

W/M

GUIDE
COMPLET



Transformation numérique : le guide complet



Depuis plusieurs années déjà, la révolution du numérique est entrée en marche. Les changements ont véritablement commencé lorsque les ordinateurs ont remplacé les machines à écrire dans les organisations. Depuis ce moment, tout s'est accéléré. Les organisations ont compris qu'elles devaient entreprendre leur transformation numérique pour rester compétitives et continuer de prospérer.

Selon la [5e édition du Baromètre Croissance & Digital de l'ACSEL](#) réalisée par Ipsos en 2021, 41 % des organisations interrogées reconnaissent que le numérique contribue à leur chiffre d'affaires, et ce chiffre atteint 60 % pour les organisations de taille intermédiaire (ETI). Depuis la crise sanitaire, la moitié des organisations (50%) perçoit le numérique autant comme un moyen de garantir ou de sauvegarder leur activité que comme une solution pour améliorer la satisfaction et la fidélisation des clients (48 %).

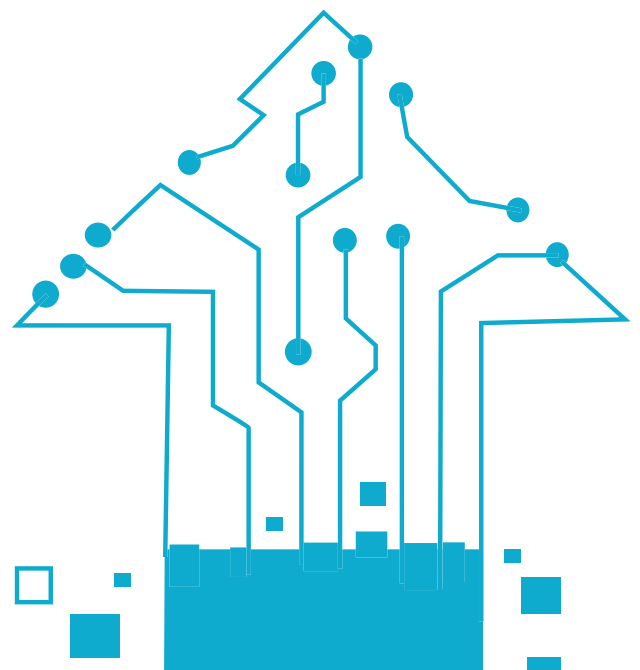
Aujourd'hui, les collaborateurs utilisent la technologie et les outils numériques au quotidien pour être plus performants et productifs dans la réalisation de leurs tâches. Cependant, la transformation numérique va bien au-delà de l'intégration des nouvelles technologies et de la numérisation des processus de l'organisation. Il s'agit d'une transformation de l'organisation dans son ensemble, de son mode de fonctionnement et de ses pratiques afin de s'adapter aux nouveaux comportements des consommateurs et de répondre efficacement à leurs besoins changeants.

Dans ce guide complet, nous allons explorer en détail tous les aspects de la transformation numérique, pourquoi elle est si importante, les défis qu'elle impose aux organisations, et les conseils pour vous aider à réussir votre transformation numérique.



Sommaire

1. Qu'est-ce que la transformation numérique ?	3
2. Pourquoi est-elle si importante ?	4
3. Les grands défis	7
4. Les avantages	10
5. Les risques	13
6. Les raisons de l'échec	16
7. Comment la réussir ?	18
8. 10 outils indispensables	24



1. Qu'est-ce que la transformation numérique ?

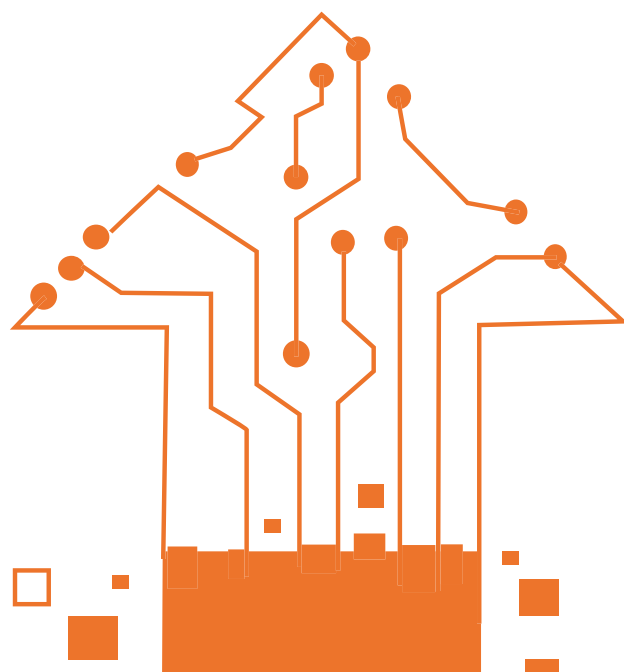
Au fil des décennies, les organisations n'ont cessé d'évoluer et de s'adapter aux changements du marché et aux exigences des consommateurs. Du papier et crayon, elles sont passées à la machine à écrire, puis elles ont adopté l'ordinateur. Désormais, la majorité des organisations possède son propre site Internet, est présente sur les réseaux sociaux et utilise des solutions numériques au quotidien. La transformation numérique est donc une nouvelle étape à cette évolution. Elle vise à intégrer les nouvelles technologies dans l'ensemble des activités et des processus de l'organisation ainsi que dans ses modes de fonctionnement et ses pratiques managériales.

L'objectif est de simplifier le travail des collaborateurs, d'améliorer leurs performances afin de mieux répondre aux besoins et aux attentes des consommateurs, et ainsi de permettre à l'organisation de rester compétitive sur un marché de plus en plus concurrentiel.

La transformation numérique entraîne de profonds changements, bouleverse les habitudes de travail et nécessite la mise en place de nouvelles pratiques. Il s'agit d'une véritable révolution qui va bien au-delà du simple fait de numériser les documents, les services et le travail des collaborateurs.

Communication, finances, ressources humaines, production, gestion de projet, etc., toutes les fonctions de l'organisation sont concernées par la transformation numérique. De nouveaux processus de travail sont créés, les processus existants sont modifiés ou adaptés tout comme l'expérience fournie au client. Dématérialisation des documents, signature électronique ou travail à distance ne sont que quelques-unes des nouvelles pratiques apparues avec la transformation numérique.

Ces changements en profondeur impactent également la culture même de l'organisation. Ainsi, à l'ère du numérique, l'organisation dans son intégralité doit se réinventer et se renouveler dans sa façon de communiquer, de collaborer, de produire, de vendre et d'acheter. Et tous les acteurs de l'organisation sont concernés par la transformation numérique : collaborateurs, clients, fournisseurs, actionnaires, prestataires et partenaires.



2. Pourquoi la transformation numérique est-elle importante ?

Aujourd'hui, le premier réflexe des consommateurs lorsqu'ils souhaitent acheter un nouveau produit ou service, c'est de faire une recherche sur Internet. Selon une [étude OpinionWay pour Akeneo sur l'expérience produit](#) réalisée en 2021, 86% des consommateurs français se renseignent sur Internet avant d'acheter en magasin.

Ainsi, pour rester compétitives sur un marché très concurrentiel et en constante évolution, les organisations doivent réaliser leur transformation numérique afin de s'adapter à ces nouveaux comportements. Elles doivent utiliser les nouvelles technologies et numériser leurs stratégies dans le but d'offrir à leurs clients et prospects une expérience unique et engageante à travers leurs différents points de contact (site web, magasin, réseaux sociaux, e-mail, appli, etc.). Les organisations qui ne souhaitent pas prendre le virage numérique risquent de disparaître.

Voici les raisons pour lesquelles la transformation numérique est aujourd'hui essentielle.

2.1 Améliorer l'expérience client

Pourquoi un consommateur achèterait-il votre produit ou service plutôt que celui de vos concurrents ? De nos jours, le prix et la qualité du produit ne suffisent plus à satisfaire des clients toujours plus exigeants. Les consommateurs n'ont plus besoin de se rendre dans un magasin local pour acheter le produit dont ils ont besoin. Ils peuvent le trouver facilement en ligne au meilleur prix, et le recevoir dans les meilleurs délais. Les organisations se retrouvent désormais en

concurrence avec des vendeurs du monde entier.

Ainsi, pour vous différencier et continuer d'attirer toujours plus de clients, vous devez miser sur l'expérience client. Pour rappel, l'expérience client désigne l'ensemble des émotions et sentiments que ressent un client lorsqu'il interagit avec une marque, avant, pendant et après l'acte d'achat.

Vous devez donc placer votre client au cœur de votre stratégie commerciale et lui offrir une expérience exceptionnelle et irréprochable en privilégiant des interactions personnalisées. La transformation numérique vous aide grâce à l'utilisation d'outils tels que :

- ▶ Le logiciel CRM (Customer Relationship Management ou gestion de la relation client) pour mieux connaître les attentes et le profil de chacun de vos clients ;
- ▶ un site web et une appli mobile performants et faciles à naviguer pour faciliter l'achat ou le retour d'un article ;
- ▶ différents canaux de communication pour que les consommateurs puissent rapidement entrer en contact avec votre organisation ;

- ▶ une méthode de paiement rapide et sécurisée ainsi qu'un service de livraison rapide ;
- ▶ un chat en ligne avec des conseillers (et non des robots) pour fournir un service client exceptionnel et réactif.

La transformation numérique vous aide à offrir une expérience personnalisée, unique et conviviale à votre clientèle, ce qui constitue un atout pour vous démarquer, attirer de nouveaux clients et fidéliser vos clients actuels.

