

Séminaire CNAM - DICEN : Travail informationnel numérique et dimensions cachées de la performance

Animé par le Pr Manuel Zacklad (CNAM, DICEN) avec le soutien d'EDF R&D

Prochaine séance du 14 février matin :

Données, information, connaissance et performance à l'aune de l'économie servicielle

Professeur **Christian du Tertre**, économiste, professeur à l'Université Paris 7, LADYSS-CNRS, directeur scientifique d'ATEMIS

Discutant : Manuel Zacklad

14 février 2013 - 10h30-12h30 –CNAM

CNAM - 292 rue Saint-Martin, Paris 3^e **Amphithéâtre Fabry-Pérot** (accès 4) <http://bit.ly/10Gks7v>

Inscription gratuite au séminaire par mail à : numerique-inter@cnam.fr – <http://dicen-idf.org>

Présentation du séminaire

Le séminaire « Travail numérique et dimensions cachées de la performance » est un séminaire de recherche pluriannuel organisé par le laboratoire en sciences de l'information et de la communication DICEN (Dispositifs d'Information et de Communication à l'Ere Numérique, EA 4420), qui vise à faire le point sur les nouvelles approches du système d'information induites par les mutations profondes liées à :

1. la prise en compte des dimensions immatérielles du travail tertiaire et la difficulté d'en évaluer la performance (innovation, conception, service immatériel et relationnel, travail en réseau, gestion des connaissances...) ;
2. les nouvelles technologies de l'information portées par le Web (documents numériques et multimédia, généralisation des usages de la messagerie asynchrone et instantanée, blog, wiki, plateformes collaboratives et de réseaux sociaux, mobilité, mode cloud...) ;
3. les nouvelles formes de participation qu'elles suscitent de la part des usagers hors du monde professionnel et en son sein (intelligence collective, présence numérique, mode communautaire, archivage personnel et partagé...).

Face à ces mutations, il part du constat de l'absence cruelle de mise à jour des doctrines classiques du Système d'Information et corollairement de l'offre des prestataires, qui se traduit par de nombreux dysfonctionnement au sein des entreprises : équipements inadaptés aux besoins, investissements mal orientés, coupure entre l'environnement numérique personnel et professionnel,

performance collective dégradée, non reconnaissance des compétences numériques déployées par les collaborateurs, sentiment d'inefficacité des outils et inconfort pouvant générer dans certains cas une véritable « souffrance », difficultés de gestion des connaissances, mauvaise anticipation des compétences requises, difficulté d'intégration des jeunes collaborateurs dans l'environnement numérique des entreprises, etc.

Par ailleurs, les enjeux liés à la performance du SI renvoient directement à ceux liés à la performance des activités intellectuelles dans l'environnement tertiaire. Les difficultés liées à la prise en compte de cette forme de travail ne sont pas nouvelles. Les principes de mesure de l'activité mis en œuvre par le contrôle de gestion ont été entièrement conçus dans l'univers de la fabrication de biens matériels et s'avèrent largement inadaptés dans la sphère des activités tertiaires liées aux régimes de l'innovation intensive et des services immatériels et relationnels des économies contemporaines