



# Services Généraux et transformation digitale

La transformation digitale, plus qu'un concept à la mode, il s'agit d'une véritable fièvre qui s'empare des grands acteurs de l'économie face à la concurrence de nouvelles structures très agiles capables de conquérir des marchés à une vitesse inédite. Les règles du jeu changent et imposent aux grands groupes d'indispensables et profondes transformations. Qu'en est-il des services généraux face à ce bouleversement ?



© Fotolia\_78453273

« Les entreprises, quelles qu'elles soient ont vocation à devenir des plateformes »  
G. Babinet

Dans un monde lui même transformé par les nouvelles technologies de l'information, de nouveaux acteurs se sont imposés de manière foudroyante en s'affranchissant des codes classiques pour se centrer sur le seul objectif de satisfaire leur clients. Leurs méthodes sont inspirées des pratiques rationnelles du monde des développeurs de logiciel qu'ils ont étendues pour réinventer tous les niveaux de gestion de l'entreprise autour du digital.

## Qu'est ce que la transformation digitale

Comme le décrit Gilles Babinet, analysant ce phénomène dans son dernier ouvrage sur la transformation digitale, il en résulte que « les entreprises quelles qu'elles soient, ont vocation à devenir des plateformes ». C'est à dire une entité produisant un bien ou un service en interaction « avec clients, fournisseurs, sala-

riés et parties prenantes » ou « tout devient service » dans leurs structures actuelles pour s'adapter à ce nouveau modèle économique.

Bien plus qu'une digitalisation de l'offre et de l'ensemble des processus de l'entreprise, il s'agit d'un changement de culture de l'entreprise avec l'adoption des principes nouveaux venant du monde de l'informatique ou la stratégie est agile, recentrée sur le client, ou les relation hiérarchiques sont horizontalisées pour favoriser autonomisation et responsabilisation et ou les données sont ouvertes et accessibles en interne mais aussi aux partenaires externes dans un objectif collaboratif.

## Quelle forme de digitalisation ?

C'est au sein du Système d'Information (SI), qui regroupe l'ensemble des infor-

mations et logiciels de l'entreprise, que démarre le cœur critique de la digitalisation de l'entreprise.

Historiquement structuré sur une logique d'intégration des différents besoins métiers de l'entreprise dans un nombre réduit de gros logiciels (plus communément appelés ERP en anglais) ce modèle de SI a montré ses limites face à la capacité d'un nombre tout aussi réduit d'éditeurs de couvrir efficacement et avec souplesse l'ensemble des besoins variés de l'entreprise. Ce constat ainsi que l'avènement de nouvelles technologies et bonnes pratiques venant du monde de l'informatique conduisent à un changement de paradigme du SI vers un nouveau modèle.

Ainsi, il s'agit d'avoir recours à des logiciels spécialisés au métier auquel ils sont dévolus et édités par des sociétés ayant acquis une grande maturité dans leur

domaine. Ces logiciels sont sur le Cloud, accessibles depuis un navigateur ou mobile où que l'on soit. Ils ne nécessitent pas d'installation, d'hébergement ou de maintenance au sein de l'entreprise et peuvent être acquis sous la forme d'abonnements plus abordables, offrant la souplesse de changer de solution si nécessaire.

Plus encore ils peuvent être utilisés collaborativement par d'autres acteurs de l'entreprise. On parle de SaaS pour Software as a Service.

Autre point important, en tant que service, ces logiciels sont connectés. Ils savent communiquer avec les autres logiciels du SI de l'entreprise mais aussi avec d'autres services externes à l'entreprise. Ils savent aussi communiquer avec les objets connectés, autre révolution digitale du moment.

### Les solutions digitales pour les services généraux

De nombreux éditeurs, français ou internationaux, proposent des solutions digitales pour les services généraux, majoritairement sous la forme de logiciels SaaS. Historiquement regroupés sous le terme de GMAO pour Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur (CMMS en anglais), ces solutions se déclinent en 3 types principaux, FMAO, GMAO et IWMS bien que selon les éditeurs, certaines de leurs fonctionnalités se recoupent entre elles et incluent aussi des fonctionnalités propres à d'autres types de logiciels plus spécifiques ou en marge des services généraux.

