Le Certificat Informatique et Internet

C2i niveau 1

à l'Université de la Polynésie Française

D5- Travailler en réseau, collaborer, communiquer

Equipe C2i

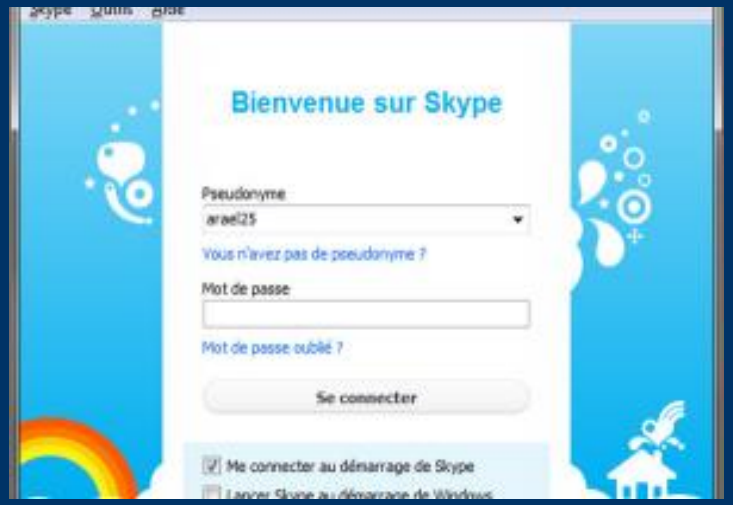
D5.1 : Communiquer avec un ou plusieurs interlocuteurs

Communiquer avec un ou plusieurs interlocuteurs

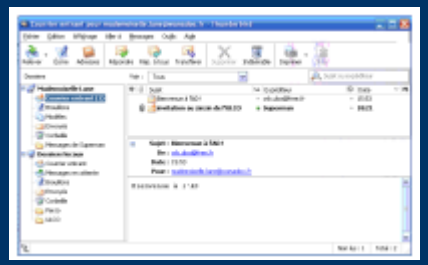
La communication numérique

La communication peut être :
- **synchrone** (les interlocuteurs communiquent au même instant) ou,
- **asynchrone** (les interlocuteurs communiquent en différé) ;

Grâce au débit du réseau, la communication peut être **écrite**, **orale**, ou **audio-visuelle**.



Communiquer avec un ou plusieurs interlocuteurs



La communication numérique

La **messagerie électronique (mail / e-mail):**

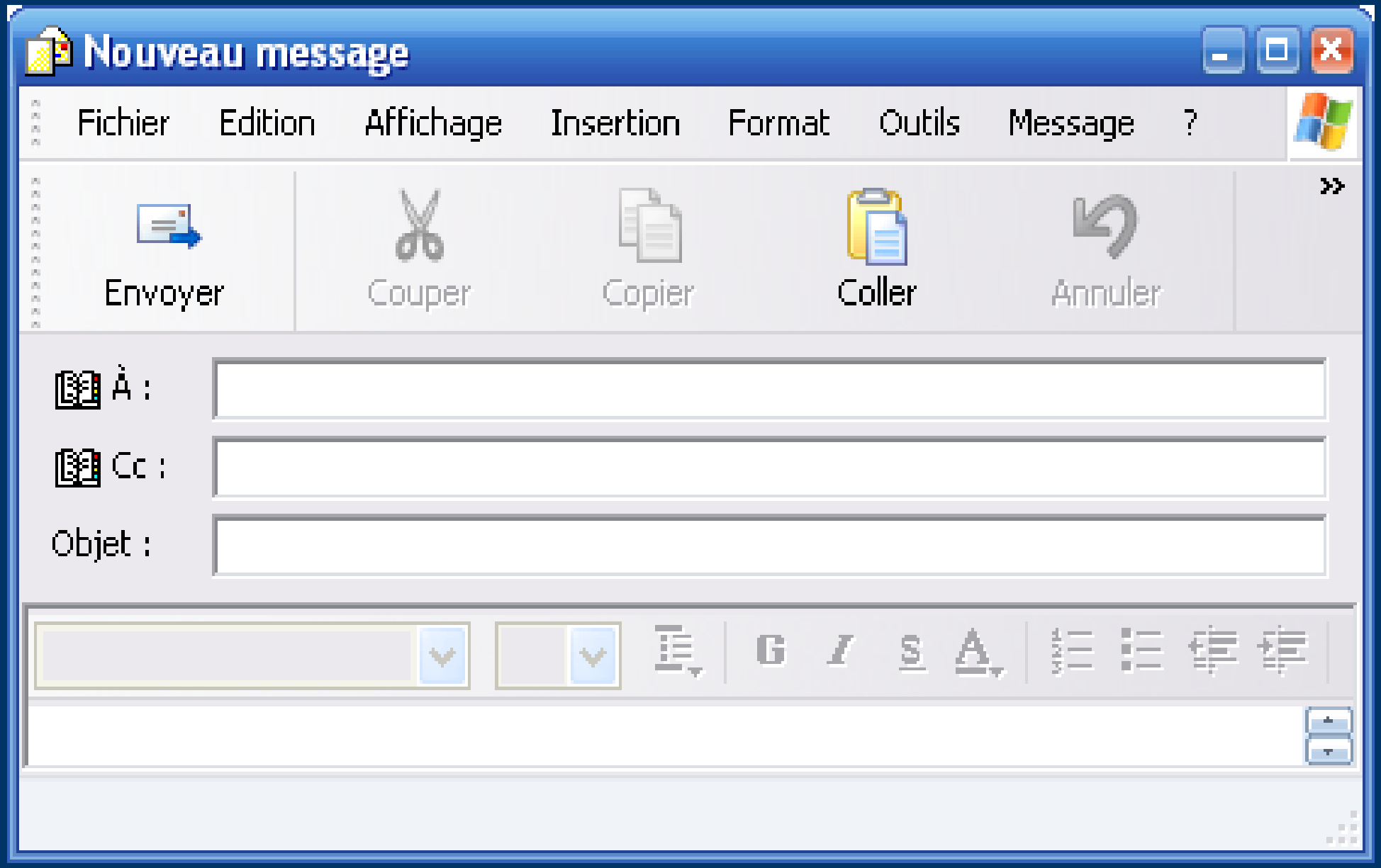
Via un **client de messagerie** ou par *webmail*