2.2. Enrichir l'expérience de vos collaborateurs

Une bonne organisation ne prend pas uniquement soin de ses clients. Elle est également attentive au bien-être et à la qualité de vie de ses collaborateurs. L'expérience collaborateur est tout aussi importante que l'expérience client car des collaborateurs satisfaits de leur organisation et heureux au travail sont plus motivés et donc plus productifs. Il existe de nombreux moyens d'[améliorer l'expérience collaborateur](#), et la transformation numérique en est un.

En effet, en fournissant à vos collaborateurs des outils, des applications et des logiciels performants, vous contribuez à faciliter leur travail au quotidien. La technologie rassemble les équipes dispersées en permettant à leurs membres de communiquer aisément entre eux, comme s'ils étaient dans le même bureau. L'organisation de réunions ou de visioconférences, la planification et le suivi des tâches et des projets s'effectuent en quelques clics ; les tâches simples ou répétitives peuvent être automatisées ; les démarches administratives (demandes de congés, notes de frais, etc.) sont simplifiées, etc.

Les solutions numériques aident à résoudre les problèmes du quotidien et libèrent vos collaborateurs des tâches rébarbatives, leur permettant de se concentrer davantage sur les tâches prioritaires ou de valeur. Leur expérience de travail est plus agréable, ce qui contribue à les motiver davantage et à les rendre plus productifs.



Ils peuvent alors se focaliser sur l'amélioration de l'expérience client. Un véritable cercle vertueux.

2.3. Optimiser les processus

La société se transforme à grande vitesse entraînant une modification des habitudes, des attentes et des comportements des consommateurs. Ces changements continus et soudains poussent les organisations à évoluer, à s'adapter et à faire preuve d'agilité pour rester compétitives et performantes. L'utilisation de solutions numériques ainsi que la numérisation de leurs stratégies et de leurs activités permettent aux organisations de continuer à prospérer.

Les raisons de lancer une transformation numérique sont multiples : dynamiser vos ventes en ligne, engager et fidéliser davantage vos clients, attirer de nouveaux talents, s'adapter aux changements du marché, etc. Dans tous les cas,

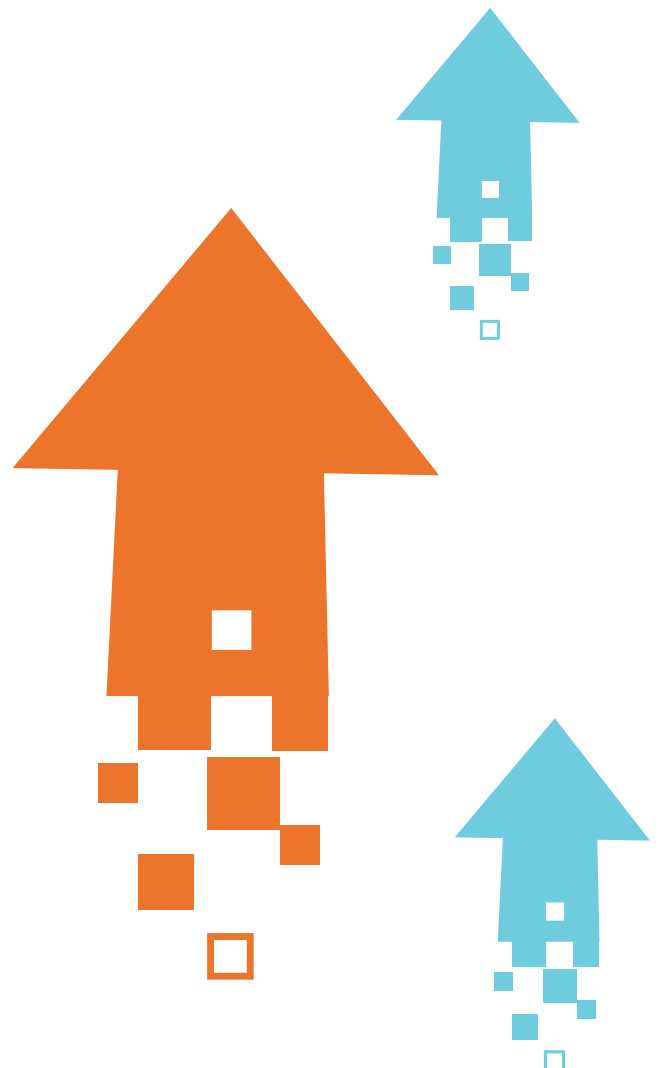
vous devez adapter ou modifier vos processus existants, voire en créer de nouveaux afin de continuer à offrir une expérience de qualité à vos clients comme à vos collaborateurs. L'objectif est de remplacer vos structures et vos processus trop rigides par une infrastructure et une culture de travail plus souples et capables de s'adapter et de répondre aux nouvelles exigences.

Grâce à la transformation numérique, vous gagnez en agilité et en réactivité, vous rationalisez vos flux de travail, vous numérisez vos différents processus (fabrication, achat/vente, relation client, etc.), et vous automatisez certaines tâches redondantes. Bref, vous permettez à vos collaborateurs d'être plus efficaces au quotidien, vous produisez plus, donc vous améliorez les performances de votre organisation, ce qui vous permet d'augmenter votre chiffre d'affaires.

2.4. Numériser votre offre

Si la transformation numérique vous permet d'optimiser vos processus, l'utilisation des nouvelles technologies vous aide également à améliorer les produits et/ou les services que vous proposez. En effet, en fonction de votre domaine d'activité, les nouvelles technologies peuvent vous aider à concevoir des produits ou des services plus performants, qui répondent mieux aux besoins et aux exigences des consommateurs. Par exemple, c'est le cas des appareils connectés ou activés par la voix.

Vous pouvez également récolter plus facilement les retours des clients. Cela vous permet de résoudre les problèmes qu'ils rencontrent ou d'améliorer les performances d'un produit plus rapidement. Ainsi, vous veillez à garantir la qualité de vos produits et vous vous assurez de garder vos clients satisfaits.



3. Les grands défis de la transformation numérique

Se lancer dans la transformation numérique de son organisation est loin d'être un long fleuve tranquille. Vous risquez de faire face à différents obstacles. Découvrez quels sont les grands défis de la transformation numérique.

3.1. La résistance au changement

Les organisations qui innovent régulièrement connaissent bien la résistance au changement. Il s'agit d'un phénomène inévitable car le changement est déstabilisant et stressant pour les collaborateurs qui ont peur de l'inconnu. Poussés en dehors de leur zone de confort, ces derniers perdent leurs repères et voient leur routine chamboulée par des changements qu'ils ne comprennent pas. Ils craignent de ne pas être à la hauteur, de ne pas réussir à s'adapter et de perdre leur emploi.

Pour lutter contre cette résistance au changement, vous devez privilégier la transparence et mettre en place une conduite du changement afin de convaincre vos équipes du bien-fondé de la transformation numérique.

Pour cela, évitez d'imposer le changement à vos collaborateurs sans les impliquer, de vouloir aller trop vite et de leur dissimuler des informations. Pour augmenter vos chances de réussite et faire adhérer vos collaborateurs à la transformation numérique, suivez ces conseils.

- ▶ Expliquez clairement les raisons du changement. Une fois que votre personnel aura compris pourquoi ce changement est nécessaire, il pourra l'accepter et y adhérer.

- ▶ Entourez-vous de collaborateurs convaincus par ce changement pour vous soutenir et vous aider à convaincre les collaborateurs les plus réticents.
- ▶ Accompagnez vos collaborateurs face à ce changement. Ne les poussez pas dans le grand bain sans leur avoir donné au minimum une bouée et les bases de la natation.
- ▶ Soyez à leur écoute et essayez de comprendre ce qu'ils ressentent sans les juger. Pour cela, encouragez le dialogue afin qu'ils puissent exprimer leurs craintes, leurs doutes ou leur mécontentement, et vous donner leur feedback. Puis, veillez à les rassurer et à leur apporter des réponses satisfaisantes.
- ▶ Formez vos collaborateurs aux nouveaux outils et solutions numériques que vous mettez en place. Ainsi, ils pourront mieux accepter le changement et s'y adapter plus facilement s'ils possèdent les bonnes compétences.

3.2. Le changement de culture d'organisation

Pour être réussie, la transformation numérique ne consiste pas uniquement à être présent sur les réseaux sociaux et à intégrer les nouvelles

technologies dans toutes vos activités en adoptant divers outils numériques. La transformation numérique implique également un profond changement de la culture de votre organisation et la modification des habitudes de travail de votre personnel. Et cela peut être un défi de taille car changer sa culture d'organisation est un véritable travail de fond qui demande du temps et de la persévérance.

Pour faciliter la mise en place d'une transformation culturelle, il est important que la direction de l'organisation partage sa vision, fasse preuve de transparence et montre l'exemple. Cependant, comme nous l'avons vu précédemment, vous risquez d'être confronté à des collaborateurs opposés au changement. Il est donc essentiel de les accompagner tout au long du processus de transformation numérique.

Suivez ces étapes pour changer votre culture d'organisation avec succès.

- ▶ Analysez votre culture actuelle pour déterminer comment elle peut être adaptée pour satisfaire vos nouvelles ambitions.
- ▶ Définissez la nouvelle vision de l'organisation, les valeurs et les comportements que l'ensemble de vos collaborateurs doit adopter.
- ▶ Expliquez les raisons de cette transformation numérique pour lui donner du sens et faciliter son acceptation par les collaborateurs.
- ▶ Appuyez-vous sur des collaborateurs convaincus et motivés par la transformation de l'organisation afin qu'ils vous soutiennent et qu'ils guident les collaborateurs dans ce changement de culture.
- ▶ Assurez-vous que la direction et les managers montrent l'exemple en adoptant les bons comportements afin d'encourager les collaborateurs à faire de même.
- ▶ Mettez en place des formations pour expliquer la nouvelle culture, les comportements à adopter et apprendre à vos collaborateurs à utiliser leurs nouveaux outils.

