

TOURISME

Usage des technologies de l'information

Sur le réseau... Une nouvelle approche du client.

En matière de tourisme, l'introduction d'Internet comme nouveau moyen de communication a donné une nouvelle dimension, multimédia et interplanétaire, à notre mission première, qui est de promouvoir et d'informer. Qui mieux que le tourisme pouvait en percevoir les enjeux porteurs auprès du grand public ? Faire connaître notre destination, véhiculer l'information renseigner plus rapidement... Tout cela sur un support ludique, dynamique, interactif, et sans limite géographique... Internet a ouvert une nouvelle fenêtre sur la Haute-Savoie.

Les chiffres l'attestent.

Dès 1995, l'Agence Touristique Départementale de la Haute-Savoie, sous l'impulsion du Conseil Général, et en partenariat avec le Centre de Ressources Informatiques, crée son site Internet. Rien qu'en 2001, celui-ci a reçu la visite de 347 000 internautes, avec une croissance annuelle soutenue depuis sa création. Aujourd'hui 50 % des demandes d'informations et de brochures parviennent à l'Agence touristique Départementale, par Internet, contre 5 % seulement en 1996. Les 10 222 demandes qui transitent " en ligne " prennent progressivement le pas sur le courrier, le minitel ou le fax. Internet a également favorisé l'internationalisation des prospects, avec

2/3 de visiteurs non hexagonaux.

Les actions le prouvent.

Depuis sa création, le site de la Haute-Savoie, ne cesse d'évoluer, de se transformer, de s'étoffer, et de proposer de nouveaux services en ligne. Car Internet n'est pas un gadget et l'internaute est un client exigeant. Il faut le faire rêver avec des paysages, des traditions, un " ailleurs touristique " attractif. Galeries photos, webcams donnent la possibilité d'une immersion virtuelle mais immédiate dans sa destination. Il faut aussi le guider, voire le rassurer, avec des informations très pratiques : coordonnées des offices de tourisme, facilités d'accès, météo, enneigement. Il faut enfin lui offrir les clés d'entrée pour passer de la visite virtuelle à une venue bien réelle : hébergements ou séjours sont présentés en ligne.

En réseau... Une nouvelle manière de travailler entre professionnels.

Internet nous rapproche de nos clients, mais il a aussi rapproché les professionnels du tourisme entre eux. Entre l'Agence Touristique Départementale et ses partenaires " naturels " que sont les offices de Tourisme, Internet devient un outil incontournable : e-mail, mailing-list, formulaires en ligne, sont des outils privilégiés de diffusion et de communication, avec une réactivité et une capacité d'adaptation que

n'ont pas toujours les autres médias.

De plus, en pointant sur cet enjeu de " réseau ", de " langage commun ", on touche non seulement aux " tuyaux " de circulation, mais aussi au contenu, à ce qui fait la vraie valeur ajoutée du réseau : l'information touristique elle-même.

Qualité de l'information, nécessité de circulation, multiplication des supports de communication et de diffusion, tout concorde pour rendre d'autant plus prégnante la question du formatage des données.

Depuis maintenant 3 ans, l'Agence Touristique Départementale Haute-Savoie avec le Comité Régional du Tourisme et l'ensemble des institutionnels du tourisme en Rhône-Alpes ont bien compris l'intérêt d'avoir un même format de base de données, et la nécessité de faire circuler " en réseau " l'information touristique.

L'ATD équipée depuis 2 ans, fédère aujourd'hui l'ensemble des acteurs touristiques institutionnels du département en appuyant et soutenant leur adhésion à ce réseau Logitour Rhône-Alpes : 13 Offices de Tourisme de Haute-Savoie participent aujourd'hui directement ou indirectement à ce réseau.

Il faut partir d'une double évidence : l'information touristique est faite pour circuler. Et qui mieux que l'échelon local a la connaissance parfaite de son offre touris-

tique ? Le réseau est donc conçu pour faciliter la circulation de l'information, tout en donnant à chaque territoire, l'indépendance et le contrôle de son information. Chaque structure collecte, saisit met à jour son information. Bref elle la fait vivre d'abord pour ses besoins propres et la met à la disposition d'autres membres du réseau.

