

# Transformation Digitale

Voyage dans le DEEP WEB

#new-WORLD

janvier 2022

 early makers  
since 1872

**em**  
**lyon**  
business  
school



# **TRANSFORMATION DIGITALE**

## OBJECTIFS

- Prendre la dimension de l'écosystème digital, de sa vivacité, de sa temporalité, de sa frugalité, de ses valorisations...
- Maitriser les impacts digitaux sur le travail et le management
- Différencier le progrès, des inventions et des innovations et choisir les bonnes options pour chaque équipes avec une éthique égale
- Projeter les 5 stades de la transformation digitale réussie
- Anticiper les innovations à saisir et prendre un temps d'avance
- Comprendre les nouvelles attentes des collaborateurs et des clients



L'environnement et  
la concurrence

Le futur du travail : hybride

L'utilisation éclairée des  
technologies

Les attentes utilisateurs

Enjeu de l'UX  
(expérience utilisateur)

5 questions de complexité croissante à éclaircir  
pendant la journée en intelligence collective



**Technology Evangelist**

**Professeur d'économie numérique, auteur, rédacteur**






Hubert a une expérience professionnelle variée mais centrée sur le marketing et l'informatique avec des expériences dans le BtoC, BtoB et même dans les marchés publics. Après 15 ans de parcours dans de grands groupes, Hubert a créé une SSII spécialisée dans les logiciels médicaux (25 personnes, revendues en 2015)

Hubert a toujours consacré 10% de son temps à la formation. Auteur de nombreux ouvrages et publications sur la fonction chef de produit et l'agilité.

Spécialiste des études de cas pédagogiques et des use case professionnels

Sa citation favorite « Do what you Can't » qui pousse les groupes à aller au delà des objectifs consensuels.

Hubert est basé en région parisienne.

 <p>Compétences clés</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Techniques et transformations digitales ou agiles</li> <li>▪ Créativité sous contrainte marketing, vente</li> <li>▪ Engagement des équipes</li> <li>▪ Change management</li> <li>▪ Audit de compétences et adaptation des pédagogies</li> <li>▪ Spécialiste UX, CX, EX</li> </ul>
 <p>Expériences professionnelles en entreprise</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Direction marketing et commerciale</li> <li>▪ Fondation et direction d'entreprises (ESN et agence)</li> <li>▪ Missions en incubateur (StationF, école et VC)</li> </ul>
 <p>Expériences Executive Education</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Renault : digital ; Safran : digital et marketing ; Samsung : digital et data ; Groupama, Conforama, Engie, L'Oréal, FOPH, Alcyon, Orange, Zodiac, Oracle...</li> <li>▪ Formation et conférences : NoLimit, NewWorld, Hybride ou Agile, Digital Mindset, Scale the startup, DigitalJOBS, NoStoryNoBusiness...</li> <li>▪ Écrivain, conférencier</li> </ul>
 <p>Formations</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ESLSCA 1985</li> <li>▪ ASHRIDGE COLLEGE (MBA), CNAM (DESS marketing industriel), PSM (Prof Scrum Master)</li> </ul>
<p>Langues d'intervention</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Français, Anglais</li> </ul>

# Transformation Digitale

Voyage dans le DEEP WEB avec hubert kratiroff  
en 5 questions et 5 parties.

Un nouveau digital mindset pour aborder ce #new-world.

C'est le FOE (future of economics), mais aussi le FOW (future of work) grâce au FOT (future of technology).

Celui qui change tout c'est le client : place au FOM (future of marketing)... quelle expérience !!!

Quelle expérience ?



EX

DISRUPTION  
MARKETING  
VUCA

INBOUND MARKETING  
PERVASION

UX

PERSONA

HYBRID

ENGAGEMENT

CX

PLATFORM

BLOCKCHAIN  
NBIC

Voyage dans le DEEP WEB avec  
hubert kratiroff

en 5 questions et 5 parties.  
Un nouveau digital mindset  
pour aborder ce #new-world.

C'est le FOE (future of  
economics), mais aussi le FOW  
(future of work) grâce au FOT  
(future of technology).

Celui qui change tout c'est le  
client : place au FOM (future of  
marketing) ... quelle  
expérience !!!  
Quelle expérience ?

LIQUID  
EXPECTATION

VOC

GAMIFICATION

SBTI

FOM

FOW

CONTENT STRATEGY

CRYPTOCURRENCY

DNVB

L'environnement et  
la concurrence

Le futur du travail : hybride

L'utilisation éclairée des  
technologies

Les attentes utilisateurs

Enjeu de l'UX  
(expérience utilisateur)

GAFAMS

FOX

METAVERS

# LesNouveauxMarketing.com/digitalmindset

Voyage dans le DEEP WEB avec hubert kratiroff  
en 5 questions et 5 parties



 early makers  
since 1872

**em**  
**lyon**  
business  
school



# Environnement Digital

Future of Economy : FOE

# 1

janvier 2022

 early makers  
since 1872

**em**  
**lyon**  
business  
school

# FOE

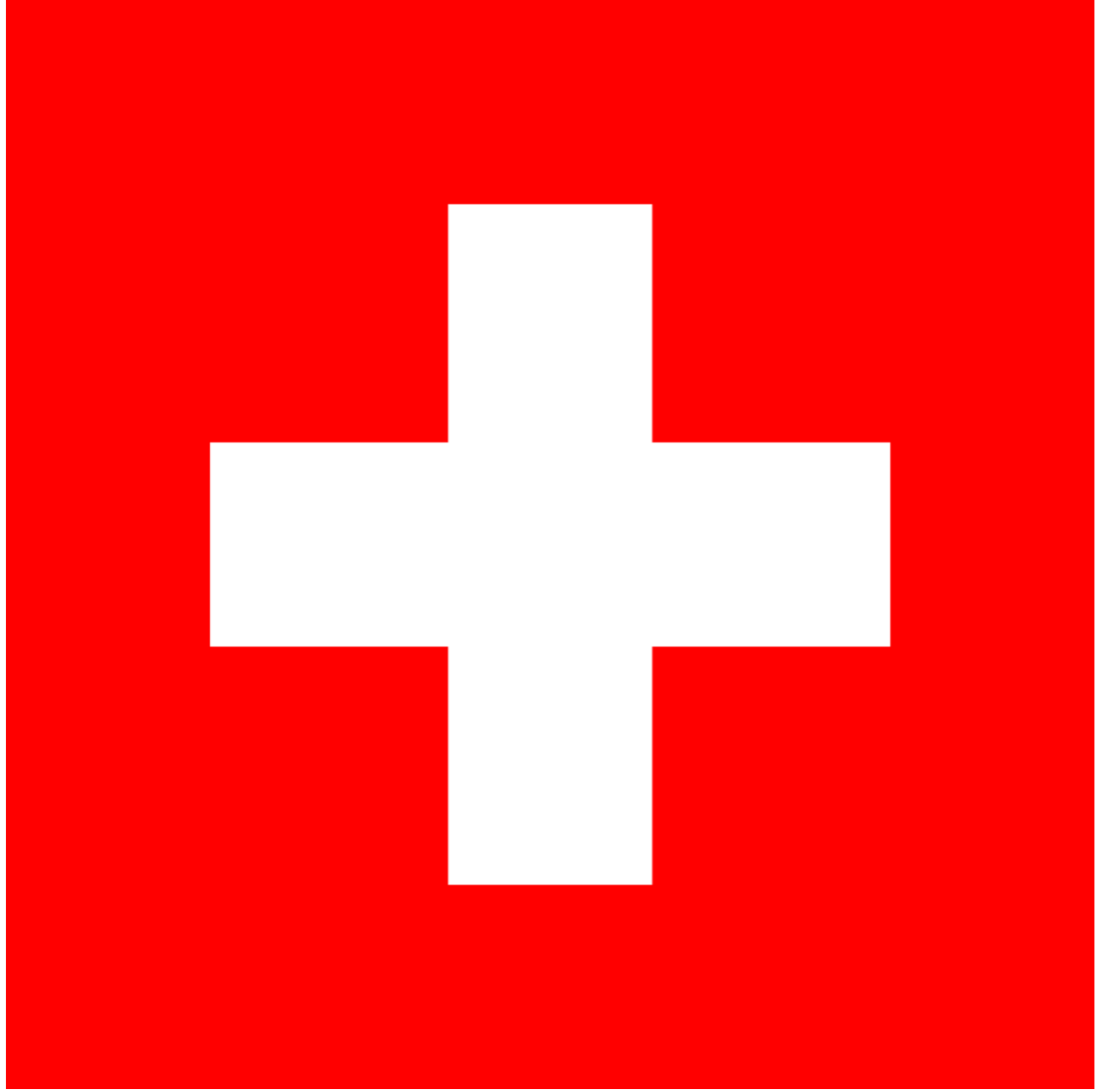
 early makers  
since 1872

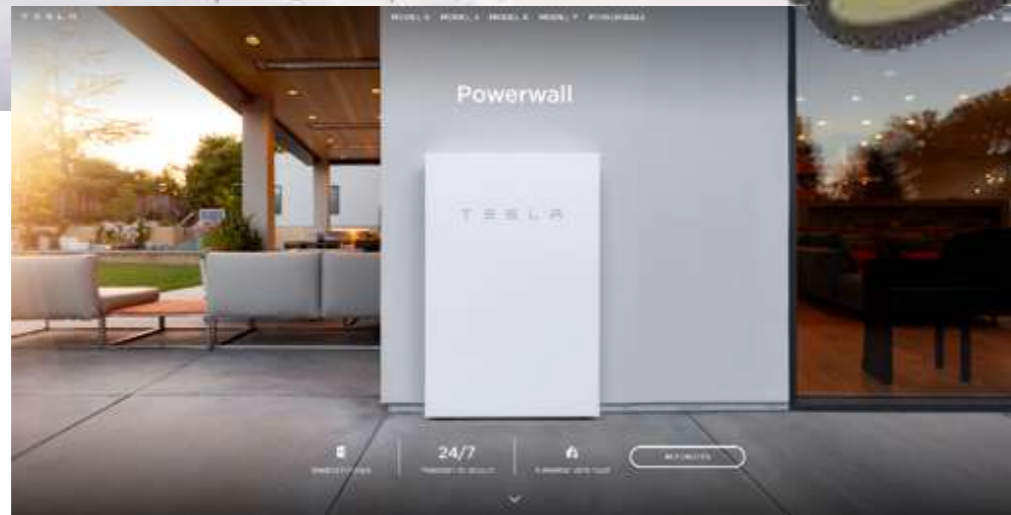
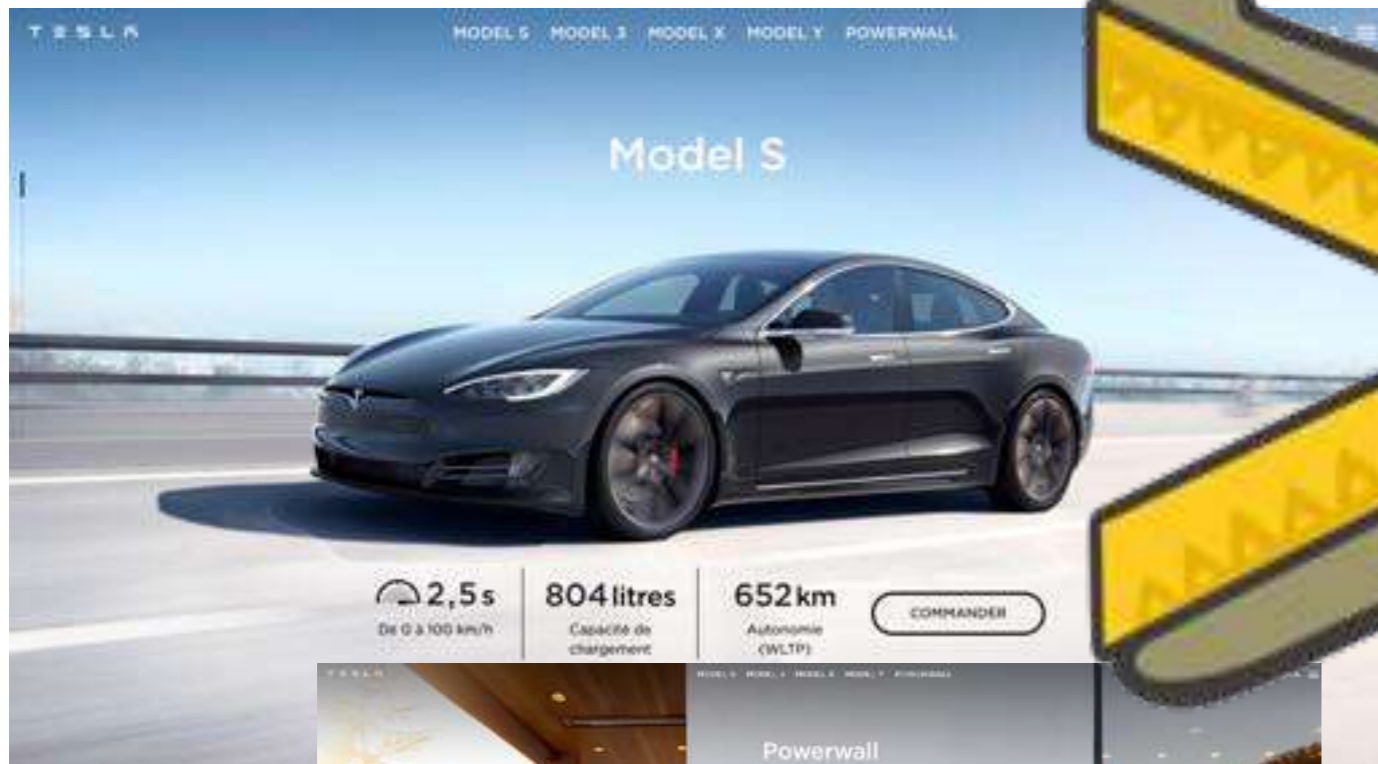
**em**  
**lyon**  
business  
school



