



Les enjeux de la Responsabilité Sociale des Entreprises à l'ère de la transformation numérique : entre opportunités technologiques et défis RSE

Noaman ZERIOUH, Lalla Saadia HAMIDI

► To cite this version:

Noaman ZERIOUH, Lalla Saadia HAMIDI. Les enjeux de la Responsabilité Sociale des Entreprises à l'ère de la transformation numérique : entre opportunités technologiques et défis RSE. 2EME COLLOQUE INTERNATIONAL DE RECHERCHE EN MANAGEMENT - CIRM'24, ENCG MEKNES - UNIVERSITE MOULAY ISMAIL, Mar 2024, MEKNES, Maroc. hal-04507705

HAL Id: hal-04507705

<https://hal.science/hal-04507705>

Submitted on 21 Mar 2024

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - NoDerivatives 4.0 International License

2ÈME ÉDITION DU COLLOQUE INTERNATIONAL DE RECHERCHE EN MANAGEMENT - CIRM'24

« Digitalisation et innovations managériales à l'ère de l'intelligence artificielle :
Vers de nouveaux challenges et opportunités »

7 – 8 Mars 2024 à Meknès

**Les enjeux de la Responsabilité Sociale des Entreprises à l'ère de
la transformation numérique : entre opportunités technologiques
et défis RSE**

**The Challenges of Corporate Social Responsibility in the era of
digital transformation: between technological opportunities and
CSR challenges**

Noaman ZERIOUH, (Doctorant)

*Laboratoire De Recherche En Management Des
Organisations, Droit Des Affaires Et Développement
Durable (LARMODAD)
Faculté des Sciences Juridiques, Économiques et Sociales-Souissi
Université Mohammed V de Rabat, Maroc
E-mail : noaman_zerioush@um5.ac.ma*

Lalla Saadia HAMIDI, (Enseignante-chercheure)

*Laboratoire De Recherche En Management Des
Organisations, Droit Des Affaires Et Développement
Durable (LARMODAD)
Faculté des Sciences Juridiques, Économiques et Sociales-Souissi
Université Mohammed V de Rabat, Maroc
E-mail : s.hamidi@um5r.ac.ma*

Les enjeux de la Responsabilité Sociale des Entreprises à l'ère de la transformation numérique : entre opportunités technologiques et défis RSE

Résumé

Le document de recherche porte sur les défis de la responsabilité sociale des entreprises dans le cadre de la transformation numérique. La RSE est un élément clé pour réussir dans le monde des affaires, c'est la stratégie pour parvenir à un développement commercial durable. Une organisation socialement responsable fonde ses activités sur l'engagement et la responsabilité de satisfaire les besoins des parties prenantes, sans causer d'impacts négatifs (en les réduisant), en réalisant un profit commercial maximal et en minimisant les coûts (satisfaction totale du client en dépassant ses attentes). Il est nécessaire que les entreprises adoptent les avancées technologiques pour dynamiser la communication, faciliter l'accès à l'information, améliorer la prise de décision et optimiser la gestion de l'entreprise. La méthodologie appliquée est qualitative, utilisant la méthode déductive-inductive et descriptive, à travers l'analyse de l'information bibliographique scientifique/académique. Enfin, la transformation numérique a des avantages et des inconvénients ; tandis que la RSE a plusieurs défis concernant la mise en œuvre de cette transformation (Big Data, intelligence artificielle, robotique, blockchain, internet des objets, etc.) car elle constitue un vaste domaine, qui présente certaines ambiguïtés et il est nécessaire de développer la cybersécurité pour assurer la transparence, la qualité de l'information et la sécurité de tous.

Mots clés : Responsabilité sociale des entreprises ; Transformation numérique ; Entreprises socialement responsables ; Evolution technologique des entreprises.

Abstract

This research work addresses the challenges of corporate social responsibility in digital transformation. Corporate social responsibility is a key element of success in the business world and a strategy for achieving sustainable corporate development. Socially responsible organizations base their business operations on commitment and responsibility to meet the needs of stakeholders without causing negative impacts (reducing negative impacts), achieving maximum business benefits and minimizing costs (by exceeding expectations to achieve overall customer satisfaction). It is necessary for businesses to adopt technological advancements to make communication more dynamic, facilitate access to information, improve decision-making and optimize business management. The methodology used was qualitative in nature and used deductive inductive and descriptive methods by analyzing bibliographic information of a scientific/academic nature. Ultimately, digital transformation has advantages and disadvantages. While CSR faces various challenges in implementing this transformation (big data, artificial intelligence, robotics, blockchain, IoT, etc.), since it is a broad field with a certain ambiguity, Cybersecurity is necessary to ensure transparency, quality and safety of information for everyone.

Keywords: Corporate social responsibility; Digital transformation; Socially responsible companies; Business technology development.

1. Introduction

Selon Pérez de Paz & Londoño-Cardozo (2021), les entreprises et les organisations ont été créées par des groupes de personnes et sont donc considérées comme des entités régies par la gestion humaine. En revanche, la technologie a servi d'outil de soutien pour améliorer et faci-

liter le travail des personnes. Par conséquent, elle a atteint tous les domaines de leur vie et principalement les organisations. À l'origine, les entreprises étaient présentées sous forme de produits, puis la structure a été définie, alors que les systèmes technologiques ont transformé les entreprises en systèmes d'une grande complexité.

Au cours de l'évolution de la société et du temps, de grands changements ont été observés non seulement au niveau social, mais aussi dans la sphère économique, en particulier dans le monde des affaires, où l'objectif est d'obtenir le maximum de profit en échange de la satisfaction d'un besoin d'un groupe de clients. Aujourd'hui, en raison de la forte demande de biens et de services, les organisations ont jugé nécessaire d'inclure la technologie dans leurs opérations, afin de rationaliser la production et la prestation de services, ce qui a donné lieu à la quatrième révolution industrielle. Cependant, le monde a été paralysé par un événement inattendu, baptisé par l'OMS "virus COVID 19", qui a radicalement changé la vie de millions de personnes dans le monde entier en étant déclaré pandémie (Matallana Castellanos, 2020).