- ▶ Mesurez la progression de cette transformation numérique et culturelle à l'aide d'indicateurs pour savoir où vous en êtes.

- ▶ Félicitez vos collaborateurs pour leur engagement et leur implication dans ce changement d'envergure. La reconnaissance des efforts réalisés est un puissant levier de motivation.

3.3. L'absence d'objectifs

Aujourd'hui, à l'ère du tout numérique, la transformation numérique est devenue incontournable pour les organisations qui veulent continuer à prospérer. Cependant, avant de vous lancer tête baissée dans ce changement profond, il est essentiel de vous fixer des objectifs. Comme pour tout projet d'envergure, si vous ne définissez pas d'objectifs au préalable, vous risquez de vous perdre. Et surtout, sans objectifs, comment savoir si vous vous rapprochez du but ? Et comment faire en sorte que vos collaborateurs vous suivent s'ils ne savent pas où vous allez ?

En vous fixant des objectifs, vous clarifiez votre vision. Un objectif est comme une boussole qui guide chacune de vos actions et celles de vos équipes au quotidien, et vous permet ainsi d'avancer vers votre but final, de réaliser votre vision. Les objectifs vous donnent un cap à suivre. Vous savez où vous allez. La transformation numérique n'est qu'un instrument pour vous aider à atteindre vos objectifs. Ainsi, vous devez déterminer ce que vous souhaitez accomplir grâce à la transformation numérique.

Pour rappel, de bons objectifs doivent être SMART, c'est-à-dire :

- ▶ Spécifiques : vos objectifs doivent être simples, clairs et précis, et répondre aux questions qui, quoi, où, quand, combien et pourquoi.
- ▶ Mesurables : il est indispensable de pouvoir mesurer vos progrès à l'aide d'indicateurs.
- ▶ Atteignables : avez-vous les moyens d'atteindre vos objectifs en matière de ressources, de compétences et de budget ?

► Réalistes : vos objectifs sont-ils pertinents ? Sont-ils en accord avec vos objectifs stratégiques ? Est-ce le bon moment pour votre organisation ? Est-ce rentable ?

► Temporellement définis : tout objectif doit avoir une date butoir pour éviter d'épuiser vos différentes ressources.

► Voici quelques exemples d'objectifs SMART pour votre transformation numérique :

► augmenter la productivité des collaborateurs de 50% d'ici 6 mois en automatisant les tâches simples et redondantes grâce à une solution numérique adéquate ;

► améliorer le taux de réponse du service client en multipliant par deux la résolution de problèmes clients par mois grâce à l'acquisition d'un outil numérique performant ;

► réduire les risques de cyberattaques et de fuites des données dans le mois à venir en choisissant des outils sécurisés, hébergés en France et qui pratiquent le chiffrement de données, et en sensibilisant les équipes aux risques cyber.

3.4. Le manque d'expérience

Vous avez la volonté de faire entrer votre organisation dans l'ère du numérique, mais vous n'êtes pas certain d'avoir les ressources, les systèmes et/ou les compétences nécessaires en interne pour y parvenir. Cela peut constituer un frein à votre transformation numérique.

Pour que votre projet de transformation soit une réussite, il est important de combiner technologie et compétences. Cela signifie que vous devez d'abord vérifier que vos systèmes informatiques actuels sont suffisamment performants pour supporter vos nouveaux besoins. Si ce n'est pas le cas, il va falloir vous équiper.

Ensuite, assurez-vous que l'ensemble de vos collaborateurs, quelle que soit leur fonction, possèdent les connaissances et les compétences

nécessaires pour utiliser correctement les divers outils, applications et logiciels mis à leur disposition pour accomplir leurs tâches au quotidien. Si ce n'est pas le cas, veillez à organiser des formations sur les différents enjeux de la transformation numérique et l'utilisation des solutions numériques.

Si vous ne possédez pas les compétences en interne pour réaliser ces formations, n'hésitez pas à faire appel à des prestataires extérieurs ou à des agences spécialisées dans la transformation numérique. Ces professionnels vous conseillent pour la mise en place de votre stratégie numérique, et vous aident à progresser en toute sécurité et en évitant les erreurs. Vous pouvez aussi recruter un chef de projet spécialisé dans le numérique qui vous aidera à mener à bien votre projet dans les temps.

3.5. Un budget limité

La transformation des processus et des activités d'une organisation représente un budget conséquent, quelle que soit la taille de l'organisation concernée, ce qui peut en refroidir plus d'un.

En effet, l'acquisition de nouveaux systèmes informatiques, l'achat d'outils et d'applications numériques diverses, la mise en place de nouvelles habitudes et méthodes de travail, la formation des collaborateurs, etc., tout ceci peut nécessiter des sommes importantes. Réussir sa transformation numérique avec un budget limité peut alors être un véritable défi. Cependant, vous devez considérer cela comme un investissement à long terme qui va permettre d'améliorer la productivité de vos collaborateurs ainsi que les performances globales de votre organisation.

C'est pourquoi, pour minimiser les risques de dérive budgétaire et éviter de compromettre la santé financière de votre organisation, il est essentiel d'établir une feuille de route constituée de différentes phases. Chaque phase se voit attribuer un budget. L'objectif est de vous transformer progressivement afin de mieux répartir votre budget et ainsi d'éviter de dépenser des sommes trop importantes en une fois.

4. Les avantages de la transformation numérique

L'arrivée des nouvelles technologies, d'Internet et des innombrables applications mobiles a totalement changé nos vies privées, nous permettant de réaliser certaines tâches de la vie quotidiennes en seulement quelques clics (faire ses courses, se faire livrer son repas, scanner un document administratif, prévoir un trajet en voiture, etc.).

Le monde de l'organisation et nos vies professionnelles sont également positivement impactés par la transformation numérique. Voici les principaux avantages de transformer numériquement votre organisation.

L'amélioration de la satisfaction client

Le fondateur de la chaîne de magasins Walmart, Sam Walton, a déclaré : « Il n'y a qu'un patron : le client. Et il peut licencier tout le personnel, depuis le directeur jusqu'à l'employé, tout simplement en allant dépenser son argent ailleurs. »

La satisfaction du client doit être la priorité de toutes les organisations, quel que soit leur secteur d'activité. Et aujourd'hui, les clients sont très exigeants, et n'hésitent pas à partir chez la concurrence s'ils ne sont pas pleinement satisfaits. La révolution numérique a également modifié leurs comportements et leurs attentes. Ils veulent du choix et des produits de qualité, des prix attractifs, une livraison rapide, un service client personnalisé et irréprochable, etc.

La transformation numérique vous aide à mieux répondre aux besoins de vos clients, notamment grâce aux logiciels de gestion de la relation client (ou CRM pour customer relationship management en anglais). Vous pouvez également mettre en place un système automatique de feedback afin de connaître la satisfaction du client sur le produit

acheté, mais également lors de toutes les étapes du parcours client (de la prise de contact jusqu'à l'achat). Cela vous permettra d'identifier vos points faibles et de vous améliorer.

Les outils numériques vous aident à répondre plus vite aux questions des clients, à offrir une assistance personnalisée et à résoudre les éventuels problèmes plus rapidement. Enfin, en transformant vos activités, vous pouvez facilement assurer un suivi et mettre en place des indicateurs pour mesurer la satisfaction de vos clients, et veiller à ce qu'elle atteigne toujours un très bon niveau.

Un gain de productivité

La transformation numérique permet à vos collaborateurs d'être plus productifs. Comment ? Grâce aux outils numériques, les processus sont rationalisés, les tâches répétitives sont automatisées et les tâches spécifiques sont optimisées. Cela permet à vos collaborateurs de passer moins de temps sur des tâches secondaires, répétitives et fastidieuses, et de se

concentrer davantage sur les tâches importantes, ayant plus de valeur pour l'organisation. Ainsi, ils sont naturellement plus productifs et efficaces au quotidien.

De plus, les différents outils numériques contribuent à faciliter la collaboration, notamment entre les collaborateurs qui travaillent à distance. Le partage de documents, les agendas partagés, la gestion des tâches, la visioconférence et la messagerie instantanée favorisent le travail d'équipe et permettent à vos collaborateurs d'être plus performants et plus productifs.

Une réduction de l'erreur humaine

Il nous arrive à tous de faire des erreurs au travail. C'est bien connu, l'erreur est humaine, et personne n'est à l'abri de se tromper, de faire une mauvaise manipulation, de supprimer des données par mégarde ou de saisir des informations fausses. Grâce à la transformation numérique, vous numérisez une grande partie de vos processus. Ceux-ci deviennent plus simples et sont automatisés, ce qui vous permet de réduire les saisies manuelles et donc de diminuer le risque de faire des erreurs.

