



# Les tendances technologiques qui façonneront les entreprises en 2025

**La confiance, les données et l'agilité seront les moteurs des organisations de pointe. Une plus grande collaboration, ainsi que des investissements accrus dans le cloud computing et l'intelligence artificielle seront récompensés**

The Art of Smart de Crowe Global permet de prendre de meilleures décisions afin de créer une performance durable. Et pour faire des choix plus intelligents, il est important pour les chefs d'entreprise d'être conscients des tendances technologiques nouvelles et à venir.

Compte tenu des changements tumultueux de 2020, quels éléments doivent considérer les dirigeants pour mieux traverser les années à venir ? Nos recherches indiquent que la confiance, les données et l'agilité sont essentielles pour que les organisations réussissent au cours de la prochaine demi-décennie. De plus, une plus grande collaboration, ainsi que des investissements accrus dans le cloud computing et l'intelligence artificielle permettront d'obtenir les plus grands avantages.

Afin de mieux comprendre les tendances technologiques qui façonneront les prochaines années, The Art of Smart a collaboré avec CCS Insight, une société spécialisée dans l'intelligence du marché technologique et le conseil, dont le siège est à Londres.

The Art of Smart présente une discussion passionnante de 45 minutes avec **Nick McQuire** et **Angela Ashenden**, respectivement vice-président et responsable de la recherche et analyste principal dans le domaine de la transformation du monde du travail, chez CCS Insight. Vous pouvez regarder l'interview vidéo [ici](#).

Bon nombre des sujets abordés par les deux experts reposent sur les quatre piliers de The Art of Smart pour réussir dans la prise de décision : croissance, diversité, audace et innovation. Voici quelques points forts de l'entretien.

### **Trois facteurs clés qui façonnent les tendances commerciales**

**Nick McQuire (NM) :** Le rythme des changements survenus au cours de l'année écoulée fait qu'il est difficile de se projeter trop loin dans l'avenir. Ce qui est clair, cependant, c'est qu'une transformation axée sur la technologie est essentielle à la future compétitivité de l'entreprise. Il y aura un point d'inflexion intéressant en 2021, lorsque les vaccins contre le coronavirus seront largement disponibles et que, en théorie, la vie pourra revenir à une certaine normalité. Il y a encore beaucoup d'incertitudes quant aux tendances qui s'avèreront durables au cours des cinq prochaines années.

Cela dit, il y aura certainement des facteurs qui resteront. C'est certainement le cas pour trois éléments qui vont devenir importants pour les entreprises en matière de transformation technologique. Le premier est **l'agilité**. En 2020, les organisations ont dû évoluer à toute vitesse, prendre des décisions rapides et réagir rapidement, sur le plan opérationnel. Ce rythme va se poursuivre, et l'outil qui a permis cette rapidité, d'un point de vue technologique, a été le **cloud computing**.

L'adoption du cloud computing s'est accélérée l'année dernière, principalement parce qu'il permet aux entreprises de monter et de descendre en charge de manière dynamique, économiquement et techniquement, en termes de projets d'innovation. Nous prévoyons une adoption massive du cloud dans les deux prochaines années, avec plus de 50 % des entreprises qui auront au moins la moitié de leurs applications dans le cloud public.



**Au fur et à mesure que la technologie se développe et que les entreprises en deviennent plus dépendantes, le niveau de surveillance augmentera - la confiance sera donc l'une des principales problématiques liées à la technologie.**

**Nick McQuire**

Senior Vice President and Head of Enterprise Research  
CCS Insight



L'importance des données est liée au cloud. À la suite de la crise du COVID-19, les entreprises ont dû prendre des décisions rapides et éclairées pour lesquelles les **données** jouent un rôle essentiel. Nous nous attendons à ce que les technologies autour de l'intelligence artificielle et de l'analyse des données se développent.

Mais le plus important est sans doute la **confiance** dans la technologie. À mesure que la technologie se développe et que les entreprises en deviennent plus dépendantes, le niveau de surveillance augmentera. Nous prévoyons donc que la confiance sera l'une des principales problématiques liées à la technologie. De nombreux défis différents sont associés à la confiance, qu'il s'agisse du climat réglementaire, de la conformité ou de l'augmentation des cybermenaces.