ROLEX









Market capitalization of Zoom Video Communications vs. the 15 biggest airlines

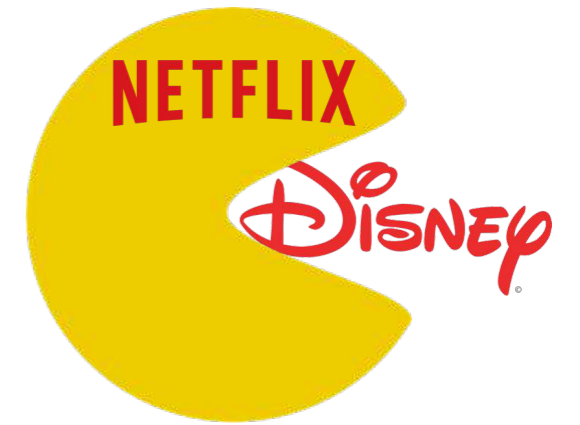


Notes: Airlines selected based on # of passengers transported in 2019; market cap as of Oct. 26, 2020  
 Source: Lufthansa Innovation Hub, TWNT.com, Yahoo Finance

NETFLIX



Disney





# 74 milliards en 1 jour

## 2020 天猫双11全球狂欢季

2020 天猫双11全球狂欢季 (11.3-11.11)

成交额 **4982 亿**

\$74.10 billion

4982 converted to USD  
ALL ORDERS SHIPPED TO 170+ COUNTRIES

31766 个海外品牌入驻

105 个产业带成交额过 1 亿元

210 万线下小店参与

覆盖 1406 个县域的 41 万家产业带

38 万个来自美国的店铺加入

品牌成交额 15 万亿元



wikinomics

GIG

thingonomics (IOT)

blue

evonomics

expectation

new

micro

sha | ring

macro

offer **economy**

gift

neuro

platform

nudge

barter

collaborative

attention

comportementale

market

gov aero wine water  
ed ag  
food legal civic travel  
-TECH insur  
mar prop med  
green fin  
cal\* ad deep

\* jeu de mot californien

**G A F A**

GAFSA

*MSH*

NATU

*BEY*

BATX

*BDH*

**G A F A**

Google\* Amazon Facebook\* Apple

*M S H*

Microsoft Salesforce Huawei\*

**N A T U**

Netflix Airbnb Tesla Uber

*B E Y*

Booking Expedia Yandex

**B A T X**

Baidu Alibaba Tencent Xiaomi

*B D H*

Bytedance DJI Hikvision

\* Alphabet \*\*Meta = MAAA

\*\*\*Twitter / Cisco / Oracle

## **Valorisation APPL**

**3000 milliards (plus que CAC 40 ou PIB FR)**

42 ans pour 1000 / 2 ans pour 2000 / 14 mois pour 3000

R&D Apple : 25 milliards par an

Achète une société tous les 25 jours

**Valorisation GAFAMS plus que PIB EU**



**servicisation**  
**disruption**  
**uberisation**  
**tycoonisation**

Qui disruptive

les

BATXBDH?

#OLDWORLD



La  
FRENCH TECH  
NEXT40



La  
FRENCH TECH  
FT120





Les critères du FT120 sont perfectibles parce que l'écosystème French Tech est extraordinairement divers\*, selon Kat Borlongan



**Kat Borlongan** 

Entrepreneuse

Katherine Borlongan, dit Kat Borlongan, née le 30 janvier 1983 à Manille, est une consultante en innovation et une entrepreneuse française, directrice de la Mission French Tech depuis 2018.

[Wikipédia](#)

Date et lieu de naissance : 30 janvier 1983 (Âge: 37 ans), [Manille](#), [Philippines](#)



*Welcome*

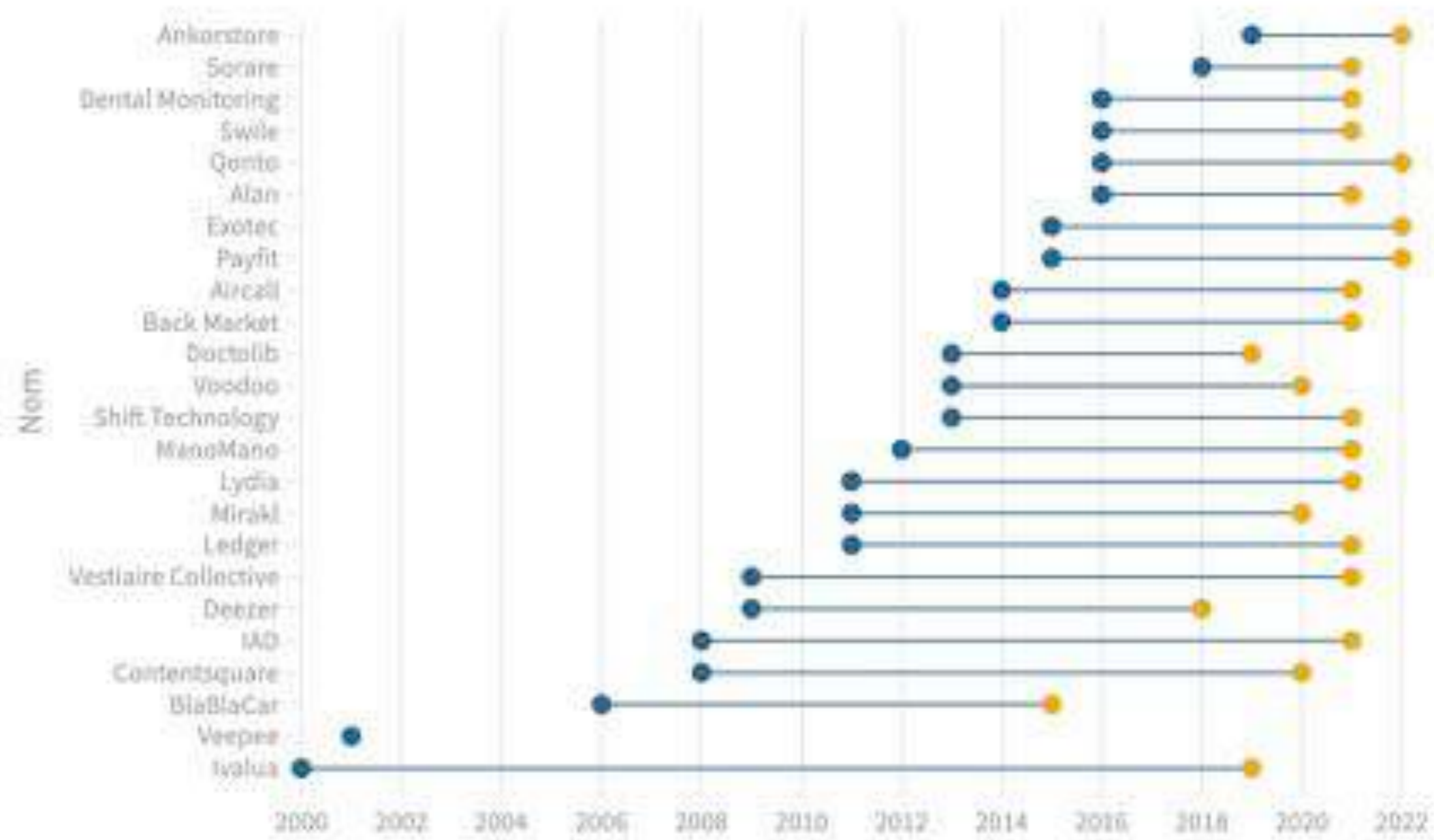
**Clara Chappaz**

NOUVELLE DIRECTRICE DE LA MISSION FRENCH TECH





● Création ● Devenu licorne



# RÉVÉLATION DE L'ANNÉE







**DNMB**

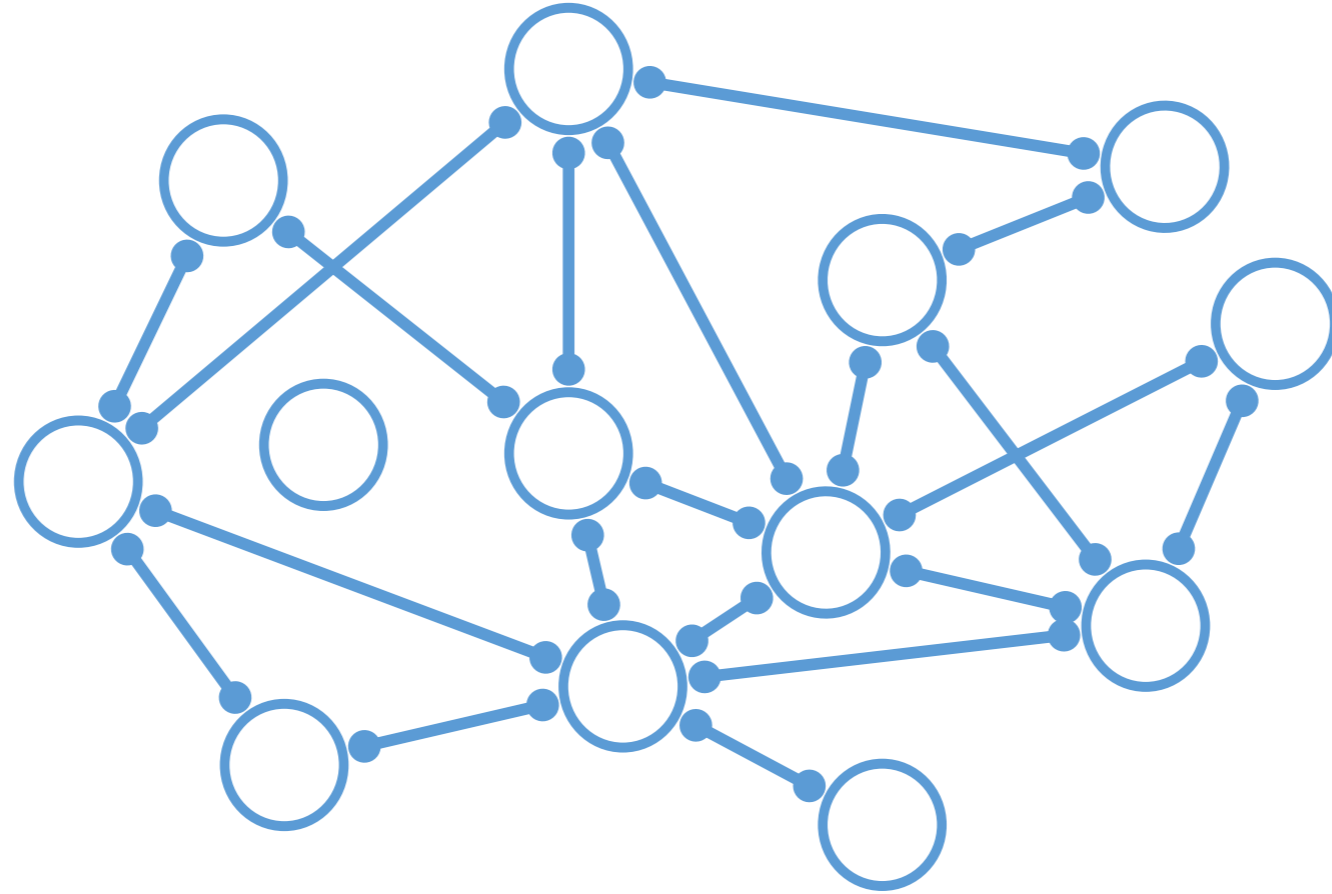


**servicisation**  
**disruption**  
**uberisation**  
**tycoonisation**  
**platformisation**

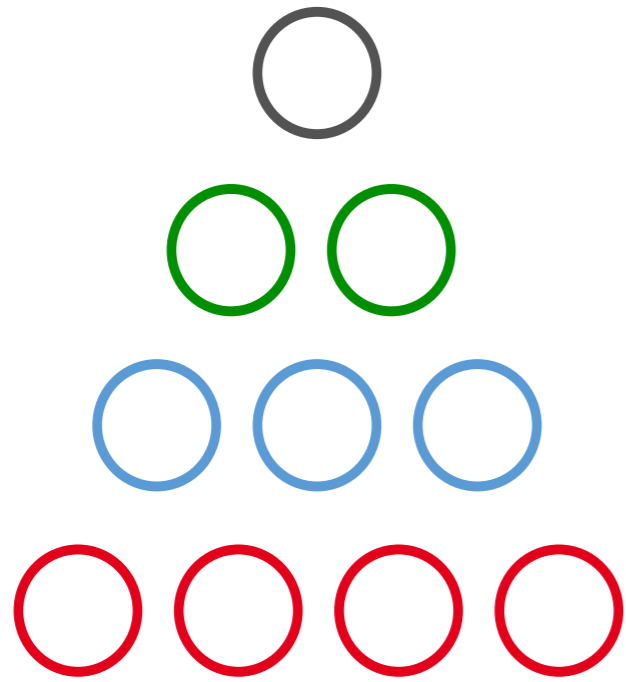
A black and white image featuring a heavy metal chain. The chain is composed of several large, dark links, with some showing the internal structure of the links. The chain is positioned diagonally across the frame. Overlaid on the chain in the center is the text "BLOCKCHAIN" in a bold, white, sans-serif font. The word "BLOCK" is on the top line, and "CHAIN" is on the bottom line. The letters are slightly shadowed, giving them a three-dimensional appearance as if they are floating or attached to the chain.