L'amélioration de la collecte, de l'utilisation et de la protection des données

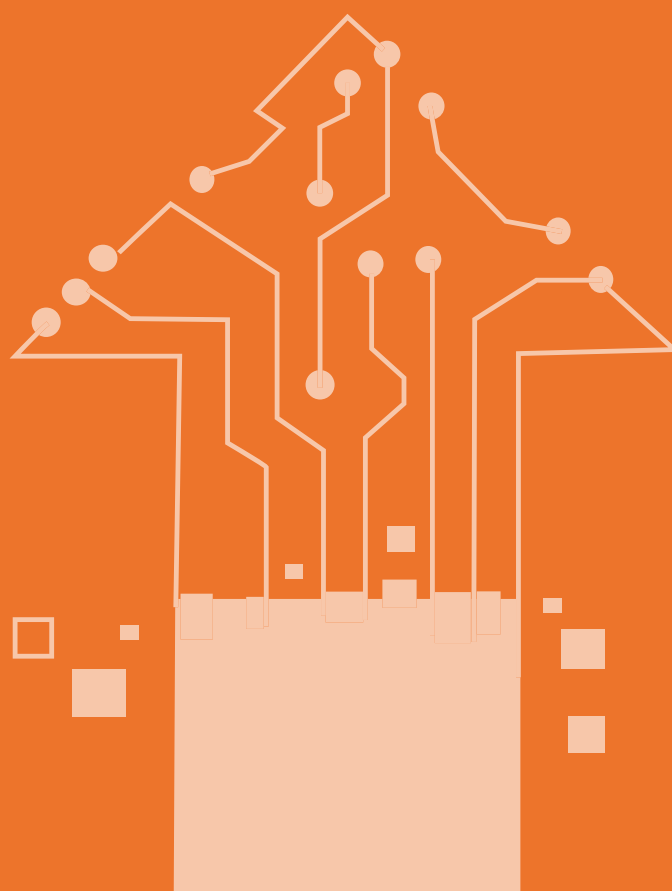
Vous n'avez jamais vraiment collecté de données sur vos clients, ou au contraire, vous avez toujours recueilli des données, mais vous n'avez jamais su comment les exploiter ? La transformation numérique vous aide à mettre en place un système pertinent de collecte et d'analyse des données client. L'objectif étant de les interpréter et de les utiliser dans les différents services et processus de l'organisation afin de mieux comprendre les besoins de vos clients, d'améliorer vos processus et vos produits, et ainsi de créer de nouvelles opportunités pour votre organisation.

Cependant, le traitement d'une vaste quantité de données implique d'être attentif à la manière dont l'ensemble de vos données est collecté, stocké, analysé et partagé. Les acteurs du secteur

l'ont bien compris et aujourd'hui, la majorité des outils numériques est sécurisée (chiffrement de bout en bout, authentification multifacteur, etc.), garantissant ainsi la protection et la confidentialité des données récoltées.

Une communication et une collaboration plus efficaces

Autrefois, la communication en interne manquait d'efficacité, et la communication horizontale entre les différents services était quasiment inexistante. Pour collaborer, les équipes devaient se réunir ou communiquer par e-mail. Désormais, grâce aux plateformes collaboratives et aux multiples outils et logiciels numériques mis en place lors de la transformation numérique, les collaborateurs peuvent facilement travailler et échanger avec leurs collègues, quel que soit le lieu où ils se trouvent.



Messagerie instantanée, système de visioconférence, partage et centralisation de documents, et logiciel de coédition permettent de favoriser la collaboration et le travail d'équipe, rendant les équipes plus performantes et plus productives dans la réalisation de leurs tâches.

La transformation numérique contribue également à améliorer la communication interne, notamment grâce à la mise en place d'un réseau social d'organisation (RSE). Il s'agit d'un espace de partage convivial impliquant l'ensemble des collaborateurs, et leur permettant d'être informés sur l'actualité de l'organisation et de chaque service et équipe. Certaines solutions offrent également la possibilité d'intégrer vos partenaires externes à vos outils numériques afin de communiquer plus facilement avec eux et de simplifier le processus de validation par exemple.

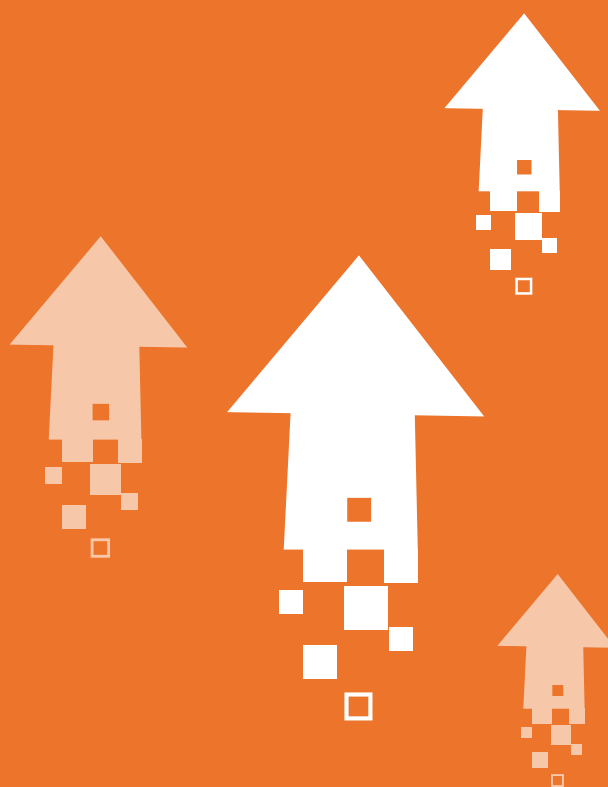
Une augmentation des opportunités, de la croissance et de la rentabilité

Vous avez sans cesse de nouvelles idées pour développer votre organisation. Cependant, si les opportunités sont nombreuses, la concurrence, elle, est rude. La transformation numérique vous aide à saisir plus d'opportunités. Comment ? Tout d'abord, grâce à la création d'un site Internet et d'un profil sur les réseaux sociaux, vos produits et services bénéficient d'une vitrine permanente, et vos clients peuvent ainsi passer commande à tout moment, même lorsque votre organisation ou votre boutique est fermée (la nuit, les week-ends et les jours fériés). De plus, vous ne touchez plus seulement une clientèle locale, mais vous pouvez vendre vos

produits dans le monde entier. Avec la bonne stratégie, votre potentiel de croissance peut être infini.

Ensuite, grâce à Internet et aux flux RSS, vous pouvez plus facilement faire de la veille informationnelle et suivre les tendances du marché. Ainsi, vous observez et vous analysez de façon continue les évolutions et les menaces de votre environnement, les activités de vos concurrents, mais aussi les discussions des internautes pour connaître leurs attentes et leurs besoins. Vous prenez connaissance de ce que pensent les consommateurs de votre marque et de vos produits et services, mais aussi de vos concurrents, et vous pouvez agir pour corriger vos points faibles et saisir de nouvelles opportunités.

Enfin, la transformation numérique favorise la croissance des organisations. On l'a notamment vu lors de la crise sanitaire, où le seul moyen pour les organisations de maintenir leur activité était d'être présentes en ligne (création de site web et présence sur les réseaux sociaux) et d'utiliser des solutions numériques de collaboration afin que les collaborateurs puissent continuer de travailler, même confinés depuis chez eux.



5. Les risques de la transformation numérique

Nous venons de voir que transformer son organisation présentait de nombreux avantages. Cependant, la transformation numérique a aussi ses risques et ses limites. Et il est important de les connaître pour pouvoir les anticiper et les maîtriser.

Les cybermenaces

L'un des risques majeurs de la transformation numérique, c'est la multiplication des points d'entrée pour les cybercriminels. Désormais, ces derniers peuvent attaquer l'organisation via le cloud, les multiples applications et logiciels utilisés par les collaborateurs ainsi que via les objets connectés. De plus, avec l'essor du télétravail dû à la crise sanitaire, les cyberattaques se sont multipliées, notamment à cause de l'utilisation d'appareils personnels et de connexions non sécurisées.

Selon [le Baromètre Fraude et Cybercriminalité 2021](#), réalisé par Euler Hermes et l'association nationale des directeurs financiers et de contrôle de gestion (DFCG), parmi les 300 organisations interrogées, deux sur trois déclarent avoir été victimes d'au moins une tentative de fraude en 2021, et une organisation sur cinq en a subi au moins cinq.

Aujourd'hui, les pirates informatiques sont de plus en plus redoutables et déploient des attaques de plus en plus sophistiquées. Ils exploitent les failles des systèmes informatiques avec des attaques technologiques telles que l'installation de programmes espions ou pirates, le vol, la détérioration ou la destruction de données, et les intrusions.

Les cybercriminels profitent également de la naïveté des collaborateurs, pas toujours formés aux différents risques cyber, à travers

des attaques conventionnelles telles que les extorsions de fonds, les fraudes commerciales ou à la carte bancaire, l'usurpation d'identité ou l'abus de confiance.

Les cyberattaques les plus connues étant le phishing (ou hameçonnage), le ransomware (ou rançongiciel) et les attaques de virus ou de malwares (logiciels malveillants).

Suivez ces conseils pour vous protéger contre la cybercriminalité.

- ▶ Veillez à utiliser des solutions numériques sécurisées et équipez-vous de puissants logiciels antivirus qui détectent et empêchent les virus de pénétrer vos systèmes informatiques. N'oubliez pas de mettre régulièrement à jour vos logiciels (via leurs mises à jour officielles).
- ▶ [Sensibilisez impérativement l'ensemble de votre personnel aux dangers de la cybercriminalité](#) et formez-le aux bonnes pratiques pour s'en protéger.
- ▶ Soyez préparé à l'éventualité d'une cyberattaque, notamment au travers d'un [plan de continuité de l'activité](#) (PCA) ou d'un [plan de reprise de l'activité](#) (PRA).

La sécurité des données

Au quotidien, une organisation traite un vaste volume de données plus ou moins sensibles. Il peut s'agir d'informations relatives aux décisions stratégiques, à l'état financier et au savoir-faire de l'organisation ainsi que des données personnelles et professionnelles concernant ses collaborateurs, ses clients et ses partenaires.

