

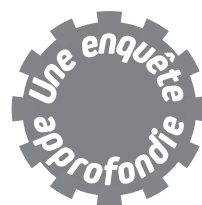
LA TRANSFORMATION DIGITALE DES ENTREPRISES

Principes, exemples,
mise en œuvre et impact social

Océane Mignot

LA TRANSFORMATION DIGITALE DES ENTREPRISES

Principes, exemples,
mise en œuvre et impact social



DUNOD

Éditorial : Innocentia Agbe et Garance Moëlle
Fabrication : Pauline Riou
Mise en pages : Nord Compo
Conception couverture : Studio Dunod
Maquette intérieure : Marion Alfano

NOUS NOUS ENGAGEONS EN FAVEUR DE L'ENVIRONNEMENT :



Nos livres sont imprimés sur des papiers certifiés pour réduire notre impact sur l'environnement.



Le format de nos ouvrages est pensé afin d'optimiser l'utilisation du papier.



Depuis plus de 30 ans, nous imprimons 70 % de nos livres en France et 25 % en Europe et nous mettons tout en œuvre pour augmenter cet engagement auprès des imprimeurs français.



Nous limitons l'utilisation du plastique sur nos ouvrages (film sur les couvertures et les livres).

© Dunod, 2024
11 rue Paul Bert, 92240 Malakoff
www.dunod.com
ISBN : 978-2-10-086235-1

*À mes deux filles, Maléna et Lana, qui m'ont encouragée
durant ces longs mois d'écriture. Merci à vous deux.*

« *L'intelligence est la capacité à s'adapter au changement.* »
Stephen Hawking

Sommaire

Introduction	11
--------------------	----

PARTIE 1. LE DIGITAL : LA QUATRIÈME RÉVOLUTION INDUSTRIELLE

Chapitre 1 Poursuivre sa transformation digitale : une question de vie ou de mort.....	23
Chapitre 2 La cohabitation entre les entreprises « traditionnelles » et les entreprises « digitales »	39
Chapitre 3 Les quatre éléments constitutifs de la transformation digitale	55

PARTIE 2. COMMENT LES ENTREPRISES ONT-ELLES APPRÉHENDÉ LEUR TRANSFORMATION DIGITALE ?

Chapitre 4 Cas pratique dans le secteur des services	73
Chapitre 5 Cas pratique dans le secteur de l'industrie	85
Chapitre 6 Cas pratique dans le secteur de la banque.....	105

Chapitre 7 Moyens utilisés pour promouvoir l'innovation digitale dans les entreprises	119
--	-----

Chapitre 8 La transformation digitale de l'État.....	145
---	-----

**PARTIE 3.
COMMENT GÉRER
SA TRANSFORMATION DIGITALE ?**

Chapitre 9 Transformation digitale : 6 étapes structurantes	159
---	-----

Chapitre 10 Mettre en place la transformation digitale	171
---	-----

Chapitre 11 Changer nos pratiques digitales.....	187
---	-----

Chapitre 12 Les enjeux sociaux de la digitalisation.....	257
---	-----

Conclusion	293
------------------	-----

Bibliographie	297
---------------------	-----

Introduction

ÊTES-VOUS PRÊT ?

L'évolution des nouvelles technologies dans le monde des affaires s'inscrit désormais dans une continuité exponentielle, propulsée par l'avènement de l'intelligence artificielle (IA) et de son utilisation croissante qui bouleverse l'écosystème commercial mondial. En 2023, nous assistons à ce que l'on peut véritablement qualifier de quatrième révolution industrielle, une période de transformation sans précédent qui redéfinit la façon dont les entreprises fonctionnent.

Alors, êtes-vous prêt à vous joindre à cette aventure de transformation ? Comment pouvez-vous vous adapter et tirer parti de cette vague d'innovation technologique ? Cet ouvrage est conçu pour vous guider dans la compréhension de cette évolution continue, en mettant particulièrement en lumière l'impact en France et dans le monde.

