

A3 - Gérer le personnel et contribuer à la gestion des ressources humaines

Activité 3.3. Contribution à la cohésion interne de la PME

Chapitre 11 – Contribuer à la mise en place d'un travail collaboratif

Ce chapitre est à associer au chapitre 7 : communiquer, échanger, collaborer de l'ouvrage D5 communication du site www.bts-g-pme.com

Problématique

Le plus souvent, un salarié intègre une équipe de travail au sein de laquelle il devra collaborer et partager des tâches, des documents et des informations. Il est important que ce travail soit fait dans de bonnes conditions afin de garantir l'efficacité de l'organisation, pour réduire les conflits et pour assurer une bonne ambiance de travail.

Le travail collaboratif est facilité :

- par le savoir être ;
- par la communication et le dialogue ;
- par l'utilisation d'outils qui facilitent le dialogue, la communication et l'échange de données ;
- par la rédaction et la mise en œuvre de règles communes ou « charte éthique » destinées à affirmer et à partager les valeurs de l'entreprise et des salariés. Elles contribuent à diffuser une image cohérente entre ce qui se passe dans l'entreprise et l'image qu'elle souhaite donner à l'extérieur.

Le dialogue

Facilite la compréhension réciproque,

Aide à la résolution des problèmes,

Créer une communauté de vie,

Donne un sentiment d'appartenance,

Facilite la vie collective

Sommaire (5 h 55)

Problématique	1	
Introduction		
QCM	2	10'
Réflexion 1 : quels sont les apports d'une plateforme collaborative	3	15'
Réflexion 2 : quels sont les outils disponibles	4	15'
Réflexion 3 : s'adapter au travail numérique	5	15'
Réflexion 4 : identifier les avantages et les limites de la visioconférence	6	15'
Réflexion 5 : découvrir Team	7	15'
Réflexion 6 : communiquer en visioconférence	8	15'
Réflexion 7 : règles éthiques et attitude responsable	9	15'
Missions professionnelles		
1. Organiser et planifier une visioconférence	8	50'
2. Annoter, commenter un texte	10	30'
3. Partager un document et rédiger un rapport à plusieurs	11	40'
4. Gérer une visioconférence avec Zoom	12	1 h 00'
5. Choisir une plateforme collaborative (entraînement à l'épreuve e52)	15	1 h 00'
Ressources		
1. Identifier les besoins d'une équipe de travail	20	
2. Mettre en œuvre le travail collaboratif	20	
3. Principaux outils collaboratifs	22	
3. Respecter les règles de la communication	23	
Bilan de compétences	24	

Introduction

Chap. 11 – Contribuer à la mise en place d'un travail collaboratif QCM

Questions	Avant	Réponses	Après
Question 1 Il est important de bien communiquer dans l'entreprise afin de	<input type="checkbox"/>	Obtenir une cohésion de groupe	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Donner une bonne image	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Connaître le ressenti des salariés	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Pour sanctionner les employés	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Être performants	<input type="checkbox"/>
Question 2 Intranet permet de	<input type="checkbox"/>	Communiquer avec d'autres salariés	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Voir les informations liées à l'entreprise	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Faire des jeux	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Discuter avec les personnels des sociétés voisines	<input type="checkbox"/>
Question 3 Une plateforme collaborative	<input type="checkbox"/>	Facilite les interactions entre les collaborateurs	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Permet de co-construire des documents	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Permet de gérer des tâches	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Permet de partager des documents	<input type="checkbox"/>
Question 4 Le tableau d'affichage permet	<input type="checkbox"/>	D'avoir des informations centralisées	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	L'affichage des fiches de paie des salariés	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	De connaître les dates de vacances de chacun	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	De mettre des mots personnels à mes collègues	<input type="checkbox"/>
Question 5 Une plateforme collaborative d'entreprise	<input type="checkbox"/>	Est un espace ouvert accessible à tous les salariés	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Est un réseau social interne à l'entreprise	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Remplace l'intranet d'une entreprise	<input type="checkbox"/>
Question 6 La boîte à idées	<input type="checkbox"/>	Est obligatoire dans toutes les PME-PMI	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Permet à chacun de s'exprimer	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Permet de créer un dialogue	<input type="checkbox"/>
Question 7 Le journal interne	<input type="checkbox"/>	Est réalisé par un journaliste diplômé	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	A une publication régulière	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Demande un gros travail	<input type="checkbox"/>
Question 8 La messagerie électronique	<input type="checkbox"/>	Le mail a la même valeur juridique qu'un courrier	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Permet d'envoyer le même message à plusieurs destinataires	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Remplace systématiquement le courrier	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Permet des discussions en direct	<input type="checkbox"/>
Question 9 Les journées organisées pour un loisir en commun	<input type="checkbox"/>	Sont des vacances offertes par l'employeur	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Permettent la cohésion de groupe	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Sont inintéressantes, on retrouve ses collègues	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Permettent d'éliminer des ressentis négatifs	<input type="checkbox"/>
Question 10 Internet	<input type="checkbox"/>	Permet de dire tout ce que je pense grâce à mon pseudo	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Tout ce qui est écrit sur internet est vrai	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Est un outil de dialogue	<input type="checkbox"/>
Question 11 Les documents écrits internes	<input type="checkbox"/>	Sont aussi importants que les écrits externes	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Sont inutiles dans les entreprises de 5 à 10 salariés	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Doivent respecter la charte graphique	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Peuvent tous être signés par l'assistant(e)	<input type="checkbox"/>
Question 12 Chassez l'intrus	<input type="checkbox"/>	Teams	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Zoom	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Zangust	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Google Meets	<input type="checkbox"/>

Réflexion 1 – Quels sont les apports d'une plateforme collaborative

Durée : 15'



Source

Travail à faire

Après avoir lu le **document** répondez aux questions suivantes :

1. Quelle est la caractéristique technique d'une plateforme collaborative ?
2. Quelle est la finalité d'une plateforme collaborative ?
3. Quelle est la différence entre une communication synchrone et une communication asynchrone ?
4. Quels avantages apportent une plateforme collaborative à une équipe de travail ?

Doc. Définition et apports d'une plateforme collaborative

• Définition d'une plateforme collaborative

Une plateforme collaborative est un **espace numérique** qui permet des personnes, distantes, de travailler ensemble sur des projets communs. Elle centralise les outils et les informations permettant de partager, co-éditer des documents et gérer des projets en temps réel. Elle favorise la communication, la gestion efficace des tâches, l'augmentation de la productivité et la sécurité des données.

Cette **technique de travail et de communication** utilise des **solutions synchrones** (réunion, visioconférence, messagerie instantanée) et **asynchrones** (partage de documents, rédaction de documents). Elle offre un environnement virtuel où les utilisateurs peuvent partager des informations, échanger des idées, collaborer sur des documents, suivre l'avancement des tâches, et interagir en temps réel.

Elle facilite le travail d'équipe en brisant les barrières traditionnelles de la communication et de la coordination. Grâce elle, les équipes peuvent être plus efficaces, et plus créatives, car elles disposent d'un espace où chaque membre peut apporter sa contribution de manière fluide et organisée.

• Avantages

Une **plateforme collaborative** offre de nombreux avantages :

- **Une meilleure communication**, grâce à la messagerie instantanée les échanges entre collaborateurs sont simplifiés et fluidifiés, et elle réduit les échanges de mails. La visioconférence permet d'organiser ou d'assister à des réunions à distance avec les autres collaborateurs ou avec des membres externes de l'organisation (partenaires ou prestataires).
- La **gestion du travail en équipe et la gestion de projet** est souvent source de difficultés. La plateforme permet d'organiser des projets, d'attribuer des tâches, de fixer des délais, de gérer les ressources et de suivre l'avancement des projets en temps réel au sein d'un espace partagé et protégé.
- **Amélioration de la productivité** en rassemblant tous les outils nécessaires à la collaboration au sein d'un même espace, les équipes peuvent travailler plus rapidement et de manière plus coordonnée, sans perdre de temps à jongler entre différentes applications.
- **La centralisation et la sécurisation d'informations**, la plateforme peut héberger les données et en assurer la sécurisation. Les bases de données sont centralisées et accessibles en ligne par tous les collaborateurs.
- Elle **réduit les coûts** de déplacements en proposant une alternative à la visioconférence. Elle diminue les coûts en regroupant les outils et les données dans un même site ainsi que les frais de maintenance logiciel et matériel.
- Elle permet de **maintenir une cohésion des équipes** et une productivité élevée, lorsque les membres sont dispersés géographiquement du fait du télétravail par exemple.
- **Elle favorise l'innovation et la créativité** par l'échange d'idées et en permettant une collaboration ouverte, les plateformes collaboratives stimulent la créativité et l'innovation au sein des équipes.
- La plateforme numérique facilite la **politique zéro papier**, le but est de limiter voire de supprimer l'utilisation de papier ce qui réduit le budget papier, imprimantes, encre, et stockage.

Réflexion 2 – Quels sont les outils disponibles

Durée : 15'



Source

Travail à faire

Après avoir lu le **document** répondez aux questions suivantes :

1. Quelle est la finalité des outils mis à la disposition des employés sur les plateformes collaboratives ?
2. En quoi consiste un outil de gestion de projet ?
3. Que signifie : outil de collaboration en temps réel ?
4. En quoi consiste la coédition de documents en temps réel ?
5. Quels sont les outils de base commun à toutes les plateformes collaboratives ?
6. Qu'apporte à une entreprise une plateforme collaborative sécurisée et française ?

Doc. Outils disponibles sur les plateformes collaboratives

Source : <https://www.interstis.fr/> - Quentin Lecouillard

Les plateformes collaboratives proposent des outils adaptés à la taille et aux besoins de la structure. Dans le but de favoriser la production et la collaboration. Ces outils évitent aux utilisateurs d'utiliser des logiciels externes et rend leur utilisation plus accessible ne nécessitant pas de formations.

- **Outils de communication** : Messagerie instantanée, visioconférence, et systèmes de notifications sont essentiels pour permettre une communication fluide entre les membres de l'équipe.
- **Outils de gestion de projet** : Des fonctionnalités pour gérer des projets, affecter les tâches, paramétrer les contraintes, créer des tableaux de bord, des diagrammes de Gantt, des calendriers partagés, et des systèmes de gestion des tâches sont cruciales pour garder le contrôle sur l'avancement des projets.
- **Outils de partage de documents** :
- **Outils de collaboration en temps réel** : Les tableaux blancs interactifs, les outils de brainstorming, et les éditeurs de contenu collaboratif permettent à plusieurs utilisateurs de travailler simultanément sur les mêmes projets.
- **Outils de gestion des connaissances** : Des bases de données partagées, et des bibliothèques de ressources facilitent le partage et l'organisation de l'information au sein de l'équipe.

