

NTIC : Comprendre les enjeux pour l'entreprise et l'individu...

Posté le 19/07/2010

par *Karim Ben Othman*

Depuis les 5 dernières années, on assiste à une intensification de l'usage des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) dans le monde professionnel : téléphonie mobile, courrier électronique, plateformes collaboratives, partage documentaire en ligne, solutions de messageries instantanées, Accès internet mobile, voix sur IP, etc. Tout cela a été possible grâce à la généralisation et la banalisation de la connexion internet et à la standardisation et la modernisation des réseaux filaires et sans fil (wifi, Bluetooth, connexion internet 3G, etc.).

Conscientes de l'importance de ces technologies et outils, la plupart des entreprises se sont pressées à les adopter, chacune à son rythme, et ses besoins, offrant aux collaborateurs de nouveaux canaux de communication et d'échanges. L'arrivée de solutions mobiles et de systèmes d'exploitation à interfaces ergonomiques (iPhone, Ipad, Android, Windows Mobile, etc.) dote les technologies de l'information et de la communication d'un bel avenir.

Par ailleurs, les NTIC constituent un facteur d'évolution des rapports sociaux, des emplois et des métiers. Elles accompagnent une série de transformations concernant la stratégie de l'entreprise, l'organisation du travail, les formes de management, la concertation et la négociation.

Cet article porte sur le positionnement des NTIC, ses apports et ses impacts sur l'entreprise et sur la vie quotidienne des collaborateurs et l'environnement de travail. Il donne à nos décideurs (DSI, R&D, stratégie, marketing, etc) une première grille de lecture leur permettant de viser la bonne politique NTIC à adopter en adéquation avec l'histoire et la culture de l'entreprise et un aperçu des challenges à relever aujourd'hui et demain.

NTIC et l' « Entreprise »

Opportunités

1) Augmenter la réactivité de l'entreprise

Les outils de communication permettent l'accès à l'information à tout moment, à tout endroit. La multiplication des canaux de communication (téléphone, connexion internet mobile, messagerie) à la portée des différents collaborateurs, dote l'entreprise d'une capacité de réactivité non négligeable face aux besoins de plus en plus oppressants du marché et des clients. Cela permet à l'entreprise de répondre à des opportunités et des demandes, de conclure des contrats en un temps optimal grâce à l'accessibilité des collaborateurs à l'information et aux données d'aide à la décision (disponibilité des ressources, niveaux stocks, seuils de rentabilité, etc.) leur permettant de prendre les bonnes orientations.

2) Communication peu onéreuse mais porteuse

Plusieurs solutions ont vu le jour permettant à n'importe qui de communiquer et échanger plus facilement ses idées. En plus du site internet institutionnel, de plus en plus d'entreprises proposent des outils communautaires rapprochant collaborateurs et internautes.

Les objectifs sont multiples :

- Apporter une attention particulière aux clients en leur permettant d'échanger sur leur projets et problèmes tout en partageant leurs expériences.
- Communiquer sur les nouveaux produits, offres, événements, etc.
- Guider, renseigner le client/consommateur pour faire son choix
- Partager la connaissance avec les internautes tout en recueillant leurs retours, commentaires, critiques.
- Afficher la maîtrise d'un tel ou tel sujet ou domaine permettant à l'entreprise de gagner plus facilement des parts de marché.

Cela dit, ce canal de communication permet aussi de tester des concepts, comme le Customer Driven Design ou le Crowd Sourcing privilégiant l'ouverture de l'entreprise vers l'extérieur via des pratiques bottom-up qu'internet va continuer à favoriser. Dans ce registre, vous pouvez apprécier par exemple l'initiative innovante d'Asus concernant ses produits du futur wepc, qui a mis à disposition des utilisateurs un site internet très novateur leur permettant d'exprimer leurs imaginations et leurs besoins pour les futurs produits.

3) Formalisation du savoir faire

Les outils collaboratifs et de gestion des connaissances (wiki, blog, etc.) permettent de formaliser le savoir-faire, son partage et sa transmission. Un énorme gain de temps et d'efficacité permettant d'augmenter la réactivité et la rentabilité de l'entreprise.

Risques

Mais ces opportunités définies précédemment, comme les usages évoqués en première partie, font ressortir des inquiétudes et des risques variés.

1) Changements incessants et évolutifs du cœur de métier de l'entreprise

Il y a quelques années, l'information au sens large était moins présente sur internet. En même temps l'accès à cette information était moins généralisé. Aujourd'hui, avec la généralisation de la connexion internet et la multiplication des sites d'échange d'expérience, d'idée, de solutions techniques, on assiste à l'explosion des sources d'information et la facilité à y accéder. Énormément d'entreprises voient leurs métiers changer ou se transformer au fil du temps se sentant de plus en plus oppressées à s'adapter pour survivre. Quelques exemples de domaines les plus marquants : L'édition papier, la distribution, le conseil au sens large, etc.

La R&D, l'innovation, l'expérience, la veille concurrentielle deviennent les maîtres mots pour survivre

2) Exposition à la concurrence

Avec l'explosion des blogs et le partage du contenu avec les internautes, la veille concurrentielle n'a jamais été aussi facile. Toute différenciation sur un domaine donné peut être facilement copiée, ce qui nécessite de l'entreprise des efforts financiers lourds et une différenciation de l'offre produits/services plus marquée afin de garder une longueur d'avance sur les concurrents.

