

Activités de la 1^{ère} édition

Chapitre 13. Éthique et impact social des systèmes d'information

Encadré 13.1 : La CNIL réclame un doublement de son budget sur quatre ans

Il y a péril en la demeure, à en croire le président de la CNIL, Alex Türk. Si ses effectifs et ses moyens ne sont pas rapidement revus à la hausse, la Commission nationale de l'informatique et des libertés ne pourra plus assurer ses missions, qui ne cessent de s'accroître.

« La CNIL est pauvre, et au plan européen, nous sommes complètement décrochés en termes de personnel et de moyens. » Alex Türk a profité de la présentation du bilan 2004 de l'organisme pour tirer une véritable sonnette d'alarme : « la CNIL est en danger, car si ses moyens n'augmentent pas, elle ne pourra pas accomplir les missions que le législateur lui a confiées. »

L'autorité administrative dispose actuellement d'un budget de sept millions d'euros par an, pour un effectif de 82 personnes. Son président réclame un doublement de ses moyens financiers afin de pouvoir engager environ 80 personnes sur quatre ans, une demande officiellement déposée devant le Premier ministre. Sa « grande préoccupation » concerne la réforme de la loi Informatique et libertés. Adoptée en 2004, elle « a donné plus de pouvoirs à la CNIL, qui malheureusement n'a pas les moyens des pouvoirs qu'on lui a accordés ». Selon lui, pour assurer correctement ses missions, elle devrait disposer d'un effectif supérieur à 200 agents. Alex Türk fait une simple comparaison avec ses homologues européens : 400 personnes en Allemagne, 240 en Grande-Bretagne, 100 en Pologne et 90 en Roumanie. Alors que ces deux derniers pays « n'ont pas un développement informatique du niveau de celui de la France ». Comparée à d'autres organismes français, la Commission fait également figure de parent pauvre : elle dispose d'un budget par salarié quatre à cinq fois inférieur à celui du CSA, affirme son président.

Toujours des problèmes dans les fichiers policiers

Parallèlement à cette rigueur budgétaire, les activités de la CNIL ne cessent d'augmenter : pour l'année 2004, elle a reçu plus de 7 500 saisines (22 % de plus qu'en 2003), dont 3 591 plaintes, 1 595 demandes de conseil et 1 970 demandes de droit d'accès indirect aux fichiers de police et de gendarmerie, qui ont bondi de 66 % en un an. C'est une « conséquence directe et logique » des enquêtes administratives réalisées pour l'accès à certaines catégories d'emplois publics ou privés. Depuis 2003, les recruteurs peuvent effectivement consulter les fichiers de police et de gendarmerie Stic et Judex. « Il y a encore beaucoup trop d'informations erronées ou trop vieilles dans ces fichiers », déplore le président. La CNIL a constaté 26 % d'erreurs sur l'ensemble des vérifications qu'elle a effectuées. La Commission a également opéré une cinquantaine de contrôles *a posteriori* de fichiers informatiques. Une nouvelle fois, Alex Türk a regretté de ne pouvoir faire plus, faute de moyens. Puisqu'il n'y a plus de déclaration préalable des fichiers des sociétés ou collectivités locales, « il faudrait multiplier par cinq ou dix ce type de contrôles (...) sinon il y a une brèche dans la loi », prévient-il. Par ailleurs, la CNIL attend toujours le décret d'application qui permettra de mettre concrètement en place les fameux correspondants Informatique et libertés.

Le président rappelle aussi les grands chantiers des fichiers publics, qui mobilisent actuellement ses équipes, « car ils nécessitent un très gros travail d'analyse » : le dossier médical personnalisé, le plan gouvernemental d'administration ou encore le projet de carte d'identité électronique. Sans compter les décrets soumis à avis par le gouvernement : une vingtaine est actuellement en attente sur les bureaux de la CNIL. Tous rendus en dehors des délais impartis... faute de moyens.

Questions

1. Dans quelle mesure les missions de la CNIL ont-elles été amenées à évoluer depuis sa création ? Selon vous, cette évolution va-t-elle se poursuivre ? Si oui, pour quelles raisons ?
2. Comment expliquer le manque de moyens de la CNIL ?

