

# Les nouveaux outils collaboratifs

Bac Pro GA - Académie de Toulouse



*Seuls le scénario pédagogique, le critère d'évaluation, le résultat attendu et le contexte de la situation de travail légitiment le recours à une application. Aucune limite n'est donnée dans les fonctionnalités applicatives : elles doivent répondre aux besoins de la situation.*

*Les élèves devront s'approprier progressivement les outils numériques et leur utilisation dans un processus administratif plutôt que leurs fonctionnalités.*

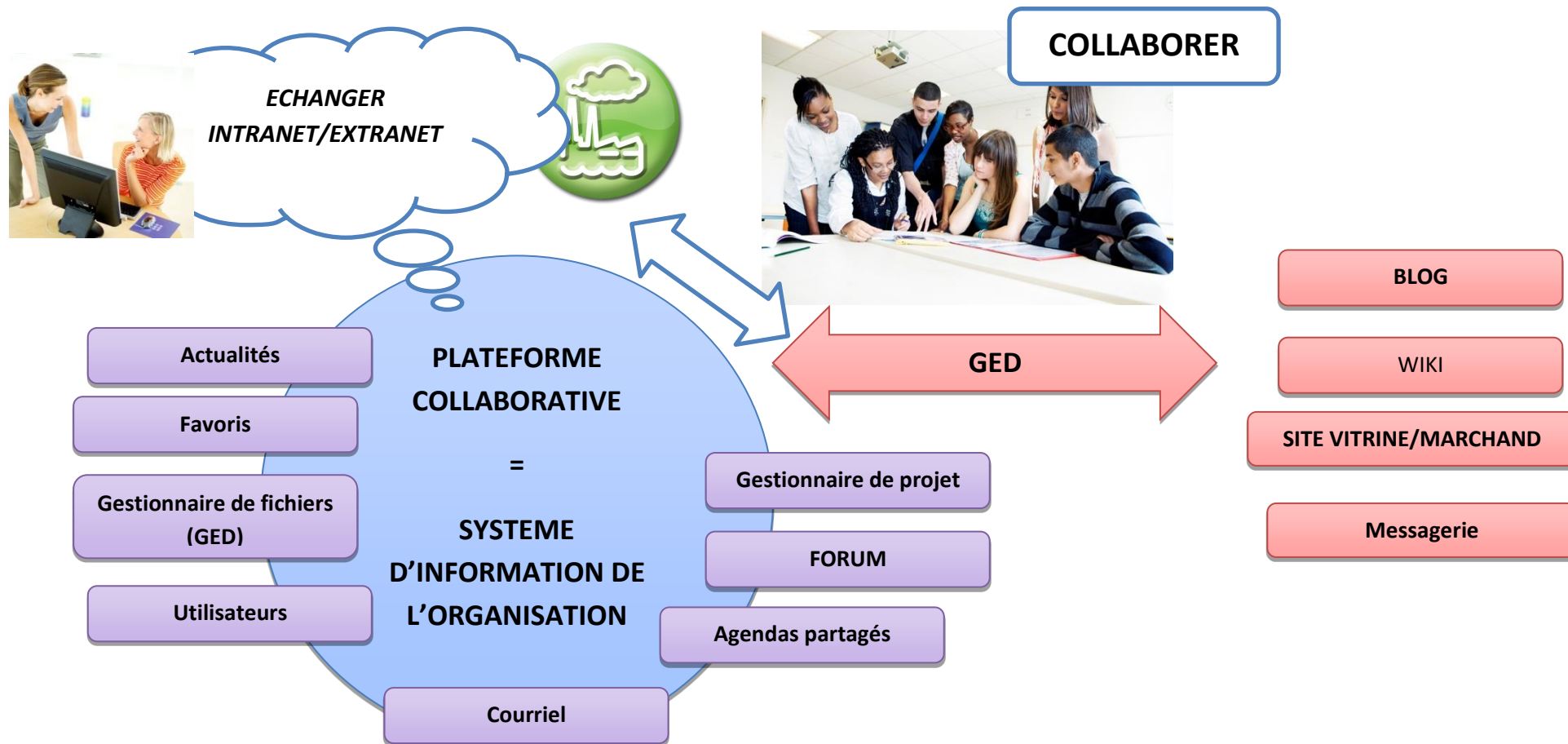


## **Le Gestionnaire administratif :**

- *Respecte les règles, procédures et délais fixés par l'organisation*
- *Maîtrise les règles d'usage du secteur d'activité de l'organisation dans laquelle il travaille*
- *Fait preuve d'autonomie dans l'organisation de son activité et l'exécution des tâches*
- *Travaille à partir des instructions et sous le contrôle de son responsable hiérarchique*
- *Tient les agendas avec une délégation importante.*

