

Stratégie de Déploiement Régional pour l'IA dans l'Expérience Client de Haute Horlogerie : Une Analyse Comparative et Recommandation de Roadmap pour TAG Heuer

1. Executive Summary (Synthèse Décisionnelle)

Ce rapport analyse la stratégie de déploiement régional optimale pour les Proofs of Concept (POC) d'IA de TAG Heuer, en se concentrant sur la personnalisation de l'expérience client. Il challenge l'hypothèse de travail proposée consistant à lancer la Phase 1 (pilote) en Chine.

L'analyse est formelle : l'hypothèse d'un lancement "Chine d'abord" est stratégiquement erronée. Bien que basée sur une perception correcte de la maturité du marché digital chinois¹, elle sous-estime fatalement les contraintes réglementaires et techniques qui rendent le pilote non seulement coûteux, mais surtout non-transposable au reste du monde.

Le Piège de la Chine : Un Pilote Non-Transposable

Un POC d'IA lancé en Chine n'est pas un "pilote" pour le déploiement mondial ; c'est une *construction locale isolée*. Les contraintes sont doubles et rédhibitoires :

1. **Le Mur Réglementaire (PIPL)** : La loi chinoise sur la protection des informations personnelles (PIPL) impose une localisation stricte des données.² Les données des clients chinois ne peuvent légalement pas quitter la Chine pour entraîner un modèle d'IA global.⁴ De plus, les nouvelles mesures d'audit PIPL entrant en vigueur en 2025 augmentent la complexité de conformité.⁵

2. **Le Mur Technologique (Stack)** : La stack technologique de TAG Heuer (Salesforce Commerce Cloud + Google Cloud Platform) n'est pas disponible en Chine continentale.⁸ La seule solution de contournement, "Salesforce on Alibaba Cloud" (SFOA)⁹, force une architecture "multi-org"⁹ qui segmente la base de données client mondiale et utilise des modèles d'IA locaux (Alibaba LLMs)¹¹, et non la stack GCP/Vertex AI globale de LVMH.

Un POC sur SFOA ne testerait donc *rien* de la stack technologique globale de TAG Heuer. Il s'agirait d'un projet d'intégration ponctuel avec Alibaba, dont les apprentissages seraient inutilisables pour les 95% du marché restant.

Recommandation de Région Alternative : Le Pilote Double (USA + Europe)

La stratégie optimale pour un déploiement global réussi est un **Pilote Double en Phase 1 : États-Unis (Phase 1a) et Europe (Phase 1b)**.

- **États-Unis (Phase 1a) : Le Laboratoire de Validation Technique.**
 - C'est la seule région où la stack (Salesforce + GCP) fonctionne nativement et à grande échelle. Le partenariat stratégique LVMH/GCP¹² et les intégrations "Bring Your Own Model" (BYOM) entre Salesforce et Vertex AI de Google¹³ en font le "laboratoire" technique idéal pour entraîner et valider la *scalabilité* du modèle d'IA global.¹³ Le benchmark interne de LVMH, Sephora, a d'ailleurs lancé son pilote IA/AR majeur ("Virtual Artist") aux États-Unis.¹⁴
- **Europe (Suisse/France - Phase 1b) : Le Laboratoire de Conformité et d'Expérience Retail.**
 - La proximité du siège de TAG Heuer¹⁶ et la concentration de 59% des effectifs permettent un contrôle opérationnel maximal. C'est essentiel pour tester le second volet du POC : la formation des équipes retail et l'augmentation des conseillers de vente.
 - Construire un modèle d'IA "GDPR-by-design"¹⁷ n'est pas une contrainte, mais un *actif stratégique*. Un modèle conforme au RGPD est, par conception, portable et adaptable au CCPA (Californie) et à l'APPI (Japon), contrairement à un modèle PIPL (Chine) ou à un modèle américain trop laxiste.

Trois Insights Critiques sur le Déploiement IA dans le Luxe

1. **L'Échec des POC est Écosystémique, pas Technique.** 74% des initiatives IA échouent à dépasser le stade du POC pour générer une valeur tangible.¹⁹ La cause principale n'est pas la faiblesse de l'IA, mais la fragmentation des données et des systèmes.²⁰ L'approche "Chine d'abord" garantit cette fragmentation par défaut en imposant une architecture "multi-org".⁹
2. **Le Succès dans le Luxe est le "Quiet Tech".** L'IA dans le luxe ne doit pas remplacer l'humain, mais l'augmenter. Comme le démontre la stratégie globale de LVMH, l'objectif est le "Quiet Tech"²² : une technologie invisible pour le client, mais qui arme le conseiller de vente¹² pour une interaction plus pertinente (clienteling).²⁴
3. **La Transposabilité est la Métrique Clé.** Un "succès" dans un marché (Chine) qui ne peut être répliqué ailleurs est un échec stratégique et financier. L'histoire des échecs des marques occidentales en Chine (ex: eBay, Uber)²⁵ démontre que les solutions développées pour cet écosystème fermé ne sont pas transposables.¹

En conclusion, la roadmap recommandée inverse l'hypothèse initiale : la Chine ne doit pas être la première phase (pilote), mais la dernière (adaptation locale), une fois le "Core Model" global validé technique et opérationnellement aux USA et en Europe.

2. Analyse Comparative des Régions Tests : La Matrice de Décision

Le choix d'une région pilote pour une initiative d'IA ne peut se baser uniquement sur le potentiel de marché ou la "maturité digitale". Une analyse approfondie révèle que le critère de la "maturité" est souvent trompeur. La Chine, par exemple, possède une maturité d'adoption digitale (m-commerce, super-apps)²⁸ extrêmement élevée, mais une maturité d'infrastructure globale très faible en raison de son écosystème technologique et réglementaire fermé.⁸ Les États-Unis, en revanche, combinent une infrastructure globale mature avec un marché réceptif.

Pour TAG Heuer, le choix de la stack technologique (Salesforce Commerce Cloud + Google Cloud Platform) est un facteur déterminant qui dicte la stratégie de déploiement. L'hypothèse "Chine d'abord" crée un conflit direct avec le partenariat stratégique LVMH-GCP¹², qui est le fondement de la stack technologique choisie.

