



Transformation numérique, projets de numérisation et objectif d'audit

La transformation numérique désigne un processus de changement continu dans les organisations, les unités administratives ou les entreprises, déclenché par les technologies numériques ou par les attentes des clients basées sur ces technologies et soutenu par des projets de numérisation.

Les projets de numérisation (projets de transformation numérique) ont pour objectif de créer des processus numérisés et sécurisés et de mettre à la disposition des citoyens, des clients, des collaborateurs et des entreprises des services modernes et sans rupture de média.

L'objectif de l'audit du CDF est l'évaluation de l'efficacité des processus dans une perspective de bout en bout. À cette fin, le CDF utilise **le modèle DigiTrans** qui, à l'aide de 19 critères, permet de répondre aux questions d'audit et ainsi de cerner les principaux risques.

Les quatre questions d'audit

1. La transformation numérique permet-elle d'obtenir un rendement adéquat des efforts numériques ?
2. Prend-on en compte les nouveaux clients, partenaires, produits et services potentiels ?
3. La transformation numérique est-elle intégrée, pilotée et dirigée dans une architecture globale ?
4. Les conditions cadres existantes (par ex. lois, technologie, etc.) permettent-elles d'atteindre les objectifs ?

Les 19 critères



Clients*

Les clients et leurs besoins ne sont pas suffisamment pris en compte.

1.1 Besoins des clients
Les besoins des clients ne sont pas connus et/ou ne sont pas pris en compte.

1.2 Segmentation des clients
Les points communs et les différences concernant les besoins des groupes/segments de clients ne sont pas pris en compte.

1.3 Expérience client
L'expérience client/utilisateur n'est pas conçue de manière constante et cohérente.

* Les clients comprennent les partenaires et les parties prenantes internes et externes



Stratégie

Il n'existe pas de stratégie indiquant comment et dans quel but la transformation doit avoir lieu.

2.1 Bases juridiques
Les adaptations juridiques requises sont abordées de manière lacunaire.

2.2 Gestion des parties prenantes
Les partenaires (potentiels) et les clients ne sont pas suffisamment pris en compte.

2.3 Gestion stratégique
Il n'existe pas de stratégie ni de planification globales.

2.4 Finances et investissements
Aucun cadre budgétaire clair et aucune clé de performance pour l'évaluation ne sont définis.



Technologie

Les solutions techniques telles que l'architecture, la sécurité et l'intégration des données ne sont pas clairement définies.

3.1 Architecture et applications
Aucune architecture ou feuille de route informatiques globales ne sont définies.

3.2 Données et analytique
Les données ne sont pas collectées et analysées systématiquement; la technologie nécessaire n'est pas mise à disposition.

3.3 Implémentation
Il n'y a pas de structure de gouvernance claire ni de planification en matière d'implémentation.

3.4 Sécurité
La sécurité (cybersécurité) n'est pas prise en compte de manière adéquate.



Exploitation

Le modèle d'exploitation n'est pas conçu en vue de l'utilisation des technologies numériques.

4.1 Gestion agile
Les responsables ne peuvent pas réagir assez rapidement aux nouvelles exigences.

4.2 Gestion des processus
Les processus ne répondent pas aux exigences et sont difficiles à adapter.

4.3 Standards et gouvernance
Il manque une gouvernance claire ainsi que des directives et des normes.

4.4 Interopérabilité sémantique
Les données sont interprétées différemment selon le contexte, ce qui rend la collaboration entre les systèmes difficile, voire impossible.



Organisation et culture

Les mesures de développement organisationnel et de changement ne sont pas suffisamment définies.

5.1 Culture organisationnelle
La culture organisationnelle est passive et craintive, ce qui freine la transformation numérique.

5.2 Conduite et gouvernance
Les cadres ne s'engagent pas suffisamment pour le projet.

5.3 Développement des compétences
Les collaborateurs ne sont pas suffisamment formés et sensibilisés au projet.

5.4 Gestion des talents
Le projet ne dispose pas d'un personnel suffisant en matière d'experts (techniques) et de talents.