Notre objectif est de vous faire ressentir l'ampleur de cette révolution en explorant en profondeur son influence à l'échelle mondiale et nationale. Vous découvrirez comment l'IA et d'autres technologies révolutionnaires transforment radicalement les modèles commerciaux, grâce à des exemples concrets d'entreprises, françaises et internationales, qui ont su embrasser cette évolution avec succès.

Préparez-vous à une aventure fascinante qui trace la voie de la technologie et des affaires en 2023, où l'intelligence artificielle est la nouvelle force motrice de la continuité exponentielle de l'innovation. Attachez solidement vos ceintures, car le futur est déjà là.

Dans l'effervescence technologique contemporaine, les entreprises sont aux prises avec une métamorphose colossale connue sous le nom de transformation digitale. Ce terme encapsule une myriade de stratégies de modernisation. Dans son chef-d'œuvre *Leading Digital* (2014), George Westerman décrypte la transformation digitale comme l'exploitation astucieuse des technologies pour radicalement accroître la performance et la portée des entreprises.

La transition digitale ne se limite pas simplement à l'adoption de technologies numériques, mais elle représente une véritable refonte stratégique et culturelle de l'entreprise. C'est un processus holistique qui implique de repenser les opérations, les processus internes, les interactions avec les clients et la création de valeur. En intégrant intelligemment la technologie dans tous les aspects de l'entreprise, les organisations peuvent exploiter de nouvelles opportunités et renforcer leur positionnement sur le marché.

Imprégnée de l'omniprésence de la virtualité, l'entreprise d'aujourd'hui est confrontée à une impérieuse nécessité de transcender ses fondations traditionnelles. La transformation digitale, autrefois un jargon réservé aux avant-gardistes, est devenue le credo des organisations en quête de pérennité. Dans *The Technology Fallacy* (2019), Gerald C. Kane et al., affirment que la transformation digitale est moins une affaire de technologie qu'un remaniement culturel.

Enfilons nos casquettes d'explorateurs temporels et embarquons dans une machine à remonter le temps pour tracer les racines de cette métamorphose. Imaginez le grondement des machines à vapeur qui irradie l'aube de la première révolution industrielle – un tumulte qui a fait tanguer la planète et jeté les bases d'un nouvel âge de machinerie et de progrès. La page suivante de notre périple nous mène à l'effervescence de la deuxième révolution industrielle, où les chaînes de montage et la production en série sont devenues les maestros orchestrant un ballet industriel. Et puis, entrez dans l'ère des transistors et des microprocesseurs – la troisième révolution industrielle – où les ordinateurs ont commencé à murmurer les secrets de l'univers en langage binaire. Dans leur ouvrage captivant, *The Second Machine Age* (2014), Erik Brynjolfsson et Andrew McAfee font le tour du propriétaire, disséquant avec une minutie chirurgicale les péripéties et les paroxysmes de ces ères révolutionnaires qui ont forgé le monde tel que nous le connaissons.

Il est essentiel de revisiter l'entrelacs des révolutions industrielles pour saisir la quintessence de cette transformation. Du bouillonnement de la machine à vapeur aux prouesses de la production de masse, et de l'essor de l'informatique à l'intrication des mondes physiques et numériques, chaque révolution a redéfini le paysage industriel. Jeremy Rifkin explore ces transitions et leurs impacts sur l'économie dans *The Third Industrial Revolution* (2011).

Tenez-vous bien, car nous sommes au cœur d'une tempête de progrès – un vortex de technologies qui fusionnent à un rythme qui défie l'imagination. Bienvenue dans la quatrième révolution industrielle – un terrain de jeu où

le physique, le numérique, et le biologique s'entrelacent dans une danse enivrante. Klaus Schwab, dans son livre révolutionnaire *The Fourth Industrial Revolution* (2016), agit en tant que guide, brandissant une torche dans les profondeurs de cette nouvelle ère. Ce n'est pas pour les timides, car il aborde les technologies qui sont sur le point de bouleverser nos vies – avec l'intelligence artificielle tenant le sceptre.

