



Digitaliser pour mieux développer l'esprit d'équipe: ce n'est pas une question de chance, mais d'efforts coordonnés.

Image: adobe stock

# La digitalisation au service du bien-être

Les solutions digitales modifient progressivement, mais de façon irréversible et profonde les activités des acheteurs. En complément d'autres leviers, elles contribuent aussi au bien-être et à l'épanouissement des équipes. Mais apportent-elles réellement les aides promises, le confort attendu et surtout le gain de temps escompté?

**D**ans la recherche permanente de nouvelles pistes d'optimisation, les acteurs économiques ont – enfin – pris conscience du caractère hautement stratégique des ressources humaines. Dans ce contexte, le bien-être au travail est devenu l'un des principaux enjeux des entreprises, qui cherchent à attirer et à fidéliser les talents différenciateurs.

Pourtant, en une décennie, la situation se serait fortement dégradée: selon différentes études, la proportion de salariés indiquant être stressés a bondi de 40% à plus de 60% et, parallèlement, la part de ceux se déclarant motivés par leurs activités professionnelles a perdu près de 15 points, passant sous la barre des 30%. Avec d'inévitables conséquences.

Dans un environnement économique globalisé où la compétition ne laisse que peu de

place pour «prendre rendez-vous avec soi-même», les travaux de recherche ont en effet montré combien le stress était délétère pour la santé, la vie sociale, l'engagement professionnel et in fine, la performance de l'entreprise et ses résultats.

Heureusement, les consciences évoluent à grands pas sur le sujet. Même s'il s'agit parfois d'un affichage, sans objectif concret, des stratégies se mettent en place, en particulier dans les grands groupes.

## Trois raisons d'agir

Pourquoi ce sursaut? Trois raisons principales: d'abord et avant tout, pour améliorer la productivité et la rentabilité, en limitant les désagréments au travail et l'inefficacité qui en découle. Pour une question de santé et de

sécurité ensuite, tant des salariés que des partenaires de l'entreprise. Enfin, pour un enjeu de recrutement et de conservation des talents, le confort et le bien-être étant en effet devenus des éléments importants pour les nouvelles générations.

### Leadership, c'est responsabilité

Aux achats, face aux défis croissants accentuant la pression sur les collaborateurs (équipes resserrées, restrictions des recrutements, globalisation des fournisseurs, accumulation des contraintes réglementaires, besoins d'accompagnement des clients internes, accroissement des risques, expansion du périmètre à couvrir, obligation de contribution aux résultats, etc.), les décideurs s'inscrivent dans cette tendance de recherche de nouveaux dispositifs propices à davantage de sens et de sérénité. S'il s'agit pour les collaborateurs de se préoccuper de leur bien-être, la responsabilité de l'entreprise sera de mettre à disposition les moyens de leur épanouissement.

Lesquels? D'abord des adaptations organisationnelles (télétravail, aménagement des horaires, co-voiturage, etc.) et de l'espace de travail (locaux, mobilier, équipements, etc.), pour simplifier et améliorer le quotidien des collaborateurs. Les aspects touchant à la santé, à la carrière et à la formation restent aussi un axe de travail important, tout comme la rémunération. Pour motiver les salariés, il est également essentiel de leur offrir les meilleures conditions pour être heureux au travail, par une qualité des relations humaines (communication, animations internes, salle de sports, etc.), ainsi que les moyens permettant de travailler de manière plus efficace et finalement plus agréable.

### Simplifier et «guider» le travail

Parmi ces moyens, un élément joue un rôle crucial: les outils, en particulier les solutions digitales. Comment peuvent-elles améliorer les conditions de vie au travail, notamment aux achats? De la sélection des fournisseurs à la gestion des approvisionnements et de la facturation-paiement, en passant par le pilotage (analyse des dépenses, relation fournisseurs, pilotage des achats), ces solutions ont indiscutablement bouleversé les pratiques au fil des années en facilitant l'accès à l'information et en «guidant» les acheteurs dans des activités de processus complexes. Elles contribuent ainsi directement au bien-être, tout en réalisant les traitements plus rapidement, de façon plus fiable et moins coûteuse. Les solutions digitales permettent

également de valoriser le métier, en supprimant les tâches administratives rébarbatives ou en facilitant les prises de décision, surtout depuis l'arrivée des technologies dites «ruptives», comme l'intelligence artificielle (IA) et l'automatisation robotisée (Robotic process automation, RPA).

### Fixer les conditions-cadre

Seulement, si elle simplifie le quotidien des équipes, cette (ex)croissance technologique, qui se traduit généralement par une multiplication des sollicitations par les logiciels, ne risque-t-elle pas de générer un stress supplémentaire?

Sans forcément freiner le mouvement, un encadrement est donc nécessaire, par la mise en œuvre de bonnes pratiques lorsqu'il n'existe pas de réglementations, en matière de droit à la déconnexion par exemple. Pour que la digitalisation ne devienne pas un facteur de stress, il faut agir sur le long terme et accompagner les utilisateurs. Au-delà des seules capacités fonctionnelles des solutions digitales envisagées, un autre aspect est devenu déterminant: l'ergonomie. Les éditeurs, qui ont compris qu'elle conditionnait l'appropriation par les utilisateurs et leur confort, se sont d'ailleurs emparés du sujet depuis plusieurs années à travers la notion d'«expérience utilisateur», et les solutions sont devenues plus intuitives et esthétiques.

### Sans l'humain, rien ne va

En complément de ces progrès technologiques, un dernier enjeu reste à relever, celui des relations humaines. Cet enjeu est d'autant plus important que, sur le plan fonctionnel, les solutions aujourd'hui disponibles ne simplifient pas forcément le travail des acheteurs dans les proportions attendues, en particulier dans le pilotage de la relation avec les autres parties prenantes.

Dans ce contexte, l'acquisition de compétences émotionnelles et relationnelles serait devenue stratégique. On achète mieux dans le cadre de relations de meilleure qualité, avec les clients internes et les partenaires, à commencer par les fournisseurs. Un retour à des relations équilibrées et pacifiées s'impose aujourd'hui, pour rendre au travail une part de son sens perdu. •

*«Pour travailler de manière plus efficiente et finalement plus agréable, les outils informatiques jouent un rôle crucial.»*



**Bertrand Gabriel**

L'auteur est Key accounts director & Senior consultant, chez Acxias, une agence spécialisée dans l'optimisation et la transformation digitale des achats, des approvisionnements et de la comptabilité fournisseurs avec des solutions et technologies de pointe.