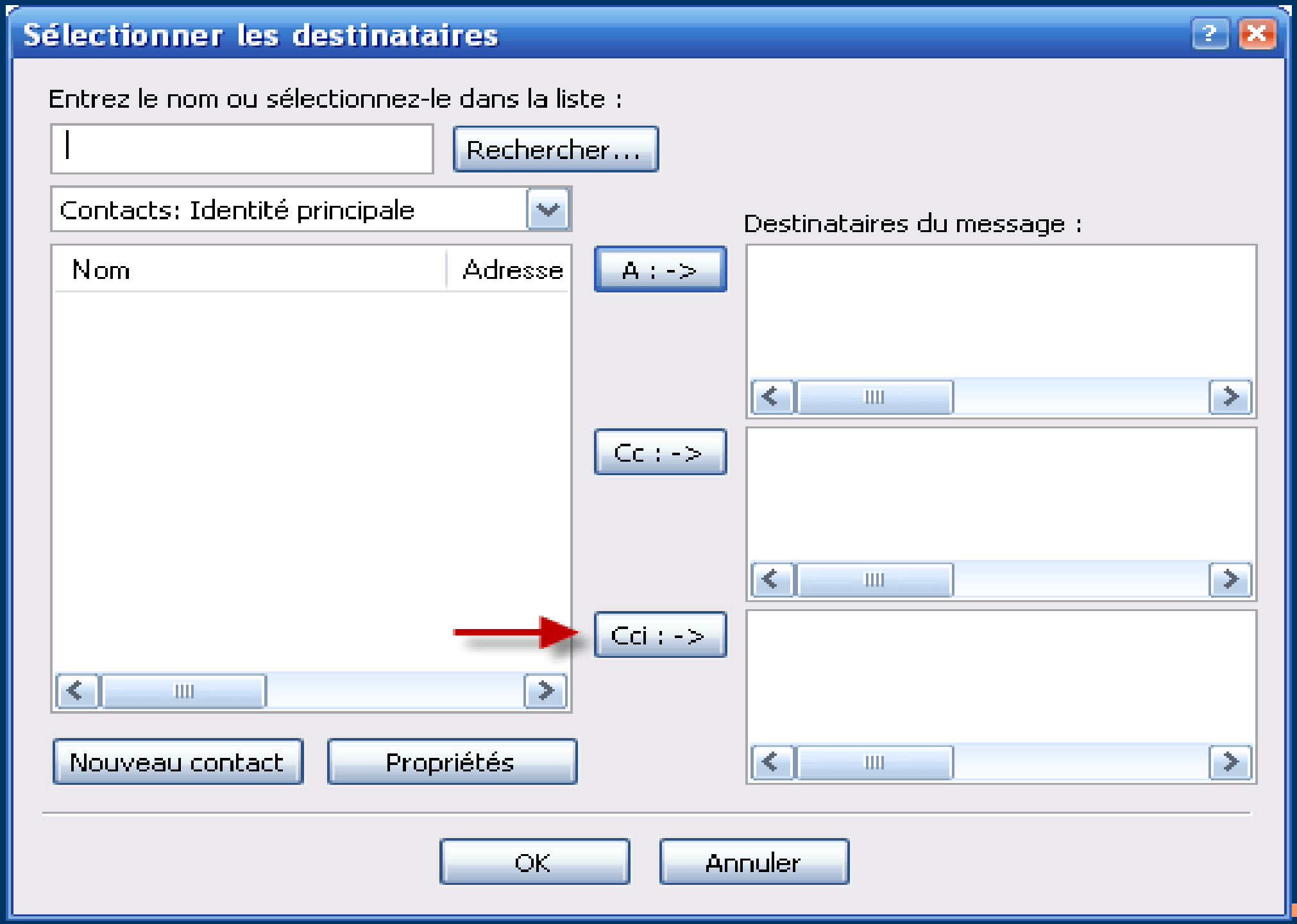
Différents **champs d'expédition** :

- champ **À** : destinataires principaux,
- champ **Cc** : destinataires en copie (Cc pour Copie carbone), ceux que l'on tient informés,;
- champ **Cci** : destinataires en copie invisible (Cci pour Copie carbone invisible), ceux que l'on tient informés sans qu'ils soient visibles dans la liste des destinataires.(Bcc pour « Blind carbon copy » en anglais).

==> *Le champ Cci est souvent utilisé pour éviter de divulguer les adresse électroniques des uns aux autres*

==> *plusieurs destinataires dans un champ en les séparant par des virgules.*


Nouveau message
Fichier
Edition
Affichage
Insertion
Format
Outils
Message
?
Envoyer
Couper
Copier
Coller
Annuler
À :
Cc :
Objet :


Sélectionner les destinataires
Entrez le nom ou sélectionnez-le dans la liste :
Rechercher...
Contacts: Identité principale
Nom
Adresse
A : ->
Cc : ->
Cci : ->
Destinataires du message :
Nouveau contact
Propriétés
OK
Annuler

A	chef@universite.fr
Cc	collegue1@universite.fr,collegue2@universite.fr
Cci	espion@universite.fr
Sujet	Rapport d'activité

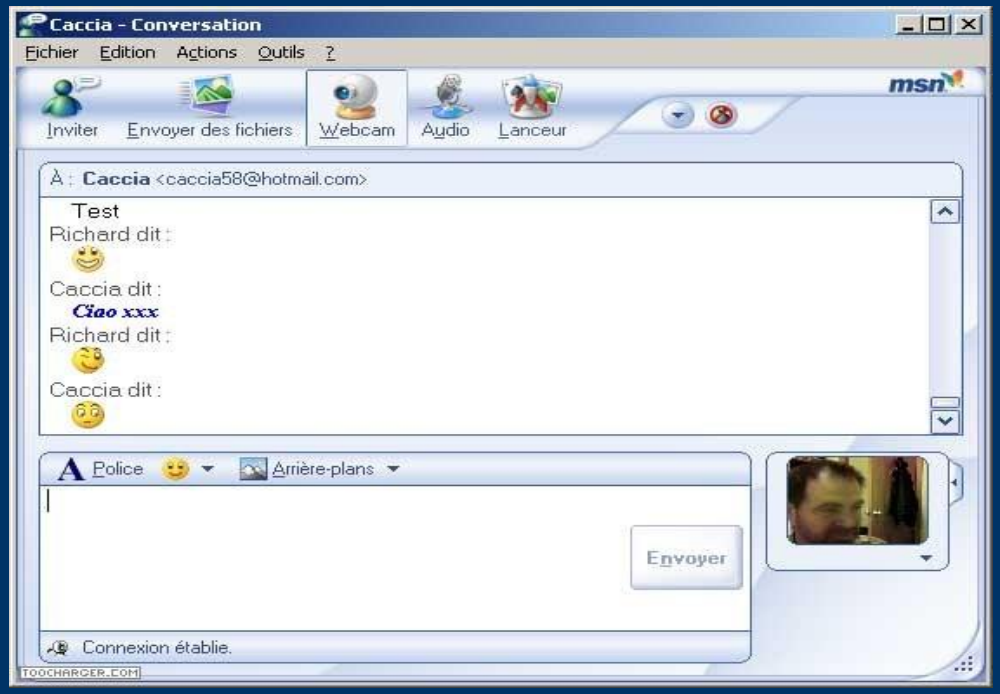
Les champs d'entête d'un courriel :

