

L'entreprise Numérique Responsable

Les enjeux

29/02/2020



Sommaire

- ▶ **Pourquoi**
- ▶ **Les enjeux**
- ▶ **La responsabilité numérique**
- ▶ **Responsabilité du système d'information**
- ▶ **La clé d'une intimité client plus forte**



Pourquoi développer la responsabilité numérique



Les entreprises travaillent à mettre en œuvre la transition énergétique, elles développent leurs outils pour exercer leur propre responsabilité sociétale et environnementale. Sur le plan des SI, elles disposent du green IT, du RGPD, l'informatique éthique¹.

Les clients, les collaborateurs, les fournisseurs partagent les mêmes enjeux. En les associant, en leur donnant les moyens d'exercer leur propre responsabilité, **cela constitue une opportunité d'accroître la confiance et l'intimité qui sont le capital immatériel essentiel de l'économie digitale.**

Cette approche existe déjà en Allemagne (« Corporate Digital Responsibility » Consumer policy institute)

¹CIGREF/SYNTEC Référentiel pratique éthique et numérique / CIGREF – Ethique et numérique une éthique à réinventer.

L'individu, au centre de la transformation digitale



Systèmes centraux

Massification, coûts complets

1970-2000

PRE DIGITAL



Communication de masse

**d'après Accenture*

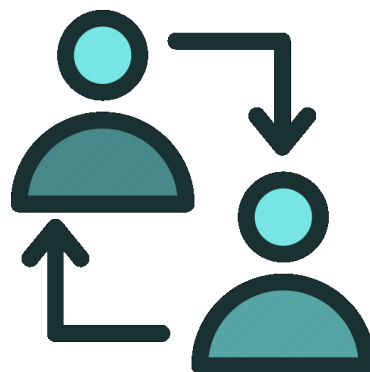


Systèmes répartis, réseaux, cloud

Coûts de transactions

2000-2015

DIGITAL



Communication personnalisée

121

Blockchain, Intelligence artificielle, Réalité augmentée, Qbit*

Coûts d'acquisition du client

2015-

POST DIGITAL



Communication contextualisée et personnalisée

Des enjeux qui appellent des responsabilités

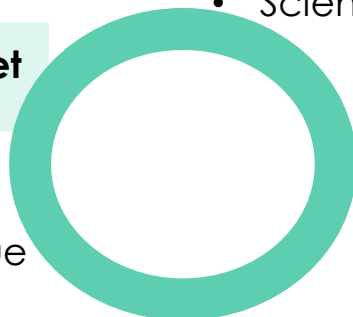
Enjeux

Des enjeux majeurs pour les défis de demain qui exposent à de nouveaux risques et qui appellent de nouvelles responsabilités

Les enjeux

Mobilité individuelle et collective

- Accessible à chaque instant, où que le soit, quel que soit le moyen
- Moyens de transports



Economie du partage

- Optimisation des usages des infrastructures et des moyens communs
- Optimisation des usages des ressources (énergie, eaux,...)

Information, connaissance

- Diffusion large et rapide de l'information et de la connaissance
- Science - Santé