3) Exposition au pillage

Un risque qui peut nous paraître improbable mais reste tout de même important à mentionner concerne la confidentialité et la sécurité des données de l'entreprise. Les différents canaux (web, terminaux mobiles dont on dispose) multiplient les risques de pillage et le piratage des données. Il serait important par exemple de définir différentes politiques de sécurité selon la criticité de la donnée pour l'entreprise.

4) Risque de baisse de la productivité

Même si ses outils augmentent la réactivité de l'entreprise, leur multiplication excessive risque d'engendrer à l'échelle de l'entreprise une baisse de son rendement : rédaction excessive de courriers et de messages électroniques, alimentation de divers outils de l'entreprise (blog, wiki, outils de reporting, etc.), navigation prolongée sur internet, etc. Des campagnes de sensibilisation et de communication ne pourraient-elles pas être suffisantes pour limiter ce risque sans franchir la frontière de la répression et la restriction à l'usage?

5) Risque de bouleversement des relations hiérarchiques

La génération d'indicateurs de performance et de rentabilité en temps réel, accessibles peu importe le lieu et l'heure risque de rythmer la relation entre managers et collaborateurs vers le meilleur comme vers le pire.

NTIC et l' « Individu »

Opportunités

1) Acquisition facile du savoir et de l'information

D'un point de vue individuel, tous ces outils permettent aux collaborateurs d'avoir plus d'autonomie dans la réalisation de leur travail au quotidien et un accès facilité à l'information. On assiste vraiment à la démocratisation du savoir, quelque soit la formation de l'individu et ses diplômes. Seul le manque d'initiative personnelle peut être un frein.

2) Liberté du collaborateur

Plus besoin d'être présent sur le lieu de travail pour bien accomplir les tâches au quotidien. Du moment où chaque collaborateur soit joignable à tout moment de la journée et qu'il ait accès aux outils et à l'information, le télétravail devient une option qui prend pleinement son sens. Une flexibilité et une liberté non négligeable pourraient être offertes aux collaborateurs pour conjuguer contraintes de la vie privée et exigences professionnelles sans impacts sur les délais et la qualité du travail fourni. Bien évidemment, cet impact n'est valable que pour les domaines et les tâches qui se prêtent au télétravail.

Risques

1) bouleversement de l'espace/temps de travail

Avec les moyens NTIC dont on dispose aujourd'hui, il est de plus en plus difficile de faire le distinguo entre temps de travail et temps personnel et de tracer une frontière entre la sphère professionnelle et la sphère privée. Même si pas mal d'entreprises se sont pressées à déployer des politiques d'accès aux ressources internet très restrictives et sélectives, la prolifération des solutions mobiles personnelles à interfaces ergonomiques et la banalisation de la connexion internet mobile rendent ce genre de politique obsolète.

2) Réduction de la sphère privée

Au-delà de l'environnement professionnel, l'omniprésence des NTIC entraîne une réduction de la sphère privée des individus tout en accélérant leur popularisation. L'accès et l'alimentation des réseaux sociaux professionnels ou personnels sort les individus de l'anonymat et trace leur histoire. Quand un collaborateur intervient sur un blog, peu importe lequel, commente un post, forcément, n'importe qui peut en porter un jugement, positif soit-il ou négatif.

3) Impact sur la culture

De plus en plus de contenu est produit sur internet, indexé par des moteurs de recherche occupant une place prépondérante dans notre quotidien. Ce constat nous mène à se poser les questions suivantes : aujourd'hui, vaut-il la peine de tout apprendre par cœur? Cela risque t-il d'appauvrir la culture individuelle à terme, ou au contraire de l'enrichir? Un premier élément de réponse nous a été donné par le philosophe Michel Serres dans ce [podcast](#) qui nous éclaire sur le fait qu'il faut se libérer l'esprit, en s'appuyant sur internet et l'informatique d'une façon générale, pour se focaliser sur l'innovation...

Les challenges d'aujourd'hui et de demain...

Les NTIC sont en train de transformer profondément le monde du travail, d'abord en interne des entreprises avec l'émergence d'équipes complètement transversales, elles, basées sur la facilité de l'échange et la collaboration au regard des organisations hiérarchiques traditionnelles, qui elles, étaient cantonnées et cloisonnées. Cependant la révolution réside plus dans la mise à disposition et le partage d'une information riche renforçant le sentiment d'autonomie et permettant à chacun de rester en contact permanent avec l'entreprise.

Quelques soient les risques et les opportunités pour les entreprises, leur adoption deviennent inéluctables et tout le challenge aujourd'hui est : comment conjuguer risques et opportunités pour bénéficier de l'apport des NTIC dans la rentabilité et le développement de l'entreprise.

Malgré tout, plusieurs challenges restent à relever par les NTIC. D'abord, la multiplication des outils et la prolifération d'internet a conduit à l'utilisation de plus en plus de serveur de stockage, à la construction d'ordinateurs de plus en plus puissants. C'est le développement durable et la green IT qui seront à terme au cœur du provisionnement des NTIC dans l'entreprise.

Un autre challenge à relever aussi concerne la sécurité des systèmes d'information et la protection de la vie privée.

Pour finir, à force de voir la frontière disparaître entre temps de travail et temps personnel, l'organisation de travail actuelle aura-t-elle un sens à terme? Ou bien, tendons nous vers le travail à la demande, peu importe le jour de la semaine, l'heure de la journée.