Le risque avec la transformation numérique, c'est que ces données circulent et soient stockées dans des systèmes qui ne sont pas suffisamment sécurisés et qui sont gérés par des collaborateurs non formés aux nouveaux usages et aux risques potentiels. Le vol, la fuite, l'altération, la suppression et/ou l'utilisation frauduleuse de ces informations seraient très préjudiciables à l'organisation.

De plus, aujourd'hui, les internautes sont inquiets car ils ont pris conscience de l'importance de protéger leurs données personnelles. Ainsi, la sécurité et la confidentialité des données sont devenues des enjeux clé pour les organisations.

Pour éviter que vos données ne soient perdues ou tombent dans les mains de personnes malintentionnées, vous devez mettre en place une [stratégie de cybersécurité pour accompagner votre transformation numérique](#). Ainsi, vous assurez la protection et la confidentialité de l'ensemble de vos données, vous préservez votre image et vous ne perdez pas la confiance de vos collaborateurs, de vos clients et de vos partenaires.

Voici quelques conseils à suivre pour élaborer votre stratégie de protection des données.

- ▶ **Pensez à la souveraineté numérique** : veillez à ce que vos données soient hébergées en France pour qu'elles soient protégées par les lois et les tribunaux français.
- ▶ **Choisissez des solutions numériques sécurisées** : vos outils, applications et logiciels doivent impérativement respecter le règlement général pour la protection des données (RGPD), mais également proposer

le chiffrement des données ainsi qu'une authentification multifacteur.

- ▶ **Prévoyez une sauvegarde régulière** de vos données sur des serveurs externes et hautement sécurisés.
- ▶ **Informez votre personnel sur les risques cyber** et formez-le aux bonnes pratiques à adopter pour limiter les risques et protéger vos données.

La fracture du numérique

Au sein d'une même organisation, tous les collaborateurs n'utilisent pas forcément l'outil informatique au quotidien, et certains sont bien plus à l'aise que d'autres pour s'approprier rapidement la culture et les outils numériques (et ce ne sont pas forcément les plus jeunes). Ainsi, ceux qui ne baignent pas quotidiennement dans le numérique peuvent être insensibles aux problématiques de transformation numérique, et ne pas voir le lien entre leur travail et le numérique.

Le risque, c'est que la transformation de votre organisation continue de creuser le fossé déjà existant entre vos collaborateurs numérisés et ceux sur le terrain. Pour éviter cet écart, la direction de l'organisation et le management doivent veiller à ce que tous les collaborateurs soient impliqués dans la transformation numérique d'une manière ou d'une autre. Ils doivent également s'assurer que tous reçoivent le même niveau d'informations (actualité de l'organisation, événements, formations, groupes de discussions, etc.).

Pour réduire la fracture numérique au sein de vos équipes, vous pouvez, par exemple, équiper vos collaborateurs sur le terrain de smartphones ou de tablettes leur permettant de rester connectés plus facilement à leurs collègues. Sur ces appareils, le service informatique aura installé au préalable des applis et des outils numériques tels que le réseau social d'organisation ou une messagerie instantanée pour faciliter la communication.

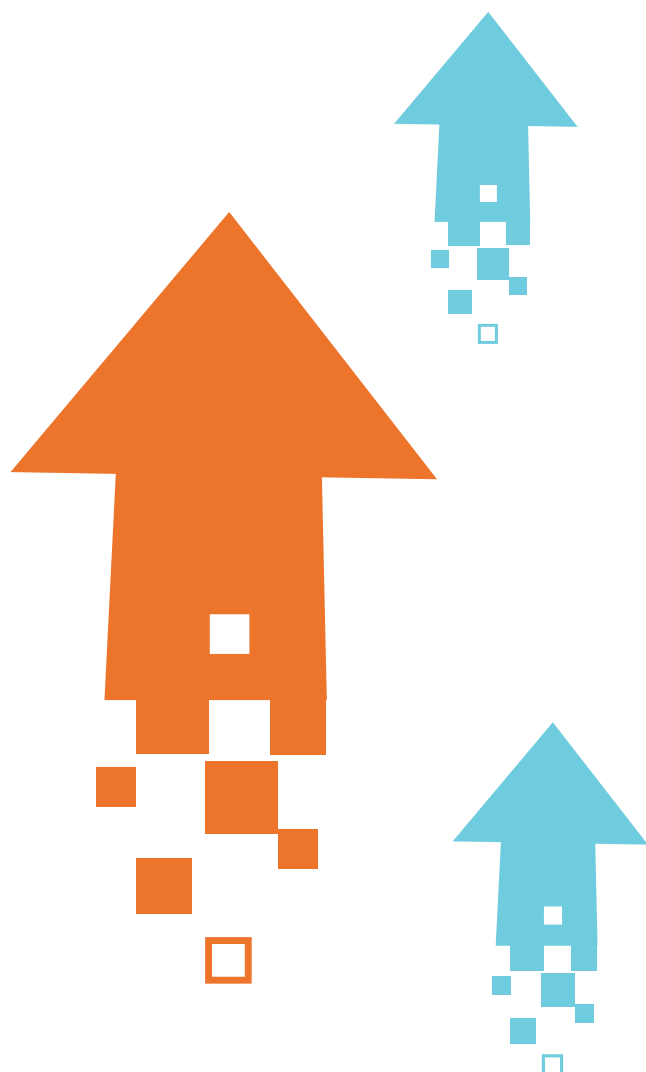
Un investissement continu

La transformation d'une organisation est un projet continu qui ne s'arrête pas une fois que les processus ont été numérisés et que des solutions numériques performantes ont été installées. Il s'agit d'un projet à long terme qui demande des investissements réguliers. En effet, la transformation numérique n'a pas réellement de date de fin car la technologie ne cesse d'évoluer tout comme les attentes et les exigences des consommateurs.

Ainsi, pour rester compétitive, poursuivre son développement et augmenter son chiffre d'affaires, votre organisation doit continuellement apprendre, se remettre en question, évoluer, expérimenter et innover. Cela signifie que vous devez prévoir un budget annuel spécialement dédié à la transformation numérique qui vous permettra notamment de financer :

- ▶ la révision de votre offre de produits et services afin de toujours répondre aux besoins des consommateurs ;
- ▶ la transformation et l'adaptation du parcours client pour satisfaire votre clientèle ;
- ▶ la réorientation de votre modèle économique afin que votre activité se développe davantage grâce au numérique ;
- ▶ la réorganisation et l'optimisation de vos processus pour rester performant ;
- ▶ la formation de vos collaborateurs aux nouveaux outils numériques et / ou le recrutement de nouvelles compétences pour vous accompagner dans cette transformation d'envergure.

Pour les PME et les TPE ayant des budgets limités, la transformation numérique peut représenter un investissement important. Ainsi, pour lisser leurs dépenses dans le temps, il est conseillé de mettre en place une feuille de route précise des investissements prévus afin de les anticiper et de les planifier bien en amont.



6. Les raisons de l'échec de la transformation numérique

La transformation numérique n'est pas un projet comme les autres. Il s'agit d'une transformation en profondeur de l'organisation, autant d'un point de vue stratégique que culturel. Cependant, de nombreuses organisations ne savent pas comment s'y prendre pour réussir leur transformation numérique. Selon une [étude de BCG](#) réalisée en 2020, 70% des transformations numériques échouent.

Pour vous aider à éviter les erreurs les plus communes de l'échec de la transformation numérique, nous avons identifié les 6 raisons pour lesquelles la transformation de votre organisation pourrait échouer.

6.1. L'absence d'objectifs définis

On l'a vu, l'absence d'objectif fait partie des défis de la transformation numérique, et c'est aussi l'une de ses principales causes d'échec. En effet, transformer numériquement votre organisation et adopter des outils numériques simplement parce que c'est la tendance du moment n'a pas grand intérêt. Vous risquez même d'investir dans des solutions numériques qui ne seront pas ou peu utilisées car vos collaborateurs ne comprendront pas le but de cette transformation, et ils préféreront comme c'était avant.

Comme pour tout projet, il est indispensable de définir des objectifs stratégiques pour votre transformation numérique. Ainsi, vous partagez votre vision avec l'ensemble de votre personnel, et vous leur fournissez une destination, un cap à suivre sur lequel ils peuvent concentrer leurs efforts.

Vos équipes comprennent le but, l'importance et la nécessité de transformer l'organisation, et ils comprennent l'impact positif que cette transformation a sur leur travail au quotidien ainsi que sur l'organisation en général.

6.2. Une transformation numérique mal planifiée

Un projet de cette envergure doit être soigneusement planifié pour être mené à bien dans les meilleures conditions possible. Comment connaître le déroulement de votre transformation numérique si vous n'en planifiez pas correctement les différentes étapes ? De plus, sans planification, la transformation de vos activités risque de prendre plus de temps. Cela va entraîner des retards et surtout des dépassements de budget qui risquent de mettre en péril le projet.

Pour garantir le succès de votre transformation numérique, il est essentiel d'identifier les tâches à accomplir, de définir leur durée et leur échéance, et de leur attribuer des ressources. Organisation, planification, anticipation des obstacles potentiels et suivi de la progression sont des étapes indispensables pour réussir.

6.3. Un manque de communication

L'une des principales causes de l'échec de la transformation numérique, c'est le manque de communication. Ne faites pas l'erreur de croire que les changements que vous souhaitez mettre en place vont être facilement et immédiatement acceptés par vos collaborateurs. Si vous modifiez leurs habitudes et leurs outils de travail du jour au lendemain sans leur fournir d'explications, ils risquent de ne pas comprendre, de ne pas apprécier, et donc de s'y opposer et de tout rejeter en bloc.

