

ANNEXES

Annexe 1 : Grille d'entretien.

Introduction

1. Présentation de l'intervieweur et de l'objectif de l'entretien :
2. Confidentialité et consentement :
3. Introduction au sujet :

Présentation de l'interviewé

4. Pouvez-vous vous présenter s'il vous plait ?
5. Quel est votre parcours professionnel ? Depuis combien de temps êtes-vous dans l'entreprise ?
6. Fonction actuelle ?
7. En quoi consiste votre travail ? Quelles sont les tâches que vous devez accomplir ?

Utilisation des Technologies de l'information et communication

8. Quelles technologies de l'information et de la communication l'entreprise a-t-elle mises à votre disposition dans le cadre de votre quotidien professionnel ?
9. Quelles technologies de l'information et de la communication sont les plus utilisées au sein de l'entreprise ? Si oui, les TIC sont-elles utilisées par un département particulier ou un groupe spécifique de travailleurs ?
10. Comment ces outils de TIC ont-ils été intégrés dans les processus opérationnels de l'entreprise ? L'entreprise a-t-elle mis en place des formations ou des accompagnements spécifiques pour faciliter l'adoption des technologies de l'information et de la communication ? Si non, les employés ont-ils pu s'adapter rapidement sans aide supplémentaire ?
11. Pouvez-vous identifier des désavantages spécifiques liés à l'utilisation des TIC au sein de l'entreprise, tels que la surcharge d'informations ? Comment ces défis sont-ils gérés ? L'entreprise propose-t-elle des conseillers pour vous aider ?
12. L'entreprise a-t-elle établi des critères pour évaluer l'efficacité des technologies de l'information et de la communication ?
13. Est-ce que l'entreprise mesure-t-elle l'impact des technologies de l'information et de la communication sur la collaboration et le partage de connaissances entre les employés ? Ou bien se rend-elle compte que les TIC peuvent développer le partage des connaissances entre les employés ?

Impact sur le Partage des Connaissances

14. Les outils de TIC utilisés dans l'entreprise facilitent-ils le partage de connaissances ? Si oui, quels outils spécifiques sont employés pour partager des connaissances ? Quelles types de connaissances ces outils aident-ils à diffuser ?

15. Existe-t-il des outils dédiés exclusivement au partage de connaissances au sein de l'entreprise ? Ces outils ont-ils exercé une influence sur le partage de connaissances ? Cette influence a-t-elle été positive ou négative ? Pourquoi ?

16. Comment les TIC ont-elles influencé vos méthodes de partage des connaissances au sein de l'équipe ou de l'entreprise ? En quoi les TIC ont-elles modifié votre façon de travailler ou de communiquer au sein de l'équipe ou de l'entreprise ?

Facilitation du Partage des Connaissances

17. Pouvez-vous donner des exemples spécifiques où les TIC ont facilité ou entravé le partage de connaissances ?

18. Selon vous, les technologies de l'information et de la communication facilitent-elles les pratiques professionnelles au sein de l'entreprise ? De quelle manière ?

Innovation dans le Partage des Connaissances

19. Est-ce que selon vous les TIC ont-elles contribué à innover dans différentes méthodes de partage des connaissances ou partage d'informations entre collègues au sein de l'entreprise ?

Efficacité et Productivité

20. Selon vous, existe-t-il des résultats tangibles que vous attribuez à l'utilisation des TIC pour le partage des connaissances dans votre organisation ? Ou pour la facilitation de vos tâches quotidiennes ? Cela a-t-il impacté votre travail ?

Avantages et Défis

21. Selon vous, les technologies de l'information et de la communication jouent-elles un rôle dans le partage des connaissances dans l'entreprise ?

22. Selon vous, les technologies de l'information et de la communication jouent-elles un rôle dans le partage des connaissances dans l'entreprise ?

23. Selon vous, existent-ils les principaux avantages des TIC pour le partage des connaissances en entreprise ?

24. Rencontrez-vous des défis lors de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication au quotidien dans votre entreprise, notamment pour le partage des connaissances ?

25. Existe-t-il des barrières spécifiques à l'intégration des Technologies de l'information et communication dans les processus de partage des connaissances ? et comment l'entreprise surmontent elles ?