Comment ? Chaque site dispose de sa propre base de données, diffuse via le réseau Internet vers un nombre déterminé de destinataires, désignés par lui. L'information est saisie une seule fois. Sa qualité est garantie par la source. L'information est réutilisable partout et par tous. Le site " local " ainsi que l'ensemble de ses destinataires, sont en mesure d'utiliser librement cette information et notamment de la renvoyer vers des serveurs Internet.

La saisie se trouve ainsi optimisée et les actions de promotion démultipliées, et par les réseaux, et par les " porteurs " de l'information. Mettre en place une interface dynamique entre son site Internet et Logitour constitue donc, tout naturellement, la prochaine étape du travail " en réseau " et " sur le réseau " entrepris par l'Agence Touristique Départementale. ■

✉ Valérie DUMONT.

Agence Touristique Départementale de Haute-Savoie.
www.cdt-hautesavoie.fr

Pourquoi et comment cliquer pour grandir



Dès le plus jeune âge, nos élèves sont confrontés à un monde technologique que l'école doit leur apprendre à maîtriser. L'introduction de l'informatique dès les plus petites classes répond à ce besoin essentiel d'une société en pleine mutation surtout en ce qui concerne les techniques de communication.

L'article qui va suivre relate une expérience conduite depuis 4 ans en grande section de maternelle dans une école à trois classes : la classe de grande section de l'école maternelle d'Anthy anime le site RECREANET depuis novembre 1997.

Les enfants de grande section ont 5 ans à la rentrée scolaire en septembre. Ils ne savent ni lire, ni écrire. Ils ont encore des "doudous" et des gros chagrins, mais ils sont acteurs de leur monde et capables de maîtriser bien des outils si on veut bien leur en offrir la possibilité.

Place de l'informatique dans la vie de la classe :

La classe possède 6 ordinateurs PC multimédia reliés en réseau, une imprimante couleur, un scanner et un appareil photo numérique. Nous sommes reliés à Internet par le réseau EDRES 74. Le matériel a été acquis par la coopérative de la classe ou gagné lors de divers concours nationaux. Les ordinateurs sont regroupés dans un angle de la classe, les enfants travaillent seuls ou par deux.

La classe fonctionne en ateliers selon un emploi du temps hebdomadaire et chaque groupe de 6 enfants travaille à l'atelier informatique : le matin lors des ateliers d'apprentissage, l'après-midi lors des ateliers de création. Les activités proposées aux enfants sont des 3 types : création (dessin, mise en page et saisie de texte simple), apprentissage (travail sur fiches réalisées au préalable par l'enseignante en lecture et en logique), navigation sur Cédérom : recherche documentaire ou jeux (jeux de quête d'objets développant le sens logique et la stratégie).

L'utilisation d'Internet est essentiellement axée sur la communication et l'échange, la recherche et la navigation sur des sites étant difficiles sans la maîtrise de la lecture. Les enfants dépendent alors en permanence de l'adulte et

se désintéressent car ils sont passifs. En revanche, ils naviguent avec plaisir sur le site de la classe et sont fiers de montrer leurs productions aux parents et amis de passage dans la classe.

Les bilans des années précédentes :

Le but primordial de la création d'un site de classe ou d'école est la mise en "vitrine" de ce qu'il se passe dans une classe en France à une date donnée. Mais si on s'en tient à ce seul objectif, le site devient un peu ennuyeux et surtout ronronne avec les mêmes sujets car il n'évolue pas avec les visiteurs.

Il faut donc trouver des projets fédérateurs d'échanges et inciter nos visiteurs à nous répondre et à nous aider à faire évoluer les pages.

Les projets de cette année :

Cette année trois projets seront suivis sur RECREANET.

