

# Roche, papier, numérique : les outils de travail en constante évolution

---

Mégane DROUIN, Emilie GIGUÈRE

13 mai 2022

Les premiers hommes utilisaient des roches comme outils de travail, taillant la pierre afin de créer des pointes de flèches. Le papier apparut plusieurs années plus tard et est encore utilisé aujourd'hui dans plusieurs emplois. Dernièrement, une nouvelle tendance se dessine : se servir d'outils numériques afin d'accomplir des tâches de travail.

Effectivement, les outils numériques tels que les ordinateurs portables, les téléphones intelligents, les applications et les logiciels sont de plus en plus présents au sein de la société, notamment en situation de travail. Comment l'arrivée des outils numériques marque-t-elle le travail?

Pour répondre à cette question, notre équipe de recherche a organisé des groupes de discussion avec des gestionnaires et des professionnels travaillant dans le secteur des services. Ces groupes de discussion ont eu lieu en ligne au printemps 2021. Les chercheurs ont pu documenter le processus et constater les défis qui touchent le passage des outils papiers aux outils numériques.

Le passage des outils papiers aux outils numériques consiste notamment à transférer et intégrer des documents et des dossiers papiers au sein des outils numériques (ex. logiciels). Il entraîne aussi la transformation d'un travail en mode manuel ou papier vers un travail informatisé. Autrement dit, le processus de travail se retrouve davantage structuré et pris en charge par l'outil numérique. Ces nouvelles réalités qui marquent le travail soulèvent des défis qui seront décrits dans les prochaines lignes.

Les chercheurs ont découvert un premier défi qui concerne l'augmentation des informations générées par les outils numériques. En effet, le nombre d'informations recueillies dans un logiciel est supérieur à celui que l'on retrouve sur une feuille papier. Une analyse est donc nécessaire pour repérer les informations qui sont utiles à la



Image libre de droits

réalisation du travail des employées, au sein du logiciel. Ainsi, lors du passage initial des outils papiers à l'utilisation des outils numériques, une augmentation du temps pour effectuer une même tâche de travail a été observée, pouvant aller jusqu'à trois fois plus de temps.

Un second défi concerne la possibilité d'améliorer et de simplifier certains processus de travail répétitifs soit de chercher à produire, avec l'outil numérique, de nouveaux processus de travail sans recours au papier. Cette nouvelle réalité implique de penser autrement la réalisation des tâches et des processus de travail, à partir du logiciel. De même, cette nouvelle réalité implique aussi de se familiariser avec l'utilisation d'un logiciel, un apprentissage qui demande du temps.

Un troisième défi a été mis en lumière, cette fois en lien avec le service à la clientèle. Le passage des outils papier aux outils numériques suscite de nouveaux besoins et de nouvelles préoccupations pour la clientèle qui se montre peu à l'aise avec les outils numériques. La clientèle qui éprouve des difficultés à réaliser des opérations en ligne réclame qu'on leur offre des services recourant au papier, une demande à laquelle les organisations se sont conformées. Ce faisant, le personnel de soutien a vu sa charge de travail s'alourdir, du fait qu'il doit maîtriser tant les processus numériques que sur papier.

En somme, on constate que trois défis principaux accompagnent le passage des outils papiers aux outils numériques. Ceux-ci concernent la surcharge d'informations qui rend plus longue l'exécution de la tâche, la création de nouveaux processus visant à simplifier des éléments du travail et l'adaptation de la clientèle qui est peu ou pas aisée avec les outils numériques. Tranquillement mais sûrement, les anciens outils de travail, comme le papier, cèdent leur place aux nouveaux, comme les logiciels numériques. C'est à se demander ce qui succèdera un jour aux outils numériques!