Conclusion

26. Nous arrivons maintenant au terme de notre entretien. Y a-t-il des points ou des idées supplémentaires que vous souhaiteriez ajouter ou préciser par rapport à ce que nous avons déjà discuté ?

Je vous remercie pour votre précieuse aide qui me permettra d'avancer dans ma recherche. Si vous le souhaitez, je pourrai vous transmettre une copie de mon travail une fois que j'aurai rendu celui-ci

Annexe 2 : Retranscriptions des entretiens

Pour la retranscription des entretiens, je ne publierai que quelques transcriptions parmi les 11 entretiens réalisés. Je n'ai pas effectué de retranscriptions intégrales de tous les entretiens afin de faciliter l'analyse des données :

- *J'ai interviewé Monsieur Fabien dans le cadre de la partie analytique de mon mémoire*

Présentation.

J'ai interviewé Monsieur Fabien. Il est Directeur des Ressources Humaines à la base logistique du Groupement Les Mousquetaires (Intermarché) à Villers-le-Bouillet depuis près de 13 ans. Il travaille à la base depuis 1996. Il a commencé comme assistant RH. De formation initiale, il est assistant social et il possède un master en sciences du travail. Sa fonction actuelle en tant que DRH consiste à mener des réflexions stratégiques, à analyser des données, et à s'occuper de questions juridiques en grande partie. Il effectue également beaucoup de médiation et de résolution de problèmes. Cependant, ce n'est là qu'une partie essentielle de ses tâches, car il en a énormément et ne pourra pas tout détailler.

Utilisation des Tic

Dans le cadre de mon travail dans le domaine des ressources humaines, j'ai accès à plusieurs TIC que l'entreprise met à ma disposition, notamment : la suite Office (Word, Excel, etc.), Outlook, Teams. Ce sont des outils de communication courants que l'on retrouve généralement dans toutes les entreprises de base. Cependant, dans mon domaine des RH, j'ai également accès à différents outils tels que Pro Time (un outil de gestion du temps et des activités de chaque employé) et Mpleo (des dossiers individuels pour chaque travailleur avec un accès personnel). Ces outils sont destinés à faciliter la liaison entre le service des RH et les collaborateurs de l'entreprise.

Au sujet de l'intégration de ces outils dans le quotidien des employés, je dirais que pour la suite Office de base, nous prévoyons des formations régulières. Chaque année, nous offrons également un choix de formations demandées par nos collaborateurs et employés. Nous prenons en compte leurs besoins en formation et organisons des sessions complémentaires, notamment pour Excel. Ensuite, nous consultons les responsables de service pour déterminer s'ils ont besoin de mettre à niveau leurs compétences ou simplement de les maintenir, et cela est réalisé une fois par an. Cette démarche est effectuée service par service.

Au sujet des désavantages des TIC et de la manière dont l'entreprise les gère, je dirais simplement que trop de communication tue la communication. En fait, c'est la multiplication des canaux de communication tels que les groupes WhatsApp, les e-mails, etc. Par exemple, je constate souvent la multiplication des groupes WhatsApp par sujet, ce qui devient ingérable. Le premier gros désavantage est le nombre excessif de canaux de communication. On ne sait pas où trouver les informations, car il n'y a pas de canal principal défini. Souvent, je constate que c'est le même cas dans d'autres entreprises : on multiplie les groupes WhatsApp par sujet, ce qui devient ingérable.

Le deuxième inconvénient majeur est que cela déshumanise le message. En d'autres termes, les relations humaines sont en partie ou complètement remplacées par de simples messages envoyés (e-mails) pour régler les problèmes. Ainsi, il n'y a plus de lien humain, ce qui est le problème des e-mails, par exemple. Cela crée souvent des difficultés, car on pense que le travail est fait dès qu'un e-mail est envoyé. Cependant, pour résoudre un problème ou une problématique, une communication humaine est plus rapide et plus efficace qu'une communication informatisée. Dans la gestion des e-mails, il est possible d'envoyer un e-mail à un collègue en pensant que le travail est fait, mais en réalité, il s'agissait simplement d'un e-mail envoyé. Cela montre que la communication n'est pas du tout un travail.

