

Table-ronde « *Les nouvelles technologies et leur impact managérial* »

Colloque 2004 du FORUM TELECOM de la SPI+
Abbaye de la Paix-Dieu (Amay), le 1 avril 2004

A l'occasion de son colloque annuel et de sa centième conférence, le Forum Télécom a choisi de mettre en avant les nouvelles technologies. C'est ainsi que la seconde journée du colloque était consacrée aux avantages que l'on peut justement retirer de ces nouvelles technologies, que ce soit au niveau managérial ou encore sur le plan commercial grâce à la création d'un bon site internet.

Une table ronde s'est penchée sur l'impact managérial des nouvelles technologies. Aujourd'hui, le management est devenu e-management : l'information est de plus en plus décentralisée, les interactions avec les clients et les fournisseurs se multiplient tandis que les stocks et les délais de livraison diminuent chaque jour un peu plus. « Comment bien gérer l'implémentation des nouvelles technologies dans l'entreprise ? C'est véritablement la question qu'on est en droit de se poser. Si vos employés ne comprennent pas cette intégration, ils n'utiliseront pas cette technologie », explique Anne-Cécile Jeandrain, coordinatrice de la chaire ING en e-management à l'Université Catholique de Louvain. « Comprendre l'impact organisationnel de cette nouvelle technologie et communiquer à ce propos est primordial ». Pierre Balancier, managing partner au bureau Joassart et Goffin, il estime, pour sa part, que « les TIC ne génèrent pas par elles-mêmes un accroissement de la performance. Par contre, elles permettent de remettre en cause un certain nombre de choses ». C'est le cas de l'ERP (Enterprise Resource Planning) qui permet, par exemple, qu'un magasinier reçoive une marchandise, qu'il utilise l'outil informatique pour que, quand la facture arrive, elle soit directement encodée par la comptabilité tandis que ce même outil informatique met en relation bon de commande et fournisseur. Les TIC entraînant un impact sur les processus mais aussi sur les procédures.

Se pose aussi la question de la gestion de l'impact au niveau de l'entreprise et des utilisateurs. Il est alors impératif de se poser la question de savoir si les TIC vont changer quelque chose dans l'entreprise et si l'entreprise en a véritablement besoin. « Les TIC sont un projet technologique mais aussi organisationnel », souligne Brigitte Rorive, chercheur au LENTIC (Université de Liège). « Souvent les TPE n'ont pas de moyens et ne font pas de réflexion stratégique sur « Pourquoi les TIC ? ». Or, si on n'en attend rien, il ne faut rien faire », souligne Pierre Balancier.

Pour ce qui est de l'impact sur les utilisateurs, comme le note Maurice Leplat, senior consultant chez Arinso, « il n'y a pas de miracle. Il faut communiquer dans l'entreprise ». Avec en toile de fond le message au personnel qui expliquera que les TIC ne seront pas une contrainte mais plutôt une réponse à des difficultés, un « plus » pour les utilisateurs. Enfin, il est par ailleurs utile de définir les processus de circulation des informations (mails...) dans l'entreprise et de déterminer les bonnes pratiques par rapport à sa propre entreprise (les employés peuvent-ils utiliser leur mail à des fins personnelles...).