

ECRIT PAR
Gregory Rocher

DATE
Décembre 2020

SERIE : HOW TO

PLAN DE TRANSFORMATION DIGITALE

Concevoir et mettre en œuvre un plan de transformation digitale n'est pas une mince affaire. Ce guide vous aidera à y voir plus clair dans les différentes étapes et actions qui doivent être effectuées pour rédiger votre plan transformation digitale mais aussi pour le mener à bien !

Note sur cette version :

Ce livre blanc fait partie d'une série "How to" qui vise à proposer des guides pratiques pour conduire des sujets de manière autonome. Ce document vise à vous aider à rédiger votre plan de transformation digitale.

Il propose une démarche claire et vous accompagne de la définition de l'ambition de votre plan de transformation, en passant par la transformation de cette ambition en plan d'actions et jusqu'au suivi de ces actions.

Ce document s'adresse autant aux DSI qu'aux directeur marketing en passant par la direction générale. Tous ceux qui voudraient comprendre comment entreprendre cette démarche de transformation.

Toute l'équipe de TheCodingMachine vous souhaite une bonne transformation !

SOMMAIRE

INTRODUCTION	4
POURQUOI ÉTABLIR UN PLAN DE TRANSFORMATION DIGITALE ?	5
SYNTHÈSE DE LA MÉTHODE	6
1. PHASE DE CHECK	7
1.1 Dresser un premier bilan	7
1.2 Faire un benchmark	7
2. PHASE DE SETUP	8
2.1 Définir l'ambition du projet	8
2.2 Quelques idées	8
3. PHASE DE PLAN	10
3.1 Valider votre roadmap	10
3.2 Bonnes pratiques	10
3.3 Définir une cible technique	11
4. PHASE DE LAUNCH	12
4.1 Définir la gouvernance	12
4.2 Mettre en place votre team digitale	13
CONCLUSION	14

INTRODUCTION

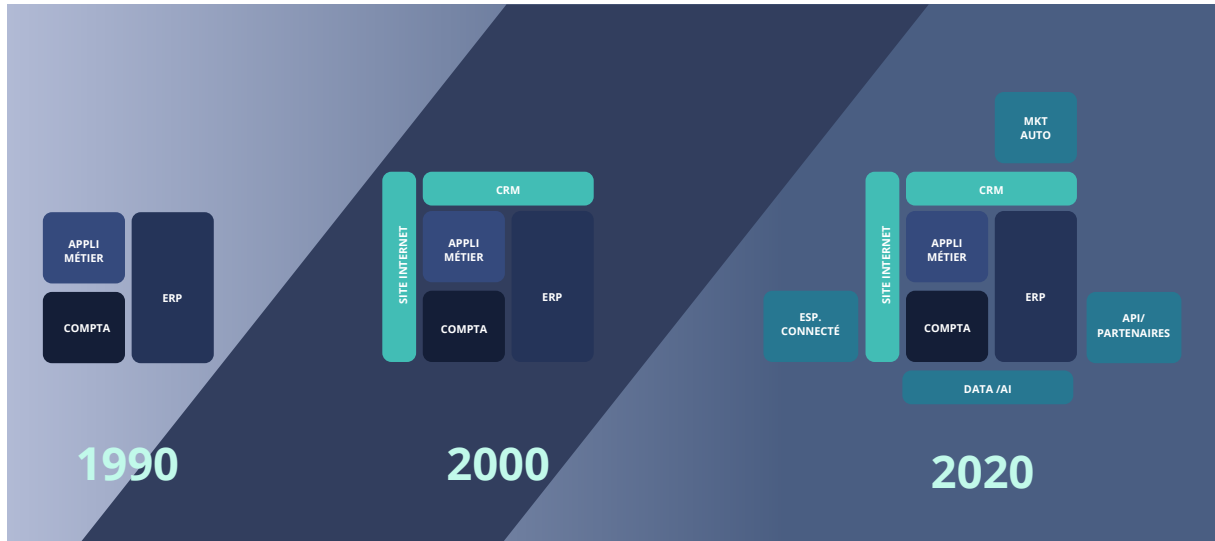
Aujourd'hui, vous ne disposez peut-être pas d'un système d'information très développé. La plupart de vos outils sont des logiciels du marché et certains commencent à vieillir. Ou bien l'équipe en charge du système d'informations est récente et n'est pas forcément en charge des projets digitaux. Les lignes métiers ne disposent pas vraiment non plus de compétences particulières pour prendre en compte le digital dans leur feuille de route. Bref, comme de nombreuses entreprises, vous êtes un peu en retard sur le sujet et vous voulez le reprendre en main !

