

TRAVAILLE- T-ON MIEUX AVEC LES NOUVELLES TECHNOLOGIES ?



Par Gérard Viennet
ISEP 1976
Directeur commercial Orange
Aastra



Cet article est paru dans le numéro 103 de Signaux, la revue d'ISEP Alumni, « Le nouvel usage des TIC » daté du 18 mai 2012

Il est reproduit avec l'aimable autorisation d'ISEP Alumni.

1976... ce n'est pourtant pas si loin, mais au bout de trente cinq ans de vie professionnelle, Gérard Viennet se penche sur les changements que les TIC ont apporté dans sa vie professionnelle et dans la vie de l'entreprise.

PETIT RETOUR EN ARRIÈRE EN GUISE D'INTRODUCTION

Nous ne sommes pas des dinosaures, mais que de changements depuis notre sortie de l'ISEP en 1976... C'était hier, promotion Maupertuis. Nous sommes entrés dans la vie active en général en 1977-1978, après un an de service militaire, ce que les jeunes ne peuvent plus connaître. Nous n'avions aucun souci pour trouver un emploi... on nous réclamait, ce que les jeunes ne peuvent plus connaître non plus... malheureusement !

A notre arrivée, nous avons connu des entreprises sans ordinateur, avec un téléphone qui ne servait qu'à appeler ou à recevoir des appels, bref qu'à téléphoner, et je me souviens encore des secrétaires qui tapaient les courriers avec du papier carbone pour avoir un double... Les photocopieurs en étaient à leurs balbutiements, chers et de mauvaise qualité et par conséquent encore rares.

Dans l'informatique, les ordinateurs étaient de gros monstres, dont la piètre puissance ferait ricaner le moindre de nos PC actuels. On donnait des bordereaux écrits à la main à des perforatrices qui nous rendaient des bacs de cartes perforées ou des rubans perforés que l'on introduisait ensuite dans des

lecteurs qui alimentaient les ordinateurs... C'était le règne du JCL¹, du FORTRAN²... et attention, à la moindre erreur il fallait tout ressaisir ! Je me souviens de spécialistes qui préféraient reboucher les trous ou en perforer de nouveaux à la main, plutôt que de tout retaper... Outre les difficultés de correction, le fait de ne disposer que d'un ou deux « passages machine » en batch par jour imposait de réfléchir à deux fois avant de faire la moindre modification...

Sont ensuite arrivés les terminaux de saisie comme la VT 100 et le time-sharing qui augmentait la fréquence des passages machine... c'était le bonheur (soi-disant) ! Le problème est que c'était tellement simple de corriger un programme et de le relancer que plus personne ne se donnait la peine de réfléchir sérieusement avant de faire une modification...

Cela illustre bien, je pense, tout ce qui nous est arrivé avec les nouvelles technologies. On a de plus en plus de moyens pour être de plus en plus productif et aller de plus en plus vite, mais sans toujours avoir le recul nécessaire... Les mails, les messages vocaux, les SMS et les e-voice mails, tout nous permet d'être très réactifs et plus productifs, mais peut-être au détriment de la réflexion.

Notre génération a connu les deux manières de travailler, tout d'abord sans ces outils et maintenant avec.

Je me souviens avec nostalgie des douillettes vacances que nous prenions avant... Personne ne pouvait nous joindre. Mais était-ce forcément une bonne chose ? Je me souviens aussi de retours où après trois semaines d'absence, je retrouvais trois semaines de galère, car étant absent et injoignable, je n'avais pas pu réagir au bon moment... Maintenant, même en vacances, inévitablement on reste en contact pour suivre ce qu'il se passe et finalement on est toujours un petit peu au bureau. Les nouvelles technologies nous permettent maintenant de gérer l'urgence en toutes circonstances... et les retours sont beaucoup plus cool... Simplement c'est différent et c'est ce que nous allons essayer d'analyser dans cet article : « Travaille-t-on mieux avec les nouvelles technologies ? »

LES COMPORTEMENTS

Lorsque nous sommes entrés dans le monde de l'entreprise, un grand patron était celui qui avait le plus de collaborateurs. Maintenant, un grand patron est celui qui fait le plus de chiffre d'affaire avec le moins de salariés possible.

Les nouvelles technologies vont dans ce sens en accroissant la productivité. En réfléchissant, je pense qu'actuellement, grâce à elles, chacun d'entre nous fait l'équivalent de travail de deux ou trois personnes des années 1980. Bien sûr, nous avons connu des moments difficiles dans nos carrières, mais ce gain de productivité a généré de la croissance et pérennisé l'activité.