Source : *ZDNet France*, avril 2005

Encadré 13.2 : Axa assure l'anonymat de ses CV

Pour lutter contre les discriminations, la société garantit sur son site de recrutement le traitement à l'aveugle des candidatures.

La loi rendant obligatoire le traitement anonyme des CV n'est pas passée, mais la société d'assurance Axa, signataire de la « charte de la diversité dans l'entreprise », expérimente le CV « aveugle », depuis la fin janvier. Son site de recrutement (www.recrute.axa.fr) garantit aux internautes que les informations relatives à leur identité, leur âge ou leur adresse postale resteront ignorées durant l'examen de leur candidature. Sur le plan informatique, rendre anonymes des CV a exigé un développement spécifique, concentré sur deux mois, de quelque 60 jours-homme. L'essentiel du projet a consisté à masquer les champs de textes correspondant aux informations sensibles, tout en modifiant le circuit de validation et approbation. Depuis l'intranet RH, les chargés de recrutement n'examinent les candidatures que sur la base de la formation initiale et des qualités professionnelles répondant aux profils recherchés.

Anonyme jusqu'au rendez-vous

La convocation en entretien déclenche l'accès aux données personnelles. « Si le dossier a retenu son attention, le chargé de recrutement clique sur un bouton, qui génère un email automatique à destination de l'intéressé pour le convoquer à un entretien, confirme Charbel Sacre, chargé des développements Net au sein d'Axa France. C'est seulement à ce stade que le chargé de recrutement accède aux données personnelles. » Les données ne sont toutefois pas cryptées et le personnel d'exploitation d'Axa Tech, la SSII interne d'Axa, peut y accéder. Si les impacts techniques sont limités, le projet a, en revanche, modifié en profondeur la façon de travailler du personnel RH. L'application refondue ne l'autorise plus à effectuer des recherches multicritères en fonction du code postal ou de l'âge – dans le cadre, notamment, d'une politique d'emploi jeunes. Par ailleurs, l'afflux supplémentaire de candidatures, tant redouté, n'a pas eu lieu.

Égalité entre CV papier et électroniques

Pour l'heure, le dispositif s'applique à la population la plus importante, à savoir les commerciaux (de 16 000 à 20 000 CV par an). Il s'étendra prochainement aux métiers administratifs (5 000 CV par an). Même s'il encourage le dépôt électronique de CV, l'assureur envisage de faire suivre le même circuit anonyme aux candidatures papier en les dématérialisant, la fracture numérique étant déjà, en soi, une source de discrimination.

Questions :

1. Peut-on réellement parler de fracture numérique, lorsqu'on évoque la recherche d'emploi aujourd'hui ?
2. Comment expliquer le choix d'Axa, alors que le dispositif réglementaire imposant le traitement anonyme des CV n'a finalement pas été adopté ?

Xavier Biseul, 01 Informatique, le 21/04/2005

Source : <http://www.01net.com/>

Cas pratique : Akompas Technologies

L'idée avait germé un soir d'été à Albi... Michel, professeur de gestion dans une école supérieure de gestion, le Ceram Sophia Antipolis, dînait alors avec deux amis, Cécile et Jean. Jean se plaignit de sa vue qui baissait, obligeant sa femme à lui lire quotidiennement le journal. Michel se remémora la présentation d'un logiciel de synthèse vocale qui lisait de manière synthétique des documents en format électronique. Il était peut-être possible de développer un logiciel associant cette technologie de synthèse à un programme qui récupérerait le contenu éditorial des journaux se trouvant sur Internet, pour le lire aux déficients visuels.

Le lendemain, il en avait parlé à Éric, ingénieur informatique, qui avait jugé l'idée réalisable et proposa de s'atteler à la tâche. Quinze jours plus tard, il revint avec le prototype d'un logiciel capable de récupérer quatre articles sur le site du journal *Le Monde* et de les lire grâce à une synthèse vocale.