Dans une plateforme collaborative de base vous trouverez :

- Une **messagerie instantanée**, qui permet de limiter voire supprimer l'utilisation de mail grâce à l'utilisation d'un tchat ;
- Un **agenda partagé** ;
- Une **plateforme de visioconférence** ;
- La **gestion des tâches** ;
- Un **outil de sondage** ;
- Un **annuaire collaboratif**, accédez à un annuaire partagé avec vos collaborateurs.

Quel intérêt de choisir la plateforme collaborative française « Interstis » ?

Face à la **hausse des cyberattaques**, les entreprises doivent s'assurer de la sécurité de leurs bases de données au contenu souvent sensible. Attention car toutes les plateformes n'ont pas les mêmes **standards de sécurité**.

Les plateformes collaboratives Françaises doivent se conformer à la législation en vigueur dans le pays et respecter des normes en termes de confidentialité et sécurisation d'information édictées par la pays et par l'Europe. L'assurance que seuls les utilisateurs autorisés peuvent accéder aux informations et ne peuvent être modifiées sans autorisation.

Interstis est une plateforme collaborative souveraine et sécurisée qui est hébergée sur un environnement Sec-NumCloud qui assure le plus haut niveau de sécurité en France. Beaucoup d'actions sont mises en place afin d'assurer la sécurité des données sur la plateforme telles que la double authentification, ou des contrôles de sécurité réguliers...Le choix d'une plateforme collaborative sécurisée pour une entreprise n'est pas négligeable à l'heure d'aujourd'hui car les cyberattaques, quelques soient leurs formes, sont de plus en plus nombreuses et développées.

Elles doivent aussi respecter des obligations en termes de RSE, et se montrer respectueuse de l'humain et de l'environnement. Découvrez en quoi Interstis est une entreprise engagée. Parce que la sécurité c'est bien, mais la sobriété c'est encore mieux ! Interstis s'engage dans une démarche de réduire son empreinte Carbonne et de montrer le bon exemple aux entreprises.

Réflexion 3 – S'adapter au travail numérique

Durée : 15'



Source

Travail à faire

Après avoir lu le **document** répondez aux questions suivantes :

1. Quelle est la conséquence des différentes phases de confinement ?
2. Quels ont été les principaux points d'impact de la pandémie sur les investissements ?
3. Quel est le domaine le plus souvent cité parmi les dépenses prioritaires ?
4. Quelles sont les applications de visioconférence qui ont le plus profité de la crise ?
5. À combien estime t-on le nombre d'utilisateurs de zoom teams fin 2020 ?

Doc. Comment le Covid-19 a catapulté la digitalisation du travail... en chiffres

Source : [Comment le Covid-19 a catapulté la digitalisation du travail... en chiffres \(journaldunet.com\)](https://www.journaldunet.com) Antoine Crochet-Damais

À quel point la crise a-t-elle réorienté les investissements numériques sur les applications orientées télétravail ? Sur la digital Workplace et la visioconférence ? Sur le cloud ? Le point.

Certes, les conséquences de la pandémie de Covid-19 sur la digitalisation du travail ont été profondes. Suite aux différentes phases de confinement, le déport des collaborateurs à domicile a forcé les entreprises à adapter leurs outils de communication et de productivité. Mais par manque de recul et donc d'indicateurs, il était jusqu'ici difficile de mesurer l'ampleur de ce vaste mouvement. Dans son baromètre annuel sur le cloud, dont l'édition 2021 vient de paraître, l'ESN américaine Flexera s'attaque précisément à la question. [...].

À la question de savoir quels sont les principaux points d'impact de la pandémie sur le rythme d'investissement digital de leur organisation, les répondants évoquent massivement le travail à domicile et le cloud. "Face au ralentissement économique qui tend à freiner les chantiers de transformation numérique, le cloud promet d'aider les entreprises à optimiser les coûts. Ce surcroît d'intérêt est donc tout sauf surprenant", commente Flexera. "Accélérer le passage au cloud contribue en parallèle à faciliter l'accès aux applications métiers à distance et par conséquent en situation de télétravail."

Au chapitre des dépenses IT prioritaires suite à la crise, le SaaS est le domaine le plus souvent cité par les acteurs consultés par Flexera. Devant le public cloud (IaaS et PaaS), les ordinateurs (desktop et laptop), le réseau et les terminaux mobiles. Pas étonnant. Ces briques se révèlent clés pour équiper le salarié resté à domicile et lui permettre de se connecter efficacement à ses applications.

[...]

Tirant profit de la situation, les applications de visioconférence les plus populaires ont vu leur volume d'utilisateurs exploser au cours du premier confinement. On doit la plus belle progression à Zoom. De décembre 2019 à avril 2020, sa plateforme passe de 10 à 300 millions d'utilisateurs actifs quotidiens. [...]

Quant au grand concurrent de Zoom, Microsoft Teams, il suit de son côté une courbe nettement moins spectaculaire. De 20 millions en novembre 2019, ses utilisateurs actifs quotidiens se hissent à 75 millions en avril 2020. Depuis la première vague, Microsoft est le seul des trois éditeurs à avoir communiqué un nouveau chiffre. Le 28 octobre dernier, l'éditeur indique que Teams a atteint le cap des 115 millions d'utilisateurs actifs quotidiens.

Idem pour Google Meet. Ses utilisateurs actifs quotidiens passent de 3 millions début mars 2020 à 100 millions fin avril 2020.

Réflexion 4 – Identifier les avantages et les limites de la visioconférence

Durée : 15'



Source

Travail à faire

Après avoir lu le **document** répondez aux questions suivantes :

1. En quoi la visioconférence réduit les coûts et facilite la communication dans les équipes de travail ?
2. La visioconférence est-elle une solution satisfaisante pour la planète ?
3. Quelles sont les risques induits par une surutilisation de la visioconférence ?
4. En quoi la visioconférence peut présenter un risque pour la sécurité de l'entreprise ?

Doc. 1 La visioconférence en entreprise : intérêts et limites

[https://www.interstis.fr/blog/19 mai 2022 - Clémentine Makangil](https://www.interstis.fr/blog/19-mai-2022-cl%C3%A9mentine-makangil)

Les avantages

- **Éviter les coûts de déplacement** : la visioconférence offre comme premier avantage la possibilité de ne pas se déplacer ! Grâce à cela, vous n'avez plus besoin d'acheter vos tickets de train ou d'avion, de faire le trajet de plusieurs heures et devoir louer une chambre d'hôtel. Il suffit d'un ordinateur et d'une connexion internet. Cela représente ainsi pour vous une économie d'argent et de temps considérable.
- **Assurer la qualité de la transmission de l'information : les caractéristiques de la visioconférence la placent comme le format de la réunion virtuelle.** En effet, lorsque les participants sont distants, c'est à la visioconférence que l'on pense. Et pour cause : elle permet de réunir facilement plusieurs collaborateurs et leur offre la possibilité de transmettre leur voix, leur image, le contenu de leur écran. Tout se passe (presque) comme dans une véritable réunion : les fonctionnalités de la réunion assurent la qualité des interactions.
- **Gagner en productivité : la visioconférence facilite un contexte de travail collaboratif et à distance.** Cet outil représente en effet une aide primordiale pour échanger des informations avec vos collaborateurs distants. La visioconférence participe à baisser le temps de déplacement de vos interlocuteurs et à leur faire gagner un temps précieux.
- **Maintenir une communication de qualité avec vos collaborateurs : quoi de mieux que d'avoir une bonne communication interne entre tous les membres de votre équipe ?** L'outil de visioconférence permet de se réunir virtuellement. Vous pouvez ainsi animer des réunions lorsque votre collègue est en déplacement ou en télétravail. La visioconférence regroupe les équipes, et donne l'occasion de se voir grâce à la caméra : le langage non-verbal facilite la communication dans sa globalité.
Au niveau de vos clients, fournisseurs ou partenaires externes, ces derniers sont souvent à distance dans une autre ville ou un autre pays. La visioconférence vous aide ici aussi à être plus proches virtuellement et à avoir une meilleure communication.
- **Un coup de pouce pour la planète** : la visioconférence vous évite des déplacements pour vous réunir. Vous évitez ainsi les rejets de CO2 créés par votre véhicule, train, avion... : vous respectez ainsi l'environnement !

Les limites de la visioconférence

- **L'oubli des autres outils de communication : attention à ne pas surutiliser la visioconférence !** Pour communiquer à distance, les solutions sont nombreuses et comportent chacune leurs forces et leurs faiblesses. Un petit message via la **messagerie instantanée** de votre organisation peut souvent faire largement l'affaire ! Le mail se révèle aussi intéressant pour ne pas prendre de court votre interlocuteur, lui laisser du temps de réflexion, garder une trace écrite...
- **Le manque de contact humain** : même s'il peut être appréciable de communiquer à distance et que la caméra permet de se retrouver, la visioconférence n'est pas une réunion en physique. En effet, cette solution ne peut pas complètement pallier au besoin de contact de vos collaborateurs : la surutiliser peut favoriser l'isolement, le manque de sens... Le langage non-verbal n'est lui non plus pas bien représenté.
- **La sécurité** : la visioconférence est soumise à de nombreux risques de confidentialité. En effet, dépendant de la solution que vous utilisez vous aurez plus ou moins de risques que vos informations soient compromises. Renseignez-vous bien sur les problématiques de la **souveraineté numérique** par exemple.

Réflexion 5 – Découvrir Teams

Durée : 15'



Source

Travail à faire

Après avoir lu les **documents 1 et 2** répondez aux questions suivantes :

1. Quel est l'éditeur de Teams ?
2. Quelles sont les fonctionnalités collaboratives de Teams ?
3. En quoi Teams facilite le travail d'équipe ?
4. En ce qui concerne la sécurité, en quoi Teams se différencie d'un réseau social traditionnel ?
5. Quelles sont les modalités de communication proposées par Teams ?

Doc. 1 Découvrir Microsoft Teams

Microsoft Teams est une plateforme collaborative comprise dans la suite Microsoft 365. Lancé en 2017, le service intègre donc les différentes applications d'Office 365 telles que PowerPoint, Excel, Skype ou encore OneNote afin de pouvoir faciliter la circulation de l'information et travailler sur un même projet en temps réel. Il est aussi possible d'utiliser un grand nombre d'applications et de services tiers, toujours dans une logique de collaboration et de communication plus efficace.

Le logiciel collaboratif de Microsoft comprend de multiples fonctionnalités : messagerie instantanée avec la possibilité d'envoyer des pièces jointes, de procéder à des appels audios et même à des visioconférences. Tous ces outils offrent aux utilisateurs un gain de temps particulièrement appréciable en évitant une trop grande diversité des canaux de communication : mails, réunions, déplacements inutiles et/ou chronophages...