Si on prend concrètement différentes activités de nos métiers, les évolutions sont considérables :

- **Les voyages**

Actuellement on voyage moins que dans les années 1980, car audioconférences et vidéoconférences ont pris le pas sur les déplacements.

Une première tentative de visiophonie et vidéoconférence avait échoué à la fin des années 1990 car la qualité n'était pas au rendez-vous. C'était encore la période du RNIS avec des débits insuffisants. Il aura fallu attendre les hauts débits sur Internet.

L'audioconférence est entrée dans les mœurs depuis environ cinq ans, couplée à des présentations de document. Le seul reproche qui lui soit fait est l'impossibilité de voir les réactions des autres participants.

Maintenant les nouveaux médias, mur d'image et terminaux vidéo, permettent d'avoir son et image d'excellente qualité, ce qui permet de faire ses rendez-vous sans se déplacer, sans perte de temps, sans frais et sans fatigue. L'image permet de suivre les réactions des différents intervenants, et le son en haute définition autorise des conférences longues dans des conditions confortables.

- **L'organisation des réunions**

Au début de notre vie active, organiser des réunions était un véritable défi et occupait au moins la moitié du temps des secrétaires et des assistantes. A présent, avec des outils tels qu'Outlook ou Lync (ex-OCS), organiser une réunion devient un jeu d'enfant. La gestion de présence permet d'un coup d'œil de connaître la disponibilité et même les compétences des personnes à inviter.

- **Les réunions et les comptes-rendus de réunion**

Je me souviens qu'au début de ma vie professionnelle il n'était pas rare de recevoir un compte-rendu quinze jours, voire un mois après une réunion. Dans les cas extrêmes, le compte-rendu arrivait alors que les tâches identifiées auraient déjà du être terminées...

¹ Job Control Language : langage de script, développé par IBM, orienté pour la gestion des travaux en batch.

² Langage de programmation dont l'enseignement a débuté à l'ISEP en 1967

Maintenant on sait très bien que si on n'a pas reçu le compte-rendu de la réunion sous quarante huit heures, c'est qu'on ne le recevra jamais. Mieux, il est tout à fait possible de faire le compte-rendu en temps réel au cours de la réunion. Outre le gain de temps, en sortant de réunion, chacun sait ce qu'il doit faire et tout est planifié.

LE TÉLÉPHONE

Comme dit plus haut, à notre arrivée en entreprise, le téléphone ne servait qu'à appeler ou être appelé. Les postes étaient gros, moches, gris, anti-ergonomiques... Pour faire un transfert ou une conférence à trois (quand c'était possible), il fallait se souvenir de codes hétéroclites... et le plus souvent ça ne marchait pas.

Là aussi les progrès furent gigantesques, tout d'abord au niveau du design des téléphones. Les formes devinrent élégantes, on mit de la couleur et on améliora l'ergonomie avec des touches mémoires, l'écoute amplifiée et des touches fonctions grâce auxquelles mettre en œuvre les double-appels, rappels automatiques et autres services devint un jeu d'enfant. Bientôt, pour un plus grand confort, le téléphone se débarrassa de son fil.

Je me souviens aussi que nous attendions avec impatience la sortie des annuaires papiers pour avoir la mise à jour des listes de l'entreprise, car les organisations changeaient très souvent. Pour corser le tout, les numéros d'annuaires des postes étaient liés au local et non à l'individu. L'apparition des annuaires électroniques et leur interactivité avec le système téléphonique a mis le papier au rebut (pour le bien-être de la planète) et a offert de nouvelles facilités comme l'appel par le nom. En même temps, le PABX, l'autocom de l'entreprise, s'est enrichi de nouveaux services, transcendant sa fonction de base qui était de téléphoner. Il est devenu possible d'envoyer des messages, de journaliser les appels non répondus et autres petits riens qui rendent de grands services.

Mais l'évolution la plus marquante a été l'interopérabilité entre le PABX et le monde de l'informatique. On a déjà parlé de l'annuaire. Il y a également eu les messageries vocales grâce auxquelles plus personne n'est resté injoignable. En effet, sous l'impulsion de France Telecom qui voulait baisser drastiquement le nombre d'appels non répondus, les messageries vocales ont fait leur apparition sur les PABX, et sont vite devenues indispensables. Mieux, elles ont migré vers le modèle de la messagerie unifiée qui collecte les e-mails et les messages vocaux sur téléphone fixe ou mobile, et les restitue sur l'ordinateur ou le téléphone sous forme écrite ou orale.

