

Homme, Communication et Systèmes d'Information

Recensement des articles élaborés au sein du Groupe de travail

Groupe Homme, Communication et Systèmes d'Information

Andrée Hayek, Pierre Fischof, Arnaud Trouvé, Patrick Kineider, Alain Coulon

Le Groupe de travail « Homme, Communication et Systèmes d'Information » est né d'un sondage effectué en septembre 2003, lors de la croisière du 25ème anniversaire d'ADELI sur le « Ville de Melun ».

Ce Groupe a produit une vingtaine d'articles publiés dans La Lettre.

Au cours de l'année 2010, accaparés par des occupations prioritaires, les membres du Groupe de Travail ont espacé leurs réunions et mis un terme - qui n'est peut-être que provisoire - à leurs contributions.

À défaut de publier l'ouvrage de synthèse qui avait été projeté, nous vous proposons un inventaire de ces articles (références en annexe) que vous pourrez consulter dans vos Lettres archivées ou sur notre site. Cet inventaire classe les articles par thème et non par ordre chronologique.

Le coup d'envoi

Enquête et débat

« Informatique et être humain » [1]

En rétrospective sur ces 25 dernières années (1978-2003) peut-on parler de mariage d'amour ou de mariage de raison ?

Faut-il aussi continuer à révolutionner la technologie ou faut-il aussi révolutionner l'homme ?

Tels étaient quelques-uns des sujets d'une consultation et d'un débat, menés sur le pont du bateau Ville de Melun, lors de la célébration des 25 ans d'ADELI.

Le management relationnel

Le développement des systèmes d'information permet désormais de renforcer la dimension humaine de l'homme dans l'entreprise en faisant évoluer les principes du management.

Management relationnel et BPM... EAI, BI, BPM, Management quantitatif et Management relationnel [2]

Au-delà d'une prolifération de sigles, les technologies de l'information mettent à la disposition des entreprises un nouvel espace de communications et permettent une remise en cause des bases anciennes de l'organisation.

L'exploitation intelligente de cette opportunité est un atout considérable pour certaines entreprises, celles qui n'hésitent pas à revoir leurs processus de management en bousculant les usages traditionnels avant qu'ils ne soient obsolètes.

Une ère nouvelle du management.

Management et relationnel et nouveaux outils peuvent-ils bouleverser l'entreprise ? [3]

Une ère nouvelle du management des entreprises et de leurs systèmes d'informations est-elle nécessaire et possible ?

Considérant pour sa part qu'il est économiquement urgent, socialement indispensable et, à présent, technologiquement possible, de passer à une autre étape, l'auteur apporte ici son point de vue et soumet la question au débat.

Manager et managé sont dans un bateau [4]

L'analyse des notes de lecture de l'ouvrage « Le Management relationnel » de Philippe Van Den Bulke et Ivan Monème – DUNOD souligne un message essentiel : la prise en compte des relations humaines est un facteur incontournable pour une bonne gouvernance de nos organisations.

BPM et MBM : redonner sa place à l'homme [5]

Compte rendu d'une rencontre « autour d'un verre » sur le thème BPM et MBM, animée par Arnaud Trouvé et Éric Pasteur.

Comment la combinaison du management relationnel et de l'analyse des métiers permet de redonner sa place à l'homme au sein de l'entreprise.

Intelligence collective

Il y a plus d'intelligence dans plusieurs têtes que dans une seule.

Comment utiliser les nouvelles technologies informatiques pour organiser une synergie qui ménage les personnalités des différents contributeurs.

Le Web et l'intelligence collective, utopie ou réalité ?

Un Web sémantique « humanitaire » peut-il exprimer l'intelligence collective ? [6]

On parle souvent d'intelligence individuelle (que cela se réfère à un quotient intellectuel, émotionnel ou social) mais peut-on parler aussi d'une intelligence collective de groupe, d'entreprise, de pays, voire de l'humanité ?

Et si c'est le cas, en quoi l'avènement du Web, après celui du langage et de l'écriture, pourrait-il permettre de supporter cette intelligence collective à chaque échelon de la société, jusqu'à celui de l'humanité ?