La solution, pour ne pas périr par la quarantaine obligatoire, était précisément que certains secteurs considérés comme importants poursuivent autant que possible leurs activités normales et que les autres zones économiques décident soit de déplacer virtuellement leurs opérations, soit de fermer leurs portes. Cette situation a mis en évidence la nécessité d'accélérer le processus de changement des méthodes de travail. Ils ont donc dû s'adapter à cette nouvelle industrie 4.0 afin de mettre en œuvre des technologies (intelligence artificielle, internet des objets, *Big Data*, *blockchain*, robotique, entre autres) dans la gestion de leur entreprise. Ces systèmes ont été inclus progressivement, avec des conséquences sociales (David López, 2022).

En effet, selon Marulanda López (2018), cette évolution technologique est connue sous le nom de transformation numérique, qui consiste pour les organisations à gérer de manière optimale les avancées de la technologie dans les opérations commerciales, et cette activité doit se faire avec l'engagement et la collaboration proactive du talent humain. En outre, les entreprises doivent être conscientes que cette activité conduit à une transformation de leur modèle d'entreprise, qui sera pilotée par la technologie et l'innovation. Il est donc impératif de former le personnel pour qu'il puisse relever ce nouveau défi.

De même, il est important que les entreprises ne considèrent pas seulement leurs propres bénéfices, mais aussi leur engagement en faveur de la responsabilité sociale des entreprises, car les résultats positifs en dépendent, car ils influencent l'image, le prestige, un niveau plus élevé de productivité et de compétitivité en apportant une valeur ajoutée, en améliorant l'expérience du client de sorte qu'il devienne fidèle et revienne continuellement (David López, 2022). En outre, la RSE ne concerne pas seulement l'entreprise et ses clients, mais toutes ses parties prenantes / *stakeholders* (Uribe-Macías et al., 2018), qui sont directement et indirectement liées et peuvent être affectées par les activités de l'entreprise et en particulier par l'impact sur l'environnement.

En outre, la tendance à la durabilité s'est développée, poussant l'entreprise à s'engager envers toutes les parties prenantes du fait de sa présence sur le marché ; toutefois, ses performances ne seraient pas suffisantes pour intégrer les avancées technologiques au niveau de l'entreprise. Il est indéniable que les nouvelles technologies ont un impact positif ou négatif sur l'environnement des entreprises, mais il ne s'agit pas seulement d'identifier les systèmes bons ou mauvais à inclure ou à rejeter. Ce qui est vraiment transcendantal, c'est d'utiliser les avantages de la technologie pour compenser les faiblesses des employés et la responsabilité de l'homme envers son prochain, envers l'environnement (dans un avenir incertain et instable). Par conséquent, les entreprises doivent veiller au bien-être et à la sécurité des informations dans l'environnement informatique (Pérez de Paz & Londoño-Cardozo, 2021).

En revanche, tout n'est pas simple, pour Mercader Uguina (2018), certains aspects doivent être pris en compte par les employeurs lorsqu'ils franchissent cette étape de la transformation numérique et il s'agit de la complexité d'établir un équilibre en termes de présence des em-

ployés, car grâce à la technologie, les gens peuvent effectuer leur travail à distance, sans avoir besoin d'être sur un lieu de travail défini comme c'était traditionnellement le cas. Cependant, cela soulève quelques doutes, par exemple, même si les employés travaillent à distance, cela n'exempte pas le patron de sa responsabilité en matière de santé et de sécurité. Par conséquent, l'importance de déterminer des mesures pour surveiller et garantir la santé des employés sur une base régulière est une étape fondamentale de la responsabilité sociale, au même titre que les autres stratégies.

Compte tenu de ce qui précède, il est nécessaire d'établir un équilibre entre les besoins et les exigences des différentes parties prenantes, c'est-à-dire que les employeurs établissent des stratégies visant à minimiser les coûts et à augmenter la rentabilité, que les employés développent des compétences et génèrent des idées, que la collectivité demande des produits/services à valeur ajoutée et contribue au développement de la communauté dans laquelle ils opèrent, sans négliger la protection de l'environnement. Bien qu'il soit nécessaire de reconnaître que l'homme a le pouvoir de survivre en utilisant sa créativité, cela ne suffit pas si des processus responsables et durables ne sont pas générés dans le but de parvenir à un bénéfice commun, sinon l'humanité pourrait être mise en danger (Canizales Muñoz, 2020).

Cependant, la complexité de l'ajustement de ce compromis entre la nécessité d'utiliser la technologie sur le lieu de travail et la prévention des effets négatifs serait le principal défi de la responsabilité sociale des entreprises. Cependant, la RSE présente certaines limites lorsqu'il s'agit de contrôler la technologie, par exemple, la facilité d'accès à l'information et le fait qu'elle ne provient pas toujours de sources fiables ou ne présente pas toutes les garanties nécessaires (Pérez de Paz & Londoño-Cardozo, 2021). D'où l'idée de créer une structure de responsabilité sociale avec une ramification axée en particulier sur les avancées technologiques afin de pouvoir concrétiser des moyens plus appropriés de contrôler ce processus et de garantir la qualité de l'information, la véracité, l'authentification, la sécurité de l'information, parmi d'autres questions très pertinentes.

2. Les théories en relation avec la Responsabilité sociale des entreprises

Pour paraphraser Pérez de Paz & Londoño-Cardozo (2021), l'homme est un être social par nature, ce qui l'amène à chercher à vivre en société. Lorsque des groupes de personnes se réunissent pour établir et développer une sphère économique, on parle d'organisation ; ils ont une représentation légale et sont acceptés par la communauté. De même, les associations peuvent être de différentes natures, et pas seulement dans le domaine des affaires, d'où la reconnaissance de l'homme organisationnel. En effet, l'exercice de ce droit d'association et la création d'entreprises n'apportent pas seulement des avantages, mais aussi diverses obligations et engagements non seulement envers les membres de l'entreprise, mais aussi envers la société en général, d'où l'initiative de la responsabilité sociale des entreprises.

