

Cap vers le numérique

Mélanie Normand, directrice de projet
CEFRIO

Lanaudière, 4 avril 2019

Le CEFRIO

Notre mission

« Contribuer à l'avancement de la société québécoise par le numérique, comme levier de l'innovation sociale et organisationnelle »

Ce qui nous distingue

Centre facilitant la recherche et l'innovation dans les organisations à l'aide des TIC

285 membres universitaires, gouvernementaux et du privé dans tous les secteurs d'activités

Deux lignes d'affaires : projets pilotes et enquêtes

Collaboration de quelques 90 chercheurs universitaires dans les projets

Plan de la présentation

- 1.** Le Québec numérique en bref
- 2.** La transformation numérique des entreprises
- 3.** Les 6 clés de l'adoption du numérique
- 4.** Les premiers pas vers votre planification numérique

Le numérique dans la société d'aujourd'hui

LA RÉVOLUTION DIGITALE TRANSFORME TOUT...

Et rien



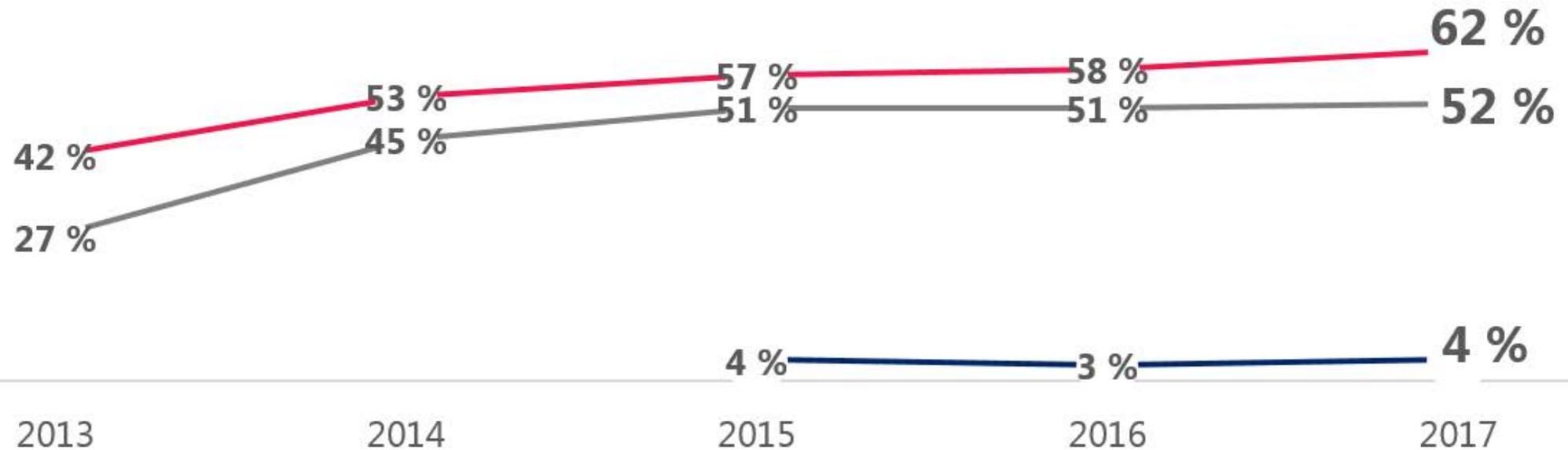
Branchement des foyers québécois

90 % des foyers sont branchés à Internet

Hausse de 10 % sur les 5 dernières années



ÉVOLUTION DU TAUX D'ADOPTION DES APPAREILS MOBILES

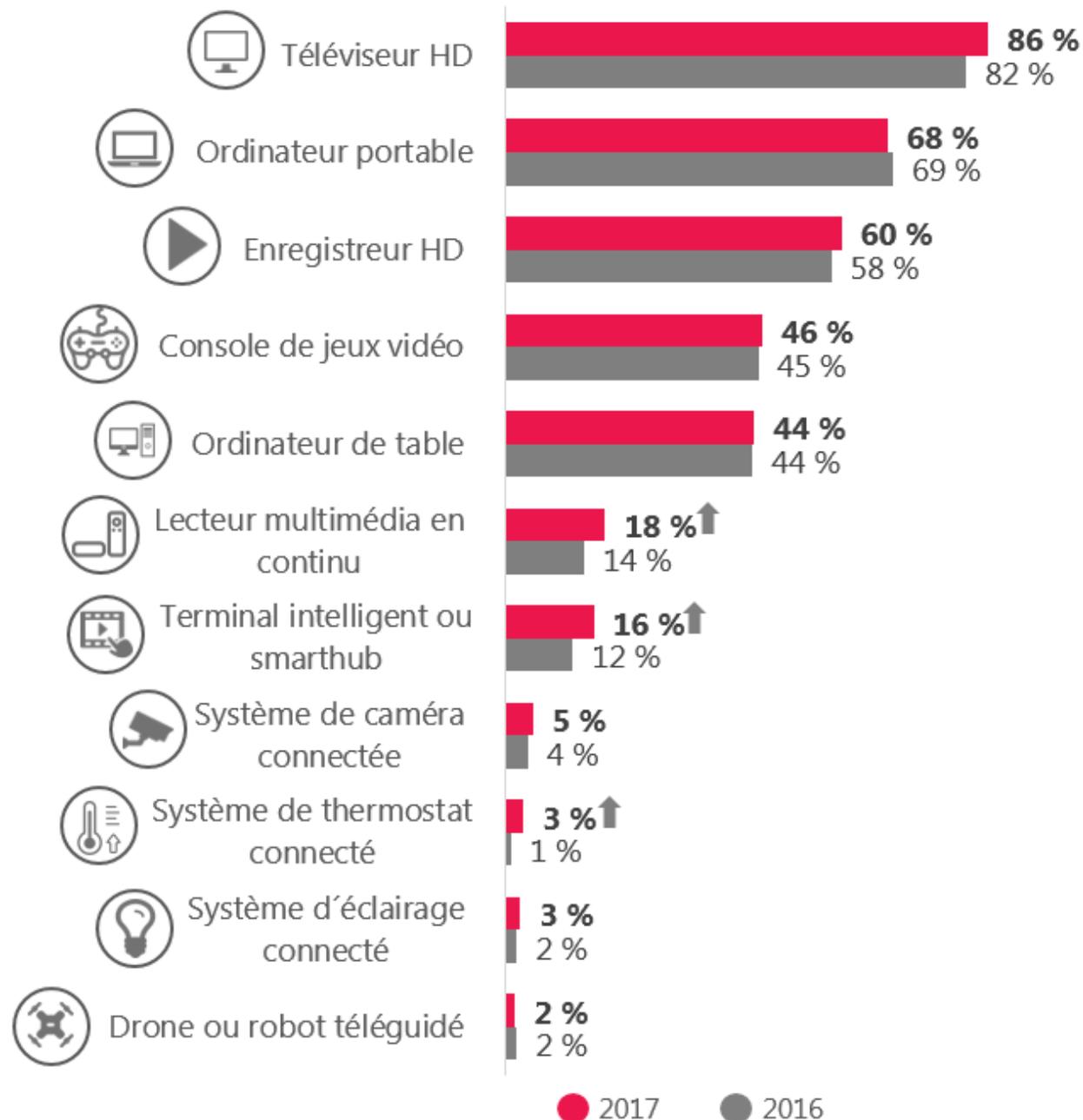


Base: adultes québécois (n=1 003)

Source : CEFRIO 2017

Appareils présents dans les foyers en 2017

APPAREILS PRÉSENTS DANS LES FOYERS QUÉBÉCOIS



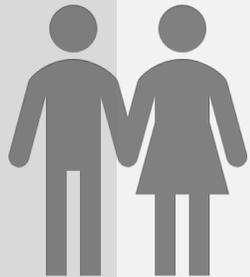
- > **67 %** des adultes en sont utilisateurs
- > **1 sur 2** les consultent quotidiennement... et **plus uniquement pour consulter du contenu**
- > **66 %** des détenteurs d'appareils mobiles s'y connectent



Taux de cyberacheteurs et panier moyen



Environ 6 québécois sur 10 (58%) ont réalisé un ou des achats en ligne en 2017.