Microsoft Teams permet de créer des groupes de travail publics ou privés de manière très simple. Une fois un projet en tête, il suffit d'inviter les membres de son choix à rejoindre un groupe de travail et de commencer à collaborer avec ses collègues en personnalisant son espace de travail à sa guise. Dans un souci d'organisation et de cohésion, il est conseillé de créer différents espaces de discussion, appelés canaux, en fonction des sujets et des dossiers abordés.

Doc. 2 Microsoft Teams : un espace central pour le travail en équipe

Source : [Microsoft Teams : l'Espace Central pour le Travail en Équipe | 3T | TTT](#)

Un espace d'équipe centralisé

Les utilisateurs Microsoft 365 peuvent accéder rapidement à l'ensemble de leurs fichiers, contacts, tâches, conversations et outils tel que SharePoint ou OneNote – sur une seule plateforme.

Communiquez instantanément et informez tout le monde.

Restez connecté grâce aux conversations, appels et réunions au sein de vos équipes et lors de conversations privées ou en petits groupes.

Accédez en toute confiance à Microsoft Teams sur tous vos appareils car il a été conçu avec la sécurité niveau entreprise d'Office 365.

Des échanges instantanés

Vous communiquez en temps réel via le chat ou appel, retrouvez vos informations grâce à l'historique, partagez vos fichiers, calendrier d'équipe et vos notes – en temps réel.

Donnez à vos équipes l'accès à l'information dont ils ont besoin, directement dans Microsoft 365. Le chat, le contenu et les outils sont tous dans l'espace de travail de Teams. SharePoint, OneNote et Skype Entreprise sont intégrés et vous pouvez ouvrir Office et d'autres documents directement dans l'application.

Personnalisez chaque équipe

Personnalisez votre espace de travail pour inclure le contenu et les fonctionnalités dont votre équipe a besoin chaque jour.

Les onglets et les connecteurs fournissent un aux documents fréquemment utilisés, aux sites Web et aux applications tierces telles que Trello, GitHub et Asana.

Réflexion 6 – Communiquer en visioconférence

Durée : 15'



Source

Travail à faire

Après avoir lu le **documents** répondez aux questions suivantes :

1. Quel est le premier contrôle à réaliser avant une visioconférence ?
2. Pourquoi est-il important de s'habiller correctement ?
3. Pourquoi trouver un endroit calme et soigner son arrière-plan ?
4. Que doit-on faire lorsque les autres personnes parlent ?
5. Que faut-il faire lorsque l'on parle ?

Doc. 1 Nos conseils pour optimiser vos visioconférences

Source : [Les règles de base à respecter en visioconférence - Dropbox Business](#)

Vérifiez votre connexion Internet et votre matériel en amont

Vous n'aurez pas l'air très professionnel ni très crédible si vous essayez de démarrer une réunion avec un micro ou une webcam qui ne fonctionne pas. Lorsqu'une réunion est planifiée, assurez-vous que votre configuration fonctionne à l'avance, et non deux minutes avant le début de la réunion. Vérifiez que votre logiciel détecte bien votre microphone ou votre casque.

Ne restez pas en pyjama

Sauter sur son ordinateur portable à la sortie du lit pour ne pas rater la réunion d'équipe de 9h, nous l'avons tous déjà fait au moins une fois. Participer à une visioconférence en pyjama n'est toutefois pas la meilleure façon de soigner son image professionnelle. Si vous voulez être pris au sérieux pendant une visioconférence, habillez-vous en conséquence. On ne vous demande pas de revêtir votre plus beau costume ou tailleur, mais simplement d'être assez bien habillé pour vous présenter devant vos collaborateurs. Non seulement vous aurez l'air plus professionnel, mais vous constaterez également qu'en vous apprêtant davantage, vous serez dans de meilleures dispositions pour avoir un échange plus productif et pertinent avec votre équipe.

Trouvez un endroit calme

Tout le monde n'a pas la chance d'avoir chez soi un espace dédié au travail, mais il est important que vous trouviez ou aménagiez un endroit au calme pour vos visioconférences. Même si vous n'êtes pas distrait par un proche, un colocataire ou un animal qui passe près de vous pendant la réunion, certains des participants peuvent l'être. Ainsi, lorsque vous vous installez pour une visioconférence, assurez-vous que personne ne peut venir vous déranger. Vous pourrez ainsi vous concentrer à 100 % sur ce que disent vos collègues et éliminer tout bruit de fond lorsque vous parlez.

Soignez l'arrière-plan

Une fois que vous êtes habillé correctement et que vous avez trouvé l'espace idéal pour votre appel vidéo, intéressez-vous à votre environnement et à la manière dont il apparaîtra à la caméra. Votre préparation n'aura aucun intérêt si l'image est trop sombre ou que vos collaborateurs aperçoivent la vaisselle qui s'entasse dans l'évier. Prenez le temps de faire place nette autour de vous. Ouvrez les rideaux ou allumez les lumières. Et si votre intérieur est trop peu entretenu pour être montré, utilisez un fond vert ou un arrière-plan virtuel pour le cacher. Zoom, par exemple, détecte automatiquement votre arrière-plan et vous propose d'y superposer une image.

Coupez votre micro lorsque vous ne parlez pas

Lorsque votre réunion a enfin lieu, l'un des aspects essentiels du protocole de visioconférence consiste à couper votre microphone lorsque vous ne parlez pas. Même si vous vous trouvez dans un endroit calme, votre microphone vous trahira toujours lorsque vous bougerez, tousserez ou utiliserez votre clavier. [...]

Regardez la caméra

Pendant une visioconférence, il peut sembler plus judicieux de regarder les flux vidéo des autres participants. Toutefois, si vous voulez que les regards se tournent vers vous lorsque vous prenez la parole, vous devez vous adresser directement à la caméra. Même si vous ne pouvez pas voir vos collègues, le fait de regarder la caméra permet de reproduire le ressenti d'un échange en face à face et de vous assurer qu'ils sont attentifs et écoutent réellement ce que vous dites. [...]

Réflexion 7 – Règles éthiques et attitude responsable

Durée : 15'



Source

Travail à faire

Après avoir lu les documents 1 à 3 répondez aux questions suivantes :

1. Repérez, dans l'article, les intérêts de la mise en place d'une charte éthique dans une entreprise.
2. Qu'apporte-t-elle, en tant qu'image, aussi bien en interne qu'en externe ?
3. Quelle est la caractéristique des Fake-news et quelle conséquence en tirez-vous ?

Doc. 1 Définitions

Ethique : règles morales sur lesquelles sont basés les écrits dans l'entreprise.

Déontologie : ensemble des règles qui régissent la conduite à tenir par les membres d'une profession.

Doc. 2 Charte éthique

Le Groupe Sébafol s'engage à :

- ✓ **assurer santé et sûreté** : assurer la sécurité et protéger la santé des personnes concernées par son activité, ainsi que la sûreté de ses installations et de ses ouvrages.
- ✓ **protéger l'environnement** : protéger l'environnement en maîtrisant les risques et en réduisant les impacts de son activité sur les hommes et sur la nature.
- ✓ **développer les compétences** : développer les compétences de ses salariés, reconnaître leur contribution, veiller à leur qualité de vie au travail et entretenir un dialogue constructif avec eux et leurs représentants.
- ✓ **prévenir discrimination et harcèlement** : prévenir et traiter dans la vie au travail toute situation d'injustice ou de discrimination, ainsi que toute situation de contrainte, de violence ou de harcèlement.
- ✓ **respecter les opinions** : respecter les croyances et les opinions de chacun ainsi que les organisations politiques, syndicales et religieuses sans apporter de soutien à aucune en particulier.
- ✓ **lutter contre la fraude** : lutter contre la fraude et la corruption sous toutes ses formes.
- ✓ **être à l'écoute des autres** : être à l'écoute des parties prenantes de son activité : salariés, clients, fournisseurs, actionnaires, associations et pouvoirs publics, et leur fournir l'information qui leur est due.
- ✓ **agir avec éthique** : ne pas imposer à un salarié un objectif contraire aux valeurs et aux engagements éthiques de l'entreprise.
- ✓ **garantir le droit d'alerte** : garantir à tout salarié, face à une situation contraire aux valeurs et aux engagements éthiques de l'entreprise, le droit d'alerter, en toute confidentialité et sans risque de représailles, son management ou un interlocuteur dédié dans sa société, ou, si nécessaire, en dernier recours, la commission éthique et déontologique de l'entreprise. »

Doc. 3 Les fausses informations circulent plus vite que les vraies.

Source : <https://www.lesechos.fr/tech-medias/>

L'article que vous avez lu sur le site des « Echos » mettra en moyenne six fois plus de temps qu'une vulgaire « fake news » pour toucher 1 500 personnes. C'est l'une des conclusions d'une étude de trois chercheurs du prestigieux MIT (Massachusetts Institute of Technology), publiée dans la revue « Science ».

[...] Les chercheurs ont analysé 126 000 informations circulant sur Twitter entre 2006 et 2017, et diffusées par plus de 3 millions de personnes. Ils ont fait la distinction entre vraie et fausse information, grâce à six organisations spécialisées dans le fact-checking.

- **Plus large public**

Le verdict n'incite pas à l'optimisme : les fausses informations circulent bien plus rapidement que les vraies et touchent un plus large public. Alors que les vraies informations sont rarement diffusées à plus de 1 000 personnes, certaines « fake news » touchent jusqu'à 100 000 utilisateurs et sont davantage retweetées. Et ce constat est encore plus marqué pour les informations dans le domaine de la politique, bien plus que des mensonges sur le terrorisme, des catastrophes naturelles, des légendes urbaines, etc.

- **Pas le fait des bots**

Les spécialistes observent également que, malgré ce qu'on pourrait croire, les fake news ne sont pas davantage propagées par des robots (ou bots, c'est-à-dire des logiciels qui réalisent des tâches automatiquement sur Internet). Alors qu'on a beaucoup pointé du doigt la technologie, les robots diffusent, en fait, les vraies et fausses informations, au même rythme. La vitesse de propagation des fake news est le fait de tout un chacun. Pour lutter contre la désinformation, les politiques favorisant les labels, par exemple, sont donc plus adaptées.

L'une des explications à la propagation des fausses nouvelles pourrait être leur caractère de nouveauté. « **Les personnes semblent plus enclines à partager des informations nouvelles** », soulignent les auteurs, dans la mesure où celles-ci permettent d'actualiser notre compréhension du monde.

Missions professionnelles

Mission 1 : Organiser et planifier une réunion en visioconférence		
Durée 50'		Source

Ce travail peut être réalisé avec **Zoom, Teams ou Google Meet**

Contexte professionnel

Des clients se plaignent d'avoir réalisé des achats qui n'ont pas été livrés dans les délais ou de façon incomplète. Depuis quelques semaines, l'ambiance de travail s'est fortement dégradée et de nombreuses tensions sont apparues entre les commerciaux, le comptable et le responsable des expéditions. Chacun défend sa position et rejette la faute sur les autres.

