

| QUAND L'INTRANET S'EN MÊLE |

Depuis quatre ans, à l'École nationale de commerce de Paris, une équipe d'enseignants se mobilise pour doter ses étudiants d'un extranet collaboratif de type professionnel¹. Comparable aux outils utilisés par les entreprises pour faciliter et encadrer le travail des équipes commerciales, cet extranet a été développé à destination des sections de techniciens supérieurs (STS)

● NETASP, UN OUTIL DE TRAVAIL POUR LES STS COMMERCIALES

Négociation et relation client (NRC) et Management des unités commerciales (MUC). Opérationnel depuis septembre 2003, il a fait l'objet en 2004 d'une expérimentation dans dix établissements par chacune des sections concernées. Les résultats de cette expérimentation sont disponibles sur le web www.educnet.education.fr/ecogest/tice/ent_sts_com.htm.

Auteur

Patrick Roussel*

La rénovation des BTS commerciaux affirme résolument l'ancrage des technologies de l'information et de la communication dans les apprentissages. À la pratique du travail en réseau, nécessaire à tout étudiant, se superposent ici des enjeux pédagogiques de deux ordres :

- d'une part le développement d'attitudes professionnelles de travail sur des applications commerciales lors de missions en milieu professionnel ;
- d'autre part, dans la logique des projets professionnels, l'utilisation d'un outil technologique permettant de formaliser et de suivre le travail effectué en entreprise, de développer la collaboration avec le tuteur et l'enseignant et de produire le dossier de projet nécessaire pour l'examen.

DES COMPÉTENCES POUR S'INSÉRER ET POUR ÉVOLUER

Les entreprises ont, en effet, des attentes en termes de compétences transversales et opérationnelles.

Au-delà de la compréhension des orientations stratégiques de l'entreprise et de leur transcription dans des plans de mercatique opérationnelle, les jeunes embauchés doivent maîtriser un certain nombre d'outils et de techniques spécifiques relevant des technologies de l'information et de la communication.

Par ailleurs, les jeunes commerciaux embauchés à Bac + 2 évoluent souvent assez rapidement vers des fonctions d'encadrement d'équipes commerciales. De nouvelles compétences, de nature managériale, leur sont alors demandées. On attend d'eux qu'ils puissent animer leur équipe,

gérer les actions commerciales en fonction de l'objectif fixé, évaluer leur action et celle de leur équipe... et utiliser les applications courantes de travail collaboratif et de gestion d'équipes commerciales disponibles sur le marché.

Les évolutions de la fonction commerciale et des métiers correspondants conduisent à exiger des compétences nouvelles liées à la pratique des technologies de l'information et de la communication dans l'approche de la gestion automatisée de la relation client ou dans la gestion d'équipes commerciales.

Les évolutions de la fonction commerciale conduisent à exiger des compétences liées à la pratique des TIC

LES OBJECTIFS DE L'OUTIL NETASP

Conçu en 2000, l'outil devait répondre à quatre objectifs.

Professionnaliser

Professionnaliser le suivi de la formation en mettant en permanence à disposition des étudiants les possibilités des solutions informatiques et internet professionnelles.

* Professeur d'économie-gestion à l'École nationale de commerce de Paris (75).

1. Intervenants dans le projet : Patrick Roussel, Christine Jullien, Carole Hamon, Laurence Garnier, enseignants en STS à l'École nationale de commerce de Paris, ont initié, testé et développé le projet ; Olivier Pasco, chef de travaux, en a permis la réalisation ; Xavier Loiseau, directeur de la société Internet Creative Center, a conçu l'application informatique ; Christine Gaubert-Macon et Olivier Caviale, représentants économie-gestion auprès de la Direction de la technologie, ont apporté un soutien précieux.

FORMATIONS : LES POINTS DE VUE...

À l'occasion de la réforme des BTS commerciaux, une enquête massive a été réalisée auprès des professionnels, des étudiants et des enseignants des BTS Action commerciale et Force de vente.

– Pour près des deux tiers des entreprises, les objectifs, le contenu et le déroulement des stages ne sont pas toujours préparés et suivis par les équipes pédagogiques. Malgré ces critiques les stages sont jugés efficaces à 96 %.

– Selon les entreprises, les évolutions probables du travail des commerciaux porteront essentiellement sur les domaines suivants : les mutations dans le domaine des TIC et les nouveaux modes d'organisation du travail dans l'entreprise.

– Les anciens étudiants estiment qu'ils ont été bien préparés à l'utilisation d'outils professionnels. Ils demandent néanmoins un renforcement des acquis en informatique et une formation aux logiciels spécifiques aux professions commerciales.