Évitez ce type de réaction en expliquant pourquoi votre organisation doit se transformer, comment cela va se passer et ce que cela va impliquer pour les collaborateurs. Communiquez sur les différentes étapes de la transformation numérique, écoutez les doutes et les craintes de vos collaborateurs et rassurez-les. Une bonne communication interne vous aidera grandement à réussir ce projet de grande ampleur.

6.4. Un excès de précipitation

Comme le disait Jean de la Fontaine dans sa fable Le lièvre et la tortue, « rien ne sert de courir, il faut partir à point ». Vouloir faire entrer votre organisation dans l'ère du numérique est un changement important qui prend du temps, et ne peut pas être accompli dans la précipitation. Soyez patient et compréhensif, et évitez de mettre la pression à vos collaborateurs pour obtenir rapidement des résultats car vous risquez d'une part de les braquer, et d'autre part, de provoquer leur échec.

Pour réussir votre transformation numérique, laissez-leur le temps de s'habituer aux nouvelles solutions numériques mises en place et aux nouveaux processus qui ont été créés. Accompagnez-les dans ce changement en leur proposant des formations et du soutien en cas de questions, de doutes ou de problèmes. Et surtout, transformez-vous pas à pas.

6.5. Peu ou pas de ressources allouées au projet

Avez-vous confié la mise en œuvre de votre transformation numérique à une équipe dédiée ? Pour mettre toutes les chances de succès de votre côté, il est indispensable de former une équipe qui se consacrera entièrement à sa réalisation. Évitez d'attribuer le projet à des collaborateurs déjà occupés car ils risquent de manquer de temps et votre transformation numérique pourrait ne jamais voir le jour.

Vous devez donc sélectionner ou recruter un chef de projet et une équipe projet composée de personnes compétentes qui s'emploieront quotidiennement à la transformation des métiers et des activités de l'organisation.

6.6. Un manque de prise en compte de l'humain

Transformation numérique ne veut pas dire que votre organisation va fonctionner avec des robots pour des robots. L'humain reste la clé pour faire prospérer votre organisation, qu'il s'agisse de vos collaborateurs ou de vos clients. L'erreur serait de vous concentrer uniquement sur l'aspect technique et matériel de votre transformation numérique et de négliger l'aspect humain.

On l'a déjà dit, vous devez communiquer auprès de vos collaborateurs et les impliquer dans les choix des solutions numériques et la création des nouveaux processus afin de les engager et d'éviter qu'ils ne s'opposent à ce changement de taille.

Quant à vos clients, leurs besoins et leurs exigences doivent être au centre de vos préoccupations. Vous devez vous appuyer sur les nouvelles technologies pour leur offrir une expérience et un service client irréprochables à chaque étape de leur parcours afin d'éviter qu'ils ne partent chez vos concurrents.

Vous connaissez à présent les principales causes d'échec de la transformation numérique. Découvrez maintenant les étapes pour la réussir.

7. Comment réussir votre transformation numérique

Maintenant que la transformation numérique n'a plus de secrets pour vous, il est temps de passer au concret : découvrez comment faire pour que la transformation de votre organisation soit une réussite en suivant ces 11 étapes.

7.1. Comprendre les enjeux de la transformation numérique

Tout d'abord, il est essentiel de comprendre pourquoi vous devez transformer votre organisation, c'est-à-dire quels sont les enjeux principaux d'une transformation numérique.

Si votre organisation se lance dans une transformation de ses activités, c'est pour répondre à différents enjeux :

- ▶ **Améliorer votre compétitivité** : votre organisation doit rester compétitive sur un marché de plus en plus concurrentiel afin de se démarquer et d'attirer davantage de clients.
- ▶ **Optimiser les processus** : la transformation de vos processus vous permet d'accroître vos performances et votre productivité.
- ▶ **Faciliter la communication et la collaboration** : messagerie instantanée, système de visioconférence, logiciel de coédition, plateforme de partage de documents, etc., tous ces outils numériques contribuent à favoriser la collaboration, le travail d'équipe et la communication, et à accélérer les prises de décision en interne comme en externe, avec les clients ou les partenaires.
- ▶ **Favoriser la mobilité** : les solutions collaboratives en ligne permettent aux

membres d'équipes dispersées (télétravail, freelancing, succursales à l'étranger, etc.) de pouvoir travailler ensemble comme s'ils étaient dans les mêmes locaux. La distance n'est plus un frein à la productivité, ce qui vous permet de recruter des talents dans le monde entier ou de proposer le télétravail à vos collaborateurs.

- ▶ **Améliorer l'expérience collaborateur** : la mise en place d'outils innovants et performants facilite le travail de vos collaborateurs au quotidien, permet d'automatiser les tâches simples ou répétitives et améliore la qualité de vie au travail. Tout ceci contribue à renforcer le sentiment d'appartenance de vos collaborateurs.
- ▶ **Enrichir l'expérience client** : apprenez à mieux connaître vos clients afin de leur fournir une expérience unique et personnalisée. Pour cela, discutez avec eux en ligne pour résoudre leurs problèmes ou invitez-les sur votre plateforme collaborative pour qu'ils travaillent directement avec vous sur leur projet.
- ▶ **Valoriser l'image de votre organisation** : en transformant votre organisation, vous montrez qu'elle est dynamique, innovante et s'adapte aux évolutions du marché et aux besoins des consommateurs. Cela vous aide à attirer de nouveaux clients et de nouveaux talents.

- **Devenez une organisation plus rentable et plus durable** : inspirez-vous de la [success story de La Redoute](#) qui a su rebondir en numérisant son offre.

7.2. Effectuer un audit de votre situation actuelle

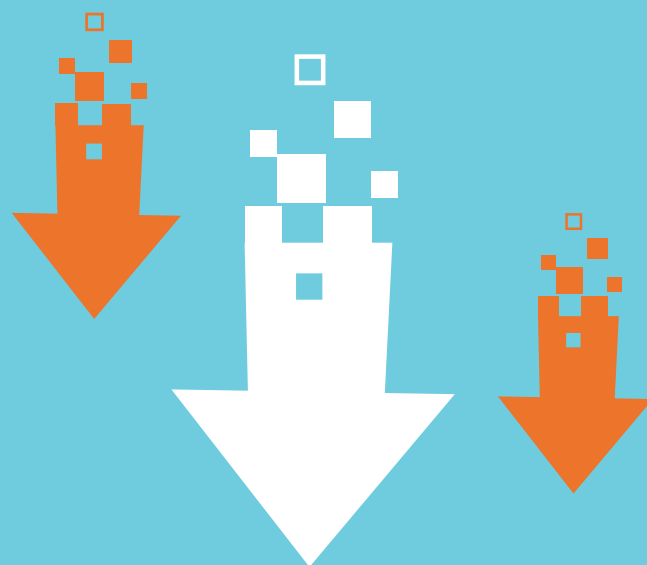
L'étape suivante consiste à réaliser un diagnostic de l'état de votre organisation en matière de numérique. Votre organisation est-elle présente sur le web via un site Internet performant et les réseaux sociaux ? Votre clientèle est-elle connectée ? Quel est le niveau de connaissances et de compétences de vos collaborateurs dans le domaine du numérique ? En interne, êtes-vous équipé d'un intranet ? Au quotidien, utilisez-vous déjà des outils numériques (comme une messagerie instantanée, un logiciel de gestion de projet, un espace de partage de documents, etc.) ? La sécurité de vos données est-elle une priorité ?

Ces questions vous permettent d'identifier les forces et les faiblesses de votre organisation en matière de numérique, et ainsi de déterminer vos besoins et ce que la transformation numérique peut vous permettre d'améliorer.

7.3. Définir des objectifs

Maintenant que vous avez dressé un état des lieux numérique de votre organisation, l'étape suivante est de définir les objectifs à atteindre grâce à la transformation numérique. Ainsi, vous avez une vision claire de ce que vous et vos collaborateurs devez accomplir, et vous avez une direction à suivre.

Aidez-vous de la méthode SMART (Spécifique, Mesurable, Atteignable, Réalisable et temporellement défini) et/ou de la [méthode OKR](#) (Objectives and Key Results ou « objectifs et résultats clés » en français) pour déterminer vos objectifs.



7.4. Elaborer une stratégie numérique

Comme pour tout projet, une fois que vous avez défini vos objectifs, vous devez élaborer une stratégie à court, moyen et long terme, c'est-à-dire un plan d'action détaillé qui va vous permettre d'atteindre les objectifs fixés et de mettre en œuvre votre transformation numérique de manière globale, par étape et par fonction.

Suivez ces principes pour construire la stratégie :

- Votre stratégie doit se baser sur les objectifs que vous avez définis en amont.
- Préparez le changement culturel que va susciter la transformation numérique en impliquant vos collaborateurs tout au long du processus.
- Commencez par un petit projet qui aura un grand impact (le développement de votre présence sur les réseaux sociaux par exemple) pour montrer l'utilité et l'impact de cette transformation.
- Choisissez soigneusement les outils et technologies que vous allez mettre en œuvre pour garantir le succès de votre transformation numérique sur le long terme.

- ▶ Entourez-vous, en interne comme en externe, de partenaires compétents pour vous accompagner dans cette transformation.

- ▶ Au fur et à mesure que vous progressez, recueillez les retours de vos collaborateurs, de vos clients et de vos partenaires, puis faites les ajustements nécessaires.

7.5. Se transformer progressivement

Soyez patient. La transformation numérique de votre organisation ne s'effectuera pas du jour au lendemain. Elle doit se faire pas à pas pour garantir sa réussite et éviter de mettre la pression à vos collaborateurs.

