

# TWITTER: QUELS IMPACTS POUR LA GESTION DE PROJETS?

LE 18 OCTOBRE 2010 ERIC DELATTRE

Il est difficile d'échapper au buzz médiatique autour de Twitter et de son impact indirect sur la société au sens large. Cependant, les entreprises sont toujours à la recherche des applications pratiques du micro-blogging pour leur organisation.

Les applications web comme Twitter, ou autre Google Buzz offrent aux utilisateurs un moyen de communiquer des informations aux autres qui est simple et direct. Récemment, le phénomène du micro-blogging a pénétré l'entreprise avec des outils comme **Yammer**, qui permet aux collaborateurs de diffuser et partager de l'information à propos de ce sur quoi ils travaillent.

Nous pouvons ainsi tenter de brièvement décrire le micro-blogging comme :

Un outil de réseautage et des systèmes qui permettent l'écoute, la sensibilisation, la communication et la collaboration entre les personnes, par le biais de courtes impulsions de texte, de liens et de contenu multimédia.

Une manière étonnamment puissante pour relier les gens les uns aux autres pour le bénéfice des sociétés.

La principale caractéristique du micro-blogging est que ces communications sont caractérisées par la brièveté des impulsions d'informations. La tentation de dépenser beaucoup de temps à rendre du contenu « sexy » est éliminée lorsque celui-ci est limitée à moins de 200 caractères sans les options de formatage. Seul l'essentiel du message est transmis. Il est ainsi possible de communiquer facilement sur une base presque continue. En ce sens, la « *connectivité* » entre les personnes concernées s'en trouve fortement améliorée, la « *distance* » qui les sépare réduite.

De courtes conversations favorisent ainsi l'échange d'informations et développent un sentiment d'affinité entre les membres de l'équipe. Cela est vrai même si les personnes sont physiquement séparées (ce qui est par ailleurs l'une des raisons qui font que les messageries instantanées sont l'une des killer apps de la décennie passée). C'est ici un des principaux avantages de ce type de solution pour une entreprise.

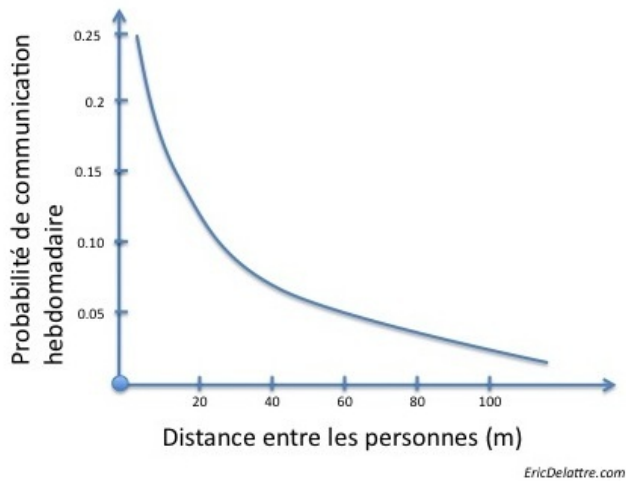
## La courbe d'Allen, quesaco ?

Ouvrons une parenthèse...

**Thomas J. Allen** était professeur au **MIT** dans les années 1970. Il étudia alors l'impact que peut avoir la distance séparant les bureaux d'ingénieurs sur leur communication technique.

Il a ainsi démontré que la probabilité de communication entre deux individus baisse extrêmement rapidement en fonction de la distance les séparant. Ainsi, au delà de 10 mètres, il y a moins de 10% de chance que deux personnes communiquent une fois par semaine. De la même manière, il existe deux fois plus de communications entre deux personnes séparées de 10 mètres, que deux autres personnes séparées de 20 mètres. Je suis certain qu'en se penchant sur ce sujet, vous constatez la même chose autour de vous, dans votre open space.

Ainsi, cette courbe prends une forme de courbe décroissante exponentielle comme celle-ci :



Nous pourrions passer des heures sur ce passionnant concept, utilisé en management par de nombreuses grandes entreprises et qui, à mes yeux, explique à lui tout seul l'absolue nécessité d'avoir des espaces conviviaux de détente dans l'entreprise afin de rapprocher physiquement les collaborateurs (machine à café, ...).

Cette notion de courbe d'Allen est importante pour ce qui est de la compréhension de notre sujet d'aujourd'hui. Parenthèse refermée.