Enthousiasmés par ces premiers résultats, Éric et Michel envisagèrent de créer une entreprise pour développer et commercialiser leur logiciel, si la faisabilité technologique de leur projet était validée. En revanche, l'opportunité du marché restait à analyser. Un collègue de Michel, responsable d'un cours de création d'entreprises, cherchait justement des projets à donner à ses étudiants pour leur apprendre à élaborer des business plans et à faire des études de marché. Il lui proposa donc de soumettre son projet à un groupe d'étudiants pour évaluer la faisabilité commerciale du logiciel qui, à l'occasion, fut baptisé « Vocale Presse ».

L'étude valida l'existence d'un marché potentiel, mais restreint. La population aveugle était relativement faible et la nécessité d'avoir une connexion Internet réduisait d'autant l'accessibilité au logiciel. Cependant, les motivations d'Éric et Michel étaient plus humaines que financières, avec la volonté de mettre les nouvelles technologies au service d'une population défavorisée ayant difficilement accès au contenu de la presse écrite.

En septembre, ils créèrent la société Akompas Technologies et Éric s'installa dans l'incubateur du Ceram Sophia Antipolis pour développer le logiciel Vocale Presse. Dans un premier temps, les deux créateurs d'entreprise s'efforcèrent d'imaginer des fonctionnalités et une ergonomie adaptées aux déficients visuels. Rapidement, cet exercice s'avéra difficile. Aussi décidèrent-ils d'échanger avec des malvoyants pour bénéficier de leurs conseils. Par l'intermédiaire d'un collègue de Michel, ils entrèrent en contact avec Daniel, une personne malvoyante, responsable informatique de l'Association Valentin Haüy, à Nice.

Parallèlement, Éric devait réaliser plusieurs choix technologiques. Il décida de développer sous Java, langage de programmation qu'il maîtrisait parfaitement. De plus, Java était gratuit (point important pour une entreprise en phase de création, aux moyens financiers limités) et il permettait de développer rapidement des interfaces graphiques robustes et de s'interconnecter avec des programmes écrits dans d'autres langages (notamment les synthétiseurs vocaux). Enfin, le support technique de Sun était particulièrement efficace. Ainsi, lorsqu'il avait fallu savoir si Akompas Technologies avait le droit de distribuer Java avec Vocale Presse, les ingénieurs californiens de Sun avaient répondu dans la journée à Éric.

Éric décida également de recourir à des logiciels Open Source, très performants (parfois plus que les versions payantes) et gratuits. Pour ces mêmes raisons, les serveurs d'Akompas Technologies fonctionneraient par la suite sous Linux.

Concernant la synthèse vocale, Éric testa une dizaine de technologies différentes, gratuites et payantes. Rapidement, son choix se porta sur deux d'entre elles, à la qualité audio particulièrement performante. Les deux technologies étaient payantes, le prix de l'une étant trop élevé. Éric arrêta donc son choix sur la seconde qui, pour un prix bien inférieur, offrait une qualité sonore identique. En raison de la dimension sociale du projet, l'entreprise décida même de réduire le prix de sa synthèse vocale pour aider au développement d'Akompas Technologies, tout en lui garantissant des améliorations technologiques futures. Enfin, le fournisseur choisi était une grande entreprise à la pérennité plus assurée que l'autre fournisseur potentiel qui avait quelques problèmes financiers. Éric ne voulait pas courir le risque de développer une interface avec un logiciel dont l'entreprise détentrice risquait de faire faillite.

Éric s'occupa également de la protection juridique du logiciel Vocale Presse en déposant une enveloppe Soleau à l'Agence pour la protection des programmes. De plus, les marques Akompas Technologies et Vocale Presse furent déposées à l'Institut national de la propriété intellectuelle.

Par l'intermédiaire d'amis journalistes, Michel rencontra les responsables du journal *Le Monde* qui, souhaitant s'associer à ce projet solidaire, donnèrent un accès gratuitement au contenu électronique du journal.

Après plusieurs mois de travail, Éric acheva le développement du logiciel. Les recommandations et les conseils de Daniel avaient été précieux pour développer une interface adaptée aux aveugles et aux malvoyants.

Satisfait du logiciel, Éric décida de le présenter à la bibliothécaire de la bibliothèque Nucera de Nice. Celle-ci fut très réceptive et décida d'abonner la bibliothèque aux deux journaux pour lesquels Éric avait développé une interface : *Le Monde* et *Nice Matin*.