**BLOCK  
CHAIN**

DeFi : decentralized finance

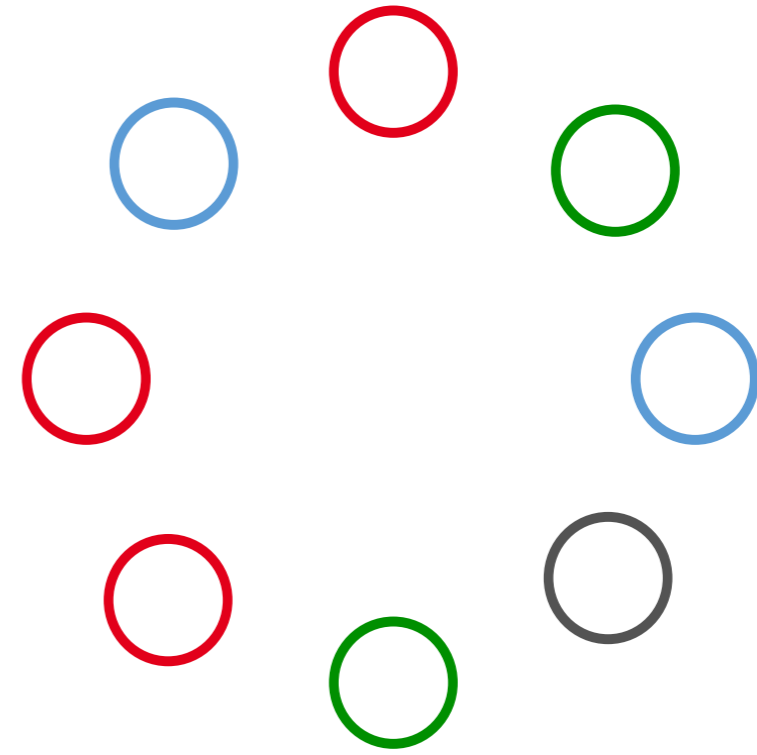


DAO: decentralized autonomous organization



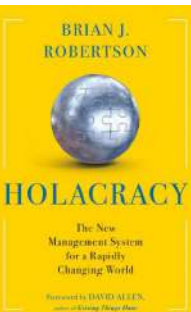
## Top-Down

old / XXe century / hierarchy / pyramid / slow  
silo / secure / indirect /



## Holacracy

new / Zappos / fast / risky / direct / Robertson







# 1/ L'environnement et la concurrence

Le futur du travail : hybride

L'utilisation éclairée des technologies

Les attentes utilisateurs

Enjeu de l'UX  
(expérience utilisateur)

5 questions de complexité croissante à éclaircir pendant la journée en intelligence collective





À la lumière des BATXBDH, qui  
disrupte SOCOTEC ?

Quels seront les prochains  
concurrents de SOCOTEC ?

5 questions de complexité croissante à éclaircir  
pendant la journée en intelligence collective



**SWOOT**

WUJCA

~~SWOT~~

Volatility

Uncertainty

Complexity

Ambiguity



HBR  
2014

<https://hbr.org/2014/01/what-vuca-really-means-for-you>

Nathan Bennett et G. James Lemoine  
« What VUCA Really Means for You. »  
Harvard Business Review, 01/ 2014.



# VUCA

## VOLATILITY

Equity, bond and currency markets volatility, the lack of stability and predictability

## UNCERTAINTY

The turbulent change in the economic policy environment, the potential impact by "something" for various kinds, halting their recovery year, the lack of ability to foresee what major changes might occur

## COMPLEXITY

Understanding these financial markets in the era of the "new normal". The proliferation and increasing complexity of new financial instruments and regulation to deal with increasingly volatile markets, moving to more global, more interconnected

## AMBIGUITY

The resulting feeling - is this the great attention from trends to succeed? Or will today's growth stop for the longer? What is the best course of action?



# Bob Dylan

BOB DYLAN HIGHWAY 61 REVISITED



# Kendrick Lamar



PSY 5 milliards de vues  
YouTube : 6M€ de droit +



#PSY #MV #GANGNAMSTYLE  
PSY - GANGNAM STYLE(강남스타일) M/V

3 508 681 756 vues • 15 juil. 2012

👍 17 M 🗣️ 2,3 M ➦ PARTAGER 📄 ENREGISTRER ...



10B



# GROUPE SOCOTEC : TIERS DE CONFIANCE

## GESTION DES RISQUES ET CONSEIL TECHNIQUE

**9 700**

COLLABORATEURS  
(dont 2017)



**5 000**

INGÉNIEURS

**1 000 M€**

CHIFFRES D'AFFAIRES  
(2021 - Est. incl. VDA/RS)

**200 000**

CLIENTS

▶ Une couverture géographique étendue

**23** PAYS

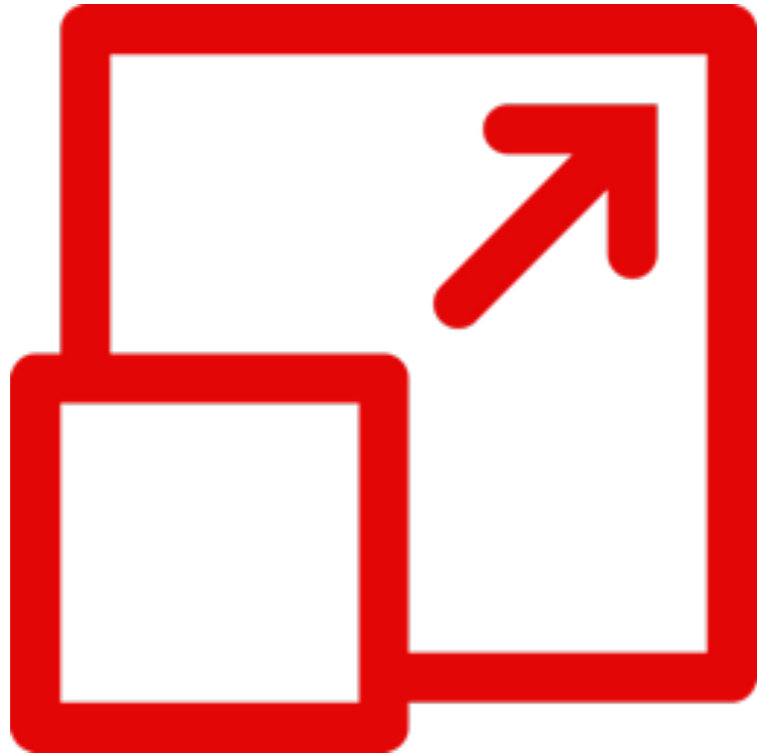
**+150**

IMPLANTATIONS  
EN FRANCE


NOS SECTEURS  
D'ACTIVITÉ



# R22B ????



ScaleUp  
Passage à  
l'échelle

A long, straight asphalt road stretches into the distance under a dramatic, cloudy sky. The road is flanked by fields of dry grass. The sky is filled with large, dark clouds, with a bright light source breaking through near the horizon, creating a lens flare effect.

