



Accompagnement collectif Outils collaboratifs

Réponse à l'appel d'offre de id37

D'après le cahier des charges émis par id37 :

Prestation d'accompagnement DLA collectif

“Mise en place d'outils collaboratifs à destination d'associations employeuses”



Sommaire

I- Introduction	3
I.I- Synthèse de la demande	3
I.II- Synthèse de notre proposition	4
II- Notre intervention	5
II.I- Présentation d'Artefacts	5
II.II- Nos objectifs pour la formation :	6
II.III- Méthode et processus pédagogiques :	7
II.III.I- En amont de la formation	7
II.III.II- Formation présentielle	8
II.III.III- En aval de la formation	13
II.IV- Supports pédagogiques	13
II.V- Conditions matérielles de la réalisation de l'action de formation	13
III- Références	14
III.I- Artefacts	14
III.II- Stéphane Caillaud	14
III.III- Cyrille Giquello	14
IV- Coûts	15

I- INTRODUCTION

I.1- Synthèse de la demande

L'association id37, dans le cadre du DLA, a procédé à un diagnostic auprès des associations porteuses d'emploi qui œuvrent dans le champ de l'utilité sociale. Ce diagnostic fait apparaître une nécessité d'adaptation et d'innovation face aux mutations fonctionnelles du tissu associatif.

Il en ressort la nécessité de revitaliser la vie des structures associatives par la construction et le partage effectif de l'information, la mobilisation active des adhérents et salariés.

La mise en place et l'appropriation d'outils collaboratifs ont été identifiés comme un moyen efficace pour répondre à cette nécessité.

Ce diagnostic vient rejoindre celui d'une prospective plus large qui pose que, dans le contexte de mutations technos-sociétales actuel, les organisations, en général et dès lors qu'elles entendent poursuivre au mieux leurs missions, ont à répondre aux deux impératifs suivants :

1. Gérer le changement même imprévu

- Mobiliser, organiser, agir
- Identifier le signifiant
- Être à l'écoute de tous

2. Créer plus de valeur par synergies

- Internes et externes
- Entre personnes, équipes, branches

Pour être à même de répondre positivement à ces deux impératifs, il est nécessaire de réduire les déficits en capacités de prospective, de stratégie, d'évaluation eux mêmes issus des déficits en innovation organisationnelle, management stratégique de l'information et gestion des connaissances.

I.II- Synthèse de notre proposition

S'il y a aujourd'hui un enjeu pour les associations, ce n'est pas celui de la maîtrise technique d'un ensemble d'outils, mais de la montée en qualité des pratiques informationnelles rendues possibles par ces outils qui sont avant tout des dispositifs sociaux. Il s'agit "d'outiller" les personnels de ces structures de façon à ce qu'ils puissent tirer parti des TIC dans l'exercice de leurs missions.

Face notamment aux enjeux socio-économiques auxquels sont confrontées ces structures, notre proposition repose sur la volonté et la nécessité de contribuer à intégrer à leurs fonctionnements habituels des compétences en maîtrise :

- de nouvelles pratiques/usages
- de nouveaux services
- de nouvelles fonctionnalités
- de nouveaux outils

Par la mise à disposition d'un dispositif socio-technique (modalités d'échanges en présentiel/distanciel, synchrone/asynchrone) et en proposant une démarche par la maîtrise d'usage, Artefacts entend soutenir, tel qu'indiqués par id37, les objectifs de développement de l'autonomie des participants.

Un dispositif qui permet de percevoir que la connaissance de la signification de l'usage d'un outil est prépondérante à la connaissance de l'utilisation de l'outil lui-même. C'est également un dispositif qui s'attache au développement d'un langage commun pour favoriser la connectivité entre les personnes.

Objectifs de la formation :

- Sensibiliser les associations aux possibilités offertes par les outils collaboratifs en termes de partage d'information, de synchronisation, de mobilisation, de construction
- Permettre l'appropriation d'outils adaptés aux besoins et réalités des structures participantes

Méthodes pédagogiques :

- Apports théoriques et méthodologiques
- Mise en situation par des exercices d'application
- Échanges

II- NOTRE INTERVENTION

II.1- Présentation d'Artefacts

La structure Artefacts, coopérative d'Activités et d'Emploi qui relève du secteur de l'Economie Sociale et Solidaire s'est créée en 2010 à partir d'un collectif d'artistes et d'associations artistiques.

La coopérative développe ses activités autour de deux axes : elle accompagne les artistes, les techniciens et tous ceux qui souhaitent créer leur activité professionnelle autour des métiers de la culture et propose dans un second temps, le portage des emplois créés.