La responsabilité sociale des entreprises (RSE) est définie comme la capacité éthique et morale qui devrait régir les organisations et motiver les entreprises à s'engager et à participer au bien-être et au progrès de la communauté, ce qui passe par le développement durable, et cette composante serait l'instrument essentiel pour promouvoir des relations optimales qui se maintiennent dans le temps et ne causent pas d'impacts négatifs pour les générations futures (Canizales Muñoz, 2020). Le processus de RSE doit être appliqué de manière graduelle, progressive et durable dans le temps, afin de garantir les obligations et les engagements des organisations envers la société et l'environnement (économique et juridique), mais en tenant compte des effets favorables de sa mise en œuvre parce qu'elles ont la responsabilité éthique de son respect fidèle (Ormaza Andrade et al., 2020).

De même, pour un autre auteur (Wulf Betancourt, 2018), la responsabilité sociale des entreprises a gagné en notoriété au fil du temps, car elle apparaît comme un élément fondamental dans les économies avancées, ceci parce qu'elle est considérée comme une incitation supplémentaire pour accaparer plus de marché ou gagner en réputation au niveau de l'entreprise.

Elles considèrent ainsi la RSE comme une stratégie visant à créer un avantage concurrentiel sur leurs rivaux et donc à les surpasser, en pensant à long terme. Par conséquent, le processus de RSE est mis en œuvre par le biais de stratégies de gestion qui soutiennent une correspondance basée sur l'harmonie entre les entreprises et l'environnement, en considérant un niveau de progrès dans les paramètres suivants (Tamayo Cevallos & Ruiz Malbarex, 2018) :

- Économique : il s'agit de mettre en place des structures commerciales cohérentes afin d'économiser de l'argent, de motiver les employés et de dépasser les attentes des clients (satisfaction du bien/service).
- Social : il s'agit d'activités visant à améliorer les conditions et l'environnement de travail, à investir dans la sphère sociale et à maintenir d'excellentes relations avec la communauté.
- Environnement : capacité à gérer l'impact de la production, optimisation des ressources, minimisation des émissions de déchets, réduction de la consommation d'énergie, politiques et systèmes de gestion de l'environnement.

En outre, selon les auteurs Remache-Rubio et al. (2018), il est nécessaire que les organisations considèrent certaines situations spécifiques dans le cadre de leur responsabilité sociale, qui sont mentionnées ci-dessous pour une meilleure compréhension du lecteur :

- Créer et fournir des produits et des services capables de répondre aux besoins de la population et contribuer ainsi à son bien-être.
- Promouvoir et maintenir une conduite morale et éthique qui dépasse les exigences légales minimales.
- Orienter chacune de ses activités et de ses décisions (de la direction générale au niveau opérationnel) sur la base de l'éthique, qui est essentielle à la culture organisationnelle.
- Assurer et garantir des conditions de travail optimales pour les employés, où règnent des relations interpersonnelles harmonieuses et où chaque membre de l'entreprise respecte et prend soin de l'environnement.
- Contribuer et faire partie de la communauté dans laquelle elle opère, afin de soutenir et de contribuer à divers besoins sociaux, d'établir un équilibre, à la recherche d'un bénéfice commun (relation gagnant-gagnant).

Aujourd'hui, pour mettre en œuvre et lancer le système de RSE dans les entreprises, il est nécessaire, dans le domaine de la planification, d'inclure diverses clauses sociales, de créer des documents dans lesquels des codes d'éthique sont dictés et de publier des rapports sur la durabilité. Ces activités permettront de vérifier les progrès de la gouvernance, l'efficacité du respect des politiques et de promouvoir la participation proactive des parties prenantes par le biais d'une communication continue (López Armes, 2021).

Tous ces éléments démontreraient un profil transparent et fiable dans lequel le développement progressif de la communauté et de l'environnement est recherché à un niveau général, ce qui exposera la formalisation de la gestion de la RSE (López Armes, 2021). Il est important de commencer par définir ce que l'organisation souhaite réaliser avec ses activités et comment elle entend contribuer au développement intégral de son environnement.

3. Méthodologie

Lors de la rédaction de cet article, le modèle de recherche évaluative a été utilisé dans le cadre de la revue de la littérature pour tirer des conclusions appuyées par des arguments disciplinaires. À cette fin, les sources académiques ont été examinées à l'aide de bases de données telles que Scopus, Science direct et Ebsco. Dans Google Scholar, en revanche, la recherche s'effectue à l'aide de mots-clés : « responsabilité sociale des entreprises/organisa-

tions, transformation numérique, technologies du travail, RSE et transformation numérique ». De cette manière, plus de 220 documents scientifiques et académiques liés à des thèmes de recherche et à des mots-clés (anglais, espagnol et français) qui soutiennent et argumentent cet article ont été examinés. Les documents tels que les chapitres de livres et les séminaires ont été exclus.

En général, la présente recherche a été mise en place dans le cadre d'une analyse documentaire (caractéristiques non numériques du sujet) transversale dans une période de temps délimitée (entre 2005 et 2022). En plus, la méthode descriptive a été utilisée (décrivant les processus du phénomène de recherche, expliqués pour la compréhension du lecteur).

De même, en ce qui concerne le type d'information, il est secondaire dans la mesure où nous avons travaillé sur la base de données collectées dans des travaux académiques de troisième et quatrième niveau (existant déjà dans l'environnement national et international), et nous avons également examiné des revues et des articles scientifiques, qui ont été sélectionnés en fonction du sujet de recherche et qui contribuent au développement de ce dernier (Reyes, 2020). Il convient de noter que la priorité a été donnée à la recherche actualisée.

Avec les données collectées, nous avons procédé à l'organisation, la classification, l'analyse et la synthèse des informations qualitatives prépondérantes qui soutiennent et renforcent l'importance de ce travail et de futures recherches plus approfondies (Iglesias, 2016). Par la suite, la structure du travail a été définie, où les faits sont décrits depuis les connaissances générales jusqu'aux connaissances spécifiques, telles que les définitions, la classification, l'importance, les processus, entre autres, qui expliquent le phénomène de l'étude et, enfin, les conclusions trouvées sont présentées.