La matrice de décision ci-dessous évalue les quatre régions tests principales selon six critères critiques pour le succès d'un POC *global et scalable*.

Matrice de Décision Stratégique : Choix de la Région Pilote IA

Critère Stratégique	Chine (Hypothèse)	États-Unis	Europe (FR/CH/UK)	Japon
1. Alignement Stack Tech (SFCC/GCP) <i>Facilité d'intégration native de la stack globale.</i>	1 (Stack globale non disponible. Nécessite SFOA.)	5 (Stack native. Partenariat GCP/SFCC optimal.)	4 (Stack native. Performance cloud parfois < US.)	3 (Stack native mais intégrations locales complexes.)
2. Transposabilité Globale du Modèle <i>Le modèle IA et les données peuvent-ils être utilisés ailleurs?</i>	1 (PIPL interdit le transfert de données d'entraînement.)	5 (Modèle entraîné sur stack globale. Portable.)	5 (Modèle "GDPR-by-design" = le plus portable.)	3 (Données portables mais barrières linguistiques.)
3. Réglementation Data (Risque/Complexité) Impact du PIPL vs RGPD vs CCPA sur l'entraînement.	1 (Extrême. Localisation obligatoire. Risque d'audit 2025.)	4 (Modéré. CCPA gérable. Environnement stable.)	3 (Élevé mais connu. RGPD strict mais clair et portable.)	3 (Modéré. APPI aligné sur les principes du RGPD.)
4. Coût de Setup & d'Infrastructure Besoin d'instances, licences, cloud	2 (Très élevé. Infrastructure Alibaba Cloud dédiée + ICP Filing.)	4 (Faible. Utilise l'infrastructure existante GCP/SFCC.)	4 (Faible. Utilise l'infrastructure existante GCP/SFCC.)	3 (Moyen. Coûts de localisation et d'intégration.)

<i>local.</i>				
5. Maturité Marché Cible (Luxe/Digital) <i>Appétence des "Young Strivers" et adoption tech.</i>	5 (Très élevée. Adoption IA/m-commerce leader.)	4 (Élevée. Marché digital mature et diversifié.)	3 (Moyenne. Adoption plus lente mais en croissance.)	4 (Élevée. Clientèle exigeante et mature en tech.)
6. Maturité Écosystème Retail (TAG Heuer) <i>Présence, contrôle et formation du personnel.</i>	3 (Faible. 5% des effectifs. Distribution complexe.)	4 (Élevée. 12% effectifs. Marché e-com mature.)	5 (Excellent. 59% effectifs. Proximité Siège.)	4 (Élevée. 4% effectifs. Marché horloger clé.)
Score Total (Non Pondéré)	16 / 30	26 / 30	24 / 30	20 / 30

(Scoring : 1=Très Faible/Négatif, 5=Très Élevé/Positif)

Analyse du Scoring et Implications

L'analyse de la matrice révèle une invalidation claire de l'hypothèse chinoise.

- Chine : Échec sur les Fondamentaux.** La Chine obtient un score de (1) sur les trois critères fondamentaux pour un POC global : l'alignement technologique, la transposabilité du modèle et la réglementation. Son seul point fort (maturité du marché) est une illusion, car il ne peut être exploité pour un déploiement global. Les coûts d'infrastructure ²⁹ et les barrières administratives (ICP Filing ³²) ajoutent un fardeau financier initial disproportionné.
- États-Unis : La Voie de la Simplicité Technique.** Les USA dominent sur le critère de l'alignement technologique (5/5). C'est la seule région où la stack SFCC+GCP, au cœur du partenariat stratégique LVMH-GCP ¹², peut être testée dans des conditions réelles et à

grande échelle. L'intégration "Bring Your Own Model" (BYOM) avec Google Vertex AI¹³ est l'argument technique décisif.

3. **Europe : La Voie de la Robustesse Stratégique.** L'Europe est la plus forte sur les critères opérationnels (5/5, 59% des effectifs, proximité du siège¹⁶) et de transposabilité (5/5). Un modèle d'IA développé "GDPR-by-design"¹⁷ est un actif stratégique qui garantit la conformité dans toutes les autres régions (y compris les USA). C'est la région la plus robuste pour valider le *déploiement retail* et l'adoption par les conseillers.

La décision n'est donc pas "Chine vs USA", mais un arbitrage entre la simplicité technique (USA) et la robustesse opérationnelle/réglementaire (Europe). La recommandation d'un "Pilote Double" (Phase 1a aux USA, Phase 1b en Europe) n'est pas un compromis, mais une stratégie de *risk mitigation* qui permet de valider les deux piliers du POC (la technologie et l'expérience humaine) simultanément.

3. Deep Dive Chine : Le Piège de l'Écosystème Fermé

L'attrait de la Chine comme marché test est un "miroir aux alouettes" stratégique. L'appétence digitale de sa clientèle²⁸ masque des barrières structurelles infranchissables pour un POC *global*. Lancer en Chine en premier, c'est choisir de construire une solution dans un "cul-de-sac" technique et réglementaire.

3.1 Le "Mur Réglementaire" : PIPL et la Localisation des Données

La Personal Information Protection Law (PIPL) chinoise n'est pas une simple copie du RGPD européen.³³ Sa pierre angulaire est la *localisation des données* et le contrôle étatique sur les transferts transfrontaliers.

Pour une entreprise comme TAG Heuer, qui traite des volumes importants de données personnelles et sera probablement considérée comme un "Critical Information Infrastructure Operator" (CIO) ou un processeur de données à grande échelle, le PIPL impose³⁵ :

- **Localisation Stricte** : Les données personnelles collectées en Chine doivent être stockées sur des serveurs en Chine continentale.²
- **Interdiction de Transfert pour l'IA** : Il est interdit de transférer ces données (le "training data") vers des serveurs globaux (ex: l'instance GCP de LVMH en Europe ou aux USA) pour entraîner un modèle d'IA unifié.⁴ Le modèle d'IA doit être entraîné localement, sur

- les données locales.
- **Fragmentation des Modèles** : Cela force la création d'un modèle d'IA "chinois" et d'un modèle "Reste du Monde". Le "Core Model" global ne peut être ni enrichi par les données chinoises, ni déployé en Chine.

