



La techno à tous les échelons de l'entreprise... humaine

La transition technologique et ses multiples déclinaisons sont en marche. Des évolutions inéluctables et porteuses de perspectives nouvelles. Mais sans jamais oublier que la technologie a pour vocation d'aider l'être humain et non de le remplacer à chaque échelon.

Outre les chaînes d'approvisionnement dites « autonomes » ayant recours à des technologies diverses et très variées, allant de l'intelligence artificielle aux véhicules autonomes notamment en matière de logistique, la techno s'est insinuée dans tous les secteurs de l'économie. Augmentant donc cette part d'autonomie à tous les rayons, et parfois dans des secteurs où on l'attendait moins.

Vincent Delmotte, à la barre de plusieurs sociétés actives dans le digital depuis une vingtaine d'années, en témoigne : « La technologie nous a par exemple aidés à modifier notre approche des clients et du marché. Nous avons développé un système automatisant la réservation d'espaces publicitaires, dans une approche qui ressemble à celle de la bourse. Cela répond parfaitement aux préoccupations des clients, toujours plus exigeants. Et le reste de nos process a été, lui aussi, bien aidé par la technologie. Je pense à tout ce qui va de l'offre à la facturation. Mais, par ailleurs, il ne faut pas oublier non plus que le travail reste aussi basé sur des modèles assez traditionnels. Puisque le contact personnel, hors de toute technologie, reste très performant. C'est la meilleure façon pour nous de rester *top of mind* dans l'esprit du client. »

Et c'est précisément sur cet équilibre entre apports technologiques et humain qu'insiste Margot Wuillaume, l'une des trois fondateurs de eBloom, société proposant aux entreprises un outil de compréhension de leurs collaborateurs. « Nos observations montrent que la technologie s'implante dans tous les départements d'une entreprise. Pour autant,

il ne faut pas oublier qu'elle ne doit pas provoquer de la perte de lien entre collègues. Il s'agira donc d'utiliser ces technologies aussi comme étant au service de l'humain. C'est une perpétuelle recherche d'équilibre. »

La technologie a bien entendu irrigué les entreprises de toutes parts. On pense, par exemple, à l'intelligence artificielle, sous forme de logiciels, d'applications ou d'ordinateurs ultraperformants. Ces

technologies sont capables, par exemple, de lire des contrats juridiques, d'anticiper la panne d'une machine, de sélectionner des candidats au recrutement... Et nous n'en sommes qu'au début. Le défi à venir : éviter que le fossé ne se creuse davantage entre les grosses entreprises aux moyens colossaux et des TPE/PME, plus limitées. Margot Wuillaume : « L'objectif sera alors de faire en sorte que chaque structure, petite ou grande, reste agile face à tous ces bouleversements. C'est dans l'air du temps... »

“ La technologie nous a aidé à modifier notre approche des clients et du marché. ”

— Vincent Delmotte



Dans cet air du temps se pose bien entendu aussi la question des liens entre technologie, énergie et environnement. « La technologie a évidemment un rôle à y jouer », continue Margot Wuillaume. « Grâce à la possibilité de travailler à distance, en réduisant ses déplacements et donc son empreinte énergétique. Puisque l'une de nos récentes études a montré que la plupart des employés voulaient télétravailler à raison d'environ deux jours par semaine pour des objectifs de concentration et de productivité. Mais la technologie aide aussi de plus en plus dans la gestion des bureaux. »

Vincent Delmotte reprend : « Nous utilisons un plug-in permettant de suivre le taux d'occupation de nos bureaux. De sorte que chacun puisse voir s'il reste des postes de travail disponibles. C'est une belle façon de montrer comment la technologie et l'humain peuvent cohabiter de façon intelligente et productive ! »

Par Frédéric Vandecasserie