

## Articles du 12 mars 2004

Dans cette édition :

1. Les TIC : au cœur des enjeux des entreprises manufacturières
2. Savez-vous combien vous coûte le fait de ne pas savoir ce que vous savez?
3. Sauver le système de santé par les TI

**1- Les TIC : au cœur des enjeux des entreprises manufacturières** - L'environnement dans lequel évoluent les entreprises québécoises ne cesse de se transformer. Au fil de ces mutations, les entreprises du secteur manufacturier se sont retrouvées à affronter autant de nouveaux défis. L'ouverture des marchés, la segmentation de la demande, le passage de la production en mode push en un mode pull où l'aval régule l'amont, font partie des défis auxquels les entreprises ont du faire face. Regardons maintenant un aperçu les nouveaux enjeux dictés par un environnement économique où les aspects technologiques prédominent.

1.- La mondialisation, la décentralisation et les technologies. La décentralisation des grandes firmes fordistes en plusieurs petites unités indépendantes, conjuguée avec l'abolition des frontières, entraînent des défis qui ne datent pas d'hier. Par contre ce qui est nouveau, ce sont les outils dont disposent maintenant les organisations, même les plus petites pour gérer cette entreprise éclatée. Avec la démocratisation des technologies, les entreprises ont la possibilité de se doter d'applications qui peuvent leur permettre d'optimiser les processus et accroître leur compétitivité. Par exemple, les réseaux sans fils, peuvent assurer une meilleure fluidité au niveau de la circulation de l'information et ainsi contribuer à l'amélioration de l'efficacité de la chaîne d'approvisionnement.

2.- Le défi de l'innovation. La création de valeur ajoutée est devenue capitale pour les entreprises québécoises et canadiennes. Les entreprises doivent stimuler l'innovation en investissant des ressources dans la recherche et développement (RD) et dans la formation des employés, par exemple par l'intégration de formation à la tâche ou, encore, par les technologies d'apprentissage en ligne. D'ailleurs la formation en ligne peut jouer un rôle significatif dans l'accroissement de la capacité d'innovation en permettant à des employés provenant de différents départements et possédant différents savoirs et savoir-faire, de collaborer et de communiquer en utilisant le même vocabulaire.

Aussi, pour contrer les coûts élevés de développement d'innovations technologiques les entreprises doivent se tourner vers de nouveaux modes de collaboration interfirmes et apprendre à travailler entre elles ainsi qu'à partager leurs ressources, et ce même quand elles sont concurrentes. Dans ce cas, il s'agit de « coopération ». Par ailleurs, la collaboration intrafirme est au cœur des discussions depuis longtemps, mais encore peu d'entreprises utilisent des technologies de e-collaboration (logiciels collaboratifs, vidéoconférences, babillards électroniques, etc.).

3.- Le défi de la logistique d'entreprise. La gestion en temps réel des ventes par le biais d'un système d'information efficace dans le but de mieux gérer les approvisionnements, d'optimiser la production et de diminuer les stocks, est devenue primordiale pour les entreprises. Pour y arriver les entreprises peuvent avoir recours à des systèmes intégrés de gestion de type ERP et à des solutions réseaux qui permettent à leur système d'information de capter les commandes chez les clients et de les acheminer aux fonctions concernées (approvisionnements et production). Aussi, le portail Internet peut s'avérer un outil qui facilite la gestion de la chaîne d'approvisionnement en facilitant l'achat des matières premières nécessaires à la production, en accélérant la livraison des produits finis et en offrant aux clients un suivi en ligne des commandes.

