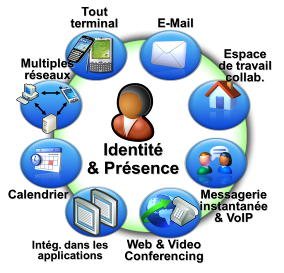
**BTS TOURISME**

**Gestion Information Touristique**

**Le travail collaboratif**



1. **La découverte du travail collaboratif : sa définition, les conditions d’une performance collective et un exemple de plate-forme.**

Le développement de Facebook, Viadeo et autres réseaux sociaux a bouleversé durablement les modes de communication privée, mais aussi professionnelle. Le travail en mode collaboratif s'impose, depuis quelques années, comme une tendance de fond du management. Les restrictions budgétaires en font aujourd'hui une nécessité.

**A-QU'EST-CE QUE LE TRAVAIL COLLABORATIF ?**

Pour gérer leurs projets, les entreprises ont de plus en plus besoin de mettre en commun des ressources avec différents acteurs. Le développement des technologies de l’information et de la communication (TIC) ont permis l’émergence de nouvelles applications via Internet : audio/vidéo-conférences, téléréunions, chat électronique, agenda partagé… Tous ces outils concourent au principe du « travail collaboratif », pour conjuguer échange d’informations, partage de documents et collaboration instantanée.

1. **Un nouveau modèle de production**

Le travail collaboratif est un travail qui se fait en collaboration du début à la fin, sans division des tâches. Dans l’entreprise, cette démarche peut s'appuyer sur des solutions dites « synchrones » (réunions audio ou visio à distance, web conférences, chat électronique...) ou « asynchrones » (agenda partagé…). Le but du travail collaboratif est d’organiser le travail en séquences de tâches parallèles et de fournir aux acteurs engagés dans chacune des tâches, une information utile et exploitable sur les autres tâches parallèles comme sur l'environnement global de leur réalisation. Par exemple, l’agenda partagé, via Internet, permet la mise en commun de rendez-vous, de contacts ou de tâches. Chacun peut accéder à l’agenda de son collègue de travail. Ainsi, un collaborateur peut soulager un collègue et prendre en charge un rendez-vous en bénéficiant immédiatement des informations propres à ce rendez-vous…

1. **Les bénéfices recherchés**

Le travail collaboratif englobe tous les processus de l’organisation qui nécessitent la transformation ou la gestion d'informations. L'utilisation de progiciels intégrant les technologies web favorise le partage de données par un grand nombre de collaborateurs. Les bénéfices recherchés par les entreprises sont une meilleure circulation de l’information, une gestion en temps réel, un gain de temps et une harmonisation des méthodes de travail. Notamment lorsqu’il s’agît d’externaliser telles ou telles fonctions (ressources humaines, relation client, achat…) ou de simplifier la gestion de plusieurs sites et d’équipes nomades

**B-QU'EST-CE QU'UNE PLATE-FORME COLLABORATIVE ?**

Une **plate-forme collaborative** est un espace de travail virtuel qui centralise tous les outils liés à la conduite d'un ou plusieurs projets et les met à disposition des acteurs. Elle intègre des outils informatiques, logiciels, des méthodes de travail en groupe permettant d’améliorer la communication, la production, la coordination.

Une plate-**forme** permet notamment de :

* travailler de façon collaborative sur un ou plusieurs projets collectifs
* engager une concertation avec vos collaborateurs, vos partenaires, vos membres…
* partager de façon sélective des informations (publications, documents, liens…)
* favoriser l’émergence d’une intelligence collective
* valoriser le savoir détenu par vos collaborateurs et partenaires
* fédérer et communiquer avec votre propre communauté professionnelle (collaborateurs, partenaires, membres…)

Une plate-forme collaborative peut être plus ou moins élaborée : du simple espace collaboratif (permettant d’échanger autour d’un projet) au réseau social d’entreprise proposant de nombreuses fonctionnalités. Elle peut être associée à un site d'information corporate.