- **A** (To) : Adresse du ou des destinataire(s) principal(aux) du message.
- **Cc** (Copie Carbone) : Adresse du ou des destinataire(s) recevant une copie du message pour information.
- **Cci** (Copie Carbone Invisible) : Adresse du ou des destinataire(s) recevant une copie du message **sans être visible des autres destinataires**.
- **Sujet** (Objet) : Titre du message

Communiquer avec un ou plusieurs interlocuteurs

La communication numérique

- La **messagerie instantanée** ou chat (prononcé « tchat »)



- La **visio-conférence**

Utilisation d'une webcam et d'un système audio.

Image 7 : Les outils de communication synchrone

Communiquer avec un ou plusieurs interlocuteurs

Les contacts

personnes avec lesquelles on communique fréquemment,
- adresse électronique.
- pseudo.

Mémorisés dans un carnet d'adresses électronique.
- création de groupes de contacts.
- Alimentation du carnet d'adresses :
  - *saisie manuelle (propice aux erreurs humaines...) ;*
  - *collecte automatique des adresses apparaissant dans les courriels reçus ;*
  - *recherche dans un annuaire électronique.*

Exporter/importer par l'intermédiaire des formats d'échange vCard ou LDIF, ou des formats génériques XML ou CSV.

Maintien à jour de ses contacts sur des dispositifs mobiles par synchronisation.

Communiquer avec un ou plusieurs interlocuteurs

Les contacts

personnes avec lesquelles on communique fréquemment,
- adresse électronique.
- pseudo.

Mémorisés dans un carnet d'adresses électronique.
- création de groupes de contacts.
- Alimentation du carnet d'adresses :
  - *saisie manuelle (propice aux erreurs humaines...) ;*
  - *collecte automatique des adresses apparaissant dans les courriels reçus ;*
  - *recherche dans un annuaire électronique.*

Exporter/importer par l'intermédiaire des formats d'échange vCard ou LDIF, ou des formats génériques XML ou CSV.

Maintien à jour de ses contacts sur des dispositifs mobiles par synchronisation.

L'automatisation des tâches répétitives

- Paramétrer l'envoi de messages

- Définition de différentes **« identités »** selon les contextes d'usage

- Création d'une **signature** ;

- Champ **Répondre à** : champ d'expédition qui détermine à qui la réponse sera adressée quand le destinataire poussera le bouton « Répondre » ;

- **Citation** du message initial … ou pas

- Copie des **messages envoyés** : on peut conserver la trace des messages que l'on envoie, ce qui est recommandé !

L'automatisation des tâches répétitives

Réaction à la réception d'un message

- Filtrer les messages reçus pour les mettre à la corbeille ou les ranger automatiquement dans des dossiers
- Gestion des pourriels / spams
- Notification automatique : averti de l'arrivée d'un nouveau message dans une BAL par un message d'alerte envoyé à une autre BAL
- Redirection automatique ;
- Copie automatique : une copie de chaque message est envoyée
- Accusé de réception
- Répondeur

Configuration de la messagerie

Un client de messagerie doit être configuré

Thunderbird, Kmail, Outlook et Outlook Express, Apple Mail

L'acheminement d'un courriel se fait en deux étapes :

- envoi via un serveur sortant , selon le protocole SMTP (exemple : smtp.univ-qqpart.fr).

Configuration de la messagerie

- réception : les messages sont téléchargés depuis le serveur de messagerie via un serveur entrant.

Différents protocoles
IMAP (Internet Message Access Protocol) permet de gérer ses courriels et les dossiers sur le serveur de messagerie, après synchronisation ;

POP3 (Post-Office Protocol), plus ancien.

==> *Un même fournisseur d'accès peut offrir plusieurs protocoles*

Qu'avez-vous retenu ?

Le courrier électronique (en abrégé) est un service d' très utilisé.

C'est un outil de communication efficace, rapide et à moindre .

Il permet une communication de type , c'est à dire que les personnes ne sont pas obligées d'être connectées en même temps.

Pour envoyer ou recevoir un courrier électronique, il vous faut une boîte à lettres électronique sur un de messagerie identifiée par une électronique de la forme *utilisateur@nom_du_serveur*.

Ce symbole @ s'appelle et se lit (en anglais).

Si vous voulez consulter vos courriels en déplacement, vous utiliserez une interface qui a l'avantage de vous donner accès à vos courriels sans avoir à paramétrer un de messagerie. Il vous suffira simplement de vous identifier.

Q1 : Parmi les moyens de communication, lesquels ont un mode de communication synchro

- Le courrier électronique.
- La messagerie instantanée.
- La visio-conférence.
- Le forum.
- La liste de diffusion.

Q2 : Comment procéder pour envoyer le même courriel à trois personnes sans qu'elles con

- On place une adresse différente dans chaque champ : A, Cc et Cci.
- On place toutes les adresses dans le champ A.
- On place toutes les adresses dans le champ Cc.
- On place toutes les adresses dans le champ Cci.

Q3 : Qu'est-ce qu'un filtre de messages ?

- Un outil qui supprime les propos injurieux des courriels.
- Un outil qui rend visible la liste des destinataires invisibles d'un courriel.
- Un outil qui affiche en tête de liste les courriels auxquels il faut répondre rapidement.
- Un outil qui élimine les images présentes dans les courriels.
- Un outil qui range dans un dossier les courriels vérifiant certains critères.

Q4 :Quel nom porte le protocole d'envoi de courriels ?

