

Transformation numérique : un décalage entre perception et réalité

Malgré la diffusion des technologies de rupture, les inquiétudes concernant les coûts, les compétences et la sécurité peuvent freiner leur diffusion. De surcroît, dirigeants et managers de grandes entreprises n'ont pas la même perception du potentiel des solutions numériques sur la compétitivité de leur organisation.

C'est ce que met en exergue le groupe indien de services [Tata Communications](#) dans une étude (*The Cycle of Progress*). 1600 décideurs en entreprise ont été interrogés dans 10 pays. France, Allemagne, Royaume-Uni, Hong Kong, Singapour, Inde, EAU, Arabie Saoudite, États-Unis et Canada sont concernés. (Voir l'[infographie](#)).

Résultat : l'Internet des objets ou IoT (53%), les applications d'analyse prédictive (51%), l'intelligence artificielle – IA (46%) et la blockchain sont les technologies les plus largement adoptées par les organisations concernées. Les départements les plus investis sont les ventes, le marketing et le support client. Les services financiers, le juridique et les ressources humaines arrivent ensuite.

Une fois les projets de [transformation numérique](#) avancés, les principaux avantages les plus souvent cités sont : l'amélioration de la satisfaction client pour l'IA (34%), la qualité produit pour la blockchain (35%), l'optimisation des opérations pour l'IoT et l'analyse prédictive (41% et 38% respectivement).

Mais des interrogations persistent.

Coûts et compétences

Il existe des divergences de perception entre les directions exécutives et les décideurs métiers.

Ainsi, 41% des membres du conseil d'administration et 33% des dirigeants d'entreprise pensent être à la pointe de leur industrie en matière d'adoption de technologies du numérique. Cette proportion chute à 18% chez les directeurs métiers et à 14% chez les responsables de service.

Par ailleurs, des obstacles à la diffusion de technologies de pointe existent. La première concerne les coûts de l'innovation jugés élevés (43%). Les problématiques de sécurité (40%), de confidentialité et de protection de la vie privée (37%) arrivent ensuite. Le déficit de compétences (30%) est une autre inquiétude.

En outre, l'impact de l'[automatisation sur l'emploi](#) est diversement apprécié d'un continent à l'autre. Malgré tout, globalement, les répondants estiment que l'IA (72%), l'analyse prédictive (73%), la chaîne de blocs (65%) et l'IoT (75%) peuvent avoir un impact sociétal positif au-delà de leur propre organisation.

(crédit photo © Shutterstock.com)