◆ Un projet citoyen avec la construction d'un pays imaginaire : le désir d'échange et une inquiétude personnelle sur le monde actuel m'ont amenée à proposer un projet "citoyen" à mes petits élèves afin de les inciter à réfléchir sur les problèmes de communication et de tolérance entre les hommes. Je leur ai donc pro-

posé de créer un pays imaginaire et d'en établir les règles de vie.

Le projet est élaboré en classe et affiché sur RECREANET. Nous demandons régulièrement aux internautes de nous aider à construire notre pays. Nous élaborons des questionnaires, et nous traitons les réponses pour faire évoluer notre pays. Ainsi nous avons soumis au vote sur Internet le choix du drapeau et de sa symbolique. Le choix des internautes sera additionné aux votes demandés dans les autres classes et à ceux des parents d'élèves. Le choix du drapeau et de la symbolique qui le caractérise déterminera le type de société que ce pays mettra en place. Notre pays se construira ainsi avec un va et vient de la classe vers le réseau international puis de nouveau vers la classe et ainsi de suite. Nous ne savons pas à l'avance les choix qui seront faits, nous nous adapterons et nous réfléchirons quand un problème se présentera. La première enquête a très bien marché, nous avons eu beaucoup de réponses, les enfants ont appris à "lire" les résultats en trouvant des repères dans les textes. Ils ont été enthousiastes et ont envie de poursuivre l'expérience.

◆ Pages perso des enfants et Calendrier de l'Avent : Les pages perso des enfants sont là pour exposer

leurs travaux, elles sont surtout visitées par les familles mais il faut bien avouer qu'il est bien rare qu'ils reçoivent un message les commentant. Les enfants sont un peu frustrés et se démotivent vite. Cette année pour le Calendrier de l'Avent, nous avons donc "forcé" nos visiteurs à visiter chaque page et à envoyer un message à l'auteur. Les enfants ont obtenu 214 mails, qu'ils ont collés dans un cahier spécial. Ils devront maintenant remercier les visiteurs assidus en fabriquant un petit présent en classe et en l'envoyant par notre bonne vieille poste... Internet était moins anonyme et les commentaires ont incité les enfants à ajouter des productions et même à corriger leurs pages personnelles (il ne reste plus qu'à la maîtresse à trouver le temps de le faire, mais ça c'est une autre histoire...).

◆ Correspondance avec Didier Bovard : il s'agit pour cet échange d'une correspondance plus classique sur le mode des questions/réponses. C'est un échange d'impressions et d'expériences, une ouverture sur le monde et sur des choix de vie, c'est anecdotique et ponctuel. Il débouchera, nous l'espérons sur une rencontre "en vrai" à l'école. Les enfants attendent les réponses à leurs questions et envoient des dessins pour encourager le sportif.

Conclusion :

Internet est un outil fabuleux pour communiquer avec d'autres écoles et aussi avec des gens de tous âges et de tous milieux. L'utilisation du courrier électronique est possible avec des enfants non-lecteurs même s'ils doivent demander à l'adulte de les aider dans le déchiffrement du message puis dans la rédaction de la réponse. Ils sont capables de connecter l'ordinateur au réseau Internet, de relever le courrier, et, grâce à des indices, de découvrir le nombre de messages reçus et d'en connaître l'origine. Très vite, ils comprennent que tel message vient de l'école qui travaille avec eux sur un conte, que tel autre est une réponse à leur questionnaire, ils reconnaissent certaines adresses (celle d'un parent, d'un particulier ou d'une école avec laquelle nous correspondons)...

La création d'un site Web pour des enfants d'âge préscolaire semble d'autre part fondamentale pour les aider à comprendre " comment ça marche ". C'est en créant leurs propres pages qu'ils appréhendent les notions de liens hypertexte. Ils deviennent acteurs et inventent des jeux, des histoires, scannent leurs dessins et ont le bonheur d'être publiés. Quand un message complimentant leur travail arrive dans la boîte aux lettres, c'est la récompense suprême et surtout ils comprennent que le site est visible par des tas de gens différents.

