

Comment le partage de l'information contribue-t-il à l'émergence d'une « intelligence collective » ?

Fiche

À l'échelle de l'organisation, comme à celle de la société, les technologies numériques offrent de nouvelles formes de collaboration et de coopération. La maîtrise des conditions d'élaboration et d'utilisation de l'information collective est un enjeu pour les organisations.

1. L'e-communication (communication électronique) et le partage de l'information

L'e-communication représente l'échange d'informations utilisant un réseau informatique comme support.

Les organisations développent ce type de communication **en externe** avec leurs différents partenaires (clients, fournisseurs...) et **en interne** pour leurs collaborateurs. Elle permet à l'entreprise une communication directe et interactive. En outre, elle offre de nouveaux usages en termes de partage de l'information et de collaboration par le biais des outils d'e-communication.

Les outils d'e-communication		
Outils	Définitions	Exemples
Le réseau social	Un réseau social désigne un ensemble de personnes réunies par un lien social. À la fin des années 1990, des réseaux sociaux sont apparus sur internet, réunissant des personnes via des services d'échanges personnalisés, chacun pouvant décider de lire les messages de tel ou tel autre utilisateur.	Facebook, Twitter, Google+ NetLog...
Les réseaux sociaux professionnels	Ils sont spécialisés dans la mise en relation professionnelle en ligne. Ils permettent aux individus de développer leur carnet d'adresses et de se créer un réseau de relations d'affaires par la multiplication des contacts. Ils peuvent faciliter le recrutement de nouveaux collaborateurs et la recherche de nouveaux clients et partenaires.	LinkedIn, Viadeo...
La conférence en ligne (webconférence)	Vous réunissez vos collaborateurs autour d'une plateforme virtuelle pour une réunion de travail ou des formations. Tous les participants, devant leurs ordinateurs et munis d'une connexion internet, communiquent et échangent des données en temps réel à distance.	WebEx...
La messagerie électronique	Il s'agit d'un service de transmission de messages envoyés électroniquement via internet dans la boîte aux lettres électronique d'un destinataire choisi par l'émetteur.	Mozilla Thunderbird, Outlook, Windows Live Mail...
Les applications partagées en ligne	Elles permettent de créer en commun des documents formalisés (document texte, feuille de calcul, diaporama...).	Google Drive...

L'e-communication étant pratiquée essentiellement sur Internet, il est important de mettre en place des **systèmes de sécurité** qui permettront de **préserver l'organisation** des virus et autres attaques informatiques. Rien ne peut garantir la sécurité d'un ordinateur, mais nombre de mesures de précaution réduiront les risques de contamination. Il est crucial d'effectuer des mises à jour de son système d'exploitation ainsi que de son logiciel antivirus. Il est possible d'améliorer la sécurité de son ordinateur, de diminuer la possibilité d'infection, en utilisant un pare-feu et en suivant quelques bonnes pratiques.

 Exercice n°1

La collaboration

La collaboration consiste, pour les **membres de l'organisation**, à **travailler ensemble en échangeant et en partageant des informations** dans le but de donner forme à un **projet commun**.

La capacité de l'organisation à chercher des réponses collectives, en mettant en commun les connaissances individuelles, va permettre l'émergence d'une intelligence collective, souvent par le biais d'outils informatiques. La diversité des acteurs participant aux projets de l'organisation sera source de performance et créatrice de valeur.

Le partage

Les technologies de l'information et de la communication **facilitent la collecte et le partage des informations** en fournissant un **accès à distance, en temps réel, aux informations de l'organisation**. Cette amélioration des échanges lui permet d'accroître sa productivité et sa réactivité. Il existe de nombreux outils qui favorisent la collaboration dans l'organisation :

- **les wikis** (sites web dont les pages sont modifiables par les visiteurs) permettent une écriture collaborative ;
- **l'annuaire interne** centralisé permet d'obtenir des informations sur chaque utilisateur enregistré (ses coordonnées, son poste actuel...) ;
- **l'agenda partagé** permet la programmation d'actions (réunions, notification de rendez-vous, tâches à réaliser...) ;
- **le partage de fichiers** permet à plusieurs collaborateurs de travailler sur un même fichier ;
- **les espaces de travail collaboratif** intègrent différents outils pour faciliter la communication entre les collaborateurs ;
- **les applications partagées en ligne** permettent l'écriture collaborative et donc la création en commun des documents formalisés (document texte, feuille de calcul, diaporama...) ;
- **d'autres outils** comme le forum de discussion, la messagerie instantanée (chat), les blogs, les newsletters peuvent aussi constituer des outils collaboratifs.