Pas de panique, ce document va vous aider à définir et plus tard mettre en œuvre votre plan de transformation digitale. Il détaille les différentes étapes, les travaux associés ainsi que l'organisation envisagée. Il vous permettra d'actionner tous les leviers améliorant la création de valeur :

- **Optimisation de votre SI,**
- Transformation digitale des **processus métiers,**
- **Amélioration de la performance** des collaborateurs,
- **Opportunités de développement** sur de nouvelles verticales business.

Si pour le moment vous êtes pris au dépourvu, c'est aussi une **opportunité de lancer de nouveaux outils performants** avec une équipe digitale montant progressivement en compétence. Ce plan de transformation est certainement l'occasion de remodeler certains processus chronophages ou mettant en risques certaines lignes métiers.

POURQUOI ÉTABLIR UN PLAN DE TRANSFORMATION DIGITALE ?



Au fur et à mesure des années, le SI et son écosystème se complexifient. Il devient de plus en plus difficile de maîtriser son évolution : certains outils se sont greffés de manière sauvage, certaines applications perdurent et puis, beaucoup de processus ont été dématérialisés.

Depuis quelques années, le digital a apporté aussi beaucoup d'évolutions techniques : mobile, intelligence artificielle ou bien encore des bases de données plus performantes. Le digital a donc permis de proposer plus facilement de nouvelles offres en permettant par exemple d'intégrer des partenaires ou en rendant les clients plus autonomes dans leur choix.

Bref, un plan de transformation digitale permet d'y voir plus clair, de gérer cette complexité croissante et de prévoir des éléments qui deviennent clés pour votre future compétitivité comme par exemple :

- Faire travailler les clients à votre place : proposer des espaces connectés où les clients peuvent accéder à votre SI,
- Intégrer les relations avec les partenaires pour fluidifier les interactions,
- Ou encore proposer de nouvelles offres.

SYNTHÈSE DE LA MÉTHODE

Les objectifs de votre plan de transformation sont généralement de mettre en place une organisation efficace autour du digital :

- Définir une architecture technique cible évolutive,
- Établir les bonnes approches/méthodologies,
- Identifier les projets à démarrer rapidement pour lancer la transformation et impliquer les collaborateurs,
- Recenser les compétences en interne pour mettre en œuvre les projets,
- Diffuser une culture digitale en interne.

Pour remplir ces objectifs, vous devez avoir un plan ! Afin de prendre en compte tous les aspects de ce plan, il y a quatre étapes simples :



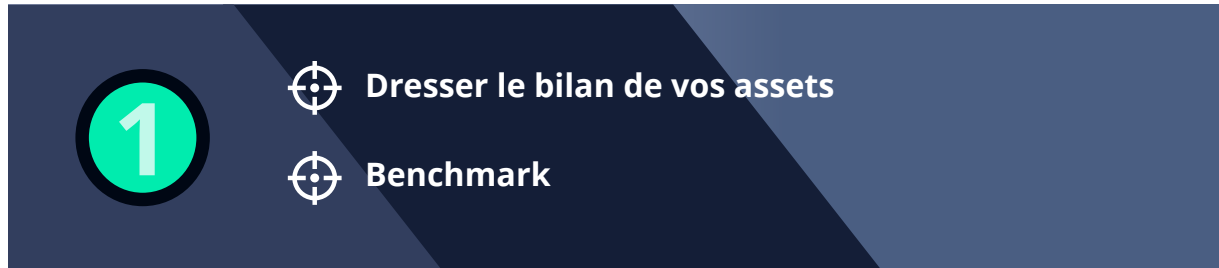
1 - CHECK - Faire le bilan des assets SI et digitaux actuels : ce qui fonctionne bien, moins bien, les éventuelles situations de dettes techniques, votre positionnement par rapport au marché...

2 - SETUP - Définir l'ambition de votre transformation digitale : pourquoi le faites-vous, à quel horizon, quel budget investir, besoins actuels des utilisateurs, vision des différentes BU...

3 - PLAN - Concevoir la roadmap du plan de transformation et faire les bons arbitrages pour tenir compte des budgets et délais qui vous sont alloués.

4 - LAUNCH - Mettre en place la gouvernance, le pilotage opérationnel, les équipes et démarrer les premiers projets !

1. PHASE DE CHECK



1.1 Dresser un premier bilan

Avant de parler de transformation à proprement parler il convient de comprendre et avoir une vision claire et partagée sur les outils actuellement utilisés entité par entité, BU par BU. Il convient de procéder à une analyse sur l'ensemble de vos applications métier (desktop et mobile) afin de produire un bilan fonctionnel exhaustif sur ce qui fonctionne bien ou mal, les évolutions envisagées, le type de données gérées et les solutions techniques.

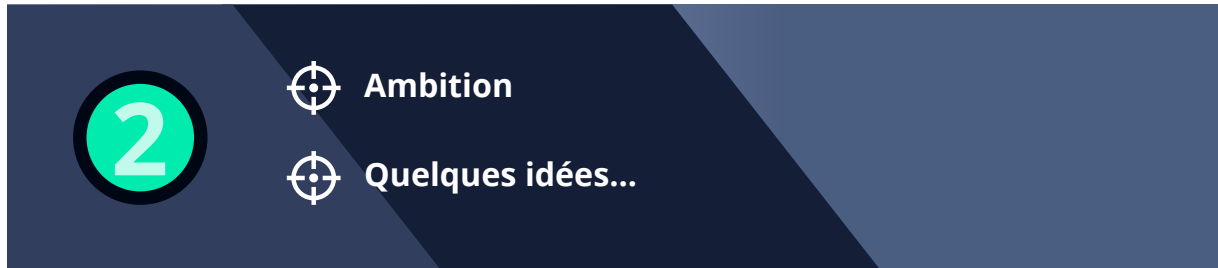
INPUTS	Documents fonctionnels et techniques, cartographie du SI...
METHODOLOGIE	Lecture des documents / discussions avec la DSI et les équipes digitales (si elles existent)
LIVRABLES	Cartographie du SI /Digital (si cela n'existe pas) Bilan des applications
ESTIMATION	Fonction de la taille du SI

1.2 Faire un benchmark

Vous pouvez aussi tenter de vous renseigner sur les pratiques de vos concurrents. Ce benchmark vous permettra de voir quels sont les sujets sur lesquels vous êtes en avance et ceux sur lesquels se mettre à niveau.

Cette étape vous permet de préparer la phase 2 (et de la dimensionner), la phase où il va falloir faire intervenir un peu de digital... Maintenant, si vous avez le courage, vous pouvez établir une roadmap V0 c'est-à-dire les projets qui auraient été faits avant la rédaction de ce plan.

2. PHASE DE SETUP



2.1 Définir l'ambition du projet

Votre plan doit évidemment **contribuer aux objectifs stratégiques** de votre entreprise que cela soit en termes de développement ou de rationalisation. Vous devez chercher à comprendre comment la vision business est partie intégrante de votre plan de transformation. Les travaux consistent à établir et prendre en compte les enjeux de toutes les parties prenantes. Aussi, différentes interviews doivent être menées pour comprendre quelles sont leurs attentes : Board, Directeurs, utilisateurs et DSI. Ces travaux permettront de définir une ambition pour le plan de transformation.

INPUTS	Documents qui décrivent la stratégie de l'entreprise, budgets IT/digitaux des différentes directions métier ...
METHODOLOGIE	Interviews
LIVRABLE	Synthèse d'une ou deux pages pour présenter l'ambition du plan de transformation digitale
ESTIMATION	Fonction du nombre d'interviews

2.2 Quelques idées

Si vous avez besoin d'idées pour cette étape, voici quelques grandes tendances du moment :

1 - AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT

Les clients attendent une relation de plus en plus personnalisée. Tandis que les entreprises souhaitent offrir une expérience de plus en plus cohérente, établir des relations à long terme et fidéliser leur clientèle. Cela peut-être un des premiers points à aborder dans le plan de transformation.

2 - OFFRIR UN MEILLEUR ENVIRONNEMENT AUX COLLABORATEURS

Les employés sont également à l'écoute des nouvelles technologies. Offrir des outils de travail collaboratif comme par exemple Slack ou Workadventu.re (oui, nous nous faisons un peu de pub) peut améliorer la motivation et donc la performance de vos équipes.