Et ce n'est pas juste des murmures dans les couloirs de la technologie. Le World Economic Forum lui-même s'est mis en mode célébration, arborant fièrement la bannière de cette quatrième révolution industrielle. Mais qu'est-ce que cela signifie pour nos entreprises ? Bernard Marr a une réponse. Dans *The Intelligence Revolution* (2018), il plonge dans les profondeurs tumultueuses de cette mer de changement. Avec la verve d'un explorateur, il cartographie la trajectoire, pointant du doigt les forces qui commandent ce navire – l'IA, le Big Data et l'internet des objets (IoT).

Imaginez un puzzle géant, où chaque pièce est une technologie de rupture – maintenant, visualisez ces pièces s'imbriquant à une vitesse vertigineuse. Voilà ce que nous vivons. Les entreprises ne sont plus dans un état de simple adaptation ; elles sont poussées à effectuer une refonte audacieuse de leurs architectures fondamentales. Et dans ce tourbillon de transformation, la capacité à naviguer dans la convergence technologique est le compas qui orientera le succès de demain.

La pandémie de COVID-19 a agi comme un catalyseur pour la transformation digitale. Dans *COVID-19 : The Great Reset* (2020), Klaus Schwab et Thierry Malleret soutiennent que la pandémie a accentué la nécessité d'adopter rapidement des solutions numériques pour faire face à l'imprévisibilité de l'environnement des affaires.

Cette période a été un chamboulement tectonique, exposant les vulnérabilités des structures traditionnelles et accélérant la transition vers un monde plus numérique. McKinsey & Company, dans son article « The COVID-19 recovery will be digital » (2020), éclaire sur ce phénomène. Certaines de nos écoles et universités ont dû s'adapter avec difficulté et à pas forcé alors que d'autres, comme l'école CentraleSupélec, avaient déjà anticipé ce mouvement et ont su dérouler rapidement le scénario COVID.

Imaginez un maestro qui, avec une baguette en main, orchestre une symphonie de progrès et d'innovation. Dans le concerto effréné du monde moderne, l'intelligence artificielle est ce maestro. Et au cœur de cette mélodie se trouve

ChatGPT d'OpenAI, un virtuose du clavier numérique qui danse sur les touches avec une agilité et une précision étonnantes. Ian Goodfellow et sa bande de technophiles dans leur encyclopédie épique *Deep Learning* (2016), vous emmènent dans les coulisses de ces prodiges numériques, vous révélant le labyrinthe de réseaux de neurones qui sont l'épine dorsale de ces systèmes – pensez-y comme les fils invisibles qui font bouger les marionnettes de l'IA.

Mais attendez, l'intrigue s'épaissit. Kai-Fu Lee, dans son best-seller *AI Superpowers : China, Silicon Valley, and the New World Order* (2018), ajoute une autre couche à cette saga. Il évoque la polyvalence débridée de ces technologies et proclame que nous sommes aux portes d'une révolution – une onde de choc qui a le potentiel de faire basculer les industries comme des dominos. Et le plus étonnant, c'est que cette vision demeure parfaitement actuelle, cinq ans plus tard.

Jetez un coup d'œil dans le rétroviseur, et vous réaliserez l'ampleur de ce voyage. ChatGPT, un « Mozart » de l'ère moderne, n'était même pas un point sur l'horizon il y a cinq ans. Et maintenant ? Il est un tourbillon de possibilités qui embrasse l'avenir avec une vigueur déchaînée. L'IA ne s'est pas seulement développée, elle a explosé, évoluant à une cadence qui donne le vertige. Et nous sommes là, accrochés pour ce voyage fulgurant dans le vaisseau spatial de l'innovation.

L'acuité avec laquelle les entreprises accueillent et intègrent la transformation digitale dans leur arsenal stratégique sera indubitablement un baromètre de leur succès dans ce nouveau monde indomptable, où les technologies continuent d'évoluer à un rythme effréné et où l'adaptabilité est synonyme de survie.

En somme, la transformation digitale n'est pas une panacée, mais plutôt une odysée incessante. Les entreprises qui parviennent à orchestrer harmonieusement les innovations technologiques tout en développant une culture d'agilité et d'adaptabilité sont celles qui émergeront comme les titans de l'ère numérique.