La téléphonie sur IP a renforcé l'intégration entre le monde du téléphone et celui de l'informatique, et l'ordinateur est à son tour devenu téléphone. Voix et données passent dorénavant sur un support unique, simplifiant d'autant le câblage des locaux. L'intégration de la téléphonie et de l'informatique a été à la base de tout ce qui fait la puissance des centres d'appels : montée automatique de fiche client, accès aux informations techniques... De nouveaux métiers sont apparus : télécommerce, télémarketing, hotline et on fait même de la télé médecine !

Une autre importante révolution a été la téléphonie mobile. Après un démarrage chaotique dans les années 1980 avec Radiocom 2000 et Bi-Bop, la téléphonie mobile prit son essor dans les années 1990 avec le GSM. Les collaborateurs de l'entreprise pouvaient dorénavant être joints en toutes circonstances... et inversement ils pouvaient de partout joindre leur entreprise et leurs clients. Avec les réseaux voix et données 2G+ et 3G, le téléphone mobile s'est enrichi de nombreux services : localisation, accès aux transports, cartographie, informations de toutes sortes... L'efficacité et la réactivité du travail en bénéficient directement.

La mobilité gagnait également l'autocom de l'entreprise avec un service de téléphonie sans fil interne DECT, puis DECT sur IP qui facilité le déploiement

L'ORDINATEUR

Mais comment pouvions-nous travailler sans micro-ordinateur ? Pour ceux de ma génération, il a fallu attendre le début des années 1990 pour que cela commence à se généraliser. L'ordinateur était alors réservé au développement et à l'administration de l'entreprise. On était encore loin de la bureautique. Cela veut dire que pendant 10-15 ans nous avons travaillé sans ordinateur... et à mon avis on ne travaillait pas si mal.

Les premiers contacts que j'ai eu avec ces bestioles a été lors de mon passage chez TECSI en 1984-85. J'ai eu alors la chance de travailler sur une Machine Lisa, inspirée des interfaces de Rank Xerox, qui préfigurait déjà tout ce que Steve Jobs et Apple allaient développer. Cette machine, considérée comme la mère du Macintosh, avait déjà la souris, l'interface graphique, le multifenêtrage...

Ceci m'a fait toucher du doigt la problématique des PC de l'époque où faire un transfert de fichier était toute une aventure. Avoir des logiciels qui marchaient sur tous les PC était une autre aventure. Ce n'était pas très grave, car il n'y avait vraiment que les mordus (les bidouilleurs de l'époque) qui utilisaient ces machines et qui étaient prêts à passer des nuits pour les faire fonctionner. Je me souviens que mon patron de l'époque, à qui j'avais demandé à être équipé d'un PC, m'avait répondu : « mais Monsieur, on ne va pas équiper tous les salariés avec un micro ordinateur » ! C'était un visionnaire...

Les dix ans suivants ne lui ont pas donné raison et ce qui n'était qu'un outil réservé aux spécialistes est devenu un outil banal. Dans tous les domaines, toutes les catégories sociales ou professionnelles, le PC est devenu incontournable et ce qui me frappe plus est tout le monde arrive à s'en servir, et même à bien s'en servir, bien souvent sans aucune formation... La micro informatique a fait des efforts exceptionnels pour s'adapter aux utilisateurs.

INTERNET

Mais aussi, comment pouvait-on travailler sans Internet ? A mes débuts, il fallait chercher le bouquin adéquat dans une bibliothèque poussiéreuse, là où maintenant il suffit de quelques clics pour accéder à la manne d'information qu'offre le Web. Le courrier archaïque et lent a cédé la place à l'e-mail qui délivre instantanément les messages à ses destinataires.

Les entreprises ont développé leurs Intranets et Extranets pour mutualiser leurs outils, leurs informations et leurs services auprès de leurs collaborateurs et partenaires. Le portail est la vitrine de l'entreprise, le point d'entrée du public et des partenaires. Les transactions électroniques (paiements, réservations...) ont pris le pas sur la bureaucratie d'antan, gagnant en simplicité et rapidité, et ont été un facteur déterminant dans le report des tâches administratives sur les cadres.

LA MOBILITÉ ET LE NOMADISME

Lorsque je suis entré dans la vie active, nous nous rendions au bureau tous les matins. La mobilité s'exprimait en kilomètres parcourus pour aller voir un client ou un partenaire. Pendant ce temps nous étions totalement coupés de l'entreprise et quand nous étions sur un rendez-vous, nous nous consacrons uniquement à celui-ci (préparation, exécution, compte rendu). Maintenant il n'est pas rare de consulter ses e-mails, ses voice-mails pendant un rendez-vous et d'y répondre. Est ce un bien ?