- SMTP
- POP3
- IMAP
- FTP
- HTTP

La compétence en situations

Retrouvez vos interlocuteurs

Dans l'annuaire de l'établissement, recherchez les adresses des étudiants que vous connaissez et ajoutez-les à vos contacts.

Créez une liste de contacts « Mes collaborateurs » constituée des personnes avec lesquelles vous communiquez régulièrement.

Les dessous de sa messagerie

Trouvez les noms de vos serveurs (entrant et sortant) de messagerie.

Créez-vous deux identités (institutionnelle et personnelle) avec des signatures personnalisées et testez-les.

Filtrez-vous vos messages ?

Créez des dossiers pour ranger vos messages reçus et des

D5.2 : Participer à l'activité en ligne d'un groupe

Les plateformes de travail

Rôles

- **propriétaire** ou **administrateur** : règle les paramètres du groupe (règles d'inscription, droits d'accès des membres)

- **contributeur** : enrichit le contenu du site par ses contributions ; Niveau **éditeur**, qui peut modifier la structuration de l'information/ créer de nouveaux documents, et niveau **collaborateur**,

- **lecteur** ou **visiteur** : consulte le site sans pouvoir le modifier.

L'activité du groupe

Mots clefs : groupware / collecticiel / travail collaboratif

But: améliorer le travail en équipe sur un projet, la production de document à plusieurs, en s'affranchissant des distances

Besoin de

- Communiquer
- Coordonner
- Coopérer

Quelques noms : *Lotus®, EgroupWare, OpenGroupWare, Dotproject, PHProjekt...*

Outils de communication

- **Liste de diffusion**,

- **Forum** structuré par **fil de discussion** ou sujet de discussion. (les messages ne sont pas envoyés par courriel),

==> notions d'administrateur, de modérateur, de membre

- Visio-conférence

- Messagerie instantanée

Outils de communication

- **Liste de diffusion**,

- **Forum** structuré par **fil de discussion** ou sujet de discussion. (les messages ne sont pas envoyés par courriel),

==> notions d'administrateur, de modérateur, de membre

- Visio-conférence

- Messagerie instantanée

La gestion d'une liste de diffusion

Forum de discussion

Un forum de discussion (en anglais «bulletin board») est un espace web dynamique permettant à différentes personnes de communiquer. Le forum de discussion est généralement composé de différents fils de discussion (le terme «fil de discussion» est parfois remplacé par sujet de discussion, post, thread, enfilade ou topic) correspondant chacun à un échange sur un sujet particulier. Le premier message d'un thread définit la discussion, et les messages suivants (situés généralement en dessous) tentent d'y répondre.

Nouveau sujet |

Sujet

- Que pensez-vous du C2i ?
  - C'est un très bonne chose
  - J'attends de voir
  - Quel rapport avec le B2i ?
    - C'est la suite dans le supérieur
  - Je suis contre

Remarque

C'est un outil de communication asynchrone : les correspondants n'ont pas besoin d'être connectés en même temps pour échanger.

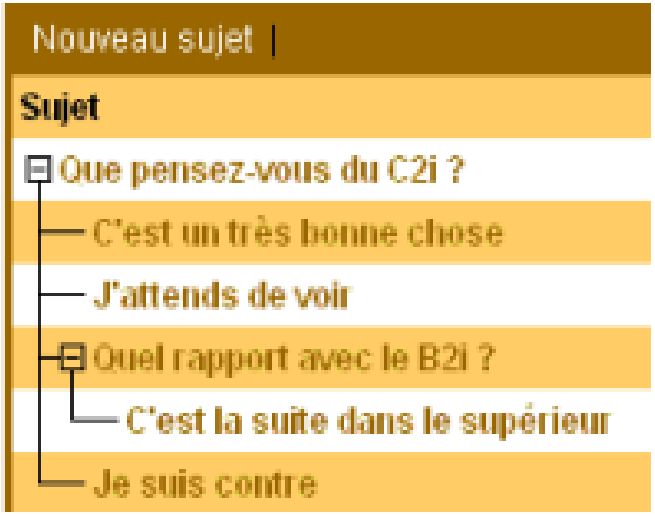
Les forums publics

Un certain nombre de forums sont publics.

Ce sont en général des **forums d'aide** ou d'échanges d'informations (problème informatique, avis sur des hôtels, ...).

On peut très facilement trouver des réponses à nos interrogations sur ces forums publics ...

Les forums privés



Il existe également des forums privés à une petite communauté de travail.

Dans ce cas, les sujets de discussions ne sont pas accessibles sur le web. Il faut être authentifier pour y accéder.

La gestion des forums

La gestion des forums

Le responsable d'un forum (**administrateur**) peut être aidé de **modérateurs** chargés de veiller au respect de la charte du forum.

Les modérateurs peuvent intervenir sur les messages postés en les supprimant ou les reformulant.

La modération des forums

- Un forum peut être modéré **à priori** : chaque message est validé par un modérateur **avant** d'être publié
- Il peut être modéré **à postéori** : le message est publié sans contrôle mais peut être supprimé **après**.

Un peu de vocabulaire ...

Un troll : auteur de messages cherchant à envenimer la discussion

Un floodeur : auteur de messages indésirables, sans rapport avec le sujet

Qu'avez-vous retenu ?

Vous avez un problème à résoudre ...

Vous décidez de poser votre question dans un _____ de recherche sur le web et en général vous arrivez sur un _____ de discussion où un autre internaute avait déjà soulevé le problème. Peut-être même est-il résolu ...

Il s'agit un forum _____ très utilisé pour l'entraide.

Sur les forums, les messages s'organisent de façon hiérarchique.

Un sujet est lancé et les réponses arrivent dans ce _____ de discussion.