Aujourd'hui, on peut se poser la question de savoir si les entreprises sont prêtes à mettre en place leur transition digitale. Il n'est pas uniquement question d'envie et de technologie, mais aussi de structure et d'organisation qui permettront d'accéder à ce nouvel état. D'après mon expérience et de nombreuses études, cela semble évident pour un grand nombre d'entreprises mais beaucoup de travail reste à faire.

Voilà plusieurs années que je travaille à la transformation digitale des entreprises. J'ai parcouru d'innombrables études sur la façon dont les entreprises

du monde entier et de nombreuses industries utilisent les technologies digitales. Mais bien au-delà de mes lectures, j'ai recueilli des données et échangé directement avec des personnes travaillant dans ces entreprises aux domaines variés, qui utilisent les technologies digitales. De plus, j'ai également vécu des expériences professionnelles de mise en place de la digitalisation dans des secteurs industriels et de services.

Outre-Atlantique, plusieurs études réalisées par le MIT ont abouti à des conclusions convergentes avec les miennes, notamment celle de George Westerman, Didier Bonnet et Andrew McAfee¹. Ces trois chercheurs ont mené une enquête très intéressante auprès de centaines d'entreprises dont ils ont étudié la rentabilité en s'intéressant à la fois à la façon dont elles abordent tout ce qui est digital et aux résultats de leurs efforts. Ils sont arrivés à la conclusion que peu d'entreprises, en 2014, utilisent les technologies digitales pour accroître considérablement leurs niveaux de profit, de productivité et de performance. Ils appellent ces heureuses élues des « *Digital Masters Enterprises* ». Pour eux, la plupart des entreprises ne maîtrisent pas le digital à un niveau satisfaisant. Les raisons sont assez faciles à identifier. Les entreprises ne parviennent ni à développer des capacités digitales qui leur permettent de travailler différemment, ni les compétences de leadership nécessaires pour établir une vision et l'appliquer. En revanche, ils ont prouvé que les *Digital Master Enterprises* sont 26 % plus rentables que leurs concurrents moyens dans le même secteur. Ces sociétés améliorent l'efficacité de leurs produits et processus existants et par conséquent génèrent 9 % de revenus supplémentaires.

La presse économique internationale laisse supposer que la plupart des *Digital Masters* sont des entreprises américaines, basées en Californie du Nord, dans le nord-ouest du Pacifique ou en Nouvelle-Angleterre, et qu'elles sont dans le domaine des technologies. Et certainement, des géants comme Apple, Facebook et Amazon, ainsi que de nombreuses start-up de San Francisco à Boston sont d'excellents utilisateurs du digital. Mais traversons l'atlantique et revenons sur notre vieux continent. Allons voir nos entreprises françaises. Je me suis penchée sur elles ces dernières années pour tenter de comprendre ce qui les intéresse. J'ai voulu illustrer leurs problématiques avec des comparaisons internationales. Il me semble indispensable de comprendre ce que vivent les entreprises françaises en s'inspirant des réalisations à l'internationale

1. Georges Westerman, Didier Bonnet et Andrew McAfee, « Leading Digital : Turning Technology into Business Transformation », Edition Harvard Business review Press, Oct 2014.

dans les mêmes secteurs. Vous trouverez dans les pages qui suivent des comparaisons au sein de notre pays, mais aussi de l'Union européenne et, bien entendu, des États-Unis.

Je me suis concentrée sur les grandes entreprises, dans des secteurs allant du service à l'industrie, en passant par la banque. Ces entreprises sont le moteur d'une grande partie de l'économie, mais elles sont rarement citées en exemple dans les nouvelles technologies. Toutes ne maîtrisent pas le digital au même niveau que les *Digital Masters*, mais beaucoup font des choses étonnantes dans ce domaine.

