

### Se mettre au clair sur les mots

#### DE QUOI PARLE-T-ON ?

#### Quand on parle des technologies et des transformations....

##### ◆ Système d'information

→ Ensemble organisé de ressources qui permet de collecter, stocker, traiter et distribuer de l'information, en général grâce à un réseau d'ordinateurs. Il est généralement associé aux technologies (matériel, logiciel et communication), aux processus qui les accompagnent, et aux hommes qui les supportent.

##### ◆ Technologies numériques

→ Il s'agit des technologies matérielles et logicielles permettant de traiter des informations numériques et de les transmettre.

##### ◆ Transition numérique

→ Processus global d'intégration des technologies numériques au sein de l'entreprise.

##### ◆ Transformation numérique

→ Elle recouvre la mise en œuvre concrète des outils numériques à la place d'outils non numériques ainsi que l'évolution d'un outil numérique ou le changement d'outil numérique.

« Le numérique se caractérise par le développement de systèmes « calculatoires » qui génèrent de grandes quantités de données. Toutes sortes de moyens permettent (ou promettent) un accès immédiat et complet à celles-ci. Cette évolution est soutenue par des appareillages divers pour communiquer ou agir dans les mondes physiques et sociaux (smartphones, ordinateurs, tablettes, etc.). La dimension technologique ne constitue que la partie émergée de ces développements aux enjeux multiples (économiques, sociaux, juridiques, etc.) qui modifient potentiellement les modes d'organisation comme le rapport de chacun avec le travail. »

10 questions sur...La maîtrise de la transformation numérique  
ANACT-ARACT

#### Quand on parle des facteurs de risque liés aux transformations numériques

##### ◆ Charge de travail (définition ANACT)

La charge de travail recouvre trois dimensions :

- La charge prescrite : elle recouvre tout ce qu'il est demandé de faire que ce soit au plan qualitatif ou quantitatif : les objectifs, les prescriptions, les outils et moyens à disposition etc.
- La charge réelle : elle correspond à ce qui est réellement réalisé : les aléas, les ajustements, le travail non prévu, le travail réalisé avec le soutien des collègues...
- La charge vécue : plus subjective, elle correspond à la représentation que chacun se fait de sa charge et du sens du travail.

##### ◆ Charge mentale

→ Elle est définie par la norme NF EN ISO 10075-1. Effet immédiat de la contrainte mentale résultant de l'ensemble des influences exercées par des facteurs externes sur un être humain et l'affectant mentalement. Tout travail comporte une part de charge mentale, il n'existe pas de pur travail d'exécution.

##### ◆ Fracture numérique

→ La fracture numérique est la disparité d'accès et d'utilisation des technologies numériques. Celle-ci peut se produire au sein d'une même entreprise.

##### ◆ Stress

→ Le stress survient lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face (définition de l'agence européenne pour la santé au travail).

## Quand on parle de conduite du changement et du dialogue au sein de l'entreprise

### ◆ Conduite du changement

→ Elle est constituée de l'ensemble des opérations effectuées à l'initiative de l'employeur au sein d'une organisation pour permettre à l'entreprise de s'adapter au changement et à l'évolution de l'environnement.

### ◆ Dialogue social

→ Le dialogue social inclut tous types de négociations, de consultations ou d'informations entre les employeurs et les travailleurs selon des modalités formalisées, sur des questions relatives à la politique économique et sociale présentant un intérêt commun. Il peut prendre la forme de relations bipartites entre les travailleurs et les dirigeants d'entreprise (ou entre les organisations syndicales et les organisations d'employeurs).

### ◆ Dialogue professionnel

→ Il est constitué de l'ensemble des échanges et relations professionnelles entre les acteurs internes de l'entreprise que sont les salariés, les managers, les représentants du personnel et les dirigeants et éventuellement des interlocuteurs externes (fournisseurs, concepteurs d'outils etc.). Le dialogue professionnel ne se substitue pas et ne fait pas obstacle aux attributions des institutions représentatives du personnel, à celles des organisations syndicales représentatives dans l'entreprise et aux prérogatives de l'employeur. Le dialogue professionnel peut être mobilisé sous forme d'espaces de discussion en vue d'une démarche inclusive de conduite du changement.

### ◆ Qualité de vie au travail

→ La qualité de vie au travail désigne et regroupe sous un même intitulé les actions qui permettent de concilier à la fois l'amélioration des conditions de travail pour les salariés et la performance globale des entreprises, d'autant plus quand leurs organisations se transforment. De ce fait, la question du travail fait partie intégrante des objectifs stratégiques de l'entreprise et doit être prise en compte dans son fonctionnement quotidien afin, notamment, d'anticiper les conséquences des mutations économiques.

