

Articles du 21 mai 2004

Dans cette édition :

1. Comment se prémunir de l'infobésité ou l'art de séparer le bon grain de l'ivraie
2. Planter un progiciel de gestion intégré
3. Les outils collaboratifs pour les PME manufacturières

1- Comment se prémunir de l'infobésité ou l'art de séparer le bon grain de l'ivraie

Si d'aucuns rendent grâce aux cellulaires, assistants numériques personnels et autres dispositifs qui leur permettent d'être informés, branchés et donc accessibles sans relâche, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, force est cependant de constater que pour d'autres, cette disponibilité a aussi son revers. Des voix de plus en plus nombreuses s'élèvent en effet pour promouvoir l'importance de s'accorder un répit et, en bout de ligne, de se ménager un espace libre de cette info-pollution.

Car il faut bien le dire, notre capacité d'absorption a ses limites et l'affluence continue d'information rend de plus en plus ardu le maintien de l'attention. Comment donc éviter de se comporter en poule sans tête, vacillant d'une source d'information à l'autre, et parvenir à endiguer le flux de messages qui nous parviennent?

C'est pour explorer cette thématique de la surcharge d'information ainsi que les impacts qu'elle a sur notre existence que les adeptes d'un mouvement émergent, les « info-environmentalistes », ont récemment tenu à Seattle un congrès judicieusement intitulé « Information, Silence, and Sanctuary ». À noter que loin d'être l'initiative de quelques hurluberlus rétrogrades et contemplatifs, l'événement comptait parmi ses conférenciers plusieurs chercheurs universitaires, des experts en informatique ainsi qu'une cardiologue... et était supporté financièrement par l'Université de Washington, la National Science Foundation et la MacArthur Foundation.

Selon les divers intervenants du congrès, plusieurs stratégies peuvent être utilisées par les consommateurs d'information désirant se maintenir à flot. Parmi celles-ci, mentionnons l'idée :

- d'éliminer d'emblée toute source d'information « stérile » pour se concentrer sur celles qui sont véritablement utiles, ces dernières variant bien sûr d'un individu à l'autre;
- de s'imposer un « sabbah » informationnel, i.e. une pause hors ligne de quelques minutes ou de quelques heures dans la journée ou dans la semaine.

Par ailleurs, en contexte professionnel, maintenir l'attention des employés est désormais l'une des toutes premières préoccupations de bon nombre d'organisations. Pour Thomas Davenport, pionnier de la gestion des connaissances, la gestion de l'attention n'est ainsi rien de moins que l'enjeu de l'heure dans le monde du travail.

Or selon Erik Brynjolfsson, professeur à la MIT Sloan School Management, quatre stratégies peuvent être adoptées par les employeurs pour gérer le flux d'information et protéger ainsi leurs troupes de l'infobésité :

- filtrer l'information et se concentrer sur celle étant véritablement stratégique pour l'atteinte des objectifs d'affaires de l'organisation;
- pour ce faire, développer des applications intelligentes qui agiront en filtres et allégeront ainsi le fardeau des employés;
- adopter une approche de gestion où la prise de décision est davantage distribuée au sein de l'organisation;
- augmenter la capacité de traitement de l'information des employés : il s'agit en fait de s'assurer que ceux-ci aient l'information et les compétences nécessaires pour prendre les bonnes décisions.

Précisons enfin que ces quatre approches ne sont bien sûr que des bases sur lesquelles les initiatives et la créativité des organisations peuvent s'appuyer.

Rédactrice : Catherine Lamy, analyste-conseil en veille stratégique, CEFRIO

Sources :

« Apprendre à gérer l'attention : une question de survie », Entrevue exclusive avec Thomas H. Davenport, directeur du Accenture Institute for Strategic Change et coauteur du best-seller *The Attention Economy, Perspectives* 2003, p. 49-42.

http://www.cefrio.qc.ca/pdf/Perspectives_article8.pdf

Kendra Mayfield, « How Info-Overload Experts Unwind », *Wired News*, 13 mai 2004

http://www.wired.com/news/technology/0,1282,63434,00.html?tw=wn_tophead_5

Dean Paton, « E-serenity, now », *The Christian Science Monitor*, 10 mai 2004

<http://www.csmonitor.com/2004/0510/p11s02-stct.html>

« Q & A : Managing Information Overload. A Conversation with Erik Brynjolfsson of the MIT Center for eBusiness », *Optimize Magazine*, mai 2004