La maîtrise du digital n'est pas une tâche impossible ou un art obscur. Vous n'avez pas besoin d'embaucher les meilleurs talents de Google ou de dépenser 20 % de votre chiffre d'affaires en technologie chaque année. Il faut un certain niveau de capital humain et d'investissement, bien sûr, mais les principales exigences sont le temps, la ténacité et le leadership. Ainsi, les entreprises bien informées peuvent assembler les éléments du progrès technologique en une mosaïque, non pas en une seule fois, mais de façon continue au fil du temps.

La transformation digitale est un parcours fastidieux. Nous n'en sommes qu'au début. Les innovations et les bouleversements des dix dernières années ont été tout simplement étonnants, mais ce ne sont que des exercices d'échauffement pour ce qui arrive.

Cet ouvrage permettra de comprendre ce qui vous attend, et comment certaines entreprises ont trouvé des solutions. Dans la première partie, j'explore la transformation digitale à la fois sur le plan de son intérêt et sur celui de son importance, mais aussi dans sa définition. La deuxième partie traite la manière dont certaines entreprises françaises et américaines ont abordé leur transition. Et enfin, dans la troisième partie, je réponds à la question « comment gérer sa transformation digitale ? »

Après la lecture de cet ouvrage, vous saurez quels leviers actionner pour faire de la poursuite de votre transformation digitale un succès.

PARTIE

1

LE DIGITAL : LA QUATRIÈME RÉVOLUTION INDUSTRIELLE

La quatrième révolution industrielle, annonce une série de bouleversements sociaux, politiques, culturels et économiques qui se produiront au cours du XXI^e siècle. S'appuyant sur la large disponibilité des technologies digitales issues de la troisième révolution industrielle, la quatrième révolution industrielle sera largement alimentée par la convergence des innovations digitales, biologiques et physiques.

Les machines à vapeur sont nées lors de la première révolution industrielle. L'humanité a assisté à l'utilisation du pétrole et de l'électricité pour développer le secteur de l'automobile et de la chimie lors de la deuxième révolution. Nous avons vécu le début de la digitalisation lors de la troisième révolution industrielle. Aujourd'hui, nous assistons à l'émergence des technologies de la quatrième révolution industrielle : l'intelligence artificielle, la modification du génome, la réalité augmentée, la robotique et l'impression 3D. Tout ceci change rapidement la façon dont les humains créent, échangent et distribuent la valeur. Comme lors des révolutions précédentes, ces évolutions transformeront profondément les institutions, les industries et les individus. À plus d'un titre, cette révolution sera guidée par nos choix d'aujourd'hui. Dans 50 à 100 ans, le monde héritera en grande partie des nouvelles technologies que nous aurons pensées, développées et déployées à ce jour.

Il est important de comprendre que la quatrième révolution industrielle implique un changement systémique dans de nombreux secteurs et aspects de la vie humaine. Les impacts transversaux des technologies émergentes sont importants. Notre capacité à agir sur les éléments constitutifs de la vie a récemment été massivement étendue par le séquençage de gènes à faible coût et des techniques comme le CRISPR¹ (enzyme spécialisée pour couper l'ADN). L'intelligence artificielle augmente les processus et les compétences dans chaque industrie. La neuro-technologie fait des progrès sans précédent dans la façon dont nous pouvons utiliser et influencer le cerveau comme dernière frontière de la biologie humaine. L'automatisation perturbe les modèles de transport et de fabrication séculaires. Les technologies, telles que la *blockchain* et les matériaux intelligents, redéfinissent et brouillent la limite entre le monde physique et le monde digital.

La résultante de tout cela est une transformation sociétale à l'échelle mondiale. En influant sur les incitations, les règles et les normes de la vie économique, elle transforme notre façon de communiquer, d'apprendre, de nous divertir et d'entrer en relation avec les autres. Le développement et la mise en place de ces nouvelles technologies, à un rythme de plus en plus soutenu, ont un impact sur les identités humaines, les communautés et les structures politiques. Par conséquent, nos responsabilités, nos possibilités de nous réaliser et notre capacité d'avoir un impact positif sur le monde sont intimement liées à la façon dont nous nous engageons avec les technologies de la quatrième révolution industrielle. Cette révolution, nous n'en sommes pas les victimes. Nous avons la possibilité et même la responsabilité de lui donner une structure et un but.