**R22B**

**ROAD TO TWO BILLION €**

# Le travail hybride

Future of Work

janvier 2022

# 2

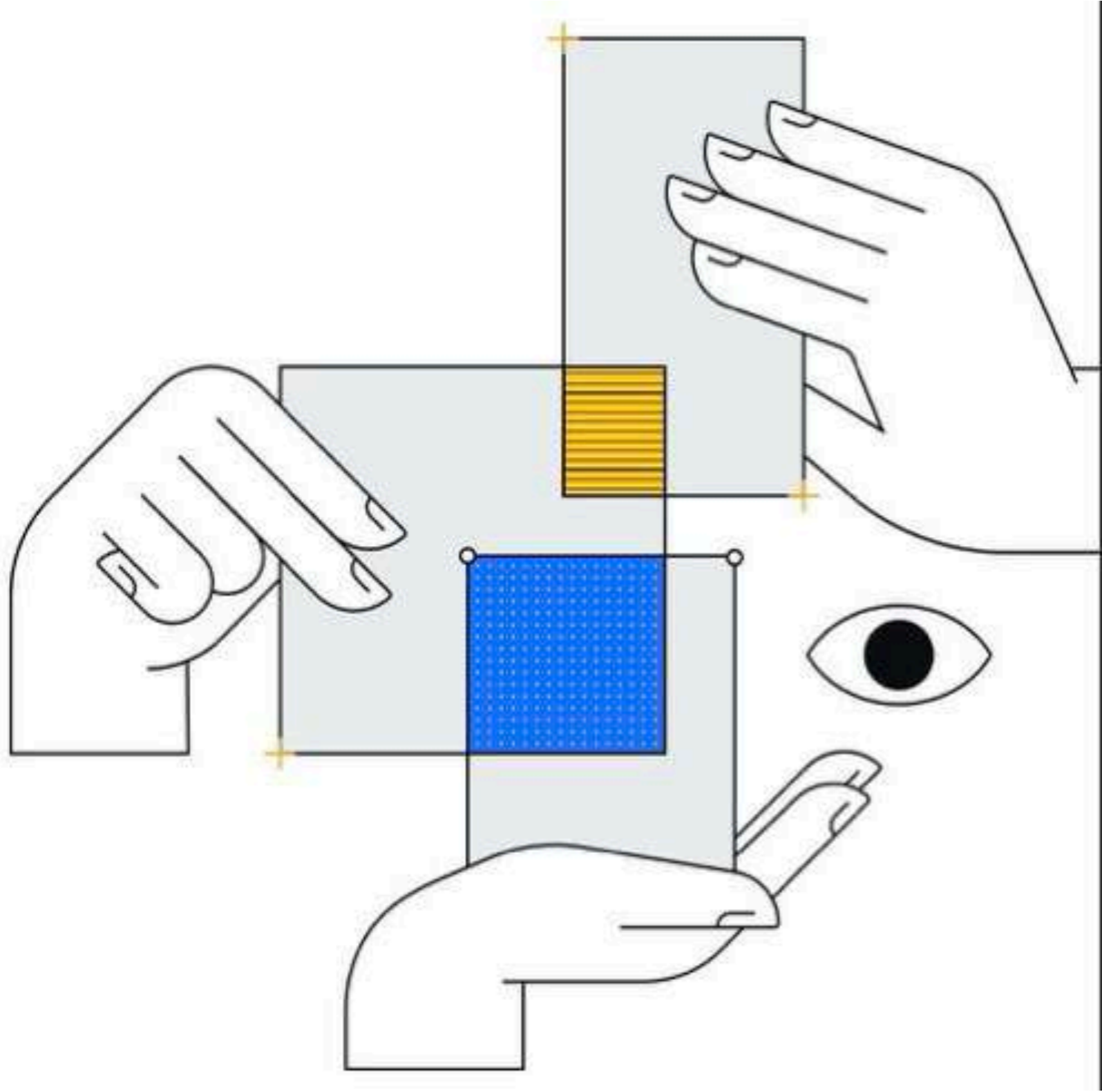
 early makers  
since 1872

**em**  
**lyon**  
business  
school

# FLOW

 early makers  
since 1872


**em**  
**lyon**  
business  
school



# **FOW**

**Future  
Of  
Work**

**HYBRID**



**comodal, flexible,  
aménagé, remote,  
asynchrone, smart,  
nomade, agile**





**#NewWork**

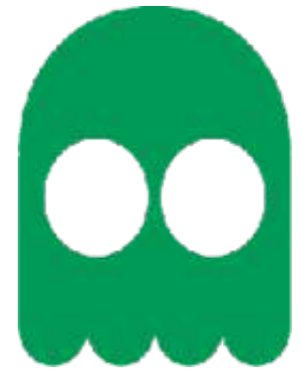
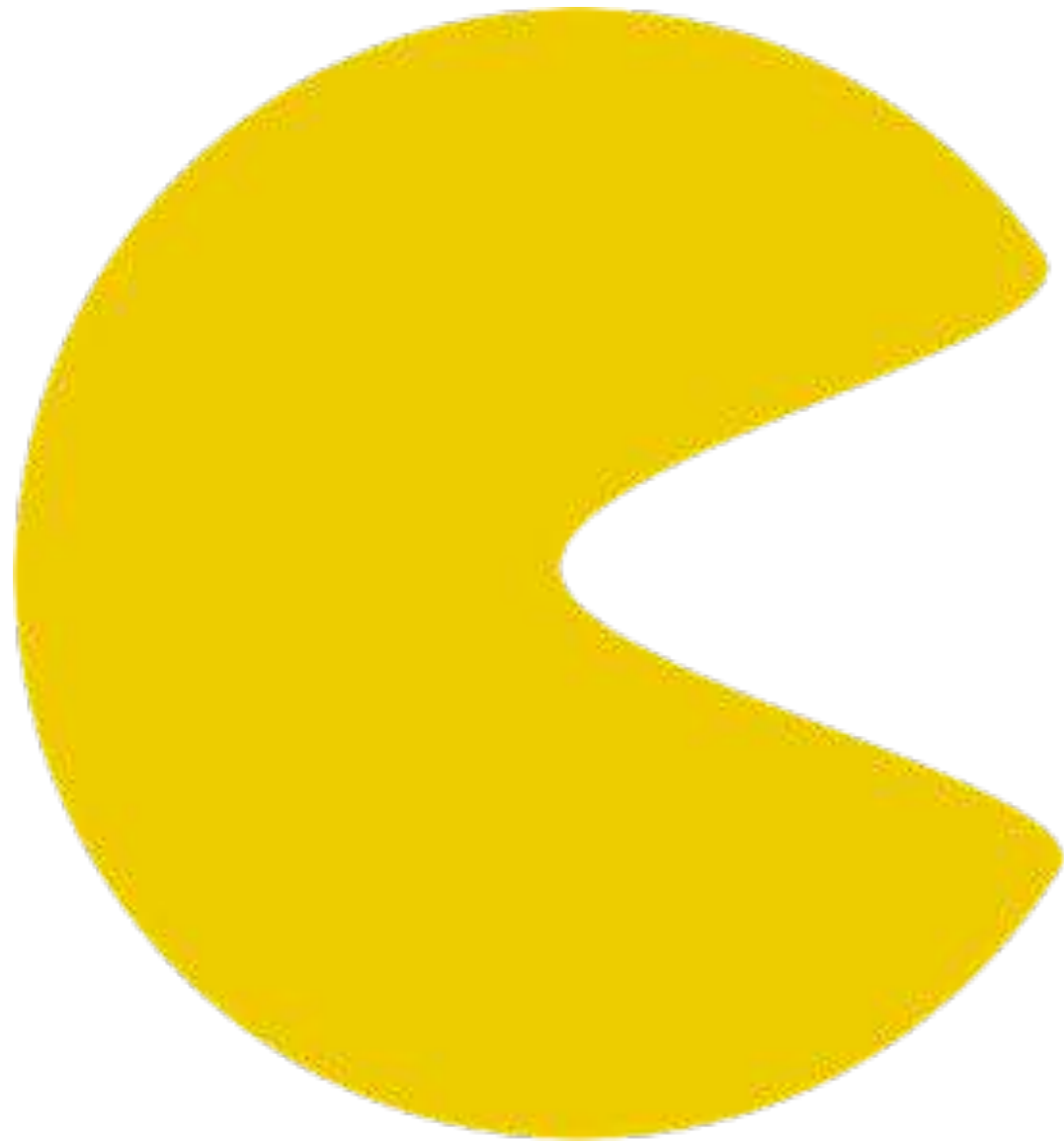
*build 2022*

# THE BIG QUIT

## THE BIG QUIT

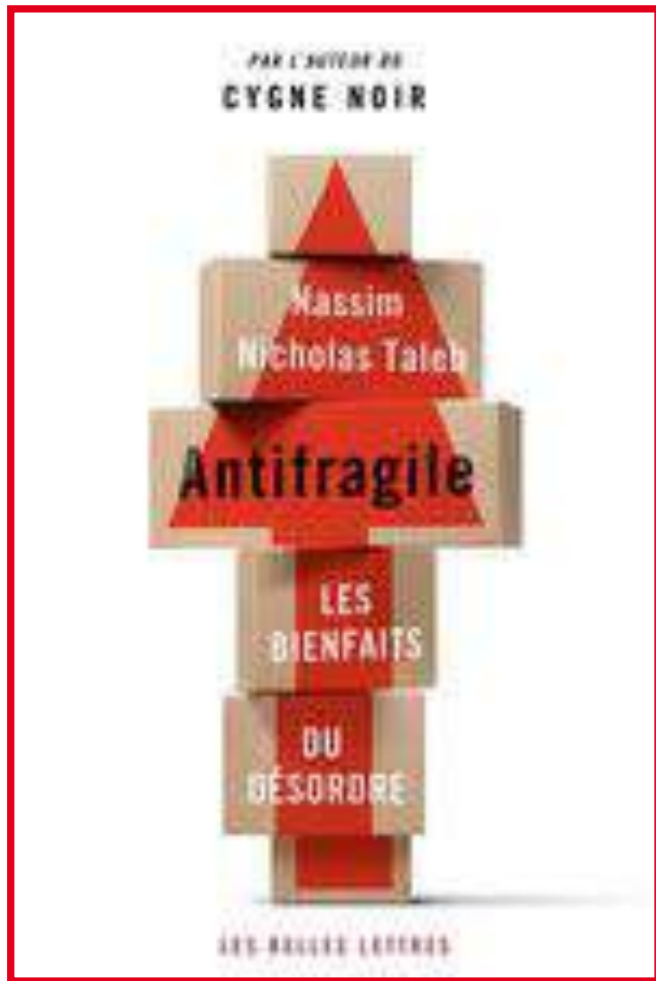
THIS IS A TRUE STORY



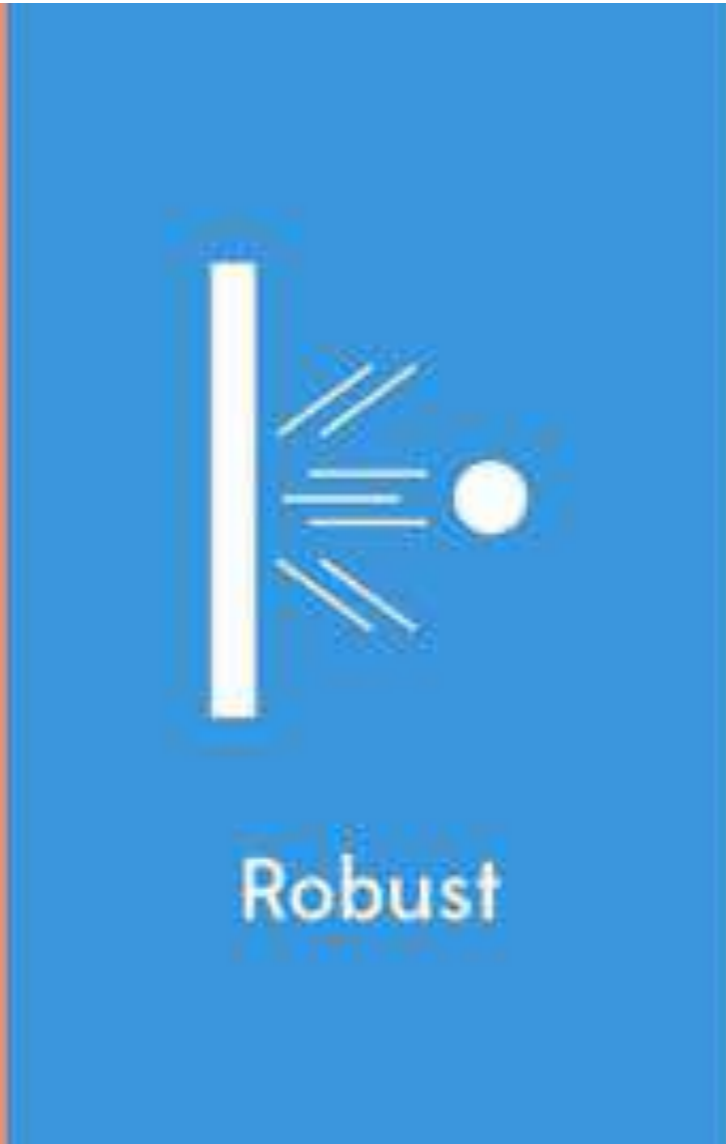


# CULTURE EATS STRATEGY FOR BREAKFAST

*Peter Drucker*



Fragile



Robust



Antifragile



# fragile

sensible, peur du stress



# résilient

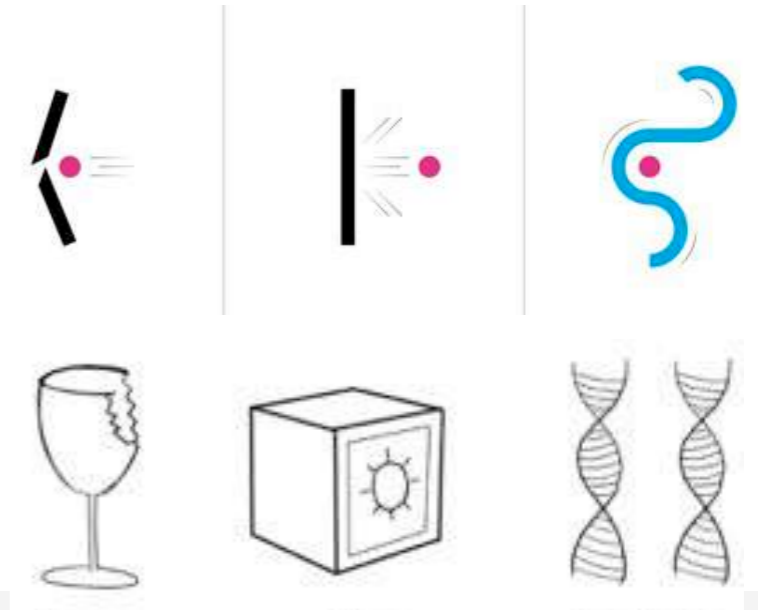
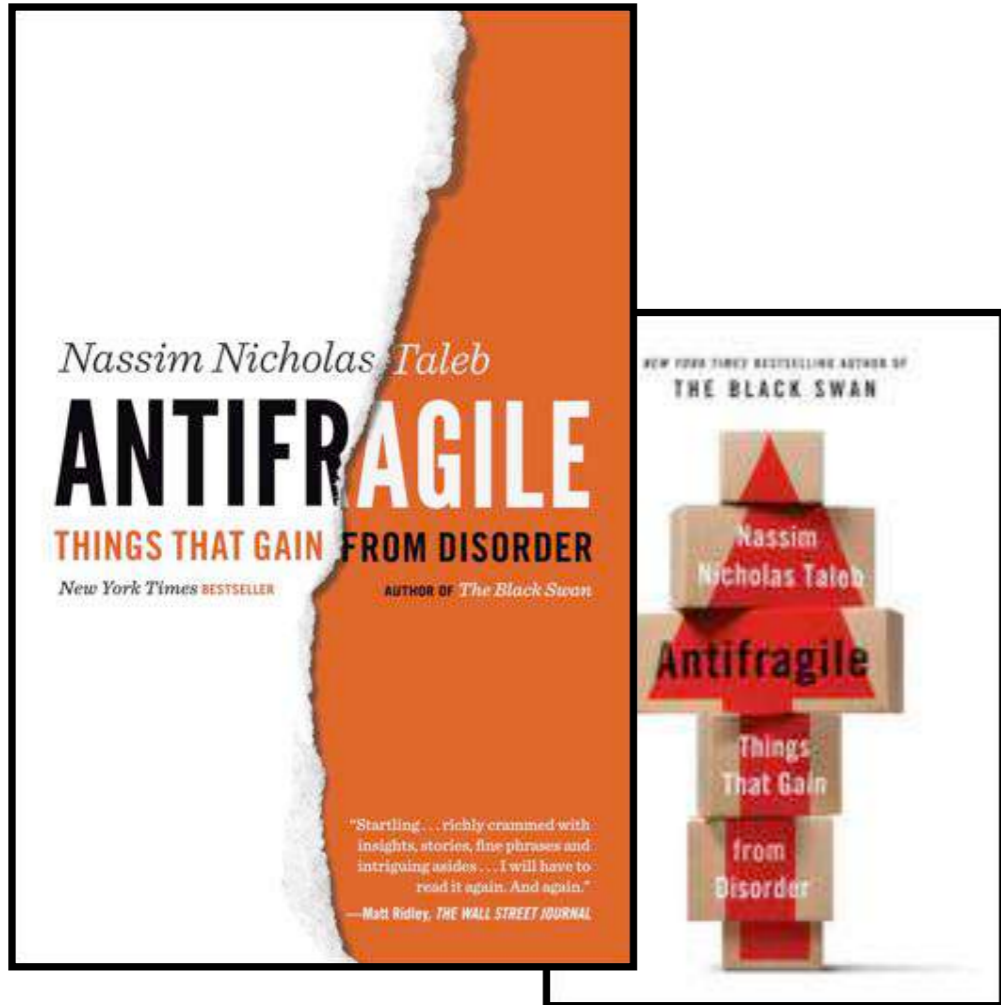
robuste, puissant, résiste au stress



