



## La communication numérique



Les nouvelles technologies de l'information et de la communication ont transformé le métier d'assistant de gestion dans sa relation avec les différentes parties prenantes de l'entreprise. Avec la technologie d'Internet, de nouveaux formats d'échanges d'informations sont apparus et sont désormais ancrés dans la vie personnelle et professionnelle. Ce type de communication connaît un succès croissant, du fait d'une part, de l'essor des nouvelles technologies, et d'autre part, du changement progressif des modes de communication dans les entreprises.

Le collaborateur de direction doit donc pouvoir utiliser cette nouvelle forme de communication : la communication numérique écrite et les outils associés.

## I - Communication numérique écrite : définition et enjeux

La communication numérique écrite se définit comme l'ensemble des actions de communication permettant une diffusion d'informations et un dialogue par écrit via

- Le web 2.0<sup>1</sup>,
- les médias sociaux,
- les applications sur smartphone,
- sites Internet.



### Les enjeux de la communication numérique :

- ✓ Créer de l'interactivité pour renforcer l'image de l'entreprise et sa communication interne et externe ;
- ✓ S'informer sur les nouvelles technologies en matière de communication numérique pour répondre aux évolutions des pratiques professionnelles ;
- ✓ Développer l'e-reputation de l'entreprise et la contrôler.

<sup>1</sup> Le web 2.0. représente l'évolution du web qui a pour fonction de faciliter le partage d'informations en ligne, la création de contenu et des réseaux sociaux par des utilisateurs non expérimentés.

## II - Outils de la communication numérique écrite

Les outils de communication numérique peuvent être classés selon différents critères :



- Selon les critères de l'adressage et de la persistance

Tableau d'Erickson : Typologie des outils de communication numérique

Critères	Messages adressés	Messages non adressés
<b>Persistance des messages : Archivage des informations</b>	Liste de diffusion Courrier électronique SMS Message de réponse dans un forum Réponse à un billet publié dans un blog	Message ouvrant un fil de discussion dans un forum Billet publié dans un blog
<b>Non persistance des messages : Pas de conservation des messages</b>	Messagerie instantanée (par défaut) Message de réponse dans un tchat (par défaut)	Message ouvrant un fil de discussion dans un tchat

- Selon le mode synchrone ou asynchrone :

Échanges différés (ou asynchrones) : les interlocuteurs sont disponibles au même instant	Échanges instantanés (ou synchrones) : les interlocuteurs sont disponibles en même temps
<b>Le fax</b> : permet l'envoi de documents administratifs authentifiés au travers d'une ligne téléphonique. Cette technologie reste présente dans les entreprises et administrations car les données envoyées par fax sont très difficiles à pirater.	<b>La messagerie instantanée</b> : ou « tchat » permet de dialoguer en interactivité par écrit entre une ou plusieurs personnes. Certaines applications permettent aussi de parler (téléphone intégré) ou de se voir (vidéo).
<b>Le courrier électronique</b> : message écrit via un média numérique entre une ou plusieurs personnes respectant des règles de mise en forme.	
<b>Les SMS</b> : messages courts envoyés par téléphones mobiles/smartphones.	
<b>Les plates-formes collaboratives</b> : espaces de communication virtuels où les utilisateurs échangent des documents, les modifient en temps réel, et les partagent. Certaines intègrent des outils collaboratifs : tchat, d'agenda partagé, espace de stockage...	
<b>Les forums</b> permettent les échanges asynchrones sous forme de questions/réponses. Les utilisateurs peuvent être également connectés (synchrones) et communiquer en temps réel.	

- Selon le mode de diffusion :

En direction « d'un public de masse »	En direction de cibles personnalisées
<p><b>Le site web</b> : permet de donner des actualités et des informations sur la vie de l'entreprise. Il peut contenir une partie publique, une partie étendue aux partenaires (Extranet) et une partie privée (Intranet). Chaque partie intègre des informations ciblées en fonction du profil de l'utilisateur.</p>	<p><b>Les listes de diffusion</b> : permettent l'envoi d'informations à un groupe de personnes ciblées par courrier électronique. Cette communication est descendante.</p>
<p><b>Les blogs</b> : permettent de publier très rapidement des photos, des textes ou des vidéos. C'est un outil également très utilisé pour créer une communauté d'acteurs.</p>	<p><b>La newsletter</b> : information sur l'actualité de l'entreprise envoyée à des utilisateurs qui s'y sont inscrits.</p>
<p><b>Les sites de partage en ligne de contenus</b> : permettent la diffusion éphémère de vidéos, photos, messages en instantané. (Ex. Instagram, Twitter...) soit vers un large public soit vers des personnes abonnées.</p>	

Ces différents outils intègrent de plus en plus de fonctions permettant une utilisation multiple. Ainsi, le collaborateur de Direction doit réaliser une veille informationnelle sur ces outils qui évoluent très rapidement.