

# Sommaire

Préface de David Shenk . . . . .	9
Introduction . . . . .	11
CHAPITRE 1. L'information et la communication au cœur de la création de valeur . . . . .	15
Savoir prendre une décision . . . . .	16
<i>L'étude de l'environnement, 17 – L'analyse, 18 – La sélection du mode         d'action, 19 – La décision, 19</i>	
Augmenter et valoriser le capital de connaissances de l'organisation	20
Travailler ensemble et dans la même direction, et entrer dans une logique apprenante. . . . .	23
Conclusion : un enjeu stratégique et des logiques contradictoires . .	32
CHAPITRE 2. Infobésité, réalité ou illusion? . . . . .	37
L'explosion informationnelle . . . . .	37
Le constat en entreprise . . . . .	42
<i>Managers et cadres en première ligne, 42 – L'interdépendance des         facteurs, 48 – La fracture informationnelle, 51</i>	
Une définition de la surcharge . . . . .	53
Conclusion : les paradoxes de l'âge de l'information. . . . .	56
CHAPITRE 3. TIC : le travail sous contraintes. . . . .	63
L'impact des TIC sur le travail . . . . .	64
<i>Les effets facilitateurs des TIC, 65 – Les effets contraignants des TIC, 67 –         En synthèse : les 5 mutations induites par les TIC, 70 – L'évolution         spécifique des tâches liées à l'information, 73</i>	

Les principaux outils de la surcharge informationnelle et communicationnelle. ....	75	Les solutions cognitives et individuelles . . . . .	159
<i>Le mail</i> , 75 – <i>Les outils mobiles: téléphone et ordinateur</i> , 81 – <i>Internet et Intranet</i> , 82 – <i>Les réseaux sociaux internes et la messagerie instantanée</i> , 85		<i>Construire son propre système d'information individuel écologique et évolutif</i> , 159 – <i>La formation</i> , 162 – <i>La solution ultime: la déconnexion individuelle (ou collective)</i> , 166	
Conclusion : TIC, une efficacité remise en question . . . . .	87	Les solutions spécifiques pour limiter la pression mail . . . . .	168
CHAPITRE 4. Les risques . . . . .	93	<i>Respecter les règles d'usage</i> , 168 – <i>Personnaliser son logiciel de messagerie (niveau individuel)</i> , 173 – <i>Adopter des règles collectives et filtrer (niveau global de l'entreprise)</i> , 175	
La qualité du processus décisionnel : le risque de paralysie ou de mauvaise décision . . . . .	93	Conclusion : renforcer l'agilité informationnelle de l'organisation . .	177
La baisse de productivité . . . . .	94	Conclusion . . . . .	183
Le manque de créativité et d'innovation . . . . .	98	Bibliographie . . . . .	191
Les risques psychosociaux. . . . .	101		
<i>Un effet émotionnel: le stress</i> , 104 – <i>Un effet intellectuel: l'apparition de nouvelles formes de pathologies de l'intelligence</i> , 110			
Conclusion : le « cancer silencieux » de l'entreprise . . . . .	117		
CHAPITRE 5. Les solutions externes, technologiques et méthodologiques. . . . .	125		
Filtrer, rechercher, hiérarchiser, ordonner, organiser ou stocker l'information . . . . .	126		
<i>Le Web sémantique</i> , 126 – <i>La curation de contenu</i> , 127 – <i>Les métadonnées</i> , 129 – <i>L'agent intelligent</i> , 130 – <i>Le text-mining</i> , 131 – <i>Les autres solutions technologiques: taxinomie, cartographie, filtrage social, cloud computing, Big Data, l'ergonomie...</i> , 131 – <i>... et l'ubimédia</i> , 134			
Structurer l'information et favoriser le développement du savoir . .	135		
<i>Le Knowledge Management</i> , 135 – <i>La gouvernance de l'information</i> , 138			
Conclusion : intégrer l'utilisateur à chacune des étapes . . . . .	140		
CHAPITRE 6. Les solutions locales, organisationnelles et individuelles. . . . .	147		
Les solutions organisationnelles et collectives . . . . .	148		
<i>Développer une culture de l'information au sein de l'organisation</i> , 148 – <i>Organiser les conditions de sa communication avec les autres</i> , 150 – <i>Développer le collectif et la capacité de travailler ensemble au sein de l'entreprise: le rôle clé de la communication interne</i> , 152 – <i>La négociation sur les conditions de travail</i> , 155			