Travail à faire

M^{me} Berthod vous demande d'organiser et de programmer une visioconférence avec les personnes concernées (commerciaux, comptable, préparateur).

1. Programmez la date et l'heure de la réunion à partir des agendas qui vous sont communiquées dans les **documents 1 et 2**.
2. Rédigez le courriel qui sera envoyé aux différents intervenants pour justifier leur présence.
3. Formez une équipe de 6 étudiants et échangez vos adresses méls.
4. Chaque étudiant doit programmer la visioconférence et inviter les 6 étudiants de l'équipe. Paramétrez dans l'application de votre choix (Zoom, Teams ou Google Meet) l'invitation à envoyer aux différents partenaires. La réunion sera programmée le premier lundi qui suit la date à laquelle ce travail est réalisé.

Doc. 1 Consignes de M^{me} Berthod

Cette réunion est importante. Il est urgent de régler ce problème avant que cela ne rejaillisse sur nos ventes et sur l'image de la société. Il est essentiel que les personnes se reparlent et puissent régler les problèmes sans laisser la situation se dégrader encore plus.

« Nous sommes une équipe de travail et une équipe doit être solidaire et loyale. Il en va de l'intérêt de tous et chacun doit assumer ses responsabilités. Il est plus rapide de déconstruire une réputation que de la construire ».

Les commerciaux étant le plus souvent en déplacement nous organiserons cette réunion en visioconférence.

- La présence à la réunion est obligatoire et aucune excuse ne sera acceptée.
- Programmez la réunion de telle sorte que cela dérange le moins possible le travail des commerciaux qui sont le plus souvent sur le terrain en contact clientèle.
- Trouvez un créneau horaire qui permette à tous les intervenants d'être présents.
- Prévoir une réunion d'une heure.

Doc. 2 Emploi du temps des commerciaux

Commercial 1

Avril					
	Lundi 19	Mardi 20	Mercredi 21	Jeudi 22	Vendredi 23
8-9	Coordination service commercial	Contact clientèle	Contact clientèle	Contact clientèle	Contact clientèle
9-10					
10-11	Coordination interne				
11-12					
12-13					
13-14	Contact clientèle	Contact clientèle	Contact clientèle	Contact clientèle	Tâches diverses
14-15					
15-16					Préparation semaine suivante
16-17					

Commercial 2

Avril					
	Lundi 19	Mardi 20	Mercredi 21	Jeudi 22	Vendredi 23
8-9	Coordination service commercial	Contact clientèle	Contact clientèle	Contact clientèle	Contact clientèle
9-10					
10-11	Tâches diverses				
11-12					
12-13					
13-14	Contact clientèle	Contact clientèle	Contact clientèle	Contact clientèle	Préparation semaine suivante
14-15					
15-16					Coordination interne
16-17					

Comptable

Avril					
	Lundi 19	Mardi 20	Mercredi 21	Jeudi 22	Vendredi 23
8-9	Comité de direction	GRH	Suivi trésorerie	Compta analytique	Tenue comptabilité
9-10					
10-11					
11-12					
12-13					
13-14	Tâches diverses	GRH	Suivi trésorerie	Compta analytique	Tenue comptabilité
14-15					
15-16	Facturation		Facturation	Facturation	Facturation
16-17					

Responsable expédition

Avril					
	Lundi 19	Mardi 20	Mercredi 21	Jeudi 22	Vendredi 23
8-9	Coordination	Contrôle stock	Contrôle stock	Contrôle stock	Contrôle stock
9-10	Analyse BC				
10-11	Préparation colis				
11-12	Comité direction				
12-13					
13-14	Préparation colis				
14-15	Édition BL				
15-16	Expédition	Expédition	Expédition	Expédition	Expédition
16-17					

M^{me} Berthod

Avril					
	Lundi 19	Mardi 20	Mercredi 21	Jeudi 22	Vendredi 23
8-9	Comité de direction	Tâches diverses	Rencontre partenaires	Rencontre service R&D	Comité stratégique
9-10					
10-11					
11-12					
12-13					
13-14	Rencontre fournisseurs	Visite Magasin	Visite Magasin	Visite Magasin	Préparation semaine suivante
14-15					
15-16					
16-17					

Mission 2 – Annoter, commenter un texte sur Word		
Durée : 20'	 ou 	Source Lettre Word

Contexte professionnel

La facture F 2433 du 23 avril, envoyée à la société Girard n'a pas été payée à l'échéance. Le retard de paiement est de 7 jours. C'est un client fidèle de la société avec lequel l'entreprise n'a rencontré aucune difficulté jusqu'à présent.

Le service comptable a accepté de prendre en stage Pierre Jourdan pour une période de 2 mois. et le comptable lui a demandé de rédiger la lettre de relance qui sera à envoyer à la société Girard.

Travail à faire

- Ouvrez la lettre qui a été rédigée par Pierre Jourdan (**document 1**)
- Ajoutez les commentaires (**document 2**) sous forme d'annotations dans la marge afin de la renvoyer à Pierre Jourdan pour qu'il puisse modifier son courrier initial.

Doc. 1 Lettre au client Girard

<p>Erbioline SARL au capital de 45 000 € 11 Avenue Palais Grillet - 69002 Lyon Tél. : 04 78 22 33 44 - Fax : 04 78 22 33 45 Mél : contact@erbioline.com - Site web : http://www.erbioline.com</p>	<p>Société GIRARD 28 Rue des Mogettes 69000 LYON</p> <p>Villeurbanne le 1^{er} mai 20XX</p>
<p>Monsieur,</p> <p>Nous constatons à ce jour que vous ne nous avez pas réglé la facture F2433 dont le montant est de 2 400 € hors-taxe et 1 900 € TTC.</p> <p>C'est la première fois que nous constatons ce problème avec votre entreprise et cette situation est inacceptable.</p> <p>Nous vous prions de nous faire parvenir le plus rapidement possible le règlement de cette facture</p> <p>Cordialement</p> <p>Pierre Jourdan</p>	

Doc. 2 Commentaires du comptable

Je viens de lire en vitesse le courrier réalisé par Pierre Jourdan qui est stagiaire au service comptable. ce courrier concerne une relance d'un client fidèle qui a un retard de paiement de 7 jours. Je n'ai pas le temps de lui répondre pouvez-vous lui faire part des commentaires suivants :

- la lettre n'est pas émise de Villeurbanne mais de Lyon ;
- le client est un client fidèle et c'est le premier incident que nous rencontrons avec lui, peut-être faudrait-il commencer par un rappel des faits et avoir une formulation plus diplomatique ;
- il y a une erreur dans le montant HT ;
- le cordialement n'est pas adapté à une lettre ;
- le courrier doit être signé par le comptable (M. Dubouloz) de la société et pas par le stagiaire ;
- il faut impérativement que le courrier soit relu par le comptable avant son expédition définitive.

Ne faites pas les modifications à sa place renvoyez lui le courrier en l'annotant.

Bonne journée

Mission 3 – Partager un document et rédiger un rapport à plusieurs		
Durée : 40'		Source

Contexte professionnel

M^{me} Berthod doit présenter le bilan social de l'entreprise en réunion du comité sociale et économique. Elle confie à quatre salariés la mise en forme du bilan social. Vous êtes associé à ce travail avec 3 autres collègues.

Travail à faire

Formez un groupe de 4 personnes et mettez-vous sur 4 ordinateurs différents connectés à Internet.

1^{er} étudiant

Saisissez et mettez en forme le texte suivant puis sauvegarder le document sur un espace en ligne (SharePoint, Google Drive, OneDrive ou Dropbox) et partagez-le avec les 4 autres étudiants en accordant des droits de modification.

Préambules

Le Bilan Social présente une "photographie" de la situation des collaborateurs au sein de l'entreprise au 31 décembre. La variété et la richesse des données chiffrées qu'il contient offrent une vue d'ensemble des caractéristiques du personnel et de leurs conditions de travail, et nourrissent le dialogue social interne. En présentant un historique des données chiffrées sur trois ans, il permet de mesurer les changements intervenus. Les indicateurs sont répartis dans 7 chapitres : **emploi ; rémunération ; hygiène sécurité ; autres conditions de travail ; formation ; relations professionnelles ; conditions de vie relevant de l'entreprise ;**

2^e étudiant

Ouvrez le document partagé et ajoutez le texte suivant puis sauvegardez et fermez le document.

Chiffre clés

- Recrutement : 8 ;
- Nombre de salarié à temps partiel : 12 ;
- Salaire moyen : 2 871 € ;
- Nombre d'accords signés dans l'entreprise : 5 ;
- Budget de la formation continue : 3,02 % de la masse salariale ;
- Pourcentage de femme parmi les cadres : 45.7 % ;
- Budget alloué à la crèche et à la garde d'enfants : 12,2 %.

3^e étudiant

Ouvrez le document partagé et ajoutez le texte suivant puis sauvegardez et fermez le document.

Emploi

Notre gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences est un outil clé pour accompagner les évolutions de l'entreprise. Elle correspond à une démarche stratégique de pilotage et d'anticipation. Elle vise à permettre à la société de se doter des compétences dont nos métiers auront besoin dès demain. Nous favorisons l'adaptation permanente des compétences de nos collaborateurs aux évolutions rapides de notre environnement. Notre dispositif de formation, notre politique de mobilité interne active, la mise à jour régulière des fiches métiers et l'élaboration de parcours professionnels pertinents pour nos collaborateurs sont nos atouts pour garantir leur employabilité.

4^e étudiant

Ouvrez le document partagé et ajoutez le texte suivant puis sauvegardez et fermez le document.

Rémunération

Pour soutenir notre développement et faire la différence sur nos marchés, nous avons besoin d'attirer des talents, motiver et fidéliser nos collaborateurs, notamment en leur assurant une rémunération globale compétitive. Celle-ci inclut une rémunération monétaire, reconnaissant la contribution de chacun au développement de l'entreprise, et des avantages sociaux. Nous sommes engagés dans une politique globale de non-discrimination et de diversité notamment par de multiples actions en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, en particulier des budgets dédiés à la résorption des écarts salariaux non justifiés entre les femmes et les hommes.

Chaque étudiant ouvre le fichier pour constater que les modifications réalisées par chacun sont visibles par tous ; ce qui prouve qu'ils travaillent tous sur le même fichier à partir d'ordinateurs différents.

Mission 4 - Communiquer et travailler en visioconférence

Durée : 1 h



Source

Cette mission est extraite de l'ouvrage de communication

Travail à Faire

Le travail consiste à former un groupe de 4 étudiants qui seront chacun chargé de faire une étude sur une banque puis de partager ces informations en visioconférence avec les autres membres de l'équipe.

