

# 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 d'audit vise à considérer les projets de numérisation 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 4 questions d'audit

1

Le potentiel d'amélioration de l'efficacité est-il exploité?

2

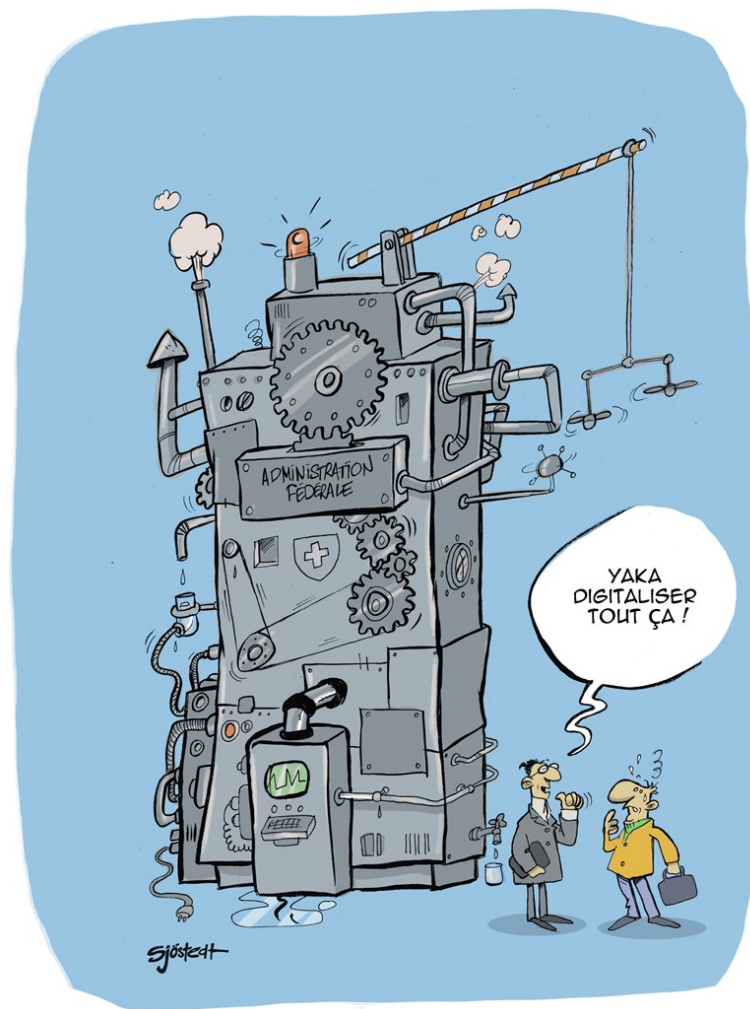
Les nouveaux clients, partenaires, produits et services potentiels sont-ils pris en compte de manière adéquate?

3

La transformation numérique est-elle intégrée, pilotée et dirigée de manière adéquate dans une architecture globale?

4

Les conditions générales existantes (par ex. lois, technologie, etc.) permettent-elles d'atteindre les objectifs?



# Les 19 critères



## 1. 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*



## 2. 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*



## 3. 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, et 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*



## 4. 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*



## 5. Org. 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*

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