<http://www.optimizemag.com/article/showArticle.jhtml;jsessionid=5HOINOY3NH1DIQSNDBCCKHQ?articleId=19502343>

2- Implanter un progiciel de gestion intégré

Selon une récente étude réalisée par IDC, les ventes de progiciels de gestion intégrés (PGI) – mieux connus sous le nom anglais de Enterprise Resources Planning (ERP) – devraient augmenter de 7 % aux États-Unis d'ici la fin de l'année pour atteindre les 37 milliards de dollars US en 2008. Si le marché semble prometteur, après quelques années de stagnation, plusieurs se disent sceptiques quant aux réels bénéfices que peuvent apporter ses progiciels. Diverses conditions doivent en effet être remplies avant de mettre en place ce type de solution.

Les progiciels de gestion intégrés (PGI) sont définis par l' « Encyclopédie E-Business » du *Journal du Net* comme étant « un ensemble de logiciels intégrant les principales fonctions nécessaires à la gestion des flux et des procédures de l'entreprise (comptabilité et finances, logistique, paie et ressources humaines, etc.). Tous ces logiciels accèdent à des ressources

communes, en particulier des bases de données. » Les PGI permettent donc aux organisations publiques ou privées de gérer l'ensemble de leurs processus, mais s'avèrent surtout des outils de planification et de projection.

Même s'ils semblent offrir maints avantages, plusieurs organisations en ayant fait l'essai leur adressent divers reproches : délais d'implantation parfois démesurés; réorganisation complète des façons de faire de l'entreprise nécessaire; technologie complexe et onéreuse; main-d'œuvre spécialisée dans le domaine essentielle et coûteuse; développements informatiques supplémentaires exigés pour s'adapter à l'entreprise, etc.

Pourtant, selon Bill Swanton de la firme AMR, la réussite d'un projet d'implantation de PGI est possible moyennant certaines conditions.

1. Gestion centralisée - D'abord, puisqu'il s'agit d'applications intégrées, il s'avère fondamental que l'entreprise soit dotée d'une gestion centralisée. De la relation avec le client à la gestion des paies, tous les processus de l'entreprise doivent être reliés pour que les PGI soient utilisés à leur pleine capacité.

2. Spécialistes attitrés – Toujours selon Swanton, l'organisation qui souhaite se doter de PGI doit établir une équipe permanente de spécialistes qui auront pour tâches de documenter, d'étudier et d'améliorer les processus de l'entreprise et qui veilleront à ce que les conditions nécessaires à l'implantation de PGI soient respectées. Ce type de logiciels étant de plus en plus sophistiqués, attirer des spécialistes à son déploiement et à son développement constitue un facteur de succès essentiel.

3. Évaluation constante – Enfin, pour Swanton, les organisations mettant en place des PGI doivent attribuer à un analyste financier la tâche de faire l'évaluation des bénéfices qu'ils apportent. Celui-ci pourra également aider à la prise de décision sur l'achat de modules et sur les autres investissements nécessaires à son développement par la suite.

Une étude de Peerstone Research, *ERP ROI, Myth and Reality*, ajoute que, comme dans tout projet d'envergure, l'investissement ne sera rentabilisé que si la direction générale apporte un support indéfectible au projet. Les entreprises doivent également demeurer vigilantes quant aux promesses démesurées des fournisseurs : l'implantation de technologies aussi complexes ne se fait pas sans efforts et sans contraintes !

Rédactrice : Isabelle Vachon, analyste-conseil, CEFRIO

Sources :

Christophe Deshayes, 12 mars 2004, « Progiciels de gestion intégrés : le temps du bilan? », *Journal du Net*.
http://solutions.journaldunet.com/0403/040312_tribune.shtml

Journal du Net, « Progiciel de gestion intégré », *Encyclopédie E-Business*.
http://encyclopedie.journaldunet.com/definition/206/21/2/enterprise_resources_planning

Dawn Kawamoto, 17 mai 2004, « Rebound seen for resource management software », *CNET News.com*.
http://zdnet.com.com/2100-1104_2-5214414.html