La complexité s'est accrue en 2025. Les nouvelles "Mesures administratives pour les audits de conformité à la protection des informations personnelles", entrées en vigueur le 1er mai 2025⁵, exigent des audits de conformité réguliers et mandatés par le régulateur (CAC).⁷ Lancer un POC maintenant exposerait TAG Heuer à un échec de conformité immédiat.

En résumé, le PIPL n'est pas une simple contrainte ; il force la fragmentation technologique et rend la transposabilité impossible.

3.2 Le "Mur Technologique" : L'Impasse Salesforce on Alibaba Cloud (SFOA)

La conséquence directe du mur réglementaire est le mur technologique. La stack globale de TAG Heuer est inutilisable en Chine.

- **Absence de GCP/Salesforce Natif** : Google Cloud Platform (GCP) n'opère pas de services de cloud public en Chine continentale.⁸ L'instance Salesforce globale de TAG Heuer ne peut donc pas être utilisée pour les opérations chinoises.
- **La Solution Obligatoire : SFOA** : La seule solution de conformité est le partenariat "Salesforce on Alibaba Cloud" (SFOA).⁹ Il s'agit d'une version de Salesforce hébergée et opérée localement sur l'infrastructure d'Alibaba Cloud.²¹
- **Implication 1 : L'Architecture "Multi-Org"** : Comme SFOA le précise, cette solution exige une architecture "multi-org".⁹ Cela signifie que TAG Heuer aura "Org 1" (son instance Salesforce globale) et "Org 2" (l'instance SFOA en Chine). Ces deux organisations sont techniquement séparées. La vision "Customer 360" globale est rompue.²¹ Un client qui achète à Paris et à Shanghai n'est pas le même client dans le système.
- **Implication 2 : Les LLM Locaux (Alibaba)** : Les fonctionnalités d'IA de SFOA ne sont pas celles d'Einstein (basées sur la stack globale). Pour assurer la conformité PIPL, SFOA utilise les modèles de langage (LLM) locaux d'Alibaba Cloud, comme TongYi.⁹

Un POC lancé en Chine ne testerait donc pas la stack SFCC+GCP. Il ne testerait pas les modèles d'IA développés sur Vertex AI. Il testerait une instance Salesforce isolée, intégrée à l'écosystème IA d'Alibaba. C'est un projet *d'intégration locale* coûteux, et non un *pilote global*.

3.3 Coûts Cachés et Non-Transposabilité

L'histoire des déploiements technologiques occidentaux en Chine est jalonnée d'échecs coûteux, d'eBay²⁵ à Uber²⁶ en passant par des marques de luxe ayant mal interprété le marché.²⁷

- **Coûts d'Infrastructure Préalables :** Avant même d'écrire une ligne de code pour l'IA, TAG Heuer devrait budgérer une infrastructure cloud complète sur Alibaba ou Tencent.²⁹ Cela inclut le processus complexe et bureaucratique de "l'ICP Filing" (Internet Content Provider), une licence obligatoire pour opérer un site web en Chine continentale.³² Ces coûts sont fixes, immédiats, et n'ont aucune valeur pour le déploiement global.³¹
- **Le Mythe de la Transposabilité :** Les stratégies de succès en Chine sont "locales-pour-locales". L'écosystème est dominé par des "super-apps" comme WeChat et une vitesse de décision que les sièges occidentaux peinent à suivre.¹ Les apprentissages d'un POC sur la personnalisation via des mini-programmes WeChat ne sont pas transposables à une stratégie de personnalisation web ou retail aux USA ou en Europe.

Verdict (Axe 2) : Lancer en Chine est la dernière étape d'un déploiement global (une "adaptation locale"), pas la première. C'est une impasse stratégique qui consommera le budget de la Phase 1 (0-6 mois) pour ne rien apprendre sur les 95% du marché (représentés par les 95% d'effectifs hors-Chine) que le POC est censé adresser.

4. Alternatives Régionales Détaillées : Les Vraies Options de Scalabilité

Face à l'impasse chinoise, l'analyse doit se porter sur les régions qui permettent de valider les composantes d'un déploiement *global* : la scalabilité technique et la robustesse de l'expérience client.

4.1 Cas 1 : Les États-Unis (Le Pilote "Tech-Aligned")

Les États-Unis représentent le "laboratoire" technique idéal pour valider le POC d'IA sur la stack technologique exacte de TAG Heuer et de sa maison-mère, LVMH.

- **Alignement Stratégique LVMH-GCP :** LVMH a un partenariat stratégique global majeur avec Google Cloud Platform (GCP) pour l'IA et le "data platforming".¹² Lancer le pilote sur GCP aux USA s'inscrit parfaitement dans cette stratégie groupe, permettant de bénéficier des synergies et des modèles de base développés au niveau du groupe.
- **La Synergie Parfaite (SFCC + GCP) :** Le partenariat annoncé entre Salesforce Data Cloud et Google BigQuery (GCP)¹³ est la clé. Il permet un partage de données "zéro-copie" (zero-copy data sharing), éliminant la complexité et les coûts liés à la duplication des données entre le CRM et la plateforme d'IA.
- **L'Avantage Clé (BYOM) :** L'intégration native entre Salesforce et Google Vertex AI (la plateforme IA de GCP) permet une approche "Bring Your Own AI Model" (BYOM).¹³ C'est le cœur du POC : TAG Heuer peut entraîner ses propres modèles de personnalisation sur Vertex AI, en utilisant les données unifiées de Salesforce, puis les déployer nativement dans Salesforce Commerce Cloud.⁴² Cette architecture est la cible du projet global ; elle est impossible à tester en Chine.
- **Benchmark Interne (Sephora) :** Sephora, la maison LVMH la plus avancée en innovation digitale, a lancé son initiative IA/AR la plus célèbre, "Virtual Artist", en premier lieu aux États-Unis (San Francisco).¹⁴ C'est un précédent interne clair et puissant.
- **Maturité de TAG Heuer aux USA :** TAG Heuer possède une maturité digitale prouvée en Amérique du Nord. La relance de son e-commerce en 2020 (avant les confinements) a ciblé l'Europe et l'Amérique du Nord, générant une croissance à trois chiffres.⁴⁴ De plus, la marque a une culture de collaboration avec la Silicon Valley, ayant déjà travaillé avec Google et Intel pour sa "Connected Watch".⁴⁶

Verdict (USA) : C'est le chemin de moindre friction pour une *validation technique* rapide. Il permet de répondre à la question "Le modèle d'IA fonctionne-t-il et peut-il scaler sur notre stack globale?". C'est le choix logique pour le volet "personnalisation web" du POC.