L'idée est de suivre une démarche de test and learn (« tester et apprendre » en français) qui vous permet, par exemple, de tester un nouvel outil numérique auprès de vos collaborateurs et d'obtenir rapidement des retours d'expérience. L'analyse de ces retours vous permet soit d'améliorer l'outil pour qu'il réponde mieux aux attentes de vos collaborateurs, soit d'adopter une nouvelle solution plus en adéquation avec leurs exigences.

Aujourd'hui, la majorité des outils et applications propose une version gratuite ou plusieurs jours d'essai sans engagement. Profitez-en pour en tester plusieurs afin de sélectionner ceux qui satisfont le mieux vos besoins et qui sont le plus appréciés par vos collaborateurs.

7.6. Communiquer et mobiliser

Votre projet de transformation numérique ne pourra voir le jour que si votre personnel s'y investit pleinement. Pour cela, soyez transparent et communiquez avec eux tout au long de ce processus de transformation afin de les mobiliser et de les encourager à s'impliquer.

Expliquez quels sont les enjeux de la transformation numérique pour votre organisation. Dresser le bilan de votre situation numérique actuelle. Présentez les objectifs que vous vous fixez à court et moyen terme, et les moyens que vous souhaitez mettre en œuvre pour y parvenir. Partagez votre nouvelle vision et exposez votre stratégie numérique.

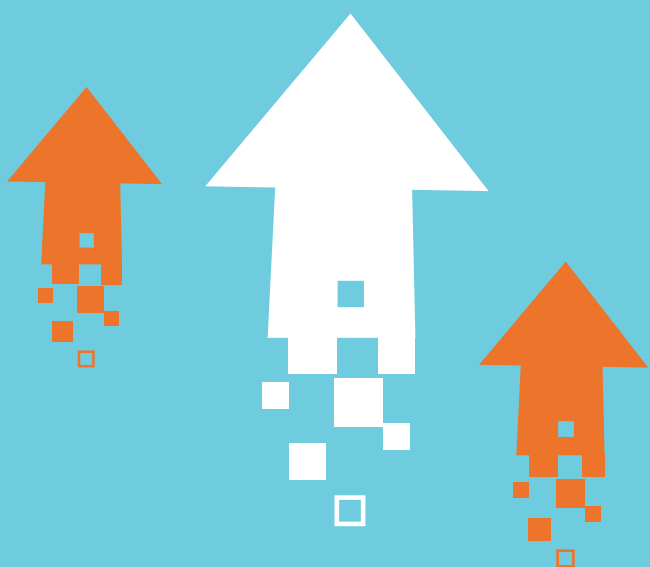
Veillez à ne pas effrayer vos collaborateurs pour éviter de les décourager. Soyez clair et honnête sur les différentes étapes à suivre, les obstacles que vous risquez de rencontrer et les solutions envisagées pour y remédier. L'objectif est de les convaincre du bien-fondé de cette transformation et de les rassurer sur leurs capacités à réussir.

7.7. Acquérir les outils adaptés

La transformation de vos activités implique d'acquérir des solutions numériques performantes et adaptées aux différents métiers. Aujourd'hui, il existe une multitude d'outils, d'applications et de logiciels sur le marché pour vous aider à favoriser la collaboration et le travail d'équipe, à améliorer la communication interne ainsi qu'avec vos partenaires externes, à automatiser certaines tâches simples et/ou redondantes, à fluidifier la circulation de l'information, etc.

Lorsque vous choisissez vos outils de travail, prenez en compte les éléments suivants :

- ▶ optez pour des outils capables de s'intégrer les uns aux autres pour plus de facilité ;
- ▶ assurez-vous qu'ils sont évolutifs et ne seront pas obsolètes dans quelques années ;



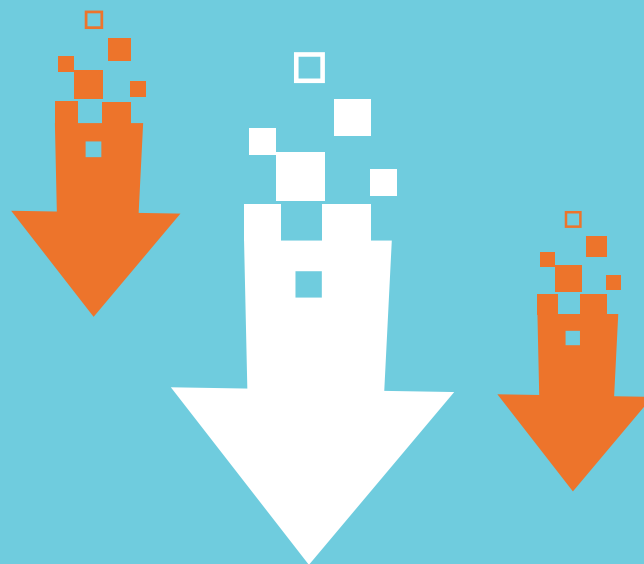
- ▶ veillez à ce qu'ils répondent aux besoins, aux attentes et aux exigences de chaque métier ;
- ▶ privilégiez autant que possible des outils simples et faciles à prendre en main.

Voici quelques exemples d'outils que votre organisation devrait adopter :

- ▶ **une suite collaborative** qui fournit un ensemble d'outils permettant de faciliter le travail en équipe et le partage d'informations ;
- ▶ **une plateforme de communication** qui regroupe différentes manières de communiquer (messagerie instantanée, visioconférence, appel audio, groupes de discussion, etc.) ;
- ▶ **une digital workplace**, c'est-à-dire un espace virtuel sécurisé où vos collaborateurs peuvent se connecter à tout moment, quel que soit le lieu où ils se trouvent pour travailler, accéder à leurs fichiers et outils, échanger avec leur équipe, etc. ;
- ▶ **un outil de gestion de contenu** (ou CMS pour content management system), indispensable pour créer et gérer le contenu de votre site Internet et/ou application mobile ;
- ▶ **un outil de gestion de la relation client** (ou CRM pour customer relationship management), essentiel pour mieux connaître et comprendre vos clients et prospects, et ainsi développer une stratégie de marketing numérique pertinente ;
- ▶ **un logiciel de gestion de projet** qui vous permet d'organiser et de planifier vos tâches, et de suivre la progression de vos projets ;
- ▶ etc.

Enfin, restez en veille permanente sur les dernières tendances, les évolutions technologiques et

les nouveaux outils disponibles sur le marché afin d'anticiper les éventuels nouveaux besoins auxquels vous serez amené à répondre.



7.8. Accompagner et former vos collaborateurs

Voici une étape indispensable à la réussite de votre transformation numérique. L'accompagnement et la formation de vos collaborateurs sont incontournables pour éviter qu'ils ne s'opposent aux changements que la transformation entraîne.

En effet, la façon de travailler de vos collaborateurs va évoluer (nouveaux outils, nouveaux processus, nouvelles tâches à accomplir, etc.), ce qui peut les effrayer. Vous devez donc prendre le temps d'aborder avec eux les changements en question, d'écouter leurs craintes, leurs doutes et leurs interrogations, et de les rassurer.

Enfin, formez l'ensemble de vos collaborateurs sur les nouvelles stratégies à adopter, les nouveaux processus métiers, les nouvelles façons de travailler et les nouveaux outils à utiliser. Vous devez les sensibiliser au bon usage des outils numériques, aux risques cyber ainsi qu'au droit à la déconnexion. S'ils se sentent accompagnés, soutenus et encouragés lors de ce grand projet de transformation numérique, ils seront plus motivés et impliqués dans sa réussite.

Au besoin, n'hésitez pas à recruter de nouveaux talents spécialisés dans le numérique pour vous aider dans ce projet de transformation.

7.9. Mettre le client au cœur de la transformation numérique

Aujourd'hui, les nouvelles technologies sont un véritable atout dans la course à une meilleure compréhension des attentes des consommateurs. En effet, ces derniers sont de plus en plus versatiles, ont des besoins en constante évolution et des exigences toujours plus élevées.

La satisfaction des clients est une priorité pour toutes les organisations qui mettent tout en œuvre pour améliorer et personnaliser l'expérience client, et régler les mécontentements le plus rapidement possible. De nos jours, il existe une multitude de solutions numériques qui vous aident à bien cerner les besoins de vos clients potentiels pour mieux les satisfaire, à analyser leur comportement pour mieux les comprendre et leur proposer des réponses adaptées.

Placer le client au cœur de votre transformation numérique signifie intégrer l'expérience utilisateur dans la conception de votre site web ou de votre application, tout faire pour lui proposer une expérience client irréprochable, et développer une relation de confiance et de proximité avec vos clients. Cela est rendu possible grâce, entre autres, à l'utilisation des outils de gestion de la relation client (CRM).

Les organisations B2B peuvent impliquer le client tout au long du processus de réalisation du projet en lui donnant accès à leur plateforme collaborative. Ainsi, les équipes collaborent et échangent en direct avec le client. Celui-ci peut faire part de ses besoins ou d'éventuels changements en temps réel. De cette façon, ses exigences sont prises en compte au fur et à mesure de la progression du projet. Le client est satisfait et il n'y a pas de mauvaises surprises lors de la livraison du projet.

7.10. Travailler main dans la main avec la DSI

Au sein d'une organisation, la direction des systèmes d'information (DSI) est l'un des acteurs principaux de la transformation numérique. En effet, c'est la DSI qui est chargée de coordonner et de mettre en œuvre la politique informatique en accord avec la stratégie générale et en respectant les normes de cybersécurité. D'où la nécessité de collaborer étroitement avec la DSI pour garantir la réussite de la transformation des activités de l'organisation.

