

Le Web 2.0 : une opportunité pour les DSI?

Claudine Chassagne – Septembre 2007



<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/>

1 Des technologies souples et interopérables	2
1.1 AJAX et le client riche.....	3
1.1.1 Basé sur les standards du W3C.....	3
1.1.2 Le client riche	4
1.2 Format RSS (ou flux RSS ou fil RSS) :.....	5
2 Les applications et services	6
2.1 Quels usages pour les collectivités?.....	7
2.1.1 Travail collaboratif.....	8
2.1.2 Intégration d'application: portails et Mash-up.....	8
Portail et architectures de service : une révolution technique	8
Les MashUps : un modèle complémentaire.....	9
SOA vs MashUp?.....	9
2.1.3 Développement des services aux usagers.....	10
2.1.4 Un nouveau modèle : les logiciels fournis comme un service (SaaS : Software as a Service)	10
2.1.5 Comment migrer vers le Web 2.0.....	11
Gestion de la connaissance.....	11
Evolution du poste de travail.....	12
3 Bibliographie et annexes.....	13
Exemple de page d'accueil Netvibes personnalisée avec des blogs sélectionnés.....	14
De la bureautique riche aux applications en ligne	15

Résumé : le Web 2.0 n'est pas un « concept marketing de plus » mais bien une révolution des pratiques. A partir des technologies de la famille des protocoles IP qui ont fait le succès du Web (simples, normalisés et adoptés de fait), il donne naissance à de nouveaux services dont les utilisateurs ont été les premiers à s'emparer. Après l'évolution de l'informatique centralisée vers l'informatique distribuée, grâce à l'avènement du PC dans les années 1980, il s'agit d'une révolution toute aussi importante autour des usages et des utilisateurs. Les DSI peuvent être moteurs dans cette transformation au sein de la collectivité et devenir enfin des stratèges du Système d'Information.

Le Web 2.0, concept inventé par Dale Dougherty de la Société O'Reilly Media, regroupe sous cette appellation les évolutions actuelles du Web et de ses usages. Il ne s'agit pas d'un nouveau service, mais de règles et usages rendus possibles grâce à l'évolution technologique et à la banalisation des outils. Par delà le simple effet de mode, le Web 2.0, en démocratisant l'accès à l'information et à la communication, renferme aujourd'hui un potentiel encore peu exploité et constitue une révolution dans la conception des services.

Le Web 2.0 fait référence à trois notions différentes:

- C'est une **plate-forme Web de services personnalisés et adaptés**, destinée à simplifier les échanges avec les utilisateurs et enrichie par les contributions de celui-ci. L'émergence de communautés de pratiques qui résulte de la facilité de publication et de la *dimension* de l'audience transforme le Web en « media social »
- Ce sont les outils utilisés par les développeurs et mis à la disposition des internautes. :création de sites « clés en main », gestion de contenu, **syndication** de contenu (une portion du site est rendu disponible à d'autres sites grâce à des protocoles standards, RSS, RDF, Atom basés sur le langage XML), création de blogs, pages dynamiques alimentées par des bases de données. Des applications orientées « services en ligne » telles que la bureautique et la communication, la gestion des photos numériques ou la localisation sont disponibles.
- C'est un nouveau **modèle d'entreprise** centré sur la logique de service et sur la création de valeur par l'intelligence collective.

Le Web 2.0 se différencie du Web 1.0 par quelques caractéristiques propres:

- il est centré sur l'utilisateur (contribution de l'internaute au contenu)
- il est ouvert et basé sur du code source libre
- il est simple et léger: applications, conception, technologies, développement
- il est décentralisé, distribué et participatif : fils RSS, commentaires

1 Des technologies souples et interopérables

Les technologies du Web 2.0 reposent en partie sur l'utilisation pertinente de standards existants pour agréger, partager et améliorer l'accès aux informations sur le Web.:

- **Ajax** (Asynchronous Javascript and XML) pour la création d'interfaces utilisateurs plus réactives et ergonomiques.
- **RSS** (Format RSS ou flux RSS ou fil RSS) famille de formats XML pour la syndication de contenu sur le Web

L'intérêt pour l'internaute réside dans l'utilisation croissante d'applications en ligne et de plates formes d'échanges, avec des outils simples et conviviaux dotés d'« ubiquité ».

Pour les développeurs, le Web 2.0 permet d'alléger les modèles de programmation et de communication entre les applications et de simplifier la

réutilisation des données : penser syndication plutôt que coordination.

Les prestataires de service visent à tirer parti de l'intelligence collective à partir du Web 2.0. L'implication des internautes est un facteur-clé de suprématie sur le marché.

Pour tous, l'innovation est dans l'assemblage de composants pour du service sur-mesure.