Remarques générales :

L'utilisation des NTICE semble incontournable. Il ne faut pas se demander si on doit les utiliser mais plutôt " comment les utiliser " pour qu'elles soient au service des apprentissages. " L'informatique est un outil " a-t-on pris l'habitude d'entendre, c'est surtout une technique, avec son vocabulaire et mode d'emploi propre, qu'il faut apprendre à maîtriser pour qu'elle reste un outil au service de l'homme. Il ne

faut pas faire de nos enfants des " consommateurs " de logiciels " clés en main ", mais plutôt les amener à comprendre ce qu'ils utilisent pour mieux choisir ce qui sera utile à leur travail et à leur culture.

Enfin, l'utilisation de l'informatique dans les classes peut venir en aide aux enfants dits " en difficulté ". L'élève essaye un exercice aussi longtemps qu'il le faut sans que la machine ne s'impatiente, la consigne est répétée autant de fois qu'il est nécessaire. Il n'y a aucun regard désapprobateur sur ses tentatives et il peut avancer à son rythme. Il se décourage moins et persévère généralement très longtemps.

Bien sûr, il serait un peu simpliste de déclarer que l'informatique est la panacée à tous nos problèmes pédagogiques, mais c'est une technique attrayante qui donne des perspectives nouvelles à notre pédagogie et qui est une formidable ouverture sur le monde. Elle nous impose aussi de remettre en cause la relation élève/enseignant car l'enseignant n'est plus le seul détenteur du savoir qui distille peu à peu son art mais est plutôt un médiateur qui conduit l'élève peu à peu sur les chemins de la connaissance. Il se trouve qu'une de ces routes est l'informatique et Internet et que par conséquent, chaque enseignant se doit d'initier ces élèves à ces technologies. ■

✉ **Elisabeth POUYAU.**

Enseignante en grande section de maternelle à Anthy sur Léman.



HOT-LINE

Ecouter avant d'expliquer

Le premier pas pour un Hot-Liner est souvent d'arriver à comprendre correctement son interlocuteur pour ensuite mieux s'adapter à sa demande. Mais aussi, le Hot-Liner peut lui-même avoir besoin d'aide, et doit donc pouvoir se retourner vers une personne plus compétente et fonctionner en réseau.

Comprendre pour mieux répondre

Lorsqu'un utilisateur appelle pour résoudre son problème, la première opération est de **comprendre le problème** lui-même. En effet, beaucoup d'utilisateurs ont peu de connaissances techniques et généralement une connaissance limitée ou confuse du langage technique. L'utilisateur a d'ailleurs souvent du mal à exprimer clairement son problème.

Il ne suffit donc pas d'être un bon technicien connaissant parfaitement tous les problèmes et toutes les solutions. Il faut également être capable de **guider l'interlocuteur à exprimer sa demande**, et ainsi comprendre plus rapidement et plus distinctement le problème.

Dans cette première approche, il faut arriver à cibler clairement la panne, mais **également déterminer le niveau de connaissance de son interlocuteur**. La réponse au problème peut-être totalement différente si l'utilisateur est débutant ou expérimenté. Par exemple, pour un utilisateur confirmé, on le guidera très rapidement vers la solution. A l'inverse, pour un utilisateur débutant, on va conduire le dépannage pas à pas. On essaie également de lui faire comprendre les différentes étapes du dépannage et le fonctionnement global du système sur lequel on intervient. Un utilisateur qui ne comprend pas ce qu'il fait va rapidement nager en pleine confusion et risque, par une mauvaise manipulation, d'entraîner d'autres problèmes.

Plus que de dépanner l'utilisateur, on le forme. L'idéal est que cet utilisateur arrive à se dépanner lui-même progressivement. Et dans le meilleur des cas, l'utilisateur deviendra capable de dépanner ou former d'autres personnes à son tour. Il est évident qu'arriver à ce résultat ne se fait pas en une seule fois. Et si l'utilisateur est débutant, on va simplement lui faire comprendre le fonctionnement général, pour ne pas le noyer sous un flot d'explications qu'il ne saura pas intégrer. Le simple fait d'arriver à lui faire comprendre des principes de base l'aidera dans son approche progressive à l'informatique et ses outils.