Total des achats en ligne au Qc
Considérant proportion de
cyberacheteurs

9,1 milliard\$ ↑

(+13 % / 2015)



Panier d'achat
montant moyen par transaction

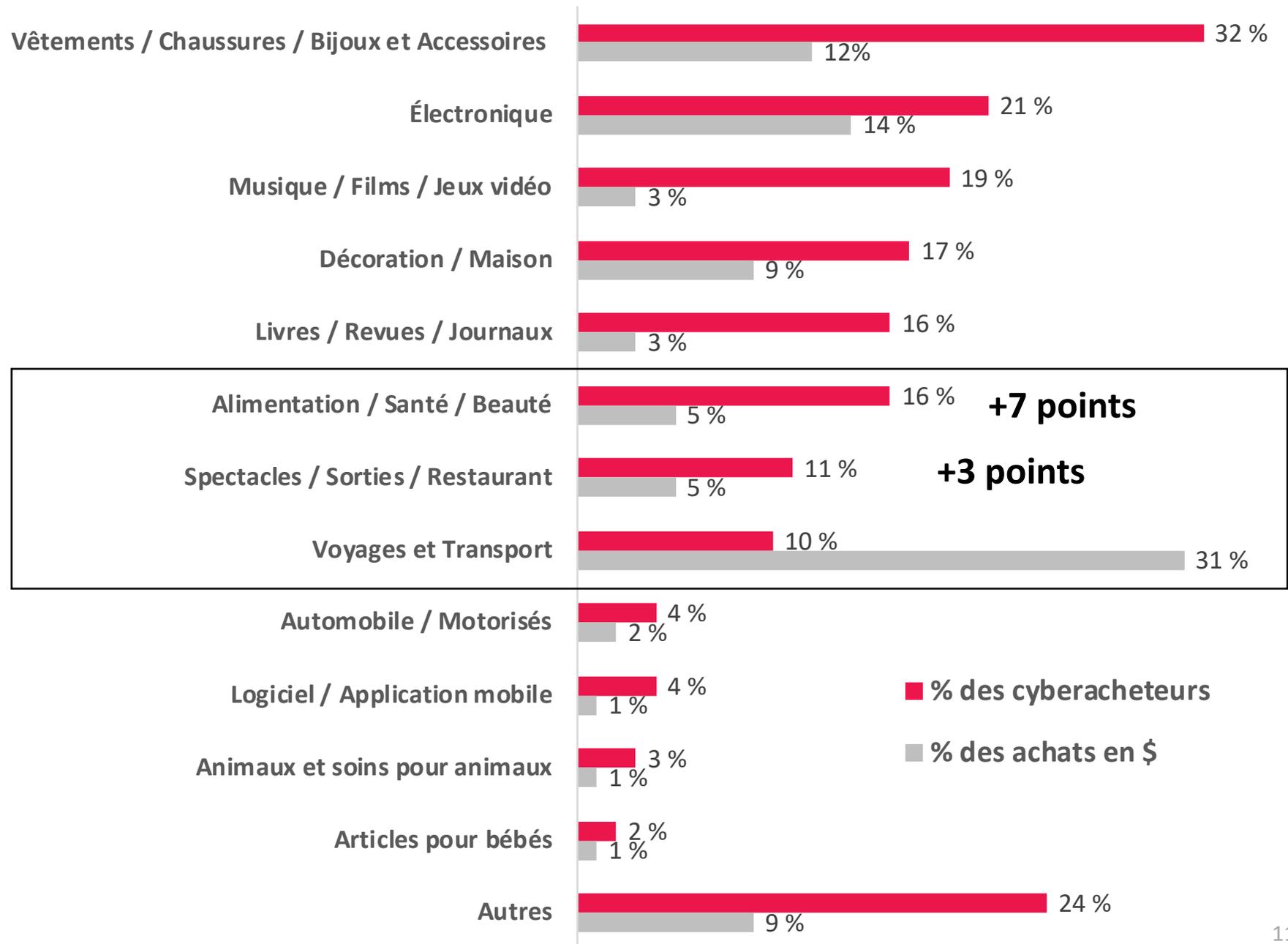
163 \$ ↑

(+22 % / 2014)

Catégories de produits achetés en ligne

* Les comparaisons sont effectuées par rapport à l'année 2014 de l'ICEQ en base Cyberacheteurs

