

Votre productivité souffre-t-elle d'un manque d'investissements TI?

Les technologies ont beau évoluer à un rythme effarant, sont-elles aussi répandues qu'on voudrait bien le croire? Aussi, les entreprises canadiennes investissent-elles autant en TI qu'elles le devraient?

Au cours des dix dernières années, différents organismes se sont penchés sur la question à savoir si le fait d'investir en TI pouvait véritablement augmenter la productivité d'une entreprise. Des recherches effectuées, entre autres, par l'*Institute for Competitiveness & Prosperity*, un organisme à but non lucratif démarré en 2001 et chapeauté par le ministère du Développement économique, du Commerce et du Tourisme, a conclu que la productivité du pays tout entier était affaiblie par le manque d'investissement des entreprises en matière de logiciels et de matériel.

Comme quoi les sociétés canadiennes n'ont pas idée de l'impact que pourrait produire leur décision si elles augmentaient graduellement leurs investissements en technologies de l'information et des communications. Par exemple, une étude menée par Statistique Canada¹ démontre que les entreprises utilisant un plus grand nombre de technologies évoluées, telles la consolidation et la virtualisation, étaient celles qui avaient enregistré les gains de productivité les plus élevés.

L'avantage le plus marqué est sans doute le fait que l'utilisation des TIC permet une transformation en profondeur de l'entreprise se traduisant par un processus opérationnel amélioré ou un changement organisationnel durable, quand ce ne sont pas les deux qui se produisent à la fois. Bien sûr, pour qu'un investissement en TIC soit réussi, l'entreprise doit investir des ressources financières administratives, ce qui vient modifier son processus de production et rendre la formation du personnel inévitable.

Dans une autre de ses recherches, Statistique Canada² parle de l'impact positif qu'ont les travailleurs instruits en ce qui a trait à l'augmentation de la productivité toujours en lien direct avec l'implantation de nouvelles TIC. Chiffres à l'appui, selon l'OCDE³, l'Organisation de coopération et de développement économiques, chacune des tranches de 10 % d'augmentation du nombre d'employés utilisant un ordinateur accroît de 1,3 % la productivité d'une entreprise. D'ailleurs, cette même recherche indique qu'une société ayant intégré un certain nombre d'éléments de TIC augmente son niveau de productivité de 12 %.

Toujours dans la même veine, deux économistes de la Banque du Canada, Hashmat Khan et Marjorie Santos³ estiment que plus d'un quart de la croissance de la productivité de la main-d'œuvre du Canada provient d'investissements accrus dans les TIC. Précisons que l'utilisation des technologies de transmission par réseau a stimulé ce rendement en matière de productivité de la main-d'œuvre.

Sans oublier toutefois la relation positive entre travailleurs instruits, intensité des TIC et croissance de la productivité, tel que nous le rappelle Statistique Canada dans un autre de ses rapports. L'interaction positive entre compétences et TIC agit directement sur la productivité, ce qui se traduit par une augmentation des ventes ou des marges ou des deux à la fois.

L'Enquête sur le commerce électronique et la technologie qu'a réalisée Statistique Canada⁵ montre que seulement 2 % des grandes entreprises sont incertaines en ce qui a trait aux avantages d'adopter le commerce électronique pour augmenter leurs investissements en TIC. Des applications comme la possession d'un site Web, la vente et l'achat en ligne sont autant d'autres éléments exigeant l'implantation des TIC. Pour sa part, la firme IDC Canada relève deux autres obstacles à ces investissements. Il s'agit du manque de ressources en dotation et de l'absence d'intégration par rapport aux systèmes en place.

Devant l'argument exposé dans une autre étude de Statistique Canada⁶ et voulant que 17 % des gestionnaires s'appuient sur les coûts trop élevés du développement et de l'entretien des TIC pour justifier leur manque d'investissement, Microserv, le chef de file en matière de solutions TI au Québec depuis plus de 25 ans, est en mesure de relever des cas de clients qui ont vu leur productivité augmenter considérablement après avoir mis en place des solutions TIC conçues spécialement pour répondre à leurs besoins.

Par exemple, le chef de file du recrutement en ligne, Taleo qui comprend plus de 600 employés, un siège social à Québec et plusieurs autres bureaux partout dans le monde, traite avec pas moins de 2,2 millions d'utilisateurs répartis dans 200 pays travaillant avec ses solutions de gestion du talent. Pour s'assurer d'avoir un temps disponible continu, Taleo a fait appel à Microserv pour l'équiper de technologies de pointe lui permettant d'offrir des logiciels-services sur le Web.

Microserv lui a donc fourni toute l'infrastructure nécessaire pour que les entreprises conscientes de la nécessité d'améliorer la gestion de leurs ressources humaines aient accès à des services novateurs. Les investissements faits par Taleo en matière de TIC ont non seulement des répercussions sur sa propre productivité, ils lui permettent d'offrir des applications et des solutions de recrutement et de ressources humaines en ligne beaucoup plus performantes, ce qui en bout de ligne, améliore la productivité et le taux de rétention du personnel de ses clients.