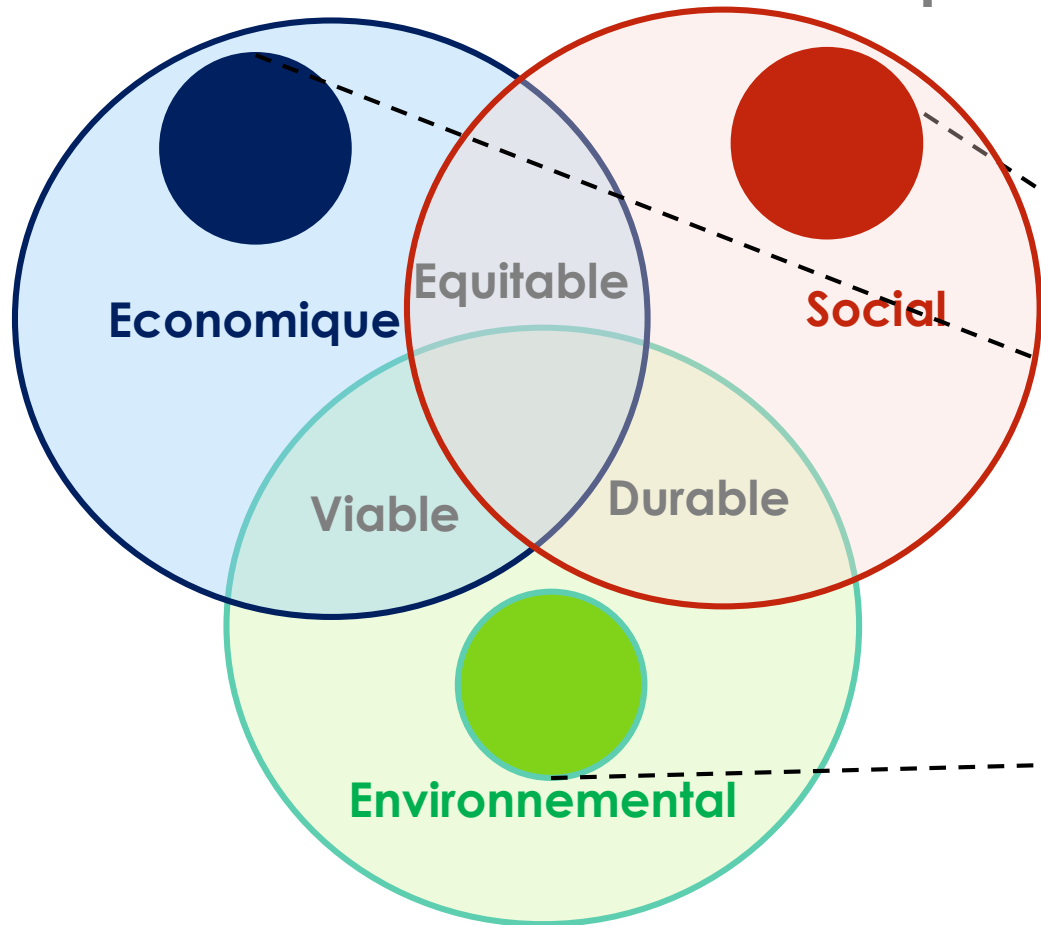


Les risques

- 
- Fracture Numérique
 - Manque de transparence
 - Asymétrie des relations
 - Vie privée
 - Environnement
 - Droit
 - Non conformités
 - Cyber risques
 - Erreurs
 - Défauts, mauvaises pratiques

L'individu, acteur de la responsabilité numérique

La responsabilité sociale et environnementale de l'entreprise

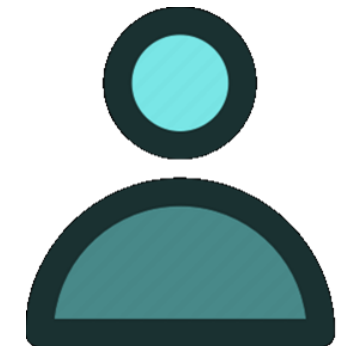
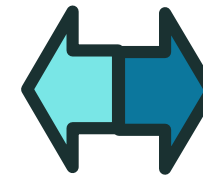
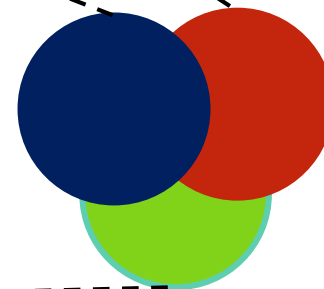


La responsabilité numérique

Pour une relation durable et confiante

Quels moyens, quels outils, l'entreprise fournit-elle à son **client, fournisseur, collaborateur, adhérent**, pour qu'il devienne acteur, à son niveau, de la **responsabilité sociale et environnementale** ?