## De nouvelles pratiques professionnelles...

...pour une nouvelle méthode de travail : *le travail collaboratif*



# Classes de situations et environnement numérique

Classes de situations et environnement numérique	PGI	Suite bureautique	Sites marchands	Messagerie	Espaces collaboratifs	Forum	Blog / site	Stockage	GED
<b>Pôle 1</b>									
GA des relations avec les fournisseurs	○	○	○	○	○	○	○	○	○
GA des relations avec les clients et les usagers	○	○	○	○	○	○	○	○	○
GA des relations avec les autres partenaires	○	○	○	○	○			○	○
<b>Pôle 2</b>									
GA courante du personnel	○	○		○	○		○	○	○
GA des ressources humaines	○	○			○		○		○
GA des rémunérations et des budgets de personnel	○	○						○	○
GA des relations sociales	○	○				○			○

Classes de situations et environnement numérique	PGI	Suite bureautique	Sites marchands	Messagerie	Espaces collaboratifs	Forum	Blog / site	Stockage	GED
<b>Pôle 3</b>									
Gestion des informations	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Gestion des modes de travail	○	○	○	○	○		○		○
Gestion des espaces de travail et des ressources	○	○	○	○					○
Gestion du temps	○				○				○
<b>Pôle 4</b>									
Suivi opérationnel du projet	○	○		○	○			○	○
Évaluation du projet	○	○		○	○			○	○
GA des relations sociales	○	○				○			○

# La plateforme collaborative (ou le système d'information de l'organisation)



Une [plateforme de travail](#) collaboratif est un espace de travail virtuel. C'est un site qui centralise les informations et tous les outils numériques mis à la disposition des collaborateurs de l'organisation. La plateforme permet également d'organiser un projet spécifique en rendant accessible à tous les informations et les outils nécessaires pour suivre son avancement.

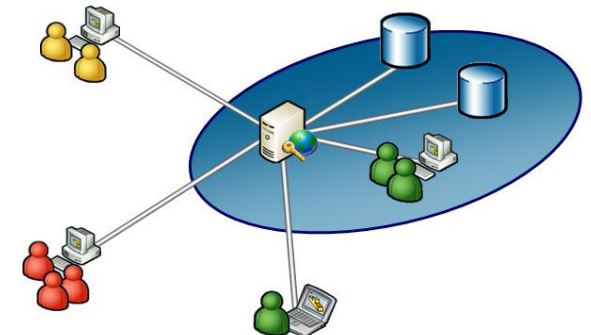
L'objectif de la plateforme collaborative est de faciliter et optimiser la communication entre les individus dans le cadre du travail. Sur une plateforme, il peut y avoir ainsi plusieurs espaces. Ex : plateforme collaborative de l'entreprise avec un espace salariés (intranet), un espace fournisseurs (extranet), un espace clients (extranet)... Chaque membre de la plateforme a accès à l'espace dans lequel il est affecté.

Les collaborateurs d'une organisation se connectent à la plateforme par un navigateur internet quel que soit le lieu où ils se trouvent. A partir d'un ordinateur portable, d'un smartphone ou d'une tablette numérique, ils se connectent avec un identifiant et un mot de passe, et accèdent à leur espace professionnel.

Ils ont accès à plusieurs informations partagées entre collaborateurs. Ils ne peuvent visualiser que certaines informations en fonction des besoins et de la confidentialité des données. Ex : un salarié qui travaille au service achat ne pourra pas accéder et voir les dossiers du service du personnel.

Les collaborateurs ont accès également à différentes applications en ligne pour faciliter le travail collaboratif :

- **Utilisateurs de l'espace** où toutes les coordonnées des collaborateurs sont visibles. C'est à partir de cette application que sont gérés l'ajout d'utilisateurs, les identifiants, les mots de passe et les droits des utilisateurs (écriture, accès aux espaces et à l'agenda personnel)
- **Agenda personnel en ligne** avec possibilité de dupliquer un événement sur un autre agenda