Nous avons vu que la téléphonie mobile a été un premier facteur de joignabilité du collaborateur en déplacement. Mais mieux, Internet et Intranet permettent maintenant de transporter son bureau avec soi. De partout dans le monde (ou presque) on peut se connecter à l'Intranet de son entreprise au travers d'une liaison sécurisée et retrouver à distance son environnement de travail. On peut ainsi « déménager » son bureau dans sa chambre d'hôtel, dans un hall d'aéroport, dans un café... et jusque sur son lieu de vacances. Il y a toujours un moyen pour se connecter : une prise, un hot spot Wi-Fi ou au travers d'un réseau 3G.

De plus en plus fort, la téléphonie sur IP permet maintenant de déplacer son poste de travail complet : informatique et téléphone. Ceci débouche sur le télétravail, pour travailler chez soi, et sur le virtual desking, pour banaliser les postes de travail dans l'entreprise. Depuis son poste nomade, on peut non seulement effectuer son travail individuel, mais aussi participer à des présentations, à des visioconférences et communiquer avec ses collègues par téléphone, e-mail, messagerie instantanée. Alors que dans les années 2000 nous avons de grands débats sur le télétravail et son avenir (Mission Th. Breton), nous sommes tous devenus des télétravailleurs occasionnels.

CONCLUSIONS

Nous l'avons vu au cours de cet article, que d'évolutions dans notre manière de travailler grâce (ou à cause) des nouvelles technologies ! Cela m'amène les réflexions suivantes :

La première, et pour répondre au titre de l'article, je crois qu'il est difficile de dire si on travaille mieux ou moins bien. Ce qui est sûr, c'est que nous travaillons différemment... La productivité s'est forcément accrue, mais souvent au détriment de la réflexion.

Je me souviens de périodes de réflexion sur des plans-produits à moyen terme qui nous mobilisaient presque un ou deux mois entiers pour élaborer les plans à cinq ans de l'évolution de nos produits et du marché, et qui étaient déjà presque faux lorsqu'on les lançait sur la première année. Mais il y avait un effort de réflexion dont je ne suis pas sûr qu'il existe encore de façon aussi formalisée.

La deuxième, c'est que tous ces outils nous rendent la vie beaucoup plus facile. Les téléphones marchent, les ordinateurs ne boguent plus, Internet nous relie au reste du monde. Ceci étant, cela a amené des réductions de personnel drastiques. Les secrétaires et assistantes ont presque disparu ou ont été mutualisées, et nombre d'entre elles ont été reconverties à d'autres métiers. Et comme c'est simple, ce travail a été reporté sur les cadres. C'est eux-mêmes qui organisent leurs réunions, réservent leurs billets d'avion, alors qu'avant jamais l'un d'eux n'aurait fait ça !

Et enfin, la troisième, c'est un message d'espoir. Ayez confiance ! Quand on voit toutes les transformations que nous avons vécues dans nos métiers, comment les femmes et les hommes ont accepté ces évolutions et se sont appropriées celles-ci sans aucun problème, sauf peut être au début... Je me souviens de camarades qui me disaient « jamais nous n'utiliserons un ordinateur, c'est un boulot de secrétaire !! ». Ceux là aussi ont du revenir sur leurs préjugés... et maintenant tout le monde les utilise et les utilise bien.

Je pense que nous n'en sommes qu'au début, ne sachant trop dans quel sens nous évoluerons. Je rappelle qu'aucun Institut de prévision n'avait prévu l'arrivée du GSM et d'Internet, les deux révolutions qui ont modifié notre vie !

A PROPOS DE L'AUTEUR

Gérard Viennet*, Ingénieur ISEP 1976 et diplômé de l'IAE en 1979, est directeur commercial chez Astra, chargé du marché Orange.

Après une première expérience dans le Logiciel chez Dassault Électronique puis TECSI Software, il rejoint en 1986 la branche communication d'entreprise de Matra Communication, maintenant intégrée à Astra, en tant que responsable marketing puis directeur commercial.

** Je tiens à remercier Michèle Germain pour son aide précieuse à la rédaction de cet article.*

Les idées émises dans ce livre blanc n'engagent que la responsabilité de leurs auteurs et pas celle de Forum ATENA.

La reproduction et/ou la représentation sur tous supports de cet ouvrage, intégralement ou partiellement est autorisée à la condition d'en citer la source comme suit :

© Forum ATENA 2015 – Travaille-t-on mieux avec les nouvelles technologies ?

Licence Creative Commons

- Paternité
- Pas d'utilisation commerciale
- Pas de modifications



L'utilisation à but lucratif ou commercial, la traduction et l'adaptation sous quelque support que ce soit sont interdites sans la permission écrite de Forum ATENA et d'ISEP Alumni.