– Quel que soit le BTS, une très forte majorité d'enseignants juge que [...] les nouvelles technologies de l'information et de la communication (TIC) sont absentes alors qu'il s'agit de compétences exigées par les entreprises. La nécessité d'une formation aux TIC est fortement ressentie.

La liste des aptitudes à développer et des contenus de formation à ajouter confirme donc les évolutions perçues : maîtrise des TIC, renforcement du professionnalisme, développement des stages, création d'un enseignement de management et développement de la réactivité des étudiants.

Cette professionnalisation passe par l'intégration de l'outil comme « objet » pédagogique à part entière et non plus seulement comme un simple « sujet » d'enseignement : l'objectif n'est pas seulement d'apprendre à utiliser un outil de travail collaboratif, mais de le faire utiliser en permanence à l'intérieur de la formation.

Assister

Constituer un espace de ressources permettant aux étudiants :

- de « vendre » plus facilement leurs actions aux entreprises grâce à des diaporamas de présentation de la formation ou de la section ;
- d'aborder une mission avant d'avoir traité le point du programme en cours en disposant

de modules d'autoformation et d'une boîte à outils enrichie en permanence de documents et d'apports méthodologiques collectés sur le terrain ;

– de disposer d'un espace privatif de stockage de données.

Cette assistance devait être disponible à tout moment et en n'importe quel endroit.



Communiquer

Ouvrir la formation aux anciens étudiants et aux entreprises :

- en permettant aux premiers d'accéder aux ressources et de dialoguer avec les étudiants et les entreprises ;
- en permettant aux seconds de consulter les CV des étudiants actuels ou anciens, de faire des propositions par courriel, de dialoguer avec eux, d'enrichir la boîte à outils et de participer au suivi des projets.

Faciliter

Créer un système de gestion des projets professionnels permettant à l'étudiant :

- d'assurer le suivi au jour le jour de ses missions, de mettre à jour son dossier et d'éditer automatiquement les documents obligatoires ;
- de bénéficier d'une interactivité totale avec le professeur et les entreprises, qu'il soit en formation ou en stage ;
- de s'entraider par le biais d'un courriel interne, d'un chat et d'un espace forum.

LE CHOIX INTERNET

Dès le départ, il fallait permettre à n'importe quel enseignant d'utiliser le système sans avoir à acquérir de compétences technologiques spécifiques. Il s'agissait donc de s'affranchir le plus possible des technologies réseau utilisées dans les établissements, souvent mal maîtrisées par les enseignants commerciaux.

Par ailleurs, le système a été conçu pour une interactivité maximum entre les professeurs, les étudiants et les entreprises, quel que soit le lieu d'accès : lycée, maison, entreprises, etc.

Le choix d'internet s'imposait donc.

| QUAND L'INTRANET S'EN MÊLE | ● NETASP, UN OUTIL DE TRAVAIL POUR LES STS COMMERCIALES |

LES AVANTAGES DU CHOIX DE L'INTERNET

Une accessibilité universelle

– De n'importe quel endroit : il n'est pas limité à un réseau interne d'établissement ;
 – De n'importe quel poste : quel que soit le système d'exploitation utilisé, Mac Os, Windows, Unix, il est possible d'accéder aux données de la base.
 N'importe qui peut donc accéder au site et communiquer de n'importe quel endroit, en France... et même à l'étranger : étudiant, professeur, entreprise de stage, entreprise d'embauche, anciens élèves, institutionnels, etc.

Une évolutivité garantie

– La technologie est largement répandue. C'est le gage d'une pérennité garantie ;
 – La technologie est standardisée et n'appartient pas à une société. On n'est donc pas à la merci d'un prestataire ou d'une licence.
 Il est possible de reprendre l'application et de la faire évoluer par un autre prestataire en fonction des besoins.

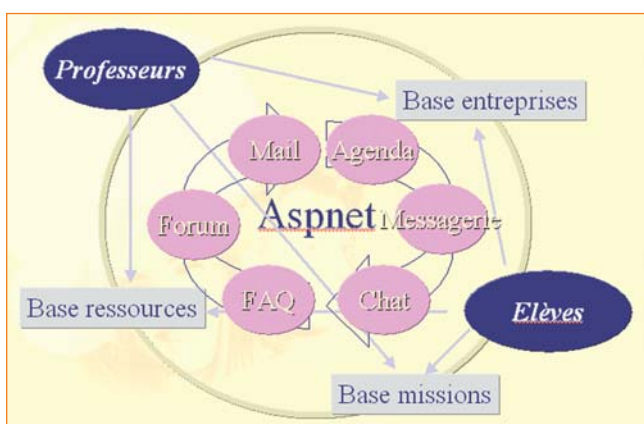
Une réduction des coûts

Une application web peut être diffusée sur l'ensemble de la France à partir du même serveur, sans problème de temps de connexion.
 Peu importe où se trouve le site : un seul serveur peut donc héberger les sites de tous les établissements qui le souhaitent, d'où des économies d'échelle considérables en terme de développement, de maintenance et d'évolution du système.