# antifragile

renforcé par l'adaptation au stress

# KINTSUGI ET ANTIFRAGILITÉ



Kintsugi  
金継ぎ

Amélioration

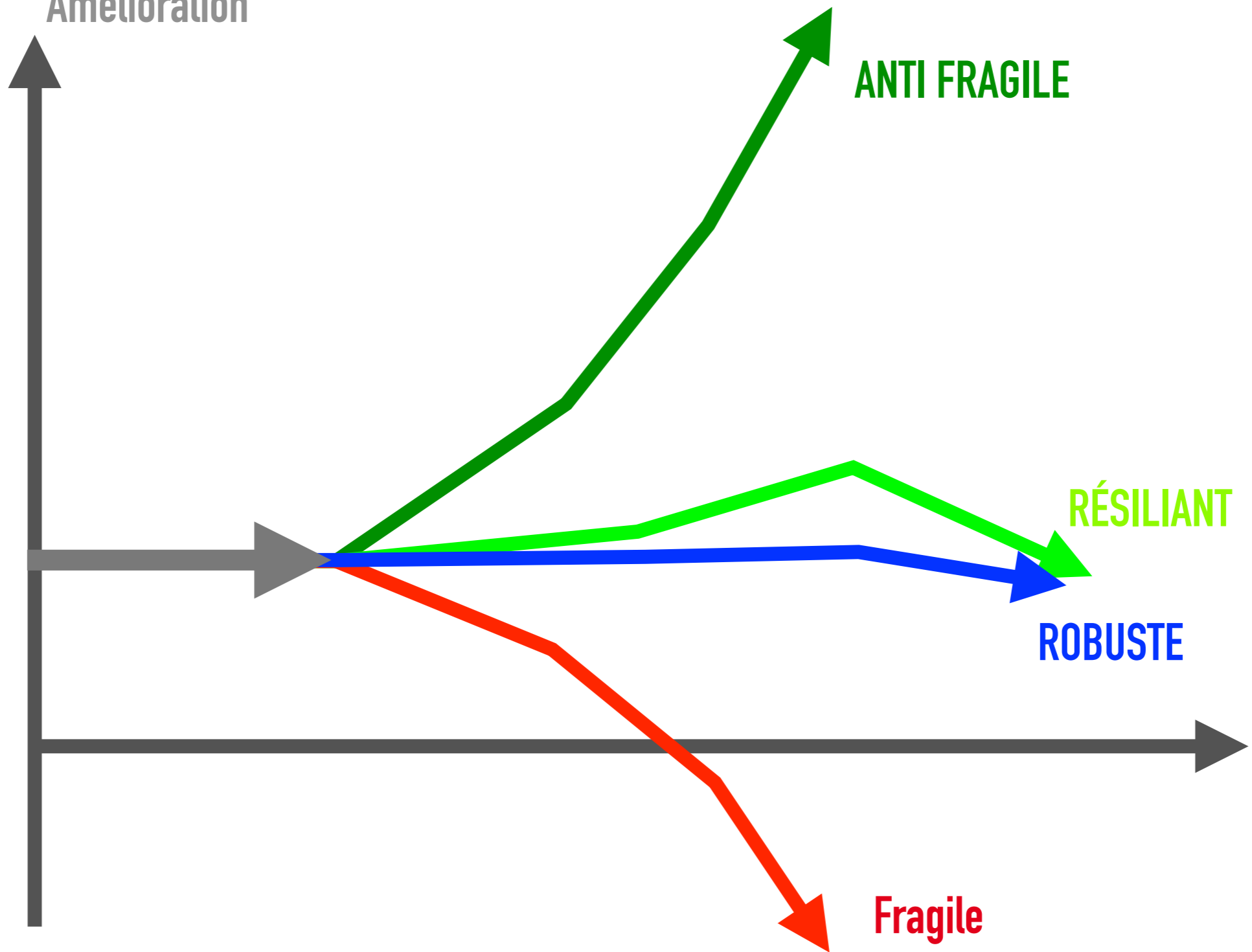
ANTI FRAGILE

RÉSILIENT

ROBUSTE

Fragile

Stress  
Change



**Le travail hybride est un dosage de travail :**

- **à la maison, chez le client, au siège, en agence, en coworking, mobilité...**
- **synchrone, asynchrone, batch**
- **en groupe, seul, en équipe**

**Chacun doit définir ses modalités de travail hybride et les partager.**



# PLACE

anywhere

**AirBnB**  
**9to5**

**anywhere**  
**anytime**  
**holacracy**

**Client sites**  
**subsidiaries**  
**synchronous**

**Office**  
**9to5**

**open office**  
**flex-office**  
**Asynchronous**

**Office**  
**996**

1 office

fixed  
time for all

anytime

# TIME





**WorkYourWorld : 6 semaines à l'étranger**



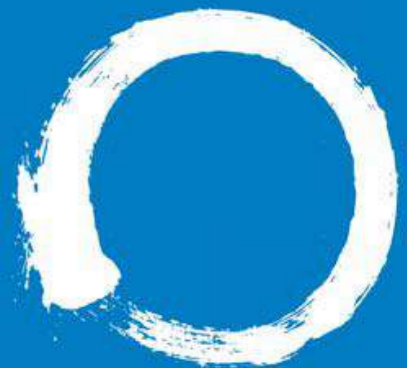
Les trois quarts de la surface du siège du groupe Unilever France sont désormais aménagés en espaces de «co-création», collaboratifs et informels, à grand renfort de mobilier confortable. Crédit : Unilever

# 8 jours par mois en entreprise

# Salariés hybrides

=

# Augmentés



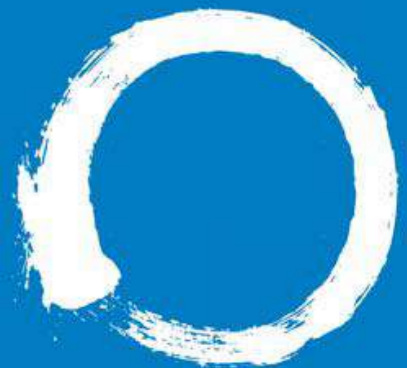
# Clients hybrides

=

solutions et communication

personnalisées

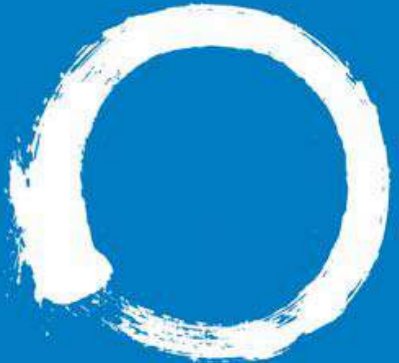
carte vs. menu imposé



# Ventes hybrides

=

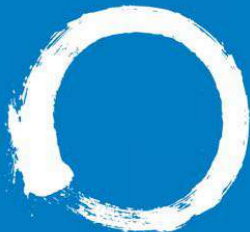
# Omnicanal



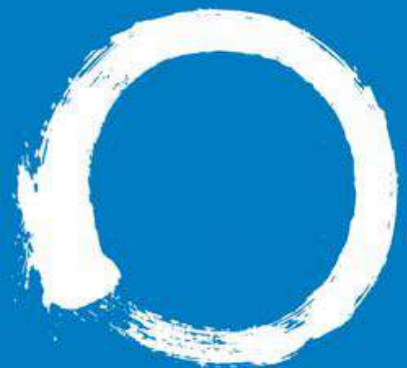
Outils digitaux  
Salariés hybrides  
Travail hybride  
Management hybride  
Ventes hybrides  
Clients hybrides

?

Clients hybrides  
Ventes hybrides  
Travail hybride  
Management hybride  
Salariés hybrides  
Outils digitaux



**80% des salariés français  
souhaitent un travail hybride  
avec un paradoxe hybride**





**Paradoxe hybride :**  
**remote mais besoin de contact**

**équilibre vie privée/pro :venir au bureau  
mais rester à la maison**

**27% GenZ souhaite l'hybride**

A background image of a Paris skyline with the Eiffel Tower in the center. A large, semi-transparent white circle is overlaid on the image, containing the text.

# Hybride Agile ...& Management

Travail hybride =  
Moins de contrôle  
Pas de micro-management  
Demande protéiforme des  
salariés  
Besoin d'adaptation aux  
clients

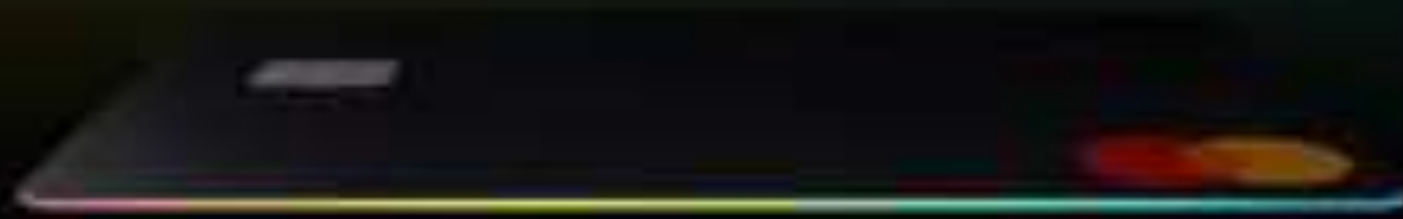
# Management hybride

=

# AGILE

*vs. contrôle / présentiel*

# Smile at work



Swile, the card and app at the center of  
employee engagement.

## CoWorking Card CoWorking Ticket

# we work



Work.  
Share.  
Live.

WHAT IS THE  
FUTURE  
OF THE  
OFFICE?



# IDLER

## DAMIEN HIRST

"I lost control"

### SLOW BOAT

Return of the sailing ship

### PROPER JOB

Meet the part time pioneers

### QUILLING ME SOFTLY

Letters of the Romantic poets

### PLUS

Koolhaas  
Phillyneer  
Bear  
Danzon with Delivery

ISSN 1361-3076







# L'environnement et la concurrence


## 2/ Le futur du travail : hybride

L'utilisation éclairée des  
technologies

Les attentes utilisateurs

Enjeu de l'UX  
(expérience utilisateur)

5 questions de complexité croissante à éclaircir  
pendant la journée en intelligence collective




Quel est le futur des bureaux (agence  
siège et tiers-lieux) ?


Quels seront les outils du quotidien ?

Quel est le futur du travail et du  
management ?

5 questions de complexité croissante à éclaircir  
pendant la journée en intelligence collective

A city skyline at dusk, featuring numerous skyscrapers and the CN Tower. A large, semi-transparent white circle is centered over the image, containing the text. The text is in a dark blue, serif font.

Agile :  
seul moyen de  
s'adapter à  
l'hybride



hybride  
=  
agile2

# AGILITÉ

=

responsabilité décentralisée

+ confiance

+ mesures régulières

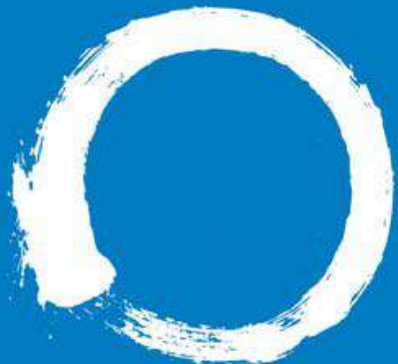
+ droit à l'erreur

+ tâches de petite taille

+ vitesse de livraison de la

valeur

+ itération et test&learn



Sources :

*McKinsey*

*BCG*

*Microsoft*

*Cadremploi*

*NextGenEntreprise*

*HBR*

# Environnement Digital

Voyage dans le DEEP WEB

janvier 2022

# 3

 early makers  
since 1872

**em**  
**lyon**  
business  
school

# FOOT

 early makers  
since 1872

**em**  
**lyon**  
business  
school



# Numérique

invention, technologie, recherche, technique, scientifique, code, brevet...



# Digital

innovation, utilisation, usage, assistance, commande, clic, relation homme-machine...



# Cyber

sécurité, protection, hacker, virus, espionnage, militaire, défense, bureau des légendes