4.2 Cas 2 : L'Europe (Le Pilote "GDPR-by-Design")

L'Europe, et spécifiquement la Suisse ou la France, représente le "laboratoire" idéal pour la *conformité globale* et le *déploiement retail*.

- **Contrôle Opérationnel Maximal :** Le siège de TAG Heuer est en Suisse (La Chaux-de-Fonds).¹⁶ 59% des effectifs de l'entreprise sont basés en Europe. Lancer un pilote à proximité du siège permet un contrôle opérationnel total, des boucles de feedback courtes et une implication directe des équipes de formation retail. C'est essentiel pour le volet "formation retail" du POC.

- **Le RGPD comme Actif Stratégique :** Le RGPD (GDPR) est souvent vu comme une contrainte, mais dans le cadre d'un déploiement global d'IA, c'est un atout. Contrairement au PIPL³³, le RGPD est la réglementation la plus stricte et la plus portable. Un modèle d'IA construit pour être "GDPR-compliant"¹⁷ intègre par conception la minimisation des données, l'explicabilité (explainability) et les droits des utilisateurs. Un tel modèle est facile à adapter aux USA (CCPA) ou au Japon (APPI). À l'inverse, un modèle construit aux USA (plus laxiste) devra être reconstruit pour être conforme au RGPD.
- **Benchmark Interne (Dior) :** L'étude de cas de Dior (LVMH) sur l'utilisation de "feature flags" (via LaunchDarkly)⁵² est un exemple de déploiement mature. Dior a mis en place cette technologie pour pouvoir tester de nouvelles fonctionnalités en production sur des segments très précis (par magasin, par région).⁵² Cette approche chirurgicale, visant à minimiser le risque opérationnel dans les boutiques pilotes, est parfaitement adaptée à un déploiement retail en Europe.
- **Benchmark Concurrents (Richemont/Kering) :** Les grands concurrents de TAG Heuer centrent leur innovation data en Europe. Richemont (Cartier) a une approche groupe "hybride" gérée depuis Genève²⁴, et Kering possède son "Material Innovation Lab" à Milan.⁵⁴ La stratégie "siège d'abord" est la norme dans le luxe européen.

Verdict (Europe) : C'est le choix de la robustesse stratégique. Il permet de répondre à la question "Le modèle d'IA est-il conforme, et est-il adopté par nos conseillers de vente?". C'est le choix logique pour le volet "clienteling" et "formation retail" du POC.

4.3 Cas 3 : Le Japon (Le Pilote "Quality-Benchmark")

- **Un Marché Test Exigeant :** Le Japon est un marché horloger majeur.⁵⁵ Plus important encore, la clientèle japonaise est reconnue pour ses exigences extrêmes en matière de qualité, d'authenticité et de service (*Omotenashi*).⁵⁷
- **L'Harmonie Tech-Tradition :** Le Japon est un marché unique où la haute technologie⁶⁰ et la valorisation de l'artisanat et de la tradition coexistent.⁶¹
- **Le Test "Quiet Tech" Parfait :** Cet environnement fait du Japon le test parfait pour la philosophie "Quiet Tech" de LVMH.²² Si l'IA de personnalisation est perçue comme "cheap", intrusive ou inauthentique⁶³, elle échouera au Japon.⁶⁵ Si elle est acceptée, cela signifie qu'elle augmente l'expérience sans la dénaturer.

Verdict (Japon) : Trop complexe pour la Phase 1 (barrière linguistique, coûts). C'est une excellente région pour la Phase 2, pour valider que l'IA de personnalisation n'est pas perçue négativement par la clientèle la plus exigeante au monde.

4.4 Cas 4 : Le Moyen-Orient

- **Focus VVIC :** C'est un marché clé pour les "Very Very Important Clients" (VVIC).⁶⁶ La personnalisation y est moins une question de "web" que de "white-glove service".⁶⁷
- **Taille du Marché :** Le marché, bien que riche, est plus petit que les trois autres blocs⁶⁹, le rendant moins pertinent pour un POC de *scale*.
- **Verdict (Moyen-Orient) :** À inclure en Phase 2, en même temps que le Japon, pour tester spécifiquement les cas d'usage de l'IA sur le segment du très haut de gamme.

5. Taux de Succès et Facteurs Critiques de Déploiement

Le déploiement de l'IA n'est pas un projet technologique, c'est un projet de transformation d'entreprise. Les taux d'échec observés sont élevés, et les raisons de ces échecs sont directement liées aux risques de la stratégie "Chine d'abord".

5.1 Le "Purgatoire des POC" : Pourquoi l'IA Échoue

Les statistiques générales sont alarmantes. Selon une étude du BCG (2024), 74% des entreprises ne parviennent pas à générer une valeur tangible de l'IA au-delà des POCs.¹⁹ D'autres études de l'industrie (2022-2025) citent des taux d'échec de 70% à 90% pour les pilotes IA qui n'atteignent jamais la production, un phénomène connu sous le nom de "pilot purgatory" (le purgatoire des pilotes).⁷⁰

La cause principale de cet échec n'est pas l'algorithme lui-même. C'est l'*écosystème*.⁷¹ Les POCs sont développés "en laboratoire", dans un environnement de données propre et déconnecté. Ils échouent au moment de l'intégration avec les systèmes *réels* de l'entreprise, qui sont souvent des silos de données fragmentés.²⁰

Application à TAG Heuer : L'approche "Chine d'abord" garantit cet échec par conception. Elle crée délibérément un écosystème fragmenté en forçant l'utilisation de l'architecture SFOA "Multi-Org".⁹ Le POC serait un succès "en laboratoire" (le laboratoire chinois) mais échouerait à la première tentative d'intégration avec le "Customer 360" global.