## Quels enjeux pour l'ESS ?

### Des enjeux sociétaux

Une étude de l'Avise présente de façon concrète les transformations et enjeux induits par la transition numérique et explique pourquoi s'emparer du numérique est devenu incontournable pour les structures de l'ESS.

Il s'agit bien sûr d'être en phase avec les évolutions de la société et des technologies mais **il s'agit surtout de proposer une utilisation éthique et solidaire du numérique et de contribuer à la transformation positive de la société.**

### Concrètement dans l'ESS

Les entreprises de l'ESS sont nombreuses à imaginer des innovations numériques pour résoudre des défis sociaux, sociétaux ou environnementaux.

Beaucoup de structures œuvrent également en luttant contre la fracture numérique et en développant la médiation numérique.

L'AVISE présente, sur son site internet, des projets et initiatives portés par des structures de l'ESS.

### Que change le numérique ?

Les changements observés prennent plusieurs formes :

- ◆ La production, le stockage et l'échange de données
- ◆ La communication et les réseaux
- ◆ La mise en relation
- ◆ L'automatisation et la délégation de tâches

Loin d'être exhaustive, cette liste donne à voir la multiplicité des changements et l'omniprésence du numérique dans tous les milieux de travail.

Ressources en ligne

*La transformation numérique :  
QUELS ENJEUX POUR LE  
DÉVELOPPEMENT  
DES ENTREPRISES DE L'ESS ?*



*Sélection d'initiatives inspirantes ESS  
et numérique*



### Des enjeux à l'échelle des structures

Parmi les principaux effets positifs de l'utilisation du numérique, perçus par des acteurs de l'ESS, on peut citer le partage de l'information, la cohésion des équipes, l'efficacité et enfin le suivi et l'évaluation des actions. Ce dernier sujet est particulièrement important à l'heure où les entreprises de l'ESS sont de plus en plus enjointes à détailler et expliciter leur impact social, notamment auprès de leurs financeurs.

Mais, en contrepartie, les systèmes numériques tendent à rationaliser l'activité dans des cadres précis.

Le risque est de considérer que c'est uniquement à l'humain de s'adapter.

L'intégration du numérique dans le travail éveille des promesses mais peut occasionner certains risques.

Quelles promesses ? « Des modalités de travail plus collaboratives et ouvertes ? »	Quels risques ? « Des situations de travail plus mobilisatrices, un travail sous contrôle ? »
Accès rapide et facile à l'information	Accroissement de la charge cognitive (simultanéité, instantanéité, interruptions et dispersion, etc...) des travailleurs, infobésité (trop plein d'informations), etc...
Plus de liberté et de souplesse dans l'utilisation des technologies	Possibilités de contrôle accru de l'activité
Des organisations de travail plus simples et fluides	Dépendances à des systèmes complexes
Des collaborations facilitées : les technologies s'adaptent aux personnes et aux organisations du travail peu importe le lieu et le moment	Rationalisation de l'activité : les technologies prescrivent la cadence de travail, la qualité de la production, etc...
Des activités moins pénibles	Des pertes de savoir-faire. Suppression et/ou remplacement des travailleurs, délocalisation et nomadisme.

**Afin de réduire les tensions entre les bénéfiques et les risques possibles du numérique, une réflexion doit s'engager dans l'entreprise sur ce que l'on veut en faire et sur les possibilités d'adapter au mieux le projet aux finalités visées.**

## Comment faire avancer son projet ?

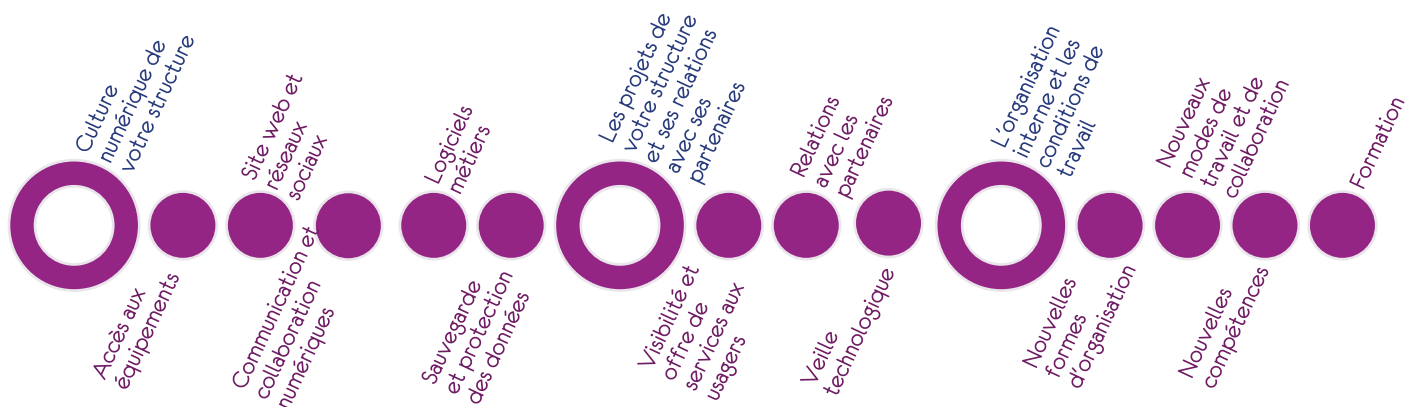
### DES RESSOURCES EN LIGNE POUR FAIRE AVANCER SON PROJET DE TRANSFORMATION NUMÉRIQUE



