

Articles du 7 mars 2003

Dans cette édition :

1. Que nous réservent les années à venir en matière de gestion de la chaîne logistique?
2. Effectuer de la gestion de contenu pour retrouver son information non structurée
3. Allier TI et apprentissage dans la formation des adultes en contexte professionnel

1. Que nous réservent les années à venir en matière de gestion de la chaîne logistique? - Au cours des dix dernières années, les dirigeants d'entreprises ont été submergés de nouvelles initiatives reliées à la gestion de la chaîne logistique (« supply chain management » ou SCM). Pour ne nommer que celles-là : gestion des stocks à la limite (« just-in-time inventory management »), gestion intégrale de la qualité (« total quality management »), gestion de la relation client (« customer relationship management »), etc. Et si certaines de ces tendances n'ont pas atteint les succès escomptés, plusieurs d'entre elles se sont par contre avérées gagnantes, en assurant des économies substantielles à de nombreuses entreprises.

Poursuivant l'objectif ultime de permettre aux organisations de répondre aux besoins de leurs clients plus rapidement, à moindre coût et par différentes voies, ces initiatives ont profondément transformé leurs modes de gestion. Mais encore et en aval, que nous réserve la décennie à venir en matière de SCM? Et quelles seront les innovations qui feront parler d'elles?

Selon Accenture, il y a fort à parier que ces innovations s'articuleront principalement autour de cinq tendances majeures, par ailleurs déjà perceptibles :

1- Le guichet (« front office ») de la chaîne logistique devient tout aussi important que l'arrière-guichet (« back office ») :

Puisque la demande se manifeste désormais selon différentes voies - et notamment par le Web grâce aux places de marché virtuelles - et implique souvent d'autres partenaires, les entreprises auront tout à gagner à soigner l'interface de la chaîne logistique. La gestion du guichet est ainsi plus que jamais appelée à faire partie intégrante de la stratégie globale de SCM de l'entreprise.

2- La chaîne logistique s'étendant souvent hors des murs de l'entreprise, la collaboration sera un impératif :

Les chaînes logistiques sont en effet aujourd'hui trop complexes pour être gérées de façon compétitive par une seule entité. L'avenir est sans contredit aux organisations qui sauront modifier leurs façons de faire et s'associer à d'autres.

3- Les modes de collaboration doivent être revus et transformés :

L'impartition pure et simple, telle que pratiquée de façon traditionnelle, doit être remise en cause. Les entreprises auront avantage à innover et à se tourner plutôt vers d'autres modes de collaboration (ententes de partage de profits, etc.).

4- Le service et le support à la clientèle deviennent aussi importants que le produit lui-même :

Les consommateurs sont désormais à la recherche de solutions complètes (produits *et* service après-vente *et* disponibilité de l'information, etc.), plutôt que des seuls produits eux-mêmes. Les entreprises gagnantes seront ainsi certainement celles qui proposeront une telle offre globale de haute qualité.

5- La flexibilité des modèles d'affaires est plus que jamais un gage de succès :

L'agilité d'une organisation, sa capacité à s'adapter rapidement aux changements, sera toujours - et encore davantage - au cœur de son succès. Les partenariats rapides et virtuels étant la clé des nouvelles stratégies de gestion de la chaîne logistique, les entreprises qui, par exemple, réussiront le mieux à travailler en collaboration avec des partenaires multiples mettront ainsi toutes les chances de leur côté.

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

Source : David L. Anderson et Allen J. Delattre, « Supply Chain Innovations : Five Gig, Bold Trends », Accenture, février 2003

http://www.accenture.com/xd/xd.asp?it=enweb&xd=ideas\outlook\pov\pov_sc_innovations.xml

2. Effectuer de la gestion de contenu pour retrouver son information non

structurée - La prolifération des différents types de contenus électroniques (documents, images, courriels, messages instantanés, médias enrichis) oblige de plus en plus les organisations à gérer efficacement l'information non structurée - tout type d'information numérique qui ne cadre pas dans un système traditionnel de base de données relationnelle – qu'elles génèrent ou qu'elles reçoivent.

Présentement, plusieurs organisations reconnues pour gérer de grandes quantités de données et de documents (secteurs de la finance, de l'assurance, pharmaceutique et gouvernemental) utilisent déjà des systèmes de gestion de contenu. Selon Meta Group, les petites et moyennes entreprises (PME) ainsi que d'autres types d'industries manifestent dorénavant un intérêt marqué à leur égard. Ces organisations réalisent de plus en plus qu'une grande quantité de leur information d'affaires de valeur réside dans le contenu non structuré. Parallèlement à cela, elles constatent que le coût de gestion de ce contenu n'est pas si élevé qu'elles le croyaient.

Le travail en collaboration facilité par l'utilisation du courriel constitue aussi un incitatif à l'amélioration de la gestion de contenu. L'utilisation grandissante du courrier électronique pour communiquer et transmettre des commentaires ou suggestions entraîne inévitablement une quantité innombrable de versions différentes d'un même rapport. Qui n'a pas déjà eu le choix entre plusieurs copies ou versions d'un document sans savoir laquelle était « la bonne »?

