

Chapitre 8 L'influence du numérique sur l'organisation du travail

Les systèmes d'information ont un rôle structurant qui contribue à modeler l'organisation. Par certains aspects, ils peuvent générer des modes de fonctionnement rigides et contraignants. Ils déterminent l'automatisation croissante des activités de gestion, impactant ainsi la circulation de l'information, l'organisation du travail et le rôle des acteurs.

1. Comment schématiser un processus de gestion représentant l'organisation du travail ?

A. La notion de processus

Un processus représente un enchaînement d'activités (d'opérations) complémentaires réalisées par un ou plusieurs acteurs appartenant à différents services ou fonctions de l'organisation. Une partie des opérations peut être automatisée grâce à l'utilisation de logiciels. À partir d'un besoin, un processus d'activités permet d'obtenir un résultat grâce à des ressources mobilisées.

B. La schématisation du processus

Un processus peut être représenté à partir d'un schéma événement-résultat. Un événement déclencheur conduit à la réalisation d'une activité (ex. : traitement commande), composée d'un ensemble de tâches. Cette activité conduit à une ou plusieurs issues, appelées règles d'émission. Chaque règle est associée à un ou plusieurs événements-résultats qui deviennent événements déclencheurs de l'activité suivante. Un tableau d'analyse peut être réalisé en amont afin de distinguer formellement les événements déclencheurs, les activités ainsi que les événements-résultats.

2. Quels systèmes de gestion adopter pour son activité de travail ?

A. Le progiciel de gestion intégré (PGI)

Le progiciel de gestion intégré (PGI) regroupe un ensemble d'applications métiers (ex. : gestion comptable, gestion commerciale...). Il est installé en réseau, et utilise une base de données unique partagée par l'ensemble des utilisateurs. L'accès se fait par le biais d'un identifiant et d'un mot de passe, éventuellement couplé à des droits d'accès (création, interrogation, modification et suppression).

- **En termes d'avantages**, les données ne sont saisies qu'une seule fois et sont mises à jour en temps réel. Il permet un gain de temps et une meilleure efficacité dans la gestion des informations.
- **En termes de contraintes**, la mise en place d'un PGI nécessite une réflexion et une réorganisation des processus actuels qui seront impactés par son implantation. Le coût d'acquisition est élevé, le temps d'installation peut être long.

B. Le e-commerce et le m-commerce

Le e-commerce est une solution de gestion permettant d'effectuer des transactions commerciales en ligne à partir d'un support numérique connecté à Internet.

Le m-commerce, quant à lui, est une branche du e-commerce lorsque l'utilisateur a recours à un support mobile lui-même connecté à Internet.

C. Le site de marché

Le site de marché, par le biais de la vente aux enchères en ligne et en temps réel, est une forme de commerce basée sur l'enchère d'un bien dans le temps imparti. En d'autres termes, l'acquéreur sera celui dont l'enchère est la plus élevée lors de la clôture de la vente.

3. Quels choix opérer pour une utilisation optimale du numérique ?

A. Le télétravail et la mobilité

Le télétravail permet au salarié de travailler à distance de l'organisation, par exemple depuis son domicile. Ce mode de travail tend à se développer dans les organisations. Certains domaines d'activité obligent les salariés à être mobiles pour réaliser leur travail. Le système d'information de l'organisation doit être adapté pour garantir la sécurité des données de l'organisation et également leur transmission.

B. L'intelligence artificielle et le *cloud computing*

Les logiciels professionnels intègrent désormais l'intelligence artificielle dans leurs algorithmes. L'IA permet d'analyser une quantité très importante de données, afin de gérer des tâches opérationnelles quotidiennes en toute autonomie.

- ❖ *Le cloud computing, ou informatique en nuage*, consiste à stocker des données sur un serveur distant en ligne, à l'aide d'une connexion Internet.