Pour cela il est **protégé**, il comprend l'**engagement de l'entreprise** et constate qu'il est cohérent avec son **propre engagement**. Il a **confiance**.



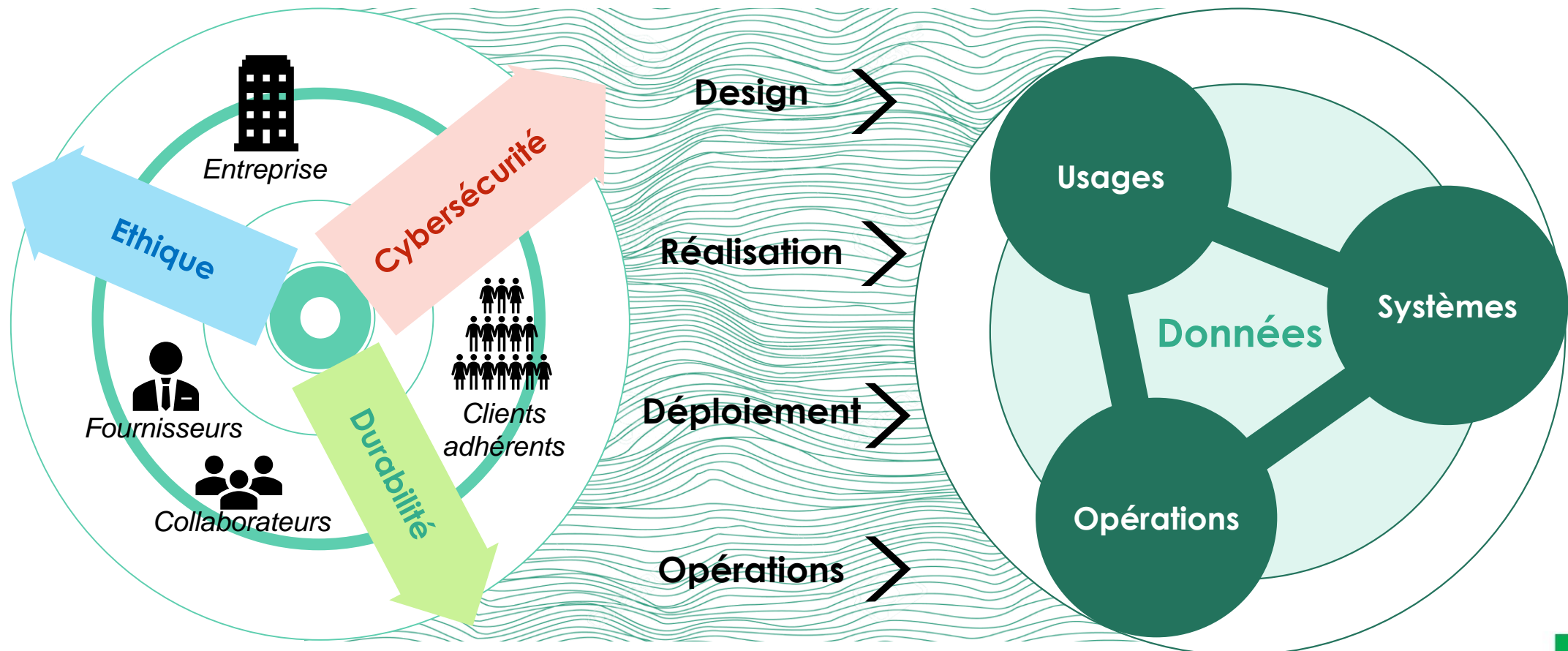
Client, fournisseur, collaborateur ou adhérent

Une responsabilité numérique portée par le SI

Les usages donnent des leviers aux acteurs, les systèmes mobilisent des ressources proportionnées et les opérations sont menées en tenant compte du point de vue éthique des acteurs

Gouvernance

Système d'information



Le « By Design », le levier de transformation responsable

Resp.
Numérique

Un système dont le design facilite la prise et la mise en œuvre de décisions opérationnelles qui exercent la responsabilité numérique des acteurs