Les services regroupés sous l'appellation Web 2.0 forment un écosystème sans cesse en évolution, dont les utilisateurs sont à la fois contributeurs et bénéficiaires de ces échanges: services de publication collaborative (blogs et wikis) , partage de contenus , personnalisation, réseaux sociaux...

1.1 AJAX et le client riche

Cette technologie regroupe et intègre, grâce au langage Javascript, différents standards du Web dans un but d'efficacité et d'amélioration de l'ergonomie.

Un premier changement majeur concerne l'échange de portions de page entre le client et le serveur: Ajax permet de ne rafraîchir que les éléments modifiés au sein d'une page plutôt que la page entière. Le rechargement dynamique de portions de pages Web, en transmettant seulement les données modifiées au client, a donné naissance à une nouvelle génération d'applications Web.

Un deuxième changement majeur concerne l'agrégation d'informations provenant de plusieurs serveurs. Ajax propose une nouvelle approche architecturale bâtie sur le principe des API : interface de programmation ouverte et mise à disposition par l'éditeur. Par exemple, un navigateur peut intégrer une carte GoogleMaps au sein d'une page de son site.

1.1.1 Basé sur les standards du W3C

Outre Javascript, Ajax utilise les standards du W3C :

- HTML ou son successeur XHTML (Extensible Hypertext Markup Language: reformulation de HTML basée sur la syntaxe de XML)) pour l'écriture des pages Web
- CSS pour la présentation des informations indépendamment de la structure du document
- DOM pour l'affichage interactif et dynamique des informations
- XMLHttpRequest (développé à l'origine par Microsoft, devenu une recommandation du W3C en 2006) : objet Javascript pour la récupération des données de manière asynchrone
- XML et XSLT (Extensible Style Sheet Language Transformations) pour échanger et manipuler les données

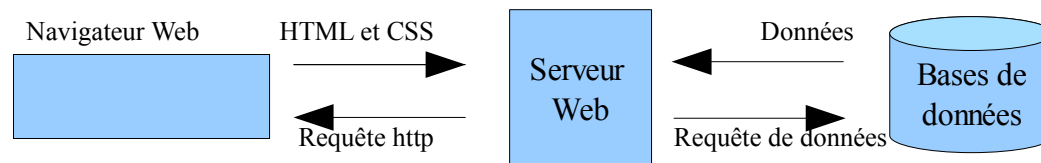
1.1.2 Le client riche

A la place du modèle d'application Web – le navigateur envoie une requête au serveur Web et traite celle-ci en retour- le « moteur Ajax » est une couche intermédiaire, généralement une fonction Javascript, appelé lors de la sollicitation d'une information auprès de serveur. Il planifie et exécute la requête de manière asynchrone.

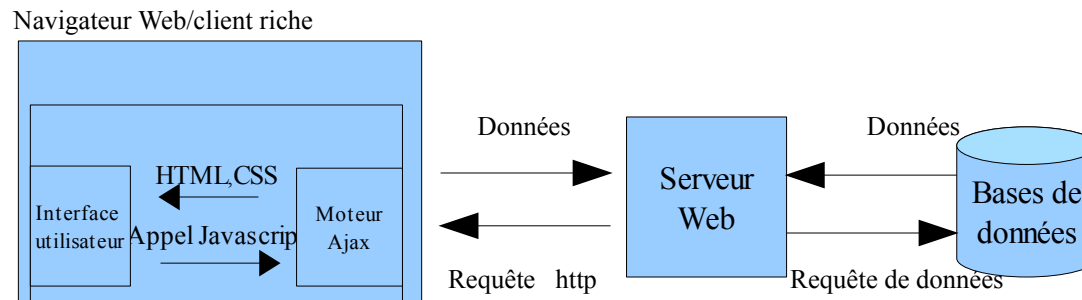
Le client riche qui résulte de cette innovation est constitué d'une interface utilisateur offrant la même richesse graphique que les clients lourds : glisser-déposer, clic droit, navigation par onglets. Il intègre le meilleur des deux mondes, le client lourd associé à l'architecture client-serveur et le client léger ou navigateur Web. Le client riche facilite le déploiement des services et la maintenance des postes et devient une alternative pour le poste d travail.

