

Transformation numérique : les clés pour enclencher la transformation de votre activité

21/02/2018

Vous dirigez une TPE/PME et vous souhaitez enclencher la transformation digitale de votre entreprise ? Vous ne savez pas par où commencer ? Retrouvez 6 conseils d'experts pour vous lancer en mettant toutes les chances de votre côté.



Michael Aïm et Thomas Vrignaud

Nous avons rencontré **Michael Aïm**, responsable de la transformation digitale des entreprises à CCI France et **Thomas Vrignaud**, chief operations officer CCI Store, à l'occasion de la 25^e édition du Salon des entrepreneurs au Palais des congrès à Paris le 7 février dernier. Nous en avons profité pour interviewer ces experts de la transformation digitale des TPE/PME.

Selon Michael Aim, « *la transition numérique nécessite un changement d'état d'esprit .Vous devez considérer la data comme la nouvelle richesse à exploiter, c'est le pétrole du XXIème siècle* ».

La profusion des données externes apparaissant notamment sur le web et les réseaux sociaux est un gisement précieux de connaissance pour les entreprises. Eléments clé de la connaissance fine du client, « *l'exploitation de ces flux constitue un levier majeur de croissance de compétitivité* ».

« *Pour les TPE, en raison de contraintes spécifiques liées à leur taille, ce n'est pas évident* » précise toutefois Thomas Vrignaud. C'est une opportunité à saisir pour trouver de nouvelles opportunités d'affaires et organisationnelles mais « *elles restent encore davantage préoccupées par des problématiques de visibilité sur le web et de simplification de gestion* ».

Lire aussi : [L'intelligence artificielle, c'est plus de rentabilité pour demain](#)

« **C'est un point essentiel car c'est le client qui génère la data** » explique M. A. Vous devez avant tout être à l'écoute de vos clients et de vos parties prenantes, cerner leurs valeurs afin d'être au diapason de leurs attentes.

Et T. V. d'ajouter « *c'est un enjeu car le client a aujourd'hui les moyens de s'exprimer sur internet, les réseaux sociaux, les plateformes etc. donc il devient l'acteur de l'expérience client et l'acteur de l'innovation* ». Le commerce est complètement ambiant, les points de contact ne sont plus avant, pendant et après achat mais bien tout au long de la vie du consommateur, de son intimité.

Concrètement, M. A. conseille de se poser les questions suivantes : Comment augmenter l'attractivité de vos services ou produits et créer de la valeur ? Comment faire pour avoir une vision à 360° de vos clients ? Sur la route d'une relation optimale, M. A. rappelle que « *la personnalisation est clé* » pour créer une relation de confiance s'inscrivant dans la durée. Optimiser l'expérience client vous permet de vous différencier de vos concurrents.

Lire aussi : [\[Vidéo\] TPE-PME : les enjeux de la transition numérique](#)

Partant de cela, M. A. et T. V. soulignent qu'**il est impératif de vous équiper pour pouvoir espérer avancer sereinement sur la voie de la transition numérique.**

Vous devez rapidement vous doter des outils numériques nécessaires au recueil, au décryptage et à la gestion de la data générée par vos clients et partenaires (avis, habitudes, attentes...). Dans une version plus simple optez pour quelques indicateurs statistiques et quantitatifs significatifs pour votre entreprise.

- ▶ Interrogez-vous sur les moyens financiers que vous pouvez mobiliser, contrairement à l'idée reçue, « *les coûts ne sont pas nécessairement exorbitants* » fait remarquer M. A.
- ▶ Recensez les outils que vous possédez déjà afin d'en tirer le meilleur profit : site web, CRM, commerce électronique, usage des réseaux sociaux, etc.
- ▶ Elaborez un plan d'actions à court et moyen termes.

Retrouvez les aides financières auxquelles vous pouvez prétendre sur le site aides-entreprises.fr. Réalisée par la [direction générale des Entreprises](#) (DGE) et [l'institut supérieur des métiers](#) (ISM), cette base de donnée recense plus de 1600 aides financières, classées par besoin, par zone géographique ou encore par secteur et consultables gratuitement.

Lire aussi : [Entreprises : les chiffres clés du numérique, édition 2016](#)

La transformation numérique d'une entreprise n'est pas seulement technologique. M. A. explique qu'elle impacte tous les aspects de l'entreprise : son modèle économique, ses chaînes de valeur, ses process, ses métiers et ses modes de collaboration. « **Elle est synonyme d'une nouvelle culture et d'une nouvelle façon de travailler. C'est la fin de la culture du silo au profit de l'open innovation, l'intelligence collaborative et l'agilité** ».

Vous devez impérativement effectuer un audit pour identifier en interne les réticences éventuelles à votre projet de transition digitale. M. A. souligne que « *la culture d'entreprise peut être un frein à la transition numérique de l'entreprise* ».