Les logiciels de FMAO pour Facility Management Assistée par Ordinateur (ou CAFM en anglais), sont principalement dédiés à l'optimisation de l'occupation de l'espace, la gestion des équipements et la planification des déménagements. Ils intègrent les plans des espaces sous le format CAD (généralement implémentés via autoCAD). Ils prennent en compte les différentes normes réglementaires. Ouvertes en plateforme aux employés, les FMAO peuvent aussi leur permettre la réservation de salles ou l'attribution de nouveaux postes.

Les logiciels de GMAO (CMMS en anglais) sont dédiés à la maintenance des bâtiments et équipements. Face à l'importance de la maintenance d'un point de vue coût et réglementation, ces

solutions concentrent un très grand nombre de technologies de pointe tant logicielles que matérielles. Sous la forme de plateformes collaboratives accessibles notamment par mobile, elles permettent d'impliquer les différents intervenants techniques, gestionnaires et décisionnaires autour de la maintenance des bâtiments. Elle intègrent les plans des bâtiments qui peuvent être au format très innovant BIM (en français Modélisation des Informations d'une Construction), représentation 3D visible en réalité virtuelle (RV) des informations techniques du bâtiment.

Fonctionnalité majeure de la GMAO, les logiciels sont capable d'accéder à une maintenance préventive et prédictive en anticipant les entretiens à réaliser selon les normes légales et autre informations qualitatives. Le passage d'ordre au prestataire peut même être automatisé par le logiciel. Lorsque le bâtiment est équipé d'objets connectés (smart building), autre innovation majeure, comme des capteurs de température ou d'éclairages, ces solutions sont capables de recueillir les données de ces équipements et automatiser davantage la maintenance.

Certains logiciels commencent même à utiliser des algorithmes d'intelligence artificielle. Toujours dans cette impressionnante concentration de technologies, on prévoit que des solutions de Réalité Augmentée (RA) permettront à un technicien de voir au travers d'un appareil mobile ou de lunette de RA les informations techniques du bâtiment en temps réel comme les canalisations etc.

Enfin, les logiciels IWMS (pour Integrated Workspace Management Systems soit solution de gestion de travail intégrée) sont encore plus complets, intégrant une dimension d'optimisation financière de l'immobilier, des tableaux de bords complets ainsi que la gestion des services aux employés. Elles sont généralement destinées à des entreprises possédant un parc immobilier important.

### Transformation digitale des services généraux vers le Facility Management

On constate de grands paradoxes des services généraux face à la transformation digitale.

Tout d'abord, au niveau de sa digitalisation même. Il n'existe pas d'étude précise à ce sujet mais il est admis qu'un nombre important de grandes entreprises accusent un grand retard dans la digitalisation de cette fonction notamment à cause des contraintes budgétaires souvent très fortes et d'une distance avec la culture digitale de ses collaborateurs.

Et pourtant, les solutions digitales des services généraux sont nombreuses. Les éditeurs sont souvent des entreprises très modernes. Elles proposent des solutions permettant de digitaliser intégralement les besoins des services généraux. De par la complexité et les enjeux de cette fonction, ces logiciels intègrent les technologies les plus innovantes du marché, entre SaaS, forte capacité à communiquer avec d'autres logiciels de l'entreprise, solutions mobiles, Réalité Virtuelle, Internet of Things (IoT), Cloud, Réalité Augmentée, Intelligence Artificielle. On rencontre peu d'autres secteurs de l'édition logicielle sachant intégrer autant de technologies si innovantes.

Au niveau de l'environnement de travail, les services généraux sont aussi en première ligne des bouleversements de la transformation digitale vers la smart entreprise comme le flex office, l'open desk.

Dernier paradoxe, dans ce phénomène de transformation digitale qui pousse les grandes entreprises à s'orienter vers une logique de plateformes de services, les services généraux ont été l'une des premières fonctions de l'entreprise à tendre vers ce modèle avec le phénomène d'externalisation qui s'amplifie d'ailleurs de façon inéluctable comme le révèle de rapport de l'Arseg en collaboration avec Deloitte sur ce sujet.

La digitalisation de la fonction s'annonce par le biais des FMers qui sont les principaux clients des outils digitaux de l'environnement de travail.

Dans un paradigme où tout devient service, la clef de la transformation digitale appartient aux FMers qui sauront comprendre les enjeux de l'avènement des plateformes.