**C- À QUOI SERT UNE PLATE-FORME COLLABORATIVE ?  
  
Monter un groupe de projet, par exemple :**

* animer les acteurs d’un territoire dans le cadre de la mise en place d’un projet commun, qu’il s’agisse d’un schéma de développement touristique ; d’un système d’information touristique ; d’une centrale de destination…
* solliciter et échanger avec les acteurs d’une filière professionnelle dans le cadre de la réflexion sur un projet commun : marketing, management, gestion…
* dans le cadre de l'organisation d’une manifestation professionnelle, solliciter l’avis des professionnels, susciter des interventions, rendre compte des travaux…

**Mettre en place un intranet 2.0 grâce auquel :**

* vous partagez des informations avec votre communauté/vos clients (publications, documents, liens, planning…)

**Créer un réseau social d’entreprise (portail pro collaboratif) grâce auquel :**

* vous fédérez l’ensemble de votre communauté professionnelle (collaborateurs, partenaires, membres…)
* vous informez l’ensemble de votre communauté de l’avancement de vos travaux
* vous organisez la concertation, les échanges et le travail collaboratif sur des questions pointues, sur des projets, sur la réflexion stratégique.

**D- UN EXEMPLE DE PLATE-FORME COLLABORATIVE AU SEIN DE REZOTOUR** / **Une solution 2.0**

Rezotour est développé sous un moteur 2.0, dont il a la puissance, la souplesse et la facilité d'usage. Vous pouvez créer, en quelques clics, autant de groupes de projet et d'ateliers que vous souhaitez, quand vous le souhaitez, avec les droits que vous souhaitez. Les solutions 2.0 permettent, en effet, de gérer finement les droits de publication et les droits d'accès aux différentes informations. Pour chaque projet collaboratif que vous créez au sein de votre plate-forme, vous pouvez décider qui peut publier quoi et où. Et pour chaque info publiée, vous pouvez décider qui peut la lire : vous seulement (brouillon) ; uniquement les membres de l'atelier concerné (ou uniquement une sélection de ces membres/comité de pilotage) ; tous les membres du groupe de projet concerné ; tous les membres de votre communauté pro ; tous les membres de Rezotour; le monde entier (accès libre)...

**Une solution intégrée**

L’intégration de votre plate-forme au sein de Rezotour (qui fédère la "grande famille du tourisme, des loisirs et de la culture") présente les avantages suivants :

* Les membres de votre propre communauté professionnelle n’ont pas à créer de nouveau profil pour chacun des espaces pro ou projets "tourisme" auxquels ils participent
* Vous pouvez développer, à partir de votre plate-forme collaborative (lieu d'échanges et de travail en commun), un site d'information corporate (alimenté, pour une partie décidée par vos soins, à partir de la plate-forme collaborative), avec des niveaux de lecture différenciés (membres, non membres...).

**Une solution ouverte**

Rezotour Project est un système ouvert : vous pouvez choisir votre prestataire ou développer vous-même votre plate-forme collaborative. En cas de défaillance de votre prestataire, un autre peut le suppléer sans difficultés. Progressivement, l’équipe de Rezotour et les membres du Rezotour Project vont faire évoluer les fonctionnalités en fonction de vos besoins et de ceux des autres sites pro du secteur.

**Une solution collaborative**

Les développeurs qui travaillent sous Rezotour travaillent dans une logique open source (à partir d’un moteur lui-même open source, elgg). Ils partagent leurs avancées et font évoluer ensemble, au sein du Rezotour-Project, les fonctionnalités proposées sous Rezotour.  **Une solution communautaire**

En créant votre plate-forme au sein de Rezotour, vous participez à la multiplication des échanges et du partage de connaissances au sein du secteur du tourisme, des loisirs et de la culture :

* Vous enrichissez votre propre communauté professionnelle : vous pouvez intégrer rapidement et facilement des acteurs extérieurs à votre communauté professionnelle de base sur tout ou partie de votre plate-forme ; vous pouvez repérer au sein de Rezotour des profils intéressants pour votre propre plate-forme et leur demander de rejoindre votre communauté
* Inversement, les membres de votre propre communauté pro peuvent participer à des échanges au-delà de votre plate-forme et s'en enrichir.

**E- QUEL TYPE DE PLATE-FORME CRÉER EN FONCTION DES BESOINS ? ET À QUEL COÛT ?**

Vous pouvez démarrer votre plate-forme en créant un groupe privé gratuit au sein de Rezotour, pour ensuite passer à la solution standard (développement gratuit, hébergement payant) et enfin, créer votre réseau social d’entreprise sur mesure

.  
**Plate-forme gratuite (groupe privé sous Rezotour)**

Vous créez un groupe de travail privé au sein de Rezotour. Votre espace collaboratif bénéficie des fonctionnalités suivantes :

* L’administrateur du groupe valide l'adhésion des membres au sein de son groupe ;
* Création d'un forum ; publication de posts. Les posts publiés peuvent être "privés" (visibles uniquement par les membres du groupe) ou "publics" (visibles par l'ensemble des membres de Rezotour ou par l'ensemble des internautes).