## **Un point essentiel pour l'avenir du travail et du bureau**

**Angela Ashenden (AA)** : L'appétit pour des approches plus flexibles du travail a augmenté de façon spectaculaire. Il est clair que le travail à distance va jouer un rôle beaucoup plus important dans les années à venir, et cela aura un impact sur le rôle du bureau. Pour de nombreuses organisations, **il ne s'agit plus d'être constamment présent à son bureau - la mentalité du présentéisme est largement derrière nous**. Il sera intéressant d'observer ce que le déploiement des vaccins aura comme conséquences sur ce changement. Il s'agit d'un point essentiel.

Les entreprises pourraient souhaiter poursuivre tout ce qu'elles ont fait en 2020 - comme l'utilisation d'outils de collaboration et de communication numériques et le passage au travail à distance - afin de réduire le risque de retour au bureau en cas de nouvelle crise. Les industries plus créatives pourraient elles être plus enclines à retourner au bureau parce que c'est là qu'elles sont plus productives et collaboratives.

Avant la crise de COVID-19, les entreprises étaient des bâtiments où l'on trouvait essentiellement des bureaux et quelques espaces de réunion. Aujourd'hui, les entreprises sont davantage axées sur le rassemblement des personnes et la répartition entre salles de réunion et bureaux en sera sûrement inversée.

## **L'émergence de la technologie de surveillance - un problème à l'horizon ?**

**NM :** Au cours des deux dernières années, nous avons assisté à l'émergence de la technologie de surveillance, et nous pensons qu'elle deviendra un secteur très important dans les années à venir. Dans le contexte du COVID-19, il a été intéressant de voir comment les gens, partout dans le monde, ont été prêts à accepter des systèmes de suivi et de localisation et à communiquer des données personnelles. Des barrières culturelles et de protection de la vie privée sont tombées dans certaines parties du monde.

Si l'on se projette un peu dans l'avenir, les employeurs devraient mieux surveiller leur personnel aussi sur le lieu de travail. **L'intrusion croissante des technologies de surveillance dans la vie des gens - tant au travail que dans leur vie privée - créera-t-il une tension avec leur besoin de vie privée ?** Il sera intéressant de voir ce que les gens toléreront en dehors du cadre sanitaire et sécuritaire

## **Deep fakes et risques de cybersécurité - méfiez-vous de l'intelligence artificielle.**

**NM :** L'adoption de l'intelligence artificielle s'est accélérée dans le monde entier pendant la pandémie - pensez à l'essor des chatbots sur les sites web, les applications et les centres d'appels. L'intelligence artificielle évolue rapidement, mais c'est aussi le cas pour les risques associés à une plus grande dépendance à la technologie. Il est probable qu'il y ait de nombreux changements réglementaires dans le monde, et les chefs d'entreprise doivent prendre en compte un certain nombre de choses avant d'investir dans l'intelligence artificielle. Outre les problèmes éthiques, et les biais, il y a les questions de sécurité. Nous avons vu l'émergence des deep fakes, par exemple, et nous sommes arrivés à la conclusion que **les questions de sécurité autour de l'intelligence artificielle vont être une source d'innovation intéressante - et nécessaire - dans les années à venir.**

## **Chercher des partenaires technologiques pour réaliser la transformation numérique**

**NM :** Une grande majorité des organisations qui ont été en mesure d'innover pendant la pandémie de coronavirus avaient réalisé des investissements transformationnels avant la pandémie. Nous commençons à voir des taux de croissance arriver dans les secteurs où ces investissements technologiques ont été réalisés. Pour les petites et moyennes entreprises (PME) qui cherchent à rattraper leur retard, il existe désormais un modèle à suivre. Il est important que les dirigeants de PME réalisent qu'ils ne doivent pas se lancer seuls dans la transformation numérique.



**Aujourd'hui, les entreprises sont davantage axées sur le rassemblement des personnes et la répartition entre salles de réunion et bureaux en sera sûrement inversée.**

Angela Ashenden

Analyste principal dans le domaine de la transformation du lieu de travail.

