

“Impacts des Technologies Emergentes sur les Organisations et le Management de Demain”¹



Dr. Rabih Turkieh
Directeur administratif
Hopital Nini

Comme chaque année, l'institut Gartner dévoile son *Hype Cycle for Emerging Technologies*, caractérisant les innovations technologiques émergentes selon l'espérance qu'on leur accorde sur une échelle temporelle.

Pour ce fameux cabinet, 35 technologies ont été considérées comme étant porteuses des plus forts enjeux stratégiques, comme exemple: la réalité augmentée, la maison connectée, la Blockchain, les assistants virtuels, les plateformes pour l'internet des objets, l'espace de travail connecté... Pour l'année 2018, Gartner a identifié 5 grandes tendances parmi les technologies attendues: la démocratisation de l'Intelligence Artificielle, les écosystèmes numériques, le biohacking «fait-maison», les expériences immersives invisibles et les infrastructures omniprésentes (Gartner, 2018).

Il ne fait aucun doute que les progrès technologiques rapides modifient la nature du travail, pas seulement en termes de travail que nous faisons, mais aussi de la façon dont nous le faisons, avec qui nous travaillons, des systèmes qui nous gèrent et de la manière dont nous planifions les tâches futures. Les opinions sur l'avenir du travail et l'impact des technologies émergentes sont nombreuses et variées et ont suscité de nombreux débats sur le point de savoir si elles vont proliférer dans le travail aux dépens de l'être humain. L'adoption d'une telle technologie est risquée et peut générer des résultats négatifs. Elle peut détruire et devenir très dangereuse si maltraitée. Par exemple, l'entreprise peut ne pas réussir à mettre en œuvre une nouvelle technologie, cette dernière peut ne pas être stable ou l'entreprise peut ne pas être en mesure de l'assimiler. Si nous supposons que toutes les entreprises se trouvaient à l'origine dans une position concurrentielle, l'investissement dans une technologie qui n'a pas de valeur est susceptible de placer l'entreprise adoptive dans une position de désavantage relatif (Stratopoulos, 2017).

Les nouvelles technologies, sous leurs diverses formes, changent le monde du travail, le fonctionnement et l'évolution des organisations, ainsi que la nature du style de leadership, rôles des directions et carrières professionnelles (Forster, 2006).

Partie intégrante du monde des affaires, de l'industrie et du commerce, au cours des dernières années, notre vie professionnelle et même personnelle a été littéralement envahie par la technologie avec un rythme de plus en plus rapide.

Il a fallu 50 ans pour que près de 50 millions de foyers américains soient connectés à l'électricité, 37 ans à la radio, 15 ans à la télévision, alors que 3 ans seulement ont été suffisants pour que cette même population soit connectée à l'Internet (Coyle et Kay, 2000).

Il n'existe pas de définition largement acceptée des «technologies émergentes». Day et Schoemaker (2000) et Srinivasan (2008) affirment que les technologies émergentes sont des innovations scientifiques susceptibles de créer une nouvelle industrie ou de transformer une industrie existante. Une technologie est définie comme émergente lorsqu'elle provoque un changement radical dans les affaires, l'industrie ou la société (Halaweh, 2013).

1- Contribution faite au MEDRH, Tunisie, Novembre 2018.



Cependant la technologie peut aider à favoriser l'évolution, la connectivité, l'apprentissage, l'intelligence collective et l'action si elle est utilisée à bon escient. L'intérêt pour la productivité, les gains et la durée de l'avantage concurrentiel serait élevé et devrait rester élevé en raison du flot continu de technologies émergentes bien placées et exploitées.

Cela a quelques conséquences importantes pour la gestion organisationnelle traditionnelle:

Premièrement, les cadres supérieurs et les dirigeants doivent déménager autour d'une structure organique fluide et être au centre de l'organisation au lieu de siéger au sommet.

Deuxièmement, le leadership doit être omniprésent, c'est-à-dire que tous les membres de l'organisation doivent devenir des leaders d'une certaine sorte en créant des cultures de travail véritablement autonomes, (leadership transformationnel commence à remplacer le leadership transactionnel).

Troisièmement, ils exigent un rapprochement entre employés de différentes générations, afin d'exploiter tout le potentiel des technologies en tant qu'outils de communication. Pour les gestionnaires plus âgés, cela nécessite une meilleure compréhension de la manière dont les technologies émergentes peuvent améliorer leurs activités.

Quatrièmement, tout le monde devient responsable du changement et de la transformation organisationnelle et pas seulement du groupe des cadres supérieurs. Un alignement remarquable sera examiné entre les différents niveaux hiérarchiques dans une même entreprise. En conséquence, au cours des vingt prochaines années, toute organisation incapable de faire face à ces évolutions cessera d'exister ou sera radicalement différente, à la fois en termes de forme et de fonction.

Les professionnels des ressources humaines ont un rôle essentiel à jouer pour que la mise en œuvre de la technologie produise des résultats positifs pour leurs employés. Pour ce faire, ils doivent disposer des connaissances et des idées nécessaires pour permettre à leurs organisations de prendre des décisions

stratégiques. Le défi consistera à reconnaître les attentes changeantes des entreprises et des employés et à veiller à ce que l'utilisation des technologies profite aux deux.

Au fur et à mesure que la présence de nouvelles technologies au sein des organisations augmentera, les personnes capables de s'engager avec elles seront de plus en plus nécessaires. À l'heure actuelle, ce besoin en personnel qualifié dépasse l'offre. Les professionnels des ressources humaines ont donc un rôle important à jouer pour identifier et combler les lacunes en matière de compétences au sein de leurs organisations et s'assurer qu'ils ont accès à une réserve de talents «interne» compatible avec l'émergence des nouvelles technologies.

Afin de minimiser les impacts néfastes des technologies émergentes sur les organisations ou le système managérial, nous terminons par quelques questions qui constituent en elles-mêmes des voies de recherche à explorer dans le futur: Qui est susceptible d'utiliser ces technologies et dans quelles conditions? Comment s'articulent-ils avec les réalités existantes et en évolution? Comment peut-on surveiller au mieux les principaux impacts? Cette technologie passerait-elle un test d'éthique? Cette technologie est-elle facilement ajustable et adaptable lorsque les conditions changent ?