La coopérative s'est construite sur la demande des artistes qui relèvent de par leurs activités des AGESSA et de la MDA, soit des graphistes, des infographistes, des artistes multimédias,... de fait la coopérative a développé très rapidement une identité et des compétences dans le champ des Technologies de l'Information et de la Communication.

La coopérative se nourrit, et c'est sa force, du travail quotidien des artistes qui détournent, interrogent, questionnent les TIC. Ils cherchent par leurs actions à donner à voir et à comprendre ces technologies, ils nous alertent sur nos pratiques qu'ils considèrent quelque fois comme déterminées par des contingences marketing et ou technologiques, ils nous aident à construire un discours critique.

Ces expériences croisées avec notre projet politique nous amène encore à explorer et à expérimenter autour des questions et problématiques de gouvernances et de management des projets, et aussi des outils qui y sont associés. Cette réflexion soutenue notamment par ceux des membres d'Artefacts qui développent leurs activités dans le champ des TIC, à partir des logiciels Libres, est une réflexion exigeante tant sur l'aspect social, qu'économique et environnemental.

Enfin coopérative a aussi engagé, dès son origine, un travail sur le thème de la transmission qui nous met en position d'animer des formations continues et des ateliers fréquentés, pour l'essentiel, par des artistes et des personnels associatifs issus des secteurs de l'animation, du social ou du socio-médical. Ceux-ci sont conçus dans l'idée de concourir à développer, chez nos apprenants, les compétences qui les aideront à s'adapter au contexte socio-économique actuel. Ils leur permettront aussi de construire des outils et des méthodes dans la perspective de gagner en autonomie et en responsabilité tout en optimisant les possibilités qu'ils ont d'atteindre les objectifs qui sont les leurs.

Nous considérons donc que la coopérative qui agrège projets, expériences et compétences au croisement d'une culture faite d'idées est particulièrement bien placée pour répondre à cet appel d'offre. Artefacts et ses membres connaissent bien le fonctionnement des associations et leurs problématiques, notre structure étant en région centre, certainement l'une des structures les plus en pointe sur les questions qui nous préoccupent dans ce projet.

II.II- Nos objectifs pour la formation :

Sensibiliser les bénéficiaires de la formation aux possibilités offertes par les outils collaboratifs en termes de partage d'information, de synchronisation, de mobilisation, de construction :

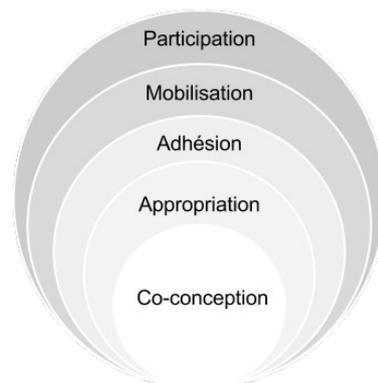
- identifier les éléments d'information qui devraient faire l'objet d'une gestion plus aboutie dans la perspective d'un développement du projet de l'association
- rapprocher ses besoins des outils existants présentés suivant leurs usages
- imaginer des modèles de coopération qui seront soutenus par des outils et des méthodes

Permettre l'appropriation d'outils adaptés aux besoins et réalités des structures participantes :

- aider chacun à appréhender les enjeux de l'utilisation des ces outils et méthodes de travail, enjeux politiques, économiques et sociaux, les possibilités de gains dans son travail quotidien
- aider chacun à mesurer, pour sa propre activité, les transformations à venir
- expliquer les procédures d'installation et les fonctions principales des logiciels
- rendre compte des possibilités, pour chacun, de s'auto-former, et ou de mobiliser des ressources humaines pour accompagner la mise en place de nouvelles solution et le changement des pratiques professionnelles

Cette matrice rend compte des différentes étapes du parcours pédagogique que nous souhaitons installer et qui permettra d'accompagner le changement des pratiques professionnelles des apprenants. C'est une méthode garante, d'une part, d'une adhésion de chacun au processus et d'autre part, aux choix collectifs engagés.

Par ailleurs, sur cette trame vécue pendant la formation, les participants pourront développer leurs propres compétences dans leurs rôles de facilitateurs à l'intégration de ces usages et outils dans leurs structures.



II.III- Méthode et processus pédagogiques :

Notre intervention de formation se propose d'amener les structures participantes à penser leurs usages tout en exploitant au mieux techniques et outils coopératifs. Une approche méthodologique par la maîtrise d'usage : l'individu doit être acteur de sa formation. Il doit être en capacité de définir ses objectifs de formation et des moyens de les atteindre : L'utilisateur co-construit le service qu'on prétend lui rendre.