Le taux de croissance d'une entreprise est un autre facteur de stimulation de l'adoption d'un système de gestion de contenu. Dans une entreprise en plein développement, le rythme de travail est effréné; le temps est rare et précieux. En même temps, la quantité ainsi que la valeur des données non structurées générées par les activités de l'entreprise augmentent. À cet égard, les recherches de Meta Group démontrent que plus de 80 % de l'information nécessaire à un travailleur du savoir est non structurée. L'accès facile et rapide à cette information prend donc toute son importance.

Par ailleurs, un changement s'opère graduellement du côté de l'offre - ce qui est avantageux pour les entreprises. Les fournisseurs de solutions de gestion de contenu, qui, auparavant, se spécialisaient dans un seul type de données non structurées, adaptent leur produit à la nouvelle réalité pour que leurs systèmes puissent gérer un plus grand nombre de types de contenus (Documentum, FileNet, Vignette, etc.). Les grands fournisseurs de système de gestion de base de données relationnelle comme Oracle, Microsoft et IBM, pour leur part, développent leurs produits de manière à répondre à ce nouveau besoin.

Rédactrice : Isabelle Poulin, documentaliste, responsable du service SISTech, CEFRIO
Source : Content Management Trends Enable Increased Availability of Unstructured Information, Meta Group, 24 févr. 2003, <http://www.metagroup.com/cgi-bin/inetcgi/jsp/displayArticle.do?oid=38068>

3. Allier TI et apprentissage dans la formation des adultes en contexte

professionnel – Si pour la plupart d'entre nous, « E-learning » réfère à l'apprentissage par Internet, pour Louise Marchand et Christian Depover, il désigne avant tout un arrimage entre la pédagogie et les TI.

Leur livre *E-Learning et formation des adultes en contexte professionnel* rassemble en un volume toutes les préoccupations théoriques et pratiques pour la mise en place d'une formation en ligne avec des adultes. Fondements de l'apprentissage à vie, spécificités de la formation des adultes, choix et design des modèles pédagogiques et des TI figurent parmi les thèmes abordés.

De cet ouvrage, on retient notamment qu'un modèle pédagogique adapté à la formation des adultes avec les TI doit prendre en considération leurs besoins et caractéristiques spécifiques. Pour se faire, il doit :

1. S'appuyer sur les acquis et sur le vécu des apprenants;
2. Prendre en compte les disponibilités des gens en lieux et en temps;
3. Supporter l'apprenant, en favorisant son autonomie et l'interactivité, plutôt que de se limiter à assumer la communication du contenu de la formation;
4. Éviter l'isolement des apprenants en les intégrant dans une communauté;
5. Présenter un rapport coût/efficacité favorable;
6. Être adapté aux différents types de compétences;
7. Susciter le développement d'une culture de l'apprentissage dans le milieu de travail.

Les TI répondent à beaucoup de ces exigences. Leur disponibilité en temps et en lieux, la variété d'activités pédagogiques qu'elles procurent, mais aussi leurs capacités d'amener l'apprentissage autonome et la collaboration entre pairs, font d'elles une solution des plus efficaces.

Loin de se contenter de livrer quelques conseils, les auteurs illustrent le processus par la présentation de cinq études de cas réalisées par des professionnels issus des entreprises

belges et canadiennes Belgacom, Dexia, Siemens et Domtar. De leur analyse, se dégagent les conclusions suivantes :

- Appartenir à un domaine où les TI sont bien implantées, comme dans les cas de Siemens, Belgacom et des milieux bancaires, constitue un incitatif important à faire usage de ces technologies pour assurer la formation continue des employés;
- Les entreprises tendent à donner plus d'importance à la formation par les TI et ce, en les intégrant à une gestion plus globale des compétences dans l'entreprise. Une préférence est accordée à une gestion intégrée des connaissances plutôt qu'à la seule utilisation de formations ponctuelles;
- Les entreprises ont un engouement croissant pour l'apprentissage « juste à temps » par des systèmes intégrés de gestion des connaissances. Leur préoccupation centrale demeure le changement de rôle du formateur, qui peut être interpellé à tout moment;
- La clef du succès d'un projet d'intégration de l'apprentissage en ligne demeure la communication. Pour amener les membres d'une organisation à utiliser les TI et à communiquer entre eux, il faut absolument les informer du fonctionnement des outils et des bénéfices à tirer de leur utilisation.

Bien d'autres conseils pratiques et éléments théoriques sur la formation des adultes par les TI en contexte professionnel se retrouvent dans cet ouvrage. Un livre à garder près de soi dans toutes les étapes de la réalisation d'un tel projet!

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

Sources :

Christian Depover et Louise Marchand, 2002, *E-Learning et formation des adultes en contexte professionnel*, Éditions De Boeck Université, 260 pages.

Francine Duval, « "E-learning et formation des adultes en contexte professionnel" - Par L. Marchand et C. Depover », *Thot-Cursus*. 25 février 2003

<http://thot.cursus.edu/rubrique.asp?no=18420>

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>