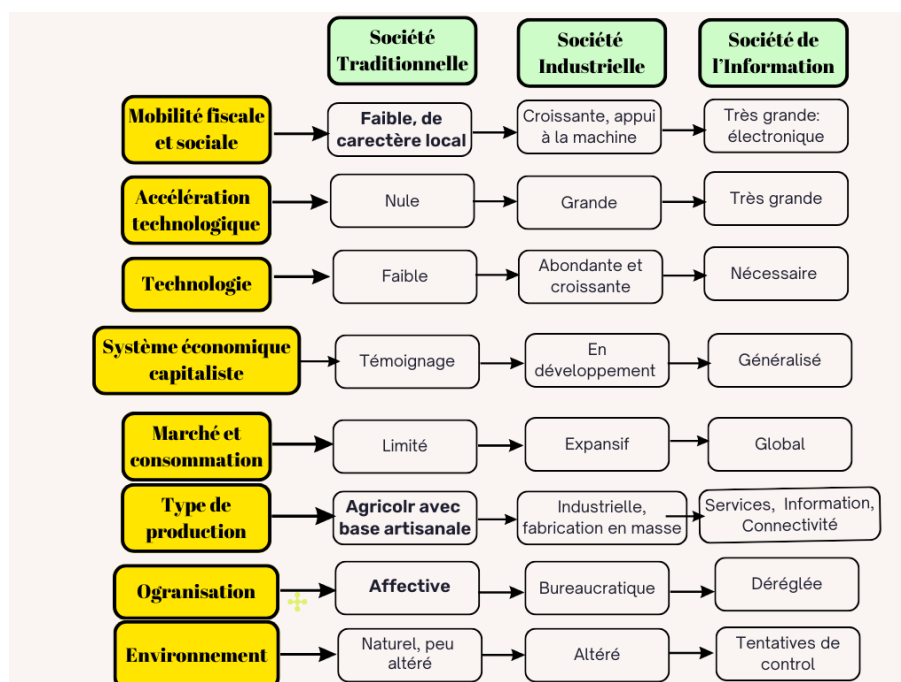
4. Mise en œuvre de la technologie dans les entreprises

Selon Cano-Pita (2018), les technologies de l'information et de la communication sont définies globalement comme des outils électroniques, des dispositifs, des instruments, des composants, des équipements, entre autres, qui servent à la gestion de l'information, qui fournissent un soutien au développement et à la croissance économique d'une entreprise. La première étape consiste à connaître en profondeur le type d'entreprise et ce que vous voulez réaliser, une fois que cela est défini, vous pouvez incorporer le système technologique approprié, sinon vous courez le risque d'échouer car, dans 90 % des cas, certaines entreprises choisissent de manière inadéquate par l'ignorance globale de votre entreprise.

Tout au long de l'histoire, les entreprises ont été gérées à l'aide de techniques et de processus exécutés par l'homme dans la société, ce que l'on appelle la société traditionnelle. Mais avec le passage du temps et l'évolution, la technologie a été incluse dans les opérations humaines et est maintenant considérée comme la société de l'information. Cependant, cette composante a une influence à la fois sur les domaines sociaux et commerciaux et, en particulier, la complexité des affaires augmente au fur et à mesure que la technologie progresse (Pérez de Paz & Londoño-Cardozo, 2021).

De même, ces systèmes sont généralement utilisés pour améliorer la communication et, d'autre part, l'importance de générer une refonte du modèle organisationnel est dénotée. La figure 1 ci-dessous résume l'évolution de la société traditionnelle à la société de l'information pour une meilleure compréhension des changements mis en œuvre jusqu'à aujourd'hui (Pérez de Paz & Londoño-Cardozo, 2021).

Figure 1 : Le processus d'évolution de la société traditionnelle vers la société de l'information



Source: Elaboré par nos soins à partir de “La implementación de los robots y la inteligencia artificial en las organizaciones: una paradoja para la Responsabilidad Social por Pérez de Paz & Londoño-Cardozo (2021)”

Après avoir passé en revue de manière générale l'évolution des sociétés au niveau des entreprises et la manière dont la technologie a été utilisée, il convient de mentionner que les technologies de l'information (TI) contribuent au développement potentiel de la productivité organisationnelle en utilisant des systèmes et en optimisant les différentes procédures commerciales. En effet, les technologies de l'information apportent un soutien aux entreprises afin d'améliorer les canaux de communication et les flux d'informations pour qu'ils puissent être analysés et que de meilleures décisions puissent être prises ; elles contribuent également à améliorer la communication interne. Toutefois, ce sujet présente certaines complexités, ce qui crée une certaine incertitude quant à la manière appropriée de l'appliquer, et un certain nombre de documents de gestion ont été élaborés (Arévalo-Avecillas et al., 2018).

De même, selon Costa Ruiz et al. (2018), la communication, tant interne qu'externe, permet à l'organisation de gérer de manière optimale sa gestion productive grâce à la mise en œuvre et à l'utilisation de bases de données et de logiciels spécialisés, qui sont combinés à des processus administratifs et atteignent ainsi un degré élevé de compétitivité, ce qui lui permet de se positionner en tant que leader sur le marché. Sans le soutien des TIC, les entreprises deviennent tout simplement obsolètes ; par conséquent, pour rester dans la course et réussir dans cette nouvelle économie, il est essentiel de considérer la mise en œuvre des technologies comme un investissement et non comme une dépense.

Cano-Pita (2018) expose son point de vue, basé sur diverses études, selon lequel il existe une forte corrélation entre l'évolution et le changement structurel des entreprises, qui est réalisée par l'adoption de nouvelles technologies, qui, au début, ont été appliquées comme un outil en fonction du contexte d'une époque donnée ; cependant, son influence a été observée aujourd'hui car elle génère des changements importants dans la conception de la structure, de la culture et du climat de l'entreprise.

