



K R É A C O M

Kréacom
Eric Langevin
eric.langevin@kreatcom.net
Tél.: 06 09 88 75 61

Programme de formation

Technologies de l'information et de la communication

Formation à l'utilisation efficace du courrier électronique et à la résolution des conflits résultant de la communication électronique

Objectifs

- Révéler les formes de contact existantes dans le cadre professionnel
- Analyser les enjeux et usages de la communication électronique
- S'approprier les essentiels de la gestion des emails
- Aborder les bases de la communication électronique et les moyens de gérer les conflits liés à l'utilisation du mail
- Apprendre à utiliser le courrier électronique efficacement dans son activité de veille d'information et de gestion des connaissances

Programme

Enjeux et pratique du courrier électronique

- Les impacts du courrier électronique sur la communication et les modes d'organisation
- Fonctionnement technique du mail (usages, logiciels ...)
- L'écriture et la communication spécifique au courrier électronique (Critères pour composer des emails officiels, à qui adresser ses emails, quelle forme donner aux emails pour qu'ils soient lus et compris, faire une demande par email, demander des précisions, rappeler les tâches à accomplir...)

La gestion du courrier électronique

- Gérer les flux d'information et la surabondance d'information
- Savoir dans quel type de communication investir du temps en priorité pour en économiser plus tard
- Les techniques d'organisation et de sauvegarde des emails
- Les méthodes permettant de faire face aux indésirables (spam, virus...)
- La gestion du carnet d'adresses

Gestion des conflits, netiquette, sécurité et protection des données

- Gérer les difficultés et conflits propres à la communication électronique (agression, absence de réponse, copies conforme, abus divers...)
- Identifier précocement dans une correspondance électronique les causes de malentendus
- Netiquette, protection des données, cryptage, sécurité informatique et virus

Outils de communication en groupe (forums, listes de discussion, chat...)

- Newsletter et listes de diffusion pour innover et tisser de nouvelles relations

Une stratégie Internet pour animer votre réseau

Objectifs

Un projet de développement d'un territoire faisant intervenir plusieurs acteurs nécessite aujourd'hui l'utilisation d'Internet et des technologies de l'information et de la communication.

Cette formation vise à :

- Faire un état des lieux des outils, enjeux et possibilités ouvertes par les **outils collaboratifs** de travail en groupe, de mutualisation et de diffusion d'information
- Comprendre les mécanismes et étapes de mise en œuvre d'un projet de **travail en réseau**
- Elaborer une stratégie d'action et **réussir la mise en œuvre** de projets concrets
- Savoir comment **animer des communautés virtuelles** en s'appuyant sur les forces de ses membres et en désamorçant les conflits et difficultés possibles

Contenu

Cette formation aborde les thématiques suivantes :

Travail en réseau

- S'approprier les principaux **outils d'appui au travail collaboratif** sur Internet (cartographie, listes de discussion, newsletter, portail...),
- Acquérir les principes de **création, développement et animation** d'un réseau
- **Motiver, former et accompagner** vos équipes dans leur appropriation des outils Internet
- **Utiliser l'email** dans son activité de veille d'information et de gestion des connaissances (newsletter, listes de discussion).

Portail d'information

- Clarifier les **enjeux de la diffusion d'information** et de l'animation de communautés virtuelles
- Réussir la **création et le lancement** d'un portail d'information
- Apprendre à **manager, coordonner et animer** un portail d'information

Portails : la gestion des contenus

Objectifs

- Clarifier les enjeux de la diffusion d'information et de l'animation de communautés virtuelles
- Réussir la création et le lancement d'un portail d'information
- Apprendre à manager, coordonner et animer un portail d'information
- Connaître les éléments techniques essentiels au développement d'un portail d'information et d'un site Internet.

Programme

Un changement organisationnel

- L'impact de la technologie sur l'organisation
- Le portail d'information support d'une communauté
- Le « Web Content Management » : promesses et réalité

Le pilotage de projet de communauté virtuelle

- La détection des besoins des membres du réseau
- Instaurer la confiance et motiver les membres de la communauté
- Élaborer des règles et une éthique et les faire respecter
- La conduite du changement au sein de l'organisation

Les outils disponibles

- Du site statique au portail dynamique
- Les solutions clés en main
- Les logiciels libre (Spip, PhpNuke, Zope...)

L'animation de communauté

- Les règles d'or du fonctionnement d'un réseau
- Relations réelles et relations virtuelles
- Le recueil, le tri, la validation et l'organisation des données
- La création de liens et la mise en réseau
- Méthodes d'animation
- Prévention et résolution des conflits

Evaluation et suivi

- Logiciels et outils de suivi statistiques
- Le contrôle de l'information
- Les questions de copyright

Manager vos connaissances

Objectifs

- Construire une stratégie d'apprentissage et de gestion des connaissances intégrant les technologies de l'information et de la communication
- Découvrir comment intégrer activement les connaissances individuelles et collectives dans un processus d'apprentissage permanent
- Relier connaissances et apprentissage avec les besoins d'innovation et de recherche d'efficacité des organisations
- Anticiper en mettant en place un dispositif de veille intégrant les outils Internet
- Faciliter la transmission des savoirs et savoirs faire au sein d'une équipe.

