

La transformation par les technologies

Les aspects humains du changement

Michel Audet
Département des relations industrielles
Université Laval
Directeur scientifique
CEFRIIO



Recherche



Action



Innovation



Posture

Du

- Projet Inforoutes et services publics CEFRIO (1994)

Au

- Projet egov CEFRIO (2005)

Des questions

- Des promesses.....???
- Gouvernement à la demande???
- La place du facteur humain???
- L'impact sur l'emploi???
- L'impact sur la qualification???
- La gestion du changement???
- Les acteurs: nouveaux rôles???



Question??? Vrai ou faux

- Les technologies de l'information: des promesses, des promesses, des promesses.....

ou

- You can see the computer age everywhere but in the productivity statistics

The Solow Productivity Paradox



Les technologies de l'information: des promesses, des promesses, des promesses

- Et pourquoi
 - Les citoyens (AP, Santé, éducation, Mun.)
 - Pénétration internet
 - La compétitivité et la productivité des entreprises et des nations
 - NASCIO (2004)
 - Chine, Central Europe
 - Estonie
 - République tchèque
 - Slovénie
 - Efficience, transparence, « seamless » (v & h), démocratie...

Évolution de la productivité

	Croissance annuelle moyenne aux USA	Croissance annuelle moyenne au Canada
1987-1996	1,5%	1%
1996-2000	2,6%	2,2%
2001-2003	4,1%	?

Productivité Canada-USA


- Niveau de vie et productivité
- Le principal facteur = intégration et diffusion des TI dans le secteur des services
- Il faut accélérer investissement en TI, en formation et en R&D, surtout chez les PME (effet de taille)
- Le Canada serait en retard de 6 à 7 ans en matière d'intégration et d'utilisation des TI face aux USA

Démographie

- Âge médian de la population active passera de 35 à 45 ans au cours des 3 prochaines décennies
- La part des 65 et + aura doublé vers 2030
- La seule façon d'éviter une diminution du PIB/habitant consiste à accroître la productivité au travail par: TI, innovation et savoir.

Question???

- La nécessité d'une transformation radicale et d'un gouvernement à la demande: mythe ou réalité?
 - Information, demandes en ligne et libre service (Air Canada, @él., Rona)
 - Multi canal
 - Logique fonctionnelle versus logique de gestion de projet
 - Logique collaborative (coup de fouet)



Des modèles qui inspirentles banques et IF

- Dans ce secteur, 50% des services offerts sont électroniques
- Desjardins
 - 36139 employés
 - 1506 succursales et centres de service
 - 2728 guichets
 - Actif de 94,7 milliards
 - 5,16 millions de membres
 - 1 million de personnes (25% des clients) effectuent des transactions en ligne
 - 1000 transactions effectuées sur internet représentent un gain de 214 heures, ce qui permet au personnel de faire des services à valeur ajoutée pour le client.
 - Un kiosque électronique peut désormais accomplir la charge de travail de deux employés et demi à une fraction du prix

Question???

- Quelle importance occupe le facteur humain par rapport aux autres facteurs?
 - OCDE
 - BC
 - Stats Can (2005) Formation et technologie dans les milieux de travail
 - Compétences technologiques = tirer profit des investissements
 - France: 2004-2007 = 4MM Euro en accompagnement des élus et des employés

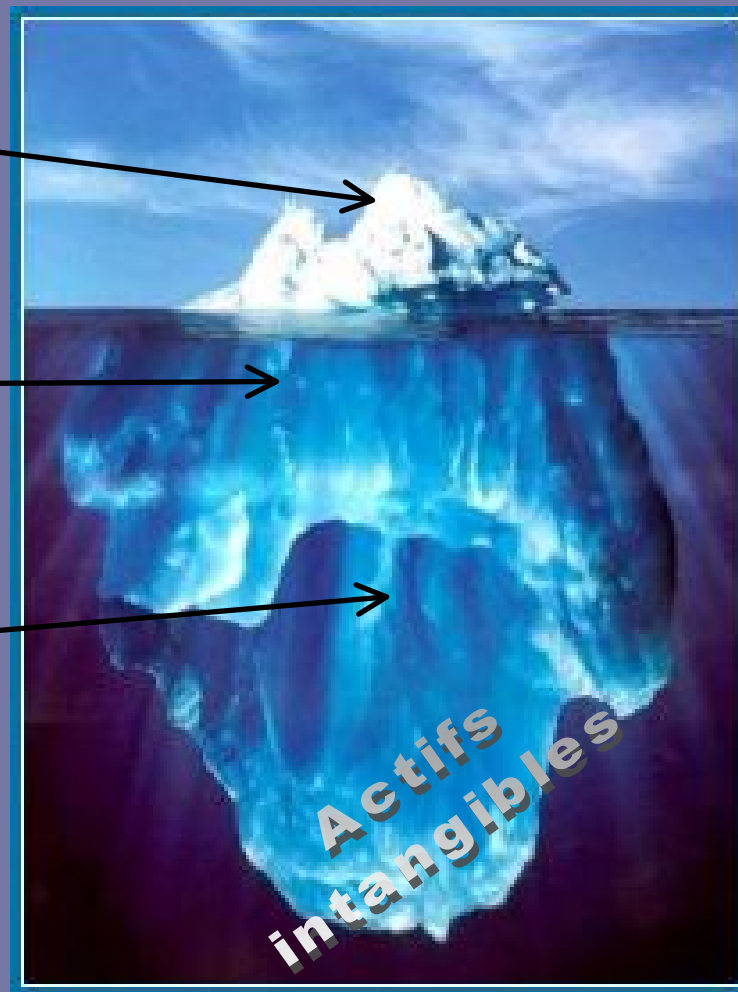
Équation de E. Brynjolfsson

(directeur du Center for eBusiness, MIT)

