers sont dédiés au travail collaboratif de groupes de personnes :

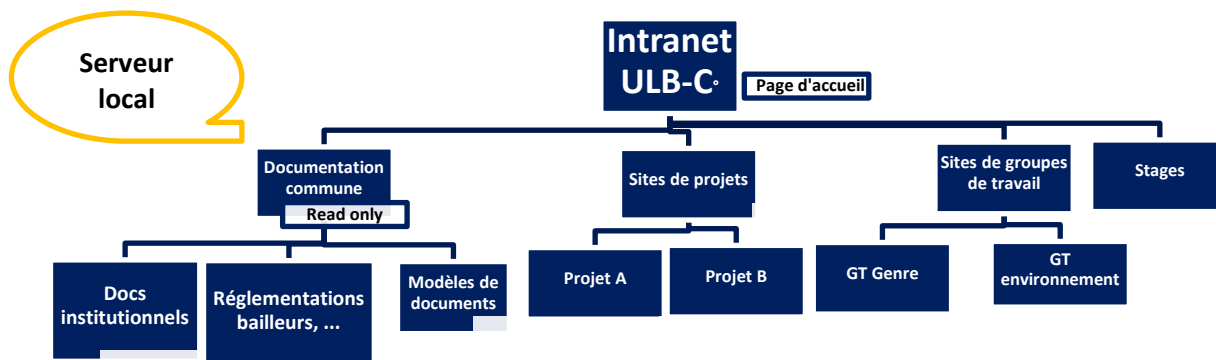
- Les sites de projets / programmes / partenaires, avec par exemple une chronologie récapitulative du projet, une bibliothèque de documents et un flux d'actualités pour communiquer avec l'équipe sur la page principale. Egalement un bloc-notes, tâches et un calendrier pour l'utiliser avec.
- Les sites des groupes de travail : Sujets de réflexion, groupes thématiques, événementiels, ...



- Site de documentation
- Site de recherches, etc...

Il existe en fait un grand nombre de types de sites, [Annexe 1 : Quelques modèles de sites](#)

Exemple schématique :



Grâce à ce type site, ULB-Coopération, des équipes ou des groupes pourront se connecter ensemble et collaborer sur des documents et divers fichiers, publier des annonces, planifier des réunions, gérer des tâches, effectuer le suivi des problèmes ou des éléments d'action, stocker des informations dans des listes, etc.

Chaque site doit également être paramétré quant à ses autorisations d'accès.

D.2.2 OUTILS POUR LES SITES SHAREPOINT

Il existe une vaste collection d'outils qui peuvent être implémenter aux sous-sites dont voici quelques exemples :

- Boîte aux lettres de site : Il s'agit de créer une boîte mail par exemple du nom d'un groupe de travail (p.ex GT-Genre@ulb-cooperation.org) ou d'un projet (PADISS-UE@ulb-cooperation.org) . Ainsi, au fil du temps, les personnes autorisées pourront retrouver l'historiques des échanges, des pièces jointes, etc...
- Calendriers de sites : Chaque projet, groupe de travail, etc... peut posséder son calendrier propre. Et ces calendriers peuvent venir s'intégrer (se superposer) dans les calendriers Outlook individuels des collaborateurs.



- Groupes : Les groupes Office 365 proposent un environnement de collaboration avec un espace de conversation, un calendrier, des fichiers, un bloc note OneNote, Planner. Ces groupes sont visibles et utilisables via Outlook et OneDrive.

D.3 EFFETS ATTENDUS (PRODUITS, CHANGEMENTS ORGANISATIONNELS, ...).

Produits attendus :

- Site d'équipe
- Sous-sites dédiés (projets, groupes de travail, centre documentaire, wiki, ...)
- Calendriers de GT et de projets

Changements organisationnels :

- Organisation du travail plus efficace
- Groupes de travail orientés projets
- Meilleur partage des informations



E. LES ENSEIGNEMENTS TIRÉS OU LES PRODUITS CONCRETS QUI PEUVENT ÊTRE PARTAGÉS AVEC D'AUTRES ONG

E.1 DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

E.1.1 PRATIQUES NOUVELLES

SharePoint est bien plus qu'une amélioration technique, c'est une tout autre manière d'envisager la gestion documentaire et le travail en général. De fait, il s'agit réellement d'un produit d'informatique collaborative. C'est pourquoi il a été décidé de laisser des pionniers avancer sans imposer de nouvelles pratiques aux collaborateurs. De cette manière d'autres découvrent petit à petit des pratiques innovantes et bien utiles et s'y mettent.

E.1.2 MISE EN ŒUVRE

C'est probablement le démarrage qui est le plus compliqué. Il s'agit pour les pionniers d'apprendre les rudiments de la construction de sites et de l'utilisation des outils. Il faut ensuite élaborer une architecture et créer des modèles (templates) de sites et sous-sites afin que les suivants trouvent ceux-ci « clé sur porte ». Cette mise en œuvre peut se révéler très chronophage.

E.1.3 DIFFICULTÉS DE TERRAIN

L'utilisation de Office 365 et de SharePoint pourrait poser problèmes à nos collaborateurs locaux ou expatriés ainsi qu'à nos partenaires dans certaines zones d'intervention. Il convient en effet d'avoir accès à internet avec un débit raisonnablement bon et stable.