**Numérique**

**Digital**

**Cyber**

1



**LE BUREAU  
DES  
LEGENDES**

2



**LE BUREAU  
DES  
LEGENDES**

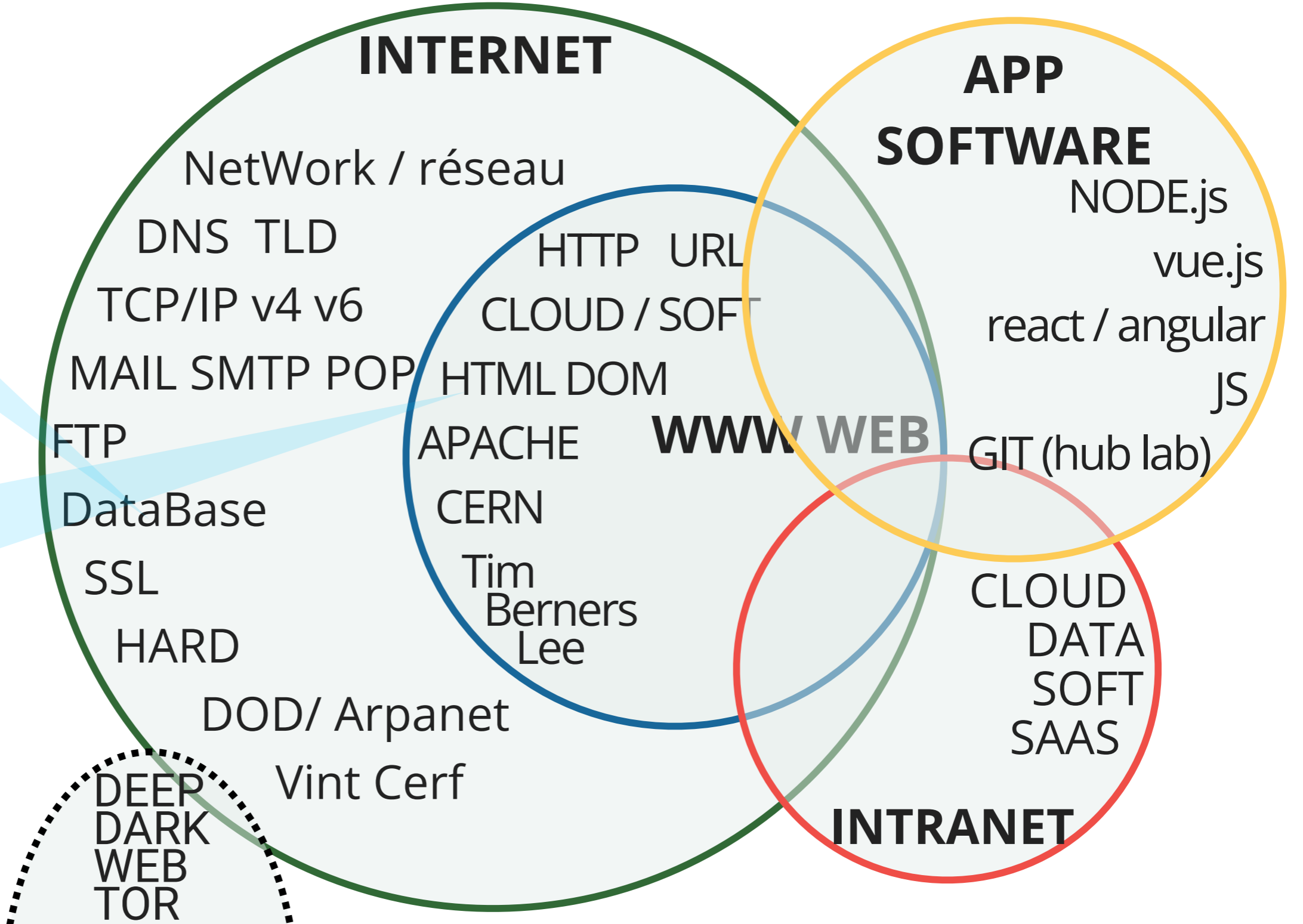
3



**LE BUREAU  
DES  
LEGENDES**

SQL / Postgres  
Oracle  
select  
from  
where  
group  
having  
order

<html>  
<head>  
<body>  
css  
.js



**Digital**  
**Numérique**  
**Cybernétique**  
**Éthique**

=

**DATA**  
contrôle

=

**INDIVIDUEL**  
personnalisation

=

**Politique**  
moral



**Vin Cerf**  
**Tim Berners-Lee**  
**Metcalfe**  
**Moore**  
**Rifkin**

**Satochi Nakamoto**

**Vitalik Buterin**

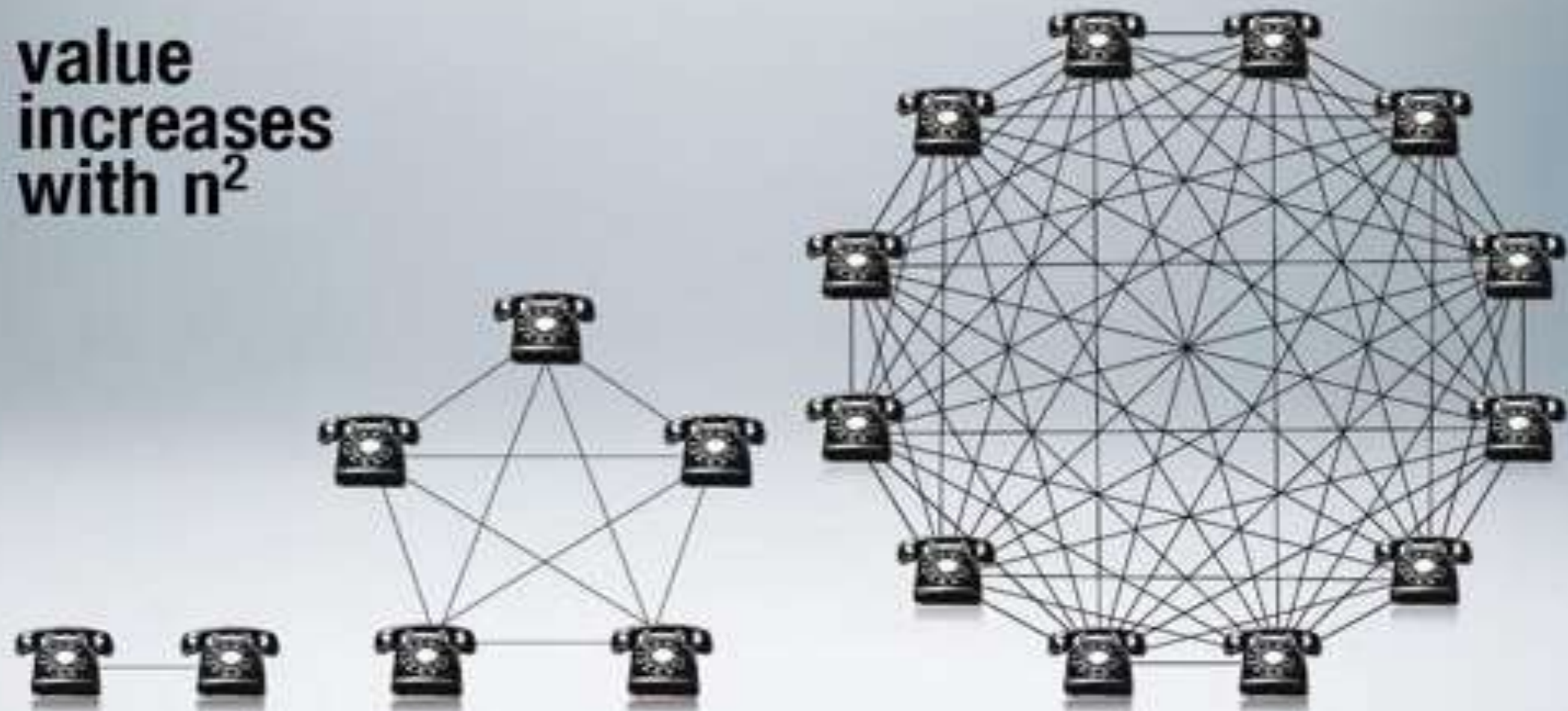
**Pascal Gauthier**

**Nicolas Julia**

**PNL**

# METCALFE'S LAW

value  
increases  
with  $n^2$



"When you're done reading, you're not only a student of  
economics, you're also a citizen of the world. A citizen of the  
world, however, is a responsibility." —ACQUARO

THE  
**ZERO**  
MARGINAL  
COST  
SOCIETY

THE INTEREST OF THINGS,  
THE COLLABORATIVE COMMONS,  
AND THE COLLAPSE OF  
CAPITALISM

WORLDWIDE  
BESTSELLER

JEREMY RIFKIN

NEW YORK TIMES BESTSELLING AUTHOR OF  
THE THIRD INDUSTRIAL REVOLUTION

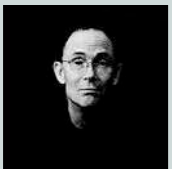






***PERVASION***

**Le futur est déjà là ; mais il  
n'est simplement pas réparti  
équitablement**



William Ford Gibson (1948-) cyberspace noir prophet

“  
J'aime dire que la  
transformation  
digitale est finie.  
”

**Aurélien Jean**

LP CEO et Fondatrice  
In Step Virtual, LLC



CERN DD/DC

Information Management: A Proposal

Tim Berners-Lee, CERN/DC

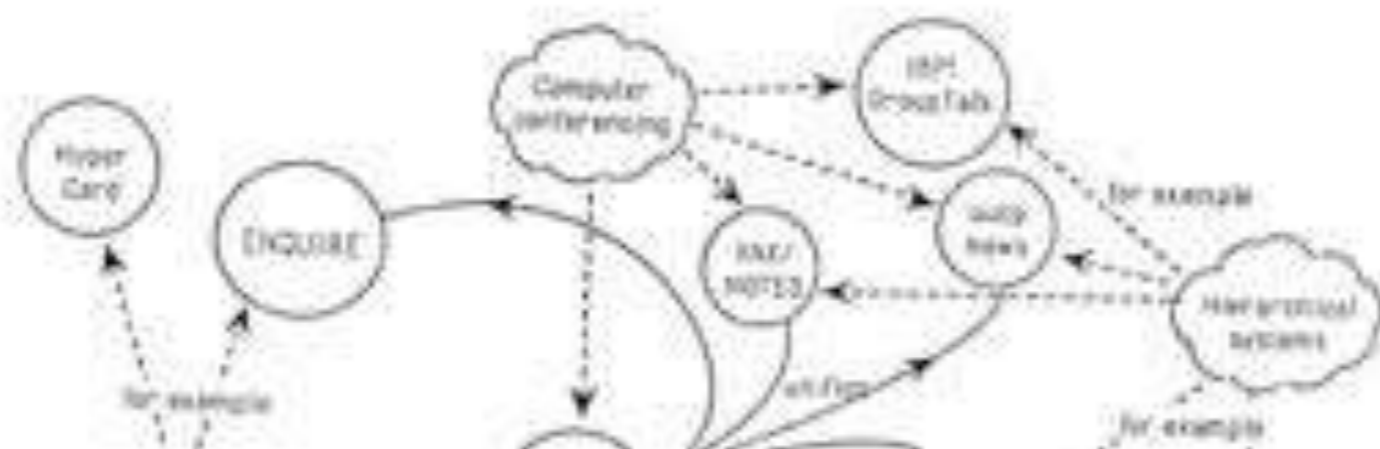
March 1989

## Information Management: A Proposal

### Abstract

This proposal concerns the management of general information about activities and experiments at CERN. It discusses the problems of loss of information about complex evolving systems and derives a solution based on a distributed hypertext system.

Keywords: Hypertext, Computer conferencing, Database retrieval, Information management, Project control



NIBIC

# NBIC

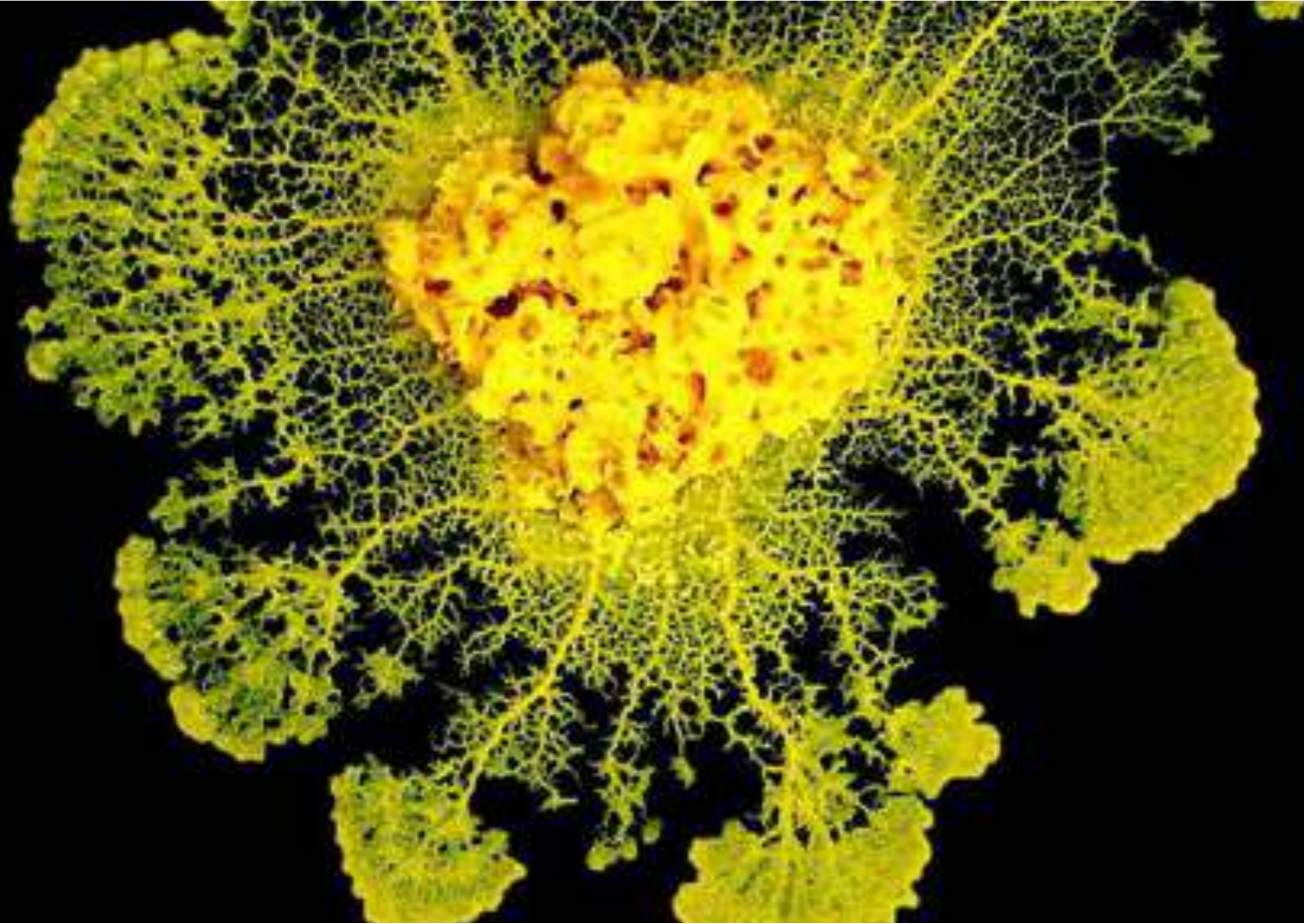
**Nano** (techno, matériaux, graphène, H)