5.2 L'Échec Spécifique au Luxe : Le Paradoxe de l'Automatisation

Dans le luxe, un POC IA peut être un succès technique mais un échec commercial. L'IA dans le luxe échoue si elle réduit la perception de valeur, d'exclusivité et d'effort humain.⁷²

- **Le Rejet de l'Inauthentique :** Des recherches (2025) montrent que les consommateurs réagissent négativement aux publicités de luxe lorsqu'ils savent qu'elles sont générées par l'IA. L'IA est perçue comme un substitut à l'effort humain, à l'artisanat et à l'authenticité, qui sont le cœur du luxe.⁶⁴
- **Le Rejet du "Transactionnel" :** Une personnalisation agressive (pop-ups, "vous aimerez aussi") fonctionne pour le mass-market (ex: Amazon) mais détruit la valeur dans le luxe.⁶³ L'expérience doit être curatée, pas algorithmique. Une étude (2024) montre que 68% des acheteurs de luxe abandonnent leur panier en ligne s'ils ne se sentent pas en confiance ou si l'expérience n'est pas à la hauteur.⁷³
- **Définition du "Succès" :** Le succès du POC IA de TAG Heuer ne doit pas être mesuré par une simple augmentation du taux de conversion web. Il doit être mesuré par (1) le taux d'adoption de l'outil par les conseillers de vente et (2) l'augmentation de la valeur moyenne du panier (AOV) grâce à une recommandation pertinente, non intrusive, et délivrée par un humain (augmenté par l'IA).

5.3 Checklist des Facteurs de Réussite (Benchmark LVMH)

L'analyse des stratégies de LVMH, Richemont et des meilleures pratiques de l'industrie⁶⁸ permet de définir une checklist pour un déploiement réussi :

1. **Adopter le "Quiet Tech" (LVMH) :** L'IA doit être invisible pour le client mais essentielle pour le conseiller.²² L'accent doit être mis sur l'amélioration des systèmes "backstage" (prévision, gestion de stock, clienteling) plutôt que sur des "gadgets" IA visibles.
2. **Augmenter le Conseiller (LVMH/Richemont) :** Le POC doit se concentrer sur l'augmentation du *clienteling*.²⁴ L'IA doit analyser l'historique client et fournir au conseiller de vente (en boutique) les "prochaines meilleures actions" ou des affinités produits.¹²
3. **Données Unifiées d'Abord (LVMH) :** Ne pas lancer de POC avant d'avoir une "Data Cloud" unifiée. Le partenariat LVMH-GCP vise à agréger les données des 75 maisons pour alimenter l'IA.¹² Le POC de TAG Heuer doit se brancher sur cette plateforme de données unifiée, et non sur un silo (comme SFOA).
4. **Déploiement Contrôlé (Dior) :** Utiliser des méthodologies de déploiement progressif ("feature flags")⁵² pour tester le POC sur 1 magasin, puis 10, puis 1 région, afin de

- minimiser le risque opérationnel et de recueillir du feedback qualitatif.
5. **Choisir le Bon Terrain d'Essai** : Un terrain où la stack technique est alignée (USA) et où le contrôle opérationnel est maximal (Europe).

6. Recommandation de Roadmap Régionale

L'hypothèse initiale de roadmap ("Chine (Phase 1) → 5 Régions (Phase 2)") est formellement invalidée. Elle présente un risque élevé d'échec, un coût initial disproportionné, et une absence totale de transposabilité.

La stratégie recommandée est de dissocier la *validation technique* (le "pipe" SFCC+GCP) de la *validation de l'expérience client* (le "quiet tech" retail). Cela conduit à une approche de "Pilote Double" en Phase 1.

Séquençage Optimal Recommandé pour TAG Heuer

Phase 1 : Pilote Double & Validation des Fondations (Mois 0-8)

- **Phase 1a : États-Unis (Pilote Technique E-commerce)**
 - **Objectif** : Valider la stack technologique SFCC + GCP¹³ et le modèle BYOM.¹³ Confirmer la performance de l'intégration "zéro-copie" des données.
 - **Périmètre** : Personnalisation web (recommandations produits, personnalisation de contenu) sur le site e-commerce américain.
 - **KPIs Clés** : Vitesse de déploiement du modèle, latence, précision des recommandations, intégration des données Data Cloud/BigQuery.
 - **Justification** : Valider la *faisabilité technique* sur la stack globale cible, en s'appuyant sur les précédents Sephora¹⁴ et la maturité e-com de TAG Heuer aux USA.⁴⁴
- **Phase 1b : Europe (France/Suisse - Pilote Expérience Retail)**
 - **Objectif** : Valider l'expérience "Quiet Tech"²² et l'adoption par les conseillers de vente. Construire le "Core Model" IA sur une base "GDPR-by-design".¹⁷
 - **Périmètre** : Outil de *clienteling* (basé sur l'IA) pour les conseillers de vente dans un nombre *limité* de boutiques phares (ex: 5-10 boutiques).
 - **KPIs Clés** : Taux d'adoption par les conseillers, qualité du feedback qualitatif, augmentation de l'AOV (Average Order Value) dans les boutiques pilotes, conformité RGPD.

- **Justification** : Valider la pertinence métier et la conformité globale en s'appuyant sur le contrôle du Siège (59% des effectifs)¹⁶ et le benchmark Dior.⁵²

Phase 2 : Convergence, Scale et Validation Qualité (Mois 9-18)

- **Objectif** : Fusionner les apprentissages (Technique des USA + CX d'Europe) en un "Core Model" global uniifié.
- **Périmètre** : Déploiement du "Core Model" uniifié (web + retail) à l'ensemble des marchés USA et Europe.
- **Scale Test (Validation Qualité)** : Déploiement au **Japon** et au **Moyen-Orient**.
 - *Japon* : Valider que l'IA n'est pas perçue comme "cheap" par la clientèle la plus exigeante.⁵⁷
 - *Moyen-Orient* : Valider le cas d'usage spécifique aux VVIC.⁶⁶
- **KPIs Clés** : Performance du "Core Model" global, facilité de déploiement régional, feedback des marchés Japon/ME.