Une Hot-Line départementale

Pour EdRes74, nous avons dû mettre en place tout **un réseau pour la Hot-Line**. En effet la cellule TICE et le CRI74 ne pouvaient plus suffire eux-mêmes à répondre à tous les utilisateurs, dont le nombre augmente considérablement chaque année. Par exemple, pour l'enseignement primaire, les Animateurs Informatiques (IAI) ont un rôle local de conseil, de formation et d'assistance. Lorsqu'un animateur rencontre lui-même des problèmes, il interroge la cellule TICE. Et de la même manière quand je rencontre des problèmes j'interroge les techniciens du CRI74. Toute cette structure est en place afin de pouvoir répondre le mieux et le plus rapidement possible aux utilisateurs.

C'est à mon avis toute **la force du réseau EdRes74, cet esprit de collaboration entre les personnes et de mutualisation des ressources**. L'ensemble du groupe est constitué de gens de tous de niveaux et de compétences différentes, se formant, se conseillant les uns les autres, en étroite collaboration avec le CRI74, partenaire technique indispensable au bon fonctionnement de l'ensemble de la structure.

Répondre à la Hot-Line est un exercice plutôt difficile, et cela m'a demandé beaucoup d'efforts pour arriver à communiquer de façon claire avec mes interlocuteurs. Cela fait maintenant plus d'un an que j'ai commencé à répondre aux utilisateurs d'EdRes74, et je dois bien avouer que ce n'est pas toujours facile de répondre à toutes les questions. ■

✉ **Sylvain MICHEL, Hot-Liner EdRes74. www.edres74.cur-archamps.fr**

Anthy sur Léman adopte un Ping00 à l'école...

Après avoir fait partie des pionniers du réseau EDRES74 (1re connexion en 1995 avec un magnifique PC 386 SX 16...), l'école d'Anthy s'est orientée cette année vers la mise en réseau des classes.

La municipalité a accepté de financer ce projet : chaque salle a donc été équipée de prises réseau (de 5 à 8 prises selon les 5 salles). La disposition des bâtiments, séparés de 60 mètres environ a imposé une liaison par un câble aérien.

Désormais, chaque ordinateur* de l'école est relié au serveur Ping00 d'Anthy. Et tout change, tout s'accélère....

Chaque classe dispose d'un compte sur le serveur. Elle a donc son adresse électronique, son répertoire personnel pour stocker ses fichiers en toute sécurité (sauvegarde automatique, protection électrique), ses répertoires partagés avec les autres classes pour échanger des travaux, des ressources.

(A terme, chaque élève aura son compte : son adresse électronique, son répertoire ; c'est le cas des 28 élèves de CM2 pour l'instant)

Ainsi, le travail des classes, des enseignants est mutualisé : les exercices de lecture du CM2 peuvent devenir des exercices de lecture de niveau 3 et être utilisés par un élève de CE2 bon lecteur... Un élève de CM2 peut revoir une leçon sur la multiplication de niveau 1 préparée par l'enseignant de CE2 pour réinvestir cette notion...

Le réseau peut être un outil d'aide à la différenciation.

La manipulation de cédérom peut devenir moins contraignante. Un élève peut poursuivre son travail depuis n'importe quel poste de l'école : en classe, à l'étude, au cours d'ateliers péri-scolaires...

Il s'agit dès lors de choisir des logiciels en version réseau (on en trouve de plus en plus). Un autre avantage étant de permettre aux enseignants de pouvoir accéder au bilan de chaque élève

depuis n'importe quel poste de l'école.

Le réseau peut simplifier les installations de logiciels et le suivi des élèves.

De nouveaux projets peuvent se mettre en place : suivre une aventure hors du commun relatée sur Internet (TU2000 : le tour du Monde de deux étudiants de Haute-Savoie), ou simplement participer à des correspondances en répondant à des questions envoyées par la messagerie électronique. Ici, on retrouve des projets décrits dès les débuts d'Internet à l'école, mais ils sont devenus plus faciles à mener grâce à la disponibilité des postes en fond de classe.

