



Numérique et organisation du travail

NOTIONS

- ▶ Processus : nature et représentation.
- ▶ Système de gestion intégrée (progiciels de gestion intégrée, solutions de e-commerce, systèmes de gestion industrielle, sites de marché, etc.).
- ▶ Applications métier.
- ▶ Travail à distance, mobilité.
- ▶ Informatique en nuage (cloud computing).

CAPACITÉS

- ▶ Identifier les différentes étapes d'un processus de gestion et en schématiser l'enchaînement.
- ▶ Repérer les effets de l'automatisation des activités de gestion sur la circulation de l'information, l'organisation du travail et le rôle des acteurs.
- ▶ Situer le rôle des acteurs et des applications du système d'information dans un processus de gestion donné.
- ▶ Imaginer une nouvelle organisation des tâches avec l'intégration de l'intelligence artificielle.

Synthèse rédigée

Le système d'information (SI) et ses outils TIC permettent une gestion par processus de l'organisation, en automatisant l'enchaînement d'activités qui concourent à des objectifs communs.

1. Comment le numérique façonne-t-il l'organisation du travail ?

A. La notion de processus

Définition

Selon l'organisation internationale de normalisation (ISO), un processus peut être défini comme un ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforment des éléments d'entrée en éléments de sortie. Ces activités impliquent l'attribution de ressources, notamment en personnel et en matériels.

La nature des processus

Une classification courante met en évidence trois catégories de processus.

Les processus de réalisation correspondant aux activités de production de biens ou de services. Fourniture d'un service aux clients, commercialisation de produits.

Les processus support correspondant à des activités internes de l'organisation qui permettent d'assurer son fonctionnement. Gestion financière, comptabilité, gestion des ressources humaines.

Les processus de pilotage (ou de management) servant à déterminer une stratégie pour l'organisation et à piloter les actions mises en oeuvre pour atteindre ses objectifs (pilotage opérationnel et stratégique). Mise en place de contrôles et de corrections permettant d'éviter la livraison aux clients de produits non conformes.

La représentation des processus

Il existe différentes façons de représenter les processus d'une organisation. L'une des plus utilisées est le schéma événement-résultat.

La gestion des processus

De plus en plus de processus de l'organisation sont pris en charge directement par le système d'information et ses outils informatiques afin de structurer l'information, de réduire les coûts et d'en augmenter la vitesse de traitement. C'est notamment le cas des progiciels de gestion.

B. Le système de gestion intégrée : progiciels de gestion intégrée (PGI)

Les progiciels de gestion

Les progiciels de gestion proposent les principales fonctionnalités suivantes: gestion de production, logistique, gestion comptable et financière, gestion des achats, gestion commerciale, gestion de la paie, gestion des ressources humaines (GRH), gestion de la relation client (GRC ou CRM – Customer Relationship Management en anglais), e-commerce.

Les progiciels de gestion intégrés : avantages et inconvénients

Un progiciel de gestion intégré (PGI ou ERP – Enterprise Resource Planning en anglais) permet d'interconnecter de nombreuses fonctions (gestion commerciale, paie, gestion des stocks, comptabilité.) à partir d'une base de données unique. Avec ce type d'outil, qui intègre un ensemble de processus de gestion, les utilisateurs, quel que soit leur métier, travaillent avec le même progiciel, sur les mêmes données, mais dans des modules différents.

Ainsi, les temps de traitement sont réduits et la gestion des données de l'organisation est optimisée et plus fiable.

Avantages	Inconvénients
<p>Le progiciel de gestion intégrée permet :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Une mise à jour des données en temps réel de tous les modules liés ; ⇒ La cohérence et homogénéité des informations (une même base de données pour tous) ; ⇒ Le partage de l'information ; ⇒ De réduire les « coûts cachés » dans l'entreprise (erreur, double saisie, non-respect des délais, coût de la non-qualité) ; 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Un PGI ne coïncide pas toujours totalement aux besoins de l'organisation ; ⇒ Un PGI rend l'organisation qui l'utilise totalement dépendante du concepteur du PGI ; ⇒ La mise en œuvre d'un PGI peut être complexe et son utilisation rigide. Cela crée des difficultés d'appropriation par les utilisateurs qui devront être formés ; ⇒ Le coût d'un PGI peut s'avérer important (matériel + licence + formation + maintenance continue). Cependant, il existe des logiciels libres, les seuls coûts étant alors la formation des utilisateurs et le service éventuellement assuré par le fournisseur du logiciel.

⇒ Une amélioration de la réactivité des décideurs en fournissant une information actualisée en temps réel.	
--	--

L'automatisation des processus: le *workflow*

Parce que le PGI gère un ensemble organisé de processus, il intègre souvent la possibilité de visualiser, via un schéma, le système de gestion des flux de données (ou *workflow*). Le *workflow* décrit de manière très précise l'ensemble de ces processus, et donc le fonctionnement de l'organisation, afin d'en avoir une vision transversale. Le *workflow* est donc un système d'enchaînement automatisé de tâches faisant généralement appel à différents intervenants

Grace au *workflow*, toute organisation gagne en efficacité, avec des informations traitées plus rapidement et plus fiables. En revanche, cette automatisation modifie l'organisation du travail, impose une standardisation des procédures et une normalisation des échanges qui ne peuvent s'appliquer qu'à des processus répétitifs.