Il y a également la difficulté de l'écriture. Nous sommes dans une entreprise logistique où nous avons des personnes qui n'ont pas nécessairement fait de longues études, ce qui entraîne un manque de connaissances en écriture. Ce manque peut constituer un frein et causer des discordes, car l'intention principale que nous voulons transmettre peut être mal interprétée en raison de ce manque de connaissances en écriture, en plus des difficultés de communication informatique. Ainsi, le message reçu peut être interprété différemment de sa véritable définition et de son intention initiale. Ecrire quelque chose de respectueux dans notre esprit et être déçu par la réaction contraire de la personne qui le reçoit est une expérience courante. L'écriture est plus complexe que l'oral. Cela nécessiterait également une formation, mais souligner à une personne qu'elle a des lacunes en écriture touche à son estime personnelle.

Nous jugeons souvent une personne sur son orthographe. En cas d'erreurs dans un e-mail, nous pourrions considérer la personne comme incompétente voire ne pas lire ses e-mails, car nous pensons qu'elle "ne sait pas écrire". Cependant, ce n'est pas parce que quelqu'un a des difficultés en écriture qu'il n'est pas intelligent. En ce qui concerne les personnes étrangères, notamment celles des pays de l'Est, même si elles savent bien s'exprimer en français, elles peuvent avoir des lacunes en écriture. Elles sont souvent conscientes de cela, ce qui facilite le dialogue sur ce sujet avec elles.

En revanche, aborder le sujet de la formation en écriture avec un Belge francophone peut être plus délicat. L'une des complications que nous rencontrons est que nous ne pouvons pas combler des lacunes accumulées au fil des années en quelques heures de formation.

Comment l'entreprise résout-elle ces problèmes ? Nous essayons d'aborder la question de manière diplomatique, car il n'est pas possible de dire directement aux chefs d'équipes qu'ils rencontrent des difficultés dans l'écriture. Je sais qu'il y a d'autres personnes devenues chef d'équipe qui utilisent Google Translate pour écrire un mail en français et qui ensuite rédigent de manière formelle surtout pour les personnes des pays de l'Est, car nous avons une gestion de carrière, ou quand la personne prouve ces compétences il peut gravir les échelons par rapport à ses compétences, avec eux la discussion sur ce sujet est plutôt abordable.

Mais pour un Belge francophone natif, lui dire qu'il a fait des fautes d'orthographe peut être mal pris, on essaye souvent de jouer à la diplomatie. Nous avons déjà organisé une séance où nous en avons discuté et ils étaient d'accord pour améliorer leur langage. Mais nous sommes actuellement dans une situation très complexe, car le français est déjà une langue très difficile, et la grammaire est quelque chose que l'on maîtrise généralement à l'école. Pour nous, cela ne pose pas autant de problèmes, car nous vivons avec.

Les critères pour évaluer l'efficacité des utilisations des TIC. Certes, nous sommes une entreprise logistique et nous n'avons pas vraiment de critères respectifs à ce sujet. Je pense que de nos jours, tout le monde est à mesure d'utiliser les TIC, même si la personne les utilise de manière incorrecte. Mais souvent, le message passe toujours.

L'impact des outils TIC sur le partage des connaissances.

Au sujet de l'impact des outils TIC au sein de l'entreprise, je dirais que oui, bien sûr. Cependant les outils Tic ont un impact dans le partage des connaissances au sein de notre entreprise , mais actuellement, nous sommes davantage axés sur l'informel en matière de partage des connaissances. Nous échangeons également des connaissances, mais je pense que je souhaiterais développer un aspect plus formel. Il s'agirait de mettre en place des capsules de formation où les employés pourraient rechercher par eux-mêmes les informations dont ils ont besoin, voire partager leurs propres expériences. Avec l'intelligence artificielle, il est possible de valoriser le partage de connaissances et d'expériences. Par exemple, dans notre entreprise, un employé pourrait poser une question à l'intelligence artificielle et recevoir une réponse rapide et éclairée. Par exemple : "Quelles sont les règles pour prendre des congés?" L'intelligence artificielle aurait accès à la base de données et au règlement du travail pour

fournir une réponse pertinente. Cela ouvre de nouvelles perspectives pour les entreprises de demain.

Oui je dirai également que les outils TIC facilitent le partage des connaissances au sein de l'entreprise

Si nous avons des outils dédiés aux TIC pour le partage des connaissances au sein de l'entreprise. Je dirais que oui, MPLEO est pratiquement une application dédiée au partage des connaissances. Dans une partie de cette application, nous retrouvons certaines procédures, ce qui en fait un outil de partage des connaissances avec une bibliothèque intégrée.