Nous introduisons implicitement une ingénierie de la mobilisation: il ne s'agit pas seulement de prévoir l'ergonomie du service mais également la façon dont l'utilisateur va être motivé pour s'impliquer à sa conception.

A cette fin la formation présentielle est accompagnée d'un accès à une plateforme en-ligne commune qui est utilisée en amont, pendant et en aval de la formation.

Pour lancer cette dynamique pertinente, id37 devra mobiliser, en amont de la formation en présentielle, les participants pour qu'ils consultent les contenus mis à leur disposition sur la plateforme.

II.III.I- En amont de la formation

La mobilisation des participants est initiée en amont de la formation présentielle par une invitation à consulter des ressources organisées mises à disposition en-ligne.

Cette phase d'introduction à la formation permet d'affiner la perception des besoins pour créer une vision partagée des enjeux des outils collaboratifs dans les structures d'utilité sociale. Partir d'une hétérogénéité des représentations des enjeux des usages et outils collaboratifs pour arriver à une représentation minimale commune de ces mêmes enjeux au démarrage de la phase présentielle.

Pour les formateurs, c'est aussi l'opportunité de recueillir par le biais d'une enquête en ligne des informations sur :

- les ressources et compétences numériques déjà mise en oeuvre par les structures et individus participants (système d'information, fonctions dédiées, équipements)
- les expériences basées sur des usages d'outils collaboratifs (usages pratiqués)

II.III.II- Formation présentielle

La formation présentielle est découpée en 4 temps permettant d'appréhender au final un remodelage des usages coopératifs assisté d'une connaissance de base des outils collaboratifs.

Le matin du 1er jour permet d'amener les participants à exprimer leurs besoins cadrés par les formateurs sur 4 aspects de la vie des structures :

- **La gouvernance** : soit la manière dont la structure prend des décisions stratégiques et la manière dont elle associe les personnels, administrateurs, associés, bénévoles et bénéficiaires
- **La fonction ressource humaine** : la place des salariés dans la structure, la manière dont ils peuvent s'autonomiser, se responsabiliser, construire leurs propres stratégies/parcours professionnels
- **La fonction production** : suivant l'objet de la structure, la manière de travailler, de construire des process pour être efficace et efficient
- **La fonction communication.**

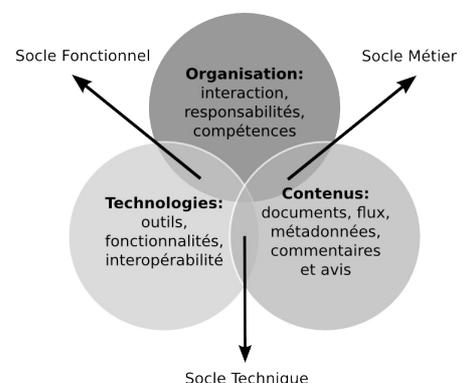
Pendant cette matinée, divisée en 2 temps, nous reviendrons régulièrement à l'utilisation des matrices suivantes pour aider les apprenants à se situer :

- Concernant la gestion des connaissances personnelles, ici, mises en relation avec les gestions correspondantes à l'échelle de l'organisation.

<i>Individus</i>	<i>Organisations</i>
Gestion du temps	Gestion du projet
Gestion des informations (collecter, évaluer, organiser, présenter, collaborer, sécuriser)	Gestion des connaissances
Gestion de l'identité numérique	Gestion de la réputation/image (composante veille)
Gestion du capital social	Gestion de la relation usager
Gestion des compétences personnelles	Gestion des compétences, RH

- Concernant la formulation des besoins en usages et fonctionnalités :

1- par rapport aux paramètres du modèle Organisation/Contenu/Technologie



2- par rapport aux composants génériques par fonctionnalités des services du travail collaboratif (annexe 1 : Guide des services du travail collaboratif)

Notre méthode :

Pendant le 1er temps de la matinée du 1er jour :

- nous nous appuyerons sur le "Test 1000" de l'Intelligence économique d'entreprise (annexe 2) qui sera utilisé pour que chaque participant puisse situer sa structure dans les problématiques globales de management stratégique de l'information et identifier les déficits semblant être à traiter prioritairement. Une version adaptée sera conçue pour répondre aux problématiques spécifiques et au temps de la formation.
- les participants seront amenés à se saisir de la matrice et à la compléter à partir de ses représentations
- dans un autre temps les participants confronteront leur version. Naitra de ces échanges une appréhension des enjeux de la gestion de l'information à l'intérieur de l'entreprise

Le 2ème temps de la matinée du 1er jour :

