

# Gala DSI : Le numérique impose de repenser la stratégie d'entreprise

Le numérique bouleverse les économies traditionnelles, mais aussi les structures nativement digitales. Un constat fait lors de la table ronde organisée par l'Agora DSI à l'occasion de son évènement le Gala des DSI qui a réuni plus de 200 responsables informatiques. Autour de la table, Serge Papin, PDG de System U, Edouard Carle, DG des crèches Babilou, et Marie Cheval, DG de la banque en ligne Boursorama.

Le patron de la grande distribution entre tout de suite dans le débat en replaçant le numérique à sa place. « *Le digital oblige à remettre à plat la stratégie de l'entreprise. Pour nous, cela signifie le fait d'afficher que nous sommes des commerçants et de faire venir les gens dans les magasins.* » Un pragmatisme couplé à du réalisme. « *Sur le e-commerce, nous n'avons pas les moyens. Certains de nos concurrents essayent avec une position hybride que je considère comme un attrape-tout numérique.* » Pour Serge Papin, il y a quelque chose de paradoxale dans le numérique qui « *doit être au service du magasin en remettant notamment l'artisanat dans les rayons. Je préfère investir dans un bon boucher que dans la technologie* ».

## **Etablir un lien privilégié avec le client**

Pas question néanmoins d'être absent du virage numérique. « *Les réseaux sociaux sont très importants. Nous travaillons avec Facebook pour numériser les prospectus et fournir aux consommateurs des offres locales.* » La seule limite imposée par le dirigeant : « *On ne veut pas être intrusif. Il s'agit de créer un lien avec le client.* »

Un avis partagé par Marie Cheval de Boursorama. « *Le numérique promeut le temps réel et nécessite des efforts autour de l'expérience client. Avec la digitalisation, il est plus facile de comparer ce qui change la façon de consommer.* » Pour Edouard Carle de Babilou, « *ce lien passe par la création d'applications pour développer de nouveaux services. Nous avons créé une application pour les parents et avoir des informations sur l'activité de leurs enfants au sein de la crèche* ». Serge Papin estime que « *le numérique permet d'accéder directement à ses clients. Les marques commencent à le faire et vont pouvoir vendre directement. Face à cela, je pense que les distributeurs vont radicaliser leur stratégie de marque* ». Un discours qui résonne avec l'actualité. En effet, Auchan a décidé d'investir 1,3 milliard d'euros sur 3 ans autour de sa marque.

## **Agilité et test&learn dans les schémas des managers**

Au-delà de la marque, le numérique transforme l'organisation du travail et la façon de manager, rappelle Marie Cheval. « *Le digital impose aux dirigeants des décisions plus rapides, du management accéléré. Ce qui pousse ce phénomène, c'est le time to market de plus en plus court.* » Et de vanter les mérites du Cloud qui permet « *d'avoir de l'agilité et de rentrer dans des schémas de test & learn* ».

Elle met en garde néanmoins contre les excès du numérique. « *Enquiller les innovations ne fait pas la réussite d'une entreprise.* » Il faut néanmoins aller au-delà de son cœur de métier pour innover. Par

exemple, Babilou « travaille avec des médecins pour élaborer une application capable de détecter plus précocement les troubles dys, comme la dyslexie, la dyspraxie, etc., au sein des crèches », souligne Edouard Carle.

Sur le plan du travail, « le numérique va transformer les métiers, certains vont disparaître, mais d'autres vont être créés », assure la dirigeante. En tout cas la façon de recruter bascule dans cette nouvelle ère assure Edouard Carle. « 30% de nos recrutements se font à distance à travers de la visio-conférence. Et cela va aller en s'accroissant, car la jeune génération est née avec le numérique. »

## **Pour la sécurité, il faut avoir un bon DSI**

En arrière-plan de ce bouleversement, pour les trois responsables, il y a un élément incontournable, la sécurité. « Le futur s'articule autour de l'intelligence artificielle, mais il faut penser qu'un jour cette IA sera le hacker des données de demain. Comment on se protège ? En ayant un bon DSI », constate Marie Cheval, devant un parterre conquis. Elle rappelle que si « le numérique donne du pouvoir au DSI, la sécurité est une affaire de tous et il va y avoir de plus en plus de dépenses à l'avenir sur ce sujet ». Avis partagé par Serge Papin, qui avoue, sur un air de vécu, « être attaqué quotidiennement. Il faut être vigilant pour éviter que de faux informaticiens s'invitent dans les magasins et constater ensuite que les caisses tournent au ralenti ».

Edouard Carle avertit sur un autre phénomène, les menaces sur la e-reputation. « Cela peut détruire une entreprise. Nous la surveillons tous les jours. » Et de continuer : « Il faut essayer d'anticiper les risques par rapport aux erreurs humaines. » En parallèle, Marie Cheval martèle que « si on lâche sur la sécurité on aura perdu beaucoup de valeur ». Serge Papin conclut la session en replaçant l'humain au cœur de la transformation numérique, pour ne pas « devenir un esclave du digital ».

### **A lire aussi :**

[Dîner du savoir : une sécurité qui n'est pas sans risques pour les DSI](#)

[Gala DSI : « Sur le numérique, tout le monde a besoin des DSI »](#)