## L'entreprise 2.0

De nos jours, beaucoup d'équipes projets sont géographiquement dispersées. Cela est également valable pour les entreprises relativement petites. Or, comme nous venons de le voir, la proximité géographique est un facteur déterminant dans la bonne communication entre individus.

La communication « face-to-face » apporte des nuances et se retrouve bien plus riche et efficace qu'une communication non-directe. Ceci grâce à la **communication non verbale**. Cela nous apporte alors un **feedback** immédiat. Ces mêmes caractéristiques sont facilitées dans les interactions en ligne par le micro-blogging (une différence majeure étant que les renseignements personnels se matérialisent sous la forme de choses comme votre avatar et votre profile). Ce type de communication entre les membres de l'équipe d'un projet peuvent accroître l'efficacité des outils de gestion de ce projet.

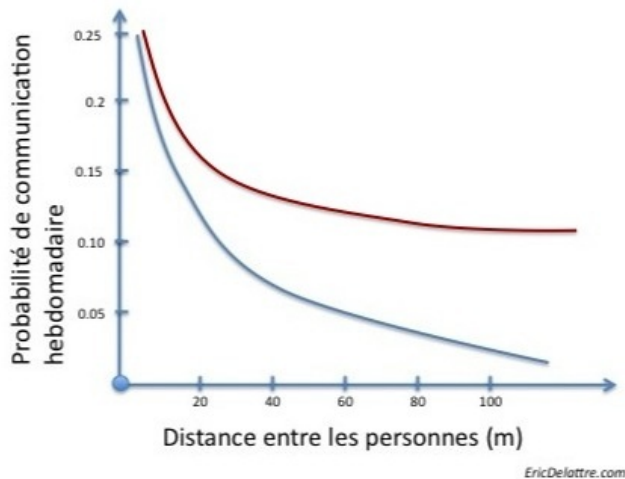


Réciproquement, l'inverse (intégration du micro-blogging dans votre gestion de projet) améliore l'expérience du micro-blogging en général, et en entreprise en particulier. Ainsi, **le micro-blogging se retrouve intégré aux outils de communication au même titre que l'e-mail, par exemple**. Il offre alors ses avantages – rapidité, interactivité – et permet à l'entreprise comme à ses employés d'en tirer rapidement profit, tout en déchargeant l'e-mail

de fonctions pour lesquelles il n'était pas optimisé. Enfin, étant donné qu'au sein de l'entreprise, les « tweets » sont publics, cela facilite l'archivage et la gestion de la connaissance, la recherche de l'information. En parfait complément d'un wiki par exemple.

**Le micro-blogging intégré à une organisation de gestion de projet présente une opportunité de changer fondamentalement le paradigme de celui-ci.** Le dialogue entre les membres d'une équipe peut être lié à des tâches spécifiques, et ces flux de conversations peuvent être enregistrés comme archives du projet. Ces conversations peuvent alors présenter une valeur ajoutée importante pour le retour d'expérience par exemple. Or, elles sont la plupart du temps perdues lorsque le projet prend fin.

La courbe d'Allen est ainsi toujours d'actualité, mais ses effets sont atténués par une proximité renforcée. Ou du moins une impression de proximité, mais, après tout, n'est-ce pas ce qui compte ?



En plaçant le micro-blogging au centre de la gestion de projet, tout en lui apportant des outils complémentaires comme la gestion de documents, gestion des tâches, le suivi en temps, et une foule d'autres fonctionnalités, nous avons non seulement amélioré la gestion de projet, mais également réussi par ce biais à introduire cet outil dans l'entreprise. Et, ainsi, bien au delà du strict cadre d'un projet, apporté à l'ensemble de l'entreprise une façon de communiquer claire et rapide. Bref, **nous faisons rentrer nos entreprises dans "l'entreprise 2.0"**.

—

Crédit photo cc Flickr **Peter Hellberg**, respres.

Article initialement publié sur **EricDelattre.com**

#### ABDELMONEM NAAMANE

le 14 octobre 2010 - 17:40 &bullet; SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



*Je trouve cet article est très interessant.*

*J'ai beaucoup aimé votre approche, actuellement nous utilisant un Wiki, un blog technique et un blog business dans la boîte, mais je ressens toujours le besoin d'un outil de micro blogging, car la réactivité à ce genre d'outils est beaucoup plus grande que celle au blogs ou au Wiki.*

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE