

Relations médias :

Nicolas Atlan

Tél. : 01 47 54 50 71

E-mail : nicolas.atlan@capgemini.com

Christel Lerouge

Tél. : 01 47 54 50 76

E-mail : christel.lerouge@capgemini.com

**Selon l'étude réalisée par [Capgemini Consulting](#)*
et le *MIT Sloan Management Review***, les entreprises peinent à déployer leur
programme de transformation digitale**

Pour y parvenir, la participation active des dirigeants est un facteur clé de réussite

Paris, le 8 octobre 2013 - Capgemini Consulting, filiale du groupe Capgemini dédiée au conseil en stratégie et transformation, et le [MIT Sloan Management Review](#) révèlent les résultats d'une nouvelle étude mondiale sur la transformation digitale. Celle-ci résultent de l'usage par les entreprises des technologies telles que les réseaux sociaux, le mobile, l'analyse des données et les objets connectés. Intitulée « *Embracing Digital Transformation: A New Strategic Imperative* » (*Saisir les opportunités offertes par la transformation digitale : un impératif stratégique*), l'étude montre que si les avantages potentiels de la transformation digitale semblent évidents, la stratégie à mettre en œuvre pour en bénéficier ne l'est pas.

Cette étude réalisée auprès de **plus de 1 500 dirigeants et collaborateurs dans 106 pays** met en lumière le bénéfice qu'apportent les nouvelles technologies : pour **78 %** des personnes interrogées, la transformation digitale sera un enjeu majeur pour leur entreprise dans les deux prochaines années. En outre, lorsque le déploiement d'un programme de transformation digitale est porté par la direction, **81 %** des sondés pensent qu'une telle initiative renforcera la compétitivité de leur entreprise. Toutefois, les dirigeants ont des difficultés à élaborer une stratégie de transformation et à la mettre en œuvre : **63 %** des sondés déclarent en effet que le rythme de l'évolution technologique de leur entreprise est trop lent.

- **Selon l'étude, mobiliser l'ensemble des collaborateurs est un facteur clé de réussite.** La concurrence avec les autres priorités au sein de l'entreprise et le manque de compétences dans le domaine du digital sont cités comme les deux principaux obstacles à l'exécution d'un programme de transformation digitale.
- **L'implication des dirigeants dans les projets de transformation digitale est une nécessité.** Le premier obstacle à la transformation de l'entreprise que citent les sondés est l'absence de « situations d'urgence ». En outre, seulement **36 %** des dirigeants ont présenté une stratégie de transformation digitale à leurs employés ; mais lorsqu'ils l'ont fait, **93 %** des collaborateurs se sont mobilisés à leurs côtés.

- **Il est nécessaire de prouver la nécessité de la transformation digitale**, or seulement la moitié des entreprises effectuent des analyses de rentabilité des investissements numériques.
- **La mise en place d'une gouvernance appropriée est indispensable pour piloter les initiatives.** Cependant, **40 %** des entreprises sondées ne disposent pas de processus de gouvernance adéquats en matière de transformation digitale et **26 %** seulement s'appuient sur des indicateurs de performance pour suivre l'avancement de cette transformation.

« Les dirigeants jouent un rôle essentiel dans le déploiement d'un programme de transformation digitale. Leur mobilisation est clé pour élaborer et communiquer une stratégie, ainsi que pour orchestrer le changement à tous les niveaux de l'entreprise. Les opportunités d'amélioration des performances de l'entreprise grâce à la transformation digitale sont évidentes, mais le passage à l'acte reste difficile. Il ne faut pas céder à l'immobilisme », souligne Didier Bonnet, vice-président et co-auteur de l'étude pour Capgemini Consulting.

Certaines entreprises ont mené leur transformation digitale avec succès, c'est le cas de l'américain Starbucks :

L'étude fait référence à Starbucks, qui a relevé avec succès le défi de la transformation digitale. L'entreprise a créé un poste de Directeur des projets numériques qui a été confié à Adam Brotman. Sa première initiative a été d'offrir une connexion Wi-Fi gratuite dans les cafés Starbucks et de proposer, en page d'accueil, du contenu gratuit provenant de publications telles que *The Economist*. Aujourd'hui, Adam Brotman est Directeur du Digital (*Chief Digital Officer*) chez Starbucks. Il travaille en étroite collaboration avec Curt Garner, le Directeur des Systèmes d'Information. Ces deux dirigeants ont même restructuré leurs équipes afin qu'elles collaborent dès le début des projets. L'année dernière, ils sont ainsi parvenus à réduire de 10 secondes la durée de chaque transaction effectuée par carte ou à l'aide d'un téléphone portable pour l'achat de produits en ligne ; diminuant ainsi de 900 000 heures le temps passé par les clients à commander sur internet. Starbucks intègre le traitement des paiements mobiles dans ses boutiques et en traite déjà 3 millions de paiements mobiles par semaine sont aujourd'hui effectués en boutique. Bientôt, les clients passeront des commandes directement à partir de leur téléphone portable. Starbucks prouve ainsi que le digital permet une véritable transformation de « l'expérience client¹ ».