Exploitant ces fonctionnalités, un nouveau modèle, le SaaS (Software as a Service) se développe chez les prestataires de services: il consiste à héberger des applications en ligne,

Modèle d'application Web traditionnel



Modèle d'application Web Ajax



1.2 Format RSS (ou flux RSS ou fil RSS) :

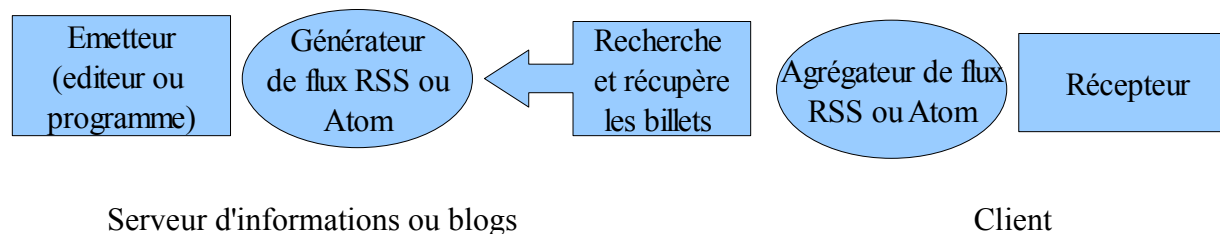
« Ce système est habituellement utilisé pour diffuser les mises à jour de sites dont le contenu change fréquemment, typiquement les sites d'information ou les blogs. L'utilisateur peut s'abonner aux flux, ce qui lui permet de consulter rapidement les dernières mises à jour sans avoir à se rendre sur le site »¹

L'objectif consiste à supprimer l'intervention humaine. Le référencement des données prend une place importante dans ce processus de « désintermédiation ». Le langage Resource Description Framework (RDF) développé par le W3C est utilisé pour décrire les ressources Web et leurs métadonnées de façon à permettre le traitement automatique de telles descriptions. C'est le langage de base du Web sémantique.

RSS est la technologie de codification et de diffusion des informations sous forme de billets ou d'alertes, à partir du traitement des métadonnées. Elle permet de créer un lien vers une page, s'y abonner et être averti chaque fois que le contenu change (web incrémental ou live web). Le navigateur sert non seulement à visiter des pages du Web, mais aussi à récupérer en temps réel les modifications de ces pages.

Un flux RSS est un billet ou une alerte générée en RSS ou Atom pour pouvoir être lu et interprété par un agrégateur. Celui-ci a deux fonctions: recherche et rapatriement des informations, suivant une fréquence périodique.

Atom est un standard normalisé en 2005 et visant le même objectif.



RSS propose une alternative standard indépendante de toute solution propriétaire. L'abonnement à des flux RSS spécialisés a remplacé la « newsletter ».

De nombreuses applications utilisant cette technologie se développent : diffusion de notes financières, évolution du cours de la bourse, dates d'examens, nouvelles mises à jour logicielles, gestion des prêts d'ouvrage, alertes pour maintenance technique, renouvellement du stock, nouveaux produits, veille documentaire etc.... De nouvelles fonctionnalités sont ajoutées, telles qu'une interface adaptée aux mobiles et la localisation géographique. Ainsi, un internaute approchant d'un parking pourra visualiser, sur son téléphone mobile, le nombre de places disponibles, s'il s'est abonné à ce flux.

¹ <http://fr.wikipedia.org/>

La notion de « réutilisabilité » de l'information fondée sur le format RSS est une caractéristique essentielle du Web 2.0

2 Les applications et services

Le partage et la syndication de contenu ont donné naissance à de nouveaux services qui ont été très vite adoptés par les internautes, compte tenu de leur simplicité et de leur potentiel. Il en résulte une modification des pratiques du traitement de l'information.

- l'information n'est plus classée dans des dossiers mais étiquetée avec des « tags »
- la navigation dans des arborescences est remplacée par une recherche optimisée
- La consultation périodique de sources d'information est remplacée par la syndication de contenu
- la transmission des données (photos, vidéos) est remplacée par l'accès à des sites de partages

Blog ou Weblog : page personnelle dans un format de journal intime. L'organisation chronologique conduit à un processus de création, système de signalement, et à une chaîne de valeur. Les blogs se sont étendus à tous les domaines : actualités, sciences, politique, entreprises, vie pratique. La blogosphère devient une nouvelle voie de communication de particulier à particulier, enrichie par le mécanisme de *trackback* ou références croisées. Le caractère novateur des blogs est lié à la fluidité de circulation de l'information grâce aux techniques de syndication et de flux RSS.

Wikis

Le Wiki est un site web dynamique permettant à tout individu d'en modifier les pages à volonté. L'encyclopédie libre Wikipédia², (plus de 7 millions d'articles dans plus de 200 langues) dans laquelle chaque internaute peut contribuer à enrichir le savoir commun, est un wiki.