Données

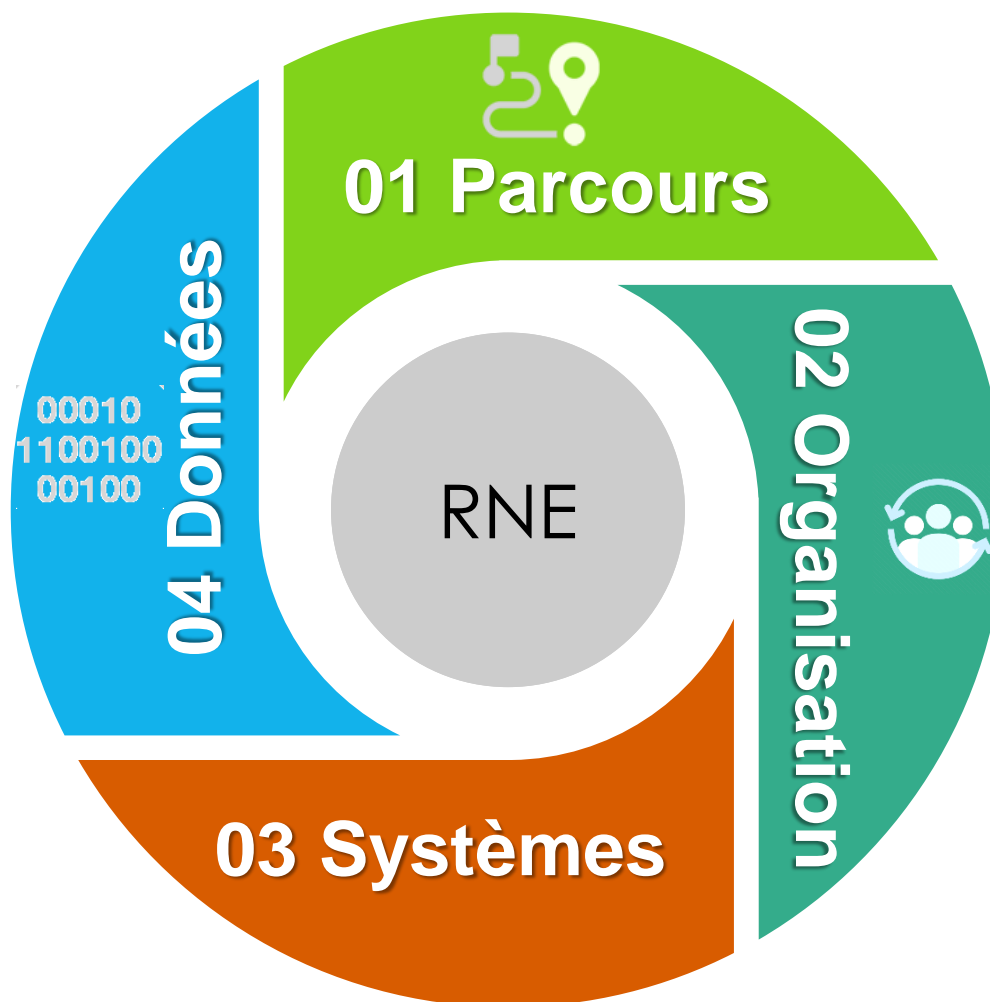
00010
1100100
00100

L'architecture des systèmes de traitement des données inclut les fonctions qui relient les données aux acteurs, en gèrent la confidentialité et appliquent le droit à l'information

Systemes



L'architecture des systèmes prévoit les fonctions de sécurisation, d'accessibilité, de transparence, de frugalité digitale, aménage une intelligence artificielle humaine et bénéfique



Parcours

Les parcours des clients, collaborateurs, fournisseurs, adhérents, leur permettent d'exercer leur responsabilité numérique tout en les préservants des risques