- **Agendas partagés** dont les informations vont intéresser plusieurs personnes. Ex : agenda des commerciaux, agenda par service. Ces agendas partagés ne seront visibles que par certaines personnes en fonction des besoins de l'organisation et de la confidentialité des données. Il est possible de dupliquer un événement sur un autre agenda.
- **Gestionnaire de fichiers** dans lequel les documents sont classés par dossiers (classement thématique). Les dossiers sont créés en fonction des besoins de l'organisation. Tous les dossiers ne seront pas visibles par la totalité des personnes. Lorsqu'un collaborateur se connecte sur la plateforme collaborative et dans son espace, il ne pourra avoir accès qu'à certains dossiers. Cet accès est défini en fonction des besoins et de la confidentialité des données.
- **Forum ou espace de discussion** entre collaborateurs où ces derniers pourront échanger sur un sujet. Les questions, les réponses, les remarques et les suggestions faites sur le forum seront visibles par tous. Ex : les salariés s'en servent beaucoup pour s'échanger des informations pratiques, faire des suggestions, des remarques quand ils ne peuvent pas se rencontrer physiquement ou pour échanger sur un projet (cela évite les réunions à répétition).
- **Favoris où les collaborateurs** déposent des liens hypertextes qui peuvent intéresser plusieurs personnes.
- **Messagerie** où le collaborateur aura accès à des listes de diffusion qui comportent les adresses mails de tous les collaborateurs. Ex : client, fournisseur, service... Cela permet de centraliser les coordonnées et de faciliter l'envoi des mails.
- **Gestionnaire des tâches** qui permet de recenser les tâches et les étapes d'un projet, et d'en suivre leur avancement.

Chaque fois que l'on dépose une information ou un document, il est possible de demander à la plateforme de le notifier par mail aux personnes intéressées.

La mise en place d'une plateforme collaborative suppose d'attribuer les droits aux membres en fonction des besoins et de la confidentialité des données :

- **Droit de lecture** : le membre ne peut que consulter une information et télécharger un fichier
- **Droit d'écriture limité** : le membre peut rajouter un fichier ou poster un message
- **Droit d'écriture** : le membre dispose de tous les droits (créer et supprimer une information, un fichier...)

☞ *La plateforme ne constitue pas simplement un lieu de stockage de l'information, elle est aussi un outil qui doit faciliter le travail collaboratif. En effet, les collaborateurs partagent leurs informations (agenda partagé, dossiers, fichiers, mails...) et collaborent à un travail collectif via le forum et le gestionnaire des tâches (projet).*

☞ **Le Gestionnaire administratif aura en charge la création et le maintien de cette plateforme et utilisera cet outil afin de pouvoir (par exemple) :**

- **Mettre à jour des agendas personnels et partagés**
- **Positionner une réunion dans le déroulement d'un projet**
- **Organiser la communication entre les acteurs d'un projet**
- **Constituer une base documentaire**
- **Organiser la logistique administrative d'une réunion**
- **Organiser les informations pour les rendre disponibles aux utilisateurs**
- **Apprécier la nature et le degré de confidentialité de l'information à destination du personnel**
- **Constituer une base documentaire**

# Le BLOG



Un blog est une tribune libre où l'on peut exprimer ses opinions, ses réflexions, ses idées... Une « sorte de démocratie numérique ». **Les entreprises utilisent le blog comme un espace pour organiser la communication entre les acteurs : soit entre salariés d'une même organisation, soit entre collaborateurs (client/fournisseur/partenaires financiers ; fournisseur/client) lorsqu'ils travaillent sur un projet.**

**L'intérêt d'un blog est de permettre de déposer des commentaires par rapport à une information mise en ligne. Le blog devient un outil collaboratif car contrairement à un site classique, les commentaires permettent de travailler en tenant compte des remarques, des suggestions et des expériences de chacun.**

**Le blog est très souvent utilisé dans le cadre d'un [projet](#).**

Les informations concernant un projet sont postées sur le blog : chaque collaborateur peut déposer un commentaire qui est pris en compte dans le montage du projet.

Le blog est également utilisé par les entreprises pour communiquer avec leurs [clients](#) et prendre en compte leur avis : un produit ou un événement « peut-être critiqué » puis faire l'objet de modification (démarche qualité). Cela permet de prendre en compte les remarques des clients, de gagner du temps et de faire des économies par rapport à un sondage classique.

- **Différents types de blog**

- **Blog à communication externe :**

**Le blog de veille** = échanger des informations précises sur un sujet pour mieux le maîtriser

**Le blog événementiel** = communiquer auprès de la clientèle.

**Le blog de référence** = présenter sa spécificité

**Le blog de marque** = créer une communauté autour d'une marque

**Le blog d'écoute** = recueillir l'opinion des clients et prospects pour adapter le produit.

- **Règles de fonctionnement :**

- Mettre à jour régulièrement le contenu
  - Répondre aux commentaires surtout négatifs (au moins 2 fois par semaine)
  - Utiliser un style spontané et pas institutionnel
  - Définir en amont sa ligne éditoriale, et élaborer une charte interne si plusieurs personnes sont amenées à intervenir
  - Promouvoir son blog
  - Écrire un billet qui explique clairement pourquoi ce blog
  - Rendre le contenu attractif

- **Blog à communication interne :**

**Le blog de conversation** : il est mis en place pour que les salariés puissent discuter entre eux sur des sujets informels. Chacun est libre d'y participer, de laisser des commentaires et d'alimenter le contenu du blog.