Il est important d'établir une différence entre ce que l'on appelle les technologies numériques matures et avancées, car elles ne sont pas identiques, c'est-à-dire qu'elles ne sont pas basées sur le processus de recherche et de développement, mais sur le moment où elles se trouvent dans le processus d'adoption de masse dans la sous-structure de production, puisque celle-ci est divisée en trois niveaux : développement, adoption et impact économique. Ainsi, une

technologie avancée peut être déjà développée, mais se trouver encore au niveau de l'adoption. Ainsi, la compréhension de cette distinction réside essentiellement dans les étapes du processus de vie de la technologie, à partir du moment où les systèmes de production progressent (Katz, 2018).

D'après ce qui précède, il est important de pouvoir discerner les différents types de technologie et d'identifier les plus appropriés qui peuvent être mis en œuvre dans l'organisation, ce qui conduit également à la préparation par la formation du personnel pour qu'il soit en mesure de gérer efficacement les informations déployées par le biais de ces médias et de contribuer ainsi au développement de l'entreprise.

5. La transformation numérique dans les organisations

La transformation numérique est définie comme le processus de gestion visant à soutenir le façonnage de la culture, des tactiques, des processus et des compétences de l'entreprise par la mise en œuvre de la technologie numérique. Ce type de gestion a permis de faire décoller plusieurs nouvelles entreprises qui ont généré des bénéfices importants en peu de temps. Par conséquent, il est nécessaire, lorsque l'on souhaite incorporer cette technologie dans les processus d'entreprise, de modifier le modèle d'entreprise en unifiant le traditionnel avec l'ère numérique et en les associant pour atteindre les objectifs de l'organisation (Cuenca-Fontbona et al., 2020).

L'auteur Delgado Fernández (2020) indique que cette terminologie de la transformation numérique résulte de l'utilisation combinée de diverses innovations technologiques, qui permettent à d'innombrables participants directs et indirects d'apparaître sur la scène, qui ont à leur tour leurs idéologies, valeurs, habitudes et points de vue, qui peuvent changer en permanence, ce qui influence considérablement les règles de l'entreprise dans différents domaines. En outre, la transformation numérique dans les entreprises est importante parce qu'elle est supposée comme une stratégie pour atteindre le succès à condition qu'elle soit bien dirigée en faveur de la gestion de l'entreprise, alors d'où la pertinence de considérer les clés suivantes pour la mise en œuvre de la transformation numérique selon l'auteur Valderrama (2019) :

- L'accent mis sur le client. - L'objectif est de dépasser les attentes des clients potentiels et de les satisfaire pleinement ; d'où la prépondérance de l'utilisation de la technologie pour commercialiser les produits et les services, les clients souhaitant être informés en permanence par le biais de plateformes numériques.
- Les personnes d'abord. - Le talent humain est considéré comme le principal capital d'une entreprise et, par conséquent, si l'on prend soin des employés, ils prendront soin des clients à long terme et feront tout ce qui est nécessaire pour répondre à leurs besoins et les fidéliser ; les personnes sont gérées, car l'entreprise est composée de personnes pour les personnes.
- Collaboration intelligente. - Participation proactive des parties prenantes, afin de générer des idées qui sont ensuite développées à l'aide de technologies.
- Agilité. - La capacité à s'adapter au changement, en étant attentif à observer et à prévoir (support technologique) ce qui pourrait se produire, et donc à prendre les bonnes décisions en temps voulu.

Il faut comprendre que l'environnement économique est déjà numérique, que les clients n'ont pas le temps et ne peuvent donc pas attendre, et qu'ils comparent en raison de leurs attentes élevées ; c'est là qu'apparaissent les ressources technologiques qui permettent d'observer et d'apprendre diverses informations en termes de consommation, de tendances, de modes, de données de la concurrence nationale et internationale, entre autres. Cependant, bien que toutes les informations soient disponibles, elles ne fonctionnent pas toutes seules ; c'est pourquoi le travail de personnes capables d'interpréter ces données et, sur cette base, de prendre

les bonnes décisions dans un laps de temps immédiat est nécessaire. C'est pourquoi de nouveaux emplois dans le domaine de l'analyse et de la conception sont créés, car c'est sur ces emplois que les entreprises peuvent se différencier de leurs concurrents (Slotnisky, 2016).

D'autre part, il est nécessaire de savoir que la transformation digitale est un processus systématique et progressif. Les différentes étapes de la transformation numérique pour les organisations sont présentées et définies ci-dessous, comme décrit dans un document de recherche de l'auteur Anzola Montero (2019) :

Première étape - L'habituel : Traditionnellement, travailler avec le même, en pensant qu'une solution est donnée aux changements dans le monde numérique. Deuxième étape - Présent et actif : Bien qu'il y ait un déséquilibre dans l'allocation des ressources pour la mise en œuvre numérique, les processus numériques sont optimisés. Troisième étape - Formalisée : l'expérience, l'exécution et les changements en faveur de la technologie émergent. Quatrième étape - Stratégique : les stratégies, les efforts, les responsables et les ressources sont formulés et les groupes de travail sont consolidés. Cinquième étape - Convergente : Une infrastructure - rôles, modèles, processus - est consolidée, avec une voie vers la transformation numérique. Sixième étape - Innovante et adaptative : la transformation numérique devient la voie à suivre. Il est reconnu que le voyage est en cours. Un nouvel écosystème est mis en place pour identifier et agir sur les tendances technologiques et commerciales, dans le cadre de projets pilotes ou à grande échelle (p. 2).

Pour Alonso Guerra (2017), les deux raisons les plus remarquables d'appliquer la transformation numérique dans les entreprises sont : croître et survivre, lorsqu'une organisation se transforme numériquement en réalisant le processus correspondant, qui consiste initialement à planifier et à définir la structure appropriée ; de même, elle parvient à entrer dans l'environnement numérique de manière triomphante, cela se traduirait par la création d'un avantage concurrentiel qui lui permettra d'être en avance sur ses concurrents. C'est ainsi que vous pourrez vous développer en tant qu'entreprise. La perspective selon laquelle la transformation numérique se résume à un site web et à une présence sur les réseaux sociaux doit être écartée de l'esprit, mais ce qui compte vraiment, c'est la manière dont l'entreprise est perçue par tous les médias sociaux dans lesquels elle opère et est présente.

