

# SOMMAIRE

## 1. INTRODUCTION ET ÉTAT DES LIEUX

1	Transformation digitale : de quoi parle-t-on ?	11
2	Entreprise numérique ou digitale ?	13
3	Qu'est-ce que la digitalisation ?	15
4	Quels sont les chiffres clefs de la transformation digitale ?	17
5	Où en est la France dans sa transformation digitale ?	20
6	Transformation digitale : comment en sommes-nous arrivés là ?	22

## 2. DIGITAL ET ENJEUX D'UNE SOCIÉTÉ DE PLATEFORMES

7	Quelles sont les spécificités de notre société digitalisée ?	29
8	Qu'est-ce qu'une plateforme bifaces ou multifaces ?	32
9	Quels sont les principaux enjeux d'adoption des plateformes bifaces ou multifaces ?	35
10	Comment le digital modifie-t-il notre rapport à l'information ?	37
11	Comment le digital modifie-t-il nos modes de financement ? Illustration par le <i>crowdfunding</i>	40
12	Comment le digital modifie-t-il les comportements des plus jeunes ?	43
13	Les plateformes digitales menacent-elles les conditions de travail ?	46
14	Le digital remet-il en cause la place du travail dans les organisations ?	49
15	Le digital libère-t-il du travail ?	51
16	Comment adopter une consommation digitale responsable ?	53
17	Quel est l'impact de la transformation digitale sur les consommations d'énergie ?	55
18	Quel est l'impact de la transformation digitale sur le climat ?	57
19	Transformation digitale et développement durable sont-ils compatibles ?	59

## 3. DIGITAL ET TERRITOIRE

20	Quels sont les grands enjeux du digital pour le Territoire ?	65
21	Qu'est-ce qu'une ville intelligente ( <i>Smart City</i> ) ?	67
22	En quoi le digital permet-il de rapprocher les élus locaux des citoyens ?	69
23	Comment les acteurs publics locaux accompagnent-ils les salariés et les demandeurs d'emploi dans leur acculturation au digital ?	71

24	Quelle est la place des tiers-lieux à l'ère du digital ? .....	74
25	Comment le territoire peut-il soutenir la transformation digitale des entreprises ? .....	77
26	Quel rôle le digital tient-il dans les rivalités géopolitiques ? .....	80
27	Quel est le rôle de la Chine dans la transformation digitale ? .....	84
28	Comment les politiques publiques accompagnent-elles la transformation digitale d'un territoire ? .....	86

#### **4. LES SECTEURS TRADITIONNELS FONT LEUR TRANSFORMATION DIGITALE**

29	La diffusion des outils digitaux dans les secteurs traditionnels : quels enjeux ? .....	91
30	Comment le digital révolutionne-t-il l'agriculture ? .....	94
31	Comment l'industrie entre-t-elle dans sa quatrième révolution ? .....	96
32	La transformation digitale permet-elle de rendre l'administration plus transparente ? .....	98
33	Comment s'assurer de l'engagement des apprenants durant un cours en ligne ? .....	100
34	La télémédecine : une solution aux déserts médicaux ? .....	103
35	Quels sont les défis de la transformation digitale pour les organisations touristiques ? .....	105
36	Pourquoi les entreprises familiales ont-elles du mal à adopter le <i>Big data</i> ? .....	107
37	Quels sont les défis pour les marchés de gros face au commerce électronique ? .....	109
38	En quoi la transformation digitale modifie-t-elle la relation client dans le secteur bancaire traditionnel ? .....	112
39	Le contrôleur de gestion à l'ère du digital : quels changements ? Quels « nouveaux » rôles ? .....	114
40	Comment la mission du commissaire aux comptes est-elle affectée par la transformation digitale ? .....	116

#### **5. LES PERSPECTIVES TECHNOLOGIQUES ET LEURS ENJEUX**

41	Comment définir les technologies disruptives comme l'Intelligence Artificielle, les objets connectés ou la <i>blockchain</i> ? .....	121
42	Comment l'IA peut-elle affecter les différents départements de l'entreprise ? .....	124
43	Comment l'Intelligence Artificielle (IA) permet de mieux personnaliser les publicités et mieux répondre aux attentes des consommateurs et des entreprises ? .....	127

44	Quels éléments de la nature humaine l'intelligence artificielle devrait-elle connaître ?	129
45	Comment la <i>blockchain</i> et en particulier, la tokenisation peut-elle contribuer à améliorer les procédés de co-création entre <i>start-up</i> et grand groupe ?	132
46	Quels sont pour les consommateurs les apports de la <i>blockchain</i> en matière de traçabilité ?	134
47	Quels sont les apports des objets connectés au sein des entreprises ?	136
48	Quels sont pour les individus, les avantages de l'utilisation d'une maison connectée ?	138
49	Qu'est-ce que la réalité augmentée ?	140
50	Quels sont les avantages perçus de la réalité augmentée pour les entreprises et le grand public ?	143