Constituez un groupe de 4 personnes et nommez un responsable.

Préparer la visio-conférence

1. Chaque personne se met sur un ordinateur équipé d'une caméra et d'un micro puis réalise une recherche internet sur une banque française et devra présenter les résultats de sa recherche dans une diapositive PowerPoint ou un document Word (présentez les informations brutes sans les rédiger).

Banques concernées : BNP-Paribas, Crédit Agricole, CIC, Crédit lyonnais.

Chaque étudiant doit retenir une banque et devra rechercher les informations suivantes :

- sa nationalité ;
- son adresse sociale ;
- son chiffre d'affaires annuel ;
- le nombre d'agences ;
- le nombre de salariés ;
- son implantation internationale.

Participer à une visio-conférence et partager un écran

2. Le responsable du groupe ouvre un site de vidéo conférence (Zoom, Teams, ou Google Meet) et crée une réunion puis envoie par Miel le lien permettant aux autres membres du groupe de se connecter à la réunion.
3. Chaque membre du groupe se connecte à la réunion et active sa vidéo et son micro.
4. Le responsable du groupe montre le résultat de ses recherches (PowerPoint ou Word) en partageant son écran avec les autres membres de la réunion.
5. À la fin de la présentation, chaque membre de l'équipe envoie un commentaire écrit dans le flux de discussion, sur ce qu'il pense de la présentation à laquelle il vient d'assister.
6. Le responsable du groupe arrête le partage d'écran et passe le relais à un 2^e membre de l'équipe.
7. Le 2^e membre de l'équipe présente à son tour, ses travaux en partageant son écran puis le 3^e membre et enfin le 4^e membre.

Coconstruire un tableau de synthèse

8. Le Responsable de l'équipe construit un tableau à 5 colonnes dans lequel chaque membre devra noter ses informations concernant sa banque (Word ou Excel). Pendant ce travail les membres du groupe non concernés, désactivent leur camera et leur micro.

	BNP Paribas	Crédit Agricole	CIC	Crédit Lyonnais
Nationalité				
Nombre de clients				
Nombre d'agences				
Nombre de salariés				
Implantation internationale				

9. Le tableau est sauvegardé dans un espace en ligne puis l'écran qui affiche le tableau est partagé sur le site de visioconférence et les droits de modification accordés à tous les membres.
10. Chaque membre complète à tour de rôle la colonne qui le concerne.
11. Le responsable de l'équipe sauvegarde la version définitive du tableau.
12. Échangez oralement vos constations qui concernent l'expérience que vous venez de partager concernant le travail collaboratif en ligne et la visioconférence.
13. Fermez la réunion.

Mission 5 – Choisir une plateforme collaborative (Entraînement à l'épreuve e52)		
Durée : 1 h		Source

Contexte professionnel

La société **DelTags** est une division du groupe de nettoyage et de décapage industriel « **Euronet** ». La division **DelTags** est spécialisée dans l'effacement des tags et graffitis. Elle travaille principalement avec les mairies et accessoirement avec des particuliers. Elle est dirigée par M^{me} Baillet.

Différentes techniques de nettoyage permettent d'effacer des tags : aérogommage, nettoyage chimique, nettoyage à la vapeur, sablage... Ces techniques sont efficaces mais elles laissent souvent des traces d'abrasion sur le mur ou le support tagué.

Le service recherche et développement a développé une machine, appelée **DelTags**, qui ne détruit pas le tag mais le recouvre d'une peinture identique à celle du mur. Après avoir numérisé la couleur de fond du support tagué, le dispositif assemble les couleurs à partir de 4 réservoirs de peintures : cyan, magenta, jaune et noir (CMJN) et l'opérateur projette la peinture à l'aide d'un pistolet. La machine peut être installée sur un utilitaire ou sur un véhicule léger.

Figure 2 : Modèle DelTags 2



Figure 1 : Modèle DelTags 1

Avec cette technologie, le mur retrouve son aspect initial y compris lorsque la couleur est légèrement moirée. La prochaine version, en cours de développement, doit permettre de reproduire une texture en utilisant un scanner plus performant et des fonctions d'intelligence artificielle.

Le siège social est à Lyon et la société a ouvert sept centres de traitement en France (Lyon, Paris, Marseille, Nice, Strasbourg, Lille, Nantes).

Chaque centre est équipé de deux machines et emploie quatre opérateurs, encadrés par un responsable.

Chaque centre est en contact constant le service administratif et financier et le service R et D du siège social. Le fonctionnement du groupe et des centres est le suivant :

- la gestion des stocks de peinture et la maintenance des machines sont centralisées au siège social.
- la technologie mise en œuvre est récente et fait l'objet d'améliorations constantes du service R et D. Elles sont réalisées à partir des retours des opérateurs de terrain. Ces derniers testent les modifications et font remonter auprès du service R et D leurs observations sur le nouveau matériel.
- Chaque semaine les responsables des centres font remonter au siège social les données d'activité de la semaine et chaque mois un rapport de synthèse est réalisées par les responsables de centres.
- Une rencontre hebdomadaire est organisée en visio-conférence avec les responsables de centre sur Zoom.

Cette organisation présente de nombreuses difficultés et M^{me} Baillet envisage de mettre en place une plateforme collaborative destinée à faciliter la communication.

Travail à faire

1. Rédigez une courte note qui explique les avantages qui seraient apportés à la société par la mise en œuvre d'une plateforme collaborative en vous aidant des divers documents qui vous sont remis.
2. Réalisez une comparaison des solutions proposées et indiquez la solution qui vous semble la plus pertinente.
3. Chiffrez le coût d'installation de cette plateforme pour l'entreprise.

Doc. 1 Entretien avec M^{me} Baillet

M^{me} Baillet : Bonjour et bienvenu dans notre entreprise, je crois que vous avez déjà visité les locaux et rencontré certaines personnes.

Vous : En effet je suis surpris par votre activité, vos innovations et votre développement, comment avez-vous pu vous développer si rapidement ?

M^{me} Baillet : Grâce à des ingénieurs innovants et au soutien financier du groupe « Euronet » nous avons pu créer rapidement les machines DelTags puis sept centres dans les principales villes de France. Nous croyons beaucoup dans cette technologie de même que la société Euronet.

J'aurai une tâche à vous confier concernant l'opportunité de mettre en place une plateforme collaborative. Nous avons besoin d'améliorer la communication au sein du groupe dans le domaine de la gestion commerciale et financière et dans le domaine de la recherche et développement.

Vous : J'ai rencontré un ingénieur qui m'a parlé de tests de nouvelles machines plus performantes. Quelles sont vos attentes concernant la communication entre le service recherche et développement et les centres de traitement ?

M^{me} Baillet : Notre activité est récente, les premières machines sont opérationnelles depuis 2 ans et nos ingénieurs continuent à les améliorer d'un point de vue technique et financier. Or les personnes les plus à même d'évaluer les améliorations sont les opérateurs qui les utilisent au quotidien sur le terrain.

Vous : Quel est le problème ?

M^{me} Baillet : Les ingénieurs ont besoin d'un retour rapide des opérateurs concernant les améliorations réalisées. Aujourd'hui ces retours sont peu formalisés et les ingénieurs pestent contre le manque de réactivité des centres de traitement qui leur fait perdre du temps. Il faut que l'on trouve une solution plus performante et la mise en œuvre d'une plateforme collaborative me semble pouvoir améliorer la situation.

Vous : Et en ce qui concerne la gestion financière et commerciale, quelles sont vos besoins ?

M^{me} Baillet : Nous souhaitons améliorer plusieurs points :

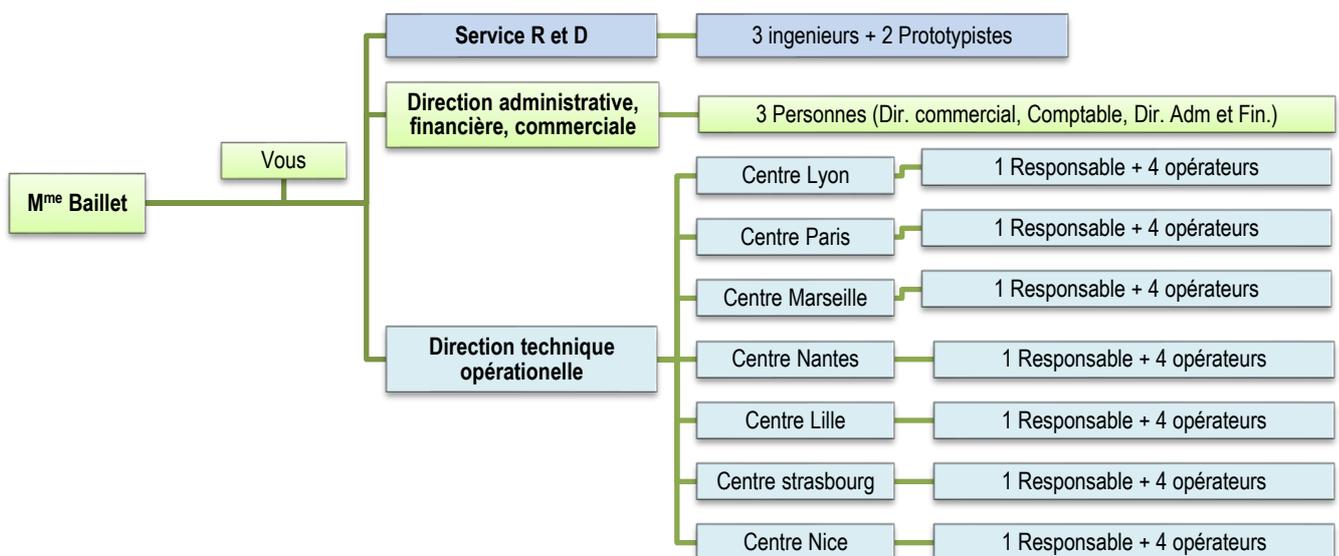
- Le groupe est constitué de sept agences et nous avons besoin d'un retour constant sur l'activité réalisée dans chaque centre. Aujourd'hui ce retour d'informations se fait une fois par semaine et ce n'est pas suffisant.
- Nous avons besoin de partager des informations commerciales et stratégiques et la dispersion des centres ne facilite pas la coordination des activités et le partage par mél n'est pas une solution satisfaisante.
- Une fois par mois les gérants des centres produisent un rapport de synthèse commun concernant l'activité commerciale et les difficultés rencontrés. Ce travail est réalisé à partir d'un modèle Word partagé qui est transmis aux différents responsables de centre. Chacun modifie et enrichit le document. Ce travail est long et fastidieux notamment lorsque certains responsables de centres ne respectent pas les délais.
- Enfin nous organisons régulièrement des rencontres vidéo sur Zoom avec les responsables de centre.