[En savoir plus](#)

#### ◆ FAIRE LE POINT

Réalisez un « auto-diagnostic numérique » sur le site d'Uniformation en interrogeant trois dimensions clés des transformations numériques à l'œuvre dans votre structure.



En quelques minutes, vous établirez le niveau de maturité numérique de votre structure, vous identifierez les sujets sur lesquels vous devez progresser et vous bénéficierez de ressources pour évoluer ! [Rendez-vous sur le site d'Uniformation](#)

#### ◆ PRÉPARER SON PROJET DE TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

- [Simplon](#) propose un diagnostic numérique complet et sur mesure et des solutions digitales adaptées
- [Bpifrance](#) vous accompagne dans vos projets de transformation

#### → Des ressources particulièrement adaptées au monde associatif

- [Animafac](#) met à votre disposition des articles et dossiers thématiques utiles à votre transition numérique
- [Solidatech](#) propose un guide sur la place du numérique dans le projet associatif, en 2019

#### ◆ SE FAIRE ACCOMPAGNER

- Trouver un accompagnement adapté à votre besoin sur le portail de la transformation numérique des entreprises [ici](#)

#### ◆ FINANCER SON PROJET

- Trouver un financement sur le portail de la transformation numérique des entreprises [ici](#)
- Les logiciels libres représentent un bon moyen de maîtriser l'impact financier du numérique. [Solidatech](#) vous fournit des articles de présentation d'outils et de logiciels libres utiles à votre transition numérique

## LES RESSOURCES DE REFERENCE DU GUIDE NUMERIQUE

La démarche d'accompagnement de la transformation numérique proposée par le présent guide s'appuie plus particulièrement sur une série de ressources, auxquelles les fiches suivantes feront très souvent référence. Il peut donc être utile d'en avoir une connaissance générale avant de s'engager plus avant dans le guide.

Ces ressources relèvent de trois grandes catégories.

- ◆ **Celles qui ont été produites dans le cadre de l'étude ANACT** relative à l'impact du numérique sur les conditions de travail et l'emploi dans les structures de l'ESS. [Consultez le site web de l'UDES](#)
- ◆ **Celles qui ont été réalisées dans le cadre de l'EDEC ESS.**  
Le volet numérique de l'EDEC ESS (engagement de développement de l'emploi et des compétences dans l'économie sociale et solidaire) a permis la réalisation d'un certain nombre d'outils et ressources destinés principalement aux employeurs. L'autodiagnostic de maturité numérique des structures a déjà été évoqué (cf. page précédente).

On peut également citer, ici, les ressources produites dans le cadre des autres actions de l'EDEC :

- [Étude relative à l'impact du numérique sur les métiers et les compétences](#) (5 documents)
- [Conception de parcours de formation innovants au numérique](#) pour les publics potentiellement en difficulté avec les compétences de base (10 documents).
- Une autre action de l'EDEC était destinée à faire connaître ce projet et à présenter et mettre à disposition les ressources produites dans le cadre de son volet numérique. [Une page dédiée du site de l'UDES vous présente ses éléments essentiels.](#)



- ◆ **L'outil d'autodiagnostic** relatif à l'impact du numérique sur les conditions de travail Didacthem-UDES. Il permet de compléter, sur la question spécifique des conditions de travail et des risques professionnels, les enseignements tirés de l'autodiagnostic de maturité numérique conçu dans le cadre de l'EDEC, à vocation plus générale. Cet outil est abordé dans la fiche « conduire un diagnostic partagé ».

Vous pouvez en trouver une présentation synthétique [sur le site de l'UDES.](#)

