

Articles du 17 avril 2003

Dans cette édition :

1. Impartition des TI : si la tendance se maintient...
2. Sœur Pamela, responsable des technologies, ou Quand les ti assurent une meilleure conciliation travail-prière
3. Travailleurs du savoir et productivité de l'entreprise

1. Impartition des TI : si la tendance se maintient... - L'impartition des TI poursuit sa croissance et s'implante graduellement dans divers milieux. Après avoir conquis les grandes entreprises, voici qu'elle apparaît une solution des plus intéressantes pour les entreprises de toutes les tailles.

L'impartition des TI n'aura pas été une mode passagère. Les dépenses mondiales en impartition des TI, qui dépassaient les 68 milliards \$US en 2002, devraient atteindre les 99 milliards \$US d'ici 2007. Ce qui était davantage l'apanage des très grandes entreprises se répand actuellement aux entreprises de toutes les tailles. Les fournisseurs tentent de séduire les entreprises de tout gabarit en adaptant leurs services à une variété de besoins.

Les fournisseurs de services applicatifs (FSA) s'inscrivent dans cette tendance. Dans leurs efforts d'approcher divers types d'entreprises, les FSA spécialisés dans les outils collaboratifs ou dans les applications de gestion de contenus ou de documents rendent maintenant disponibles leurs logiciels sous deux formats : l'un utilisable en ligne et hébergé par le fournisseur et l'autre devant être installé et disponible sous un support matériel. Alors que la version matérielle à installer correspond aux besoins de sécurité des données des grandes entreprises, la version hébergée et utilisable en ligne accommode grandement les entreprises de plus petite taille. Elle leur permet en effet d'économiser sur le coût en infrastructure et en main-d'œuvre spécialisée. Les services applicatifs en ligne hébergés chez le fournisseur s'avèrent des plus avantageux tant pour les clients et les développeurs. Les applications peuvent être facilement mises à jour, et ce, instantanément. L'utilisation de ces services facilite le travail des développeurs, qui peuvent compter sur l'uniformité des versions utilisées, et celui du client, qui n'a pas à se préoccuper de l'entretien et de la mise à jour des logiciels. D'après une enquête réalisée par IDC, le marché mondial des services applicatifs en ligne et hébergés à l'externe est en plein essor. Se chiffrant à 2,3 milliards \$US en 2002, ce marché devrait atteindre les 12 milliards \$US en 2007. Près de la moitié des entreprises sondées par la firme comptent d'ailleurs y avoir recours durant la prochaine année.

Si les fournisseurs de services applicatifs obtiennent une bonne part du marché croissant de l'impartition des TI, ils côtoieront maintenant de nouveaux venus. Après l'impartition des applications en ligne, la nouvelle tendance se dessinant est l'impartition des infrastructures informatiques par voie électronique. En effet, certaines entreprises ont développé des partenariats visant à utiliser la capacité des ordinateurs d'un fournisseur en cas de dépassement des capacités de leurs ressources informatiques internes. L'analyste David

Tapper d'IDC prévoit même que, si la tendance se maintient, un réseau de services informatiques public semblable aux services publics d'électricité et d'eau pourrait bien voir le jour d'ici 2008 pour alimenter au besoin les entreprises en puissance informatique et en espace de stockage de données. Qu'on y croit ou pas, un nombre croissant d'entreprises se tournent vers ce type d'impartition.

Rédactrice : Isabelle Vachon, analyste-conseil en veille stratégique, CEFRIO

Sources :

Sharon Gaudin, avril 20003, "Outsourcing Management : Mistakes to Avoid", IT Management.

<http://www.itmanagement.earthweb.com/netsys/article.php/2178081>

Dan Orzech, 8 avril 2003, "Future of Outsourcing May Lie On the Grid", Earthweb.

<http://cin.earthweb.com/reports/article.php/2178091>

Michael Pastore, 8 avril 2003, "Hosted Apps for Any Enterprise", IT Management.

