

# Les nouvelles technologies de la communication et les ressources humaines.

Globalisation ou segmentation ?

# NTC et GRH

- La communication dans l'entreprise
- Les éternelles “nouvelles technologies” -  
Approche critique
- Les NTIC et la globalisation des messages
- Les NTIC et la segmentation
- Conclusion - Quels scénarios ?

# 1. La communication dans l'entreprise

- Les théories de l'information et de la communication et leurs principaux résultats.
- La structuration des types de communication d'entreprise : externe, interne, globale... Éléments de choix stratégiques.
- Le positionnement des services et des individus.
- Quelques concepts incontournables (identité, image, etc.).
- Tâches, fonctions, métiers, professions, niveaux et profils de compétence.
- Les problématiques actuelles de la communication d'entreprise.

# Les problématiques actuelles de la communication d'entreprise

- **Pérennité** globale des fonctions.
- Diversification continue.
- Complexification croissante.
- Hiérarchisation en cours.
- Abandon des refus systématiques.
- Approche systemique indispensable.
- Peu de recherches théoriques « utiles »
- Nécessité d'aller découvrir d'autres champs de recherche (biologie, neurosciences, psychologie, physique quantique, etc.).
- **Légitimité** croissante des fonctions.
- Perspectives d'avenir paradoxales.

## 2. Les éternelles « nouvelles technologies » Approche critique

- Technique et société. De la critique de quelques mythes (la neutralité ou l'efficacité).
- Les spécificités des techniques de communication.
- Les démarches de conception et de réalisation de “productions médiatiques” (cahier des charges, faisabilité, évaluation, etc.)
- Le cas particulier de l'interactivité : typologie, exemples dans l'internet et l'intranet. Quelques critères d'évaluation des sites.
- Réseaux, messageries et management.



# Les NT(I)C et la globalisation des messages

- Le retour au “village global” de [McLuhan](#) ? Aspects théoriques et pratiques.
- Quelles théories du “social interactif” ?
  - « Socialisme interactif » - « Moins disant culturel »
  - Indifférenciation (violente ?) - Perversions de l ’usage
  - L ’être solitaire et solidaire
  - L ’ordinateur rend-il idiot ? - les parcours cognitifs de Sh. Turkle
  - Le réseau et la « présence au monde »
  - Globalisation et uniformisation - Le dernier avatar de la société de consommation - La « plus petite différence marginale » de Jean Baudrillard.
  - La production de messages globaux - Uniformisation ou paramétrage des informations ? Rôle du « feed-back » ([rétroaction](#)).

## NTC, concurrence et management. Une refondation ?

- L'informatique « taylorienne ».
- L'informatique conviviale et libératrice.
- Big Brother... Le retour des « technoprêtres » (avec Microsoft dans le rôle d'IBM).
- Télétravail et nouveau statut du travail.
- Travail à distance et hiérarchie, le travailleur « nomade » de Jacques Attali. Un nouveau rapport au temps, à la tâche et à l'organisation.
- « Avantages » attendus de l'informatisation : le « zéro papier » sera-t-il réalisé ?
- Réseaux et bureaucratie - travail fantôme et énergie créatrice.
- Du contrat de travail au contrat d'objectifs.
- NT et management. L'alliance obligatoire pour avancer.

## NTC, concurrence et management. Quels modèles ?

- La congruence entre l'informatique conviviale, les « réseaux pensants » et les nouvelles formes de management.
- Une nouvelle gestion de la complexité ?
  - Le management par objectif - Les procédures d'évaluation/contrôle
  - Le management participatif - Les réseaux de messagerie, les groupes de travail (« GroupWare »)
  - Le management par les valeurs - Les systèmes d'assistance et les hypermédias.
- La recherche de nouveaux outils : analyse des flux d'information, mise au point de ratios, audit informationnel, baisse tendancielle des redondances.
- Retour sur la technique et le politique avec Jacques Ellul.

# 4. Les NTC et la segmentation

- Le concept de segmentation.
- Les postulats de la société médiatique.
- Communication d'entreprise et gestion des ressources humaines.
- Le pilotage des NTC dans une organisation : Dircom ou DRH ?
- NTIC et changement. Organisations apprenantes, intelligence collective. Des responsables « porteurs de sens » pour lutter contre le « travail en miettes ».
- Retour sur la structuration des métiers. Positionnement de la stratégie et de la communication dans les organigrammes.
- Segmentation *versus* Globalisation
  - Du microscope au macroscopie (Joël de Rosnay)
  - Les vertus du « glocal »
  - « **Penser globalement et agir localement** » - Exemple de la construction d'une stratégie de communication globale.

# Conclusion - Quel scénario ?

- Modèle Orwell
- Modèle Huxley
- Modèle « Management panique » ou « Chaos management » (Morin, Sérieyx, Dherse, Lenhardt)
- Modèle du changement consenti ou voulu. Finalité et sens. Accompagnement du changement. Éthique.