LA COMMUNAUTÉ NETASP

Les fonctionnalités de Netasp sont proches de celles d'outils de management d'équipes de vente.

Le système est centré sur une communauté définie par une ou plusieurs sections de technicien supérieur et leurs professeurs. Dans le



système, le professeur a un rôle de chef des ventes. Il manage et encadre un ou plusieurs groupes d'élèves (classes ou groupes de classe), de la même façon qu'un chef des ventes manage et encadre un groupe de commerciaux. On peut créer autant d'élèves, autant de groupes, et autant de professeurs que l'on souhaite. L'élève est intégré à un groupe et les groupes sont attachés aux professeurs comme souhaité. L'ensemble est géré par un administrateur qui a essentiellement un rôle d'initialisation de l'outil.

Cette communauté dispose d'un ensemble d'outils de communication interne (e-mail, agenda, chat, etc.).

INITIALISATION...

L'administrateur

Il crée les groupes en leur affectant une promotion, une section et un numéro de groupe. Il peut créer autant de groupes qu'il le souhaite.
 Il crée la liste des professeurs. Il saisit leurs coordonnées et leur attribue un mot de passe.
 Il saisit la liste des élèves de chacun des groupes à partir d'un tableau.
 Il affecte ensuite autant de groupes qu'il le désire à chaque professeur créé.
 Il gère le planning des groupes (stages, vacances, conseils, etc.).

Le professeur

Il saisit ses coordonnées complètes.
 Il contrôle ou modifie les coordonnées des élèves et les données d'accès.

L'étudiant

Il saisit ses coordonnées complètes et définit ses données d'accès.

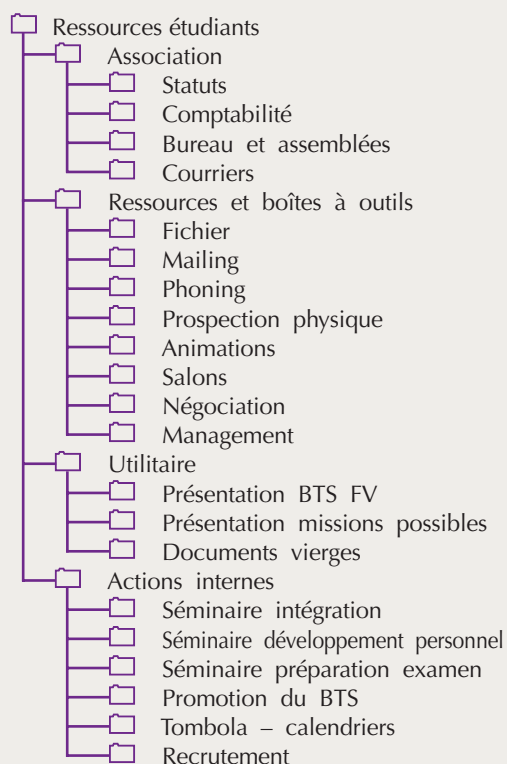
L'ESPACE RESSOURCES

Un des éléments qui définit la communauté professeurs-élèves est l'espace ressources dont elle dispose. Cet espace ressources est destiné à faciliter le travail en commun, de la même façon qu'un extranet professionnel permet aux commerciaux de travailler plus facilement en disposant de présentations de l'entreprise ou de ses produits, de bases de données produits et tarifs, de références, etc.

Cet espace comprend un espace commun, un espace par classe, un espace professeur et un espace privatif protégé pour chacun des membres de la communauté.

Chaque espace ou sous-espace peut être structuré en dossiers et sous-dossiers de la même façon qu'avec un explorateur de type Windows.

EXEMPLE DE STRUCTURATION D'ESPACE RESSOURCES: RESSOURCES COMMUNES



LE SUIVI DES MISSIONS

De la même façon que l'équipe commerciale développe des affaires avec ses clients, Netasp est conçu pour développer et suivre des missions avec des entreprises « clientes » de la section de techniciens supérieurs concernée.

Le système permet de réaliser le suivi et la gestion des missions des étudiants en entreprise

Le système permet donc à un premier niveau de gérer une base de données clients: importation, exportation, saisie, requêtes, etc.

