

## L'environnement technologique et le SI

Ces enseignements s'inscrivent dans un contexte celui de la digitalisation des activités<sup>29</sup>. Les évolutions des organisations s'accompagnent de nouveaux outils numériques pour la gestion et la communication tels que les progiciels de gestion intégrés (PGI) ou les réseaux sociaux d'entreprise (RSE).

### 4.1. Environnement technologique du titulaire du diplôme



### 4.2. Les compétences construites dans cet environnement numérique

L'impact de la digitalisation sur les métiers est interrogé. Des études sont conduites, mais restent peu précises. Il n'en reste pas moins que l'analyse montre quelques résultats frappants :

- la fragilisation des emplois industriels peu qualifiés se poursuivra ;
- plus largement, les bas salaires associés aux faibles niveaux de qualification sont les plus exposés, dans l'industrie, comme dans le secteur tertiaire (services à faible contenu cognitif) ;
- mais des emplois intermédiaires sont également à risque. Il s'agit notamment des fonctions administratives en entreprise, des métiers juridiques, ou de nombreuses fonctions d'encadrement intermédiaire, constitués majoritairement.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Les classes moyennes face à la transformation digitale : comment anticiper ? Comment accompagner ? Rapport Berger [http://www.rolandberger.fr/media/pdf/Roland\\_Berger\\_TAB\\_Transformation\\_Digitale-20141030.pdf](http://www.rolandberger.fr/media/pdf/Roland_Berger_TAB_Transformation_Digitale-20141030.pdf)

Privilégiées<sup>2</sup>entre toutes, les compétences liées aux TIC sont au cœur de tous les référentiels. Dans la plupart, elles sont regroupées en trois catégories :

- L' « **information literacy** » réfère à la capacité (1) à accéder de manière efficace à de l'information pertinente, (2) à évaluer l'information avec une approche critique et (3) à l'utiliser avec justesse et créativité.
- L' « **ICT literacy** » réfère aux connaissances techniques qui permettent d'utiliser les technologies de l'information et de la communication. Elles peuvent aussi être comprises dans le sens plus large de l'utilisation des technologies digitales, des outils de communication et/ou des réseaux pour accéder, gérer, intégrer, évaluer et créer de l'information utile dans la société du savoir.
- La « **technological literacy** » réfère aux connaissances technologiques qui permettent de comprendre et d'utiliser les TIC pour régler des problèmes complexes ou pour créer des produits ou services en réponse à des exigences de la société du savoir.

Catégories	Exemples de tâches ou activités du référentiel
<b>Information literacy</b>	<p><b>L'activité de veille est explicite (domaine d'activités 2). Activité 2.1. Conduite d'une veille</b></p> <p>Pour d'autres activités, l'accès à l'information est explicité avec des tâches mobilisées en fonction des besoins d'information (ex T.1.1.2. Détection, analyse et suivi des appels d'offres). Enfin et de manière récurrente, on retrouve la capacité à accéder, à traiter et à évaluer l'information sous la forme de critères de performance (ex : une actualisation et un traitement efficace des informations).</p>
<b>ICT literacy</b>	<p>Cela correspond à la capacité à agir dans un environnement technologique. Les références sont systématiques pour toutes les activités. Elles mobilisent systématiquement les ressources technologiques mises à disposition (un accès internet, un équipement numérique, un PGI et sa base de données) et dans les critères de performance (une utilisation adaptée des fonctionnalités du PGI et du tableur) et en termes de communication ( une utilisation adaptée des outils de messagerie, du traitement de texte et du logiciel de PREAO et la sélection et l'utilisation adaptée des outils ou services informatiques et numériques de communication adaptés au contexte).</p>

<sup>2</sup> ] <http://www.oce.uqam.ca/article/les-competences-qui-font-consensus/>

<http://www.oecd->

[ilibrary.org/docserver/download/218525261154.pdf?expires=1508592997&id=id&accname=guest&checksum=ED392ED6590885575BA6A006B7108109](http://www.oecd-ilibrary.org/docserver/download/218525261154.pdf?expires=1508592997&id=id&accname=guest&checksum=ED392ED6590885575BA6A006B7108109)