- travail à partir des scénarios suivants : Dynamiser la vie associative en travaillant mieux ensemble (Annexe 3). L'objectif de ce temps sera d'appréhender et d'introduire les problématiques d'intégration de nouveaux usages et d'outils en prenant en compte ce qui fait levier ou obstacle et les points de vigilance et les facteurs clés de succès inhérents à ces types de projets
- chacun sera amené à formuler ce que cela vient interroger au sein de sa propre structure
- une trame récapitulative générique/idéale sera proposée à la fin de cette séquence. (Annexe 2.2 : "Phasage idéal ")

L'après midi du 1er jour sera consacré à l'exploration d'un panorama d'application par leur positionnement et utilité, leur couverture fonctionnelle et des exemples d'usages (annexe 3 : “Outils-Usages”) :

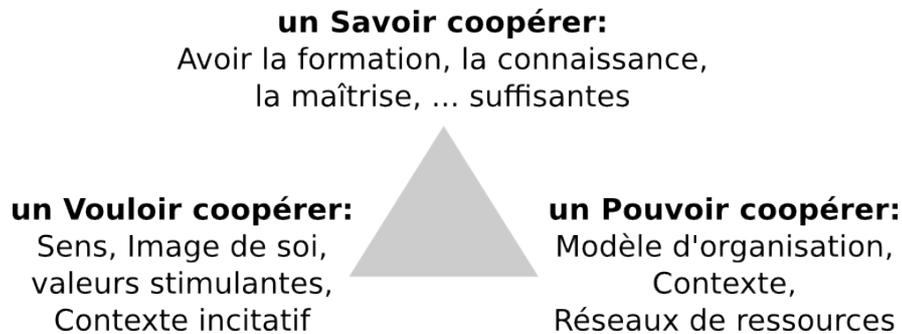
- Coordination au quotidien
- Visio-relations
- Veille d'équipe
- Bureau virtuel permanent
- Édition collaborative
- Bureautique collaborative
- Collecte de contenus
- Gestion et partage de contenus
- Diffusion de contenus
- Gestion et animation des communautés

Notre méthode :

- Ces explorations guidées se feront par groupes de 2/3 personnes
- les grilles sont distribuées vierges, les participants par groupe travaillent à remplir le tableau à partir de leurs représentations
- puis chaque groupe sera invité à témoigner de son exploration, cette mise en commun permettra de valider la grille, d'expliquer ce que sont les outils, leurs contextes d'usages
- nous travaillerons là sur la perspective d'établir un langage commun. Cette fin d'après midi préparera également l'activité prévue le matin du 2ème jour.

**La matinée du 2ème jour sera consacrée aux enjeux des pratiques collaboratives.
Les coopérations intellectuelles attendues du travail collaboratif sous tendent les 3 capacités suivantes :**

- vouloir coopérer
- pouvoir coopérer
- savoir coopérer



Notre méthode :

- Ces trois points seront abordés du point de vue du travail collaboratif lui même, du point de vue d'un membre utilisateur d'une plateforme de travail collaboratif (PTC), du point de vue d'un membre animateur d'une PTC lors d'une séance d'écriture collaborative, elle même soutenue par la méthode des 6 chapeaux (annexe 4 : "La méthode des 6 chapeaux")
- Il sera fait référence aux travaux de Jean Michel Cornu "La coopération nouvelles approches" (annexe "les neuf lois de la coopération")

Dans l'après midi du deuxième jour, il sera proposé à chacun de travailler à l'ébauche d'un dossier venant soutenir un projet d'implémentation d'outils collaboratifs dans sa propre structure.

En tenant compte des paramètres vus précédemment et des besoins identifiés, cette étape permettra aux participants de se familiariser avec l'installation de logiciels et d'inscription à des services en ligne tout en se projetant dans leur future démarche de pilotage du projet.

Les participants n'ayant pas leur propre matériel réaliseront les mêmes opérations sur les appareils étant mis à leur disposition et, dans la phase aval de la formation, ils retrouveront sur la plateforme toutes les références nécessaires aux installations depuis leurs postes de travail.

Ceci afin d'identifier les points qui auraient besoin d'être consolidés pour permettre la mise en place d'initiatives fonctionnelles dans les structures.

Notre méthode :

- des post it de couleur sont mis à la disposition de chacun
- chacun écrit sur les post it rouges ce qui lui semble le plus important, sur des verts les questions en suspens, sur des bleu ses craintes
- tous les post it sont affichés, l'intervenant engage une discussion à partir de ces matériels pour rechercher des solutions, construire des réponses

L'ensemble de ces quatre temps aura permis de fournir aux représentants de structures présents suffisamment de points de repères leur permettant de s'approprier assez d'autonomie pour l'élaboration d'une mise en production d'outils collaboratifs répondant aux évolutions qu'ils auront d'eux-mêmes extrapolés et identifiés au cours de la formation.

