

1. La transition digitale

Depuis plus de trente ans, on assiste à **une transformation de l'économie basée sur le numérique**, c'est-à-dire les technologies de l'information et de la communication ainsi que l'ensemble des technologies utilisées dans le traitement et la transition des informations telles que les communications électroniques, Internet ou l'informatique.

La transition digitale désigne le **passage d'une économie matérielle** s'appuyant sur des points de vente physiques (bureau, dossiers papiers, paiement en espèces) à **une économie dématérialisée ou numérique** s'appuyant sur des échanges de données (plateformes e-commerces, *cloud*, monnaies virtuelles).

Les acteurs de cette économie numérique sont les entreprises productrices des technologies de l'information et de la communication, celles dont l'existence est liée à l'émergence des TIC, celles qui utilisent les TIC dans leurs activités ainsi que les particuliers et les ménages qui utilisent les TIC.

2. Les enjeux de la dématérialisation

La dématérialisation est un des piliers de la transformation digitale. Elle consiste à **remplacer les supports d'information matériels par des fichiers numériques** ou à créer directement des documents numériques. On parle de **dématérialisation de documents** (numérisation des documents papiers, comme les factures) et de **dématérialisation des échanges** (accélérée par le développement d'Internet).

La dématérialisation permet d'optimiser les performances : réduction des coûts, création de nouveaux canaux de distribution, hausse de la productivité, mise en conformité légale, amélioration de la sécurité et de la relation client.

L'enjeu est d'utiliser les technologies afin d'interagir avec les clients, d'analyser les données récoltées et de les exploiter pour **répondre aux mieux aux attentes des clients**.

3. Les chaînes de valeurs

La chaîne de valeur est **l'étude précise des activités ou fonctions de l'entreprise** afin de déterminer celles qui engendrent des coûts et d'identifier celles qui sont des éléments de création de valeurs qui donneront un **avantage concurrentiel**.

Le numérique a bouleversé la chaîne de valeur : les plateformes connectées à forte valeur ajoutée ont remplacé certains services ou certaines fonctions, le e-commerce s'est fortement développé et de nouveaux modèles économiques sont créés (ex. : le freemium).

Le **freemium** désigne un modèle économique : services en lignes ou applications proposant un service de base gratuit (*free*) puis l'accès à des fonctionnalités complémentaires en échange d'un abonnement payant ou d'un achat ponctuel (*premium*).