Je pense que la mise en place d'une plateforme unique qui regroupe toutes les fonctions collaboratives attendues pourrait améliorer notre communication, sécuriser les échanges de documents et simplifier notre gestion logicielle.

Vous : quels sont vos besoins ce qui concerne la mise en place d'une plateforme collaborative ?

M^{me} Baillet : Je souhaite que vous fassiez une étude comparative des plateformes collaboratives les plus utilisées afin de nous proposer un rapport sur leurs forces et leurs faiblesses et j'aimerais que vous fassiez une étude financière du coût d'implémentation des plateformes au sein de notre organisation.

Doc. 2 Organigramme de la société



Doc. 3 Talkspirit

Une plateforme collaborative complète et facile à prendre en main pour le travail en équipe

Le travail collaboratif prend de plus en plus de place au sein des entreprises et des équipes. Talkspirit est une solution française qui d'adresse particulièrement aux PME et ETI. Elle couvre tous les besoins pour fluidifier la collaboration et la communication : gestion de documents, messagerie, visio et audioconférences, gestion des tâches et des calendriers, suite bureautique en ligne...

Avec Talkspirit, vous pouvez :

- **Créer des groupes pour le partage d'informations** : groupes projets, groupes de veille, groupes thématiques, groupes d'annonce... Les derniers posts de chaque groupe sont affichés dans le fil d'actualité des utilisateurs.
- **Échanger en tchat ou en visioconférence** : la messagerie (accessible sur mobile) permet aux équipes et aux collaborateurs d'échanger par écrit, en visio ou en audioconférence. Vous pouvez même inviter des tiers à vos réunions, même s'ils n'utilisent pas la solution (prestataires par exemple).
- **Gérer tous vos documents** : le stockage est illimité, et permet de mettre en ligne les documents (RH, process, fichiers d'évaluation, de congés, etc) dans les groupes adéquats via un simple drag & drop.
- **Créer, modifier et éditer du texte** : la plateforme propose une solution bureautique complète (textes, présentations et feuilles de calcul) accessible en temps réel à plusieurs.
- **Assigner des tâches** : cela peut être aux collaborateurs ou à soi-même.
- **Utiliser plus de 1000 intégrations** : Salesforce, Jira, OneDrive, RSS, Zapier, Pipedrive...

La solution, très bien conçue et « toute-en-un » permet de regrouper les fonctionnalités de très nombreux outils du marché au sein d'un même espace. En termes de prix, la plateforme est très concurrentielle : à partir de 4€ par mois et par utilisateur. Il existe aussi un plan gratuit avec des fonctionnalités réduites. En comparaison, une solution comme Slack coûte 6,25€ par utilisateurs, pour de la messagerie uniquement.

L'avis du BDM

4,5
★★★★☆

Une solution complète et très bien conçue, particulièrement adaptée pour les PME et ETI. Facile à prendre en main, la plateforme peut se déployer très facilement, contrairement à d'autres acteurs du marché.

<p align="center">Choisissez l'offre adaptée à vos besoins</p> <p align="center">Sans engagement. Sans carte bancaire. Toutes nos offres sont sécurisées, conçues et hébergées en France FR</p> <p align="center">Sélectionnez le type d'organisation :</p>		
<p>Petite et moyenne entreprise</p> <p>La digital Workplace jusqu'à 100 utilisateurs</p>	<p>ETI et grandes entreprises</p> <p>La solution modulable de communication interne ou d'animation de réseau</p>	<p>Organisation du secteur public</p> <p>l'alternative souveraine aux solutions américaines</p>
<p align="center">STANDARD+</p> <p>Pour débiter votre réseau social d'entreprise</p> <p align="center">5 €/utilisateur/mois HT 6 € en engagement mensuel</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Portail d'accueil ✓ Tchat ✓ Groupes ✓ Visio avec enregistrement et sondage ✓ Fil d'actualités & checklist ✓ Drive ✓ Agenda ✓ Accès visio sur mobile ✓ Espace de stockage : 500 Go 	<p align="center">Premium</p> <p>Pour aller plus loin avec votre Digital Workplace</p> <p align="center">9 €/utilisateur/mois HT 11€ en engagement mensuel</p> <p>Le plan Standard et :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestion de Projets (illimité) ✓ Suite bureautique (avec co-édition en simultanée) ✓ Webinaire interactif avec tableau blanc ✓ Bibliothèque de connaissances ✓ Espace de stockage : 1 To ✓ Intégration Google & Outlook ✓ Workflow de validation des publications (new) 	<p align="center">Business</p> <p>Pour une expérience complète</p> <p align="center">13 €/utilisateur/mois HT 15€ en engagement mensuel</p> <p>Le plan Premium et :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Chatbot (FAQ) ✓ Intégration SAML ✓ Hébergement certifié HDS ✓ Espace de stockage sur-mesure ✓ Statistiques avancées (bientôt) ✓ Vous souhaitez intégrer une messagerie électronique souveraine ?
<p>* pour un paiement annuel</p>		

Doc. 4 Microsoft Teams

Microsoft Teams est une plateforme collaborative développée par Microsoft, intégrée à la suite Microsoft 365. Elle centralise les outils de communication et de collaboration dans une interface unique. Teams est conçu pour répondre aux besoins des entreprises et des organisations, en favorisant la productivité, la communication et le travail en équipe, qu'il soit sur site ou à distance.

Principales caractéristiques :

- **Messagerie instantanée** : Teams permet des échanges rapides via une messagerie instantanée, incluant le partage de fichiers, de liens ou d'images directement dans les conversations.
- **Appels vocaux et visioconférences** : La plateforme prend en charge les appels audio et vidéo, avec des options pour des réunions individuelles ou en groupe, allant jusqu'à plusieurs centaines de participants.
- **Partage d'écran** : Teams offre la possibilité de partager son écran lors de réunions, facilitant la présentation de documents, d'applications ou de projets.
- **Canaux de discussion** : Les équipes peuvent être organisées en canaux thématiques, où les membres partagent des messages, des fichiers et collaborent sur des projets spécifiques.
- **Intégration avec Microsoft 365** : Teams est étroitement intégré à d'autres applications comme Word, Excel, PowerPoint, SharePoint et OneNote, permettant un accès rapide et une édition collaborative des fichiers.
- **Stockage de fichiers** : Chaque équipe dispose d'un espace de stockage dans SharePoint, tandis que les conversations privées utilisent OneDrive.
- **Outils de productivité intégrés** : Teams propose des outils comme le calendrier, les tâches, les sondages et les tableaux Kanban, favorisant une gestion efficace des projets et des tâches.
- **Applications tierces** : La plateforme permet l'intégration de centaines d'applications tierces comme Trello, Asana, Zoom ou Salesforce pour enrichir les fonctionnalités.
- **Sécurité et conformité** : Microsoft Teams bénéficie des protocoles de sécurité avancés de Microsoft, avec des contrôles de conformité, des options de chiffrement et des autorisations personnalisées.
- **Mode Together et arrière-plans personnalisés** : Ces fonctionnalités rendent les visioconférences plus immersives en simulant une salle de réunion ou en personnalisant l'environnement visuel.
- **Chatbots et automatisation** : Teams inclut des bots et des scripts pour automatiser certaines tâches répétitives ou simplifier les processus.
- **Accessibilité multiplateforme** : Disponible sur Windows, MacOS, iOS, Android et via un navigateur web, Teams permet une accessibilité universelle, quel que soit l'appareil.

Bénéfices pour les entreprises

Microsoft Teams centralise les outils de travail, réduit le besoin de solutions multiples et favorise la collaboration en temps réel. En offrant une communication fluide, une gestion des projets simplifiée et des outils sécurisés, il s'est imposé comme un acteur clé dans le domaine du travail collaboratif, notamment dans un contexte de télétravail croissant.

Choisissez la version de Microsoft Teams adaptée à vos besoins																							
<p style="text-align: center;">Microsoft Teams Essentials 3,70 € HT utilisateur/mois</p> <p>(Abonnement annuel, Renouvellement automatique)¹ Plus les taxes applicables.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 10 Go d'espace de stockage en ligne par utilisateur • Collaboration en temps réel avec partage de fichiers, tâches et sondages • Enregistrements de réunions d'équipe avec transcriptions et sous-titres en direct (anglais)² • Sécurité standard avec chiffrement des données pour les réunions, les conversations, les appels et les fichiers • Microsoft 365 Copilot est disponible en tant que module complémentaire.³ <p style="text-align: center;">Applications et services Microsoft 365</p> <div style="text-align: center;">  Teams </div>	<p style="text-align: center;">Microsoft 365 Business Basic 5,60 € HT utilisateur/mois</p> <p>(Abonnement annuel, Renouvellement automatique)¹ Plus les taxes applicables.</p> <p>Toutes les fonctionnalités de Microsoft Teams Essentials, plus :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestion des identités, des accès et des utilisateurs pour un maximum de 300 employés • Service de courrier professionnel personnalisé (nom@votreentreprise.com) • Versions web et mobile de Word, Excel, PowerPoint et Outlook** • 1 To d'espace de stockage en ligne par employé • Plus de 10 applications supplémentaires pour les besoins de votre entreprise (Bookings, Planificateur, Microsoft Forms, etc.) • Filtrage automatique des courriers indésirables et logiciels malveillants • Support web et téléphonique 24 h/24, 7 j/7 • Microsoft 365 Copilot est disponible en tant que module complémentaire.* <p>Services nuage sécurisés</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td> Word</td> <td> Excel</td> <td> PowerPoint</td> </tr> <tr> <td> Outlook</td> <td> Teams</td> <td> OneDrive</td> </tr> <tr> <td> SharePoint</td> <td> Exchange</td> <td></td> </tr> </table>	 Word	 Excel	 PowerPoint	 Outlook	 Teams	 OneDrive	 SharePoint	 Exchange		<p style="text-align: center;">Microsoft 365 Business Standard 11,70 € HT utilisateur/mois</p> <p>(Abonnement annuel, Renouvellement automatique)¹ Plus les taxes applicables.</p> <p>Toutes les fonctionnalités de Microsoft 365 Business Basic, plus :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Versions pour appareils de bureau de Word, Excel, PowerPoint et Outlook • Webinaires avec inscription des participants et reporting • Nouveau : Espaces de travail collaboratifs pour co-créer grâce à Microsoft Loop • Nouveau : Outils d'édition et de conception vidéo avec Clipchamp • Microsoft 365 Copilot est disponible en tant que module complémentaire.* <p>Applications et services Microsoft 365</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td> Word</td> <td> Excel</td> <td> PowerPoint</td> </tr> <tr> <td> Outlook</td> <td> Teams</td> <td> OneDrive</td> </tr> <tr> <td> SharePoint</td> <td> Exchange</td> <td> Clipchamp</td> </tr> <tr> <td> Microsoft Loop</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	 Word	 Excel	 PowerPoint	 Outlook	 Teams	 OneDrive	 SharePoint	 Exchange	 Clipchamp	 Microsoft Loop		
 Word	 Excel	 PowerPoint																					
 Outlook	 Teams	 OneDrive																					
 SharePoint	 Exchange																						
 Word	 Excel	 PowerPoint																					
 Outlook	 Teams	 OneDrive																					
 SharePoint	 Exchange	 Clipchamp																					
 Microsoft Loop																							

Doc. 5 Google Workspace

Google Workspace est une suite d'applications cloud développée par Google, conçue pour améliorer la collaboration, la communication et la productivité des équipes, qu'elles soient petites ou grandes. Elle est largement utilisée dans les entreprises, les établissements scolaires et autres organisations. Voici ses principaux composants :

1. Applications de communication :

- Gmail : Service de messagerie professionnelle avec des options de personnalisation de domaine.
- Google Meet : Plateforme de visioconférence et appels vidéo.
- Google Chat : Application de messagerie instantanée et de collaboration.