**Le blog collaboratif** : il est destiné à des groupes de travail. Il a pour objectif de faciliter la communication entre les différents acteurs d'un même projet. Il leur permet aussi de se tenir informés de l'avancement de leur travail.

- Choisir des sujets pertinents en rapport avec la thématique du blog.
    - Aérer le contenu, organiser, ajouter des images, utiliser des sous-titres, du gras pour faire ressortir des mots-clés, rendre la forme attractive

- **Avantages :**

**. Outil collaboratif**, le blog facilite les échanges entre les employés et devient un véritable soutien à la gestion de projet. Il améliore la circulation de l'information entre les collaborateurs qui peuvent ainsi s'informer de l'avancement de leur travail et mieux coordonner leurs actions.



- **Outil de gestion des connaissances**, le blog permet de centraliser et de rendre accessible à tous l'information en l'enrichissant de liens vers des documents et des sources externes
- **Outil d'information, de mesure et d'amélioration du climat social**, le blog permet de recueillir les réactions des salariés aux différents événements liés à la vie de l'entreprise.
- **Outil de veille concurrentielle**, certains blogs permettent d'échanger des informations spécifiques à un secteur d'activité et de réunir les avis d'experts afin d'avoir une meilleure connaissance de son marché.
- **Outil de relation clients**, le blog permet d'établir un échange direct et franc avec ses clients. Les internautes peuvent en effet réagir aux billets et faire part de leurs réactions et critiques à

l'égard de l'entreprise en général ou de ses projets (lancement d'un nouveau produit...).

- **Outil de gestion de crise**, le blog permet de rassurer grâce à un ton direct. L'impact sera d'autant plus important que la source apparaîtra comme crédible aux yeux des consommateurs.
- **Outil de support événementiel** au lancement d'un nouveau produit ou à une action de communication.
- **Outil de soutien de marque**, le blog permet de fédérer les internautes autour de la marque afin de créer une communauté.
- **Outil de relations humaines**, le blog permet aussi de présenter la philosophie de l'entreprise et ses activités. Cette démarche facilitera la compréhension et l'adhésion des clients à ses valeurs.

☞ *Le Gestionnaire administratif utilisera cet outil, afin de pouvoir (par exemple) :*

- **Organiser la communication entre les acteurs d'un projet**
- **Organiser les informations pour les rendre disponibles aux utilisateurs**
- **Assurer le suivi administratif d'opérations de prospection**

# Le FORUM

**Espace de discussion.** Les discussions y sont archivées ce qui permet une communication asynchrone.

**Les organisations utilisent le forum comme lieu d'échange collaboratif entre collaborateurs d'une même organisation qui travaillent sur un même [projet](#).**

**Les organisations utilisent également le forum comme outil de communication avec les collaborateurs externes (ex : les clients).**

Il exige **l'acceptation d'une charte** avant toute participation. Elle régit l'usage qui peut être fait du forum. Le webmestre a normalement une fonction d'administrateur et **de modérateur, cette dernière pouvant être déléguée à une ou plusieurs personnes utilisatrices régulières du forum**. Les modérateurs sont chargés de veiller au respect de la charte.

Le non-respect de la charte d'utilisation d'un forum (insultes, xénophobie, flood etc.) peut conduire l'équipe de modération à bannir un utilisateur ou à supprimer un compte, voire à engager des poursuites auprès de son hébergeur.

**La plupart des forums sont organisés en fils de discussion** (threads ou topics, par amalgame avec topic, sujet, en anglais). Chaque nouvelle réponse à un fil (discussion) ouvre un nouveau fil de discussion, en tant que réponse à un message précédent.

Tous ces fils de discussions sont souvent **regroupés en thématiques**, un même forum pouvant accueillir plusieurs thématiques.