ICEQ 2017



Les appareils utilisés pour l'achat en ligne

% Transactions en ligne

ICEQ 2017 (12mois)

ICEQ 2014-2015 (12 mois)

ICEQ 2012-2013 (12 mois)

39 %

40 %

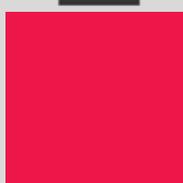
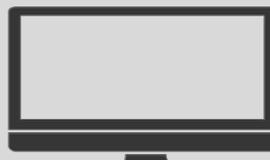
42 %



38 %

39 %

47 %



13 %

15 %

4 %



11 %

6 %

4 %



ICEQ: Base transactions (n = 13 339 en 2017, 9 108 en 2014-2015 et 13 576 en 2012-2013)

La transformation numérique des entreprises

- Les citoyens ont réalisé la transformation numérique dans leur vie privée. Au travail, leurs compétences numériques sont souvent sous-utilisées.
- Les entreprises sont en rattrapage, elles n'investissent pas assez dans le numérique, et ne sont pas si confortables à mener des projets avec la technologie.

En 2019, il en va de leur compétitivité, de leur croissance et de leur pérennité de réaliser leur transformation numérique.

Le numérique, un véritable levier de croissance pour les entreprises.

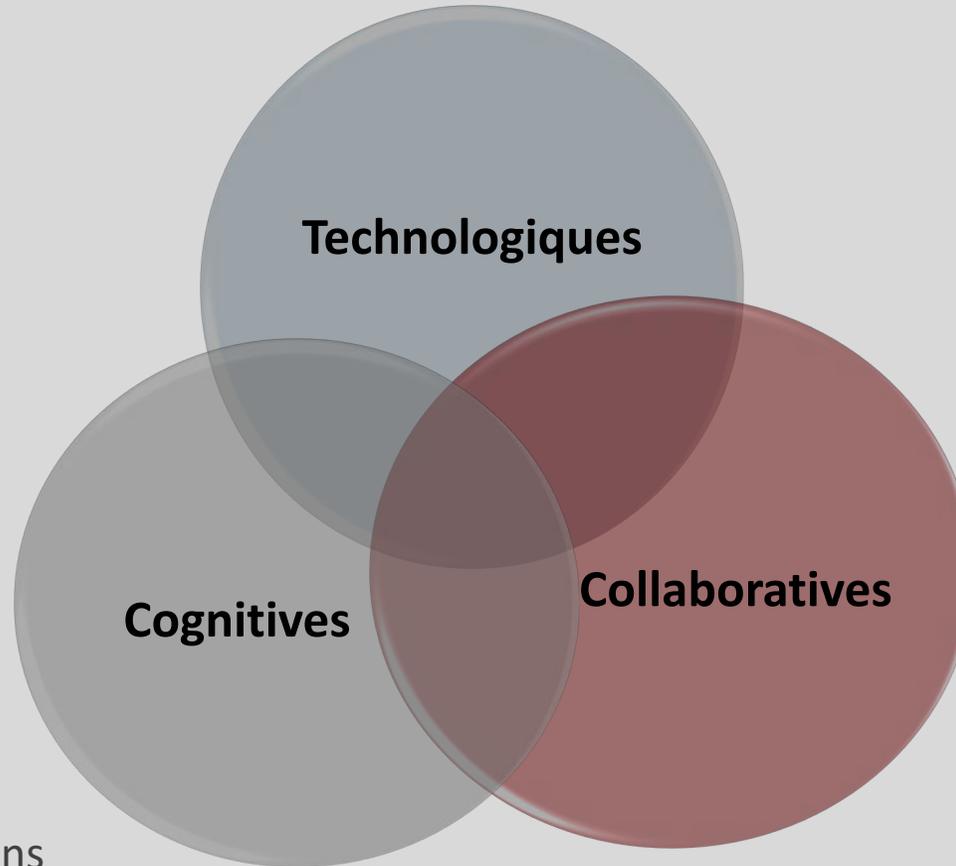
- L'usage intensif du numérique **contribue directement à la capacité d'innovation des entreprises**, et donc à leur compétitivité, à leur croissance et à leur pérennité (McKinsey) :
 - 2 X d'exportations
 - 6 X de croissance
 - 26 % + de profits
 - 9 % + de retour sur les investissements en actifs matériels