**Bio** (techno, mimétisme, blob, axolotl)

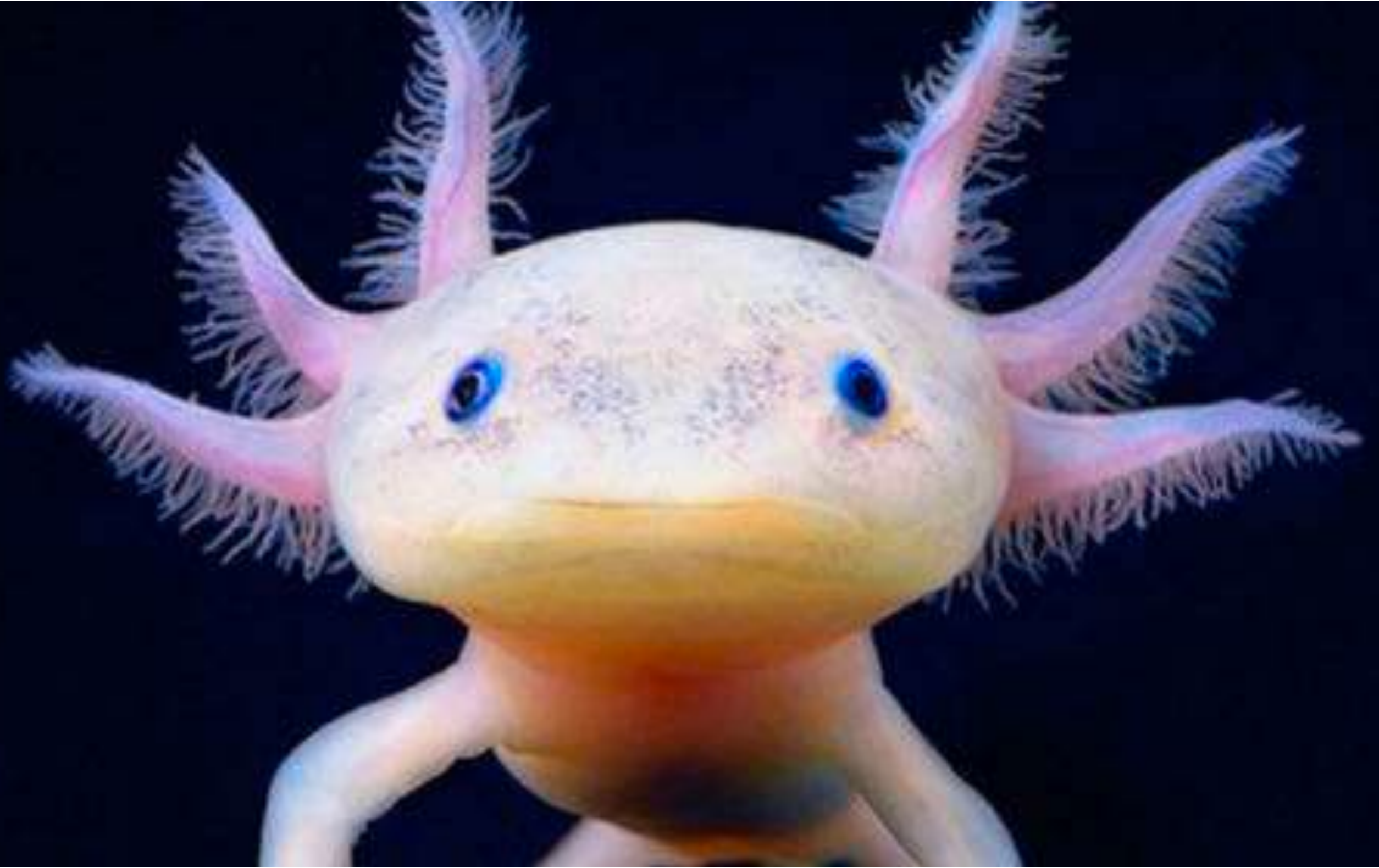
**Informatique** (IOT, 3Dprint, Additiv, Blockchain, Quantique, Algorithme)

**Cognitif** (IOB, IA, ML, MOOC, edTech, apprentissage adaptif)











Senet et Eutelsat s'associent pour un réseau LoRaWAN  
IoT véritablement mondial

## Le graphène, un matériau miracle

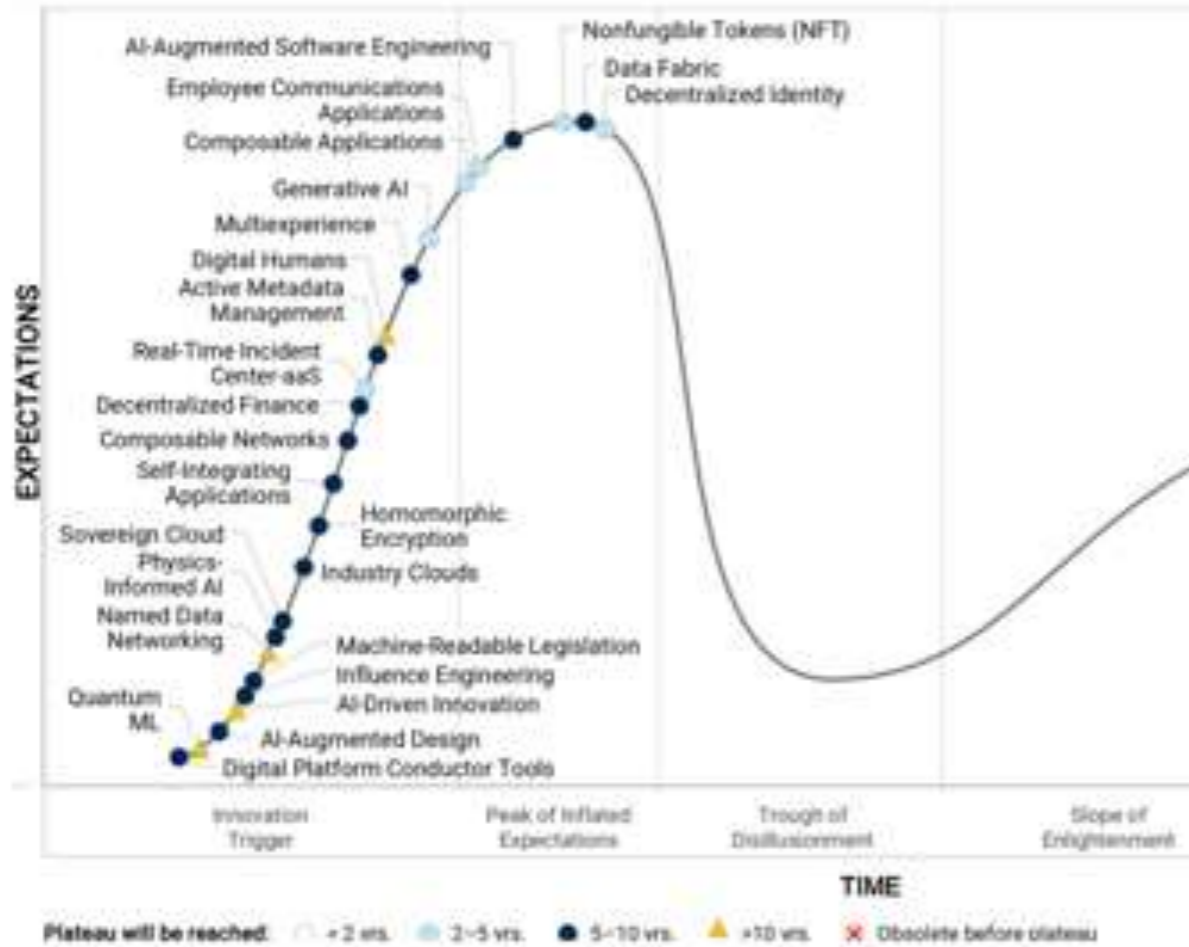
Des travaux en laboratoire montrent que des transistors en graphène sont potentiellement capables de détrôner les transistors en silicium, ouvrant la voie à des ordinateurs plus performants car plus rapides et plus petits. Étant pratiquement transparent et aussi bon conducteur que le cuivre, le graphène peut servir à réaliser des écrans tactiles, des panneaux lumineux et probablement des cellules solaires.

On s'attend aussi, lorsque seulement 1 % de graphène est mélangé à de la matière plastique, à ce qu'il la rende électriquement conductrice. Sa résistance thermique devrait augmenter de 30 °C, ainsi que sa résistance mécanique (on sait que le graphène lui-même est 200 fois plus résistant que l'acier à la traction). D'intéressants matériaux composites au graphène devraient apparaître dans un avenir proche, avec des applications dans les satellites, les avions et les voitures.

D'un point de vue plus théorique, la mécanique quantique a son mot à dire. En effet, bien que les électrons se déplacent dans le graphène 300 fois plus lentement que la lumière, les conditions auxquelles ils sont soumis imposent de les décrire mathématiquement par l'équation de Dirac, comme pour une particule relativiste presque sans masse ! Il en résulte que l'analogie de certains phénomènes ordinairement rencontrés en théorie quantique des champs relativistes peut s'y manifester. On peut donc simuler de la physique des particules avec le graphène. Mieux, des connexions, là aussi de nature analogique et mathématique, avec des calculs en théorie des cordes, sont étudiées.

# Gartner Hype Cycle

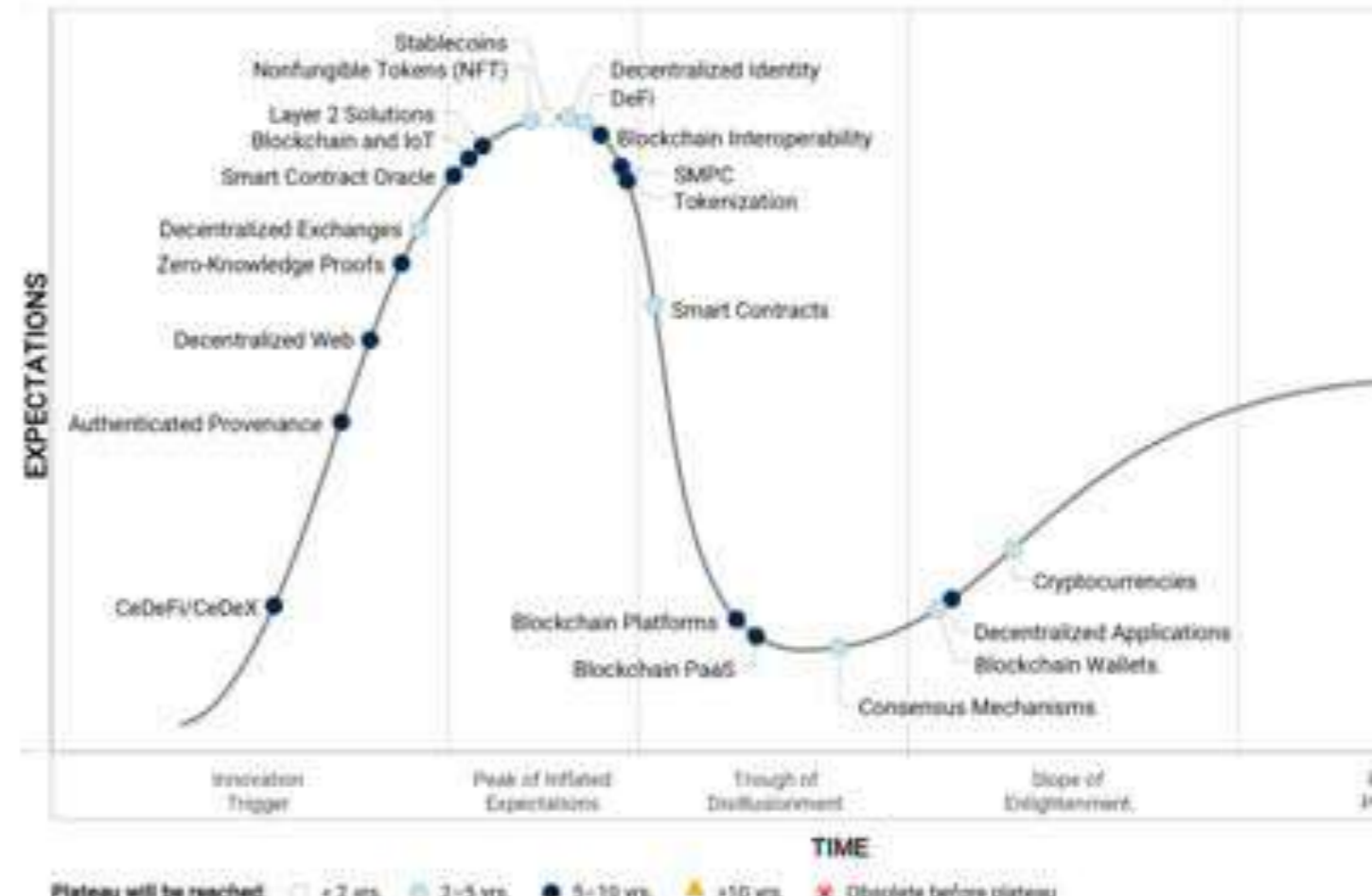
## Hype Cycle for Emerging Technologies, 2021



Source: Gartner (August 2021)

747576

## Hype Cycle for Blockchain, 2021



Source: Gartner (July 2021)

747513

## Les 9 tendances technologiques Gartner®

- 1/ L'internet des comportements «Internet of Behaviors » qui découle de l' « Internet of Things »
- 2/ L'expérience totale : multiexperience (MX), l'expérience client (CX), l'expérience employé (EX)
- 3/ L'agilité des entreprises
- 4/ L'ingénierie de l'intelligence artificielle
- 5/ L'hyper-automatisation est l'idée que tout ce qui peut être automatisé dans une organisation
- 6/ Le cloud distribué
- 7/ Les opérations en tout lieu
- 8/ Cybersécurité
- 9/ Vie privée informatique

# WorkShop

## Les 9 tendances technologiques





## Top Strategic Technology Trends for 2021

 People Centricity	 Location Independence	 Resilient Delivery
<ul style="list-style-type: none"><li>• Internet of Behaviors</li><li>• Total Experience</li><li>• Privacy-Enhancing Computation</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Distributed Cloud</li><li>• Anywhere Operations</li><li>• Cybersecurity Mesh</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Intelligent Composable Business</li><li>• AI Engineering</li><li>• Hyperautomation</li></ul>

**Combinatorial Innovation**

Source: Gartner

735310\_C

## Les 9 tendances technologiques

Gartner a dévoilé les 9 tendances technologiques qui mettent en évidence les opportunités et les moyens pour les entreprises de se différencier de leurs concurrents dans un contexte inédit.

