

## Impact des TIC dans le fonctionnement des organisations, les modes de travail et d'interaction, les prises de décision, adaptations des produits et services, des stratégies et du management d'entreprises.

*Christian LICOPPE*

À partir d'observations détaillées de terrain faites dans deux entreprises nord-américaines qui ont généralisé l'usage de la messagerie instantanée, on montre les formes de communication et de coopération qui s'y déploient, à travers l'émergence d'un genre communicationnel, celui des 'questions rapides'.

Celui-ci montre comment le travail est de plus en plus fragmenté et distribué, comment l'organisation fortement connectée est perçue comme un réseau d'expertise, et comment les solidarités professionnelles s'y déploient sous la forme de réseaux informels et interpersonnels d'entraide.

Ceci illustre de façon originale certaines conséquences potentielles de l'intégration future des médias sociaux et des services de type Web 2.0 au fonctionnement des entreprises.