Leçons apprises du virage numérique de divers secteurs économiques

- Importance de la **réflexion/préparation** (planification, vision, revue du modèle d'affaires)
- Importance du dispositif de **gestion de projet** (ressources humaines, financières, etc.)
- Importance **de la culture** et des **compétences numériques**

Sélectionner, interpréter et évaluer l'information numérique

- La création, l'évaluation, l'analyse, l'organisation, l'accès à et le stockage de l'information
- La détermination des besoins informationnels et la sélection des logiciels appropriés à la tâche



Utiliser efficacement des TI

- L'utilisation de logiciels
- L'utilisation d'équipements informatiques
- L'application de mesures appropriées de sécurité

Collaborer et résoudre des problèmes dans un environnement numérique

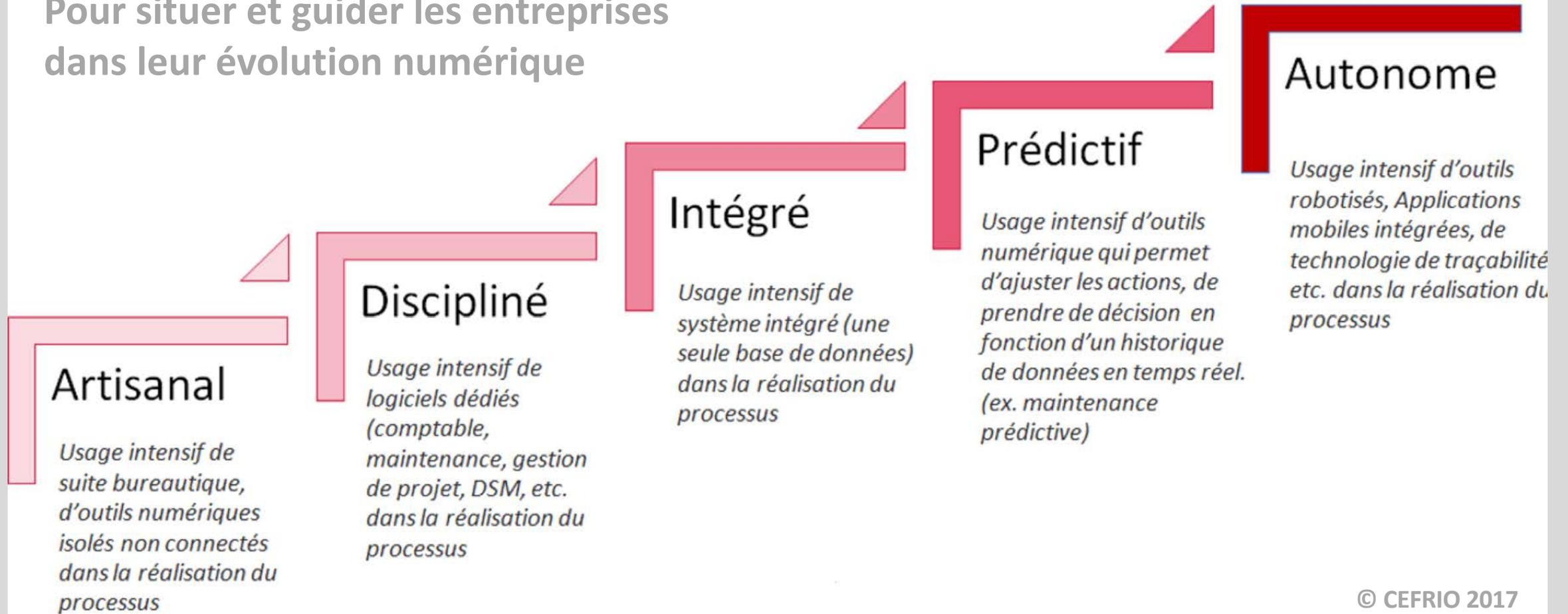
- Le partage d'informations
- La co-construction
- L'appel à tous virtuel
- L'apprentissage continu dans un environnement numérique



90 % des Québécois s'estiment très ou assez habiles à utiliser Internet

(seuls 10% s'estiment faiblement habile)