Ces outils de publication, très simples, se propagent à grande vitesse. Les entreprises et les collectivités utilisent les wikis pour gérer les projets et les blogs pour dialoguer avec les citoyens. De plus en plus de sites d'information utilisent les fils RSS . Ce phénomène se généralise dans de nombreux domaines

Partage de contenus:

Ces sites permettent aux internautes de catégoriser, à l'aide de mots-clés ou « tags », les contenus qu'ils souhaitent partager en ligne. Ce classement effectué par les « gens », est appelé « folksonomies » par référence à la « taxonomie ». Un classement statistique basé sur la popularité définit une nouvelle forme de référencement des contenus. Les sites del.icio.us pour le Web et Flickr pour les photos et dessins utilisent ces principes de référencement « social ».

Personnalisation des services

2 <http://fr.wikipedia.org/wiki/Accueil>

Ces services offrent à l'internaute la possibilité de personnaliser de façon très simple une page d'accueil qui lui sert d'entrée sur le Web. Il peut ainsi choisir très facilement des flux RSS et construire sa page en assemblant lui-même les blocs. Le service Netvibes propose ainsi de créer sa page personnalisée en intégrant d'autres services tels que del.icio.us ou « La Gazette des Communes » et en assurant une totale transparence pour l'utilisateur final. L'accès à différents services à partir d'une interface unique qu'il peut retrouver sur n'importe quel ordinateur connecté à l'Internet, a contribué au succès de Netvibes.

Réseaux sociaux

Ces services, tels que Viadeo, 6nergies ou Facebook, sont fondés sur l'émergence de communautés de pratiques et de profils d'utilisateurs. Ils visent à développer la visibilité professionnelle, transformer ses contacts en relations utiles et durables et trouver les bons experts. Aujourd'hui, avec la spécialisation des métiers, des affaires, des produits, même les professionnels qui disposent d'un réseau personnel riche ne peuvent plus se passer de ces outils de réseaux. Ils leur permettent d'accroître leur cercle de connaissances et d'optimiser leurs affaires.

Facebook, site Web de réseau social, destiné à rassembler les lycéens et les étudiants, puis ouvert à tous depuis mai 2007, avait plus de 30 millions de membres à travers le monde en Juillet 2007. L'un de ses atouts est la collaboration des développeurs. C'est le 10ème site le plus visité dans le monde et le 1er au Canada. Où 10% de la population est inscrite. Le site est devenu incontournable y compris pour les candidats à la prochaine élection présidentielle américaine. Sa croissance en France est fulgurante. Elle témoigne de l'évolution de la mobilisation et des pratiques.

2.1 Quels usages pour les collectivités?

Est-il pertinent d'utiliser dans le monde des collectivités les outils qui font le succès du Web 2.0 et comment s'y prendre?

L'association du client riche et de services Web 2.0 basés sur les standards du Web et dotés d'API ouvertes ouvre la porte à un champ infini d'applications dans les domaines suivants:

- Bureautique et travail collaboratif à travers le développement des applications en ligne : Google, Office Live de Microsoft .
- Des applications métiers de comptabilité et de gestion de la relation client commencent également à se développer. La disponibilité d'APIs facilite l'intégration dans le Système d'Information.
- Les sites de commerce ou de services en ligne exploitent l'assemblage de services et de contenus pour créer un service personnalisé

Dans les collectivités, ces technologies peuvent constituer un levier pour moderniser les pratiques et développer l'administration électronique, à condition d'intégrer leur développement dans le plan de gouvernance ou le schéma directeur du Système d'Information. En effet, cette transformation, pour qu'elle soit durable et bénéfique, doit être portée par les décideurs. Les changements sont d'ordre fonctionnel, technique et organisationnel.

2.1.1 Travail collaboratif:

Le Web 2.0 en facilitant la mise en commun des talents, des connaissances et des contacts, contribue à mettre en valeur le capital immatériel de la collectivité : savoir, savoir-faire, procédures et règles de gestion. Les blogs peuvent être utilisés pour communiquer avec les agents et leur permettre d'apporter des commentaires. Les wikis peuvent être utilisés à partager et gérer les connaissances d'une direction ou pour gérer un projet.

Dans certains grands groupes, (IBM, Microsoft...) les blogs sont regroupés dans des fermes de blogs, par métiers ou par entités ou transversaux. La publication très simple permet de rédiger sans besoin de formation ou de mode d'emploi. Le moteur du blog gère les commentaires, l'archivage, la catégorisation. Il intègre également la possibilité de publier un fil RSS. Lorsqu'une discussion par messagerie électronique concerne plus de cinq destinataires en copie, le blog est une alternative efficace.

Les wikis simplifient l'édition partagée de documents: plus de conflits de version, plus d'aller et retour de fichiers par messagerie. Chacun peut apporter sa contribution et l'information est toujours à jour. La gestion des droits en fonction du profil, l'historisation, la modération en font un outil de gestion des connaissances simple à mettre en oeuvre, efficace et convivial dans des domaines spécialisés: informatique, juridique, documentation.