Programme

Organiser et rendre efficace votre veille d'information

- Les concepts et enjeux de la veille d'information
- Concevoir et mettre en place un système de veille

Les apports de la cartographie d'information

- Repérer, organiser et structurer l'information pertinente
- Les outils de cartographie facilitant la prise de décision stratégique et opérationnelle

Les outils et méthodes permettant de valoriser les expériences et savoir faire d'une équipe et/ou d'un réseau d'acteurs

- Les principes de la capitalisation d'information
- Mutualiser et faire circuler l'information efficacement

Comprendre vos principaux modes d'apprentissage.

- Les différentes intelligences en action lors des processus d'apprentissage
- Les modalités de transfert de compétences.

Faire de la veille et surfer utile

Objectifs

- Comprendre le fonctionnement d'Internet
- Connaître les outils et méthodes efficaces de recherche d'information
- Utiliser les potentialités de son logiciel de navigation
- Maîtriser l'utilisation des moteurs de recherche et des outils de cartographie

Programme

Concepts et enjeux de la veille d'information

- Les particularités de la veille sur Internet
- Le rôle de la cartographie

Mettre en place une veille efficace

- Organiser l'acquisition d'information, gérer sa surabondance et évaluer sa pertinence
- Organiser le travail en réseau

Outils et méthodes de veille et recherche d'information

- Les stratégies de recherche
- Techniques de navigation et de recherche
- Fonctionnement des moteurs de recherche et stratégies de recherche
- Portails, agents intelligents et bases de données

La protection de l'information

- La netiquette et la jurisprudence
- Les astuces pour se protéger

Listes de discussion et newsletter

Objectifs

- Connaître les outils de base de l'animation de communauté virtuelle
- Découvrir les atouts d'une liste de discussion pour animer un réseau, faire de la veille d'information et se faire connaître
- Développer une pratique de mutualisation et de circulation d'information grâce au développement d'une lettre électronique
- Comprendre les éléments techniques clés permettant d'être autonome dans l'animation d'une liste de discussion et d'une lettre électronique.

Programme

Les étapes de conception, élaboration, diffusion et communication d'une lettre électronique

- Préparer et gérer l'information
- Mettre en forme une newsletter efficace
- Diffuser largement
- Archiver et capitaliser le contenu de votre newsletter
- Communiquer et faire connaître votre newsletter

Préparer, lancer et animer une liste de discussion

- Le cycle de vie d'une liste de discussion
- Lancer et faire et connaître une liste de discussion
- Créer la confiance au sein d'un réseau d'acteurs
- Animer et stimuler la participation des abonnés d'une liste
- Définir le cadre de fonctionnement de la liste (règles, méthodes...)
- Gérer les déboires, dysfonctionnements et conflits

Les questions techniques

- Quel hébergement choisir ?
- Gérer les archives et les options d'envoi

Compléments

1. LA CONDUITE DU CHANGEMENT INTERNET

- Faire un état des lieux des outils, enjeux et possibilités ouvertes par les outils collaboratifs et les systèmes de veille d'information,
- Comprendre et apprendre à gérer les peurs et résistances personnelles et collectives liées à l'utilisation d'Internet,
- Elaborer une stratégie d'action et réussir la mise en œuvre de projets concrets.

2. LA CARTOGRAPHIE, AMPLIFICATEUR DE PROJETS WEB

- Découvrir les outils de cartographie et leurs usages possible pour clarifier les enjeux d'un projet, repérer des acteurs et leurs compétences, dynamiser un projet,
- S'approprier les techniques des cartes mentales dans la construction d'un projet Internet,
- Expérimenter les techniques de visualisation pour concrétiser votre projet.

3. MANAGER VOS EQUIPES A DISTANCE

- Intégrer les outils de travail collaboratifs dans les activités de veille, d'écriture collaborative, de suivi de projet...
- Comprendre et expérimenter des méthodes de communication et de coordination de projet simples et efficaces,
- Motiver, former et accompagner vos équipes dans leur appropriation des outils Internet.

4. WEBMASTER, ANIMATEUR DE RESEAUX

- Comprendre les mécanismes et étapes de mise en œuvre d'un projet de travail en réseau,
- Expérimenter les méthodes facilitant une communication équilibrée et un partage d'information entre les membres du réseau,
- S'approprier les principaux outils d'appui au travail collaboratif sur Internet (cartographie, listes de discussion, newsletter, portail...),
- Savoir comment animer des communautés virtuelles en s'appuyant sur les forces de ses membres et en désamorçant les conflits et difficultés possibles.