Pour situer et guider les entreprises dans leur évolution numérique



Diversité dans les types d'usage



Gestion des opérations

- Gestion intégrée des flux et des procédures (comptabilité et finances, logistique, paie et RH)
- Gestion des inventaires, de la documentation et de la production
- Entreprise sans papier
- Coordination RH et horaires
- *Big data* – intelligence d'affaires
- Création assistée



Relation-client et collaborateurs

- Base de données client
- Commerce électronique
- Inscription/réservation en ligne
- Partage de connaissances
- Coconstruction
- Vote en ligne et sondage
- Réseaux sociaux et animation de communauté
- Marketing numérique



Prestation de services

- Visioconférence pour un accompagnement à distance
- Suivis par textos
- Réalité augmentée
- Expérience immersive
- Internet des objets
- Simplification administrative
- Interactivités

Les technologies de demain à nos portes

- Le 5G
- Les objets connectés
- La réalité augmentée, la réalité virtuelle
- L'intelligence artificielle



Les 6 clés de l'adoption du numérique



1. Consolider vos fondations numériques



2. Arrimer votre stratégie d'affaires au numérique



3. Analyser vos besoins technologiques



4. Choisir une solution technologique



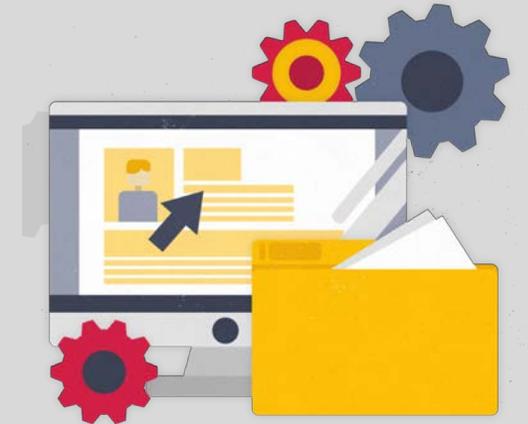
5. Gérer un projet technologique



6. Déployer le changement numérique

Clé 1 | Consolider vos fondations numériques

- ❖ Pour réussir n'importe quel projet, vous devez d'abord vous assurer de savoir précisément d'où vous partez;
- ❖ En matière de numérique, cela signifie quatre choses que vous devez connaître :
 - vos actifs TIC,
 - vos pratiques de gestion des TIC,
 - votre niveau de compétence en technologies,
 - les facteurs internes et externes susceptibles de freiner ou de propulser votre projet.



Êtes-vous une entreprise numérique ?

1. Vos actifs sont-ils à jour?
2. Le % de votre chiffre d'affaires dédié au TIC?
3. Quand discutez-vous TIC dans votre entreprise?
4. Avez-vous un « chargé de projet » pour réaliser vos projets TIC?
5. Vos données clés sont-elles bien gérées/protégées?
6. Quand vous choisissez une solution, vous suivez votre instinct ou un processus de sélection plus formel?
7. Et le changement, le planifiez-vous?
8. Impliquez-vous vos employés dans les projets?



La boussole numérique : www.pmenumerique.ca/b/Lanaudiere
Outil BDC d'évaluation de la maturité numérique

Clé 2 | Arrimer ma stratégie d'affaires au numérique

Une planification numérique pourquoi ?

- ❖ Vous donner une **vision** de ce que vous voulez faire du numérique dans votre entreprise;
- ❖ Établir des **cibles d'amélioration**, i.e. comment assurer votre progrès numérique;
- ❖ Cibler les **processus d'affaires** sur lesquels agir en priorité;
- ❖ Vous aider à obtenir le **soutien** dont vous aurez besoin **Faites-le en équipe**, et pas qu'avec vos ressources informationnelles (RI) !