CCS Insight



**AA :** Il est également important de se rappeler qu'il ne faut pas essayer de tout faire en même temps. On peut être tenté d'essayer un changement global, mais c'est souvent ce qui mène droit au désastre, en particulier pour une petite entreprise. Au lieu de cela, **sélectionnez des procédures précises que vous pouvez numériser, une par une, pour vous assurer que vous pouvez les gérer et qu'elles créent de la valeur.** De cette façon, vous pouvez également vous assurer que les gens - employés et clients - comprennent comment utiliser la technologie. Il faut les y amener progressivement.

### **La connaissance est le pouvoir : compétence technologique et changement de culture**

**NM :** Les chefs d'entreprise ne devraient pas utiliser la technologie pour le plaisir de la technologie. Elle doit leur apporter un avantage concurrentiel ou une réelle amélioration de l'expérience des clients ou des employés. **Une compétence technologique de haut niveau est essentielle. Si vous avez cette compréhension et une idée claire du problème commercial que vous essayez de résoudre, et si vous êtes capable d'en communiquer les avantages dans toute l'entreprise, vous accélerez la transformation numérique.** Le changement de la base vers le sommet sera considérablement accéléré s'il y a une initiative et une impulsion depuis le sommet vers la base.

**AA :** Pour toute mise en œuvre descendante, le défi du changement opérationnel est toujours le plus difficile. Le choix de la technologie est facile en comparaison. En tant que chefs d'entreprise, vous devez identifier comment les employés peuvent vous aider dans ce processus, et les faire participer à l'aventure.

# Points de vue de Crowe

## Geert-Jan Krol, Partner, IT Advisory, Crowe Peak (Pays-Bas)

---



« La pandémie de COVID-19 a été une prise de conscience majeure pour les chefs d'entreprise, qui ont dû intégrer la technologie dans leur stratégie. Nous avons vu le passage au numérique faire un bond en avant à la suite de la pandémie. Par exemple, la numérisation des processus commerciaux et de l'interaction avec les clients s'est accélérée de façon spectaculaire, et de nombreux changements technologiques ont pu être mis en œuvre

beaucoup plus rapidement qu'on ne le pensait avant la pandémie. De plus, l'état d'esprit des chefs d'entreprise quant à l'impact stratégique de la technologie a changé suite à la crise du coronavirus. Parce que les entreprises ont dû faire preuve de résilience et de capacité d'adaptation face à cet événement perturbateur majeur, elles ont davantage conscience que l'agilité est une obligation pour rester compétitives aujourd'hui et à l'avenir. Accepter le changement peut aider les entreprises à être mieux préparées et plus résistantes à de futurs événements imprévus, par exemple en adoptant de nouvelles technologies et en favorisant une culture de l'innovation. La technologie, l'agilité et l'innovation sont des facteurs clés pour atteindre les objectifs futurs. »

## Alejandro Olvera Lorenzo, IT Advisory Associate Partner, Crowe Mexico

---



« Depuis la nuit des temps, ceux qui possèdent les informations les plus fiables sont ceux qui ont les meilleurs atouts pour réussir dans ce grand jeu de la vie. Cette nouvelle pandémie nous a montré que, plus que jamais, nous devons être préparés à ce qui peut arriver dans presque tous les aspects de notre vie. Pour la première fois, la plupart des être humains réalisent que leurs informations personnelles, médicales, bancaires et professionnelles sont à la

portée de tous et qu'il est important de les protéger. L'intelligence artificielle, le cloud computing, le télétravail, la résilience, la sensibilisation aux risques et bien d'autres concepts font désormais partie de notre langage commun.

Les propriétaires de petites entreprises, en particulier, sont désormais conscients de tout ce qu'ils n'avaient pas envisagé auparavant pour mettre en œuvre leurs stratégies en se reposant sur des infrastructures technologiques robustes et sécurisées. Ils paient

maintenant un prix plus élevé pour ce qu'ils auraient dû prendre en considération dès le départ. Plus que jamais, l'information et sa sécurité constituent l'un des fondements les plus précieux du succès des entreprises.

Pour que nos entreprises survivent et se développent, nous devons être prêts à suivre la cadence du monde de technologies dans lequel nous vivons aujourd'hui. Ici, chez Crowe Amérique latine, nous faisons notre part en apprenant et en enseignant aux autres la sensibilisation à la sécurité de l'information et la manière d'obtenir la confiance des clients et des fournisseurs en assurant sa sécurité. La technologie est désormais essentielle à nos vies. »