2. Comment le numérique accompagne-t-il les évolutions de l'organisation du travail ?

A. Numérique et e-commerce

L'e-commerce fait référence à l'échange de biens et de services entre deux acteurs via Internet, mais plus généralement via les réseaux informatiques.

Utilisé à des degrés divers par les entreprises, il est souvent réduit à la seule vente en ligne, mais englobe en réalité de nombreuses fonctionnalités: catalogue électronique en ligne, moteur de recherche, système de panier virtuel, réalisation de devis en ligne, conseil aux utilisateurs, avis d'autres acheteurs, plan d'accès aux points de vente, personnalisation de l'achat, paiement en ligne, suivi des commandes jusqu'à la livraison.

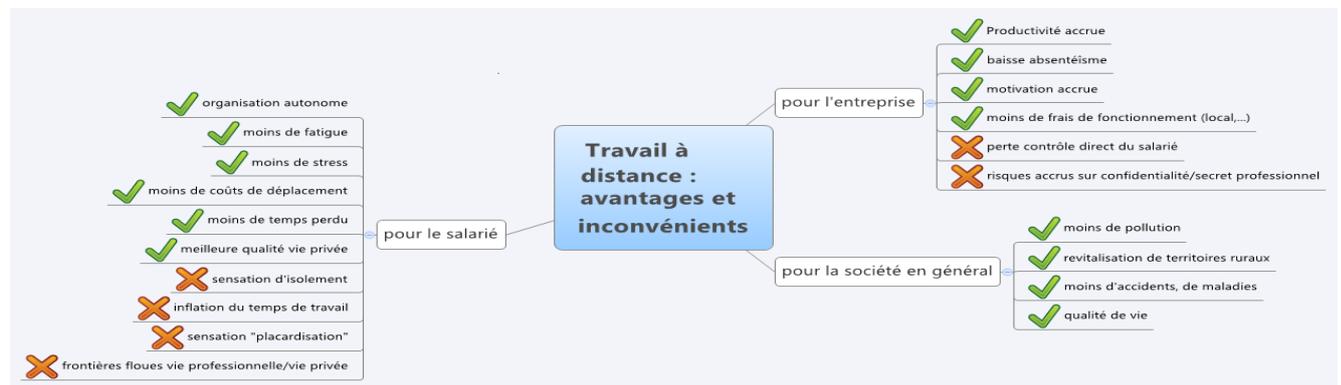
Grâce aux applications du système d'information, les échanges d'informations qui se font en temps réel (passage des ordres, actualisation des stocks et des délais de livraison) permettent à l'internaute de bénéficier d'une information fiable sur la disponibilité et le délai de livraison de son produit.

B. Numérique, travail à distance et mobilité

Le travail à distance (ou télétravail) désigne une organisation du travail qui permet aux employés d'exercer leur activité en dehors des locaux professionnels et parfois en dehors des horaires classiques, grâce aux technologies de l'information et de la communication (Smartphones, ordinateurs portables, tablettes numériques, plateformes collaboratives, etc.). La mise en place du travail à distance nécessite une sécurisation des systèmes d'information,

mais également celle des matériels (antivirus, pare-feu...), ainsi que des connexions aux réseaux internes contrôlées (codes et droits d'accès).

Avantages et inconvénients du travail à distance



Transformation numérique et intelligence artificielle

Quelle que soient leur taille, leur secteur d'activité ou leur modèle économique (privé ou public), les entreprises sont contraintes d'initier une transformation numérique pour innover et rester concurrentielles. Enjeu majeur du futur du travail, la transformation numérique est une première étape essentielle pour mener à bien l'intégration des systèmes d'intelligence artificielle qui représente le nouvel axe de productivité pour l'entreprise.

En effet, l'entreprise n'a pas le choix car pour rester compétitive et innovante, elle doit réussir sa transformation numérique. Mais cela ne suffit pas : elle a également le devoir de former ses salariés et surtout ses managers aux applications de l'Intelligence Artificielle qu'elle met en place. Il s'agit de les amener à repenser le contenu de leur travail en intégrant l'IA comme un nouvel axe de productivité.

Pour cela, l'entreprise doit créer des groupes de réflexion métiers multidisciplinaires associant les collaborateurs, les managers et des partenaires extérieurs (fournisseurs, client, etc.). Ensemble, ils pourront mener une réflexion sur les tâches à faire à l'IA (remplacer), sur celles qu'il faut faire avec elle (assister) et sur les nouvelles tâches à faire grâce à elle (augmenter). C'est à cette condition que les collaborateurs et les managers accepteront ces nouvelles transformations de leur travail, de leurs responsabilités, de leur contrat social. Plus leur implication et leur adhésion seront sollicitées pour repenser leurs métiers, plus la relation homme-machine au travail pourra être envisagée sereinement et de façon constructive.

L'IA va repenser le contenu du travail. C'est une opportunité pour imaginer de nouveaux contenus et de nouveaux champs de valeur ajoutée, centrés sur les compétences de chaque salarié, de l'entreprise apprenante.