<http://www.itmanagement.earthweb.com/netsys/article.php/2178201>

2. Sœur Pamela, responsable des technologies, ou Quand les ti assurent une meilleure conciliation travail-prière - Quoi de plus à propos, à l'approche de Pâques, qu'une nouvelle qui associe à la fois religion, chocolat et... TI? C'est précisément le cas de l'histoire tout à fait étonnante des sœurs Cisterciennes de l'abbaye Mount Saint Mary (Wrentham, Massachusetts), chocolatières de leur état. Les cinquante membres de cet ordre fondé au 11^e siècle ont en effet opté pour les TI dans le but de réduire le temps accordé aux tâches administratives reliées à leur entreprise artisanale, la Trappistine Quality Candy, pour pouvoir se consacrer davantage à la prière!

Les Cisterciennes de l'abbaye Mount Saint Mary se lèvent chaque matin dès 3h00, prient jusqu'à 8h00 et entreprennent ensuite le travail de chocolatières qui leur permet de subvenir aux besoins de la petite communauté et de préserver leur mode de vie, empreint de calme et de sérénité. Or, ce climat de recueillement était depuis quelques années menacé par la lourdeur des tâches administratives à accomplir et qui les éloignaient de leur mission première de contemplation. Pour retrouver et maintenir l'atmosphère de tranquillité de l'abbaye, les sœurs avaient besoin d'aide.

C'est dans ce contexte que les nonnes, qui vivent par ailleurs sans télévision ni radio, ont eu recours aux TI, à la fois pour moderniser la chaîne logistique de leur petite entreprise et conduire des affaires en ligne. Pour les guider dans cette aventure, elles ont fait appel dès 1998 à une petite firme de consultants locale dirigée par Ziad H. Moukheiber et son épouse, Lamia. Les Moukheiber ont su gagner la confiance des ces surprenantes clientes en leur démontrant qu'ils avaient bien saisi la singularité de leur situation. Si les Cisterciennes se distinguaient ainsi nettement de leurs autres clients par le fait qu'elles n'étaient pas en quête de profits, elles leur ressemblaient par contre par leur désir d'augmenter l'efficacité de leur travail.

Bénéficiant aujourd'hui d'un site transactionnel, la Trappistine Quality Candy a certainement transcendé ses racines médiévales. Des ordinateurs de bureau, un serveur ainsi qu'un réseau interne ont remplacé deux vieux PC pratiquement hors d'usage. Sœur Pamela est la responsable des technologies (CTO) non officielle de la congrégation. Après les prières et célébrations du matin, elle s'arrête dans son bureau récemment rénové pour aller chercher sur le Net un fichier contenant une liste des commandes compilées par une firme externe.

Associées aux commandes reçues sur le site Web de l'entreprise, celles-ci sont transférées dans un logiciel qui produit de façon automatique des bordereaux d'emballage envoyés à la chaîne de production ainsi qu'un relevé électronique destiné au camion de la United Parcel Service qui se présentera aux portes de la cuisine plus tard dans la journée. Les sœurs ont peu de contacts téléphoniques mais communiquent avec leurs clients grâce au courriel.

Et si les ventes n'ont jusqu'à présent pas augmenté, les TI ont par contre permis aux Cisterciennes d'atteindre leur tout premier objectif : récupérer de précieuses heures pour les consacrer à la prière. Elles accomplissent désormais le travail de bureau plus rapidement, avec moins de personnel et dans un climat plus serein.

L'histoire finit bien : les techniciens de la firme de Ziad H. Moukheiber jouent pratiquement des coudes afin d'avoir le privilège de se rendre à l'abbaye une fois par semaine pour l'entretien du réseau. Quant à sœur Pamela, elle s'intéresse maintenant au marketing Web ainsi qu'à la publicité diffusée sur les moteurs de recherche. Selon Lamia Moukheiber, elle représente d'ailleurs la responsable TI idéale... et la petite firme n'hésiterait pas une seconde à l'engager!

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

Sources :

Justin Pope, « Nuns, seeking prayer, not profits, turn to technology », Boston Globe Online, 14 avril 2003

http://boston.com/dailynews/104/economy/Nuns_seeking_prayer_not_profit:.shtml

Site de la Trappistine Quality Candy

<http://www.trappistinecandy.com/>

3. Travailleurs du savoir et productivité de l'entreprise - Au cours des dernières années, les organisations ont surtout concentré leurs énergies sur la transformation des processus afin de s'adapter aux nouvelles façons de faire instiguées par Internet. Par conséquent, elles ont consacré peu d'efforts à l'aspect capital humain de l'entreprise. Le vent semble toutefois tourner puisque l'on réalise que la gestion des ressources humaines et la gestion des connaissances combinées peuvent contribuer à améliorer la productivité organisationnelle.

