



## MANAGEMENT Le Bloch-notes

# Numériser-vous !

**CHRONIQUE** > La révolution numérique entraîne tant de bouleversements qu'elle oblige les entreprises à se renouveler en permanence. Le mot d'ordre est l'ouverture, mais gare à l'éparpillement.

PAR PHILIPPE BLOCH\*

Si est aujourd'hui un sujet au cœur des préoccupations des entrepreneurs, c'est bien la révolution numérique et les innombrables bouleversements qu'elle entraîne. Pas une semaine en effet sans que n'ait lieu, ici ou là, une conférence, un débat ou un colloque ayant pour objectif d'en analyser les enjeux et la meilleure façon d'y répondre. Management, gouvernance, marketing, réseaux sociaux, crowdsourcing (cocreation), open innovation, business models, propriété intellectuelle et création de valeur étaient ainsi les thèmes au programme du Sommet mondial du numérique, réunissant des dirigeants prestigieux venus du monde entier, récemment organisé à Paris par le Cigref et la société Jouve. Ayant eu le privilège de l'animer, je ne résiste pas au plaisir de vous faire partager six de ses enseignements.

1. Attention à ce que l'âge de l'accès ne devienne pas l'âge de l'excès. Déluge informationnel, « infobésité », nouvelles frontières entre la vie privée et la vie professionnelle, déficit d'attention, temps réel, don d'ubiquité, risques de surcharge cognitive et de manipulation sont autant de dangers qui nous guettent si nous n'y prenons pas garde. La capacité à trier l'essentiel de l'inutile constitue d'ores et déjà un facteur clé de succès des stratégies gagnantes.

2. Ne parlez plus jamais de « médias sociaux » ! Pour la Génération Y, née avec un smartphone dans la main, un média est par définition social, et les réseaux de toutes sortes en sont le véhicule naturel. Cela n'a l'air de rien, mais cela change tout et n'a pas fini de révolutionner le marketing et la communication.

3. Les communautés ont pris le pouvoir dans tous les secteurs d'activité, et les dirigeants qui refuseront cette perte de contrôle ne survivront pas longtemps à ce

tremblement de terre. Ouvrez tout, ne cachez rien, ne faites pas semblant et invitez tous vos clients et tous vos collaborateurs à concevoir avec vous vos produits et vos services de demain. N'oubliez jamais qu'il y a désormais plus d'intelligence disponible à l'extérieur de nos entreprises qu'à l'intérieur de nos murs.

4. Ce qu'il est désormais convenu d'appeler la « consommation des technologies de l'information » est en train de changer les rapports de force à l'intérieur de l'entre-

prise. Les salariés transposent au monde professionnel leur comportement de clients et demandent à choisir leur matériel, leurs applis, leurs réseaux sociaux, etc., entraînant au passage une profonde remise en cause des schémas de management. Plus que jamais, l'expertise prime sur la position hiérarchique. Et suivre son chef n'a plus grand intérêt aux yeux de ceux qui vivent en interaction permanente avec le reste du monde.

5. Nul ne réussira sans repenser profondément son style de leadership. La capacité à inspirer les autres, à créer de la confiance autour de soi, à faire preuve d'empathie et à utiliser le pouvoir de l'émotion sera bientôt plus utile que le plus prestigieux des MBA. Faire grandir ses équipes sera plus excitant que la simple faculté à distribuer des instructions ou à donner des ordres.

6. *Last but not least* : aller vite en toutes choses semble être devenu beaucoup plus efficace que faire preuve d'une trop grande intelligence, et apprendre à penser *out of the box* (en dehors de la boîte) constitue une nécessité vitale.

Soit autant de séismes qui nous obligent à modifier profondément notre état d'esprit, à développer une vision « *user centric* » et à nous réinventer en permanence. Toute la question est de savoir si nous y sommes vraiment prêts... et combien de temps il nous reste avant que la réponse à la question n'ait plus aucune importance ! ●

« Les communautés ont pris le pouvoir... Ouvrez tout, ne cachez rien et ne faites pas semblant. »

Philippe Bloch



\*Fondateur de Columbus Café et auteur de *Service compris 2.0*, [www.servicecompris2-0.com](http://www.servicecompris2-0.com) et [www.philippebloch.com](http://www.philippebloch.com)

PHOTO: DAHRMANN