

## **THEME 4 : L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise**

### **Chapitre 6 : L'incidence du numérique sur le management de l'entreprise**

Compétences	Savoirs associés
Repérer le rôle du SI dans le fonctionnement de l'entreprise. Identifier les conséquences du déploiement du numérique sur le management et les processus décisionnels de l'entreprise.	Composantes et rôle du SI , opportunités et risques liés au SI. Spécialisation, intégration, action collective Mode d'organisation, flexibilité, modalités d'organisation du travail.

### **I – Le rôle du système d'information( SI) dans le fonctionnement de l'entreprise**

#### **A – Le système d'information et ses composantes**

Le SI est un ensemble organisé de ressources techniques, organisationnelles, et humaines requises par le traitement des informations nécessaires à la stratégie et aux métiers de l'entreprise.

Le SI possède 3 dimensions ( ou composantes):

- **Une dimension technique :**
  - Matérielle : le SI repose sur un système informatique composé d'ordinateurs, de serveurs, de disques durs, d'infrastructures réseaux...
  - Immatérielle : Le SI repose sur un système informatique composé de logiciels, de progiciels, de bases de données...

L'information est une donnée brute (une data) codée que le récepteur devra décoder ou transformer, le plus souvent grâce à des logiciels ou progiciels afin de les exploiter.

- **Une dimension humaine** puisque ce sont des hommes et des femmes qui traitent l'information pour lui donner un sens et la transformer en connaissances. L'information traitée par l'humain est une connaissance à gérer.
- **Une dimension organisationnelle** puisque l'organisation , dans le cadre du système d'information se doit de mettre en place un ensemble de processus , de règles et de procédures qui ont pour objectif de collecter , mémoriser, traiter et diffuser l'information.

#### **B – Les 4 rôles du SI (ou fonctions) :**

Ces 4 rôles sont les suivants :

- **Collecter**, saisir l'information provenant de l'environnement interne ou externe de l'organisation
- **Stocker** l'information collectée : conservation organisée des données collectées
- **Traiter** l'information stockée : transformation des données en informations
- **Diffuser** l'information traitée : transmission des informations aux différentes parties prenantes.

## C – Le rôle du SI dans la prise de décision

Un SI performant fournit les informations nécessaires à la prise de décision à tous les niveaux de l'entreprise.

Il permet de gérer le flux d'informations importants, d'éviter la fragmentation des données et facilite l'information entre acteurs internes et/ou externes à l'entreprise. C'est ce que permet un **progiciel de gestion intégrée ( PGI ou ERP en anglais )** : il rassemble les informations liées aux processus clés de l'entreprise dans une base de données unifiée et structurée.

Le SI participe aussi à la définition et à la mise en œuvre de la stratégie. Il doit être cohérent avec la stratégie de façon à permettre une création de valeur et être **constitutif d'avantage concurrentiel**. Il doit donc être en adéquation totale avec les besoins métiers, autrement dit **aligné avec la stratégie de l'entreprise**.

## II – Les conséquences du déploiement du numérique sur le management et les processus décisionnels de l'entreprise

### A – L'évolution des structures d'organisation

Les entreprises cherchent à gagner en **flexibilité et réactivité** pour répondre à un environnement plus ouvert et plus incertain.

Elles évoluent vers des structures d'organisation combinant **spécialisation** des entités et leur **intégration** pour assurer la coordination et la cohérence de l'ensemble, ce que permet le SI.

Les nouvelles structures se caractérisent par une réduction des niveaux hiérarchiques et une gestion plus transversale des activités.

Le recours croissant à des **stratégies d'externalisation et de partenariat** conduit à une redéfinition des frontières de l'entreprise et à l'émergence **d'entreprise réseau ou entreprise étendue**.

Le numérique est au cœur de cette dynamique organisationnelle. Il favorise les relations entre les entreprises, que ce soit avec les fournisseurs ou avec les clients pour plus d'interactions, de coconstruction ou de co-innovation.

L'entreprise peut pratiquer le **reengineering (réingénierie) ou le Business Process Reengineering ( Réingénierie des processus métiers )**.

Il s'agit d'une démarche qui consiste à analyser les processus opérationnels afin d'identifier les processus clés, créateurs de valeur pour le client, et de les restructurer dans le but d'améliorer la performance de l'entreprise (en termes de coûts, qualité, services, rapidité).

## B – L'évolution des modalités de travail

Le déploiement du numérique dans l'entreprise conduit à une évolution des modalités de travail vers plus de **travail collaboratif** et facilite l'**action collective** dans les **espaces de coworking**.

L'**action collective** peut être définie comme une activité qui, tout en satisfaisant à un intérêt individuel, répond à un besoin collectif. Pour ce faire, elle nécessite la constitution d'un **groupe de personnes, coordonnées et structurées**, qui poursuivent et partagent un **objectif commun**.

Pour réaliser de façon performante l'action collective, H. Mintzberg distingue 6 mécanismes de coordination :

- l'**ajustement mutuel** = interactions entre opérateurs ; coordination par contact direct
- la **supervision directe** : coordination par la hiérarchie
- la **standardisation des procédés** : coordination du travail par des procédés établis
- la **standardisation des résultats** : coordination par la définition des résultats à atteindre
- La **standardisation des qualifications** : coordination par le recrutement de diplômés
- la **standardisation des normes** : coordination par la culture d'entreprise, ensemble commun de valeurs.

Le numérique permet de faire travailler des collaborateurs sur des projets communs grâce à des outils qui facilitent la communication et l'interaction afin de coordonner leur activité.

## C- Les risques liés au système d'information de l'entreprise

Plusieurs types de risques peuvent survenir :

- **Des risques en matière de sécurité** : cyberattaques, vol, piratage de données, destruction, perte..
- **Des risques opérationnels** : panne de matériel, défaut de maintenance, mauvaise gestion des licences logicielles..
- **Risques juridiques** : négociation et gestion des contrats de prestations informatiques, respect de la réglementation en matière de protection des DCP...
- **Risques financiers** : le SI génère des coûts qu'il faut maîtriser ( coût d'acquisition, de maintenance du matériel, des licences logicielles, intégration et paramétrage du PGI, formation des utilisateurs..)
- **Risques sociaux** : utilisation excessive voir illégale à des fins privées des moyens informatiques professionnels mis à la disposition des salariés, intrusion dans la vie privée des salariés, perméabilité entre la sphère professionnelle et la sphère privée, gestion des compétences et des qualifications des salariés face aux évolutions du SI, **résistance au changement des salariés** qui ont peur des modifications dans leurs habitudes de travail et qui pourraient avoir un comportement qui ne va pas dans le sens des attentes de l'entreprise ...