2. Applications de productivité :

- Google Docs : Traitement de texte collaboratif en temps réel.
- Google Sheets : Tableur pour analyser et visualiser des données.
- Google Slides : Création de présentations collaboratives.
- Google Forms : Outil pour créer des formulaires et des enquêtes.
- Google Keep : Prise de notes et listes de tâches.

3. Applications de gestion et de stockage :

- Google Drive : Stockage en ligne et partage sécurisé de fichiers.
- Google Calendar : Planification et organisation des calendriers d'équipe.
- Google Tasks : Gestion simple des tâches individuelles.
- Google Sites : Création de sites web collaboratifs pour des projets internes ou externes.

4. Fonctionnalités collaboratives clés :

- Travail en temps réel : Plusieurs utilisateurs peuvent travailler simultanément sur un même fichier avec suivi des modifications.
- Commentaires et suggestions : Fonctionnalités intégrées pour faciliter les retours et les révisions.
- Compatibilité : Intégration avec des fichiers tiers (Microsoft Office, PDF, etc.).

5. Sécurité et gestion :

- Sécurité avancée : Contrôles administratifs, chiffrement des données, et conformité avec les normes de sécurité internationales (ISO, GDPR, etc.).
- Console d'administration : Gestion centralisée des utilisateurs, des appareils et des paramètres.

Avantages principaux :

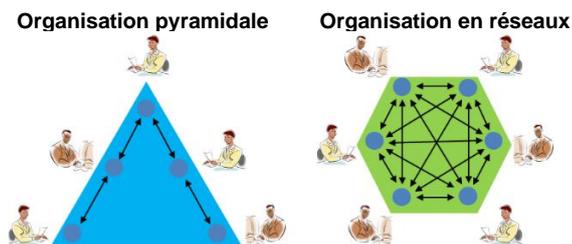
- Accessibilité : Disponible sur tous les appareils via une simple connexion Internet.
- Évolutivité : Adaptée aux entreprises de toutes tailles.
- Écosystème intégré : Tous les outils fonctionnent de manière fluide pour améliorer la productivité.

Choisissez la version de Google Workspace (Inclut Gemini)		
Business Starter 5,75 € par utilisateur et par mois (avec un engagement d'un an)	Business Standard 11,50 € par utilisateur et par mois (avec un engagement d'un an)	Business Plus 17,25 € par utilisateur et par mois (avec un engagement d'un an)
<ul style="list-style-type: none"> - 30 Go d'espace de stockage commun par utilisateur* - Adresse e-mail professionnelle personnalisée et sécurisée, vous@votre-entreprise.com - Application Gemini - L'assistant IA avec un niveau de sécurité et de confidentialité adapté aux entreprises - Visioconférences pouvant accueillir 100 participants - Options de gestion et de sécurité - Assistance standard 	<ul style="list-style-type: none"> - 2 To d'espace de stockage commun par utilisateur* - Adresse e-mail professionnelle personnalisée et sécurisée, vous@votre-entreprise.com - Application Gemini - L'assistant IA avec un niveau de sécurité et de confidentialité adapté aux entreprises - Visioconférences pouvant accueillir 150 participants + fonctionnalités d'enregistrement et de suppression du bruit - Signature électronique dans les documents Docs et les PDF - Pages de prise de rendez-vous - Création de vidéos optimisée par l'IA** - Mises en page d'e-mail et publipostage - Options de gestion et de sécurité - Assistance standard*** 	<ul style="list-style-type: none"> - 5 To d'espace de stockage commun par utilisateur* - Adresse e-mail personnalisée et sécurisée (vous@votre-entreprise.com) + ediscovery et conservation - Application Gemini - L'assistant IA avec un niveau de sécurité et de confidentialité adapté aux entreprises - Visioconférences pouvant accueillir 500 participants + fonctionnalités d'enregistrement, de suivi de la participation et de suppression du bruit - Signature électronique dans les documents Docs et les PDF - Pages de prise de rendez-vous - Création de vidéos optimisée par l'IA** - Mises en page d'e-mail et publipostage - Options de sécurité et de gestion améliorées, y compris Vault et la gestion avancée des points de terminaison - Assistance standard***

Ressources

1. Identifier les besoins d'une équipe de travail

Dans la plupart des cas, un salarié intègre un groupe de travail au sein duquel il doit assurer des tâches qui le conduisent à communiquer, échanger, partager des idées, des documents avec des collaborateurs... L'entreprise doit mettre en place des moyens qui facilitent et favorisent la communication et les échanges entre les personnes... on parle de travail collaboratif. Dans ce type d'entreprises une organisation en réseau se substitue au réseau pyramidal ancien.



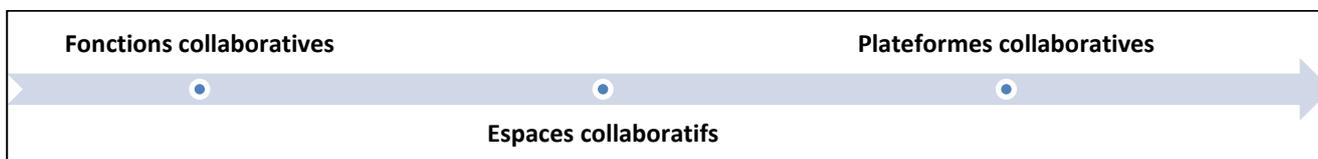
Un groupe de travail œuvre à un projet commun dont l'avancée se compose de phases de **préparation**, de **construction**, de **prises en commun** et de **décisions** qui rétroagissent entre elles

L'informatique et Internet offrent des moyens de communication et des outils collaboratifs de plus en plus puissants et faciles à utiliser : réseaux, messageries, visioconférence, applications en ligne, plateforme et espaces en ligne (Cloud), partage de dossiers, de fichiers, etc. Ces outils facilitent le travail collaboratif, accélèrent la circulation de l'information et améliorent la réactivité, l'efficacité et la productivité des équipes de travail.



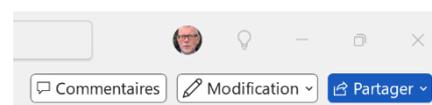
2. Mettre en œuvre le travail collaboratif

Les outils collaboratifs ont fortement évolué pour s'adapter aux besoins des entreprises. Les fonctions collaboratives apparues sur les applications de bureautiques ont ensuite été mise en œuvre dans des espaces collaboratifs plus sécurisés pour stocker et partager des informations. La pandémie de COVID-19 et le développement du télétravail ont amené les éditeurs à proposer des plateformes collaboratives qui intègrent à la fois des outils de stockage, de gestion de projet, de coordination, de création et de partage de documents et de communication interpersonnels ou de groupe.



2.1. Fonctions collaboratives des suites bureautiques

Les outils bureautiques (Microsoft 365, Google Workspace, Libre Office...), intègrent des fonctions collaboratives qui facilitent le partage des fichiers, le suivi des modifications, l'annotation et la fusion de documents ou le travail simultané sur un même fichier, la protection des documents par mot de passe ou l'accès en consultation uniquement.



Ces solutions sont performantes mais ne règlent pas le problème de la sauvegarde et de la sécurité, des documents. Ces lacunes ont été résolues en sauvegardant les dossiers et les fichiers dans un espace protégé sur un serveur informatique de l'entreprise (intranet) ou en délocalisant cet espace auprès d'entreprises spécialisées sur internet. On parle alors de Cloud computing.

2.2. Espace collaboratif interne (intranet) ou en ligne (Cloud)

• Intranet

Un intranet est un réseau informatique d'entreprise, organisé autour d'un serveur sécurisé géré par le service informatique de la société. Chaque collaborateur dispose d'un compte utilisateur avec un identifiant et un mot de passe qui lui donne accès à un espace partagé et protégé sur lequel sont enregistrés les fichiers et documents utilisés.



Cette solution est de plus en plus remplacée par les plateformes délocalisées en cloud qui réduisent fortement les investissements matériels, les coûts de gestion et de maintenance matériel et logiciel qui sont assurés par l'hébergeur (Microsoft, Amazon, Google, Dropbox...). Par ailleurs ces entreprises spécialisées dans la sécurité informatique, assurent des sauvegardes constantes et maintiennent constamment à jour les matériels et logiciels.

• **Espaces en ligne (Cloud)**

Le Cloud offre de nombreux avantages qui justifient son succès auprès des entreprises.

- **Il permet une accessibilité universelle.** Les données et les applications sont constamment disponibles en tout lieu et à tout moment, dès lors que le collaborateur bénéficie d'une connexion internet.
- **Les ressources sont constamment ajustables** en fonction des besoins, ce qui évite les investissements initiaux dans des infrastructures coûteuses.
- **Il garantit une réduction des coûts,** car il fonctionne sur un modèle de paiement à l'usage qui limite les dépenses inutiles notamment en infrastructures matériels et logiciels.



Côté performance,

- **Il propose une puissance informatique avancée et des mises à jour automatiques,** qui assurent un accès aux dernières technologies.
- **En matière de sécurité,** les fournisseurs Cloud offrent souvent une protection robuste avec des sauvegardes régulières et des protocoles de sécurité avancés qui garantissent une continuité d'activité en cas de panne.
- **Le Cloud favorise aussi une collaboration simplifiée,** permettant à plusieurs utilisateurs de travailler simultanément sur les mêmes fichiers.

