

# Gestion de présence en entreprise: l'ubiquité possible...

Conséquence directe de la convergence croissante entre les communications synchrones (téléphonie et messagerie instantanée) et les échanges asynchrones (l'e-mail), la détection et la gestion de présence trouvent un écho de plus en plus favorable dans le monde de l'entreprise. Nombreux sont en effet ceux qu'agacent prodigieusement les sonneries dans le vide, les e-mails sans réponse et la 'course à l'échalotte' pour au final ne pas toujours trouver son correspondant. Travaillant sur ce domaine dans le cadre de son entité »

*Anticipation du marché et Innovation technologique*», Niji (acteur récent de la convergence des technologies de l'information et de la communication) nous livre ses réflexions sur le sujet. **Dites présent à l'appel de votre nom !** Historiquement associée à la messagerie instantanée et aux terminaux fixes, plutôt pour un usage résidentiel mais en cours de développement au sein d'applications professionnelles de travail collaboratif et étendues aux terminaux fixes, la gestion de présence sert à déterminer la disponibilité au sens large de ses interlocuteurs. Associée aux applications existantes de l'entreprises (annuaire, messagerie, téléphonie, etc.), elle outille aussi de nouveaux usages et ne se cantonne plus désormais au seul état de disponibilité (connecté ou déconnecté), mais couvre des approches plus précises: – la nature de la connexion : Internet, mobile, téléphonie fixe, messagerie vocale ; – le type d'appareil / ressource utilisé(e) : PC, portable simple, portable avec e-mail, avec SMS ; – la disponibilité du media : SMS pour un mobile GSM lorsque la couverture n'autorise pas une conversation téléphonique de qualité, e-mail lorsque l'utilisateur se trouve en zone GPRS ou UMTS ; – la localisation : soit renseignée directement par l'utilisateur soit détectée automatiquement ; – la volonté à être joint : affichée par l'utilisateur, telle que : absent, en réunion, injoignable, en rendez-vous clientèle, en communication (au téléphone, participation à une visioconférences). Le développement de la gestion de présence est néanmoins conditionné par une série de 4 facteurs que Niji observe de manière permanente : -l'évolution des technologies sous-jacentes aux applications de gestion de présence avec la normalisation en cours des protocoles SIMPLE et XMPP et le comportement structurant d'acteurs tels que Microsoft, Nortel Networks ou Lotus ; – l'évolution de l'utilisation résidentielle de la messagerie instantanée couplée à la gestion de présence dont la forte croissance depuis quelques années influence les comportements et les usages professionnels de communication synchrone ; – la volonté des opérateurs de télécommunication et des fournisseurs de services à déployer, au coeur de leur infrastructure, des plates-formes de services enrichies par ces technologies de gestion de présence. Ainsi affranchies d'une intégration complexe avec leur système d'information, les entreprises peuvent percevoir rapidement un véritable gain de productivité ; – la capacité des différentes solutions du marché à prendre en compte simultanément les contraintes tant matérielles que logicielles liées aux environnements mobiles et aux environnements fixes. **À notre avis** Reste que ce marché est encore embryonnaire et qu'il rappelle fichtrement celui de la gestion des flux d'information en entreprise. Sortie tout droit des laboratoires de Palo Alto au milieu des années 90, cette dernière a fait chou blanc, car elle impliquait une cartographie des flux d'information dans l'entreprise à une époque où la détention d'un savoir équivalait à celle d'un pouvoir. La gestion de présence ne présente pas les mêmes défauts, mais certains pourraient toutefois l'assimiler à un

flicage indirect, ce qui ne serait ni du goût des syndicats ni de celui de ceux qui désirent vraiment se rendre indisponibles pour enfin pouvoir travailler sereinement. Tout va donc dépendre de la manière de vendre ce service en tant que service et non... sévice. N'empêche qu'en pleine polémique autour des 35 heures, arrêter de perdre son temps au téléphone ou via son courrier électronique ne serait peut-être pas une mauvaise idée.