Notre plan numérique : Guide d'utilisation

<p>Notre contexte d'affaires</p> <p>Décrire la mission et le domaine d'affaires de votre entreprise.</p> <p>Quelles sont les principales préoccupations de l'entreprise, les problématiques et les défis qu'elle doit prioritairement relever?</p> <p>Cernez aussi les faiblesses critiques, soit celles qui doivent être réglées ou compensées à l'avenir pour assurer l'atteinte des objectifs stratégiques.</p>	<p>Vision d'entreprise</p> <p>Quelles sont vos ambitions futures (en numérique) et quels sont les moyens que vous comptez mettre en place pour les atteindre ?</p>	<p>Objectifs d'affaires</p> <p>Préciser l'intention de l'entreprise en matière d'objectifs stratégiques poursuivis en numérique (ventes, conversion, croissance, profits, etc.), de positionnement et de développement de marché.</p> <p>Développez des indicateurs à atteindre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Financiers (résultats de ventes globales, ventes en ligne, autres) - Satisfaction des clients - Taux de conversion - Efficience interne 										
<p>Nos fondations numériques</p> <p>Quelles conclusions tirez-vous quant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • à l'état actuel de vos actifs numériques et vos infrastructures et applications en place : sont-ils à jour ou dépassés?) • à la capacité de vos systèmes informatiques en place pour supporter vos projets de développement numériques? • à vos processus d'affaires en place, sont-ils à améliorer (ex. gestion des opérations, service à la clientèle)? • aux compétences de vos équipes internes ou externes à faire la gestion du commerce électronique? 	<p>Stratégie concurrentielle</p> <p>Comment vous différenciez-vous dans vos marchés, physique et numérique ? En quoi votre proposition de valeur est-elle unique par rapport à vos concurrents ?</p> <p>Le numérique tient-il un rôle de soutien, de réduction des coûts ou de création d'avantages concurrentiels et de différenciation pour l'entreprise ? Comment le numérique supporte-t-il votre positionnement concurrentiel sur le marché, et comment peut-il apporter une valeur ajoutée à votre offre de services actuels ?</p>	<p>Stratégie numérique envisagée</p> <p>Qu'envisagez-vous actuellement comme stratégie numérique?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aviez-vous l'intention d'assurer une plus grande présence sur le Web ? - Envisagez-vous l'utilisation de tactiques en marketing numérique pour générer des ventes, un accroissement des visiteurs et du trafic sur votre site via les moteurs de recherche, la publicité en ligne et l'achat média (Google, Facebook, autres)? - Comptiez-vous mettre en place une stratégie de contenu ainsi que des tactiques d'acquisition et de rétention de clientèle en utilisant le marketing par courriel, les médias sociaux? - Aviez-vous l'intention d'exploiter les données recueillies sur vos clients afin de mieux les connaître leur profil, leurs intérêts? 										
<p>Plan d'action stratégique numérique</p> <p>Dans le tableau, décrire brièvement les principales initiatives numériques à mettre en place dans un horizon de deux ans. Par exemple, pour un nouveau projet d'entreprise, un plan d'affaires ou un plan stratégique pourrait être une première initiative. Toutes les autres initiatives numériques majeures et qui auraient un impact sur votre développement devraient y figurer</p> <table border="1" data-bbox="843 925 2165 1265"> <thead> <tr> <th data-bbox="843 925 1161 1025">Année/ trimestre</th> <th data-bbox="1161 925 2165 1025">Principales initiatives</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="843 1025 1161 1086"></td> <td data-bbox="1161 1025 2165 1086"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="843 1086 1161 1148"></td> <td data-bbox="1161 1086 2165 1148"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="843 1148 1161 1209"></td> <td data-bbox="1161 1148 2165 1209"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="843 1209 1161 1265"></td> <td data-bbox="1161 1209 2165 1265"></td> </tr> </tbody> </table>			Année/ trimestre	Principales initiatives								
Année/ trimestre	Principales initiatives											

Clé 3 | Analyser mes besoins technologiques

- ❖ Ne laissez pas les fournisseurs déterminer quel genre de système il vous faut. Assurez-vous que votre entreprise se présente à eux bien préparée!;
- ❖ Dressez la liste des **fonctionnalités** que vous recherchez dans un système, après avoir fait une analyse détaillée de vos besoins;
- ❖ Faites votre analyse en pensant à vos besoins présents, mais aussi à vos besoins futurs;
- ❖ Ne menez pas l'analyse de vos besoins en catimini. Les TIC choisies seront mieux reçues si vous faites participer dans sa sélection ceux qui l'utiliseront.