Enfin, des outils tels que Netvibes qui permet d'agrèger des fils d'actualité et des services dans une page d'accueil personnalisée permet aux agents de faire de la veille sur les thèmes qui les intéressent. Le DSI peut ainsi construire ses propres univers de veille technologique, en agrégeant les fils RSS des nombreux blogs traitant du Web 2.0 ou de technologies.

La combinaison de ces divers outils peut aboutir à mettre en oeuvre un Système d'Information de la Connaissance. Cela devient un projet d'entreprise.

2.1.2 Intégration d'application: portails et Mash-up

Les technologies normalisés par le W3C qui font aujourd'hui la force du Web 2.0 constituent une nouvelle génération d'architecture technique (Ajax et client riche), après l'architecture Web (HTML et navigateur) qui a elle-même succédé à l'architecture client-serveur. Véritable « Web lego » constitué de composants de services proposés par des offreurs de service, ce type d'architecture vise la réduction des coûts de développement et de production et s'impose comme une alternative pour l'intégration des applications.

Portail et architectures de service : une révolution technique

Depuis quelques années, les portails de service ont pris le relais des sites Intranet, internes à la Collectivité, et des sites Internet pour les usagers et citoyens, avec pour objectif de les regrouper en un seul « framework » afin de simplifier l'architecture interne du Système d'information (le « back office »). Ainsi un téléservice de gestion des subventions à l'attention des partenaires peut extraire directement les informations dans le progiciel de gestion correspondant. Le « profilage » des informations est assuré par un dispositif d'annuaire personnalisé. L'internaute aura accès à des informations

spécifiques, suivant son statut : usager, citoyen, partenaire, agent. Le portail est un point d'entrée unique à cet ensemble d'informations et de service.

Du point de vue technique, le portail devient le coeur de l'intégration au sein du Système d'Information, en offrant les fonctionnalités d'annuaire et d'agrégations d'applications. Cette intégration est basée sur l'utilisation de portlets standardisés suivant la norme JSR168 et repose sur une architecture de services SOA ou Web services. Cependant la plupart des applications ne sont pas aujourd'hui « intégrables » dans ce mode. Le processus d'intégration est une démarche à long terme inscrite dans un plan de gouvernance. En complément, les outils du Web 2.0 constituent une alternative d'actions à court terme s'inscrivant dans cette cible.

Les MashUps : un modèle complémentaire

Le MashUp ou application composite vise à agréger du contenu provenant de sources différentes pour créer une application ou un site Web personnalisés. L'élaboration d'un MashUp repose sur une ou plusieurs APIs. L'API permet la communication entre deux applications grâce à l'utilisation de standards communs. Plusieurs sources de données du Web, accessibles à travers leurs API, peuvent ainsi être assemblées: géolocalisation, consultation d'horaires de vol, suivi de colis, agrégateurs d'informations.

Les MashUps fournissent une autre méthode d'intégration des applications, basé sur des widgets³ qui ont l'avantage de la simplicité aussi bien pour les développeurs que pour les utilisateurs.

Le mashup Google Maps est le plus utilisé, par divers services qui associent la géolocalisation à leur produit (bien immobilier par exemple).

Des éditeurs d'applications en mode hébergé se basent sur cette méthode pour développer l'intégration sur mesure: voir modèle SAAS (Salesforce.com)

SOA vs MashUp?

Ce ne sont pas deux technologies qui s'opposent mais des technologies complémentaires et à la disposition du DSI pour construire des services à court terme tout en urbanisant le Système d'Information de manière durable. La principale force de celles-ci est de s'appuyer sur des normes et de réutiliser des composants.

L'architecture de services SOA (Services Oriented Architectures) est la déclinaison opérationnelle de l'urbanisation du Système d'Information. Elle part de la modélisation des processus métiers et aboutit à un assemblage de composants « exposables » sur le Web et régis par des contrats de services entre fournisseurs et consommateurs. L'objectif vise une architecture technique modulaire, réactive et flexible.

Les MashUps sont une solution peu coûteuses, simples et rapides à mettre en oeuvre pour assembler des morceaux d'applications Ils peuvent répondre à des demandes fonctionnelles et remplacer des petits développements logiciels. Par exemple, la demande d'une direction de la logistique de combiner une application de gestion d'un pool de véhicules avec la localisation géographique.

³ Widget : mini-application autonome qui effectue une tâche spécifique (météo, dictionnaire, carte routière)

Cependant, au sein d'un Système d'Information d'une collectivité, les progiciels de gestion ou les applications « historiques » ne disposent pas d'APIs ouvertes. Le véritable défi consiste alors à créer des MashUps en encapsulant ces applications, sans avoir à les faire évoluer en profondeur. En ce sens, les MashUps contribuent à la stratégie d'urbanisation et à la démarche d'architecture SOA, tout en répondant à des besoins immédiats.

