

Thème : IMPACT DE L'AUTOMATISATION SUR LES TÂCHES ADMINISTRATIVES

1. Introduction

L'avènement de l'automatisation a déclenché une métamorphose profonde dans le paysage des tâches administratives, éveillant ainsi l'attention des chercheurs. Les écrits de Brynjolfsson et McAfee (2014) marquent le point de départ de cette exploration, révélant de manière éloquente les changements tangibles engendrés par l'automatisation dans l'efficacité des processus administratifs. Manyika (2017), quant à lui, met en évidence les avantages financiers substantiels découlant de cette évolution, tandis qu'Arntz, Gregory et Zierahn (2016) soulignent les défis cruciaux liés aux compétences, instaurant ainsi un sentiment de prudence dans cette révolution technologique.

Dans cette revue de la littérature, nous nous plongerons dans les travaux de ces éminents chercheurs et d'autres encore, pour explorer de manière approfondie l'impact de l'automatisation sur les tâches administratives. En analysant les diverses perspectives, cette revue vise à offrir une compréhension éclairée des implications de l'automatisation, des opportunités qu'elle génère et des ajustements nécessaires dans le contexte dynamique des environnements professionnels contemporains.

2. Revue de la littérature

2.1. L'automatisation

L'automatisation se définit comme un processus de conception et d'implémentation de systèmes, de procédures ou de mécanismes permettant d'accomplir des tâches ou des processus sans intervention humaine directe. Dans "Automatisation du e-recrutement dans le cadre du Web sémantique" (Sanha, 2022), l'auteur propose une approche de la gestion administrative. Il s'agit d'une approche sémantique basée sur l'annotation des CV et les offres d'emploi, pour faciliter l'appariement automatique. C'est dans la même perspective que, Niang (2013) explore l'automatisation de la construction de systèmes médiateurs pour le web sémantique, soulignant la nécessité de réduire l'intervention humaine dans ces processus complexes.

L'article de Laval et Thierno Diallo (2007) se concentre sur l'E-RH à la mairie de Paris, illustrant comment les technologies de l'information et de la communication transforment les activités RH en des processus plus sophistiqués et interactifs. Dassonville (2019) élargit la perspective en examinant comment l'intelligence artificielle a le potentiel de réinventer les métiers administratifs, en anticipant les évolutions futures.

Enfin, dans son article intitulé "Dématérialisation des procédures et des documents administratifs pour la gestion des congés de la Caritas Ziguinchor" (Sanha, 2022) souligne l'importance de l'automatisation pour une organisation fonctionnant en termes de projets, illustrant comment une application informatique peut faciliter la gestion des congés. Ces études montrent l'évolution significative vers l'automatisation pour améliorer l'efficacité et la gestion des ressources dans divers contextes administratifs.

2.2. Tâches administratives

Les tâches administratives constituent la base sur laquelle repose la structure et l'efficacité de nombreux secteurs d'activité tels que le juridique, l'industriel, entrepreneurial, pour n'en citer que ceux-là. Les tâches administratives englobent un large éventail de responsabilités essentielles à la gestion efficace des organisations. Fayol (1916) a identifié cinq fonctions administratives fondamentales, dont la planification, l'organisation, la coordination, la direction et le contrôle. Ces fonctions forment le socle des activités administratives. Taylor (1911) a introduit le concept de gestion scientifique, mettant l'accent sur la division du travail et l'optimisation des processus pour accroître l'efficacité. Dans cette perspective, les tâches administratives comprennent la définition de procédures opérationnelles standard et la recherche de méthodes de travail plus efficaces.

En outre, Mintzberg (1975) a identifié dix rôles distincts assumés par les gestionnaires, dont trois liés aux tâches administratives, à savoir le rôle interpersonnel (chef de figure), le rôle d'information (transmetteur) et le rôle de décision (allotisseur de ressources). Ces rôles soulignent la diversité des activités administratives, allant de la communication à la prise de décision stratégique. Ainsi, les travaux de ces auteurs fournissent une base solide pour comprendre la nature complexe et multifacette des tâches administratives.

2.3. Impact de l'automatisation sur les tâches administratives

L'impact de l'automatisation sur les tâches administratives est profond et complexe, marquant une transition significative dans la manière dont les activités administratives sont conceptualisées et exécutées. Cette section examinera les divers aspects de cet impact, en mettant en évidence les avantages et les défis associés à l'intégration croissante de l'automatisation dans le domaine administratif.

2.3.1. Avantages de l'automatisation des tâches administratives

L'automatisation des tâches administratives apporte une série d'avantages tangibles pour les entreprises. Tout d'abord, elle permet une amélioration notable de l'efficacité opérationnelle en réduisant le temps nécessaire à l'accomplissement de certaines tâches. Les processus automatisés, tels que la gestion électronique de documents, la planification des ressources, et la gestion des congés, peuvent être effectués de manière plus rapide et précise qu'avec une intervention humaine.

De plus, l'automatisation contribue à accroître la précision et la fiabilité des opérations administratives. Les risques d'erreurs humaines sont considérablement réduits, ce qui se traduit par une amélioration de la qualité des données et des processus. En outre, la libération des employés des tâches administratives monotones grâce à l'automatisation peut stimuler la satisfaction au travail. Les travailleurs peuvent se concentrer sur des tâches plus stimulantes et créatives, renforçant ainsi leur engagement et leur motivation au sein de l'organisation.

2.3.2. Défis et ajustements nécessaires

Cependant, l'automatisation des tâches administratives n'est pas sans défis. L'un des principaux enjeux réside dans la nécessité d'une adaptation rapide des compétences des travailleurs. Comme souligné par Arntz, Gregory et Zierahn (2016), l'automatisation peut rendre obsolètes certaines compétences traditionnelles, nécessitant ainsi une formation continue et une acquisition de compétences nouvelles. La résistance au changement peut

également être un obstacle, nécessitant des efforts de sensibilisation et de gestion du changement au sein de l'organisation.

Par ailleurs, la question de la sécurité des données et de la confidentialité devient cruciale avec l'automatisation croissante des processus administratifs. Les entreprises doivent mettre en place des mesures robustes pour garantir la protection des informations sensibles et éviter les risques liés à la cybercriminalité.

En conclusion, bien que l'automatisation des tâches administratives offre des avantages indéniables en termes d'efficacité et de productivité, elle nécessite une approche réfléchie pour surmonter les défis associés et maximiser ses bénéfices tout en préservant l'intégrité et la sécurité des opérations administratives.