

Interview donnée à Jérôme Bondu pour son ouvrage « Voyage au pays des réseaux humains - Guide pratique pour développer ses réseaux relationnels »

Voir : <https://www.amazon.fr/Voyage-pays-R%C3%A9seaux-Humains-relationnels/dp/270251524X>

Témoignage de Christophe Deschamps

Que pensez-vous des réseaux sociaux ?

Les réseaux sociaux sont en train de réimplanter dans l'entreprise un élément qui a été négligé, notamment (et paradoxalement) du fait de l'importance prise par les outils informatiques cette dernière décade : l'humain.

Il y a 10 ans on parlait beaucoup de réseaux humains pour trouver l'information utile, mais cela a été balayé par les moteurs de recherche sur le web qui, s'ils sont devenus indispensables ont aussi fait le vide autour d'eux et exclu d'autres modes de recherche d'information en donnant l'impression que tout pouvait être résolu entre une personne et son ordinateur.

Les réseaux sociaux, qu'ils soient publics (Viadeo, LinkedIn, Facebook) ou privés (solutions à déployer sur l'intranet) permettent de redécouvrir la richesses des réseaux humains. Les outils de « Gestion des Connaissances » (KM ou knowledge management) apparus il y a près de dix ans, avaient déjà pris en compte les aspects humains mais sans aller jusqu'au bout de l'idée. C'était alors le document et non l'humain qui était au centre du process. Les plateformes permettant de déployer des réseaux sociaux d'entreprise (qui évitent soigneusement d'utiliser le vocable KM) pallient à cette erreur.

Ces nouvelles solutions vont outiller les processus de conversation, qui sont les processus normaux de travail, et de création de valeur en interne.

Ce fonctionnement en réseau existe depuis longtemps dans un autre univers, celui des jeux en ligne. Des chercheurs du MIT (Thomas Malone et Byron Reeves) ont étudié les jeunes qui jouent à ces jeux multijoueurs en réseau (MMORPG). Ils ont démontré que cela leur permettait de développer des compétences utiles à tout manager : travail en réseau et en temps réel, prise de risque, amélioration itérative, capacité à donner du sens à des données disparates, compétences relationnelles ... Reste à savoir si cette génération s'adaptera facilement au monde de l'entreprise et si la mise en œuvre de leurs compétences sera facilitée. Il est clair par exemple qu'ils vont arriver avec leurs outils 2.0 et leur manière de s'en servir et voudront trouver dans l'entreprise un environnement informatique au moins aussi performant et réactif. N'oublions pas que les logiciels collaboratifs ont longtemps été découverts par les utilisateurs lorsqu'ils arrivaient dans l'entreprise, il n'y avait pas d'alternatives non-professionnelles. Dorénavant ces mêmes utilisateurs ont eu l'occasion d'utiliser de très nombreux services de ce type avant leur entrée dans le monde du travail et ils savent ce qu'ils attendent d'un outil collaboratif.

A titre personnel j'utilise les réseaux sociaux pour rester en contact avec mes relations mais aussi pour faire de la veille. A la traditionnelle veille par mots-clés, ils permettent d'ajouter une veille par « personnes », et l'on peut ainsi suivre la production d'un expert dans tel ou tel domaine. Je les utilise beaucoup et je trouve qu'il n'y a pas tant de bruit que cela pour qui sait les filtrer.

Pensez-vous que le mode virtuel pourra s'approcher voir s'affranchir du contact physique ?

Oui dans une certaine mesure et dans des contextes particuliers.

Projetons-nous dans un avenir proche. Avec les progrès du haut débit, la qualité des écrans, les outils de gestion de réseaux, je m'imagine facilement dans 5-10 ans, prendre beaucoup de plaisir à boire une bière avec des amis qui ne seront pas dans la même pièce que moi, mais que je verrai en taille

réelle sur un mur-écran ou via une projection holographique, avec une qualité d'image irréprochable, en 3D, et évidemment en temps-réel.

A l'inverse je ne m'imagine pas du tout signer un contrat à distance de cette manière. Qui me dit que l'image projetée sera bien celle de mon interlocuteur et pas un avatar créé dans le but de me tromper? Les possibilités de mystifications iront croissant et se perfectionneront au rythme de la technologie. La sécurisation du réseau physique et les procédures de certification de l'identité numérique des correspondants deviendront bien plus cruciales qu'aujourd'hui.

Autre problème, la traçabilité des individus sera elle aussi facilitée par la technologie et ce que l'on voit actuellement avec Google n'est qu'un avant-goût de ce qui nous attend. En effet, ce qui n'était alors possible que lorsque l'on était connecté au web le sera en permanence. Les téléphones portables de type "smartphones" sont déjà en mesure de dire beaucoup sur nos déplacements et nos actions dans la "vie réelle" et bientôt ce sera nos vêtements ou tout autre objet équipé d'une puce RFID qui prendront le relais. Il est probable que cela provoquera en retour une explosion des besoins en solutions d'anonymisation et il est certain que le luxe sera alors la possibilité de se déconnecter. La technologie sera omniprésente, qu'on l'utilise pour s'en servir, ou pour s'en protéger.