## 6. LE DIGITAL ET SES ENJEUX STRATÉGIQUES

51	Comment intégrer le digital dans sa stratégie d'entreprise ?	149
52	Pourquoi entreprendre une transformation digitale ?	152
53	Comment faire de sa transformation digitale un levier de croissance pour les PME ?	155
54	Comment les PME peuvent-elles faire évoluer leur <i>business model</i> avec le digital ?	157
55	Quelles sont les attitudes des entreprises face à la transformation digitale ?	159
56	Le digital : le côté obscur de la Force ?	162
57	Comment intégrer l'existence de relation consommateur/ consommateur (CtoC) pour favoriser une marque ou la pérennité d'une entreprise ?	164
58	Pourquoi des données de qualité sont-elles nécessaires à votre stratégie de transformation digitale ?	167
59	Pourquoi « <i>zero-trust</i> » est-il une bonne stratégie pour la sécurité de votre organisation ?	169
60	Comment encourager la création d'entreprises dans le digital ? L'accompagnement des femmes entrepreneurs	172

## 7. DIGITAL ET ENJEUX MANAGÉRIAUX

61	Le développement du digital : quels enjeux managériaux ?	177
62	Le télétravail : une opportunité de développer une nouvelle relation managériale ?	179
63	Comment le digital permet-il au <i>Flex Office</i> d'exister ?	181
64	La confiance et le partage de connaissances, levier d'efficacité des équipes virtuelles ?	183

65	Comment gérer la performance des collaborateurs à l'ère digitale? .....	186
66	Vidéo-protection et cybersurveillance en entreprise: quelle place pour la confiance? .....	188
67	Les algorithmes vont-ils remplacer les managers? .....	191
68	L'adoption des pratiques agiles dans un environnement fortement imprégné par la transformation digitale est-elle une question de survie pour les organisations? .....	193
69	Quelles stratégies les <i>leaders</i> adoptent-ils pour piloter des équipes virtuelles? .....	196
70	Comment échanger des <i>feedbacks</i> à l'ère digitale? .....	198
71	Entre accompagnement formel et informel: qu'apporte le digital dans l'accompagnement du porteur de projet? .....	201

## **8. MÉDIAS SOCIAUX, PLATEFORMES DIGITALES, MODE DE CONSOMMATION – LES ENJEUX MARKETING DE LA TRANSFORMATION DIGITALE**

72	Quels sont les enjeux du digital pour le marketing? .....	207
73	Comment l'instantanéité du digital vient-elle modifier les pratiques des consommateurs? .....	209
74	Comment utiliser le social média monitoring pour optimiser la connaissance des consommateurs? .....	214
75	Quel est l'objectif stratégique d'une entreprise en matière d'engagement marketing axé sur les média-sociaux? .....	219
76	Comment l'entreprise intègre-t-elle les réseaux sociaux dans sa gestion de la relation client? .....	221
77	Comment l'image faussée des influenceurs permet-elle de promouvoir les marques? .....	224
78	Comment les consommateurs sont-ils influencés par les intermédiaires en ligne? .....	229
79	Comment l'entreprise se prémunit-elle du <i>Bad Buzz</i> sur les réseaux sociaux? .....	231
80	Quelle politique de prix pour le contenu digital? Le cas des journaux en ligne .....	233
81	Qu'est-ce que le <i>content marketing</i> ? Pourquoi est-il important? ....	235

## 9. LES ENJEUX JURIDIQUES DE LA TRANSFORMATION DIGITALE

82	Quels sont les enjeux juridiques liés à l'adaptation au digital ?	241
83	Quels risques juridiques la transformation digitale fait-elle peser sur les entreprises ?	243
84	Quelles questions juridiques doit se poser un manager impliqué dans la transformation digitale ?	246
85	Comment gérer les risques d'une atteinte à la <i>e-réputation</i> d'une entreprise ?	249
86	Quels sont les grands enjeux, en matière de protection des données ?	252
87	Quels sont les impacts juridiques du RGPD sur les entreprises ?	254
88	Quels sont les enjeux juridiques de la <i>blockchain</i> ?	256
89	Les Intelligences Artificielles sont-elles responsables de leurs actes ?	259
90	Comment l'Union européenne régule-t-elle les GAFAM ?	261

## 10. LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES À L'ÈRE DU DIGITAL

91	Quels sont les enjeux de la digitalisation pour la GRH ?	265
92	Le recrutement digital réduit-il (vraiment) les discriminations ?	267
93	Transformation digitale : quels impacts sur la gestion des compétences ?	269
94	Pourquoi la GPEC est-elle nécessaire dans le cadre de la transformation digitale ?	271
95	En quoi le digital transforme-t-il le cadre juridique de la relation de travail ?	274
96	Quels enjeux pour le télétravail ?	277
97	Comment le travail à distance peut-il accroître l'engagement des salariés ?	280
98	Le digital creuse-t-il le fossé entre générations au travail ?	283
99	La transformation digitale : une source de stress au travail ?	285
100	La transformation digitale des entreprises : quelles implications sur l'équilibre vie professionnelle-vie personnelle ?	287

<b>LES AUTEURS</b>	291
--------------------	-----