

Correction — Cas pratique 1 : Qui travaille où, et avec quoi

UE8 SIG · Partie 1 · 1.3 La dimension technologique du système d'information

Rappel de correction. Le décor étant connu des étudiants, la réponse « de cours » ne suffit plus : on attend un élément propre à la situation — un chiffre, un nom, un site. Une réponse qui pourrait valoir pour n'importe quelle entreprise reste une réponse de cours.

Section 1.3.1.

1. Définition

Un **espace numérique de travail** (ou portail de services) est un dispositif global d'offres de services numériques mis à la disposition des acteurs d'une organisation. C'est le **point d'entrée unique du système d'information**, accessible à tous, qui rassemble ressources, applications et informations et les ouvre à chacun **selon son profil**.

2. Le matériel adapté à chaque profil

Qui	Matériel	Justification
Camille Vasseur	Ordinateur portable, éventuellement complété d'un smartphone	Deux jours par semaine en clientèle : il lui faut un poste complet emportable, capable d'afficher un devis et de le valider. Le smartphone suffit pour une validation rapide entre deux rendez-vous
Sofiane Belkacem	Poste de travail fixe, à double écran	Poste entièrement sédentaire, éditions longues, saisie soutenue. À coût égal, le fixe offre plus de capacités qu'un portable, et le double écran est un gain réel sur les rapprochements comptables
Nadia Perrot	Tablette	Elle travaille debout et en mouvement dans l'atelier : ni clavier ni souris utilisables. L'écran tactile convient à la consultation et au pointage, et l'appareil photo intégré répond au besoin de photographier
Élodie Fournier	Poste de travail fixe à Blois	Poste sédentaire, travail sur dossiers. Réserve importante : son accès dépend entièrement de la liaison entre Blois et Tours, qui sature déjà
Équipe de pose	Tablette durcie (ou smartphone professionnel) avec connexion mobile	Chantier, extérieur, poussière et chocs : la robustesse est un critère, pas un confort. L'écran tactile permet la signature du client, l'appareil photo la preuve de pose, la connexion mobile la remontée le jour même

3. Cinq services à mettre dans l'ENT

Service	Qui en bénéficie
Planning de l'atelier et des poses	Nadia, Élodie, les poseurs, les commerciaux — c'est le service qui supprime le plus d'appels téléphoniques
Dossiers clients et chantiers (devis, plans, photos, procès-verbaux)	Commerciaux, atelier, comptabilité
Espace documentaire : tarifs à jour, fiches produits, modèles de devis	Commerciaux et Élodie, qui chiffre
Messagerie et annuaire interne	Tous, et d'abord les deux sites, qui se connaissent mal
Demandes d'absence, notes de frais, bulletins de paie	Tous les salariés, et les ressources humaines

4. Deux inconvénients à anticiper

- **La sécurité des contenus confidentiels.** Ouvrir l'accès aux tarifs, aux marges et aux données clients depuis des tablettes de chantier suppose des **droits d'accès définis par profil** : un poseur n'a pas à voir la marge d'un chantier, ni les coordonnées de l'ensemble du fichier clients. Or, chez Vasseur, personne ne tient aujourd'hui ces droits — c'est un rôle que nul n'exerce. Ouvrir l'accès sans poser les droits, ce n'est pas moderniser : c'est ouvrir la porte.
- **Le brouillage entre vie professionnelle et vie privée.** Les cinq équipes de pose sont sur les chantiers du lundi au vendredi. Leur remettre un outil accessible en permanence fait entrer le travail dans les temps de repos, avec le risque psychosocial associé et la question du droit à la déconnexion. Le point est d'autant plus sensible qu'il s'agit de salariés qui n'utilisent aujourd'hui aucun outil numérique.

Sont également recevables : la **résistance au changement** (voir question 5), la **surinformation**, et la **dépendance à la liaison de Blois**, qui sature déjà et que l'ENT sollicitera davantage.

5. Réponse à Nadia Perrot

Il faut commencer par lui donner raison sur ce qui est vrai : son tableur fait le travail, elle le maîtrise, et il est à jour tous les lundis matin. Le problème n'est ni sa compétence ni sa rigueur.

Le problème est que ce tableau **vit en dehors du système d'information**, avec quatre conséquences :

- **il n'est accessible qu'à elle** : Élodie, à Blois, ne peut pas répondre à un client sur un délai de fabrication sans la déranger — et ne le peut pas du tout quand Nadia est en réunion ou absente ;
- **il n'est pas sauvegardé** : une panne du poste, et le carnet de commandes de l'atelier disparaît ;
- **il échappe aux droits d'accès et à toute traçabilité** : on ne sait pas qui l'a modifié ni quand ;
- **il disparaît avec elle** le jour où elle quitte son poste, car il n'est documenté nulle part.

Le point d'arrivée de la réponse est managérial, et il vaut pour tout le chapitre : **la bonne réponse n'est pas d'interdire le tableur**. Si l'outil partagé est plus lent ou plus compliqué, Nadia y reviendra, et elle aura raison. Il faut donc qu'il soit au moins aussi simple — et l'associer au choix est la meilleure façon d'éviter que le sujet ne se règle en rapport de force.

Point de cours — 1.3.1 — L'espace numérique de travail : définition, avantages et inconvénients ; les moyens d'accès au SI (poste fixe, portable, tablette, smartphone, terminaux).