 [Exercice n°2](#)

 [Exercice n°3](#)

Les risques liés à la collaboration et au partage

Les organisations partagent les ressources informationnelles avec leurs collaborateurs, en interne (Intranet), ou avec leurs partenaires externes (Extranet). Les outils informatiques et les pratiques de collaboration nécessitent de prendre des précautions pour **éviter les tentatives d'intrusion** ou les **fuites d'informations**. Il est donc essentiel de **contrôler les droits d'accès des utilisateurs au système d'information**.

L'accès aux ressources sur le réseau de l'organisation nécessite une sécurisation des données par l'authentification de l'utilisateur. Celui-ci doit s'identifier, par la saisie d'un identifiant et d'un mot de passe associé, pour disposer des droits qui lui sont attribués sur le réseau par l'**administrateur**. Ce dernier détermine les droits et les responsabilités de chaque utilisateur en précisant ses domaines d'intervention sur les données de l'organisation (consultation, modification, création, suppression).

 [Exercice n°4](#)

2. Les réseaux sociaux : une nouvelle forme de communication

Un réseau social peut être défini comme une communauté d'individus reliés entre eux par origine, centres d'intérêt, besoins, points de vue, etc., **qui échangent des informations dans un lieu virtuel**. On parle alors de communauté en ligne.

Le succès d'audience des principaux réseaux sociaux en a fait des supports marketing et publicitaires incontournables pour certaines organisations. Pour s'adapter à l'évolution de la société, les organisations intègrent les réseaux sociaux dans leur stratégie de communication. Elles utilisent les **réseaux sociaux grand public** pour diffuser des informations, renforcer leurs relations avec les consommateurs et s'offrir une image plus moderne. Les **réseaux sociaux professionnels** sont utilisés pour recruter, prospecter et nouer des contacts avec des partenaires, et ainsi créer un véritable réseau de relations professionnelles.

Dans ce cadre, l'organisation doit faire face à différents risques :

- divulgation d'informations confidentielles ;
- dégradation de l'image de l'organisation ;
- manque de productivité des salariés, etc.

Toutes ces collaborations, ces partages, conduisent à une intelligence collective qui est le fruit de la mise en commun de plusieurs intelligences individuelles et qui permet une efficacité démultipliée.

3. Intelligence artificielle et automatisation des tâches

L'intelligence artificielle est le résultat de techniques mises en œuvre pour que la machine fasse un travail qui, jusque-là, était fait par l'humain. Elle naît de la combinaison de connaissances électroniques, statistiques et informatiques. Ainsi, l'humain peut se libérer de certaines tâches qui seront automatisées pour se concentrer sur d'autres tâches. Exemples :

- l'aide au diagnostic pour les médecins par l'analyse de la combinaison de symptômes ;
- les prévisions des ventes à partir de l'analyse de l'historique des ventes pour permettre une gestion des stocks optimum (commandes et planification de la réception des marchandises automatiques).

À retenir

Le partage de l'information est devenu un vecteur de développement des organisations. Les TIC comme les réseaux sociaux, les

espaces numériques collaboratifs de travail et autres outils collaboratifs basés sur le Web, offrent des opportunités nouvelles et favorisent l'intelligence collective. Toutefois, l'organisation doit se protéger face aux risques liés inhérents à ces nouveaux outils utilisant, en général, Internet. L'intelligence artificielle permet de libérer l'humain de tâches fastidieuses et longues. Intelligence collective (fruit de l'esprit des hommes ensemble) et intelligence artificielle (fruit de calculs et analyses) sont deux sources de valeur et d'opportunités pour l'organisation.

 Exercice n°5