Il existe un certain nombre de défis à relever pour réussir la transformation numérique des organisations, qui doivent être pris en compte, analysés, interprétés et sélectionnés en fonction du type d'entreprise et du degré d'avancement qu'elle entend atteindre en tant qu'entreprise, afin d'appliquer ce processus de manière progressive et constante, ce qui modifiera non seulement le modèle d'entreprise, mais inclura également l'évolution du personnel. Les paragraphes suivants énumèrent et expliquent chacune des étapes initiales de sa mise en œuvre selon Maliqueo Pérez, et al. (2021) :

1. Passer au numérique : perfectionner la gestion actuelle des talents humains, afin d'offrir un meilleur service et la qualité des services futurs ; en outre, le service en face-à-face doit être réduit pour être numérique.
2. Transformer numériquement : mettre en œuvre l'utilisation d'outils technologiques couplés à l'entreprise, afin de gérer de manière optimale les données, qui deviennent des informations importantes pour innover et offrir de nouveaux services aux employés et aux autres parties prenantes de l'entreprise.
3. Concevoir un modèle innovant de gestion du personnel avec une valeur ajoutée basée sur les nouvelles tendances en matière de technologie et de talents : offrir un environnement de travail sain, être flexible et inclusif, des tendances que les employés apprécient et recherchent aujourd'hui dans les entreprises.
4. Être un véritable agent du changement : créer, promouvoir et maintenir une nouvelle culture organisationnelle basée sur l'ère numérique pour élever le niveau de performance, le degré de productivité, où la direction réoriente ses objectifs stratégiques liés aux nouveaux environnements de travail auxquels elle est confrontée.

Par ailleurs, selon plusieurs experts, il existe trois priorités stratégiques pour réaliser la transformation numérique des entreprises, qui sont : " l'innovation, la rentabilité et l'expérience client ". Chaque priorité devrait se voir attribuer une méthodologie d'amélioration continue telle que Design Thinking, Agile, produit minimum viable, kaizen, etc. " (Moreno Zuluaga, 2020, p. 17).

La RSE est très engagée pour accompagner et guider le processus de transformation numérique des organisations, même si, d'après le matériel examiné par différents experts dans ce domaine, il serait important de désigner la création d'une sous-fonction de la RSE qui se concentre uniquement sur la partie technologique, car bien qu'il existe des lignes directrices générales sur la façon de garantir le bien commun dans ce contexte, il y a encore des aspects très généraux qui doivent être pris en compte. En effet, l'accès à l'information numérique, s'il est vrai qu'il est d'une grande aide pour les entreprises, mais aussi le manque de connaissances sur des questions importantes telles que la cybersécurité, peuvent conduire à des résultats inattendus qui causent des problèmes non seulement à l'organisation mais aussi à toutes les parties prenantes, et il est nécessaire de spécifier ce qui est le plus pratique pour l'entreprise.

En référence aux diverses propositions théoriques des différents experts, l'existence de la pertinence de la RSE et de la transformation technologique a été démontrée : toutefois, les aspects positifs et les défis possibles auxquels l'organisation doit faire face ont été présentés. Il serait important d'explorer davantage ce sujet afin d'en savoir plus sur son influence et son impact au niveau des entreprises.

6. Conclusion

Pour conclure, et à travers notre étude documentaire, nous pouvons affirmer que la responsabilité sociale des entreprises est l'engagement volontaire des organisations à bien faire les choses au niveau de l'entreprise, bien au-delà de ce qu'indique le cadre légal et réglementaire de ce secteur, c'est la volonté de forger une relation gagnant-gagnant. Au sein de la RSE, le domaine technologique est reconnu car il est impératif d'approfondir cet aspect, il faudrait donc préciser tout ce qui est impliqué dans la transformation digitale dans le domaine des systèmes et comment cela a un impact sur les parties prenantes.

En effet, la RSE et la transformation numérique sont des processus qui doivent être gérés de manière graduelle, progressive et surtout soutenue dans le temps, car c'est la seule manière d'obtenir des résultats positifs à long terme. Lorsqu'une entreprise est fondée de manière socialement responsable, ce n'est pas seulement pour se conformer aux normes réglementaires, mais aussi pour rechercher le bien commun, ce qui lui permet d'avoir une perception positive de la société en général.

Il est donc important de reconnaître que la transformation numérique ne repose pas uniquement sur la technologie, mais que la responsabilité et les résultats reposent sur le pouvoir humain, car le premier élément n'est qu'un instrument utilisé par les humains pour accomplir des tâches. Par conséquent, pour réussir au niveau professionnel et commercial, il est nécessaire d'avoir des personnes qui ont la capacité et la maîtrise d'utiliser correctement la technologie en faveur du travail. Avant de mettre en œuvre la transformation numérique, il est impératif de prendre en compte certains aspects fondamentaux tels que l'environnement économique et l'état de l'entreprise ; également, d'analyser et de connaître les outils technologiques tels que le *Big Data* pour traiter un grand volume d'informations sur les personnes, les sites Web, les réseaux sociaux, ce qui permet d'établir une relation directe avec les utilisateurs de manière numérique, en profitant à son tour pour incorporer la vente en ligne de produits / services, qu'ils soient traditionnels ou nouveaux, ce qui modifie son modèle d'entreprise, en obtenant une meilleure position sur le marché.

La transformation numérique est façonnée par l'utilisation de systèmes et d'équipements technologiques ainsi que par les progrès de l'internet, mais elle englobe également l'évolution des

attitudes et des compétences des employés. Ce processus a montré dès son apparition qu'il était là pour durer ; il est donc impératif que les entreprises, quels que soient leur secteur, leur activité, leur taille, qu'il s'agisse d'entreprises traditionnelles ou d'entreprises de la nouvelle ère, etc. Elles devront relever ce défi, sous peine d'être distancées sur le marché, jusqu'à disparaître.

