

Transformation numérique : des grands programmes mais pour quels résultats ?

En [France](#), les entreprises et les grands comptes publics ont pour la plupart engagé un programme de transformation soutenue par les technologies et services du numérique. Mais les objectifs fixés peinent à être pleinement atteints.

C'est ce qui ressort d'une [étude](#) de EY France sur la transformation des entreprises et des organisations publiques. Elle s'appuie sur les résultats d'un sondage mené par l'institut CSA auprès de 254 managers d'organisations de 1000 collaborateurs et plus.

Plus de 6 répondants sur 10 (67%) déclarent que leur organisation a engagé un plan de transformation coordonnée, dans 77% des cas, par la direction générale.

Les plans en question sont programmés pour une durée moyenne de moins de deux ans dans le secteur privé et de plus de trois ans dans le secteur public. Ils concernent le plus souvent l'ensemble de l'entreprise (42%), [les RH](#) (17%) et les [systèmes d'information](#) (15%).

Coûts, clients et performance

Les solutions numériques les plus souvent embarquées dans ces programmes sont des technologies de traitement et d'analyse de mégadonnées.

Le [Big data](#) et l'Analytics (cités par 49% des répondants) devançant ainsi le développement agile (44%) et l'[intelligence artificielle](#) (32%). L'innovation ouverte (21%) et l'automatisation des processus par la robotique [ou RPA](#) (20%) suivent.

L'investissement dans les technologies et services associés progresse donc. Toutefois, près de 7 répondants sur 10 (69%) ont indiqué que le numérique représente moins de la moitié des programmes de transformation engagés...

Il n'empêche, pour sélectionner, déployer et soutenir les projets, 92% ont fait appel à des compétences externes (55% pour certaines phases, 21% très ponctuellement, 16% significativement).

Pour quels résultats ?

63% des répondants estiment que plus de la moitié des objectifs des plans de transformation ont été atteints.

Les trois principaux résultats obtenus dans les entreprises concernent :

1. La réduction des coûts (citée par 45% des répondants)
2. l'amélioration de la satisfaction client (31%) ;
3. le pilotage de la performance (28%) ;

Ils devancent la productivité et les gains de parts de marché (26% respectivement).

Tous mobilisés dans l'entreprise ?

« Les entreprises interrogées notent avec une relative bienveillance leur programme de transformation », indiquent les auteurs de l'étude. « Plus de la moitié d'entre elles lui attribuent des notes comprises entre 7 et 10/10 », ajoutent-ils.

Néanmoins, un manager sur deux juge que le programme « n'a pas tenu ses délais » par rapport aux objectifs fixés. Des dérapages de 6, 12 et 18 mois (pour 28%, 16% et 7% des répondants respectivement) sont ainsi rapportés...

Pour la société de conseil et d'audit, « dans la plupart des cas, ces programmes et leurs objectifs peinent à être pleinement compris au sein des entreprises et des organisations ».

Mais par qui ? 73% des managers interrogés estiment que « la [mobilisation managériale](#) et les investissements sont suffisants pour mettre en oeuvre le changement ».

En revanche, lorsqu'ils sont interrogés sur les difficultés rencontrées, le déficit d'engagement des équipes est le premier obstacle cité, devant le manque de moyens.