Tel est entre fiction et réalité, le sens des travaux très opérationnels de Pierre Lévy, chercheur à l'université d'Ottawa au Canada.

La communication

On confond trop souvent les performances des supports de télécommunication en constante progression technique avec l'efficacité des communications entre êtres humains.

Certes, on communique beaucoup plus et beaucoup plus rapidement mais la compréhension des messages a-t-elle été améliorée dans les mêmes proportions ?

Les métamorphoses d'un message « Plus de traducteurs, plus d'interprètes, moins de compréhension ? [7]

Dans le cadre de l'étude des communications interculturelles, le Groupe de Travail s'est préoccupé des altérations subies par un message lors de sa conversion de la langue de l'émetteur vers celle du destinataire.

Cet article analyse les écarts entraînés par les limites techniques de la traduction automatique et par les biais, plus ou moins involontaires, induits par l'interprétation humaine.

À partir d'un texte en anglais du Dalai Lama, l'article propose trois traductions en français : la première est issue d'un traducteur automatique, la seconde a été remaniée par un professeur d'anglais et la troisième résulte d'une interprétation individuelle.

Les avatars de l'information ; de la connaissance au document et vice-versa [8]

Comment peut-on transmettre une partie de sa connaissance (perception intime) à un autre être humain ?

En la transformant en information codée sur un document matériel que l'on peut manipuler.

Les bases de nos communications.

Les connaître et les comprendre pour mieux les maîtriser [9]

Cet article présente de façon synthétique les bases de la communication entre êtres humains.

La bonne compréhension du message impose que l'émetteur et chaque destinataire perçoivent de la même façon les données du contexte qui ne sont pas rappelées dans le message. Ils doivent également collaborer dans un bon climat relationnel.

Pour une véritable communication ; d'une transmission matérielle vers un échange humain authentique [10]

Sur quels concepts repose une communication efficace ?

Après avoir dressé un constat d'insuffisance en dépit des formidables progrès technologiques, l'article tente de définir une communication véritable qui s'appuie sur l'altérité et sur une attitude d'écoute active.

Formation et diffusion des opinions.

Le renforcement de la résistance au changement ? [11]

Le succès de la mise en œuvre d'un nouveau système est largement tributaire de l'adhésion des acteurs chargés de son fonctionnement.

Pour obtenir cette adhésion, il faut investir des moyens humains de grande qualité dans la composante « conduite du changement » du projet.

Dans un environnement que l'on souhaite convivial, il faut informer, comprendre, rassurer, discuter, argumenter, convaincre.

L'expérience montre que cette conduite du changement rencontre de sérieux obstacles.

Comment contribuer à la diffusion des opinions favorables au changement et prévenir la diffusion d'opinions défavorables.

Premier regard sur la mémétique. Principes de la réplication des idées au sein des groupes sociaux [12]

Au cours d'une rencontre organisée par Entrecor, le 12 janvier 2007, Pascal Jouxtelet a démystifié le nom de cette jeune discipline, susceptible d'alimenter de nouvelles réflexions autour de nos systèmes d'information.

Les gènes transmettent, de génération en génération, les caractéristiques physiques des individus. Par analogie, on pourrait attribuer à des « mèmes » la reproduction d'un phénomène culturel ou comportemental dans nos sociétés.

L'enfaitamine, pour la maîtrise du changement [13]

Telle une épidémie, l'expression « en fait » contamine, sans que nous en soyons conscients, tous nos discours.

L'article engage une réflexion autour de ces tics langagiers susceptibles de véhiculer, de façon insidieuse, d'autres concepts.

Le patchwork de la toile ; de la douceur de la soie à la rugosité du reps [14]

Le Groupe de travail s'est livré à une enquête en recueillant et classant leurs griefs et leurs satisfactions, quant à l'ergonomie des sites visités sur la toile. Il vous présente une synthèse des réponses.

Réseaux sociaux

Le Groupe de travail a lancé une réflexion sur les réseaux sociaux

Réseautage social Attractif mais dangereux ! [15]

Les réseaux sociaux, en expansion rapide, sont des grands pourvoyeurs d'échanges.