2.1.3 Développement des services aux usagers

Les usagers se sont emparé du Web 2.0 pour exprimer leurs avis et commentaires et interagir avec les entreprises à propos des produits et des services. La création de communautés d'usagers et de citoyens est un nouvel outil de « réseautage » pour connaître leurs besoins et adapter les services à ces attentes. Forums, blogs et wikis, exploitation de données géolocalisées (« géomarketing) sont autant d'outils qui permettent d'affiner cette connaissance et de mieux adapter l'offre de services.

Exemples:

Portail @brest⁴ :

- une page wiki regroupe les différents fils d'informations en provenance des associations, des acteurs de la culture, de l'Education, des quartiers et des communes: www.clic-a-brest.net.
Pour accompagner les internautes, une page wiki de collecte collaborative des fils RSS a été définie.
- Un univers a été défini sur l'agrégateur Netvibes : il permet à tout internaute d'intégrer les widgets de son choix dans une page personnalisée www.netvibes.com/brest

Wikimanche⁵ : encyclopédie démocratique en ligne initié par le Conseil général de la Manche

Val d'Oise⁶ : podcast mensuel de 3 minutes à écouter sur valdoise.fr ou à recevoir sur votre ordinateur ou baladeur mp » gratuitement pour tout connaître de l'essentiel de l'actualité du Conseil général

2.1.4 Un nouveau modèle : les logiciels fournis comme un service (SaaS : Software as a Service)

Dans ce modèle, un éditeur ou un prestataire de services spécialisé héberge un logiciel accessible en ligne et sur abonnement par des clients. Le client ne paie pas de licence mais le droit d'utiliser le logiciel. Les logiciels peuvent être des applications bureautiques ou de travail collaboratif, ou des progiciels de gestion. Le principal intérêt pour les utilisateurs est la flexibilité et est destiné initialement aux PME. Mais les grandes entreprises s'y intéressent également. Ce modèle est particulièrement adapté pour les équipes dispersées géographiquement et réduit considérablement le coût d'administration du service. Il présente également un intérêt certain pour les collectivités, toutes tailles confondues.

4 [@brest](http://www.a-brest.net) met en réseau et [relié au web](#) les acteurs et actrices de l'internet et du multimédia à Brest et dans les régions francophones..

5 www.wikimanche.fr

6 [Www.valdoise.fr](http://www.valdoise.fr)

Certains éditeurs se sont déjà orientés vers ce modèle : les précurseurs Salesforce et Google, Microsoft avec Office Live, Business Objects etc...
D'autres s'y préparent : SAP, Oracle

Un accord entre la SSII européenne Capgemini et Google a été conclu récemment. Capgemini proposera à ses clients la suite bureautique en ligne Google Apps Edition Premium (50 \$ par an et par utilisateur)

Le Gartner Group estime que le marché mondial des applications fournies comme un service va progresser en 2007 de 21%.

2.1.5 Comment migrer vers le Web 2.0

La question pour le DSI n'est pas de savoir s'il faut ou non migrer vers le Web 2.0, mais comment s'y préparer ?

Gestion de la connaissance

Les services du Web 2.0 contribuent à la culture de l'intelligence collective, sans nécessiter d'aménagement du Système d'Information. Cependant, c'est un processus long et progressif de sensibilisation qui, lorsque les pratiques de collaboration seront assimilées, nécessitera d'adapter le Système d'Information et le rendre modulaire et flexible.

- tester et se familiariser avec les outils du Web 2.0 : suite bureautique Google Apps, Netvibes, Agenda etc... (voir annexe 1: exemple de page d'accueil personnalisée)
- développer un wiki comme base de connaissances techniques au sein de la DSI, puis l'ouvrir aux utilisateurs clés dans les autres directions
- recenser les pratiques de manière professionnelle ou personnelle
- proposer l'utilisation de wikis pour la gestion d'un projet à des équipes pilotes
- proposer un blog pour une action nécessitant une forte coordination: élaboration budgétaire, préparation d'un marché...
- proposer l'utilisation d'applications en ligne pour la gestion d'un projet mettant en relation des acteurs d'organismes différents (Zoho projects ou Basecamp)
- capitaliser et communiquer autour de ces expérimentations

Sur cet aspect, le DSI joue un rôle de sensibilisation et d'expérimentation. C'est ensuite un enjeu stratégique, porteur de mutations profondes, qui doit être conduit par les décideurs: managers et chefs de projet. Partager l'information et la connaissance pour gagner en productivité implique un comportement différent et nécessite de vaincre la résistance au changement.