« L'équipe dirigeante doit être le premier acteur de la transformation digitale. Les entreprises doivent nommer un responsable ou mettre en place un comité de direction pour guider les initiatives et mettre en œuvre des projets pilotes afin d'investir dans ceux qui leur permettront de se transformer », conclut David Kiron, rédacteur en chef du *MIT Sloan Management Review – Big Ideas initiatives*.

Annexe

Capgemini Consulting a également étudié les programmes de transformation digitale déployés par les sociétés suivantes : [Volvo](#), [Starbucks](#), [Nike](#) et [Caesars Entertainment](#).

Pour lire l'étude complète, cliquez sur le lien suivant : <http://www.capgemini-consulting.com/SMR>

¹ L'expérience client désigne l'ensemble des émotions et sentiments ressentis par un client avant, pendant et après l'achat d'un produit ou service.

À propos de cette étude

Dans le cadre de leur partenariat autour de la transformation « digitale », le MIT Sloan Management Review et Capgemini Consulting ont réalisé une enquête en ligne auprès de responsables et de dirigeants d'entreprises mondiales présentes dans un large éventail de secteurs. Plus de 1500 personnes ont été interrogées dans 106 pays (dont 37 % aux États-Unis, 11 % en Inde, 5 % au Canada, 4 % au Royaume-Uni et 3 % en Australie, au Brésil et au Mexique, respectivement). Elles représentent des entreprises et multinationales de tous les secteurs d'activité. Près de la moitié (47 %) travaillent dans des entreprises qui réalisent moins de 250 millions de dollars de chiffre d'affaires, 10 % dans des PME dont le chiffre d'affaires se situe entre 250 et 500 millions de dollars, 9 % dans des entreprises dont le chiffre d'affaires se situe entre 500 millions et 1 milliard de dollars, et 33 % dans des entreprises réalisant plus de 1 milliard de dollars de chiffre d'affaires, dont 11 % dans des entreprises réalisant plus de 20 milliards de dollars de chiffre d'affaires.

Cette étude est le dernier volet en date du programme de recherche de Capgemini Consulting dédié à la transformation digitale. Dans le cadre de son partenariat avec le MIT Center for Digital Business, Capgemini a publié en 2012 une étude intitulée « The Digital Advantage: How Digital Leaders Outperform their Peers in Every Industry » réalisée auprès de 469 dirigeants et 391 entreprises réparties dans 30 pays. Elle faisait suite à un premier volet, publié en 2011 et intitulé « Digital Transformation: a Roadmap for Billion-Dollar Organizations » et qui a été classé parmi les 5 meilleures études de la décennie par Source. Source est un analyste de référence dans le secteur du conseil. Ce classement fait suite à une analyse approfondie d'environ 22 000 études au niveau mondial.

*Capgemini Consulting est la marque de conseil en stratégie et transformation du groupe Capgemini. Leader dans la transformation des entreprises et des organisations, Capgemini Consulting aide ses clients à concevoir et mettre en œuvre des stratégies innovantes au service de leur croissance et de leur compétitivité. La nouvelle économie numérique est synonyme de ruptures mais aussi d'opportunités. Les 3600 consultants de Capgemini Consulting travaillent avec des entreprises et des organisations de premier plan pour les aider à relever ces défis en menant à bien leur transformation numérique. Pour de plus amples informations cliquez-ici: www.capgemini-consulting.com

** MIT Sloan Management Review est une organisation qui mène les débats auprès des chercheurs, des managers de toute organisation, et des influenceurs sur les bonnes pratiques de management qui permettent d'innover et de transformer les techniques de management. MIT SMR réalise des recherches et publie des études afin d'aider les managers à profiter des opportunités offertes par les changements organisationnels, technologiques et sociétaux.

A propos de Capgemini

Fort de plus de 125 000 collaborateurs et présent dans 44 pays, Capgemini est l'un des leaders mondiaux du conseil, des services informatiques et de l'infogérance. Le Groupe a réalisé en 2012 un chiffre d'affaires de 10,3 milliards d'euros. Avec ses clients, Capgemini conçoit et met en œuvre les solutions business et technologiques qui correspondent à leurs besoins et leur apporte les résultats auxquels ils aspirent. Profondément multiculturel, Capgemini revendique un style de travail qui lui est propre, la « Collaborative Business Experience™ », et s'appuie sur un mode de production mondialisé, le « Rightshore® ». Plus d'informations sur : www.capgemini.com