Akompas Technologies décida de donner la possibilité de s'abonner à Vocale Presse par l'intermédiaire d'Internet. Éric dut affronter un nouvel enjeu : proposer un système de paiement électronique. Les négociations avec la banque furent compliquées tant sur le plan technologique que financier. Cependant, la solution fut finalement mise en place et Éric fut particulièrement satisfait lorsqu'une personne habitant Lille s'abonna seule à Vocale Presse en téléchargeant et en payant le logiciel en totale autonomie.

Forts de leurs succès, Éric et Michel se lancèrent à l'assaut de la capitale, à la fois pour obtenir le contenu de nouveaux journaux et présenter Vocale Presse à de nouvelles bibliothèques. Dans leurs démarches, Akompas Technologies bénéficiait de plusieurs avantages. Leur logiciel combinait les nouvelles technologies et la presse en faveur d'une population défavorisée. Les journaux français étaient plutôt réceptifs au projet d'Éric et Michel. Aussi, très rapidement, *Le Figaro*, *L'Express*, *L'Équipe*, *Libération* et *Le Parisien* donnèrent accès à leur contenu. Une autre bonne surprise fut l'accueil de la bibliothèque de Beaubourg. Le responsable à l'accessibilité fut enchanté par Vocale Presse et décida de s'abonner à tous les journaux disponibles et d'organiser régulièrement des journées dédiées à l'accessibilité de sa bibliothèque aux déficients visuels, en promouvant le logiciel Vocale Presse.

Dans les mois qui suivirent, plusieurs dizaines de personnes s'abonnèrent à Vocale Presse, ainsi que plusieurs bibliothèques à travers la France. L'aventure entrepreneuriale et sociale s'annonçait sous de bons auspices...

Questions :

1. Quelles sont les étapes clés de cette « aventure entrepreneuriale » ?
2. Quels sont les choix techniques qui ont été réalisés dans le développement de ce projet ? Quelles en sont les justifications ?
3. Imaginez d'autres utilisations possibles de cette technologie de synthèse vocale :
 - à destination des déficients visuels ;
 - à destination d'autres utilisateurs.

Étude de cas : cas Oracle

« Le regroupement à l'échelle internationale est à l'origine de gains de productivité sans précédent. D'après nos estimations, il devrait nous permettre de clôturer les comptes du groupe, qui représentent quelque 8 huit milliards de dollars, en moins de quatre jours :, une performance inégalée à ce jour. »

Jeffrey Henley, vice vice-président et directeur financier d'Oracle Corporation, — 1999.

Dans le monde entier, l'e-business a révolutionné les pratiques commerciales. Face aux opportunités considérables qu'il représente, les entreprises se lancent en masse dans la nouvelle économie en s'appuyant sur la plate-forme, les applications et les services proposés par Oracle Corporation. Les leaders mondiaux de l'e-business font confiance à Oracle, qui est devenu le fournisseur « officiel » de 70 des sociétés figurant au Fortune 100. Oracle connaît mieux que quiconque les avantages que confèrent ses solutions e-business. En effet, le groupe, qui pèse plusieurs milliards de dollars, est lui-même géré comme une e-business à part entière, à l'aide des modules de la suite Oracle Applications version 11 et de ses autres produits. Afin de rationaliser ses opérations commerciales en pleine expansion, Oracle convertit l'ensemble de ses activités afin de tirer le meilleur parti de sa gamme complète de produits e-business. Les solutions développées par le groupe couvrent l'ensemble du cycle commercial – de la planification des campagnes de marketing à la clôture des comptes, en passant par l'analyse des performances –, dans le cadre d'une structure multiplate-forme unifiée et extrêmement souple. Oracle Applications version 11 permet d'effectuer des opérations à l'échelle internationale et de migrer vers la nouvelle économie, tout en prenant en charge l'intégration globale de l'entreprise. « En transférant notre base de données et nos applications vers une instance Internet unique, nous espérons générer des économies substantielles », déclare Jeffrey Henley, vice-président et directeur financier d'Oracle. « Nous prévoyons des économies de l'ordre de 150 millions de dollars en matériel informatique, une augmentation de la productivité de nos comptes fournisseurs (effets à payer) de 25 %, de nos activités financières et de ressources humaines de 20 % (grâce à la centralisation), ainsi qu'une réduction de 10 % des frais de déplacement. Et ce n'est qu'un début ! »

