

Chapitre 7 Les technologies numériques au service de la collaboration dans les organisations

Au sein des organisations, les technologies numériques offrent de nouvelles formes de collaboration et de coopération. C'est pour cela qu'il est nécessaire de maîtriser les conditions d'élaboration et d'utilisation de l'information collective.

1. Quelles utilisations des outils numériques pour collaborer au travail ?

A. Les outils de travail collaboratif

Partager l'information consiste à échanger des données afin de favoriser la collaboration entre les acteurs. Le travail collaboratif consiste à faire travailler ensemble un groupe de personnes qui partagent des informations de manière asynchrone, ou synchrone(en temps réel), dans le but de réaliser un projet commun.

Les technologies numériques sont l'ensemble des technologies de l'information et de la communication qui entourent les organisations. Il existe différents outils qui permettent de partager l'information entre les acteurs et il est possible de les classer selon leurs fonctionnalités :

- ❖ *Des outils au service de la communication* (échange d'information et/ou de fichier) : la messagerie instantanée, les réseaux sociaux d'entreprise, les forums de discussion, le chat audio ou vidéo, le téléphone, la visioconférence ;
- ❖ *Des outils d'organisation* : l'agenda pour programmer les actions et rendez-vous, l'agenda partagé qui permet d'organiser des plannings entre collaborateurs, les logiciels de gestion de projet comme Planzone
- ❖ *Des outils de stockage* et de partage tels les services de stockage en ligne comme Google Drive, Dropbox
- ❖ *Des outils de création partagés* tels les wikis permettant d'écrire à plusieurs, les blogs ou encore les pages créées sur les réseaux sociaux.

B. L'e-communication

- *L'e-communication* (en français la communication numérique) est un moyen permettant d'échanger des informations grâce aux technologies de l'information et de la communication (TIC). L'e-communication se décline en action de communication à mener sur Internet et sur les médias sociaux par les organisations.
- *La communauté en ligne* est un regroupement d'individus ayant des intérêts communs et dont les interactions se produisent par l'intermédiaire des sites Web. Ainsi, tous ces outils et ces moyens de communication favorisent le travail collaboratif en interne, et en externe (travail à distance), pour améliorer la productivité des salariés et la performance de l'organisation.

2. Comment se situer dans un environnement numérique au sein de l'organisation ?

A. Réseaux et droit d'accès

De nos jours, le réseau est une condition essentielle au travail collaboratif et à la réalisation d'objectifs communs. L'individu doit savoir se situer dans l'environnement numérique à sa disposition.

L'organisation dispose de réseaux, plus ou moins étendus, qui permettent de faire circuler l'information plus facilement :

-  **Internet** : réseau mondial accessible librement en accès illimité
-  **Intranet** : réseau interne accessible aux collaborateurs de l'organisation en accès restreint et contrôlé
-  **Extranet** : réseau interne étendu aux partenaires de l'organisation en accès restreint et contrôlé.

B. les réseaux sociaux d'entreprise (RSE)

À l'heure de la transformation digitale, des réseaux plus spécifiques se sont développés et ont donné naissance à d'autres formes de collaboration : les réseaux sociaux d'entreprise. Ces plateformes collaboratives sont de plus en plus courantes au sein des organisations, et sont destinées à fluidifier les échanges entre les collaborateurs. Les RSE visent à créer un lien social entre les acteurs et favorisent le partage de connaissances et la coopération.

L'accès est limité aux collaborateurs de l'organisation qui disposent d'une connexion sécurisée et confidentielle. C'est donc devenu un moyen d'échange privilégié.

Le fonctionnement des outils collaboratifs nécessite la définition de responsabilité et l'attribution de droits d'accès. Les informations sont sécurisées et tous les collaborateurs ne peuvent pas y avoir accès. Cela dépend des responsabilités et des droits d'accès définis par l'administrateur réseau. Les responsabilités des acteurs dépendent de leur contribution à l'information : ils peuvent créer, modifier ou diffuser l'information. Ils sont responsables de leurs actions.

Par souci de sécurité, les droits d'accès sont définis en fonction de l'utilité de l'information pour l'utilisateur. En d'autres termes, un utilisateur aura accès aux informations qui le concernent directement et en fonction de son métier. Au sein des entreprises, par exemple, chaque collaborateur possède un compte sécurisé par un mot de passe. Le serveur s'occupe d'authentifier l'utilisateur et va lui autoriser l'accès à son poste de travail. Le serveur va également mettre à disposition des employés des dossiers partagés, accessibles à certains et pas à d'autres, selon la fonction du salarié dans l'entreprise.

3. Comment les technologies numériques contribuent-elles à créer une « intelligence collective » ?

A. L'intelligence collective

L'intelligence collective est la capacité intellectuelle d'un groupe d'individus résultant d'interactions multiples. Autrement dit, l'intelligence collective est une intelligence de groupe émergeant de la collaboration entre les individus. Les technologies numériques contribuent à créer une intelligence collective puisqu'elles facilitent les interactions entre les acteurs de l'organisation. Ainsi, grâce aux technologies numériques, les individus interagissent plus facilement, partagent des idées, résolvent des problèmes à distance et envisagent ensemble des solutions. Cette nouvelle forme de collaboration favorise donc l'émergence d'une intelligence collective.

B. L'intelligence artificielle

L'intelligence artificielle (IA) consiste à mettre en œuvre un certain nombre de techniques visant à permettre

aux machines d'imiter une forme d'intelligence réelle. L'intelligence artificielle, notamment par l'automatisation des tâches organisationnelles, permet d'assister les individus dans le traitement et l'organisation de l'information, et les libère donc des tâches à plus faible valeur ajoutée.

Les avancées technologiques ont permis de reproduire des formes d'intelligence (IA), qui viennent compléter et s'ajouter aux réflexions des individus. L'association de l'homme et de la machine est un bénéfice considérable pour les organisations, elle permet de gagner en efficacité, d'être plus productif et donc plus performant.

Les avancées technologiques ont transformé la façon de travailler au sein des organisations. Communiquer, travailler à distance, partager des documents, travailler en réseau... tout ceci est rendu possible par les TIC (technologies de l'information et de la communication). L'intelligence artificielle est un atout supplémentaire qui tend à bouleverser de nouveau les méthodes de travail et permet aux organisations de gagner en efficacité et en productivité.