

# « l'entreprise 2.0 devient apprenante grâce aux flux d'information »

**Christophe Deschamps a été responsable de veille stratégique et consultant internet dans deux groupes internationaux. Chargé de cours au master intelligence économique et communication stratégique de Poitiers, il est formateur, auteur du blog Outils froids (1) et de l'ouvrage « Le nouveau management de l'information » (éditions FYP).**

**Votre livre part d'un constat : les travailleurs du savoir sont souvent mal équipés... S'agit-il d'un manque de logiciels spécialisés ou d'une insuffisance de compétences ?**

**I**l s'agit avant tout d'un manque d'accès aux outils qui résulte d'une bataille très ancienne entre les directions informatiques et les utilisateurs finaux. Un veilleur ou un documentaliste devrait avoir la possibilité de tester tous les nouveaux outils qui apparaissent. Malheureusement, ce n'est pas le cas. Dans ma propre expérience de formateur, 90 % de travailleurs du savoir que je rencontre ne peuvent pas installer de logiciel sur leur ordinateur à cause de la mainmise des DSI ! Pourtant, les veilleurs et les documentalistes sont de plus en plus soumis à une forte pression pour produire des informations mais on ne leur donne pas les outils pour faire ce travail.

**Vous affirmez que nous vivons « le temps de l'individualisme collectif ». De quoi s'agit-il ?**

Avec les outils 2.0, l'individu travaille à la fois pour lui en mettant, par exemple, des favoris en ligne sur Delicious mais aussi pour la collectivité. Il fait les deux à la fois : il a un comportement à la fois égoïste et collectif. Ce qu'il fait pour lui est mis à disposition des autres. D'une certaine façon, cela rejoint le concept de « la main invisible » théorisé par l'économiste Adam Smith.

**Vous consacrez plusieurs pages à la mobilité des travailleurs du savoir et au télétravail. Serons-nous tous, demain, des travailleurs nomades ?**

En France, nous ne sommes pas très avancés par rapport à certains de nos voisins européens. Nous sommes plutôt un pays où règne la culture du contrôle. Je pense néanmoins que le télétravail va se développer grâce aux outils nomades. Les cadres dirigeants s'aperçoivent que ces outils se répandent à tous les niveaux de l'entreprise et qu'ils peuvent être utilisés pour améliorer la productivité. Plusieurs études publiées aux États-Unis montrent que l'on est plus efficace lorsque l'on dispose d'une certaine dose d'autonomie. L'équilibre se situe probablement dans la possibilité de prendre quelques jours par mois pour travailler chez soi.

**Vous affirmez que les effets du « trop plein d'information sur la santé ne sont pas négligeables ». Quels symptômes avez-vous observés ?**

Des études ont été menées sur le sujet. Le stress, les maux de tête et de ventre,

l'insomnie... sont des symptômes liés à l'infobésité. Quand un veilleur doit traiter une centaine de flux RSS et des dizaines d'articles qu'il n'a pas eu le temps de lire, il est confronté à un fardeau lourd à porter. La veille peut nuire au sommeil !

**À force de vouloir tout savoir et être connecté en permanence, l'homo numericus ne risque-t-il pas de craquer ?**

Il y a en effet un vrai risque de vivre en permanence dans l'information diffusée en temps réel. Des chercheurs ont montré qu'à chaque fois qu'un internaute se connecte sur le web, il ressent une poussée d'adrénaline qui provoque du plaisir mais aussi de l'addiction.

**Le knowledge management [KM] tel que nous le connaissons a une dizaine d'années, dites-vous. Quel bilan peut-on tirer de cette décennie ?**

Je fais référence aux travaux de deux chercheurs japonais, Nonaka et Takeuchi, qui ont théorisé le processus de transformation d'information tacite en information explicite. Ce concept est connu sous le nom de SECI. C'est à partir de ces travaux que les éditeurs ont développé des outils informatiques qui ont été déployés dans les entreprises à la fin des années 1990 : intranet, plate-forme de partage, forums... Nonaka et Takeuchi estiment que, grâce à ces outils, l'entreprise devient apprenante et maîtrise mieux ses connaissances.

Mais les résultats des études menées sur le déploiement de ces logiciels en entreprise ne sont pas très favorables. Une étude du cabinet Bain & Co

consacrée aux outils de management montre que les managers placent le KM en huitième position sur vingt-cinq... En revanche, ils ne placent le KM qu'en vingt-deuxième position pour le taux de satisfaction.

L'enthousiasme autour du modèle SECI vient du fait qu'on a peut-être sorti l'étude de Nonaka et Takeuchi de son contexte : celui d'une entreprise japonaise où la transmission de la connaissance de personne à personne est très forte. En Europe, cette tradition de transmission est plus faible. De plus, le modèle SECI trouve ses limites dans un environnement complexe et chaotique.

**Qu'est-ce que la génération montante – la fameuse génération Y née dans un environnement numérique – va changer dans le monde du travail ?**

À ce jour on peut seulement conjecturer. La génération Y est à l'aise avec internet et les outils sociaux mais elle l'est beaucoup moins avec la recherche d'information avancée et la vérification de l'information. On peut regretter un manque de prise de distance et de regard critique par rapport à tout ce qui se dit sur le web. Ce n'est d'ailleurs pas seulement vrai pour les jeunes...

**Vous faites l'éloge de Twitter. Quels sont ses apports pour l'entreprise ?**

Twitter, ou un outil de type Twitter comme Yammer, déployé en entreprise permet à chacun de rester en contact avec ses collègues. C'est la possibilité pour des collaborateurs de rester connectés et d'accéder tout de suite à la bonne personne pour lui demander un renseignement.

L'apport d'un outil de type Twitter est la permanence du contact. Dans la gamme des outils 2.0, Twitter est le ciment entre toutes ces applications.

**Qu'est-ce qu'une entreprise 2.0 ?**

C'est une entreprise qui n'est pas forcément moins hiérarchisée mais où l'information circule plus rapidement grâce



**« Des chercheurs ont montré qu'à chaque fois qu'un internaute se connecte sur le web, il ressent une poussée d'adrénaline qui provoque du plaisir mais aussi de l'addiction »**

aux outils 2.0. C'est grâce à cette circulation que la connaissance s'accroît dans l'entreprise. L'entreprise 2.0 devient une entreprise apprenante grâce à ces flux d'information qui circulent en permanence.

**Une question plus personnelle : votre trajectoire a progressivement évolué de la veille vers le management de l'information. Comment expliquez-vous cette trajectoire ?**

La veille et le management de l'information sont intimement liés. Si la veille n'est pas partagée avec d'autres membres de l'entreprise, elle n'a pas de sens car ce sont ces membres qui enrichissent l'information recueillie. Les veilleurs ont vocation à partager l'information qu'ils collectent. ■

**Propos recueillis par Bruno Texier**

(1) → [www.outilsfroids.net](http://www.outilsfroids.net)