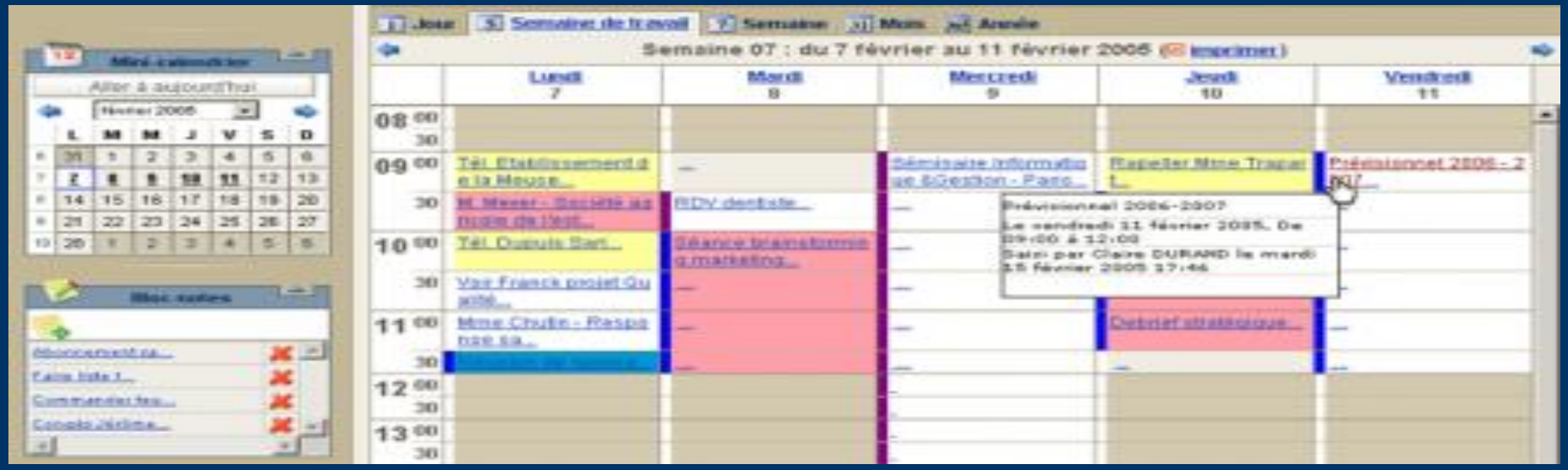
Les forums peuvent être _____ : dans ce cas, des personnes sont chargées de vérifier que les discussions sont conformes à la charte. Ils ont la possibilité de retirer le message posté ...

Outils de coordination

- A**genda partagé** permet de mémoriser les dates importantes pour le groupe : événements, réunions, dates butoir.,

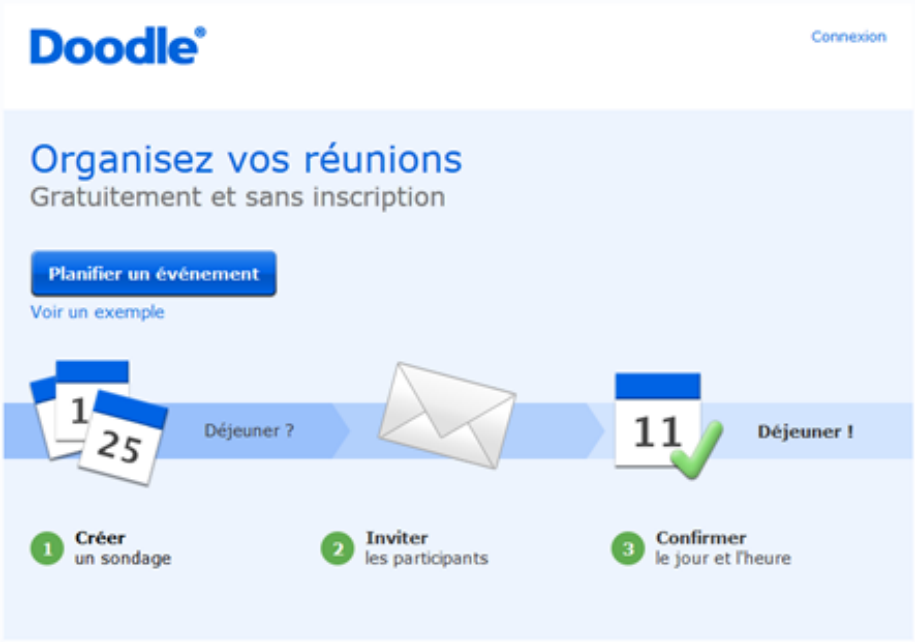
- O**utils de sondage** pour faire des choix simples collectivement : décider d'une date de réunion, choisir entre plusieurs solutions dans le cadre du projet commun, etc.

- Outils de planification de projet de type diagramme de gant



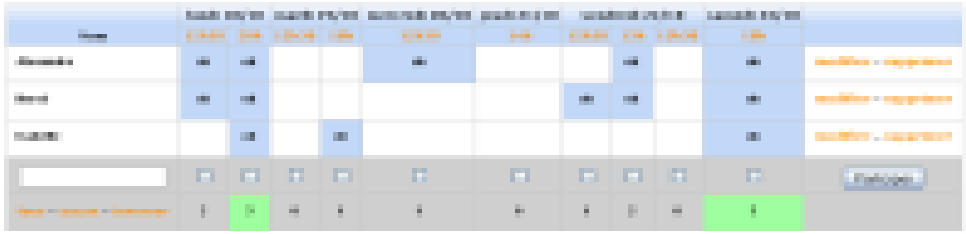
http://www.partagenda.com/agenda-partage-planning-en-ligne.html

Outils de sondage : Doodle...



