

### Communication à l'heure du numérique

#### Communiquer avec les TIC : de la coopération médiatisée à la gestion des connaissances

EX006 - 2 ECTS - 21h - Prix : 470 €

3-4-5 nov 08

*Manuel Zacklad*

*et collègues en information et communication*

#### Public

Tous publics.

#### Objectifs

Les TIC sont devenus un instrument incontournable au service de la communication, de la coopération et de la gestion des connaissances au sein des organisations. Ce module présentera les principaux enjeux associés à leur déploiement et les démarches permettant d'en tirer partie dans une logique conciliant performance organisationnelle et qualité des conditions de travail.

#### Pré-requis

Niveau licence (L3) ou master (M1, M2) en informatique, sciences de l'ingénieur, sciences humaines, sciences économique et gestion et expérience pratique des TIC en milieu professionnel.

#### Programme

- Historique du déploiement des TIC dans les organisations
- Proposition de typologie des TIC et de leurs fonctions
- Cadre d'analyse des activités communicationnelles médiatisées
- Définitions de la coopération
- Introduction aux problématiques de la gestion des connaissances
- Approche documentaire des TIC
- Développement des Documents pour l'Action au sein des organisations

Les espaces documentaires participatifs et leur gouvernance  
Rôles et typologies des Systèmes d'Organisation des Connaissances  
Méthode de conception et déploiement des TIC  
Ouverture sur les recherches actuelles en communication, sciences de l'information et ingénierie des connaissances.

## **Communication dans les activités de services et innovation soutenable basée sur les TIC**

EX007 - 2 ECTS - 21h - Prix : 470 €

1-2-3 déc 08

*Manuel Zacklad*

*et collègues en information et communication*

### **Public**

Tous publics.

### **Objectifs**

Les activités de services correspondent aujourd'hui à la grande majorité des emplois et sont l'objet d'innovations constantes dans lesquelles les TIC sont intensément mobilisées. Ce module a pour objet de revenir sur le rôle central de la communication interactive dans les activités de services pour mieux identifier le rôle des TIC qui ne sont pas toujours mobilisées avec à propos. Il présentera des démarches d'innovation de service qui, tout en tirant partie des TIC, ne sacrifient pas la qualité relationnelle et peuvent s'inscrire dans la perspective du développement durable.

### **Pré-requis**

Niveau licence (L3) ou master (M1, M2) en informatique, sciences de l'ingénieur, sciences humaines, sciences économique et gestion et expérience pratique des TIC en milieu professionnel dans le domaine du service.

### **Programme**

Définitions socio-économiques du service

Typologies classiques des services

Cadre d'analyse des activités communicationnelles médiatisées

Nouvelles typologies du service

Dynamique servicielle et industrialiste

Définition des formes d'innovation et application au service

Typologie des TIC et des média d'un point de vue relationnel

Formes de relation client basées sur les TIC

Nouvelles stratégies internet et rôle des communautés

Spécificité de la gestion des ressources humaines et du management dans les activités de service

Service et Développement Durable

Démarche d'innovation de service basée sur le recadrage systémique des offres

Exemple d'innovations de services dans différents secteurs et rôle des TIC : tourisme, sécurité, santé, logistique, énergie, conseil, banque...

**Mots-clés : communication, TIC, coopération, gestion des connaissances, document numérique.**

*Nombre de participants limité à 24 personnes.*

*NB. Equivalence avec UE TET 104 (Communication pour ingénieur)*

<https://communication-culture.cnam.fr/unites-d-enseignement/communication-a-l-heure-du-numerique-135475.kjsp?Rt>