4.- Le défi de la modernisation des systèmes et équipements de communication. La mise en place de moyens de communication peut s'avérer un enjeu majeur pour les entreprises manufacturières. En effet, les entreprises ont de plus en plus besoin de communiquer de grands volumes d'information, soit avec leurs partenaires (sous-traitants et donneurs d'ordres), soit avec leurs constituantes externes. Les quantités d'information à communiquer sont devenues énormes en raison de l'automatisation des fonctions des organisations (conception, production, système de contrôle de la qualité, etc.). Pour transporter de telles quantités de données, les entreprises doivent être raccordées à un réseau à large bande passante. Également, il faut noter que le besoin de communiquer se ressent également à plus petite échelle au sein des entreprises. À ce niveau aussi, les technologies de e-collaboration peuvent intervenir pour permettre des communications plus efficaces entre les personnes.

5.- Le défi des fonctions marketing, vente et service à la clientèle. Les entreprises sont de plus en plus appelées à offrir à leurs clients des services efficaces et rapides. Avec les outils de communications mobiles, il est possible pour un représentant de pouvoir offrir aux clients de meilleurs services à distance. Également, des solutions Internet et des outils de gestion de la relation client (CRM) peuvent offrir des interfaces privilégiées entre le client et l'entreprise.

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

Sources : Kalyta, Steve. « Les enjeux du secteur manufacturier au Canada », Logistics magazine, vol. 7, no. 6, nov.-déc. 2003, p. 26, <http://www.logistics-mag.com/1-data-fr/frame-left-fr/articles/6-nov-dec03-fr/p26-nov03.html>

Hagel III, John, et John Seely Brown. « The innovation/productivity quotient : a combination of high tech, soft touch, and loose coupling will enhance both productivity and business innovation », Optimize, no. 22, févr. 2004, <http://www.optimize-mag.com/article/showArticle.jhtml;jsessionid=YGNKI2B4MEYVWQSNDBGCKHQ?printableArticle=true&articleId=18100230>

Roy, Réjean. « La e-collaboration dans les PME manufacturières : d'abord un défi de gestion », CEFRIO, 20 p., [http://www.cefrio.qc.ca/rapports/eCollaboration\\_PMEmanufacturieres.pdf](http://www.cefrio.qc.ca/rapports/eCollaboration_PMEmanufacturieres.pdf)

## **2- Savez-vous combien vous coûte le fait de ne pas savoir ce que vous savez? -**

Dans un monde où pouvoir mettre la main sur l'information adéquate au bon moment est plus crucial que jamais, la gestion des connaissances devient un véritable passage obligé. Les inconvénients associés à une gestion de l'information déficiente sont en effet une menace grandissante que les organisations ne peuvent ignorer. Et parmi tous ces inconvénients, le fait de ne pas savoir ce qu'elles savent ou, en clair, de ne pas parvenir à récupérer rapidement de l'information bien qu'elles la détiennent, engendre d'ailleurs des coûts importants pour bon nombre d'entreprises.

En ne gérant pas de façon efficace les savoirs dont elle dispose, une organisation peut être confrontée à différents types de problèmes, notamment au fait de prendre des décisions à partir de renseignements erronés ou d'information incomplète. Mais par-dessus tout, ces savoirs étant le plus souvent dispersés dans plusieurs répertoires et bases de données sans qu'aucun accès unique n'ait été développé, l'entreprise risque de voir ses travailleurs réinventer la roue, faute d'avoir pu mettre la main à temps sur l'information recherchée.

C'est en poursuivant l'objectif de chiffrer les coûts engendrés dans les organisations par ces difficultés à repérer l'information que la firme IDC a commencé en 2001 à rassembler des données relativement à la productivité des travailleurs du savoir aussi bien qu'aux pertes de revenus relatifs à l'impossibilité par un consommateur de mener à terme une recherche sur le Web.

Selon les résultats de ces travaux :

- les travailleurs du savoir passent de 15 % à 35 % de leur temps à rechercher de l'information;
- 40 % des travailleurs ne parviennent pas à trouver l'information dont ils ont besoin sur l'intranet de leur organisation;
- seulement la moitié de ceux qui recherchent de l'information sur le Web parviennent à leurs fins.