Cependant leur structure n'incite-t-elle pas – quelquefois inconsciemment – à négliger l'éthique et la confidentialité et surtout ne catalyse-t-elle pas des ingérences commerciales (harcèlement publicitaire) et certaines incitations perverses ?

L'article dresse une typologie des réseaux et propose des perspectives d'action au sein d'ADELI.

Facebook : les pièges à éviter Une illustration du bon usage des réseaux sociaux [16]

S'appuyant sur une expérimentation, l'article préconise quelques bonnes pratiques appliquées à la star des réseaux sociaux ; certaines de ces pratiques sont généralisables à d'autres réseaux sociaux.

Que sont mes camarades devenus ? Expérience du réseau « Copains d'avant » [17]

Un retour d'expérience souligne les caractéristiques nostalgiques de ce réseau social qui permet de retrouver quelques camarades de classe perdus de vue depuis les bancs de l'école et de découvrir leur trajectoire professionnelle, laquelle ne correspond pas toujours à leur profil scolaire.

Observations critiques

Coups de chapeau et cartons jaunes [18]

Les membres du Groupe rapportent leurs expériences en tant qu'utilisateurs de systèmes d'information. Ils alimentent un wiki du site www.adeli.org, ouverts à tous les visiteurs.

Ces expériences sont classées en deux familles :

- les coups de chapeau saluent la convivialité et l'efficacité des relations de certaines entreprises avec les clients ;
- les cartons jaunes sont délivrés aux entreprises qui n'intègrent pas convenablement les besoins des utilisateurs dans le fonctionnement de leur système d'information.

Des lunettes pour lire [19]

Un analphabète cherche à acquérir, auprès d'un oculiste, des lunettes qui lui permettraient de lire. Drôle !

Et l'entreprise qui voudrait acquérir des outils pour construire et gérer son système d'information ?

Téléphone portable d'écoute ! Les effets pervers d'une confidentialité vagabonde [20]

Les entreprises investissent des sommes importantes pour protéger les secrets de leur patrimoine informationnel.

Cependant, il suffit de tendre ses oreilles dans les lieux publics, en particulier dans les salles d'attente des aéroports, pour en apprendre plus qu'en essayant de forcer le système d'information de l'entreprise.

Cet article relate une anecdote révélatrice sur l'indiscrétion du téléphone portable dans un autobus parisien.

La procrastinance Une gouvernance individuelle ? [21]

Procrastiner : remettre au lendemain ce que l'on néglige de faire aujourd'hui.

Le néologisme « procrastinance » caractérise une attitude, de plus en plus fréquente, car peu désapprouvée et encore moins réprimée.

Systèmes d'information et santé

Consultants et thérapeutes.

Essais sur les approches « naturelles » pour le retour à l'équilibre [22]

Les intervenants qui partagent pratique et passion entre entreprise et cabinet médical semblent de plus en plus nombreux, avec, par exemple, la vogue du coaching en entreprise.

Un médecin cardiologue de l'industrie pharmaceutique, devenu directeur et consultant en intégration de systèmes d'information, et un spécialiste en migrations et refontes de systèmes d'information devenu podoflexologue et consultant en stress management, à la lumière de leurs expériences, nous font part de leur vision :

- de l'approche la plus « naturelle » possible du « diagnostic » ;
- et de la correction des déséquilibres (tant dans l'entreprise, que chez l'homme) et de leurs systèmes d'information.

Bien que les outils utilisés chez l'homme et dans l'entreprise, soient souvent différents, les approches méthodologiques sont parfois similaires.

Application des modélisations L.C.O. / L.C.M.D Contribution à la fusion hospitalière impliquée par la création des « Communautés Hospitalières de Territoire » [23]

Quels sont les apports des méthodes d'organisation des processus et de modélisation des systèmes d'information dans le cas de la fusion et de la réorganisation hospitalière ?