Phase 3 : Adaptation Locale Stratégique (Mois 18+)

- **Objectif** : Adapter le "Core Model" (désormais éprouvé et rentable) à l'écosystème fermé chinois.
- **Périmètre : Chine**.
- **Actions** : Déploiement de l'infrastructure SFOA (Salesforce on Alibaba Cloud).⁹
Entraînement d'un modèle *local* sur les LLM d'Alibaba¹¹, en utilisant les *principes* et les *stratégies* (mais pas les données ou le code) du "Core Model" global.
- **KPIs Clés** : Taux de succès de l'intégration SFOA, conformité PIPL⁵, performance du modèle local d'Alibaba.

Justification de la Timeline et du Budget

Cette approche "Pilote Double" (USA/Europe) est, paradoxalement, *plus rapide* à l'échelle mondiale. Elle évite les 6 à 9 mois perdus en Chine à construire un "cul-de-sac" technique.¹

Sur le plan budgétaire, bien que deux pilotes semblent plus chers, le coût d'un échec en Chine (comprenant la mise en place d'une infrastructure SFOA complète + audits PIPL 2025⁵ + ICP Filing³²) est *significativement* plus élevé que le coût de pilotes agiles sur la stack existante (GCP/SFCC) aux USA et en Europe.³¹

Cette roadmap reporte le coût de l'infrastructure chinoise à la Phase 3, lorsque le retour sur investissement du "Core Model" est déjà prouvé, ce qui en fait l'approche la plus saine financièrement et la plus robuste stratégiquement.

Sources des citations

1. Luxury Unfiltered: Why Western luxury brands fail in China, consulté le novembre 14, 2025,
<https://www.luxurydaily.com/luxury-unfiltered-why-western-luxury-brands-fail-in-china/>
2. The Global Rise of Data Localization: Risks, Tradeoffs, and What Comes Next - TrustArc, consulté le novembre 14, 2025,
<https://trustarc.com/resource/global-rise-data-localization-risks/>
3. How to deal with "international pressure" in data compliance? - Tencent Cloud, consulté le novembre 14, 2025, <https://www.tencentcloud.com/techpedia/129989>
4. Geopolitical fragmentation, the AI race, and global data flows: the new reality, consulté le novembre 14, 2025,
<https://fpf.org/blog/geopolitical-fragmentation-the-ai-race-and-global-data-flows-the-new-reality/>
5. China Finalises the Measures for Personal Information Protection Compliance Audits, consulté le novembre 14, 2025,
<https://www.mayerbrown.com/en/insights/publications/2025/04/china-finalises-the-measures-for-personal-information-protection-compliance-audits>
6. China's key data and privacy developments in the first eight months of 2025 | Perspectives, consulté le novembre 14, 2025,
<https://www.reedsmith.com/en/perspectives/2025/09/chinas-key-data-and-privacy-developments-in-the-first-eight-months-of-2025>
7. Data Protection Compliance Audits to Take Effect in China in 2025, consulté le novembre 14, 2025,
<https://www.globalprivacyblog.com/2025/05/data-protection-compliance-audits-to-take-effect-in-china-in-2025/>
8. What Google Cloud announced in AI this month – and how it helps you, consulté le novembre 14, 2025,
<https://cloud.google.com/blog/products/ai-machine-learning/what-google-cloud-announced-in-ai-this-month>
9. Build an AI-powered Customer 360 designed for China with ..., consulté le novembre 14, 2025, <https://www.salesforce.com/in/partners/alibaba/>
10. Elevating CRM in China with AI in Salesforce on Alibaba Cloud - IT ..., consulté le novembre 14, 2025,
<https://it-consultis.com/insights/salesforce-on-alibaba-cloud-ai-crm-china/>
11. Innovation in China: Salesforce x Alibaba Cloud - YouTube, consulté le novembre 14, 2025, <https://www.youtube.com/watch?v=CeC1CDvxdUc>
12. Inside LVMH's perfectly manicured data estate, where luxury AI agents are taking root, consulté le novembre 14, 2025,
<https://cloud.google.com/transform/lvmh-data-ai-platform-interview-franck-le-moal-luxury-gen-ai-louis-vuitton-sephora-dom-perignon>
13. Salesforce and Google Cloud Announce Expanded Strategic ..., consulté le novembre 14, 2025,
<https://www.salesforce.com/news/press-releases/2023/06/07/salesforce-google->

ai-partnership/

14. Sephora Introduces Augmented Reality App Virtual Artist - YouTube, consulté le novembre 14, 2025, <https://www.youtube.com/watch?v=5qpuym4-JDE>
15. Sephora Launches Virtual Artist For The Sephora to Go App - PR Newswire, consulté le novembre 14, 2025, <https://www.prnewswire.com/news-releases/sephora-launches-virtual-artist-for-the-sephora-to-go-app-300213051.html>
16. Official Contact Information - TAG Heuer, consulté le novembre 14, 2025, <https://www.tagheuer.com/us/en/contact/>
17. AI and the GDPR: Understanding the Foundations of Compliance - TechGDPR, consulté le novembre 14, 2025, <https://techgdpr.com/blog/ai-and-the-gdpr-understanding-the-foundations-of-compliance/>
18. The impact of the General Data Protection Regulation (GDPR) on artificial intelligence - European Parliament, consulté le novembre 14, 2025, [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2020/641530/EPRS_STU\(2020\)641530_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2020/641530/EPRS_STU(2020)641530_EN.pdf)
19. AI Adoption in 2024: 74% of Companies Struggle to Achieve and Scale Value | BCG, consulté le novembre 14, 2025, <https://www.bcg.com/press/24october2024-ai-adoption-in-2024-74-of-companies-struggle-to-achieve-and-scale-value>
20. 3 Reasons AI Projects Are Failing for Brands - Medialake, consulté le novembre 14, 2025, <https://medialake.ai/blog/%F0%9F%9A%A8-3-reasons-ai-projects-are-failing-for-brands/>
21. Enhancing Data Residency for Salesforce on Alibaba Cloud, consulté le novembre 14, 2025, <https://www.capstorm.com/news-room/salesforce-data-residency-with-alibaba-cloud/>
22. AI in Luxury: 6 Lessons from LVMH - Valtech, consulté le novembre 14, 2025, <https://www.valtech.com/en-us/blog/ai-in-luxury/>
23. LVMH Leverages AI to Future-Proof Luxury Beauty and Fashion Operations, consulté le novembre 14, 2025, <https://www.globalcosmeticsnews.com/lvmh-leverages-ai-to-future-proof-luxury-beauty-and-fashion-operations/>
24. LUXURY & TECHNOLOGY - Comité Colbert, consulté le novembre 14, 2025, <https://www.comitecolbert.com/app/uploads/2025/01/bain-report-luxury-and-technology-artificial-intelligence-the-quiet-revolution.pdf>
25. A Case Study on International Expansion: How eBay Failed in China | by Alex Lee - Medium, consulté le novembre 14, 2025, <https://medium.com/@alexlee611/a-case-study-on-international-expansion-how-ebay FAILED-in-china-d762d94b9f4b>
26. Infographic: American Companies That Failed in China - Visual Capitalist, consulté le novembre 14, 2025, <https://www.visualcapitalist.com/american-companies-that FAILED-in-china/>