3 - ACCÉLERER LA DIGITALISATION DE VOS PRODUITS ET SERVICES

Au-delà du zéro papier ou des workflows, *l'intelligence artificielle* offre maintenant des leviers de productivité impressionnants. Par exemple, nous avons développé pour un de nos clients une plateforme permettant d'uploader de nombreux documents et le client final n'a plus besoin de remplir de fastidieux formulaires. C'est *l'intelligence artificielle* (avec un OCR) qui lit les documents et remplit automatiquement le dossier !

4 - METTRE EN PLACE UN MARKETING EFFICACE

Capitaliser sur l'ensemble des points de contact, maîtriser les données marketing afin de segmenter la base de données de vos prospects et fournir la bonne offre au bon moment. L'automatisation est le maître mot du marketing !

5 - RÉDUISEZ VOTRE TIME-TO-MARKET

Adopter de nouvelles technologies plus rapidement, accélérer vos projets. Disposer d'une équipe digitale bien formée et efficace vous permet de réagir plus rapidement aux changements, ce qui est un vrai avantage.

6 - AMÉLIORER LE PILOTAGE DE VOTRE ENTREPRISE

Définir des tableaux de bord en temps réel, favoriser la diffusion d'information au sein de votre entreprise sont de vrais atouts pour prendre de meilleures décisions.

3. PHASE DE PLAN



3.1 Valider votre roadmap

Vous allez commencer à concevoir un nouvel environnement digital idéal. Pour chaque ligne métier, des ateliers seront menés afin de déterminer l'ensemble des possibles : arrêt d'applications, améliorations des projets existants ou nouveaux projets. L'objectif de ces ateliers sera de comprendre finement les besoins à la fois des Directeurs mais également des Utilisateurs.

Mettez en parallèle de ces besoins l'ensemble du périmètre des applications existantes. Cela vous permettra d'identifier les manques, les synergies entre les outils de différentes BU, les points de frustration des équipes etc.

Une fois que vous avez animé ces ateliers, les projets de ce nouvel écosystème doivent être estimés en termes de coûts, délais et de gains possibles. Ce classement va vous permettre de déterminer quels sont les projets prioritaires : **vosre roadmap**.

Note : n'hésitez pas à vous faire aider par la DSI ou un prestataire pour avoir des estimations fiables.

MÉTHODOLOGIE	Animer un ou deux ateliers par BU/métier
LIVRABLES	Synthèse des ateliers Roadmap
ESTIMATION	Fonction de la taille du SI

3.2 Bonnes pratiques

- Le plan de transformation digitale est parfois une boîte de Pandore, vous allez certainement avoir des personnes qui espèrent beaucoup de ce plan, c'est bien ! Mais prenez garde à ne pas créer d'attentes que vous ne pourriez satisfaire.
- Votre plan de transformation devra prendre en compte la santé financière de votre entreprise afin que vous soyez sûr de pouvoir maintenir l'effort dans le temps.

- Il faut porter une grande attention au rapport entre l'investissement nécessaire et les gains attendus. En effet, de nombreux plans de transformation ne tiennent pas leurs promesses (soyez prudents).
- Enfin prenez le temps de partager et valider votre roadmap notamment avec votre Président ou le board. Il faut réussir à embarquer la direction.

3.3 Définir une cible technique

En parallèle, vous (ou vos équipes IT) devez proposer une architecture technique cible visant à mettre en place une stack simple, robuste et réutilisable pour l'ensemble des projets. Cette architecture technique cible permettra à l'équipe digitale de monter en compétence rapidement.

En général, cette cible dépendra de plusieurs facteurs : compétences internes des équipes, technologies utilisées sur les derniers projets. L'erreur en général est de mettre en œuvre des technologies trop complexes ou trop coûteuses souvent pleines de promesses mais qui sont souvent inadaptées !

Ensuite cette architecture pourra dépendre des types de projets. Par exemple, si vous souhaitez développer une application mobile, l'architecture ne pourra pas être la même que pour le web (en général). Tentez malgré tout de garder une certaine cohérence technologique pour que vos équipes puissent évoluer d'un projet à un autre facilement.

4. PHASE DE LAUNCH

A dark blue banner with a diagonal split. On the left, a green circle with a white number '4'. To the right, two white target icons followed by the text 'Définir la gouvernance' and 'Mettre en place votre team digitale' respectively.

4

🎯 Définir la gouvernance

🎯 Mettre en place votre team digitale

Note : dans cette phase, il n'y a pas de livrable particulier.