De même que la conduite d'une réunion bénéficie fortement de la présence d'un « animateur », **les forums sont quelquefois « animés » par des animateurs, pour stimuler/relancer les échanges. Les animateurs sont généralement aussi des modérateurs.**

- **Vocabulaire :**

- MP : message privé
- Post : message sur le forum
- Topic : sujet
- « Modo » : contraction de modérateur
- « Admin » : contraction d'administrateur
- Webmaster : créateur du forum ayant plus de droits et d'actions que l'administrateur
- Avatar : image ou citation pour personnaliser l'intervenant

- **Exemples de forums à créer et à utiliser avec les élèves :**

- . **En interne :**

- **Un forum par service** où les salariés peuvent entre-eux poser des questions relatives à une compétence ou un savoir et apporter des réponses pratiques.
    - **Un forum par événement** pour sonder les salariés et leur permettre de faire des suggestions, des remarques avant de prendre une décision.

- . **En externe :**

- **Un forum fournisseur/client** où les questions sont posées au fournisseur. Le service communication aura en charge ce forum.

- **Règles de fonctionnement :**

- Désigner un ou plusieurs modérateurs
- Désigner un ou plusieurs animateurs
- Définir une charte

- **Avantages :**

- **Outil interactif.** Ex : réponse à une question précise et à un besoin précis
    - **Outil collaboratif.** Ex : entraide entre collègues, apport d'informations de collaborateurs externes

Cela permet de contrôler les réponses apportées et l'image de l'entreprise.

☞ ***Le Gestionnaire administratif utilisera cet outil, afin de pouvoir (par exemple) :***

- **Organiser la communication entre les acteurs d'un projet**
- **Organiser les informations pour les rendre disponibles aux utilisateurs**
- **Assurer le suivi administratif d'opérations de prospection**

# Le WIKI



Un [wiki](#) est un site web dont les **pages sont modifiables par les visiteurs** afin de permettre l'écriture et l'illustration collaboratives des documents numériques. Il permet la « *gestion des connaissances* » : *outil de traçabilité des savoirs tacites et partagés oralement*.

Pour apporter des modifications, les intervenants doivent dans la plupart des cas s'identifier. Un historique des modifications permet de voir l'évolution d'un texte.

Le wiki autorise la création de **liens hypertextes** qui renvoient à d'autres notions pour favoriser l'interaction des connaissances.

Les entreprises utilisent cet outil comme support à l'élaboration de synthèses collaboratives où chaque collaborateur complète le document partagé (synthèse, prise de note, veille concurrentielle, veille juridique, actualité....). Le document créé peut être conservé et indexé sur le site ou enregistré et déposé sur la plateforme collaborative de l'organisation.

- **Règles de fonctionnement :**

- Attribuer et gérer les droits d'accès
- Définir l'objectif, et les règles de fonctionnement et de rédaction : qualité de l'information
- Coordonner et valider les information

- **Avantages :**

- Contribution collaborative source de valorisation et de motivation

- Synthèse collaborative d'informations qui correspondent à un besoin et à un groupe de personnes
- Actualisation de l'information non figée (éviter une superposition d'information. Ex : mail correctif)
- Articles centralisés, classés et référencés

☞ *Le Gestionnaire administratif utilisera cet outil, afin de pouvoir (par exemple) :*

- Mobiliser des techniques de production et de structuration de document
- Réaliser un descriptif de projet à partir d'éléments composites, adapté à différents acteurs
- Gérer les savoirs (synthèse collaborative, actualisation de l'information...).

# GED et EDI

La gestion électronique des documents (GED) désigne un procédé informatisé visant à **organiser et gérer des informations et des documents électroniques** au sein d'une organisation. La GED participe au **processus de travail collaboratif et d'échanges d'informations sur plateforme collaborative**. Elle constitue une étape préalable à l'échange de données informatisé.

L'**EDI** consiste à échanger des données simples ou qui **respectent des normes de transmission, intégrées et interprétées par des logiciels**.

L'**EDI** permet de rendre plus rapide et fluide le flux de l'information et de réduire les coûts de son traitement. Elle suppose une sécurisation importante des données.

## Implémentation de la plateforme collaborative par :

- . L'intégration de documents papiers existants : **scan des documents papiers**
- . L'intégration de documents électroniques existants : **production de documents électroniques**.

✎ *La GED et l'EDI doivent permettre de revoir la méthodologie du travail de groupe avec partage d'information et échange, pour un travail construit en équipe : le workflow.*

*Un workflow (flux de travail) est la représentation d'une suite de tâches ou opérations effectuées par une personne ou un groupe de personnes. Dans le cadre d'un projet, le logiciel de workflow permet de décrire les tâches à répartir entre les différents acteurs d'un processus, les délais, les modes de validation, et à fournir à chacun des acteurs les informations nécessaires à l'exécution de sa tâche.*