27. Why Western Firms Fail in China: Blind Spots and Regulatory Hurdles - Observer, consulté le novembre 14, 2025,
<https://observer.com/2025/09/why-western-companies-fail-in-china/>
28. Luxury Retail done the Asian Way - Valtech, consulté le novembre 14, 2025,
<https://www.valtech.com/blog/luxury-retail-done-the-asian-way/>
29. China's Cloud Computing Market: Developments and Opportunities for Foreign Players, consulté le novembre 14, 2025,
<https://www.china-briefing.com/doing-business-guide/china/sector-insights/china-s-cloud-computing-market-developments-and-opportunities-for-foreign-playe>
rs
30. Alibaba Cloud Pricing | Flexible and Cost-effective, consulté le novembre 14, 2025, https://www.alibabacloud.com/en/pricing?_p_lc=1
31. How Barriers to Cross-Border Data Flows Are Spreading Globally, What They Cost, and How to Address Them | ITIF, consulté le novembre 14, 2025,
<https://itif.org/publications/2021/07/19/how-barriers-cross-border-data-flows-are-spreading-globally-what-they-cost/>
32. ICP Filing - Alibaba Cloud Documentation Center, consulté le novembre 14, 2025, <https://www.alibabacloud.com/help/en/icp-filing/basic-icp-service/product-overview/icp-filing-application-for-enterprises-outside-the-chinese-mainland>
33. AI data residency regulations and challenges - InCountry, consulté le novembre 14, 2025,
<https://incountry.com/blog/ai-data-residency-regulations-and-challenges/>
34. Comparative Analysis of GDPR, CCPA, and PIPL - ResearchGate, consulté le novembre 14, 2025,
https://www.researchgate.net/figure/Comparative-Analysis-of-GDPR-CCPA-and-PIPL_tbl1_387025413
35. How China's PIPL rules can impact your business: PwC, consulté le novembre 14, 2025,
<https://www.pwc.com/us/en/tech-effect/cybersecurity/china-pipl-rules-impact.html>
36. Build an AI-powered Customer 360 designed for China with Salesforce on Alibaba Cloud, consulté le novembre 14, 2025,
<https://www.salesforce.com/partners/alibaba/>
37. Alibaba Cloud | Salesforce Alliance - Deloitte, consulté le novembre 14, 2025,
<https://www.deloitte.com/global/en/alliances/salesforce/about/alibaba-cloud.html>
38. How Salesforce China & Alibaba Help Elevate Customer Experiences - IT Consultis, consulté le novembre 14, 2025,
<https://it-consultis.com/insights/salesforce-alibaba-cloud-china/>
39. Key Lessons From China Brand Failures - Jing Daily, consulté le novembre 14, 2025, <https://jingdaily.com/posts/brand-failure-stories-china-urban-outfitters>
40. Salesforce on Alibaba Cloud, consulté le novembre 14, 2025,
https://www.alibabacloud.com/en/product/salesforce?_p_lc=1
41. The Costs of Data Localization - Information Technology Industry Council, consulté le novembre 14, 2025,
<https://www.itic.org/news-events/techwonk-blog/the-costs-of-data-localization>

42. Personalization with Salesforce Commerce Cloud | NULogic Blog, consulté le novembre 14, 2025,
<https://www.nulogic.io/blog/achieving-personalization-excellence-with-salesforce-commerce-cloud>
43. Sephora's Virtual Artist brings augmented reality to large beauty audience | Retail Dive, consulté le novembre 14, 2025,
<https://www.retaildive.com/ex/mobilecommercedaily/sephoras-virtual-artist-brings-augmented-reality-to-larger-beauty-audience>
44. TAG Heuer | IBM, consulté le novembre 14, 2025,
<https://www.ibm.com/case-studies/tag-heuer>
45. Tag Heuer: Confronting disruptions with a digital engagement engine - IBM iX, consulté le novembre 14, 2025, <https://ibmix.de/en/projects/tag-heuer/>
46. How TAG Heuer Pivoted to Digital - Knowledge at Wharton - University of Pennsylvania, consulté le novembre 14, 2025,
<https://knowledge.wharton.upenn.edu/podcast/knowledge-at-wharton-podcast/tag-heuer-connected-watch/>
47. Case discussion-- marketing tag heuer | Marketing homework help - SweetStudy, consulté le novembre 14, 2025,
<https://www.sweetstudy.com/files/jeancluadebiverpositioningtagheuer-pdf>
48. TAG HEUER HEADQUARTERS, Switzerland - Carbondale, consulté le novembre 14, 2025, <https://www.cbdarch.com/en/tag-heuer-headquarters-switzerland-2/>
49. TAG Heuer | Data Centre Magazine, consulté le novembre 14, 2025,
<https://datacentremagazine.com/company/tag-heuer>
50. CCPA vs GDPR: Comparison - Securiti, consulté le novembre 14, 2025,
<https://securiti.ai/ccpa-vs-gdpr/>
51. Building a GDPR-Compliant Chatbot: Your Step-by-Step Guide to Security, User Trust, and Navigating the AI Act | Quickchat AI, consulté le novembre 14, 2025, <https://quickchat.ai/post/gdpr-compliant-chatbot-guide>
52. Christian Dior shortens time to market from 15 minutes to instant ..., consulté le novembre 14, 2025, <https://launchdarkly.com/case-studies/dior/>
53. Richemont: Harmonizing supply chain processes between group business and suppliers, consulté le novembre 14, 2025,
<https://www.sap.com/asset/dynamic/2023/04/de62229b-6e7e-0010-bca6-c68f7e60039b.html>
54. Innovation Labs to reduce environmental footprint - Kering, consulté le novembre 14, 2025,
<https://www.kering.com/en/sustainability/innovating-for-tomorrow/innovation-labs/>
55. Japan Luxury Watch Market Size & Outlook, 2023-2030, consulté le novembre 14, 2025,
<https://www.grandviewresearch.com/horizon/outlook/luxury-watch-market/japan>
56. Japan Luxury Watch Market Growth, Size, Trends, Demand, Revenue, Share and Future Outlook, consulté le novembre 14, 2025,
<https://www.sperresearch.com/report-store/japan-luxury-watch-market.aspx>
57. Japanese Watch Dealer Experience - Chrono24 Magazine, consulté le novembre