Mais dans le département des ressources humaines, nous disposons également en interne d'un fichier où nous partageons toutes les procédures du département entre mes assistantes et moi-même, ainsi qu'avec toutes les personnes qui intègrent le département pour favoriser le partage des connaissances. Ainsi, aujourd'hui, si les assistantes ont besoin de quelque chose et que je ne suis pas disponible, ou que je ne suis pas joignable, elles savent comment résoudre efficacement le problème grâce à ces fichiers. Je dirais que cela nous aide beaucoup dans cette optique.

Facilitation du Partage des Connaissances

Je dirais que les TIC exercent une grande influence sur notre quotidien. En termes d'innovation, elles apportent rapidité et facilité d'accès à l'information. Quand j'ai commencé, j'avais un ordinateur mais nous n'en faisons pas grand-chose. Aujourd'hui, les avantages sont nombreux car nous n'utilisons plus autant de papier qu'auparavant. Pour moi, l'innovation se traduit par le partage des connaissances à travers des outils tels qu'Excel, ce qui facilite grandement les tâches quotidiennes grâce à ces avancées.

Est-ce que vous avez un exemple précis où les TIC ont pu faciliter le partage des connaissances entre vous et un collègue ?

Oui, l'analyse des données et le partage des fichiers Excel. Ce sont ces informations-là. Excel amélioré permet d'amener une analyse rapide de tous les indicateurs qui doivent être suivis et le partage de ces graphiques.

Pour vous, est-ce que les TIC jouent un rôle dans le partage de connaissances actuellement ?

Oui, totalement."

Innovation dans le Partage des Connaissances

Innovation, comme je disais tout à l'heure, le partage d'analyse de données, certes ça existait avant, mais pas comme aujourd'hui. Actuellement, nous avons un Excel amélioré qui nous

permet de partager nos connaissances en temps réel. Tu imagines qu'on peut partager un écran et travailler ensemble à distance, mais avant ça n'existait pas. Juste pour te dire qu'au niveau de l'innovation, les TIC ont changé le monde d'aujourd'hui. Je me demande toujours si on pourrait encore travailler sans les TIC.

Efficacité et Productivité

Oui, bien sûr, l'efficacité est prouvée aujourd'hui. Comme je vous l'ai dit, il serait difficile pour nous de ne pas travailler avec Excel, car c'est chose impossible aujourd'hui. Protime a également prouvé son efficacité, car les personnes peuvent tout mettre là-dedans, même leurs congés. Avant, notre département était souvent rempli, surtout pendant les périodes estivales, car les personnes souhaitaient demander congé. Donc, tu imagines que le résultat est efficace aujourd'hui sur MPLEO, tu peux facilement trouver tous les documents, même ton premier contrat qui date de 20 ans. Le résultat est bien réel à ce point, je dirais.

Avantages et Défis

Par rapport aux avantages, les TIC nous aident aujourd'hui au travail, car moi je n'aimerais plus travaillé comme c'était le cas il y'a 28 ans , vous me dites de travaillé comme à l'époque je prends mes vacances actuellement , une manière de vous dire que je ne pourrai plus travailler de cette manière .

Vous êtes amenés à travailler en télétravail, avez-vous remarqué une différence lorsque vous partagez vos connaissances en télétravail par rapport à le faire en présentiel ? Selon vous, qu'est-ce qui est le plus efficace ?

Ma réponse ne sera pas objective, car je viens d'une génération où le contact humain est privilégié sur la communication informatique. De plus, en tant que professionnel RH, le contact humain est crucial. Par conséquent, je préfère de loin le contact humain, car un écran ne ressent pas les choses. Aujourd'hui, nous ne pouvons pas faire marche arrière ; la technologie avance, l'intelligence artificielle progresse, mais le défi consiste à intégrer cette technologie dans la relation humaine, sans pour autant la supprimer.

Au sujet du défi comme je l'ai dit tout à l'heure que ça consiste à intégrer cette technologie dans la relation humaine , sans pour autant la supprimer , car cela devient nocif lorsque l'on déshumanise, lorsque l'on efface la relation humaine, source de richesse. Nous observons ce travers notamment à travers les comportements déshumanisés sur les réseaux sociaux. Nous nous permettons tout. L'erreur fondamentale est de déshumaniser, d'effacer cette relation humaine qui n'apporte que richesse. Nous obtenons alors l'inverse.