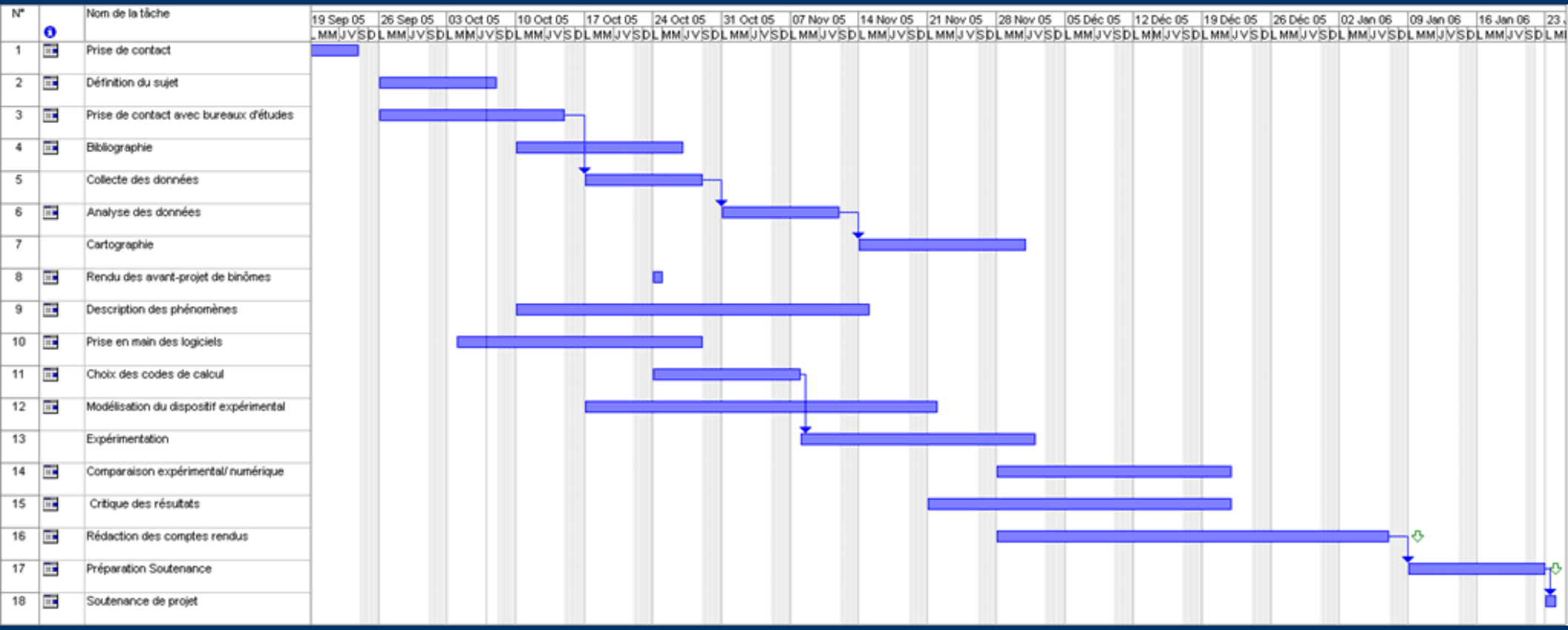
Création d'un sondage

ondage à ses collaborateurs.



Participation au sondage

Outils de planification :Diagramme de Gant



Participer à l'activité de groupe

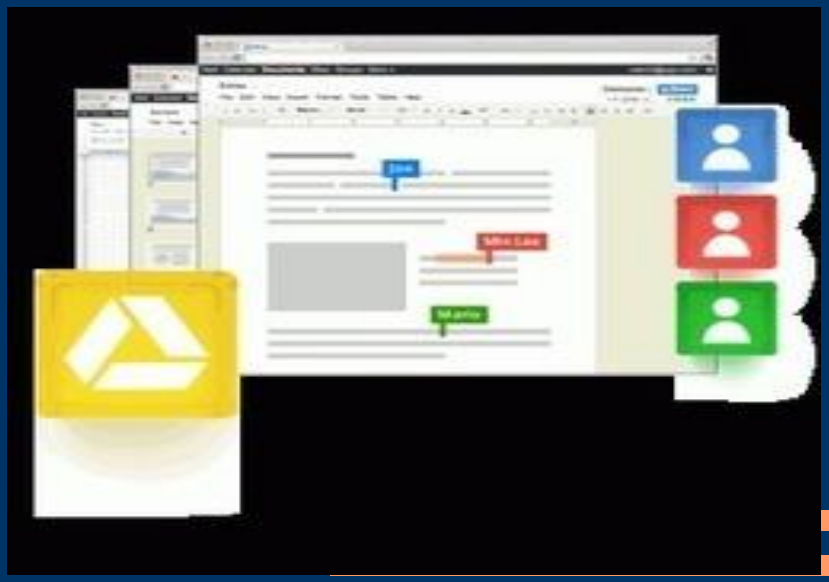
Outils de coopération

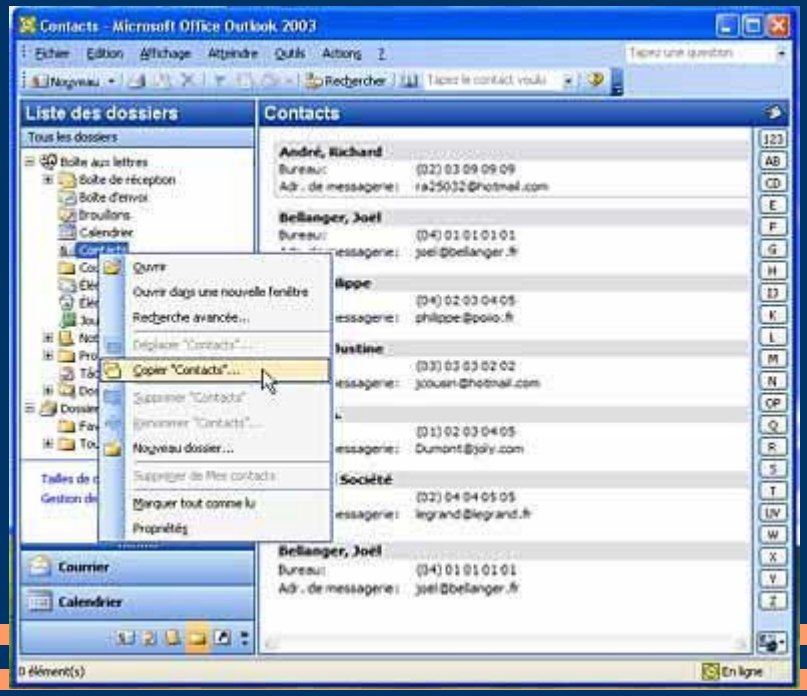
- Espace de stockage partagé : mise en ligne de fichiers et définition de droits d'accès

==> utilisation d'outils de révision de documents

http://dropbox.softonic.fr/mac

- Carnet d'adresses partagé





Participer à l'activité de groupe

Réseaux sociaux

- Espace de stockage partagé : mise en ligne de fichiers
 et définition de droits d'accès
 ==> utilisation d'outils de révision de documents
 (cf production collaborative)

- Carnet d'adresses partagé

Le microblogage consiste à publier des messages très courts ou tweets pour décrire sa propre actualité au quotidien, ou l'actualité d'un domaine auquel on s'intéresse.

Les membres d'un service de microblogage suivent les tweets des membres qui les intéressent. Les membres d'un service de microblogage constituent de fait un réseau social structuré en suivis et suiveurs.

L'auteur d'un tweet est repérable par son identifiant qui est souvent un pseudo. Ses tweets arrivent sous forme d'un flux dans le fil d'actualités ou *timeline* des internautes qui le suivent.

Twitter est le plus connu des services de microblogage.

Les services de microblogage et de réseaux sociaux convergent peu à peu, les uns intégrant progressivement les fonctionnalités des autres.