La firme d'ingénierie multidisciplinaire, BPR, fondée en 1961 compte aujourd'hui 1 250 employés répartis dans 24 places d'affaires fournissant des services au Québec et en Ontario, avec en plus trois bureaux situés respectivement aux États-Unis, en France et en Jamaïque. BPR disposait de 8 réseaux SAN installés sur trois sites alimentant 16 serveurs. La firme faisait face à plusieurs défis de taille, comme le manque de rendement de son accès à l'information et aux données, la complexité de la gestion de ses données, l'accroissement exponentiel du volume de données et le dédoublement de ces mêmes données.

Elle a donc fait appel à Microserv pour lui permettre de relever ces défis à l'aide d'une solution novatrice. Sur le plan des technologies d'information, Microserv a donc procédé à des analyses de capacités de télécommunications de l'entreprise et à une évaluation de la solution de stockage utilisée par BPR. Après une étude des capacités d'espace et de performance de BPR, Microserv lui a proposé de centraliser et de dupliquer ses données sur ses sites de Québec et de Montréal.

La solution de stockage existante a été remplacée par une solution de virtualisation qui a permis de maximiser l'utilisation des ressources SAN et serveurs et de mettre en œuvre une solution de continuité des affaires et de mise en conformité. En ce qui concerne les télécommunications, Microserv a remplacé le matériel désuet par du matériel offrant une meilleure performance et une sécurité accrue pour protéger l'intégrité des données et voir à la réputation de la société et à la protection de ses utilisateurs.

Voilà un autre exemple frappant d'un cas où l'amélioration des performances en matière de télécommunications a contribué de manière significative à l'accroissement de la productivité des employés accédant à ces données, et de toute l'entreprise par le fait même.

En sa qualité de chef de file en solutions TI au Québec, Microserv propose des solutions novatrices à ses clients et les soutient tout au long du processus de mise en œuvre. Nous sommes convaincus que l'augmentation de la productivité passe par les investissements TI. Nous croyons que les processus et les applications devraient évoluer dans la même direction que l'entreprise. Ils devraient servir de levier pour lui permettre d'atteindre des résultats concrets et contribuer, par le fait même, à son développement économique et à celui de toute la collectivité. Enfin, Microserv est dédié à fournir des solutions respectueuses de l'environnement afin d'assurer l'avenir des générations futures.

Notes

- 1) Roger L. Martin, Doyen de la *Joseph L. Rotman School of Management* et Président de l'*Institute for Competitiveness & Prosperity* et James B. Milway, Directeur exécutif de l'*Institute for Competitiveness & Prosperity*. Accroître la productivité des petites et moyennes entreprises par une plus grande utilisation des technologies de l'information et des communications. Conseil des technologies de l'information et des communications, Ottawa (Ontario), mars 2007.
- 2) Wulong Gu et Weimin Wang (2004). *Information technology and productivity growth: Evidence from Canadian industries*. (Technologie de l'information et croissance de la productivité : éléments probants des industries canadiennes) dans Dale Jorgenson, ed. *Economic Growth in Canada and the United States in the Information Age* (Croissance économique au Canada et aux États-Unis à l'âge de l'information), Programme de publications de recherche, Monographie de recherche, Industrie Canada, Cat. N° C21-26/2-2004.
- 3) OCDE, *Does ICT Use Matter for Firm Productivity?*, mai 2006
- 4) H. Khan et M. Santos. *Contribution of ICT use to output and labour productivity growth in Canada*. (Contribution de l'utilisation des TIC aux résultats et à la croissance de la productivité de la main-d'oeuvre au Canada). Banque du Canada, Document de travail N° 2002-7.
- 5) Anthony Noce et Catherine Peters. *Barriers to Electronic Commerce in Canada: A Size of Firm and Industry Analysis*. Industrie Canada, p. 10.
- 6) Anthony Noce et Catherine Peters. *Barriers to Electronic Commerce in Canada: A Size of Firm and Industry Analysis*. Industrie Canada, p. 10.

Bibliographie :

Roger L. Martin, Doyen de la *Joseph L. Rotman School of Management* et Président de l'*Institute for Competitiveness & Prosperity* et James B. Milway, Directeur exécutif de l'*Institute for Competitiveness & Prosperity*. Accroître la productivité des petites et moyennes entreprises par une plus grande utilisation des technologies de l'information et des communications. Conseil des technologies de l'information et des communications, Ottawa (Ontario), mars 2007.

Martin Neil Baily, Senior Fellow de *L'Institute for International Economics*, Senior Advisor to McKinsey & Company. *Information Technology and productivity: Recent findings*. Presentation at the AEA Meetings, January 3, 2003.