Selon T. V., « *cette notion est parfois un peu floue pour les TPE* ». Il peut être alors intéressant de « *favoriser la prise de contact en promouvant les usages simples et basiques du web* ».

Lire aussi : [La Fintech, le numérique au service du secteur financier](#)

Ainsi, M. A. explique que **la réussite de votre projet de transformation digitale est conditionnée à votre capacité à faire évoluer votre personnel**. Avant de faire appel à de nouveaux talents, vous devez passer en revue les ressources dont vous disposez en interne et soutenir l'évolution des compétences digitales. « *Aujourd'hui il y a une professionnalisation des métiers du digital, on assiste à l'émergence de nouvelles fonctions au sein des entreprises* » précise M. A.

« *Product Owner, Community manager, UX Designer...* », vous devez vous former au management de ces nouveaux métiers si la taille de votre entreprise est assez grande pour s'orienter vers ce type d'organisation. « *Les agences elles-mêmes évoluent. Les PME sont donc amenées à être confrontées à ces approches même dans le cas où elles n'internalisent pas ces métiers mais sous-traitent ou externalisent* », ajoute M. A.

Pour les TPE, T. V. estime « *qu'il s'agit plus d'une source d'inspiration pour des raisons budgétaires* ». Il est souvent plus abordable de se recentrer, en interne, sur une formation aux rudiments du digital plutôt que de recruter de nouveaux talents.

Lire aussi : [Financement : retrouvez toutes les aides publiques sur le site Aides-entreprises.fr](#)

M. A. et T. V. soulignent que « *le digital n'est plus seulement réservé aux geeks* ». Aujourd'hui, vous pouvez vous aussi amorcer votre transition numérique en vous appuyant notamment sur le soutien de dispositifs d'accompagnement. Ils vont vous permettre d'obtenir des résultats tangibles rapidement, de choisir des produits et services numériques adaptés à vos besoins et à vos moyens, d'éviter les erreurs et surtout d'enlever les freins.

M. A. et T. V. conseillent notamment :

- ▶ Le [programme gouvernemental « Transition numérique »](#) ;
- ▶ [Les initiatives de formation portées par Google](#) pour les professionnels, TPE et PME ;
- ▶ Les programmes d'accompagnement vers la maturité numérique portés par les CCI de France au niveau régional tels le Coach-digital et [les Digiteurs](#) (CCI Paris IDF) ; [LaBoutic.fr](#) (CCI Territoires de Belfort) ; [Espace numérique entreprise \(ENE, CCI PACA\)](#) ; [ENE de Corse](#) (CCI haute Corse et Corse du sud) ; [Digital PME](#) (CCIR Centre Val-de-Loire) ; [Performance numérique](#) (CCI Dordogne), etc.
- ▶ Enfin, il y a **la place de marché » de e-services** www.ccistore.fr lancée fin janvier 2018 sous le pilotage de T.V avec et pour les entrepreneurs de TPE. Portée par toutes les CCI de France, « *il s'agit d'un APPS store de l'entrepreneuriat* » explique T. V. CCISTORE distribue plus de 100 services en lignes gratuits ou payants, développés par des acteurs publics ou privés qui ont tous un point commun : simplifier la vie des entrepreneurs.

Le 9 mars 2018 : le café économique de Bercy sur l'intelligence économique et la transition numérique des TPE/PME : [Pourquoi l'intelligence économique est-elle au coeur de la sécurité et de la compétitivité des entreprises ?](#)

[En savoir plus sur les cafés économiques de Bercy.](#)

Lire aussi : [Les enjeux de la transition numérique pour les entreprises](#)

- Le Programme Transition numérique
- Le Programme Accélérateur PME
- L'Observatoire du numérique
- Liens utiles sur la transformation numérique
- Transformation numérique comment faire adopter la nouveauté aux équipes ?
- Les nouveaux métiers du Big Data

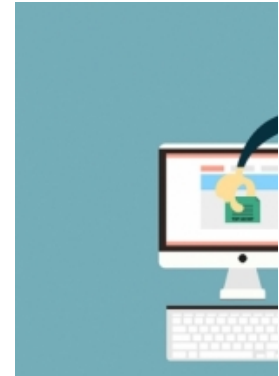


Ces articles peuvent aussi vous intéresser



26/09/2018

Pour soutenir l'entrepreneuriat et le développement de services touristiques innovants, la Direction générale des entreprises (DGE) a mis en place une nouvelle base de données : DATAtourisme. Retour sur le dispositif.



12/09/2018

Vous avez reçu un message et vous avez retrouvé par hasard un fichier « ransomware » ! Voici comment faire face à ce genre de rançon. Voici 5 conseils.

Le ministère sur Twitter

[Le ministère sur Twitter](#)

Partagez cet article !

[Haut de page](#)



[Blog des cafés économiques](#)

[Lettres d'information](#)