Comme l'ont souligné les économistes Erik Brynjolfsson et Andrew McAfee², cette révolution pourrait donner lieu à une plus grande inégalité, en particulier dans son potentiel à perturber le marché du travail. Comme l'automatisation se substitue à la main-d'œuvre dans l'ensemble de l'économie, le remplacement des travailleurs par les machines pourrait exacerber l'écart entre le rendement du capital et le rendement du travail.

Par ailleurs, le déploiement exponentiel de la technologie, tel qu'un sculpteur façonnant un bloc de marbre, pourrait redéfinir le paysage de

1. Fridovich-Keil J.L., « Gene Editing », *Britannica*, mai 2023.

2. Brynjolfsson E., McAfee A., *The Second Machine Age : Work, Progress, and Prosperity in a Time of Brilliant Technologies*, W.W.Norton & Company, 2014.

l'emploi, taillant, pour ainsi dire, des postes plus robustes et gratifiants. À l'aube d'une ère où les machines s'infiltrèrent dans les crevasses de la main-d'œuvre traditionnelle, l'émergence de technologies telle que ChatGPT de OpenAI pourrait jouer un rôle essentiel dans cette mutation.

Intrinsèquement doté d'une dextérité cognitive sans précédent, ChatGPT est une force à prendre en compte. Les emplois de moindre qualification, souvent routiniers et répétitifs, pourraient se retrouver dans la mire des automates. Mais, plutôt que de s'attarder sur ce qui pourrait être perdu, il est impératif de scruter l'horizon pour les opportunités qui surgissent.

Comme un phénix renaissant de ses cendres, la substitution des travailleurs par la technologie pourrait engendrer une éclosion d'emplois dans des domaines de compétence élevée. Les ingénieurs, développeurs, formateurs de systèmes IA et autres experts en intelligence artificielle seront de plus en plus sollicités. De surcroît, avec ChatGPT facilitant la gestion de l'information et les tâches administratives, les professionnels pourront se consacrer davantage à des tâches complexes, créatives et à forte valeur ajoutée.

L'économie, à mesure qu'elle s'adapte, pourrait alors voir une floraison d'emplois plus gratifiants et durables, où la créativité, la résolution de problèmes et la pensée critique seront au centre de la scène. Des carrières dédiées à la synergie homme machine, au développement éthique de l'IA, et au coaching en transformation numérique pourraient devenir monnaie courante. En outre, l'éducation et la formation continueraient à évoluer pour préparer la main-d'œuvre à naviguer dans ce nouveau monde.

Il est donc judicieux d'adopter une perspective à double tranchant – reconnaissant les défis tout en embrassant les possibilités sans limites qu'offre la technologie de pointe, avec l'IA agissant comme un compas nous guidant dans cette aventure inexplorée.

Toutes les révolutions industrielles précédentes ont eu des effets à la fois positifs et négatifs sur les différentes parties prenantes. Les nations se sont enrichies et les technologies ont aidé des sociétés entières à sortir de la pauvreté, mais l'incapacité à distribuer équitablement les bénéfices qui en résultent ou d'anticiper les externalités a entraîné des défis mondiaux. Si nous sommes conscients des risques, comme les cyberattaques, la désinformation massive par les médias digitaux, les pratiques genres « *big brother* », le chômage potentiel ou l'accroissement des inégalités sociales et des inégalités de revenus, nous pouvons agir afin de réduire et réguler leurs impacts. Nous pouvons prendre

des mesures pour aligner les valeurs humaines communes sur nos progrès technologiques et faire en sorte que la quatrième révolution industrielle bénéficie avant tout aux êtres humains. C'est l'objectif que doit se fixer notre responsabilité sociétale.