Capital technologique (10%)

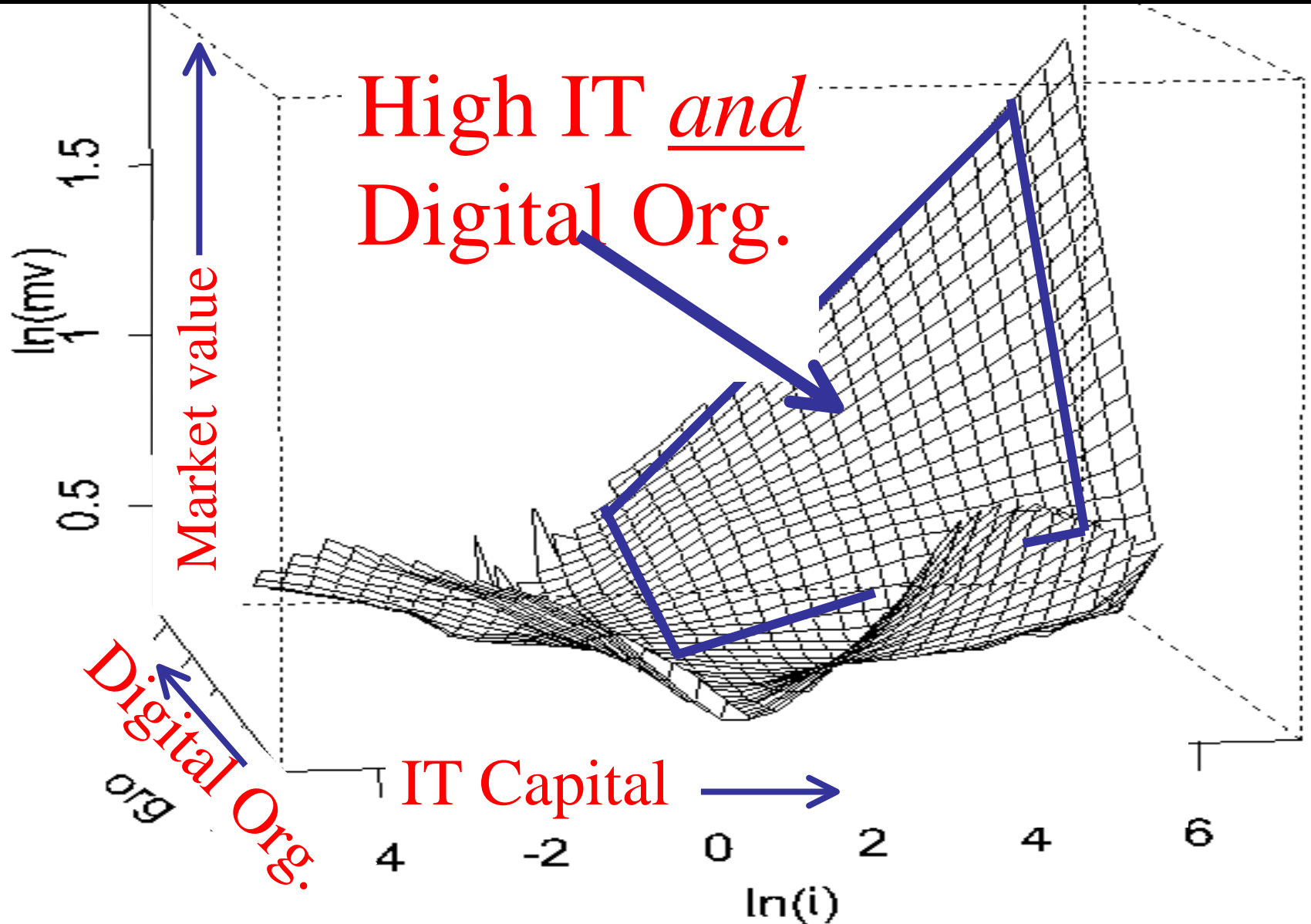
Compléments technologiques (15%)

Capital organisationnel (75%)



Interactions between IT and Digital Organization

Erik Brynjolfsson (Sloan School of management , MIT, 2004)



Question???

- Comment l'emploi sera affecté???
- Emploi et politiques publiques
(Perspectives des TI de l'OCDE,
2004)
- France
- Québec

Question???

- Et la gestion du changement???
- Changement délibéré ou émergent?
- Changer, mais mobiliser???





Question???

- Les acteurs assument-ils leurs nouvelles responsabilités???
- Les DRH
 - Nouvel offre de services
 - Central et M/O
 - Des nouvelles compétences
 - Gestion de projets
 - Conduite du changement
 - Support stratégique
- Les syndicats

Conclusion

- Longue marche vers la modernité et la modernisation de l'État
- Volonté politique, mais le budget
- Volonté administrative, mais instabilité
- Meilleurs consultants au monde dans le domaine
- Passer de la pensée magique à l'urgence d'investir sur les actifs intangibles