D5.3 - Élaborer une production dans un contexte collaboratif

La production collaborative

= plusieurs auteurs apportent des modifications et des commentaires à un document, tour à tour (mode asynchrone) ou simultanément (mode synchrone).

Il faut :
- suivre les modifications au sein du document, (repérer l'auteur des modifications ou commentaires, la date, accepter ou refuser les modifications) ;
- gérer les versions successives du document ;
- gérer les conflits d'accès ou accès concurrent au document (d'où le fameux message «ouvert en lecture seule »)

Élaborer une production dans un contexte collaboratif

La production collaborative en ligne

- Traitement de texte ou tableur en ligne,

- Wiki, qui permet l'édition de texte en ligne avec structuration logique et mise en forme, intégration d'images et de liens Actifs ;

- Bloc-note collaboratif,
peu de possibilités de mise en Forme

Utilisateur de wiki : un **wikinaute**.

- Tableau blanc, écrire ou dessiner à plusieurs, adapté à une séance de réflexion collective ou remue-méninges.

Le wiki

Définition : Le wiki

Un **wiki** est un système de gestion de contenu de site web qui donne la possibilité aux visiteurs autorisés à en modifier le contenu.

Les wikis permettent l'**écriture collaborative** de documents.

Exemple : Wikipédia

L'encyclopédie libre **wikipédia** est écrite de façon collaborative à l'aide d'un wiki.

En cliquant sur les différents onglets en haut de la page, vous pouvez contribuer ou voir l'historique des modifications !

Le blog

Définition : Le blog

Un **blog** ou **blogue** est un site web constitué d'une suite d'articles appelés **billets**.

Il peut être mis en place sans connaissance particulière en informatique car il utilise un système de gestion de contenu (CMS : Content Management Systems).

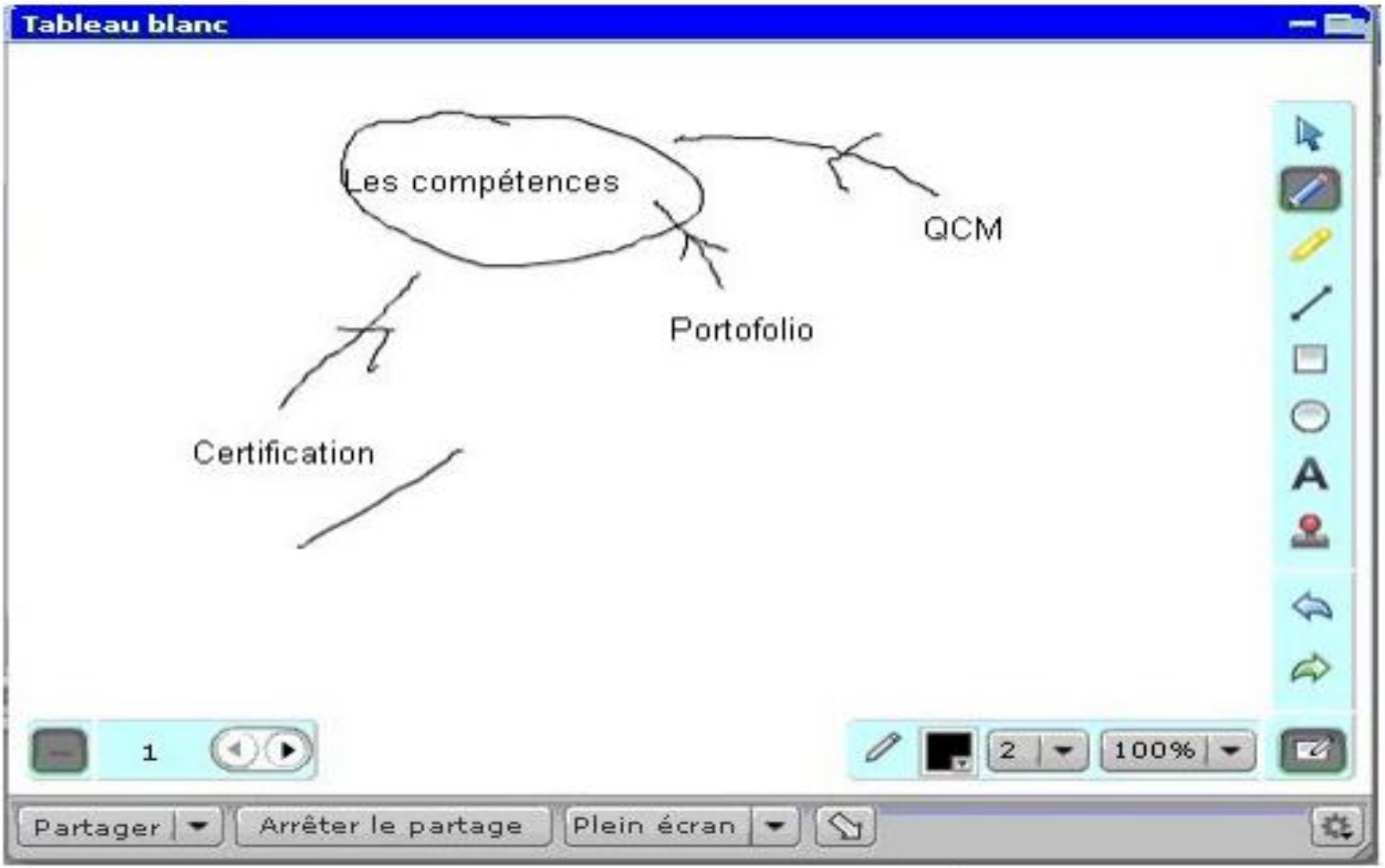
Les visiteurs du blog peuvent y déposer des **commentaires**.

Exemples de blog

- journal personnel (souvent tenu par des jeunes)
- blog d'entreprise
- blog d'homme politique

Un blog peut être considéré comme un document collaboratif car il est constitué d'articles et de commentaires déposés par différents internautes.

Le **tableau blanc électronique** permet à plusieurs personnes de partager et modifier une image **intéractivement et simultanément** via le réseau.



La production collaborative hors ligne

= Le document est sur un espace de stockage partagé.
Lorsqu'un auteur veut l'éditer, il le télécharge pour le modifier.

- Logiciel de bureautique en mode suivi des modifications ;

- Espace de stockage partagé, éventuellement avec système de gestion de version et de verrouillage intégré,

Sans espace de travail partagé, on s'échange le document en cours de rédaction par courriel, avec un nommage approprié des différentes versions.