Par ailleurs, d'autres études ont démontré que les travailleurs du savoir passent plus de temps à « recréer » de l'information existant déjà quelque part dans l'organisation – mais où?, là est la question- qu'à en repérer de la nouvelle. À partir de ces études, IDC a quantifié l'impact que peut avoir le fait de ne pas trouver l'information sur une organisation type comptant 1000 employés et qui gagnent un salaire moyen de 80000 \$US :

- le temps alloué à rechercher de l'information sans finalement parvenir à la repérer équivaut à un montant de 6 millions \$US par année;
- Les coûts associés au fait de « recréer » de l'information déjà existante représentent pour leur part 12 millions \$US par année;
- Les frais et le volume des appels reçus par une entreprise ayant pignon sur le Web diminuent en outre de 30 % lorsque de meilleurs outils de navigation sont implantés.

Les développements de la gestion des connaissances, qui visent précisément à structurer formellement le capital connaissances explicites et tacites d'une organisation pour s'assurer que ces savoirs soient en bout de ligne réinvestis dans les processus de travail, sont, on le voit, promis à un brillant avenir. Enfin, si des outils peuvent certes contribuer à capturer, codifier et transférer les connaissances, il ne faut pas perdre de vue que l'intervention des travailleurs du savoir est cependant tout à fait fondamentale. Spécialisés dans la recherche, l'analyse, la gestion et la diffusion de l'information pertinente à la prise de décision, ceux-ci sont en effet les ressources toutes désignées pour mettre en place des procédures de gestion des savoirs efficaces... et rentables.

Rédactrice : Catherine Lamy, analyste-conseil en veille stratégique, CEFRIO  
Source : Susan Feldman (IDC). « The high cost of not finding information », KMWorld magazine, vol. 13, no 3, mars 2004,  
[http://www.kmworld.com/publications/magazine/index.cfm?action=readarticle&Article\\_ID=1725&Publication\\_ID=108](http://www.kmworld.com/publications/magazine/index.cfm?action=readarticle&Article_ID=1725&Publication_ID=108)

**3- Sauver le système de santé par les TI** - Dossiers médicaux papier transportés par un messenger en chariot électrique, résultats de tests sanguins transmis par télécopieur, documents relatifs à un patient se retrouvant sur le bureau du médecin à la vue de sa secrétaire, du concierge et de tout bon passant, calligraphie illisible d'un médecin font partie des difficultés quotidiennes dans les hôpitaux québécois. Un des remèdes à ses maux : l'informatisation des procédures administratives ainsi que du stockage et de la transmission des données médicales. Si la tâche apparaît fastidieuse et coûteuse, des expériences en cours dans certains établissements de santé démontrent déjà que le défi est surmontable et que les TI amènent des résultats surprenants.

Dans la région de Laval, c'est par le biais du système d'information du réseau intégré (SI-RIL) que les intervenants de la Cité de la santé - Centre hospitalier ambulatoire régional de Laval (CHARL), de dix cliniques médicales, des services diagnostiques privés ainsi que de sept établissements du territoire échangent maintenant de l'information clinique sur les patients qui les consultent. Cet échange de résultats d'analyse de laboratoire, de rapports d'imagerie médicale et de dictée centrale par le système informatique améliore grandement la prise de décision clinique en plus d'assurer une meilleure coordination des soins et services au niveau régional. Les résultats reçus par le médecin et la décision prise deviennent partie intégrante du dossier clinique informatisé du patient en clinique médicale. Avec le consentement de son patient, le médecin de famille peut donc accéder directement à l'ensemble des résultats le concernant. La transmission sécurisée des résultats et des données cliniques est assurée par une infrastructure d'intégration des différents systèmes informatiques. Le système respecte par ailleurs les normes de confidentialité et de sécurité imposées par la Commission d'accès à l'information du Québec (CAI). Cette innovation reçoit un accueil très favorable tant des médecins et des intervenants que des patients eux-mêmes. Il va s'en dire qu'elle accroît considérablement la rapidité d'accès aux résultats du patient et a permis de réduire le taux de séjours excessifs dans les urgences de la Cité de la santé - CHARL.

