

## Synthèse :

### Séquence 11. Les nouvelles responsabilités prescrites par les transformations numériques

La transformation numérique consiste à utiliser au maximum les nouvelles technologies dans une organisation de travail adaptée pour favoriser le business et pérenniser l'entreprise.

Aujourd’hui, toutes les organisations sont concernées par la transformation numérique.

Pour les entreprises, en particulier, les transformations numériques offrent aux organisations de nouvelles opportunités au niveau de l’ensemble des chaînes de valeur.

Elles donnent lieu à de nouvelles pratiques qui transforment les relations entre les citoyens et les organisations.

#### A - Créer de la valeur à partir des besoins des clients

Les technologies numériques permettent aujourd’hui aux entreprises de collecter plus facilement les données concernant leurs clients. Ceci doit leur permettre de connaître mieux les besoins de leurs clients pour adapter leur offre de produits dans ce sens, et de mieux répondre à leurs besoins.

L’exemple de l’industrie pharmaceutique est, à cet égard, particulièrement révélateur des nouvelles pratiques des entreprises : mise en place de *chatbots* pour répondre aux questions des clients, inventions de solutions de télésurveillance pour suivre certaines catégories de malades, etc. Les outils numériques permettent un suivi au plus près des besoins des clients.

En interne, cela se traduit par le recrutement de professionnels de la gestion des données (*data scientists*) et d’autres professionnels de la relation client.

#### B - Données personnelles : l’exigence de transparence

Sous l’influence de la transformation numérique, de nouvelles pratiques ont vu le jour, qui nécessitent un encadrement par le droit. Ainsi, pour reprendre l’exemple de l’industrie pharmaceutique, certaines études concernant les traitements sont désormais effectuées en vie réelle, c’est-à-dire en dehors d’un établissement hospitalier. Et les données récoltées par les objets connectés (montres, téléphones...) peuvent être récupérées par les laboratoires pharmaceutiques et utilisées sans l’accord de la personne concernée.

Au niveau de l’Union européenne, le « Règlement Général sur la Protection des Données » ou RGPD (en anglais *General Data Protection Regulation* ou GDPR) encadre le traitement des données personnelles sur le territoire de l’Union européenne. Ce nouveau règlement européen s’applique à l’ensemble des organisations et renforce le contrôle par les citoyens de l’utilisation qui peut être faite des données les concernant.

Par ailleurs, les transformations numériques conduisent de nombreuses administrations à utiliser des algorithmes pour prendre des décisions plus vite. Un algorithme est une suite d’instructions, qui une fois exécutée, donne un résultat ou une solution à un problème.

Par ailleurs, l’exploitation des données oblige les administrations à communiquer sur les algorithmes qu’elles utilisent lorsque ces algorithmes conduisent à prendre des décisions concernant les individus. L’absence de transparence de l’administration peut conduire à la nullité de la décision administrative concernée.

## C - Les progrès apportés par la *blockchain*

La *blockchain* est une technologie informatique qui permet de stocker et de transmettre des informations de manière transparente et sans organe de contrôle. Une des particularités de la *blockchain* est son caractère décentralisé car, avec ce système, les informations ne sont jamais hébergées sur un serveur unique mais par une partie des utilisateurs. Chacun peut donc vérifier lui-même la validité de la chaîne.

Les informations contenues dans les « blocks » sont protégées ; il n'est pas possible de les modifier a posteriori. Cette technologie permet donc de sécuriser certaines transactions effectuées par les organisations.