L'e-business révolutionne le paysage commercial : « e » or not e-business

Sur un effectif de plus de 41 000 collaborateurs dans le monde, Oracle compte au total plus de 22 000 utilisateurs de ses applications, avec un pic d'utilisations simultanées pouvant atteindre 2 500 collaborateurs. De ce fait, Oracle est le premier utilisateur de la suite Oracle Applications version 11. Outre un souci évident de développer son expertise et d'accroître sa crédibilité, Oracle a également pour ambition de regrouper l'ensemble des bases de données des applications de production dans une base de données Internet unique, comprenant à la fois les fonctionnalités de gestion interne (ERP) et de gestion de la relation client (CRM). C'est là l'objet même du e-business : optimiser efficacité et rendement. « La gestion d'Oracle est un exemple de rigueur », affirme Jeffrey Henley. « La décision d'adopter l'ensemble des pratiques de l'e-business était fondée sur des principes clairs et sur la volonté d'améliorer les performances de l'entreprise. Nous mesurons aujourd'hui tous les avantages d'une telle stratégie. »

Mise en œuvre

La mise en œuvre de la suite Oracle Applications version 11 permet une réduction significative des dépenses informatiques. En regroupant les opérations de 58 pays en trois centres de données régionaux, Oracle rationalise les processus commerciaux et réduit son cycle de clôture des comptes. Selon Larry Ellison, président directeur général d'Oracle, « Oracle applique la loi de la synergie des bases de données, selon laquelle une base de données consolidée contient plus d'informations et peut répondre à plus de requêtes que si l'on fait la somme des informations contenues dans chacune des bases de données individuelles préexistantes au regroupement. »

La création d'une instance unifiée de la base de données de l'entreprise représente un défi considérable, mais, en revoquant l'ensemble de ses pratiques commerciales en vue d'une harmonisation à l'échelle internationale, Oracle espère identifier et créer un standard mondial des meilleures pratiques sur Internet. Les gains générés par l'application de telles méthodologies sont bien connus. « Une fois la base de données consolidée, nous serons en mesure d'améliorer considérablement notre gestion de la base et des activités à l'échelle mondiale et de démontrer le potentiel d'Oracle en matière d'e-business. En effet, en adoptant ses propres solutions e-business, Oracle constitue un exemple probant des gains en efficacité et en rentabilité qu'elles confèrent », ajoute Jeffrey Henley.

Réduction des dépenses informatiques grâce à Internet

Dans le cadre de sa gestion, Oracle a mis en œuvre les principaux modules d'Oracle Applications, notamment Oracle Financials, Oracle Human Resources, Oracle Projects, Oracle Supply Chain et Oracle Customer Relations Management. Bien que la plupart des filiales étrangères d'Oracle aient également adopté ces applications, les coûts de support élevés

encourus avant la mise en oeuvre de la suite ont freiné le déploiement complet des applications. En adoptant la version 11 et en centralisant l'ensemble des opérations dans les centres de données de Redwood Shores en Californie, du Royaume-Uni et de Singapour, Oracle a éliminé le problème de la prise en charge du support technique. Les collaborateurs du monde entier peuvent désormais accéder aux applications les plus récentes à l'aide d'un simple navigateur Web standard.