Malgré des études antérieures sur ce sujet, il est essentiel d'approfondir cette approche sur le plan pratique, afin de mieux déterminer l'influence et l'impact de ces technologies non seulement sur les entreprises, mais aussi sur la société. Il a été démontré que la technologie est devenue un élément indispensable dans la sphère personnelle et professionnelle (car elle facilite l'exécution de tâches qui ne pourraient pas être réalisées en présentiel, étant donné qu'en temps réel plusieurs actions peuvent être effectuées en même temps), d'où l'importance de poursuivre les recherches.

Références

- Alonso Guerra, I. (2017). La transformación digital de la empresa. 1-29. Santander: Universidad de Cantabria. <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/13402/ALONSOGUERRAIVAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Amara, A.B.B. et Zghal, M. (2008). L'impact de la relation « éthique-confiance » sur l'intention d'achat du consommateur. *La Revue des Sciences de Gestion*, 6(234), 53-64.
- Anzola Montero, G. (2019). Transformación digital para la revolución industrial: el nuevo llamado para la U.D.C.A. *Revista U.D.C.A Actualidad & Divulgación Científica*, 22(1), 2. <https://doi.org/https://doi.org/10.31910/rudca.v22.n1.2019.1228>
- Arévalo-Avecillas, D., Nájera-Acuña, S., & Piñero, E. (2018). La Influencia de la Implementación de las Tecnologías de Información en la Productividad de Empresas de Servicios. *Información Tecnológica*, 29(6), 199-212. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v29n6/0718-0764-infotec-29-06-00199.pdf>
- Benhamou, S., Diaye, M.A. et Crifo, P. (2016). Responsabilité sociale des entreprises et compétitivité. Évaluation et approche stratégique. *La Revue des Sciences de Gestion*, 223(267-268), 57-65.
- Bloom, N., Garicano, L., Sadun, R. et Van Reenen, J. (2014). The distinct effects of information technology and communication technology on firm organization. *Management Science*, 60(12), 2859-2885.
- Bocquet, R. et Mothe, C. (2013). Profil des entreprises en matière de RSE et innovation technologique. *Revue management & avenir*, 8(66), 132-151.
- Canizales Muñoz, L. D. (2020). Elementos clave de la innovación empresarial. Una revisión desde las tendencias contemporáneas. *Revista Innova ITFIP*, 6(1), 50-69. <http://www.revistainnovaitfip.com/index.php/innovajournal/article/view/78/163>
- Cano-Pita, G. E. (2018). Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. *Dominio de las Ciencias*, 4(1), 499-510. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6313252>
- Costa Ruiz, M. P., Armijos Buitrón, V. A., Loaiza Andrade, F. S., & Aguirre Valdívieso, G. I. (2018). Inversión en TICS en las empresas del Ecuador para el fortalecimiento de la gestión empresarial Periodo de análisis 2012-2015. *Revista Espacios*, 39(47), 1-11. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n47/a18v39n47p05.pdf>

- Cuenca-Fontbona, J., Matilla, K., & Compte-Pujol, M. (2020). Transformación digital de las agencias de Relaciones Públicas y Comunicación españolas. *El profesional de la información*, 29(3), 1-14. <https://www.recercat.cat/bitstream/handle/2072/375953/Transformaci%C3%B3n%20digital%20de%20las%20agencias%20de%20relaciones%20p%C3%ABlicas.pdf?sequence=1>
- David López, G. P. (2022). Impacto social de la cuarta revolución industrial y la responsabilidad social empresarial como respuesta. *I+D Revista de Investigaciones*, 17(2), 1-10. <http://udi.edu.co/revistainvestigaciones/index.php/ID/article/view/340>
- Delgado Fernández, T. (2020). Taxonomía de transformación digital. *Revista Cubana de Transformación Digital*, 1(1), 04-23. <https://rctd.uic.cu/rctd/article/view/62/58>
- García-Peñalvo, F. J. (2 de junio de 2020). El ecosistema de información científica y el perfil digital del investigador. Salamanca: Universidad de Salamanca. <https://repositorio.grial.eu/handle/grial/2046>
- Deloitte. (2020). La corrélation entre la maturité numérique et la finance reposent sur la transformation numérique à une forte croissance durable. *Autobus. Faits saillants*. 12-23
- Feroz, A.K., Zo, HJ et Chiravuri, A. (2021). Transformation numérique et durable en-vironnementale : un programme d'examen et de recherche. *Durabilité*. 13,1530
- Guo, X.C.; Li, M.M.; Wang, Y.L.; Mardani, A. Does digital transformation improve the firm's performance? From the perspective of digitalization paradox and managerial myopia. *J. Bus. Res.* 2023, 163, 113868
- Iglesias, M. E. (2016). Metodología de la investigación científica: Diseño y elaboración de protocolos y proyectos. Colección Universidad. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=z39EEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA143&dq=metodologia+de+la+investigacion+cientifica&ots=0kjzfChCaW&sig=XIhwHwdHdf9jKx29-3YAON5s8Do#v=onepage&q&f=false>
- Jan, A.A.; Lai, F.W.; Asif, M.; Akhtar, S.; Ullah, S. Embedding sustainability into bank strategy: Implications for sustainable development goals reporting. *Int. J. Sustain. Dev. World Ecol.* 2023, 30, 229–243
- hnk, J.; Ollig, P.; Rvekamp, P.; Oesterle, S. Managing the complexity of digital transformation-How multiple concurrent initiatives foster hybrid ambidexterity. *Electron. Mark.* 2022, 32, 547–569.
- Katz, R. (2018). Capital humano para la transformación digital en América Latina. Santiago: Naciones Unidas. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43529/S1800265_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López Armes, E. (2021). Responsabilidad social y el compromiso organizacional de empleados públicos del Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(95), 656-668. [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/36273-Texto%20del%20art%C3%ADculo-63396-2-10-20210726%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/36273-Texto%20del%20art%C3%ADculo-63396-2-10-20210726%20(1).pdf)
- Maliqueo Pérez, C., González Candia, J., Mardones Espinosa, R., & Ardiles Briones, M. (2021). Gestión de personas y las barreras para innovar en la transformación digital. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 1-19. <https://www.redalyc.org/journal/290/29069612003/29069612003.pdf>
- Marulanda López, L. M. (marzo de 2018). Retos y Tendencias de la Transformación Digital para la Empresa Colombiana: Desafío de personas no de tecnología. 1-37. Bogotá: Facultad de Ciencias Económicas, Programa de Administración de Empresas de la Universidad Militar Nueva Granada. <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/17490>