Pour moi, il est primordial de définir un seul et unique canal de communication tout en maintenant la relation humaine. Comme je l'ai mentionné précédemment, les capsules de formation ne remplaceront jamais la présence physique d'un formateur devant ses apprenants. Il n'est pas nécessaire de maintenir le modèle scolaire traditionnel, mais il est essentiel de préserver la relation humaine. Cela est crucial pour l'équilibre.

Les technologies ont permis la communication, mais elles ont également éloigné l'humain. Cela est très contradictoire. Pensez-vous que la productivité soit la même entre une personne qui travaille en télétravail et une personne en présentiel ? Pour moi, une personne qui n'est pas productive au bureau ne le sera pas davantage en télétravail, voire moins. Cela relève de l'éducation, de la conscience professionnelle et non pas simplement des compétences.

Il faut également savoir que les jeunes peuvent facilement utiliser TikTok, Instagram, etc., mais ont du mal à utiliser les outils dédiés au travail. Lorsque nous avons installé MPleo, ce sont plutôt les jeunes qui rencontraient des difficultés.

- *J'ai interviewé Monsieur Pierre dans le cadre de la partie analytique de mon mémoire*

Présentation.

J'ai interviewé Monsieur Pierre, Responsable de chargement dans la base logistique du groupement Le Mousquetaire à Villers-le-Bouillet. Il est dans la base depuis le mois de novembre. Il a commencé sa carrière il y a 30 ans dans la logistique. Son travail consiste à partir du moment où on apporte une palette, un support, quelque chose contenant de la marchandise au moment où il est sur le quai d'expédition, à le faire charger dans une remorque le plus rapidement possible pour permettre à la remorque de partir à l'heure défini selon le service au plus bref délai. Mais sa tâche quotidienne est plutôt d'avoir une vision à moyen et long terme au sein de l'entreprise et de vérifier que tout est mis en application sur le terrain par les chefs d'équipe.

Utilisation des Tic

Il y a différentes technologies que l'entreprise a mises à disposition pour mon quotidien professionnel. Par exemple, il y a Oracle, qui est un système de requête dépendant d'un outil TIC, Infologue, souvent appelé WMS. Avec ces applications, je peux facilement obtenir immédiatement les réponses aux informations que je recherche. Les requêtes me permettent de voir les statistiques du chargeur, combien de marchandises restent à charger, quelles marchandises ne sont pas encore chargées, ce qui me donne une vision au niveau de mes collaborateurs de chargement avec rapidité. Cela me permet de répondre rapidement à une

question venant du commercial une fois que je vérifie sur cette application et je pourrai voir les dispositions des marchandises.

L'entreprise a également mis à ma disposition les outils TIC que j'utilise au quotidien, tels que la suite Office, que j'utilise avec mes collaborateurs comme Outlook et Teams. Cependant, j'essaie quand même d'être une personne de terrain, car le terrain ne remplacera jamais le mail. L'intégration des TIC dans mon quotidien professionnel a été un peu difficile, surtout compte tenu de mon âge, avec les outils TIC Infologue et Oracle. J'ai bénéficié de 3 jours de formation en interne sur l'utilisation de ces outils. En tant que responsable, j'ai 3 pauses sous ma responsabilité, donc je gère mes équipes à partir du téléphone mis à ma disposition. C'est souvent l'outil TIC que j'utilise très souvent. Cependant, il y a un point que vous devriez savoir : je ne lis pas les mails après le travail. Pour moi, il est très important de faire la différence entre la vie professionnelle et privée. Je suis souvent disponible par téléphone au cas où ils me contactent. De plus, nous avons également des réunions tous les jours en présentiel pour voir comment les visions de l'entreprise se concrétisent, et planifier nos prochaines 24 heures.