**Plate-forme standard**  
Vous créez gratuitement votre plate-forme collaborative. L’hébergement vous est facturé en fonction du nombre de membres adhérant à votre espace collaboratif. Votre plate-forme standard bénéficie des fonctionnalités suivantes :

* L’administrateur du groupe valide l'adhésion des membres au sein de son groupe ;
* Création d’espaces collaboratifs. Par exemple, groupes de projet, groupes fonctionnels, eux-mêmes scindés en ateliers. Chaque niveau d’espace a son propre "administrateur" (chef du projet, animateur de l’atelier…), ses propres membres, ses propres publications (visibles, ou non, par les membres des autres espaces collaboratifs de la plate-forme) ;
* fonctionnalités multiples au sein de chaque espace collaboratif (forum, publication de posts, partage de documents, votes en ligne, calendrier/agenda, alertes / rappels, organisation de réunions / rdv,), avec hiérarchisation des destinataires de chaque information publiée (visibles uniquement par les membres de l’espace, visibles uniquement par les membres de la plate-forme, visibles par tous...)
* possibilité de publier certaines des infos pros sur Rezotour (volet média participatif), sans saisie supplémentaire.

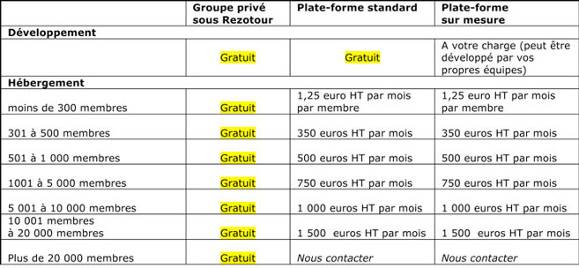
**Plate-forme sur mesure**

Au sein de Rezotour, vous développez votre propre plate-forme sur mesure, selon vos propres besoins, avec votre propre graphisme, pour votre propre communauté professionnelle. Cette plate-forme peut être développée par votre propre équipe informatique, par votre prestataire habituel ou par l’un de nos partenaires référencés. L’accès au cœur de Rezotour est gratuit. Seul l’hébergement est payant (facturé en fonction du nombre de membres adhérant à votre espace collaboratif).

Les fonctionnalités sont les mêmes que celles de la plate-forme standard, auxquelles sont ajoutées :

* la personnalisation graphique ;
* la création de "blogs-vitrines" (mini sites corporate) liés à chaque espace collaboratif ;
* le développement, à partir de votre plate-forme collaborative (lieu d'échanges et de travail en commun), d'un site d'information corporate (alimenté, pour une partie décidée par vos soins, à partir de la plate-forme collaborative) avec des niveaux de lecture différenciés (membres, non membres...). ;
* la création de services associés liés aux différentes plates-formes des éditions ESPACES (offres d’emploi, annonces de marchés, ressources documentaires…)
* la possibilité de générer une newsletter pro à partir des informations publiées dans les différents espaces ; etc.

Dans les trois cas (gratuit, standard, sur mesure), notre seule exigence est que votre plate-forme fédère des acteurs du secteur tourisme-loisirs-culture (entreprises, institutionnels, chercheurs, étudiants…).

  
 **II- Les outils du travail collaboratif**

1. **Les outils pour communiquer de manière asynchrone sont**

* la messagerie électronique
* le mail
* le forum de discussion

1. **Les outils pour communiquer en synchrone sont :**

* le chat,
* la messagerie instantanée
* le chat audio ou vidéo
* la web conférence qui offre, au-delà des échanges audio vidéo, la possibilité de partage d'écran et de nombreuses autres fonctionnalités.

1. **Pour l’organisation touristique les outils sont les suivants :**

* l'agenda : pour programmer les actions et rendez-vous, placer les dates butoirs, et rappeler par notifications
* les rendez-vous. Une liste de tâches y est souvent associée avec dates limites et rappels.
* les logiciels de projet avec notion de jalons, de % âge d'achèvement des tâches, affichage en diagrammes, modèles de comptes rendus de réunions etc. sont rarement utilisés par un groupe en formation.
* les logiciels de sondage et de votes sont très utiles lorsqu'il s'agit de faire un choix

1. **Les outils de partage concernent les fichiers et les informations.**

**Pour les fichiers :**

Les wikis et les logiciels bureautiques en ligne permettent à plusieurs personnes de partager des fichiers textes, de les modifier, supprimer etc.

Il existe des logiciels qui mettent en ligne vos vidéos et vos photos et vous pouvez partager avec d'autres la possibilité de les modifier, les nommer autrement, les supprimer, créer un album etc.