- Matallana Castellanos, L. D. (7 de junio de 2020). Retos Empresariales Tras el Coronavirus COVID 19. 1-17. Bogotá: Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad Católica de Colombia.
<https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/24668>
- Mercader Uguina, J. R. (2018). Riesgos laborales y transformación digital: hacia una empresa tecnológicamente responsable. *Teorder*(23), 92-107.
<https://ojs.tirant.com/index.php/teoria-y-derecho/article/view/422/415>
- Moreno Zuluaga, M. P. (2020). Guía para identificar los procesos que deben ser automatizados en la transformación digital. 17. Medellín: Universidad EAFIT.
https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/16069/MariadelPilar_MorenoZuluaga_2020.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Morone, G. (2013). Métodos y técnicas de la investigación científica. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/37457451/metodologias_investigacion-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1663740852&Signature=M0JR-eMTchbHCY5I-04mv2thpkVbSDWB8ChdMtHTVOFwIx1d3zZ06B03ncv~97ArAVjXPy36Dt6Bywc811belcw7HpWXAcbNIF0iYKAIoVjQ9NV4WB2fQe3sf5FV9cVqM
- Ortiz-de-Mandojana, N. et Bansal, P. (2016). The long-term benefits of organizational resilience through sustainable business practices. *Strategic Management Journal*, 37(8), 1615-1631.
- Okuda Benavides, M., & Gómez-Restrepo, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(1), 7.
<http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v34n1/v34n1a08.pdf>
- Ormaza Andrade, J., Ochoa Crespo, J., Ramírez Valarezo, F., & Quevedo Vázquez, J. (2020). Responsabilidad social empresarial en el Ecuador: Abordaje desde la Agenda 2030. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 26(3), 175-193.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7565475>
- Peng, Y.; Tao, C. Can digital transformation promote enterprise performance?—From the perspective of public policy and innovation. *J. Innov. Knowl.* 2022, 7, 100198.
- Pérez de Paz, M., & Londoño-Cardozo, J. (2021). La implementación de los robots y la inteligencia artificial en las organizaciones: una paradoja para la Responsabilidad Social. En J. En: Londoño-Cardozo, & O. I. Vásquez, *La investigación en Administración: tendencias, enfoques y discusiones* (págs. 185-219). Cali, Colombia: Editorial Universidad Santiago de Cali. https://www.researchgate.net/profile/Jose-Londono-Cardozo/publication/354086998_La_implementacion_de_los_robots_y_la_inteligencia_artificial_en_las_organizaciones_una_paradoja_para_la_Responsabilidad_Social/links/61b9fc5b1d88475981f04d96/La-implementacion
- Remache-Rubio, M. M., Villacis-Torres, S., & Guayta-Toapanta, N. (2018). La responsabilidad social empresarial vista desde un enfoque teórico. *Dominio de las Ciencias*, 4(1), 550-568. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6313247>
- Reyes, E. (2020). *Metodología de la Investigación Científica*. EEUU: Page Publishing.
- Slotnisky, D. (2016). *Transformación digital: cómo las empresas y los profesionales deben adaptarse a esta revolución*. Buenos Aires: Digital House.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=9dBJDQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=transformacion+digital&ots=31OuxeDEHD&sig=8NSS42QBZ0QhxWl-XiSb5UfohWo#v=onepage&q=transformacion%20digital&f=false>

- Tamayo Cevallos, C. D., & Ruiz Malbarez, M. C. (2018). De la responsabilidad social empresarial al balance social. *Cofin Habana*, 12(1), 304-320. <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v12n1/cofin20118.pdf>
- Uribe-Macías, M., Vargas-Moreno, O. A., & Merchán-Paredes, L. (2018). La responsabilidad social empresarial y la sostenibilidad, criterios habilitantes en la gerencia de proyectos. *Entramado*, 4(1), 52-63. <http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v14n1/1900-3803-entra-14-01-52.pdf>
- Valderrama, B. (2019). Transformación digital y organizaciones ágiles. *ARANDU UTIC*, 6(1), 15-50. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7274241>
- Van Veldhoven, Z. and Vanthienen, J. (2022) Digital transformation as an interaction-driven perspective between business, society, and technology. *Electronic Markets*, 32(2), pp. 629-644.
- Whelan, G. (2013). Corporate constructed and dissent enabling public spheres : differentiating dissensual from consensual corporate social responsibility. *Journal of Business Ethics*, 115, 755-769.
- Warner, K. S. R. and Wäger, M. (2019) Building dynamic capabilities for digital transformation: An ongoing process of strategic renewal. *Long range planning*, 52(3), pp. 326-349.
- Wulf Betancourt, E. (2018). Responsabilidad Social Empresarial un desafío corporativo. Editorial Universidad de la Serena. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ymKtDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=Responsabilidad+social+empresarial+&ots=PpWR9Rl8Lk&sig=tvFIbN3Jasze2bVM_TCox2biPY#v=onepage&q=Responsabilidad%20social%20empresarial&f=false
- Xu, J.; Li, W. The Impact of the Digital Economy on Innovation: New Evidence from Panel Threshold Model. *Sustainability* 2022, 14, 15028
- Zhou, Z.; Liu, W.; Cheng, P.; Li, Z. The impact of the digital economy on enterprise sustainable development and its spatial-temporal evolution: An empirical analysis based on urban panel data in China. *Sustainability* 2022, 14, 11948.