4.1 Définir la gouvernance

Mettre en place une instance de gouvernance de la transformation digitale est indispensable pour suivre la bonne exécution de votre plan. Cette instance aura beaucoup de rôles :

- **L'ORGANISATION DU PLAN** : arbitrer sur les différents projets à lancer et leur séquençement,
- **LE SUIVI** : responsable de la production et du suivi des indicateurs de la transformation : économies et gains attendus à travers les différents projets (mise en place de tableaux de bord), suivi planning des projets, budgets...
- **LA GESTION DES RISQUES** : il s'agit aussi de trouver des mécanismes organisationnels pour remonter à cette instance les alertes et la manière dont sont gérés les risques...
- **LA COMMUNICATION** : la forme et la fréquence doivent être adaptées en fonction de chaque organisation mais communiquer régulièrement sur les avancées permet de créer de l'adhésion autour de cette transformation et rassurer le Board.
- **LA GESTION DU CHANGEMENT** : il s'agit de déterminer comment la transformation est vécue par les équipes mais également par les clients, les partenaires et quelles actions de formation sont envisageables. Il pourra aussi s'agir de mettre en place des points de mesure de l'adoption par exemple.

Identifiez les personnes qui peuvent décider et agir sur ces sujets et tentez de réunir le moins de personnes possibles pour que les réunions soient efficaces.

4.2 Mettre en place votre team digitale

En parallèle, une équipe digitale réunissant à la fois des compétences métiers et techniques devra être montée. Elle aura la charge de diffuser cette 'nouvelle' culture digitale permettant :

1. L'amélioration continue des projets de votre entreprise,
2. L'alignement technique/digital aux enjeux business,
3. La maîtrise des coûts.

Cette équipe devra aussi formaliser un reporting pour l'avancement de chaque projet, la gestion des coûts et la gestion des risques pour l'instance de gouvernance.

CONCLUSION

Un plan de transformation digitale est avant tout une réelle opportunité de préparer votre organisation à se positionner sur de nouvelles opportunités. Mais c'est aussi une manière d'insuffler un nouvel élan : diffuser une culture un peu plus agile et plus orientée vers le client. Il s'agit aussi de proposer un environnement de travail performant et agréable à vos collaborateurs. **On vous souhaite évidemment de réaliser tous ces objectifs !**

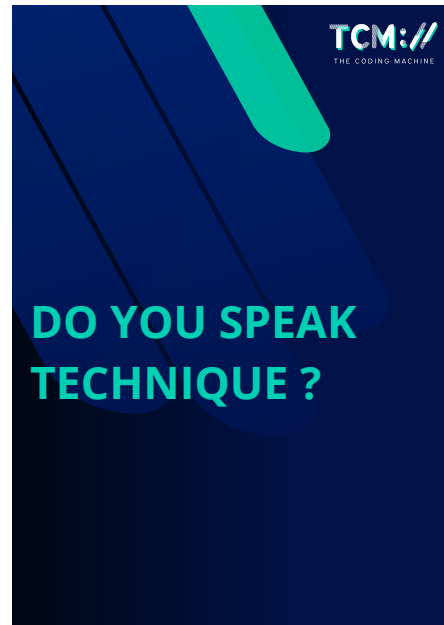
Maintenant, si vous avez des remarques sur ce livre blanc, nous serions ravis d'échanger avec vous. Si vous avez aimé ou que ce document vous a été utile, n'hésitez pas à nous laisser un commentaire et à nous suivre sur les réseaux sociaux !

DÉCOUVREZ

d'autres livres blancs qui pourraient vous intéresser :



Vous avez besoin de rédiger un cahier des charges pour une application ou une plateforme web ? Ce livre blanc est fait pour vous !



Comprendre et maîtriser les principaux concepts techniques du digital : de la méthodologie de projet, aux principales architectures techniques web et mobile en passant par les API ou bien encore les bases de données... Vous saurez tout ce que vous n'avez jamais osé demander sur la technique !

<https://www.thecodingmachine.com/livres-blancs/>

Si vous voulez recevoir nos prochains livres blancs, n'hésitez pas à nous écrire un email contact@thecodingmachine.com ou via les réseaux sociaux



MERCI !

Et si vous vous posez des questions sur votre transformation digitale ou si vous souhaitez développer un projet, n'hésitez pas à venir en discuter avec nous !

TheCodingMachine
56 rue de Londres – 75008 – Paris
01.85.08.34.98