Les éditeurs mondiaux ont largement investi ce marché en plein développement qui est dominé par Microsoft, Amazon, Google, Dropbox

2.3. Les plateformes collaboratives

Le développement des espaces de travail en Cloud et des applications en mode SaaS a permis de proposer un écosystème destiné à gérer les données et le travail collaboratif. La pandémie de COVID-19 a accéléré l'évolution en imposant le télétravail. Les entreprises ont dû rapidement adopter ces plateformes afin de maintenir la productivité et la cohésion des équipes notamment grâce aux réunions en visioconférence.

Aujourd'hui, ces plateformes offrent un environnement complet d'outils permettant de stocker, créer, échanger, partager, communiquer, sonder, organiser, planifier des tâches...

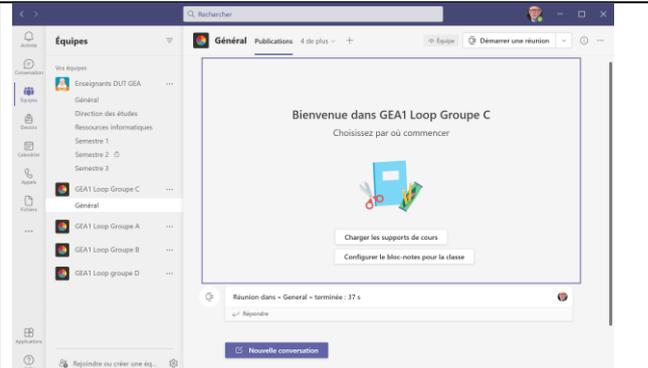
		
<p>Microsoft 365 est une suite d'outils collaboratifs basée sur le cloud, intégrant des applications comme Word, Excel, Outlook, et Teams. Microsoft Teams, inclus dans cette suite, est une plateforme de collaboration qui combine messagerie instantanée, appels vidéo, partage de fichiers et gestion de projets. Elle permet aux équipes de travailler ensemble en temps réel, même à distance. Teams s'intègre avec d'autres applications Microsoft et outils tiers pour centraliser le travail. Cette solution améliore la productivité et la communication au sein des organisations.</p>	<p>Google Workspace est une suite basée sur le cloud, intégrant Docs, Sheet, Slide, Forms, Sheet, gmail, Chat, calendar... et Meet. Meet est un outil de visioconférence inclus dans la suite Google Workspace, conçu pour des réunions en ligne simples et efficaces. il permet de partager des écrans, de collaborer en temps réel et de bénéficier d'une qualité vidéo optimisée. Meet offre une intégration avec d'autres outils Google comme Calendar ou Drive. Il est sécurisé par défaut grâce au chiffrement et s'adapte aux besoins des entreprises, des écoles et des utilisateurs individuels. Intuitif et fiable, Google Meet favorise la collaboration à distance, quel que soit l'appareil utilisé.</p>	<p>Slack est une plateforme de communication collaborative conçue pour les équipes de travail. Elle centralise les échanges via des canaux thématiques, facilitant l'organisation et la transparence. Slack propose des intégrations avec de nombreuses applications (Google, Microsoft, Dropbox, etc.) pour améliorer la productivité. La messagerie instantanée, les appels audio/vidéo et le partage de fichiers sont au cœur de ses fonctionnalités. Adapté aux petites comme aux grandes entreprises, Slack favorise un travail d'équipe fluide et efficace.</p>

Le recours de plus en plus important à la visioconférence a permis à de nouvelles applications d'apparaître comme Zoom par exemple.

Celle-ci intègre de plus en plus des fonctionnalités propres aux plateformes.

Les plateformes professionnelles intègrent toutes, aujourd'hui, une fonction de visioconférence où permettent d'utiliser Zoom dans leur contexte (Teams).

Teams





3. Principaux outils collaboratifs

Fonctions collaboratives	La plupart des outils bureautique intègrent des fonctions collaboratives qui permettent de partager, coéditer, annoter, fusionner, protéger des documents.
Courrier électronique	C'est l'outil le plus utilisé pour échanger des informations. Il laisse une trace écrite qui peut servir de preuve en cas de litige. Mais la plupart des gestionnaires de méls ne de type texte, pas suffisamment les messages ce qui génère un risque de non-confidentialité des informations. Par ailleurs, ils sont souvent le vecteur de fichiers contaminés qui sont utilisés pour les ransomwares par exemple. Les applications les plus utilisées sont Gmail, Outlook et Thunderbird.
Messagerie	La messagerie permet d'échanger rapidement et sans formalisme des messages de type texte, audio ou vidéo dans des fils de discussion qui enregistrent l'historique de la communication. Ces outils connaissent un grand succès dans le cadre des réseaux sociaux (Facebook, X, Instagram, TikTok...) et dans le cadre de réseaux spécialisés (WhatsApp, Telegram, WeChat, Viber...). Leur utilisation explose en entreprise ce qui pose un problème car certains de ces réseaux sont protégées et cryptent les données échangées, mais d'autres ne protègent pas suffisamment les messages pour être utilisées en entreprise. C'est le cas notamment des réseaux sociaux.
Gestion projet	La gestion de projets devient indissociable du travail collaboratif. Elle permet de paramétrer un projet, les collaborateurs concernés, ses tâches, les dates et échéances, les agendas des collaborateurs, les réunions de coordination, les échanges d'informations par courriel ou messagerie qui y sont associés.
Sondage enquête	De plus en plus de tâches imposent une concertation et nécessitent l'avis des autres collaborateurs. Les applications Microsoft Forms ou Google Forms permettent de réaliser des sondages ou des enquêtes, elles facilitent la conception, l'administration et le dépouillement du questionnaire.
Annuaire agendas partagés	Dans le cadre d'un travail collaboratif, il est important que les personnes puissent accéder aux emplois du temps des autres collaborateurs ou partenaires. Ces fonctionnalités sont complémentaires des applications de la gestion des méls et sont intégrées à Outlook ou Gmail par exemple. Ils permettent de planifier des réunions et de partager des listes de contacts et de contacter des groupes de personnes avec des listes de diffusion.
Visioconférence	Son explosion est liée à la crise sanitaire qui l'a démocratisé et rendue indispensable au sein des équipes de travail. Elle permet un échange direct et visuel entre les collaborateurs, économise du temps en supprimant des déplacements et réduit les coûts inévitables.
Réseaux sociaux	Facebook, X, Instagram, TikTok, WhatsApp, LinkedIn... Ils ont bousculé les intranets car ils sont plus conviviaux pour échanger des messages, partager des fichiers ou des vidéos... mais ils offrent une sécurité limitée quant à la confidentialité des informations et données échangées. Les entreprises tendent à privilégier les messageries internes des plateformes collaboratives et demandent aux salariés de ne plus utiliser ces réseaux externes.
Panneau affichage	Les panneaux d'affichage sont de moins en moins utilisés dans le cadre du travail collaboratif mais ils restent obligatoires pour la transmission de certaines informations juridiques ou organisationnelles.
Journal d'entreprise	Le journal de l'entreprise contribue à la création d'une culture interne et à la diffusion d'informations sur l'entreprise, son activité et la vie interne. Le journal traditionnel papier est aujourd'hui remplacé par une version en ligne sur les réseaux et par sa diffusion directe auprès des salariés.

4. Respecter les règles de la communication

Le dialogue peut être établi :

- de façon **descendante**, du manager vers ses employés : *note de service, instructions professionnelles...*
- de façon **ascendante**, des salariés vers le directeur : compte rendu, note de synthèse, boîte à idées, etc.
- de façon **transversale**, entre salariés : courriers, méls, demandes d'informations, etc.

La circulation de l'information doit être organisée et respecter des règles établies.

Règles à respecter en situation de communication

- Ne pas avoir plusieurs objets ;
- Faire un plan même s'il n'est pas numéroté ;
- Faire un rapide historique, s'il y a un antécédent avec le destinataire ;
- Bien choisir les mots utilisés, éviter les sigles spécifiques au domaine ou à l'entreprise ;
- Faire des phrases courtes et claires ;
- Utiliser un ton courtois et juste ;
- Ne pas faire preuve de familiarité ;
- Utiliser des mots positifs, des formes affirmatives ;
- Vérifier l'orthographe, la ponctuation et respecter les normes ;
- Ne pas écrire de phrases en majuscules, seuls les noms propres ou les noms communs qui suscitent de la considération auront la première lettre en majuscule ;
- Faire attention au contenu du message car il porte l'image de son auteur ;
- Donner envie au destinataire de lire le document. Il doit être attractif et intéressant.

Règles à respecter en situation de vidéoconférence

- Assurez-vous que tout fonctionne avant le début de la réunion ;
- Organisez-vous et partagez un ordre du jour au préalable ;
- Habillez-vous correctement pour la réunion, y compris les parties qui ne se voient pas, cela évite les situations délicates si vous devez vous lever pendant la réunion ;
- Ayez une posture adéquate, ne soyez pas avachi devant votre ordinateur, les autres vous voient...
- Pensez à fermer votre micro lorsque vous ne parlez pas, cela empêche les autres collaborateurs d'entendre ce que vous faites ;
- Si vous devez vous absenter quelques minutes, éteignez votre caméra afin que les gens ne voient pas un siège vide ;
- Si vous faites une autre tâche pendant la réunion éteignez votre micro et fermez votre caméra sans quoi les autres participants savent que vous faites autre chose que participer à la réunion... ;
- Évitez les distractions pendant la réunion ;
- Soyez aimable et patient avec vos collègues ;
- Utilisez une caméra de qualité pour une meilleure expérience visuelle ;
- Utilisez un microphone de qualité pour une meilleure expérience audio ;
- Évitez les téléchargements à partir d'un site Web ou d'une source inconnue.

Chapitre 11 – Contribuer à la mise en place d'un travail collaboratif	
Bilan de compétences	
Compétences	Acquis
J'identifie les caractéristiques du travail collaboratif	<input type="checkbox"/>
J'identifie les outils qui facilitent le travail collaboratif	<input type="checkbox"/>
J'identifie les fonctionnalités des applications bureautiques qui facilitent le travail collaboratif	<input type="checkbox"/>
Je sais partager un fichier et un dossier	<input type="checkbox"/>
Je sais annoter un document	<input type="checkbox"/>
Je sais programmer une visioconférence	<input type="checkbox"/>
Je sais paramétrer une vidéoconférence	<input type="checkbox"/>
Je sais utiliser une messagerie audio	<input type="checkbox"/>
Je sais utiliser une messagerie et un fil de discussion	<input type="checkbox"/>
Je connais les spécificités des plateformes collaboratives	<input type="checkbox"/>
Je connais les principales plateformes collaboratives	<input type="checkbox"/>
Je connais les règles de communication à respecter	<input type="checkbox"/>
Je sais ce qu'est une organisation en réseau	<input type="checkbox"/>
Je sais ce qu'est une organisation pyramidale	<input type="checkbox"/>
Je connais les avantages d'une organisation en réseau	<input type="checkbox"/>