Au sujet des désavantages des TIC, je vous comprends très bien, mais comme dans toutes les entreprises, il y a souvent des désavantages liés à la surcharge avec trop de réunions, trop de mails et d'autres applications que l'on n'utilise pas souvent. Certes, une fois j'ai essayé avec une to-do list qui est disponible dans les outils TIC mis à notre disposition, mais il arrivait que j'oublie souvent les choses que je devrais faire. C'est la raison pour laquelle je travaille toujours avec un carnet et un stylo, peu importe les endroits où je pars ou dans n'importe quelle réunion. Je pense que cela reste important pour ne pas oublier. Dans mon bureau, si vous entrez, vous trouverez toujours devant mon ordinateur des notes collées sur mon écran pour me permettre de m'organiser.

Moi, j'utilise aussi les outils TIC comme Outlook, mais je ne l'utilise pas comme planificateur ou quoi que ce soit. Je ne l'utilise pas comme vous. Donc, je réponds aux mails et ensuite, si je dois garder le message ou le supprimer, je le fais. Moi, j'ai souvent envie de voir ce qui me reste à faire, mais dans les outils TIC, je pense qu'il n'y a pas trop cette possibilité de barrer les tâches faites. Moi, j'aime quand j'ai mon carnet, je peux facilement rayer les tâches qui sont déjà effectuées. Donc, pour moi, c'est ça la base.

Quant à savoir si l'entreprise a mis en place une évaluation sur l'utilisation des TIC, je dirais personnellement que je ne vais pas m'avancer. Je ne dirais ni oui ni non, car je ne connais pas. Il faut savoir que le changement est quelque chose qu'un humain n'aime pas et auquel il n'est pas habitué à faire face. Moi, je pense qu'il faut accompagner l'humain lors du changement, il

faut leur expliquer le pourquoi et le comment, justement aussi de la manière dont il faut utiliser une application dans l'avenir. Je pense que la difficulté que l'on a souvent est la communication, car il n'y a rien de mieux qu'une bonne communication en personne pour savoir s'il a besoin d'explications ou d'aide. Ça, c'est très important.

Il y a également des technologies que nous, les personnes les plus âgées, avons du mal à comprendre, car tout simplement nous ne maîtrisons pas l'informatique. Par exemple, appuyer sur une touche et ne pas savoir si chaque fois que l'on appuie sur cette touche, les choses vont changer et ce que cela génère si on ne le fait pas. Je vais t'expliquer cela avec un exemple concret : aujourd'hui, nous devrions livrer des magasins en gel, ce qui signifie simplement de la marchandise fraîche. Ce n'est pas dans un isotherme, donc la remorque habituelle ne convient pas. Nous avons mis en place une nouvelle remorque, qu'on doit mettre de la marchandise à l'ère libre où il faut mettre cette marchandise dans une remorque programmée à -25 degrés. En tant que collaborateur chargeur, vous devez programmer cette température sur la remorque à l'aide d'une application. Dans cette application, vous devrez appuyer ou pousser sur la petite flèche qui fera descendre la consigne de demande de température à -25. Si vous ne poussez ou n'appuyez pas sur un bouton à côté pour confirmer ce que vous demandez, tout ce que vous avez fait ne sert à rien. Il est important de savoir que ce bouton de confirmation est très petit visuellement. Moi non plus, je ne le savais pas, donc c'est cela qu'on appelle une mauvaise communication.

C'est une toute nouvelle remorque. Il y a des chargeurs qui ne l'ont pas utilisée depuis quelques mois et qui ne le savaient pas. Dans ce cas, si on ne confirme pas avec ce petit bouton minime, on va charger, mais la température ne va pas descendre. Ainsi, on va charger des marchandises fraîches dans une remorque qui n'est pas réglée à -25 degrés. À ce moment-là, nous aurons un avertissement indiquant que la remorque est endommagée, et donc, nous devons acheter une autre remorque. La cause est simplement que l'application n'est pas comprise par tous, n'est pas correctement appliquée par tous, car les processus ne sont pas bien expliqués. Cela engendre de gros risques dans l'entreprise, et je peux vous dire que jeter une remorque de marchandises fraîches coûte très cher.

Dans le cas de l'endommagement de la remorque par manque de compréhension du processus à 100%, le fait que nous ne l'avons pas expliqué au moment où nous n'étions pas au courant de cette application, je pense que dans ce cas, la responsabilité revient à l'entreprise et nous autres, nous allons également porter le flambeau.