Cet article présente l'articulation de deux méthodes utilisées :

- L.C.O. (Logique de Conception des Organisations) pour mettre en évidence le flux d'information entre les différents pôles de compétences et,
- L.C.M.D. (Linear Color Modeling Diagram) pour aligner le système d'information au mieux des exigences des règles professionnelles. ▲

a_coulon@club-internet.fr

Liste des articles en consultation sur le site de l'association

- [1] Enquête et débat « Informatique et être humain »
Pierre Fischhof et Alain Coulon - Lettre n°53 - - automne 2003
- [2] Management relationnel et BPM... EAI, BI, BPM, Management quantitatif et Management relationnel
Arnaud Trouvé, Andrée Hayek, Pierre Fischhof - Lettre n°55 - - printemps 2004
- [3] Une ère nouvelle du management. Management et relationnel et nouveaux outils peuvent-ils bouleverser l'entreprise ?
Arnaud Trouvé - Lettre n°60 - - été 2005
- [4] Manager et managé sont dans un bateau
Alain Coulon - Lettre n°71 - - printemps 2008
- [5] BPM et MBM : redonner sa place à l'homme
Rapporté par Pierre Fischhof - Lettre n°71 - - printemps 2008
- [6] Le Web et l'intelligence collective, utopie ou réalité ? Un Web sémantique « humanitaire » peut-il exprimer l'intelligence collective ?
Pierre Fischhof - Lettre n°56 - - été 2004
- [7] Les métamorphoses d'un message « Plus de traducteurs, plus d'interprètes, moins de compréhension ?
Alain Coulon - Lettre n°64 - - été 2006
- [8] Les avatars de l'information, de la connaissance au document et vice-versa
Alain Coulon - Lettre n°56 - - été 2004
- [9] Les bases de nos communications. Les connaître et les comprendre pour mieux les maîtriser
Synthèse - Lettre n°63 - - printemps 2006
- [10] Pour une véritable communication. D'une transmission matérielle vers un échange humain authentique
Synthèse d'un article de Thierry Tournebise. - Lettre n°60 - - été 2005
- [11] Formation et diffusion des opinions ; Le renforcement de la résistance au changement ?
Alain Coulon - Lettre n°57 - - automne 2004
- [12] Premier regard sur la mémétique. Principes de la réplique des idées au sein des groupes sociaux.
Alain Coulon - Lettre n°67 - - printemps 2007
- [13] L'enfaitamine, pour la maîtrise du changement
Alain Coulon - Lettre n°70 - - hiver 2008
- [14] Le patchwork de la toile ; de la douceur de la soie à la rugosité du reps
Synthèse rédigée par Alain Coulon - Lettre n°57 - - automne 2004
- [15] Réseautage social
Patrick Kineider - Lettre n°75 - - printemps 2009
- [16] Facebook : les pièges à éviter
Patrick Kineider - Lettre n°76 - - été 2009
- [17] Que sont mes camarades devenus ?
Expérience du réseau « Copains d'avant »
Alain Coulon - Groupe de travail HCSI - Lettre n° 80 --- été 2010
- [18] Coups de chapeau et cartons jaunes
Groupe de travail HCSI - Lettre n°76 - - été 2009
- [19] Des lunettes pour lire
Alain Coulon - Lettre n°76 - - été 2009
- [20] Téléphone portable d'écoute ! Les effets pervers d'une confidentialité vagabonde.
Alain Coulon - Lettre n°66 - - hiver 2007
- [21] La procrastination Une gouvernance individuelle ?
Alain Coulon - Lettre n°80 - - été 2010
- [22] Consultants et thérapeutes. Essais sur les approches « naturelles » pour le retour à l'équilibre.
Pierre Fischhof - Arnaud Trouvé - Lettre n°59 - - printemps 2005
- [23] Application des modélisations L.C.O./L.C.M.D. Contribution à la fusion hospitalière impliquée par la création des « Communautés Hospitalières de Territoire »
Arnaud Trouvé - Lettre n°77 - - automne 2009

Sans oublier le wiki de notre site www.adeli.org pour les coups de chapeau et les cartons jaunes, évoqués dans l'article [19].