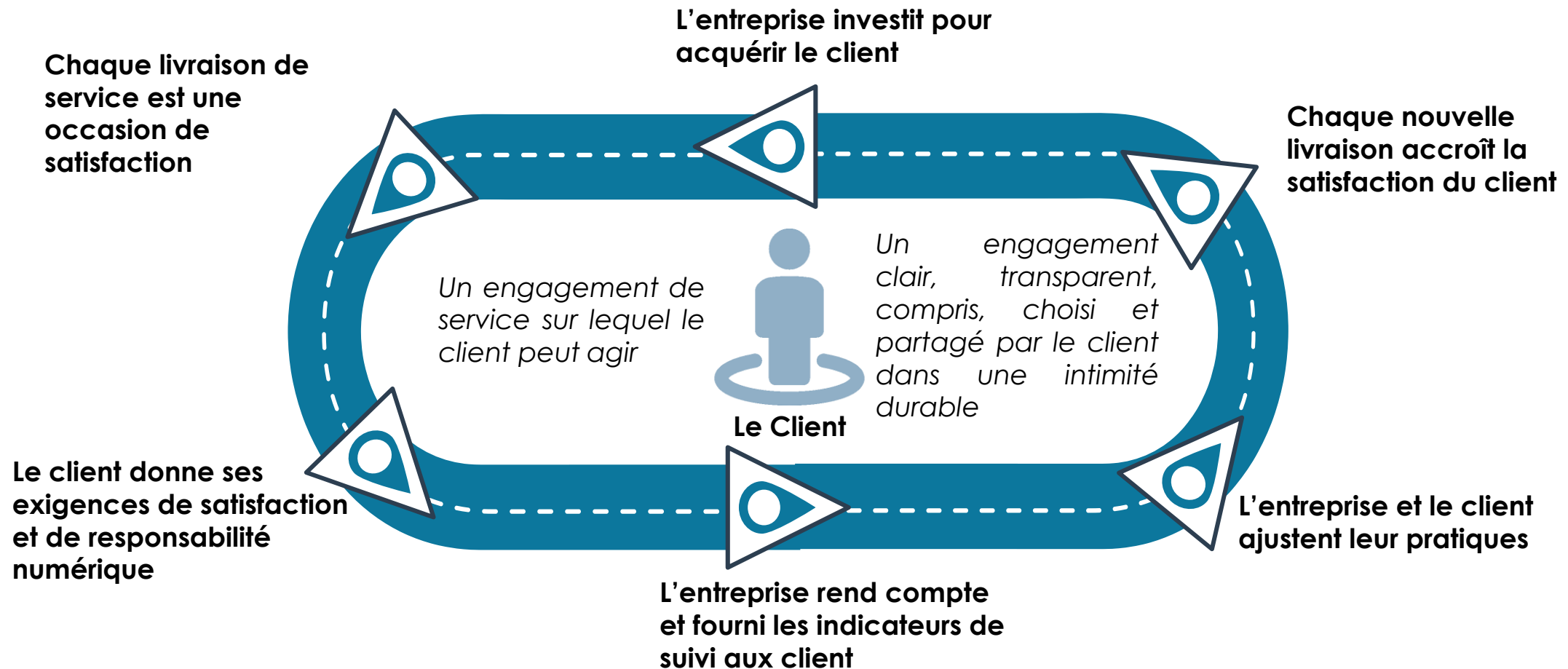
Organisation

L'organisation réactive prend en compte rapidement les attentes des acteurs et leur renvoie des feedbacks afin qu'ils adaptent leur comportement. Elle aménage des relais pour réduire la fracture numérique

La responsabilité numérique au cœur de l'intimité client



Traditionnellement l'entreprise accorde une remise de bienvenue au nouveau client et lui propose un engagement de service base sur les CGU. La responsabilité numérique permet de renforcer l'intimité et de créer une relation durable.



A blue background featuring a paint can lid, a paintbrush, and a paint can. The lid is in the upper left, the brush is in the center, and the can is in the lower left. The text "Merci... C'est à vous !" is written in white on the right side.

**Merci...
C'est à vous !**