Pierre Lombard, 16 décembre 2003, « Faut-il calculer le ROI des ERP? » *Journal du Net*.
http://solutions.journaldunet.com/0312/031216_chro_lombard.shtml

Denis Pombriant, 31 mars 2004, "Research: Three Criteria for ERP Success", *BPM Today*.
http://www.newsfactor.com/story.xhtml?story_id=23582

3- Les outils collaboratifs pour les PME manufacturières

Évoluant dans un contexte d'affaires en proie à des pressions concurrentielles de plus en plus fortes, les PME québécoises cherchent à accroître leur compétitivité. C'est d'ailleurs dans le but de les soutenir dans cette quête que le CEFRIO lançait en 2002 le projet de recherche-action intitulé « Outils collaboratifs pour les PME manufacturières ». Arrivé à terme depuis quelques semaines, la réalisation de ce projet a été riche d'enseignements.

Se voulant une réponse aux besoins de collaboration identifiés auprès de PME lors des travaux entrepris dans le cadre du projet « Info-PME » du CEFRIO et de l'expérience de la création du portail sectoriel NETMETAL, le projet « Outils collaboratifs » a permis d'effectuer six études pilotes en entreprise.

Interrogé sur le sujet par le quotidien La Presse, M. Bernard Boire, coordonnateur des travaux sur le terrain pour le CEFRIO, explique que lors de ces projets pilotes l'utilisation d'outils, par exemple un extranet de gestion documentaire et un extranet d'échange de communications par Internet en temps réel, a été étudiée dans des PME manufacturières. Ces outils de collaboration interentreprises ont rendu possible pour les PME de travailler en équipe à distance, de façon synchrone ou asynchrone.

En s'appropriant une telle méthode de travail et en collaborant sur des projets collectifs, les PME peuvent bénéficier de la mise en commun de leurs ressources pour augmenter leurs capacités d'innovation, pour réduire les délais de conception, pour augmenter leurs capacités de production, etc. De plus, l'utilisation de tels outils collaboratifs pourrait éventuellement donner l'occasion aux PME de s'unir afin de ravir des contrats aux grandes entreprises dans un contexte de soumissions à des appels d'offres.

NETMETAL

S'inscrivant dans l'objectif de la pérennité du portail NETMETAL, le projet « Outils collaboratifs pour les PME manufacturières » comptait TELUS solutions d'affaires parmi ses partenaires financiers.

Notons que NETMETAL, qui compte maintenant 553 membres actifs, a enregistré plus de 5 000 visites sur son site (www.netmetal.net) au cours du mois d'avril dernier. Le Centre de surplus, où les entreprises membres peuvent écouler leur surplus ou en acheter, prend également de l'ampleur. Au début du mois de mai, 261 articles à vendre étaient disponibles dans le Centre. Également, notons que NETMETAL permet maintenant aux entreprises de consulter un panel composé de plus de vingt experts et ce, en tout temps.

18^e concours annuel des OCTAS

En terminant, un mot pour vous informer que le 7 avril dernier, le CEFRIO et TELUS solutions d'affaires inc. apprenaient avec fierté que leur candidature avait été retenue au 18^e concours des OCTAS. Ce concours est organisé annuellement par la Fédération de l'informatique du Québec (FIQ). Le CEFRIO et TELUS sont finalistes dans la catégorie « partenariat stratégique – OSBL » pour le projet du portail d'affaires électroniques NETMETAL. L'annonce des lauréats se fera le 29 mai prochain à Québec. Le CEFRIO profite de l'occasion pour souhaiter bonne chance à tous les finalistes.

Rédactrice : Caroline Jacob, analyste-conseil en veille stratégique, CEFRIO

Source : Jacques Benoit, « Des PME font équipe à distance...par Internet », *La Presse*, 19 avril 2004.

Ce bulletin est préparé par le CEFRIO :

Pour consulter les archives du bulletin : http://www.cefrio.qc.ca/pub_bul.cfm

Reproduction: les nouvelles du bulletin SISTech peuvent être reproduites à des fins non commerciales à la condition expresse d'indiquer la mention suivante: Bulletin SISTech, CEFRIO et de créer un hyperlien à l'adresse : <http://www.infometre.cefrio.qc.ca>