Evolution du poste de travail

C'est un des grands défis que doivent relever les DSI aujourd'hui : comment déployer à grande échelle les équipements et les applications tout en rationalisant les coûts de possession?

Le client riche est une réponse : il permet de

- réduire considérablement les coûts d'administration du poste de travail, celui-ci étant constitué d'un navigateur et d'un moteur Ajax
- développer l'ouverture du système d'information et favoriser la mobilité
- migrer vers une architecture basée sur les normes et les standards, plus flexible et réactive aux changements.

Cependant, la base installée (postes de travail, progiciels de gestion) constitue un véritable frein à l'évolution du poste de travail. Il s'agit donc de conduire un projet à long terme, avec des solutions de transition à court terme et tenant compte de l'existant. En particulier, ces nouveaux postes de travail équipés de clients riches, peuvent s'imposer pour des usages banalisés (libre service) ou nomades, afin d'expérimenter ces solutions dans un premier temps.

La transformation des applications « legacy »⁷ résidant sur le poste de travail de l'utilisateur constitue également un travail important à ne pas minimiser. Enfin, la conduite du changement est une étape majeure à entreprendre en amont du projet, pour accompagner les agents dans l'appropriation de ces nouvelles pratiques.

⁷ Louis Naugès parle d' « informatique fantôme » selon laquelle les utilisateurs font appel à des « talents locaux » pour résoudre leurs problèmes sans passer par la DSI
http://nauges.typepad.com/my_weblog/2007/08/web-20-et-infor.html

3 **Bibliographie et annexes**

Le Web 2.0 pour la veille et la recherche d'information – Juin 2007
Digimind Services – White Paper www.digimind.com

RSS, Blogs : un nouvel outil pour le management
JC Morand, MM2 Editions www.rssblogsmanagement.com

Dossiers sur le Web 2.0:

Parmi les nombreux, citons:

InternetActu : www.internetactu.net

ARTESI : www.artesi-idf.com

AEC : L'Aquitaine Numérique Dossier Web 2.0: nouvel âge (du net)? [Www.aecom.org](http://www.aecom.org)

S.Proulx « Qu'est-ce que le Web 2.0? Comment on fait la différence avec le Web 1.0? » <http://www.a-brest.net/article2883.html>

Sites Web ou blogs de veille sur les systèmes d'information:

(certains disposent de fils RSS et/ou d'abonnement à des lettres d'information)

<http://fr.wikipedia.org/wiki/Accueil> : Encyclopédie librement distribuée Wikipédia :

<http://www.volle.com/> : Site de Michel Volle, précurseur de la vision « système d'information »

<http://blog.grandesvilles.org> : Ce blog est édité par l'association des maires de grandes villes de France (www.grandesvilles.org). sa rédaction a été confiée à Olivier Devillers, journaliste TIC.

http://nauges.typepad.com/my_weblog/ : Louis Naugès « Réussir ses Services d'Information Web 2.0 »

<http://www.figer.com/> Un bureau électronique depuis 1987

<http://www.atelier.fr> (l'Atelier , veille technologique de BNP Paribas)