Nous ne pouvons pas prévoir à ce stade quel scénario est susceptible d'émerger de cette nouvelle révolution. Aujourd'hui, avec ces transformations fondamentales en cours, nous avons l'occasion de façonner de manière proactive la quatrième révolution industrielle pour qu'elle soit à la fois inclusive et centrée sur l'homme. Cette révolution ne se limite pas à la technologie. C'est une occasion d'unir les communautés mondiales, de bâtir des économies durables. C'est l'opportunité d'adapter et de moderniser les modèles de gouvernance, de réduire les inégalités matérielles et sociales. C'est la possibilité de s'engager à exercer un leadership fondé sur les valeurs des technologies émergentes.

La quatrième révolution industrielle n'est donc pas une prédiction de l'avenir, mais un appel à l'action. Il s'agit d'une vision de développement de l'économie mondiale. La diffusion et la gouvernance des nouvelles technologies favorisent un fondement plus habilitant, plus collaboratif et plus durable pour le développement social et économique. La quatrième révolution industrielle doit être fondée sur des valeurs communes telles que le bien commun, la dignité humaine, l'écologie, et la gestion intergénérationnelle. La réalisation de cette vision sera le principal défi et la grande responsabilité des cinquante prochaines années.

Poursuivre sa transformation digitale : une question de vie ou de mort

52 % des entreprises figurant sur la liste Fortune 500 en 2000 ont disparu¹. C'est plus de la moitié des entreprises les plus rentables qui ont été rayées de l'économie. À l'inverse, les entreprises qui ont su anticiper le tournant de la transformation digitale et ajuster leurs opérations en conséquence sont toujours présentes et se portent bien. Les autres, qui n'ont pas su s'adapter ou n'ont pas compris que le phénomène digital était une vraie révolution, n'ont pas survécu.

La transformation digitale n'est pas une mode passagère, un signal sur un radar ou une petite vague. C'est un tsunami et un processus continu. Votre entreprise est affectée dans tous les cas. À vous de savoir si vous voulez intégrer ce phénomène de façon pérenne dans votre stratégie en sachant continuellement surfer sur la vague au lieu d'être submergé et noyé par elle.

1. <https://www.constellationr.com/blog-news/research-summary-sneak-peeks-constellations-futurist-framework-and-2014-outlook-digital>

QU'EST-CE QUE LA TRANSFORMATION DIGITALE, EN RÉALITÉ ?

On constate sur le terrain que la plupart des entreprises se préoccupent avant tout de l'aspect technologique de la transformation digitale. Il faut préciser que cet aspect est extrêmement réducteur. La transformation digitale est différente pour chaque entreprise. C'est pourquoi il peut être difficile de proposer une définition universelle.

Si, pour Wikipédia, la transformation digitale désigne « le phénomène de mutation lié à l'impact du digital et d'Internet », je trouve cette définition extrêmement simpliste et j'ai adopté une définition plus complexe. Il s'agit pour moi de « l'intégration de la technologie digitale dans tous les secteurs d'une entreprise pour changer la façon dont celle-ci fonctionne et offre de la valeur à ses clients ». La transformation digitale permet l'agilité, l'engagement et la créativité des entreprises. Nous évoluons dans un monde digital où le succès commercial exige l'adoption de nouvelles technologies, de nouvelles approches stratégiques et un changement culturel.

Toute technologie qui relie des personnes, des machines ou de l'information est considérée comme faisant partie de cette révolution. Également appelée IdO (Internet des objets) ou objets connectés, cette intégration de la technologie dans des objets physiques transforme la manière dont les entreprises fonctionnent. Les règles changent, de nouveaux principes redéfinissent l'interaction du client avec les entreprises et font apparaître de nouvelles relations. Ceci nous amène à la véritable raison pour laquelle la transformation digitale signifie la vie ou la mort pour votre entreprise.

Si vous n'êtes toujours pas convaincu, regardons ces quelques chiffres :

- Le marché mondial de la transformation numérique devrait atteindre 1 009,8 milliards de dollars d'ici 2025, contre 469,8 milliards de dollars en 2020, avec un taux de croissance annuel de 16,5 % au cours de cette période².

2. « The World's Digital Transformation Industry 2020-2025 : Trends, Opportunities and Competitive Landscape », *Research and Markets*, 2020.