Un album partagé, par exemple, permet d'associer des photos d'origines diverses.

**Pour les informations :**

Les sites de bookmarks partagés (ou bookmaking social ou une fonctionnalité de ce type implémentée dans un espace privé (plateforme, intranet...) permettent de mettre en ligne ses marques pages et de les partager avec tout le monde ou seulement quelques personnes.

Si l'on s'entend sur les tags \* associés à ces marques pages et si on les accompagne de commentaires, on peut même parler de partages de connaissances.

***\*Mot anglais que l'on traduit par balise, étiquette, marqueur, descripteur c’est-à-dire un mot qui qualifie une information ou un objet. "Tagger" ou marquer une information ou un document revient à le caractériser avec des mots-clés qui permettent de les retrouver et aboutissent à une classification***

1. **Les outils de création**

Pour créer à plusieurs il existe de plus en plus d'**applications partagées en ligne**. On s'inscrit à un service sur Internet, c'est à dire que l'on ouvre un compte (iGoogle, Zoho etc.) ce qui permet de créer un document avec les applications proposées : traitement de texte, tableur, logiciel de présentation, de quiz etc.

On peut autoriser d'autres personnes à éditer et modifier ce document, c'est ce que l'on appelle le partager.

Les **wikis** sont un type d'application partagée permettant d'écrire à plusieurs. Tout le monde peut éditer le contenu d'une page et la modifier. Les wikis sont les premières applications de ce type à avoir offert la possibilité de revenir à une version antérieure du document grâce à la possibilité d'accéder à l'historique des modifications.

Les **blogs** peuvent également être partagés, si bien qu'il existe actuellement de très nombreuses applications ou services en ligne permettant de réaliser une production à plusieurs et de la publier.

Toutes ces applications offrent la possibilité de rendre public (visible à tout le monde) le document publié ou bien d'en restreindre l'accès à quelques personnes choisies.

C'est le cas également des pages que l'on crée sur les réseaux sociaux.

La possibilité d'éditer et de modifier à plusieurs un même document créé ou déposé en ligne existe également pour des formats autres que le texte, comme la retouche d'images par exemple.

**Conclusion**

Tous ces outils de communication et de partage, du forum aux applications en ligne, sont ouverts à tous ceux qui s'y inscrivent mais les documents que l'on y crée ne sont pas forcément en libre accès y compris pour les membres : ils sont soit publics, soit réservés à un petit groupe d'utilisateurs inscrits, soit totalement privés.

On peut donc avoir : le droit d'y accéder ou non, le droit d'y intervenir ou non

Ces droits ou autorisations dépendent du rôle donné à l'utilisateur (de la catégorie dans laquelle il s'inscrit). Les rôles les plus courants sont : lecteur, auteur, administrateur

Sur une plateforme de formation ce sera plutôt :étudiant, enseignant / tuteur, administrateur

1. **Le Travail Coopératif Assisté par Ordinateur (TCAO) et le trèfle d’Ellis**
2. **Le TCAO**

Le TCAO est le domaine qui étudie la conception, la construction et l’utilisation des collecticiels (Comment concevoir ? Avec qui utiliser ? Avec quoi construire ?) Le TCAO est un domaine de recherche multidisciplinaire et impliquant :

* les sociologues, les psychologues, les ergonomes et les informaticiens, etc.

Les outils mis en jeu dans ce domaine dépassent de loin l’ordinateur :

* la téléphonie,
* les messageries,
* la vidéo et les systèmes d’imagerie,
* la réalité virtuelle, etc.

**Les objectifs du TCHAO sont :**

* 1. Obtenir des gains de performances
* Améliorer la gestion des documents ;
* Faciliter la production collective de documents ;
* Accélérer l’accès à l’information ;
* Permettre la confrontation d’idées et de solutions sur un problème donné ;
* Généraliser la diffusion contrôlée d’information en donnant différents droits d’accès et en coordonnant les tâches et les utilisateurs.
  1. Capitaliser des connaissances :
* stocker des informations des projets déjà finis, afin de pouvoir les utiliser pour d’autres projets.
  1. Améliorer les temps de réponse :
* Fournir un accès cohérent aux informations avec des droits d’accès identifiés.
  1. Partager des compétences :
* Mise en commun des savoir-faire afin de permettre une réelle collaboration par le partage d’informations.
  1. Faciliter le travail à distance :
* Intervenir passivement ou activement depuis n’importe quelle localisation géographique.

Différentes typologies sont utilisées.