Un environnement économique difficile, des budgets restreints, la tendance démographique (population active vieillissante) ainsi que la nécessité d'agir et de réagir rapidement sont autant de raisons pour les entreprises de chercher de nouvelles façons de générer davantage de valeur de la part de leurs employés. Attention, il ne s'agit pas d'augmenter le nombre d'heures et la charge de travail de ces derniers – comme était la tendance au début 2001 - mais plutôt de trouver des moyens de consacrer plus de temps à des activités profitables et à réduire les coûts de coordination. Selon Meta Group l'amélioration de la productivité dépend moins de l'informatisation complète des tâches répétitives que de l'accroissement de la vitesse de réalisation et de l'efficacité des « activités centrées sur la connaissance » (jugement, prise de décision, travail en collaboration, etc.), qui, au demeurant, ne peuvent pas être entièrement informatisées. La technologie ne servant pas à supplanter le travail de l'Homme mais à l'aider à créer plus de valeur.

Selon l'Office québécois de la langue française, le travailleur du savoir est une « personne spécialisée dans la recherche, l'analyse, la gestion et la diffusion de l'information pertinente à la prise de décision ou à la gestion des connaissances et qui utilise des systèmes

informatiques développés à ces fins. » Pour accroître la productivité, les organisations doivent donc mettre en place et intégrer les quatre domaines suivants : la gestion du savoir, la gestion de la main-d'œuvre, la gestion des processus d'affaires et une infrastructure propre au travailleur du savoir. La coordination de ces éléments qui sont généralement répartis au sein des différents départements de l'entreprise permet de définir une stratégie visant à améliorer la performance et l'innovation au travail.

Traditionnellement, la mise en place de la gestion des connaissances est centrée sur l'offre (« information artifacts », gestion de contenu, recherche, taxonomie). Cependant, les recherches de Meta Group font ressortir les besoins concernant la demande (prochaine génération d'outils de collaboration, le partage d'expertise, etc.). Quoi qu'il en soit, pour que les stratégies de gestion des connaissances réussissent, les travailleurs doivent sentir que leurs contributions sont reconnues et partagées. Pour y parvenir, il devient important de définir une culture d'entreprise et des assises en matière de gestion de la main-d'œuvre. Ces dernières peuvent inclure la gestion des compétences, les groupes d'apprentissage collectif, les stages de formation professionnelle, etc.

Évidemment, cela est insuffisant pour maximiser l'utilisation du temps de travail et bonifier les tâches des employés. Le programme de performance et d'innovation au travail doit donc faire en sorte que les améliorations en matière de gestion des connaissances et gestion de la main-d'œuvre favorisent une réduction des coûts de coordination et aient un impact positif sur les résultats des processus d'affaires. On suggère ici de développer de nouveaux éléments de mesure de la productivité. Par ailleurs, le fait de gérer une infrastructure du travailleur du savoir implique que différents contenus et outils d'apprentissage, des collaborations ainsi que des portails soient déployés au sein de l'entreprise et ce, d'une manière intégrée. L'infrastructure du travailleur du savoir concerne l'étude d'outils et de structures (courriel, collectif, messagerie instantanée, gestion du contenu, recherche, etc.) et vise à assurer un haut taux de compatibilité, d'intégration, de réduction des coûts ainsi qu'une croissance de l'efficacité des employés.

Enfin, développer un environnement plus productif pour le travailleur du savoir se fait en étapes. Meta Group recommande de commencer par faire l'inventaire des processus d'affaires, de l'impact de ces processus sur les coûts et les revenus, des activités du travailleur du savoir en lien avec ces processus ainsi que des solutions permettant de hausser le niveau de performance du travail et d'innovation. Tout un début!

Rédactrice : Isabelle Poulin, documentaliste, responsable du service SISTech, CEFRIO
Sources : Enterprises Should Assess Knowledge Worker Processes for Productivity Gains, Meta Group, 26 mars 2003, <http://www.metagroup.com/cgi-bin/inetcgi/jsp/displayArticle.do?oid=39953>

Le grand dictionnaire terminologique, Office québécois de la langue française, 1999, http://w3.granddictionnaire.com/btml/fra/R_MotClef/index800_1.asp

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>