« La version 11 exploite tous les logiciels à partir de serveurs centralisés, en s'appuyant sur des technologies et des standards Internet éprouvés, d'où l'élimination des coûts élevés liés au déploiement de logiciels clients sur des postes individuels », déclare Jeffrey Henley. « Par conséquent, nos collaborateurs les plus isolés peuvent bénéficier pleinement d'un environnement applicatif élaboré, tout en évitant les frais d'installation, de maintenance et de mise à niveau des applications client/serveur traditionnelles. »

Économies tangibles

Le succès d'un plan se mesure à ses résultats concrets. Les premières statistiques relatives aux économies réalisées démontrent l'efficacité de la mise en oeuvre de la suite Oracle Applications version 11 et de la standardisation du modèle e-business. Les chiffres comparatifs présentés ci-dessous (correspondant aux volumes des transactions aux États-Unis, de 1998 à 1999) illustrent la progression spectaculaire du taux de retour sur investissement enregistré par Oracle :

- Le nombre de factures portées au compte clients est passé de 12 000 à 51 000 par mois, soit une augmentation de 325 %.
- Le nombre de factures portées au compte fournisseurs/effets à payer est passé de 51 000 à 60 000 par mois, soit une augmentation de 18 %.
- Les écritures mensuelles au grand livre des comptes sont passées de 750 000 à 1,1 million, soit une augmentation de 47 %.
- Les commandes clients traitées sont passées de 5 000 à 8 000 par semaine, soit une hausse de 60 %. En outre, Oracle estime que le coût d'une demande d'achat papier était de 150 dollars en 1998. La même transaction effectuée sur Internet, en 1999, ne coûtait plus que 69 dollars, pour atteindre 35 dollars en 2000, une fois le traitement amélioré. On compte par ailleurs 4,05 millions de dollars d'économies réalisées cette année et 5,75 millions de dollars d'économies prévues pour l'année prochaine, sans croissance des effectifs.

De tels résultats illustrent l'impact direct et tangible du e-business sur le résultat financier.

« Les coûts de déploiement étant réduits grâce à Internet, la mise en oeuvre de la version 11 a permis à Oracle non seulement d'augmenter le nombre total d'utilisateurs, mais aussi d'offrir une gamme plus large de fonctionnalités à ses utilisateurs actuels, sans pour autant devoir recruter davantage de personnel informatique », annonce Jeffrey Henley. « La facilité de gestion d'un logiciel basé sur Internet permet aux collaborateurs d'Oracle de bénéficier des nouveautés logicielles beaucoup plus rapidement que par le passé, sans interruption de leur activité. »

Réduction du cycle de clôture des comptes du groupe

La version 11 intègre des fonctions de regroupement à l'échelle internationale permettant d'automatiser le suivi, la révision, l'approbation et l'enregistrement de toutes les transactions opérées au sein des filiales d'Oracle. Par le passé, ces transactions interentreprises étaient saisies manuellement, puis converties dans la monnaie locale. Ce processus fastidieux présentait un risque d'erreur élevé, car les filiales oubliaient souvent d'enregistrer leurs transactions ou ne le faisaient pas correctement.

Grâce à la réduction de ce cycle, les décideurs ont désormais accès aux informations stratégiques beaucoup plus rapidement. « Au quatrième jour d'un nouveau cycle, plus de 700 collaborateurs peuvent utiliser Oracle Financial Analyzer et Oracle Sales Analyzer pour générer des états et obtenir les informations dont ils ont besoin pour effectuer des analyses détaillées », précise-t-il. « Le groupe gagne ainsi en proactivité et en réactivité. » Une filiale allemande peut par exemple générer une commande ou éditer une facture en euros et accepter un règlement en marks.

L'e-business en libre-service

Oracle a également développé plusieurs de ses applications en libre-service, notamment Oracle Self-Service Human Resources, Oracle Self-Service Expenses et Oracle Self-Service Purchasing. Soucieux de la perte par Oracle de collaborateurs potentiels au profit de la concurrence, en raison d'un processus de recrutement particulièrement long, Larry Ellison a été à l'origine du développement de Self-Service Human Resources. L'automatisation d'Oracle Self-Service Human Resources permet désormais d'accélérer le processus de recrutement d'Oracle puisque, une fois rédigées, les offres d'emplois sont automatiquement transmises pour approbation au responsable concerné. Oracle prévoit de mettre en oeuvre d'autres fonctionnalités du module Human Resources en libre-service, afin de permettre aux responsables hiérarchiques de consulter l'historique des salaires des collaborateurs, leurs compétences, les formations

suivies, d'affecter au mieux le personnel en fonction des besoins et des objectifs de l'entreprise, et de mettre en place des plans d'évolution. Les collaborateurs ont quant à eux la possibilité d'utiliser les applications en libre-service pour s'inscrire à des formations, sélectionner des avantages salariaux et mettre à jour leurs informations personnelles.