14, 2025,

https://www.chrono24.com/magazine/the-japanese-watch-dealer-experience-prrecision-service-and-customer-expectations-p_148632/

58. Mastering Luxury Marketing: Understanding Luxury Buyers in Japan - ULPA, consulté le novembre 14, 2025,
<https://www.ulpa.jp/post/mastering-luxury-marketing-understanding-luxury-buyers-in-japan>
59. Japan Luxury Watch Market Size, Outlook & Analysis, 2033 - IMARC Group, consulté le novembre 14, 2025,
<https://www.imarcgroup.com/japan-luxury-watch-market>
60. The Role of Technology in Japanese Luxury Fashion - ZenMarket, consulté le novembre 14, 2025,
<https://zenmarket.jp/en/blog/post/15073/technology-in-japanese-luxury-fashion>
61. WHAT THE WORLD CAN LEARN FROM JAPAN ABOUT LUXURY AND INNOVATION., consulté le novembre 14, 2025,
<https://buro247.me/lifestyle/technology/what-the-world-can-learn-from-japan-about-luxury-and-innovation/>
62. Japan Can Bring its Own Spin to the Luxury Sector, Says Expert, consulté le novembre 14, 2025,
<https://japan-forward.com/japan-can-bring-its-own-spin-to-the-luxury-sector-says-expert/>
63. Why AI Personalization Is Failing Premium Brands (And How to Fix It) - Playceholdr, consulté le novembre 14, 2025,
<https://www.playceholdr.com/blogs/insights/why-ai-personalization-is-failing-premium-brands-and-how-to-fix-it>
64. The Luxury Dilemma: When AI-Generated Ads Miss the Mark | College of Business, consulté le novembre 14, 2025,
<https://www.tarleton.edu/cob/2025/03/17/the-luxury-dilemma-when-ai-generated-ads-miss-the-mark/>
65. Why Japan Remains One of the Toughest Markets for Global Tech Startups, consulté le novembre 14, 2025,
<https://www.makanapartners.com/why-japan-remains-one-of-the-toughest-markets-for-global-tech-startups>
66. Luxury Retail Today: Personalization, Innovation, Growth - RLC Global Forum, consulté le novembre 14, 2025,
<https://rlcglobalforum.com/retail-insights/luxury-retail-today-personalization-innovation-growth/>
67. 10 Ways AI is Transforming the Retail Industry in the Middle East - Appinventiv, consulté le novembre 14, 2025,
<https://appinventiv.com/blog/how-ai-is-revolutionizing-the-retail-industry-in-the-middle-east/>
68. Why The Luxury Experience Needs an AI Moment | BCG, consulté le novembre 14, 2025,
<https://www.bcg.com/publications/2025/why-luxury-experience-needs-an-ai-moment>

69. Luxury in Transition: Securing Future Growth - Bain & Company, consulté le novembre 14, 2025,
<https://www.bain.com/insights/luxury-in-transition-securing-future-growth/>
70. From Pilot to Production: Scaling AI Projects in the Enterprise - agility at scale, consulté le novembre 14, 2025,
<https://agility-at-scale.com/implementing/scaling-ai-projects/>
71. The pilot paradox: why 95% of GenAI pilots fail and what the 5% do differently - RWS, consulté le novembre 14, 2025,
<https://www.rws.com/blog/why-95-percent-of-genai-pilots-fail/>
72. Luxury Unfiltered: How AI undermines the essence of luxury, consulté le novembre 14, 2025,
<https://www.luxurydaily.com/luxury-unfiltered-how-ai-undermines-the-essence-of-luxury/>
73. Why AI Chat Alone Isn't Enough for Luxury Retail (And What Actually Works) - Immerss, consulté le novembre 14, 2025,
<https://www.immerss.live/content/why-ai-chat-not-enough-luxury-retail>
74. AI Powered Personalization: Personalized Customer Experiences at Scale - BrandXR, consulté le novembre 14, 2025,
<https://www.brandxr.io/ai-powered-personalization-personalized-customer-experiences-at-scale>
75. The Role of AI in Elevating Luxury Experiences - Veesual, consulté le novembre 14, 2025, <https://www.veesual.ai/blog/the-role-of-ai-in-elevating-luxury-experiences>
76. 8 Ways AI is Revolutionizing Hyper-Personalization for Luxury Shoppers - Maruti Techlabs, consulté le novembre 14, 2025,
<https://marutitech.com/ai-luxury-shopping-hyper-personalization/>
77. AI-Driven Business Model: How AI-Powered Try-On Technology Is Refining the Luxury Shopping Experience and Customer Satisfaction - MDPI, consulté le novembre 14, 2025, <https://www.mdpi.com/0718-1876/19/4/148>