E.1.4 COLLABORATIONS EXTERNES

Nous ne savons pas encore jusqu'à quel point il est possible de collaborer avec des parties-prenantes (partenaires, assistants techniques, etc...) s'ils ne disposent pas d'une licence Office 365 et/ou une adresse mail liées à notre nom de domaine : x.y@ulb-cooperation.org. Cela semble théoriquement possible, mais en pratique cela n'est pas encore très évident.

E.1.5 COMPATIBILITÉ AVEC DES APPLICATIONS EXISTANTES

Comme toute organisation, nous disposons en interne d'applications propres et parfois natives. C'est par exemple le cas de plusieurs bases de données en Access pour :

- la gestion de projets et de leur reportages ;
- la classification et les informations sur les projets ;
- la gestion des processus ;
- la gestion des réunions et des décisions ;
- la base de données des donateurs ;
- etc...

Il faudrait idéalement parvenir à faire cohabiter ou à intégrer ces applications et bases de données à ce nouvel environnement.

E.1.6 NOMBREUSES ÉVOLUTIONS



Comme tout le secteur informatique, Microsoft et ses partenaires avancent vite et créent régulièrement de nouvelles applications, corrigent des bugs, etc... Cela nous a amené à découvrir en cours de formations des modifications et des innovations.

Au vu de ce qui précède, il apparaît que pour bénéficier d'un maximum des possibilités offertes par SharePoint, il faudra du temps voire peut-être un jour d'un informaticien spécialisé.

E.1.7 RÉTICENCES AU CLOUD :

10 réticences principales sont exposées par Microsoft :

- 1 Office 365, ce ne sont que des outils Office dans le nuage, utilisables exclusivement en ligne.
- 2 Si nos données se retrouvent dans le nuage, nous perdrons le contrôle de notre technologie.
- 3 Il est plus sûr de conserver nos données localement que dans le nuage.
- 4 Il faut tout migrer vers le nuage. C'est tout ou rien.
- 5 Une migration vers le nuage dépasse ce que nous sommes capables de gérer.
- 6 Une fois dans le nuage, nos données seront à la merci des concurrents, des administrations et des cyberdélinquants.
- 7 Pour pouvoir gérer SharePoint Online, il faut apprendre à se servir de toute une série d'outils nouveaux.
- 8 Skype et Skype Entreprise, c'est du pareil au même.
- 9 La messagerie électronique dans le nuage n'est en rien plus simple.
- 10 La mise à jour permanente d'Office 365 va perturber le fonctionnement de mes applications professionnelles sensibles.

Les réponses sont données par Microsoft : <http://bit.ly/mythe365>

E.2 OPPORTUNITÉS

Enfin il existe encore quantité de fonctionnalités présentes avec Office 365, tels que Sway (outil professionnel de création de récits numériques), Office Graph, Flow (automatiser des tâches), Dynamic 365 (CRM, etc...), PowerApps, etc... qui sont probablement intéressantes mais que nous n'avons pas eu le temps d'explorer et qui n'étaient pas dans le mandat du consultant.

Il s'agit d'une technologie totalement intégrée disposant de nombreux outils avancés qui, à nos yeux s'intégreront à l'avenir dans notre secteur, mais à la condition de s'y investir (temps, motivation, intérêt) et que des pionniers aient atteints un niveau suffisamment avancé.



F. CONCLUSIONS

Dans la situation qui est la nôtre, des évolutions telles que :

- travail en relation avec des interlocuteurs (collaborateurs, partenaires, ...)
disséminés en de nombreux points géographiques très espacés,
- travail en consortium sur des programmes spécifiques,
- télétravail occasionnel,
- apparition de nouveaux outils, ...

il est certain que nous allons poursuivre dans cette voie. La question est toujours celle du temps et des moyens disponible.

Affaire à suivre...



ANNEXE 1 : QUELQUES MODÈLES DE SITES

Type	Nom
Collaboration	Site d'équipe destiné au travail collectif avec un groupe de personnes.
Blog	Site permettant à une personne ou à une équipe de publier des idées, des observations et des connaissances que les visiteurs du site peuvent commenter.
Site de développeur	Site permettant aux développeurs de créer, tester et publier des applications pour Office.
Site de projet	Site permettant de gérer un projet et de collaborer dans le cadre de celui-ci. Ce modèle de site rassemble tous les états, communications et artefacts appropriés pour le projet.
Site communautaire	Site où les membres d'une communauté discutent de sujets d'intérêt commun.
Entreprise	Centre de documents. Site de gestion centralisé pour les documents de votre entreprise.
Centre de recherche d'entreprise	Site permettant de lancer des recherches à l'échelle de l'entreprise.
Hôte de sites Mon site	Site hébergeant les sites personnels (Mon site) et la page de profil publique des personnes.
Centre de recherche de base	Site permettant de lancer des recherches de base. Il contient une page d'accueil avec une zone de recherche qui relie les utilisateurs à des pages de résultats de recherche et de recherche avancée. Ce centre de recherche n'apparaît pas dans la navigation.
Référentiel de processus Visio	Site permettant d'afficher, de partager et de stocker des diagrammes de processus Visio. Il comprend une bibliothèque de documents avec version, ainsi que des modèles de diagrammes de flux simple, de diagrammes de flux fonctionnel croisé et de diagrammes BPMN.
Publication	Portail de publication
Site Wiki d'entreprise	Site permettant de publier des connaissances acquises et que vous voulez souhaitez partager dans toute l'entreprise.
Catalogue de produits	Site permettant de gérer les données d'un catalogue de produits destiné à une publication sur un site Internet par l'intermédiaire d'une recherche.