Typologie basée sur :

* la communication ;
* la coordination ;
* la coopération ;
* le temps ;
* l’espace ;
* la matrice espace-temps ;
* la granularité des applications.

**Le collecticiel** est un système de communication le plus adapté, il peut être déterminé en tenant compte de trois variables (T, E, N) :

* T : Temps,
* E: Espace,
* N: Nombre de participants.

Un exemple de collecticiel basé sur la **coordination** utilise le **WorkFlow.**

On appelle **" WorkFlow**" (traduit littéralement "flux de travail") la modélisation et la gestion informatique de l'ensemble des tâches à accomplir et des différents acteurs impliqué dans la réalisation d'un processus métier (aussi appelé processus opérationnel). Le terme de Workflow pourrait donc être traduit en français par Gestion électronique des processus métier

**EXEMPLE de WorkFlow :**

1. Le rédacteur propose un article au chef de rubrique

2. Le chef de rubrique regarde le document et le valide

3.Le rédacteur en chef trouve que le document possède des éléments incompatibles avec l'actualité et retourne le document au rédacteur

4. Le rédacteur revoit sa copie et la soumet au chef de rubrique

5. Le chef de rubrique corrige quelques coquilles et transmet l'article au rédacteur en chef

➏

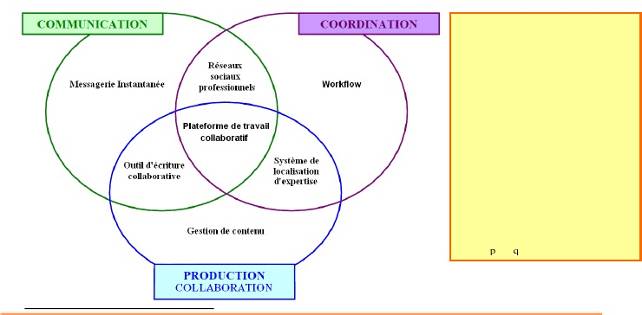
|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | ➌ | **Rédacteur en Chef** **☺** |
| **Rédacteur**  ➍  **☺** | ➋ | ➎ |
| ➊ | **Chef de rubrique** **☺** |  |

1. **LE Trèfles d’Ellis**

Le modèle du trèfle fonctionnel permet de caractériser les 3 principales fonctions auxquelles doivent répondre les outils de travail collaboratif dans leur ensemble, à savoir Communication, Coordination et Production. Certains experts du travail collaboratif comme Clarence A. Ellis ou John Grundy vont aller au-delà du modèle de classification fonctionnelle et chercher à caractériser la différence entre communication, coordination et collaboration par l’intensité des relations établies entre les individus et les tâches concernées :

* **La fonction Communication** renvoie aux services qui permettent aux acteurs d’échanger des informations sur leurs actions. Les échanges de messages et de notes par e-mail ou par chat, par commentaires (annotation sur des « objets de travail ») sont des exemples courants de processus de communication en situation de travail collaboratif.
* **La fonction de Coordination** regroupe tous les services qui permettent aux acteurs d’identifier leurs rôles respectifs dans les processus de travail, de connaître l’état d’avancement du travail respectif des uns et des autres, d’avoir une vision d’ensemble du travail collaboratif du groupe et d’être alerté des nouveaux éléments.
* **La fonction de Production ou de Collaboration** renvoie au partage « d’ objets de travail » soumis à des évolutions successives issues des contributions individuelles ou collectives. Les espaces de coproduction permettant une gestion collective des documents, de leurs versions et de leurs accès sont des exemples courants de processus de collaboration qui renvoient d’ailleurs à la « conscience de groupe ». La collaboration apparaît de ce fait ici comme un moyen et non comme une fin en soi, le but demeurant la production d’objets.

Ce détour par la modélisation fonctionnelle des outils de travail collaboratif nous permet de mieux catégoriser ces derniers et de présenter le schéma suivant :



Comme le représente le schéma précédent, les trois principales fonctions des outils de travail collaboratif s’entrecroisent et se confondent. En effet, selon les fonctionnalités visées d’un outil, celui- ci s’inscrira soit dans une seule et même fonction soit à l’intersection de deux ou de trois de ces fonctions. Par exemple, un outil d’écriture collaborative

pourra se situer à l’intersection des fonctions de communication (interaction entre plusieurs participants à distance) et de production (élaboration d’un document). Autre exemple, une plateforme de travail collaboratif (également appelé espace de travail virtuel) rassemblera en un même espace un ensemble de solutions, d’outils intervenant dans chacune de ces trois fonctions de communication, de coordination et de production.