Le réseau peut faciliter la mise en place de projets.

De plus, la facilité d'accès au réseau Internet modifie la vie d'une classe. Les leçons peuvent changer : le recours aux moteurs de recherche que l'on retrouve sur la page d'accueil du Ping00 transforme l'accès à l'information. Le site interne de l'école (hébergé sur Ping00) peut être un carrefour vers des guides, des sites WEB, des leçons et enrichir encore les ressources de l'école.

Le réseau peut transformer les apprentissages.

Bien évidemment, tout ceci se met doucement en place. Il y a pour l'instant plus de projets que de pratiques ! Mais les enseignants de l'école d'Anthy ont choisi de réfléchir, d'innover peut-être.

Le réseau peut devenir synonyme de renouvellement pédagogique.

Et l'on retrouve les idées de cartable électronique, de bureau virtuel, pourquoi pas de brevet informatique... Mais cette fois, il s'agit du reflet de la vie d'une école, du travail de ses enseignants, de ses élèves. La principale condition pour évoluer vers ces objectifs étant la fiabilité du réseau local : et l'on se met encore à rêver du prochain Ping00 et de ses nouvelles fonctionnalités, pour bientôt sur le réseau EDRES74... ■

* Anthy sur Léman, 5 classes élémentaires :

CP = 1 multimédia + 1 PC 486
CE1/CE2 = 2 multimédias + 2 PC 486
CE1/CE2 = 2 multimédias
CM1 = 3 multimédias
CM2 = 4 multimédias + 4 PC 486

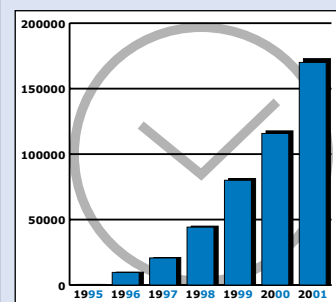
Didier CHARTRES.

Enseignant à Anthy sur Léman et Instituteur Animateur Informatique auprès des écoles de la circonscription de Thonon les Bains.

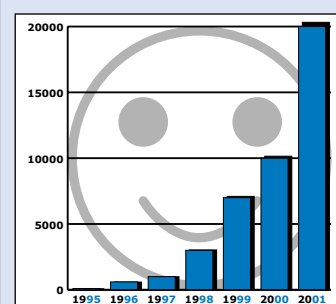
<http://empanthy.edres74.ac-grenoble.fr/ecanthy/>

Les chiffres

Evolution du nombre d'heures de connexions.



Evolution du nombre d'utilisateurs.



Le point sur les connectés, par typologie.

- ◆ 618 établissements scolaires, dont 475 écoles, 67 collèges, 35 lycées, 27 organismes EN et 14 Maisons Familiale Rurale.
- ◆ 131 organismes publics, dont 74 mairies, le Conseil Général, 23 groupements de communes, 12 offices du tourisme, 10 bibliothèques, 3 MJC et 9 organismes de santé...
- ◆ 750 institutions dont 250 réseaux de 2 à 900 postes de travail et 91 serveurs de communication Ping00.
- ◆ 600 jours/hommes sont passés par la salle de formation.
- ◆ 320 sites web, représentant 7 Go.

rése@ux.74

Lettre des technologies de l'information
Publication gratuite - N° d'ISSN : 1295-375X
Directeur de la Publication :
Joseph Bertholon, Président de l'Agence
Economique Départementale Haute-Savoie.
Rédaction : Centre de Ressources
Informatiques - Bâtiment Le Salève
74 166 Archamps - Tél. : 04.50.31.56.30
Email : - reseaux74@cri74.org
Web : - www.cri74.org
- reseaux74.cri74.org

Siège : Agence Economique Départementale
BP 2444 - 74041 Annecy Cedex.
Tél. : 04.50.33.50.21 - Fax : 04.50.45.23.30
Edité avec le concours du Conseil Général de
la Haute-Savoie.