Mais, le plus important, c'est qu'il permet également de réaliser le suivi et la gestion des missions des étudiants en entreprise ainsi que leur mise en forme selon la réglementation de l'examen. Ainsi, l'ensemble des documents nécessaires au suivi

des missions et des compétences acquises par l'étudiant provient d'une seule et même base de données. Tout peut donc être édité automatiquement à tout moment et l'enseignant n'a plus à se préoccuper des aspects administratifs. Il peut se concentrer sur les seules activités pédagogiques.

ÉVOLUTION DU SYSTÈME

Après un an de tests, l'évolution du système devrait porter dans trois directions.

Ouvrir le site à toutes les sections

Les caractéristiques des technologies Internet énumérées plus haut permettent d'envisager la possibilité suivante: tout établissement le souhaitant pourra se voir ouvrir un site chez l'hébergeur actuel, moyennant un système d'abonnement. Cela devrait permettre d'alléger considérablement le coût de l'opération.

Par ailleurs, les évolutions du système seraient immédiatement répercutées sur les abonnés qui pourraient faire remonter leurs souhaits.

Pour une somme modique, n'importe quelle section en France, voire hors métropole, pourrait bénéficier d'un système très onéreux à développer.

Ouvrir la communauté aux entreprises

L'entreprise doit avoir sa place sur le site et devenir un acteur de la formation: proposition de projets ou d'embauche, suivi et évaluation des stagiaires, mise à disposition d'outils commerciaux opérationnels, dialogues collectifs ou individuels avec les enseignants et les étudiants, mise à disposition de liens permettant d'accéder à des ressources, etc. Tout cela est essentiel et correspond parfaitement à la philosophie des nouveaux référentiels.

Assurer une synergie entre les nouveaux référentiels des sections commerciales

Le projet de développement coïncide avec la réforme des formations de techniciens supérieurs Action commerciale et Force de vente. Un tel espace s'insère dans les référentiels des deux formations en s'appuyant sur l'orientation affirmée « nouvelles technologies » des BTS Négociation et relation clients et Management de l'unité commerciale.

L'idée serait de développer une seule et même application en direction des deux formations. L'utilisation du système toucherait un public beaucoup plus large que le public actuel. L'étude d'opportunité devrait être faite avec un ou plusieurs enseignants des deux sections.

Dans une première approche, c'est dans la souplesse que se trouvera la solution commune:

- création de tables de compétences professionnelles pour chaque diplôme, éventuellement modifiables et paramétrables par la section;
- création de tables de documents (documents légaux, documents pédagogiques, documents d'examen) également paramétrables. ●

Le projet de développement coïncide avec la réforme des formations des techniciens supérieurs Action commerciale et Force de vente

LES MISSIONS

L'étudiant**Avant chaque mission**

- Il fait des requêtes sur le fichier des entreprises.
- Il communique avec elles par courriel.
- Il propose des missions au professeur (identification, contribution aux compétences du référentiel, donneur d'ordre, planification).
- Il modifie leur contenu prévisionnel ou les annule selon des conseils du professeur.
- Il enrichit automatiquement le fichier des entreprises dès qu'il réalise une mission.

Pendant la mission

- Il rend compte de son activité par mail. Il reçoit les consignes de son professeur par message interne et peut consulter ses notes.
- Il consulte et utilise l'agenda du groupe.
- L'ensemble des documents nécessaires est édité automatiquement à tout moment :
 - conventions d'action,
 - conventions de stage et certificats,
 - fiches comptes rendus,
 - tableau récapitulatif,
 - tableau des compétences acquises.
 Une fenêtre des « à faire » permet au système de lui indiquer d'un seul coup d'œil les tâches qu'il doit accomplir.

Après chaque mission

- Il évalue son intérêt pédagogique.
- Il saisit les comptes rendus d'examen.
- Il suit l'évolution de son dossier.
- Il édite définitivement l'ensemble des documents d'examen.
- Il visualise son récapitulatif de notes.

Le professeur

- Il visualise le dossier de chaque étudiant, accepte, évalue et modifie chacune de ses missions.
- Il peut saisir ses notes écrites et orales et éditer les conventions et les documents d'examen.
- Il peut également envoyer un message à l'étudiant.
- Il gère les agendas de ses groupes.
- Il gère ses fichiers élèves, dates et notes et fait des requêtes sur le fichier des entreprises ayant confié une mission aux étudiants.
Tous ces éléments sont imprimables et exploitables sous tableur.
- Il peut saisir, commenter et évaluer les rapports d'activité hebdomadaires de ses étudiants qu'il reçoit en direct ou par mail. Il peut éditer la synthèse d'activité et transférer ses notes sous Excel.
Une fenêtre des « à faire » permet au système de lui indiquer d'un seul coup d'œil les tâches qu'il doit accomplir pour chaque étudiant.