Pour sa part, le Centre hospitalier universitaire de Québec expérimente actuellement un réseau sans fil de technologies portatives. Ce réseau offrira un accès à de l'information médicale sur le patient à partir de divers endroits à l'intérieur d'un même établissement. Par exemple, il permettra aux médecins d'accéder à des données médicales directement à partir du lit d'un patient hospitalisé. Pour réaliser ce projet, l'équipe informatique du CHUQ a choisi d'utiliser Windows Server 2003 de Microsoft et ses options facilitant l'implantation d'un réseau sans fil. Si la mise en place d'un réseau sans fil s'avère moins coûteuse que celle d'un réseau filaire, les trois hôpitaux que regroupe le CHUQ n'ont pas l'intention d'implanter cette technologie à grande échelle, et ce, tant pour des considérations de sécurité que pour éviter des interférences avec les appareils biomédicaux (IMI). Les tests effectués jusqu'à présent dans le département de l'informatique ont été concluants. La sécurité de ce système est assurée par des certificats numériques installés sur chacun des ordinateurs portables et des assistants numériques personnels ainsi que par le cryptage de tous les points d'accès au réseau. Le déploiement de ces technologies sur quelques étages d'un établissement est prévu d'ici le début de l'été.

Ces différentes initiatives représentent seulement la pointe de l'iceberg du potentiel que peuvent offrir les TI pour accroître l'efficacité du système de santé. Le dossier patient universel disponible pour l'ensemble des intervenants de la province; le maintien à domicile des personnes âgées et leur suivi grâce à la télémédecine; ainsi que la mise en réseau de tous les établissements de santé s'avèrent des chantiers majeurs pour la modernisation et la revitalisation de notre système de santé. Si les investissements technologiques dans le domaine de la santé semblent relever de l'utopie dans le contexte actuel de restrictions budgétaires, ils sont nécessaires car leur impact sera significatif dans la performance à long terme de notre système de santé.

Rédactrice : Isabelle Vachon, analyste-conseil, CEFRIO

Sources : Agence de développement des réseaux locaux de services de santé et de services sociaux. « Une première en santé au Canada. Un système d'information qui soutient la continuité des services entre l'hôpital, les établissements et les cliniques médicales à Laval », communiqué de presse, 16 février 2004, [http://www.regie-laval.org/1\\_/1\\_34.htm](http://www.regie-laval.org/1_/1_34.htm)

Bélisle, Solange. « Le CHUQ se met à l'heure des technologies sans fil », Les Affaires, 27 février 2004

Foster, Scott . « Quebec hospital explores use of wireless in health care », IT business, 24 février 2004, <http://itbusiness.ca/index.asp?theaction=61&sid=54901>

---

Ce bulletin est préparé par le CEFRIO :

Pour consulter les archives du bulletin : [http://www.cefrio.qc.ca/pub\\_bul.cfm](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>

Nom du document : Articles - Mars 12 - 2004.doc  
Répertoire : C:\Documents and Settings\elacroix\Local Settings\Temporary Internet  
Files\OLK7B  
Modèle : C:\Documents and Settings\elacroix\Application  
Data\Microsoft\Modèles\Normal.dot  
Titre :  
Sujet :  
Auteur : CEFRIO  
Mots clés :  
Commentaires :  
Date de création : 11/03/2004 10:21  
N° de révision : 10  
Dernier enregist. le : 11/03/2004 3:08  
Dernier enregistrement par : CEFRIO  
Temps total d'édition : 48 Minutes  
Dernière impression sur : 11/03/2004 3:50  
Tel qu'à la dernière impression  
Nombre de pages : 5  
Nombre de mots : 2 498 (approx.)  
Nombre de caractères : 13 745 (approx.)