II.III.III- En aval de la formation

La formation continue sur la plateforme commune.

- Pour permettre un renforcement des connaissances acquises, des ressources complémentaires sont mises à disposition.
- C'est aussi le moment de passer le relais pour une entraide (coopération) entre les participants.
- Pour permettre un réel bilan de l'action de formation, les participants pourront témoigner des actions mises en œuvre.

II.IV- Supports pédagogiques

- Plateforme en-ligne avec
 - ressource organisées
 - forum de discussions
 - incitation à continuer sur les plateformes communautaires:
 - outils-reseaux.org
 - imaginationforpeople.org
- Matériels utilisés pour la phase présentielle: diaporamas, cartes heuristiques, webographie et bibliographie
- Évaluation individuelle et établissement d'une feuille de route personnalisée
- Attestation de formation

Artefacts s'engage à rendre accessible la plateforme en-ligne suite à la signature de la convention ; à maintenir et animer la plateforme en-ligne au moins 6 mois après la phase présentielle de la formation.

Artefacts s'engage à conduire l'accompagnement avec les coopérateurs Artefacts cités précédemment ou en cas d'indisponibilité de ceux-ci avec des coopérateurs Artefacts ayant les compétences requises.

Id37 s'engage à mobiliser les structures participantes en amont de la formation pour l'accès à la plateforme commune, selon les préconisations d'Artefact.

II.V- Conditions matérielles de la réalisation de l'action de formation

- durée : 2 journées consécutives
- période de réalisation : à déterminer avec id37, les séances de formation se dérouleront au cours du dernier trimestre 2012 et se termineront au plus tard au 31 décembre 2012
- lieu de réalisation de l'action : la mission d'accompagnement se déroulera au siège de l'association id37 à St Pierre des Corps
- la formation sera plus pertinente si id37 met des postes informatiques à disposition des participants. Artefacts pourra compléter le cas échéant de manière à ce que chaque participant est un poste. Des connexions internet sont attendues pour chaque poste. Artefacts pourra fournir s'il n'en existe pas un sur place un vidéo projecteur. L'écran devra être fourni par id37

III- RÉFÉRENCES

III.I- Artefacts

Artefacts organise et anime de nombreuses formations dont par exemple:

- Technique d'information, de communication et de publication, culture du libre & Éducation Populaire
 - Objectif pédagogique : A l'issue de la formation les stagiaires doivent maîtriser les outils de communication et d'information et être en capacité de les utiliser quotidiennement au sein de leurs activités professionnelles et être autonome dans l'approfondissement de leurs connaissances.
- Mettre en place une cellule de veille sur Internet
 - Objectifs pédagogiques : comprendre les mécanismes de la veille Internet, collecter des informations, organiser ces informations, les analyser, diffuser ces informations
- Méthodes agiles
 - Objectifs pédagogiques : Permettre aux participants de savoir comment adapter les méthodes agiles à leur organisation et à leurs projets et de comprendre ce qu'elles peuvent leur apporter concrètement.

III.II- Stéphane Caillaud

- Coopérateur Artefacts
- Licence professionnelle Management de l'information, soutenance d'un mémoire dont le thème est "Innovation organisationnelle et management de l'information au service des stratégies des structures associatives : gérer les impacts du déploiement d'une plateforme de travail collaboratif"
- Adhérent actif association Culture Libre & Créations Collectives (CLiCC)
- Usage d'outils collaboratifs au quotidien (>10 ans): veille partagée, rédaction collaborative
- Expériences précédentes
- Service de la démocratie participative de la Mairie de Tours
- Musicien-enseignant

III.III- Cyrille Giquello

- Coopérateur Artefacts
- Maîtrise informatique et langage
- Adhérent actif et conférencier pour les associations OpenStreetMap France et Culture Libre & Créations Collectives (CLiCC)
- Usage d'outils collaboratifs au quotidien (>20ans): conduite de projet à distance, pilotage à distance d'équipe de production, rédaction collaborative, veille, contribution projets open-source, support technique
- Expériences précédentes
- Directeur de recherche & développement informatique
- Co-gérant de SARL
- Développeur applications web
- Intervenant professionnel DEA Informatique Paris VIII

IV- COÛTS

- Le prix de la prestation de formation est fixé à 2000 €ttc et comprend:
- l'accès à la plateforme pour chaque participant
- les supports de cours
- 2 intervenants
- 2 jours (2 x 7h)
- les frais de restauration et de transports de l'intervenant