

DOSSIER 3

ENJEUX DE LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE DES ORGANISATIONS

La révolution numérique transforme les modes de consommation des individus. Les entreprises s'adaptent en conséquence et modifient leurs modes de

1. La digitalisation des organisations

Les transformations numériques et la digitalisation poussent les organisations à se réinventer. Elles impactent leur métier et les relations de l'organisation avec les parties prenantes et son environnement. La digitalisation des activités représente des possibilités de développement. Le numérique modifie les modes de consommation et donc les entreprises s'adaptent aux nouveaux usages :

- Croissance du e-commerce
- Développement des sites marchands en ligne
- Développement d'applications marchandes de m-commerce (mobiles)
- Nouveau canal de distribution le v-commerce ou commerce par la voix (consultations des avis, comparaison des produits et des prix
- Emergence des communautés de consommateurs fédérées par les entreprises sur les réseaux : apparition de « community managers » garants de la réputation

Mais la numérisation représente aussi des risques pour l'entreprise :

- Risques en matière de sécurité (cyber sécurité, virus, piratage...)
- Risques opérationnels (obsolescence, panne du matériel...)
- Risques sociaux (résistance au changement des salariés, acquisition de nouvelles compétences liées au système d'information...)

2. Les nouvelles formes de management

La transition numérique rend les collaborateurs plus autonomes. La crise du Covid-19, avec la mise en place du télétravail, a confirmé cette tendance.

Le rôle du manager doit évoluer vers le coaching pour accompagner les salariés et les aider à devenir autonomes.

Le déploiement du numérique dans l'entreprise, qui repose sur les TIC, facilite la communication et l'échange d'informations instantanées. Il favorise donc des modes de travail collaboratif et l'esprit d'équipe par la mise en réseau et la transversalité des projets qu'il permet.

Le numérique rend possible le travail à distance en ligne, le télétravail.

Par exemple par la suppression des bureaux fixes et une liberté de choix du lieu de travail pour les salariés. Ces derniers travaillent avec des outils de travail à distance (e-mails, outils de partage collaboratifs). Le management joue un rôle essentiel pour maintenir la motivation et le lien social.

La dispersion géographique des activités amène les entreprises à constituer des divisions spécialisées selon les différents marchés ou clients. Cela leur permet d'être au plus près des attentes des clients, mais également de garder plus de souplesse et de flexibilité au niveau des divisions de l'entreprise, chaque division étant capable de réagir à son marché ou client spécifique.

3. Les structures en réseau et entreprise virtuelle

L'organisation en réseau permet à des entreprises juridiquement distinctes de travailler en collaboration autour d'un projet commun. Celles-ci sont reliées juridiquement par des liens contractuels qui définissent leur coopération. Le réseau leur offre ainsi la possibilité d'accéder à des marchés auxquelles elles n'auraient pu accéder seules, de partager des qualifications... Le numérique facilite les liens entre les partenaires (clients et fournisseurs), par le partage des données qu'il permet. On parle d'entreprise « étendue ».

La transformation digitale est responsable en partie de l'organisation en réseau car elle facilite l'externalisation de certaines activités.

Cette organisation en réseau est facilitée par le numérique qui permet de créer des liens entre les partenaires sur du long terme en leur donnant la possibilité d'interagir entre eux.