<p><b>Technological literacy</b></p>	<p>Ces capacités vont au-delà des usages décrits précédemment. Elles ont pourtant une place importante dans le référentiel Gestion de la PME plus concentrée dans quelques tâches ou activités :</p> <p><b>T.2.5.4. Gestion des risques informatiques et des risques liés aux données</b> afin de participer à l'analyse de la pertinence des choix de l'entreprise en termes de protection des données. Cette tâche mobilise des données sur les risques spécifiques liés à la protection des données, à l'informatique et au numérique (des informations générales, consignes et la réglementation relatives à la sécurisation des systèmes d'information et à la protection des données personnelles et professionnelles, des informations et consignes relatives à la sécurisation et la protection des données et du système d'information de l'entreprise, les informations permettant de maintenir le système d'information en condition opérationnelle d'utilisation).</p> <p><b>Activité 4.1. Contribution à la qualité du système d'information (SI) de la PME. Cette activité mobilise des ressources telles :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- une représentation du système d'information (SI), une représentation d'un extrait de la base de données ;</li> <li>- Une représentation des flux d'information internes et externes de la PME ;</li> <li>- Une description du processus de production du produit ou du service ;</li> <li>- Des informations sur la situation de la PME, les sources d'information mises à disposition, sur la gestion électronique des documents (GED) et la réglementation sur la conservation des documents ; - Un plan d'archivage des documents.</li> </ul> <p>Elle repose sur les critères de performance suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La caractérisation pertinente du système d'information de la PME ou d'un processus ;</li> <li>- La formulation de propositions pertinente d'amélioration du SI ou de processus ;</li> <li>- Une modification adaptée de la représentation du processus ;</li> <li>- Des procédures fiables de conservation et d'archivage des informations et une méthodologie efficace d'indexation des documents et d'accès.</li> </ul>
--------------------------------------	--

« ...A cet égard, l'approche française, très disciplinaire, qui conduit à séparer fortement les métiers techniques et de « back-office » et les métiers de contact humain et de relation commerciale, sera remise en cause par les évolutions technologiques. »<sup>3</sup> Mais l'évolution des métiers reste encore floue. Il est à noter que le BTS « Gestion de la PME » contient ces dimensions de « back-office », de contact humain et de relation commerciale.

Concernant les PGI et les applications métier, s'il est vrai que chaque organisation utilise des outils spécifiques, les logiques de fonctionnement restent les mêmes. En l'espèce, les attentes des dirigeants sont doubles : capacité à exploiter ces outils dans le cadre des missions confiées, mais aussi capacité à accompagner en interne le développement de ces nouvelles compétences numériques (formation des autres collaborateurs). **La demande des employeurs et les expériences des salariés expriment un fort besoin d'utilisation du tableur y compris dans des fonctions telles que le tableau croisé dynamique afin de traiter les données.**

Par ailleurs, d'une façon générale, une meilleure maîtrise de la notion d'identité numérique de l'organisation, et d'utilisation des réseaux sociaux, est une attente forte des organisations étudiées, tant en communication interne qu'en communication externe. La mise en œuvre de ces outils de communication, en interne comme en externe, implique la maîtrise de compétences liées à l'identité

<sup>3</sup> Les classes moyennes face à la transformation digitale : comment anticiper ? Comment accompagner ? Rapport Berger

[http://www.rolandberger.fr/media/pdf/Roland\\_Berger\\_TAB\\_Transformation\\_Digitale-20141030.pdf](http://www.rolandberger.fr/media/pdf/Roland_Berger_TAB_Transformation_Digitale-20141030.pdf)

numérique des organisations souvent mal maîtrisée par les dirigeants pourtant bien conscients des enjeux en l'espèce. Les savoirs associés font référence à des notions ancrées dans des thématiques d'actualité, notamment la cybersécurité. Les ressources sont multiples à la fois pour sensibiliser les étudiants à leur importance et pour repérer les bonnes pratiques :

<https://www.cybermalveillance.gouv.fr/experience/#>

[http://www.medef.com/fileadmin/www.medef.fr/documents/Numerique/Guide\\_relation\\_clients\\_\\_numerique\\_extranet.pdf](http://www.medef.com/fileadmin/www.medef.fr/documents/Numerique/Guide_relation_clients__numerique_extranet.pdf)