<http://www.tregouet.org/>

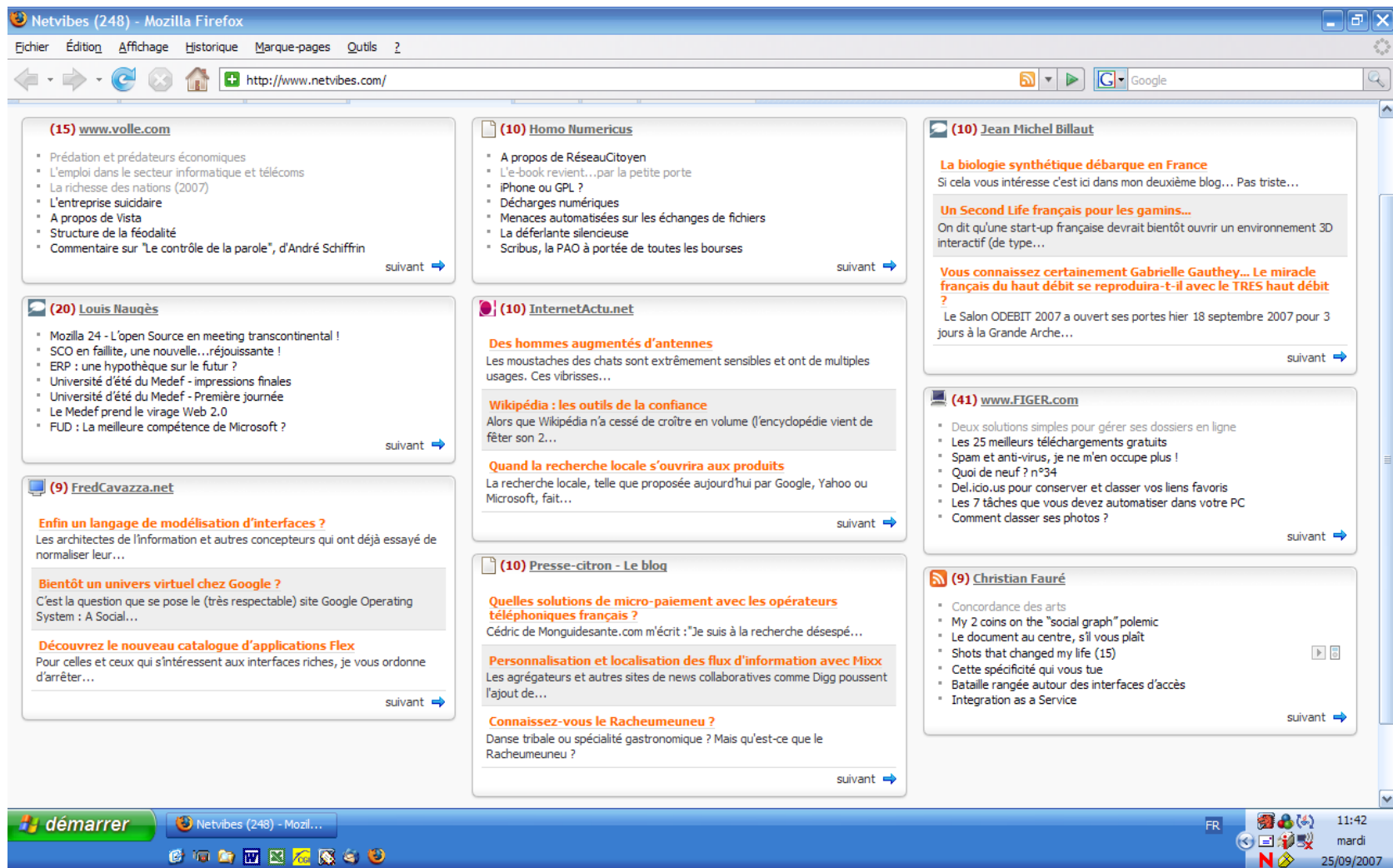
<http://www.strategieweb20.com/> : Le futur proche de l'Internet professionnel

<http://www.fredcavazza.net/>

<http://www.deuxzero.com> : Dessine-moi le Web 2.0

<http://www.techcrunch.fr> : Explorons le Web 2.0

....



Exemple de page d'accueil Netvibes personnalisée avec des blogs sélectionnés

De la bureautique riche aux applications en ligne

	Description	Avantages	Inconvénients	Coût
Office 2007 (Microsoft)	Suite bureautique « riche » et basée sur un format d'échanges propriétaire, OpenXML (en cours de normalisation)	Nombreuses fonctionnalités Ergonomie riche Continuité par rapport à la base installée	Coût de possession élevé lors de migration de version : administration, formation, assistance, qualification Format propriétaire Dépendance de l'éditeur Microsoft	De 169 € pour la version étudiante à 949 € pour la version complète (prix public)
Open office (Fondation Mozilla)	Suite bureautique « libre » : code source disponible basé sur les standards	Format d'échanges standard ISO : ODF (Open Document Format) Export pour Office (format .doc) et Acrobat Reader (format PDF) Large communauté de pratiques et d'assistance (forums)	Moins de fonctionnalités Rupture avec la base installée : migration coûteuse, incompatibilité avec progiciels, formation...	Gratuit Coût du changement : déploiement et assistance/formation
Applications Web 2.0	Applications hébergées: bureautique, messagerie, travail collaboratif Google, Zimbra, Zoho...	Administration simplifiée Mobilité Partage de fichiers : documents, images, vidéos	Confidentialité des informations Disponibilité et fiabilité du FAI Dépendance du réseau Internet	<i>Google Apps for your domain</i> (basique) pour PME et universités : gratuit (financé par la publicité) <i>Google Apps for Enterprise</i> : 50 \$ par an et par utilisateur <i>Office Live</i> : 3 versions - basique : gratuit - essential: 17 € par mois et par entreprise
	Autres: del.icio.us, digg, Netvibes, Basecamp	Partage de contacts, signets, page d'accueil personnalisable	Disponibilité et fiabilité du FAI Dépendance du réseau Internet	Gratuit: financé par la publicité
	Wiki (calepin partagé) Blogs (journal chronologique annoté) Communication autour de la vie d'un projet et animation de la vie d'équipe.	Fonctionnalités simplifiées : publication, commentaires, archives, recherches Appropriation rapide	Durée de vie limitée au projet ou au thème ou à l'actualité traités	Gratuit