Illustration : la gestion des notes de frais

Autre application en libre-service : Self-Service Expenses. Elle est actuellement utilisée par 20 000 collaborateurs d'Oracle. Ces derniers peuvent soumettre en ligne leurs notes de frais depuis leur domicile, leur bureau ou pendant leurs déplacements. Pour ce faire, il leur suffit de remplir un formulaire ou un tableur sur Internet. La note de frais est automatiquement transmise pour approbation, puis envoyée directement aux responsables du compte fournisseurs/effets à payer. Les notes de frais sont traitées dans un délai de 48 heures, d'où un remboursement plus rapide. En outre, le nombre d'erreurs potentielles est réduit au minimum, les données n'étant saisies qu'une seule fois.

Le passage des transactions papier aux transactions Internet pour des traitements tels que celui des notes de frais a permis à Oracle de réaliser des économies considérables. Avant la mise en place du système Internet, le traitement d'une simple note de frais coûtait quelque 25 dollars ; la nouvelle application Internet a permis de réduire le coût d'environ 60 %, le ramenant à 10 dollars. Pour une société comptant 41 000 collaborateurs, les économies représentent en moyenne 525 000 dollars par mois, soit 6,3 millions de dollars annuels. L'utilisation d'Internet pour l'enregistrement des dépenses et le processus d'approbation a permis à elle seule d'accroître la productivité des activités liées au compte fournisseurs/ effets à payer de 25 %.

« Pour toute entreprise en pleine expansion, pouvoir élargir la gamme de services offerts sans devoir recruter présente un intérêt majeur », remarque Jeffrey Henley. « Grâce au module Self-Service Expenses, chaque collaborateur chargé du compte fournisseurs/ effets à payer peut gérer un volume supérieur d'opérations ; le nombre d'embauches ne doit donc pas être nécessairement proportionnel à la croissance du volume des affaires traitées. » Oracle Self-Service Purchasing offre des avantages comparables en termes d'accroissement de l'efficacité et de réduction des coûts administratifs. Outre la nécessaire approbation du responsable hiérarchique, les demandes d'achat au sein d'Oracle étaient souvent conditionnées par des règles définies à l'échelle du groupe. Par exemple, l'achat d'un ordinateur nécessitait l'approbation du responsable, puis la vérification de la conformité par rapport au contrat d'achat de groupe ; enfin, il fallait rassembler l'ensemble des demandes d'achat similaires afin d'optimiser la puissance d'achat d'Oracle.

Selon Jeffrey Henley, « le module Self-Service Purchasing, qui fait partie intégrante de la solution Internet Procurement d'Oracle, permet aux acheteurs d'appliquer les règles les plus complexes au traitement des demandes d'achat, à l'aide du « workflow ». Toutefois, l'application est tellement simple à utiliser que la formation nécessaire est minime. La version 11 nous permet d'automatiser la majeure partie des processus jadis manuels et ainsi d'améliorer notre productivité globale. »

Oracle, leader de la révolution e-business

Oracle, premier fournisseur de solutions e-business, a su reconnaître les opportunités à saisir et en tirer le meilleur parti. « Notre principal objectif est de faire d'Oracle une entreprise de la nouvelle économie pérenne », conclut Jeffrey Henley. « L'e-business offre des opportunités considérables à l'échelle mondiale. Oracle a toujours été un pionnier des technologies nouvelles et entend participer activement à la révolution de l'e-business, à la fois en tant que fournisseur et qu'utilisateur. »

Questions

1. Quels sont les enjeux managériaux, organisationnels et techniques associés à ce projet ?
2. Quelles sont les principales diminutions de coûts associées à l'évolution du système d'information de la société Oracle ?
3. Quels sont les processus de gestion qui sont impactés par l'évolution de ce système d'information ?
4. Quelles sont les conséquences selon vous de la mise en place de solutions de e-management, comme celle évoquée pour les ressources humaines ?

Source : Hervé Parmentier, Oracle, directeur EMEA Solutions PME/PMI.