La gestion des versions : mode artisanal

= conserver les fichiers des versions précédentes en les nommant de façon à faciliter leur repérage.

Méthodes de nommage :

- préciser la date et l'heure, voire les initiales des contributeurs successifs : Expose_C2I_ 2012_11_23_11h46_UB_MP.odp ; Exposé C2I de Usain Bolt revu par Michael Phelps

==> Ussi on écrit la date « à l'envers » en commençant par l'année, puis le mois, puis le jour, on peut faire un tri sur les noms de fichiers et obtenir l'ordre chronologique.

- associer un numéro de version : Exposé_v1.3.odp, où 1.3 désigne la 3ème révision mineure de la 1ère version ;

La gestion des versions : mode automatisé

- Association automatique au document de la **date** de dépôt et du **nom** de celui qui le dépose ;
- Possibilité de consulter les **versions précédentes** du document ;
- Possibilité de **rétablir** une version plus ancienne en cas d'erreur.

Dans certains systèmes, il est possible :
- d'associer un commentaire à chaque version ;
- de choisir entre **révision majeure** (on passe de v1 à v2) et **révision mineure** (on passe de v1.3 à
- de **comparer** deux versions et d'afficher les différences

La gestion des versions : mode automatisé

- Association automatique au document de la **date** de dépôt et du **nom** de celui qui le dépose ;
- Possibilité de consulter les **versions précédentes** du document ;
- Possibilité de **rétablir** une version plus ancienne en cas d'erreur.

Dans certains systèmes, il est possible :
- d'associer un commentaire à chaque version ;
- de choisir entre **révision majeure** (on passe de v1 à v2) et **révision mineure** (on passe de v1.3 à
- de **comparer** deux versions et d'afficher les différences

Qu'avez-vous retenu ?

On peut communiquer en temps réel sur le réseau à l'aide d'outils de communication _____.

Pour dialoguer par écrit, on utilisera la messagerie instantanée ou _____ (à prononcer avec un t devant).

Pour faire une réunion de travail avec son et image sur le web, on utilisera un outil de _____ en ligne qui propose, en plus, de nombreux outils de collaboration : documents _____, tableau _____ intéractif, ...

Les terminaux mobiles

Le développement des technologies et des services nous permet maintenant d'utiliser la plupart des outils de communication à partir de terminaux mobiles.

Comment communiquer en déplacement ?

Vous partez en déplacement avec votre ordinateur portable. Comment pourrez-vous communiquer ?

- En bluetooth ...
- Si votre ordinateur est bluetooth, vous pourrez communiquer avec d'autres terminaux proches en bluetooth

  Par exemple :

  Vous pourrez transférer des photos de votre téléphone portable à votre ordinateur
- *Portée Bluetooth : quelques dizaines de mètres*
- En Wi-Fi
- Si vous êtes à proximité d'une borne Wi-Fi, vous pourrez vous connecter à Internet.

  Par exemple : certains hôtels vous proposent le Wi-Fi ...

  Portée Wi-Fi : quelques centaines de mètres

En réseau Edge/3G/3G+

- Si vous n'êtes pas à proximité d'une borne Wi-Fi, vous pourrez vous connecter à Internet via le réseau téléphonique mobile si vous êtes équipés d'une clé 3G+ .

  Par exemple :

  Dans le train, vous pourrez consulter vos courriels à l'aide de la clé 3G+

- Sous couverture 3G+ : connexion en haut débit
- Sous couverture 3G/EDGE : connexion en bas débit

Exercices récapitulatifs

I. Synchrone ou asynchrone ?

- Forum
- Visioconférence
- Courrier électronique
- Chat

II. Classer ces termes dans les catégories suivantes : courrier électronique, forum de discussion, conférence en ligne.

- casque
- Cci
- webcam
- post
- filtre
- modérateur
- synchrone
- webmail
- @
- spam
- tableau blanc

III.

Quand on envoie un courriel, où est placé le message en attendant sa consultation par le destinataire ?

- ○ Sur le serveur de messagerie de l'expéditeur
- ○ Sur le serveur de messagerie du destinataire
- ○ Sur l'ordinateur du destinataire
- ○ Sur l'ordinateur de l'expéditeur

IV.

Qu'est ce qu'un forum modéré ?

- ○ Un forum dont les messages sont contrôlés par un responsable
- ○ Un forum où la participation est faible
- ○ Un forum où le nombre d'abonnés est faible

VI.

Que peut-on dire d'un forum public ?

- [ ] Il est consultable par tout internaute
- [ ] Il doit être hébergé sur un serveur de l'administration publique
- [ ] Il est indexé par les moteurs de recherche
- [ ] Il est possible à tout internaute de modifier les messages des autres contributeurs

VII.

Si vous êtes étudiant, la consultation de votre emploi du temps ou l'abonnement à des de diffusion de l'établissement peuvent être des services proposés par votre . Pour accéder à ces services personnalisés vous devez vous .

Si vous êtes amenés à réaliser un travail en collaboration avec des personnes distantes, vous utiliserez une - de travail collaboratif. Celle-ci met à votre disposition de nombreux collaboratifs comme l'agenda , la diffusion d'annonces, l'espace commun de stockage, la messagerie, ...

Si vous désirez échanger par courriel sur un sujet spécifique, vous vous abonnerez à une liste de qui est une liste de diffusion particulière. Vous recevrez les messages dans votre boîte à lettre électronique et vous pourrez également en envoyer à tous les membres de la liste après validation par un .

VIII.

Vous désirez planifier une réunion, dans quel ordre procédez-vous ?

1. Saisie de la date de la réunion dans l'agenda partagé
2. Choix de la date de la réunion
3. Création d'un sondage proposant plusieurs dates de réunion
4. Diffusion aux collaborateurs du lien vers ce sondage

IX.

Où doit se trouver le document si on veut le modifier à plusieurs de façon synchrone ?

- ○ En ligne
- ○ Dans un espace de stockage partagé
- ○ Sur le disque de chaque collaborateur

X.

Que peut-on faire quand on reprend un document avec une modification enregistrée ?

- ☐ Annuler la modification
- ☐ Accepter la modification
- ☐ Rejeter la modification

XI.

Aidez-moi à nommer correctement mon fichier ...

1. 05
2. 31
3. lettre
4. .odt
5. 2011