Impact des outils tics sur le Partage des Connaissances

Mais comme actuellement je suis au courant, je fais un mail aux chefs d'équipe au sujet des procédures à suivre. J'ai expliqué par mail le processus en écrivant qu'on ne peut pas charger une remorque à moins de -25 degrés, c'est la nouvelle procédure pour toutes les marchandises fraîches. J'ai également ajouté une information sur une procédure qui existait déjà : il ne faut pas scanner les différents supports avant d'être dans la température demandée. Ainsi, je suis passé à un seul mail avec un double message : une procédure connue et une nouvelle procédure pour que les collaborateurs puissent être informés des connaissances que j'ai acquises. Donc, je vais conclure que les outils TIC ont un impact dans le partage des connaissances. C'est ce que je viens de faire. Mais souvent, ces outils TIC sont utilisés, mais on n'arrive pas à comprendre la grandeur de cet impact dans le quotidien.

Moi je suis pour la formation des gens au sein de l'entreprise , car c'est très important pour les objectifs de l'entreprises , c'est très importants ,car je regarde toujours la valeurs ajoutée que la formation peut toujours amener chez l'employé également , le cas je dirais avec l'outil Excel qui est un outil qui est utilisé partout de nos jours , dans une entreprise sans utilisation Excel c'est un peu difficile , je suis partant par exemple pour une formation qui peut donner la valeur ajoutée dans l'entreprise , les cas d'Excel . Est-ce que l'entreprise mesure t'il impact des outils tics dans le partage des connaissances, je pense que oui l'entreprise mesure simplement l'impact, mais l'entreprise est plus intéressée je dirai que sur les chiffres, ils oublient comment faciliter la formation des gens sur les outils nécessaires.

Facilitation du Partage des Connaissances

Les outils de TIC utilisés dans l'entreprise facilitent-ils le partage de connaissances ? Oui, certes, les outils TIC facilitent le partage de connaissances au sein de l'entreprise, mais moi, j'ai toujours les côtés humains pour travailler si possible. Comme tout à l'heure, aujourd'hui à 14h, j'ai une réunion de 10-15 minutes avec les chefs d'équipe de différentes pauses, sauf ceux de la pause de nuit qui ne peuvent pas être là. Mais j'ai déjà une solution pour transmettre mes connaissances envers eux. La réunion se déroulera en plusieurs discussions sur la sécurité dans l'entrepôt et des rappels également de quelques consignes. Moi personnellement, je préfère d'abord parler en visuel avec les chefs d'équipe disponibles sur 2 pauses sur 3.

Ensuite, je rajouterai encore un support, c'est-à-dire un mail, où je mettrai en détail tous les points importants qui leur permettront de bien transmettre les informations. Je demande également à un chef d'équipe de 14-22h de faire passer l'information à ses collègues de nuit,

car il était présent à la réunion. Je pense que si j'envoyais uniquement le mail au chef d'équipe de la nuit pour leur expliquer l'essentiel de la réunion, selon moi, ce n'est pas un acte respectueux, car ils pourraient avoir des questions à ce moment-là. Je me demande qui sera censé de leur donner la réponse. Est-ce que le mail sera bien compris ? C'est la raison pour laquelle j'aime toujours rester disponible avec ces deux systèmes, je dirai, le côté humain et les technologies.

Innovation dans le Partage des Connaissances

Il est très difficile de travailler aujourd'hui sans outils technologiques. Avec toutes les innovations que nous avons connues ces dernières années, les outils TIC facilitent la résolution des différentes tâches. De nos jours, je peux dire que c'est presque impossible d'effectuer le travail sans les outils TIC ; c'est très important. Je pourrais simplement vous donner quelques exemples, comme avec Excel. Aujourd'hui, avec des fichiers de données volumineux, il y a 30 ans, lorsque nous utilisions ce fichier, il se remplissait rapidement. Mais aujourd'hui, avec plus de 12 000 000 de cellules d'informations, vous pouvez aller bien au-delà sans que le fichier ne rencontre de limitations d'espace ou ne soit complet. Je pense que l'évolution dans une application est déjà colossale. Et quand on parle maintenant des outils TIC dans leur intégralité, c'est vraiment inimaginable comment ils changent les quotidiens professionnels. Soyons raisonnables, cette évolution est colossale. Déjà, quand on imagine que ce petit téléphone est plus puissant que le LEM (Module lunaire d'excursion) qui a été sur la lune, cela en dit long. Je dirais que les outils TIC, il faut savoir les suivre. Ce n'est pas toujours évident. Nous ne sommes pas tous des technologues avertis ni des champions de la technologie. Il faut pouvoir les assimiler, mais on ne peut pas faire l'impasse. Les outils TIC sont des choses dont on ne peut pas imaginer l'ampleur. Même dans 10 ans, on ne sait pas comment ils vont évoluer.

