



MANAGEMENT DES SYSTÈMES D'INFORMATION

NOVEMBRE 2024

MIA 417

COURS 30H – CM (24H) – TD (4H) – TPE (4H)

(PAR DR. JUSTIN MOSKOLAI)
QUALIFIÉ CNU 27^E SESSION



Chapitre III : Transformation Numérique et SI

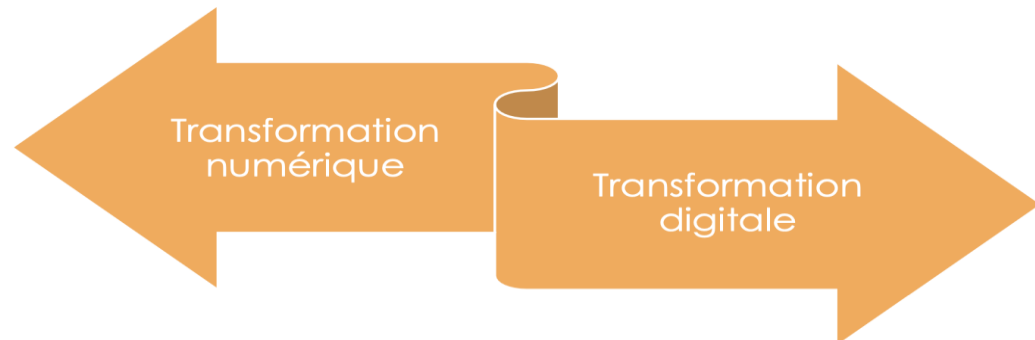
- Définitions
- Motifs de la transformation digitale
- Maturité digitale
- Processus de transformation digitale
- Intérêts de la transformation digitale
- Difficultés de la transformation digitale

QU'EST-CE QUE LA TRANSFORMATION DIGITALE ?



- ❑ **La transformation digitale** est définie comme un processus global qui pousse une entreprise à réévaluer ses méthodes de collaboration avec les clients, ses processus internes et même son modèle d'affaires.

- ❑ **Différence entre transformation numérique et digitale**
 - **Transformation numérique** : Se concentre sur des aspects techniques, comme la conversion de documents physiques en numériques.
 - **Transformation digitale** : Plus holistique, elle intègre les technologies digitales dans toutes les facettes de l'entreprise, plaçant l'utilisateur au centre du système.



MOTIFS DE LA TRANSFORMATION DIGITALE



- ❑ Les entreprises entreprennent une transformation digitale pour plusieurs raisons :
- 1. **Évolution des attentes des clients** : Les clients recherchent des relations plus personnalisées et interactives.
- 2. **Évolution des attentes des salariés** : Les nouvelles générations de travailleurs désirent plus de flexibilité et d'outils digitaux.
- 3. **Réduction des coûts** : Face à la concurrence accrue, la rationalisation des opérations devient essentielle.
- 4. **Peur de l'ubérisation** : La nécessité de s'adapter pour éviter que des acteurs numériques disruptifs ne prennent le marché



MATURITÉ DIGITALE



- ❑ La maturité digitale d'une entreprise peut être évaluée sur trois niveaux :
 - **Maturité technologique** : Outils et technologies déployés pour fluidifier les processus.
 - **Maturité perçue par l'utilisateur** : Services numériques utilisés par les clients et employés.
 - **Maturité organisationnelle** : Capacité à diriger les initiatives digitales et à intégrer une culture digitale agile

OBJETS DE LA TRANSFORMATION DIGITALE



- ❑ La transformation digitale touche trois domaines principaux :
- 1. **Niveau interne** : Amélioration des pratiques de travail pour favoriser la collaboration.
- 2. **Niveau externe** : Renforcement de la relation client en rendant les interactions plus personnalisées.
- 3. **Chaîne de valeur** : Révision du modèle d'affaires pour optimiser la création de valeur.



PROCESSUS DE TRANSFORMATION DIGITALE



- ❑ Le processus d'intégration des technologies digitales comprend plusieurs étapes clés :
- 1. **Évaluer la maturité de l'entreprise** : Audit des outils et processus existants.
- 2. **Définir une stratégie digitale** : Établissement d'objectifs clairs.
- 3. **Sensibiliser et former les collaborateurs** : Impliquer les employés pour surmonter les résistances au changement.
- 4. **Adopter une démarche "test & learn"** : Méthodologie itérative pour ajuster les processus en fonction des retours.
- 5. **Utiliser les données** : Exploitation des données pour améliorer l'expérience client.



INTÉRÊTS DE LA TRANSFORMATION DIGITALE



- ❑ Les bénéfices de la transformation digitale incluent :
 - **Amélioration de la satisfaction client** : Relations plus étroites et interactions facilitées.
 - **Augmentation du chiffre d'affaires** : Nouvelles opportunités de revenus via le numérique.
 - **Gain d'efficacité et de productivité** : Automatisation des processus pour optimiser les ressources.
 - **Meilleure expérience collaborateur** : Outils facilitant la collaboration et l'innovation.

DIFFICULTÉS DE LA TRANSFORMATION DIGITALE



- ❑ Les entreprises rencontrent plusieurs obstacles :
- 1. **Poids de l'organisation** : Résistances culturelles et organisationnelles au changement.
- 2. **Déficit de compétences numériques** : Besoin de formation pour s'approprier les outils digitaux.
- 3. **Manque de marge financière** : Coûts associés à l'investissement dans le digital.
- 4. **Manque d'implication des dirigeants** : Leadership insuffisant pour guider la transformation.

DÉFIS ACTUELS DU MANAGEMENT DES SI



- ❑ **Cybersécurité** : Protection des données contre les attaques et fuites.
- ❑ **Gestion de l'innovation** : Intégration de nouvelles technologies comme l'IA ou la blockchain.
- ❑ **Transformation numérique** : Accompagner le changement culturel et organisationnel.
- ❑ **Durabilité** : Développement de solutions technologiques écologiques (Green IT)



SYNTHÈSE



- ❑ La transformation digitale est aujourd'hui un impératif pour les entreprises qui souhaitent rester compétitives. Ne pas s'adapter pourrait signifier être dépassé dans un environnement en rapide évolution.



BIBLIOGRAPHIE



Dudézert, Aurélie. (2018). *La transformation digitale des entreprises*. Paris : La Découverte.

Timsit, J.P. (2018). *Stratégie digitale : Méthodes et techniques pour créer de la valeur*. Vuibert.

SYNTHÈSE