Par exemple, la DSI peut :

- ▶ conseiller les différents services de l'organisation dans le choix de leurs nouveaux outils numériques, voire proposer des outils adaptés en concertation avec les directeurs des services ;
- ▶ assister lors de l'installation des solutions choisies et vérifier qu'elles fonctionnent correctement ;
- ▶ effectuer les mises à jour et les maintenances nécessaires ;
- ▶ résoudre les éventuels problèmes techniques sans faire appel à un prestataire externe ;
- ▶ veiller à la protection et à la confidentialité des données ;
- ▶ être en lien direct avec les fournisseurs et les éditeurs de logiciels ;
- ▶ organiser des formations pour sensibiliser les collaborateurs aux risques cyber et aux bonnes pratiques à adopter ;
- ▶ etc.

La DSI doit donc être votre partenaire privilégié dans la mise en œuvre de votre transformation numérique.

7.11. Suivre l'évolution et la réussite de votre transformation numérique

Comment savoir où en est votre processus de transformation ? Comment évaluer si les objectifs que vous vous êtes fixés sont sur le point d'être atteints ? Afin de connaître la progression de votre transformation numérique et de mesurer l'impact de celle-ci sur les performances de l'organisation, il est crucial de mettre en place différents indicateurs ou KPI (Key Performance Indicators).

Selon Michael Wade, professeur à l'IMD Business School et Massimo Marcolivio, marketing manager B2B chez Dell Technologies, il existe quatre catégories d'indicateurs.

- **L'efficacité opérationnelle** dont l'objectif est de mesurer la réduction des coûts et l'amélioration de la vitesse et de l'efficacité des opérations.

Exemples de KPI : le pourcentage des opérations gérées de façon numérique ; le nombre d'heures de travail des collaborateurs économisées grâce aux outils numériques ; le délai de mise sur le marché (time to market) des produits / services numériques ; etc.

- **L'engagement des clients** qui permet d'évaluer l'amélioration de la satisfaction et de l'engagement des clients.

Exemples de KPI : le pourcentage de conversion des prospects via les différents canaux numériques ; l'utilisation des outils numériques par les clients (temps passé sur le site web ou l'application, fonctions utilisées, etc.) ; le taux de clic ; etc.

- **L'engagement des collaborateurs** qui consiste à mesurer l'amélioration de la satisfaction et de la productivité de vos collaborateurs.

Exemples de KPI : le taux d'utilisation des solutions numériques par les collaborateurs ; le nombre de nouvelles idées générées via les outils numériques ; etc.

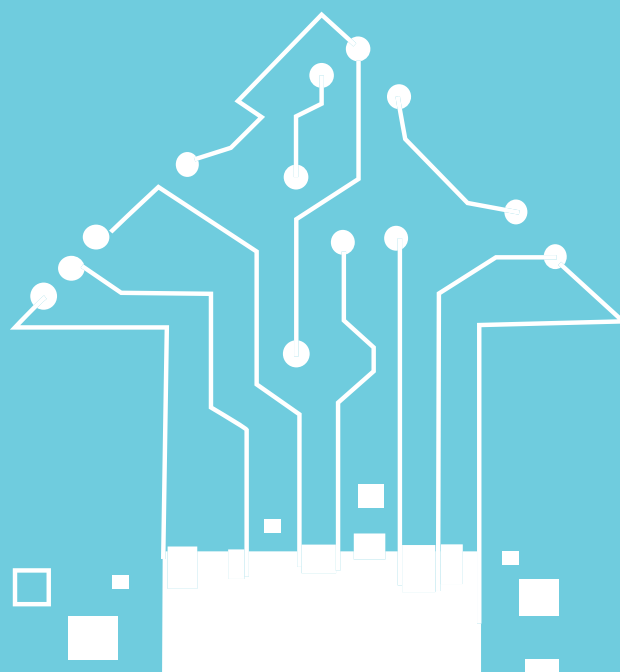
- **Les nouvelles sources de création de valeur** dont l'objectif est de trouver de nouvelles sources de revenus et de profits.

Exemples de KPI : le pourcentage de revenus provenant de produits / services numériques ; le taux de rentabilité des clients issus du numérique par rapport aux clients physiques ; le taux d'acquisition de nouveaux clients via les canaux numériques ; etc.

Attention, tous ces indicateurs ne s'appliquent pas forcément à votre organisation, à votre marché ou à une fonction spécifique. Cependant, vous pouvez vous en inspirer pour créer les vôtres.

Une fois les données recueillies, analysez-les et utilisez-les pour clarifier votre stratégie numérique et ajuster vos processus de travail.

Enfin, n'oubliez pas de célébrer chaque petite victoire avec vos collaborateurs. Félicitez-les pour les efforts réalisés et le travail accompli. Ainsi, vous les encouragez à poursuivre leurs efforts et vous les gardez motivés.



8. 10 outils essentiels pour votre organisation

Prêt à vous lancer dans la transformation numérique de votre organisation ? Voici quelques exemples d'outils à mettre en place pour booster la productivité de vos collaborateurs, favoriser la collaboration, notamment entre les équipes dispersées, encourager la communication interne et externe, centraliser l'information ou encore faciliter la gestion des tâches administratives.

- ▶ Une suite collaborative comme [Wimi](#), [Google Workspace](#) ou [Microsoft Office 365](#) pour favoriser le travail d'équipe, même à distance.
- ▶ Une plateforme de communication telle que [Wimi](#), [Slack](#), [Skype](#), [Google Meet](#) ou [Microsoft Teams](#) pour faciliter les échanges.
- ▶ Une digital workplace comme [LumApps](#), [Wimi](#) ou [Jalios](#) pour retrouver tous vos outils sur un même espace virtuel sécurisé.
- ▶ Un outil de gestion de contenu (CMS) tel que [WordPress](#), [Drupal](#) ou [Joomla!](#), pratique pour créer, gérer et publier du contenu sur une page web.
- ▶ Un logiciel de gestion de projet comme [Wimi](#), [Wrike](#) ou [Asana](#) indispensable pour gérer efficacement tous vos projets.
- ▶ Un outil de gestion de la relation client (CRM) tel que [Zoho CRM](#), [HubSpot](#) ou [Youday](#), essentiel pour piloter votre activité commerciale, récolter et analyser les données clients, et gérer la relation client.
- ▶ Une plateforme de stockage comme [Dropbox](#) ou [Wimi Drive](#) afin de centraliser tous vos documents dans un espace sécurisé.
- ▶ Une solution de recrutement telle que [Eurécia](#), [SmartRecruiters](#) ou [Beetween](#) pour vous aider à trouver et à recruter les meilleurs talents.
- ▶ Un outil de gestion de paie comme [PayFit](#) ou [Workday](#) pour simplifier les démarches administratives telles que la gestion des absences, les notes de frais, les fiches de paie, etc.
- ▶ Un logiciel de comptabilité tel que [Quickbooks](#), [Cegid](#) ou [Sage](#) pour simplifier votre comptabilité et gagner du temps.

Cette liste est loin d'être exhaustive car il existe une multitude d'outils, de logiciels et d'applications pour vous permettre de transformer votre organisation, améliorer les performances de vos collaborateurs et offrir une expérience unique à vos clients.

Aujourd'hui, la transformation numérique n'est plus une option. La majorité des organisations a compris que pour continuer de se développer et d'augmenter leur chiffre d'affaires, elles devaient se transformer. Selon le [5e Baromètre croissance et digital de l'ACSEL](#), 42% des organisations interrogées considèrent la transformation numérique comme un passage inéluctable, et la crise sanitaire a permis d'accélérer le processus pour près de 2 organisations sur 5.

Cependant, la transformation numérique ne consiste pas seulement à installer des ordinateurs et à adopter des solutions numériques performantes. Il s'agit d'un vaste projet au cours duquel les organisations doivent revoir leur offre de produits et services, modifier le parcours client, repenser leur business modèle et leur culture, réorganiser et optimiser leurs processus, et former leurs collaborateurs ou recruter de nouvelles compétences.

Si cela peut sembler effrayant, il s'agit pourtant d'une phase essentielle pour permettre à votre organisation de rester compétitive, de conserver ses talents et de continuer à prospérer dans un environnement très concurrentiel et en constante évolution.

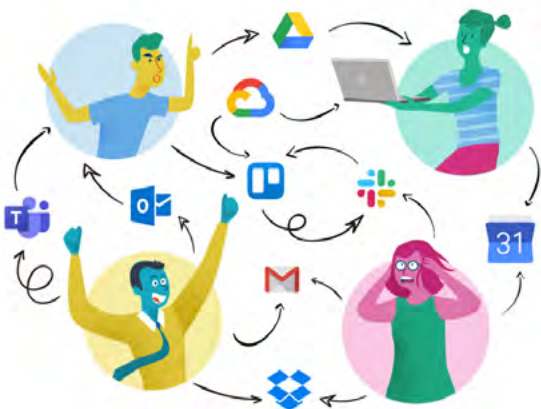
Grâce à ce guide complet, la transformation numérique n'a désormais plus aucun secret pour vous.





Faites de votre transformation numérique une réussite avec Wimi

La seule suite collaborative souveraine qui combine parfaitement travail, communication et sécurité.



- ✗ Perte de temps
- ✗ Dissémination de l'information
- ✗ Brèches de sécurité
- ✗ Création de silos
- ✗ Investissements coûteux
- ✗ Démotivation des équipes



- ✓ Gain de temps
- ✓ Communication fluidifiée
- ✓ Sécurité renforcée
- ✓ Centralisation du travail
- ✓ Economies financières
- ✓ Efficacité des équipes

[Démarrez un essai gratuit](#)

ou

[réservez votre démonstration](#)