Efficacité et Productivité

Je pourrais régler des situations à distance à partir de mon téléphone grâce à mes connaissances, etc. Pour moi, c'est déjà un résultat très efficace. Mais personnellement, je préfère souvent transmettre les connaissances par appel téléphonique ou audio teams plutôt que par messages ou e-mails. Je pense que partager des connaissances par mail pose autant de problèmes de compréhension. En effet, il faut également savoir qu'on peut mettre plusieurs heures pour bien expliquer quelque chose par écrit, alors qu'on peut le faire par appel en quelques minutes.

Donc, pour conclure, le contact humain est important pour moi afin de vérifier que la personne devant moi a bien compris le message et que la communication est bien passée, sans besoin d'explications ou d'aide supplémentaire, et que la demande ou les connaissances seront bien

honorées. Avec les e-mails, je me pose toujours quelques questions : a-t-il bien compris, a-t-il bien lu, a-t-il ouvert le mail, a-t-il bien compris ma transmission de connaissances ? Je pense que par téléphone ou par audio teams, c'est plus rapide. Avec ces outils, nous pouvons communiquer en temps réel, ce qui élimine ces doutes et questionnements. Pour moi, travailler à distance et travailler en présentiel n'ont pas la même efficacité. Je pense qu'il y a quand même certaines choses auxquelles je réfléchis. Est-ce que le travail est bien fait lorsqu'on fait uniquement du télétravail à plein temps ? Je pense qu'une ou deux fois par semaine, ça va, ça ne dérange pas. Mais dans la logistique, il est quand même très difficile de travailler en télétravail.

Avantages et Défis

Au sujet des avantages, il existe de nombreux avantages que je ne pourrais énumérer pour tous les outils tics dans le domaine professionnel. Nous avons la rapidité, la facilité, l'efficacité. Je peux dire ça pour conclure que les outils tics apportent des avantages grandioses dans le domaine professionnel. Aujourd'hui, je peux traiter un problème en étant à plus de 8000 kilomètres seul avec mon téléphone, PC ou l'accès à mes suites office de l'entreprise. Aujourd'hui, nous avons l'avantage de savoir les informations de la maison à partir d'une application, à partir du portail de l'entreprise, sans pour autant se rendre. Est-ce que vous imaginez également cette grandeur ? Pour moi, le monde sans TICS est chose impossible. Mais comme je l'ai dit, nous avons également des défis à relever, il y en a plusieurs, mais je vais vous parler seulement d'un seul défi qui est la dépendance.

Je dirai au sujet de la dépendance au niveau professionnel de nos jours, ça atteint un autre niveau. Vous pourriez dire : "oui, vous dites ça parce que vous êtes de l'école ancienne", je ne dirai pas cela, mais je pense qu'il faut savoir mettre des limites, c'est très important, car on ne sait plus fermer le volet de la vie privée et professionnelle. C'est pour cela que sur mon GSM, comme je suis de l'ancienne école, je n'ai pas d'applications Outlook, ni de mes mails ou messages de l'entreprise, car j'estime qu'il est important de fermer ma partie professionnelle quand je rentre chez moi. Je peux ouvrir mon volet quand il y a des urgences, je peux toujours vouloir réouvrir le volet quand il y a des problèmes et des soucis, seulement quand je suis acteur dans la résolution du problème. Mais je ne vais pas uniquement laisser le volet de ma vie professionnelle ouvert et ne pas fermer les volets dans la vie privée, là je ne suis pas d'accord. Le risque pour moi des outils tics professionnels dans la vie privée, je dirais que c'est la dépendance. Quand vous m'envoyez un mail, j'ai une adresse privée et professionnelle, mais quand vous avez les mails professionnels dans votre téléphone, vous serez toujours tenté de voir sur le mail professionnel s'il y a quelque chose qui bouge. Moi, je demande toujours le respect de la vie privée.