Clé 4 | Choisir une solution technologique

- ❖ Évitez de suivre la mode, de penser que la solution adoptée avec succès par un concurrent vous conviendra ou de vous fier aveuglément aux promesses des fournisseurs;
- ❖ Créez un **comité de sélection** (n'oubliez pas d'y inclure de futurs utilisateurs et, possiblement, un expert neutre capable de parler TIC et gestion avec la même clarté);
- ❖ **Faites vos devoirs** et examinez avec méthode et attention les différents systèmes qui pourraient combler votre besoin d'affaires (ne tombez pas trop vite en amour avec un produit);
- ❖ Veillez à ce que les fournisseurs se concentrent sur **vos besoins** (pas sur les leurs) et mettez-les à l'épreuve (ne vous contentez pas de leur présentation normale).



Clé 5 | Gérer un projet technologique

- ❖ Les **projets numériques** sont des projets comme les autres (les lois de la gestion de projet s'appliquent à eux comme à tous vos projets);
- ❖ Les décisions en matière de numérique sont trop importantes pour être laissées seulement à votre responsable de TIC ou à vos fournisseurs (assurez-vous que la **haute direction** s'en mêle et que les directions concernées soient entendues);
- ❖ Les propriétaires ou les hauts dirigeants de votre entreprise feront rarement de bons chefs pour votre projet de TIC (trop de chats à fouetter). Il vaudra mieux recruter un **gestionnaire** qui pourra y consacrer tout son temps;
- ❖ Pour obtenir **l'adhésion de votre personnel** au projet, il faut tenir compte de ses craintes et de ses appréhensions en l'informant constamment et en le formant adéquatement (vous en ferez rarement trop en ces matières).



Clé 6 | Déployer le changement numérique

- ❖ Pensez « gestion du changement » **dès le départ** de votre projet! (Une PME dont le personnel résiste au changement est une organisation qui s'est très mal préparée à ce dernier.);
- ❖ Pour bien gérer le changement, assurez-vous de tenir compte de trois termes clés : « **Faites participer** » votre personnel, « **communiquez-lui** » vos plans et « **formez-le** » ;
- ❖ Confiez la tâche de gérer le changement à un meneur doté de bonnes capacités techniques, mais, surtout, de fortes habiletés interpersonnelles (il devra s'en servir pour lutter contre la résistance de certains employés);
- ❖ Faites de **tous les employés concernés** par le projet entrepris par votre PME, pas seulement de vos gens de TIC ou des dirigeants, la cible de vos efforts de « participation », de « communication » et de « formation ».



**Avant de conclure, un bref
retour sur ...**

**5 erreurs
courantes et
... répétées**

1. Planification inadéquate, adhésion et support insuffisants de la haute direction
2. Mauvais choix de système et désalignement avec les processus d'affaires
3. Une gestion inadéquate du changement
4. Sous-estimation et allocation insuffisante de ressources
5. Voir une implantation majeure (ex. ERP) strictement comme un simple projet de TI

Le potentiel de la mutualisation

- Mise en commun des volumes donnant un meilleur rapport de force avec les fournisseurs / partenaires
- Acquisition de solutions plus performantes
- Partage des coûts
- Partage des risques
- Partage des ressources

Les pistes de financement

Provincial	Fédéral
Ministère du Tourisme <ul style="list-style-type: none">• Programme EDNET	Banque de développement du Canada <ul style="list-style-type: none">• Financement de technologies
Ministère de l'Économie et de l'Innovation <ul style="list-style-type: none">• Programme innovation	
Investissement Québec <ul style="list-style-type: none">• Financement de projet	Industrie Canada <ul style="list-style-type: none">• Programmes de financement du gouvernement



Ceci dit... retenez que ...

Ce ne sont pas les investissements en technologie qui comptent le plus, mais ceux en transformation...

“ But IT in itself isn’t enough. The companies that have made the highest gains in productivity have also improved the quality of their work and management processes. They have what we now call organizational capital.”

Erik Brynjolfsson, 2009

Merci !

Mélanie Normand
Directrice de projet
418 523-3746 p.224
melanie.normand@cefrio.qc.ca

BUREAU DE QUÉBEC (siège social)
888, rue Saint-Jean
Bureau 575
Québec (Québec) G1R 5H6
Tél. : 418 523-3746

BUREAU DE MONTRÉAL
550, rue Sherbrooke Ouest
Bureau 1770, Tour Ouest
Montréal (Québec) H3A 1B9
Tél. : 514 840-1245