« 2020 a été marquée par la disruption ». Une année qui a forcé les entreprises à se réinventer, à pivoter et à explorer de nouvelles pistes.

---

L'internet des comportements

La première tendance dévoilée par Gartner est l' « Internet of Behaviors » qui découle de l' « Internet of Things »

L'expérience totale combine des disciplines traditionnellement cloisonnées telles que la multiexpérience (MX), l'expérience client (CX), l'expérience employé (EX) et l'expérience utilisateur (UX).

L'agilité des entreprises : une entreprise qui peut s'adapter et se réorganiser fondamentalement en fonction de la situation actuelle. Selon Gartner, les entreprises devront en 2021 donner un meilleur accès à l'information, compléter cette information par une meilleure connaissance et avoir la capacité de répondre rapidement aux implications de cette connaissance.

L'ingénierie de l'intelligence artificielle sans l'ingénierie de l'IA, la plupart des sociétés ne parviendront pas à faire passer les projets d'IA du stade de la preuve de concept et des prototypes à celui de la production à grande échelle.,





# WorkShop

L'hyper-automatisation est l'idée que tout ce qui peut être automatisé dans une organisation doit l'être. Selon Gartner, de nombreuses entreprises sont soutenues par un « patchwork » de technologies qui ne sont ni légères, ni optimisées, ni connectées, ni propres, ni explicites. Ce qui n'est pas étonnant puisque l'accélération du e-commerce exige efficacité, rapidité et démocratisation. Les marques qui ne se concentrent pas sur l'efficacité, l'efficience et l'agilité commerciale seront laissées pour compte en 2021



---

## Le cloud distribué

Le cloud distribué est le lieu où les services de cloud sont distribués à différents endroits physiques, mais le fonctionnement, la gouvernance et l'évolution restent la responsabilité du fournisseur de cloud public.

## Les opérations en tout lieu

Les opérations en tout lieu font référence à un modèle d'exploitation informatique conçu pour soutenir les clients partout, permettre aux employés d'y accéder n'importe où et gérer le déploiement des services commerciaux dans une infrastructure distribuée. Cette tendance a été omniprésente à l'arrivée de la crise sanitaire alors que le télétravail est devenu la norme.

Le maillage de la cybersécurité est une approche architecturale distribuée pour un contrôle de la cybersécurité évolutif, flexible et fiable. La crise sanitaire a fait que la plupart des biens et des dispositifs sont désormais connectés en dehors des paramètres de sécurité physiques et logiques traditionnels.

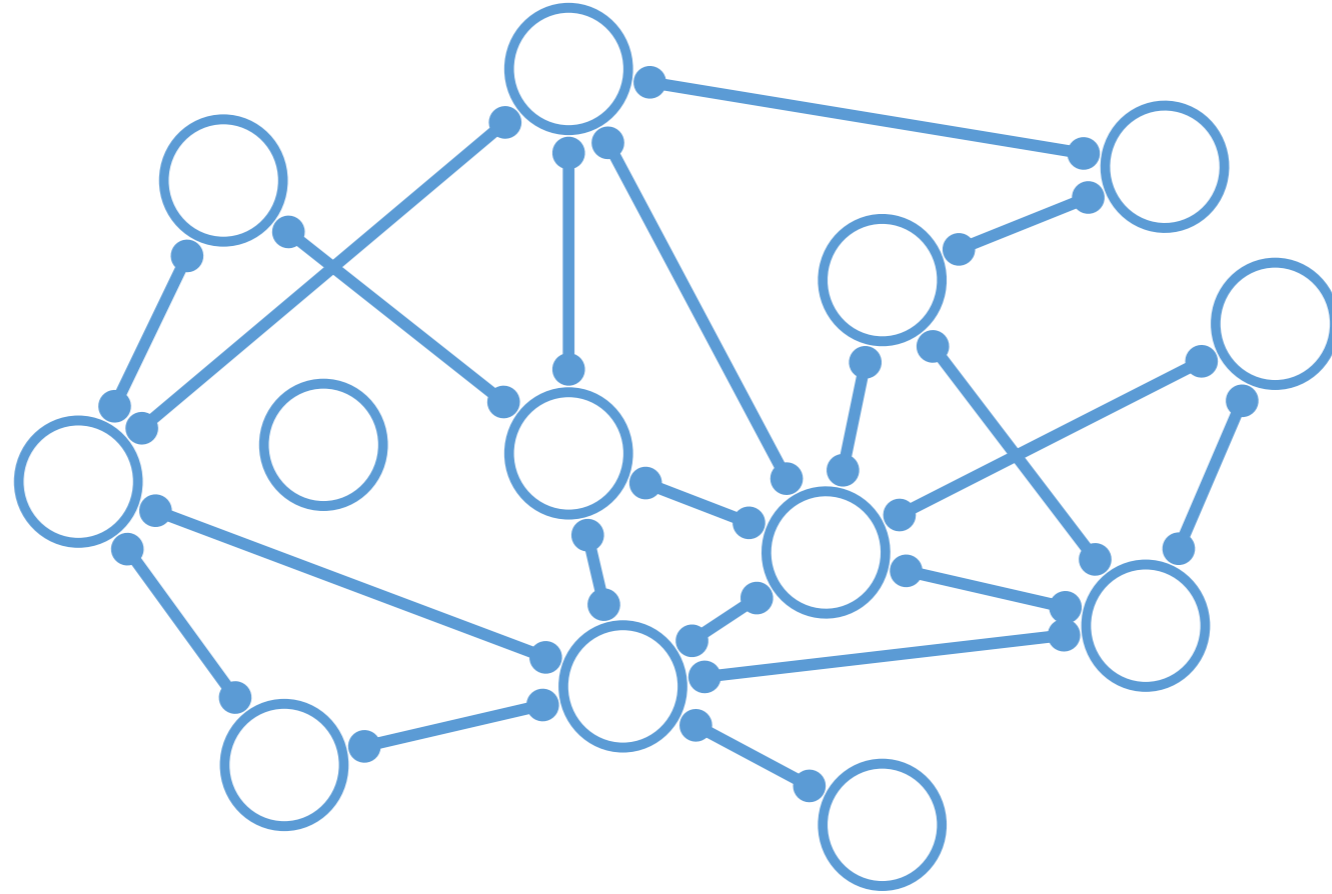
# facebook horizon metaverse



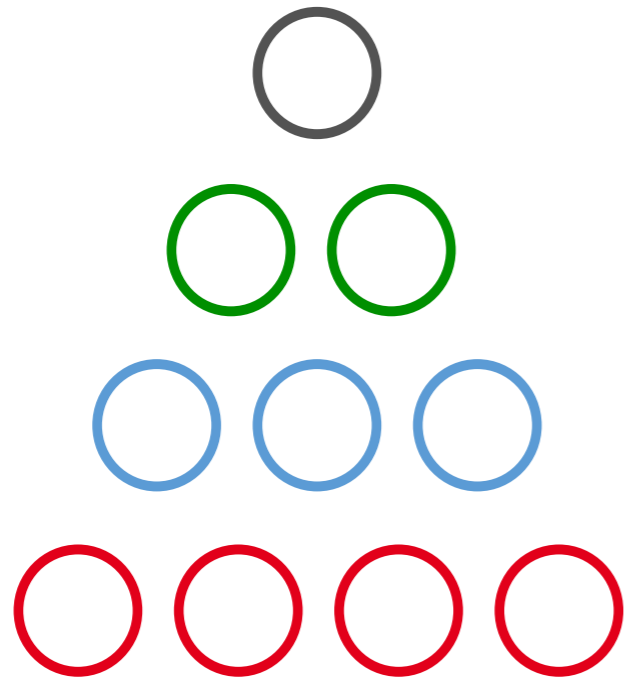


diem

DeFi : decentralized finance

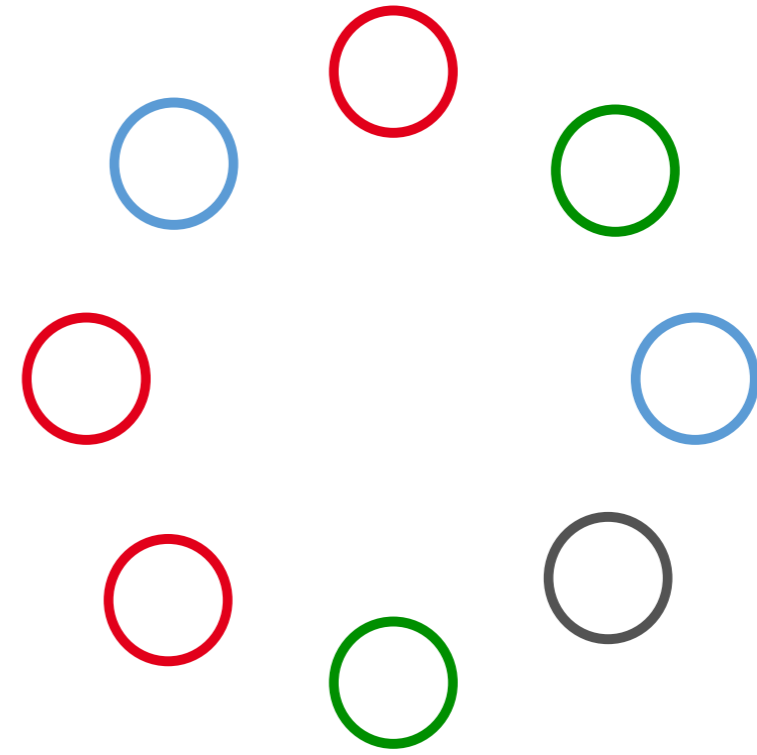


DAO: decentralized autonomous organization



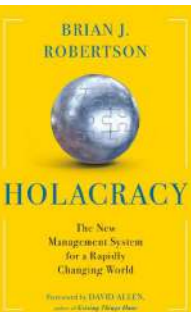
## Top-Down

old / XXe century / hierarchy / pyramid / slow  
silo / secure / indirect /



## Holacracy

new / Zappos / fast / risky / direct / Robertson





TikTok  
@deeploose

A black and white image featuring a heavy metal chain. The chain is composed of several large, dark links, some of which are interlocked. The chain is set against a solid black background. Overlaid on the chain in the center is the text "BLOCK CHAIN" in a white, bold, sans-serif font. The word "BLOCK" is on the top line, and "CHAIN" is on the bottom line. The letters are slightly shadowed, giving them a three-dimensional appearance as if they are floating or attached to the chain.

**BLOCK  
CHAIN**

## Understand the Future, Now

Software is eating the world. Future is your guide from aBEx to technology, innovation, and where it's all going.

[Go to Future »](#)

 **Future**

Software is eating the world  
WEB 1.0 —> 3.0



# WEB 1

1990-2005

# WEB 2

2005-2015

# WEB<sup>2</sup>

2015-2022

# WEB 3

2022-2030

Réactivité

Semaine

Jours/Heures

Temps réel

Continu

Interaction

Requête / réponse  
READ ONLY

À la demande  
ÉCHANGE DE DONNÉES

Automatique

Confiance  
ÉCHANGE DE VALEURS

Ressources

Contenus

UGC Contenus Généré par  
Utilisateurs

Recommandation personnelle

IA

Données

Sémantique

Dynamique

Algorithmique

Décentralisée

Producteurs

Éditeur  
ex: wikipedia

Utilisateur réel  
ex: FB, TWTR

Utilisateur anonyme

Blockchain  
ex: sorare, ledger

Type

Partage statique  
HTML CSS

Réseau interactif  
JAVASCRIPT

Réseau dynamique  
IA / ML

IOT / IOB  
BLOCKCHAIN





# Next Big Things In Tech



1999

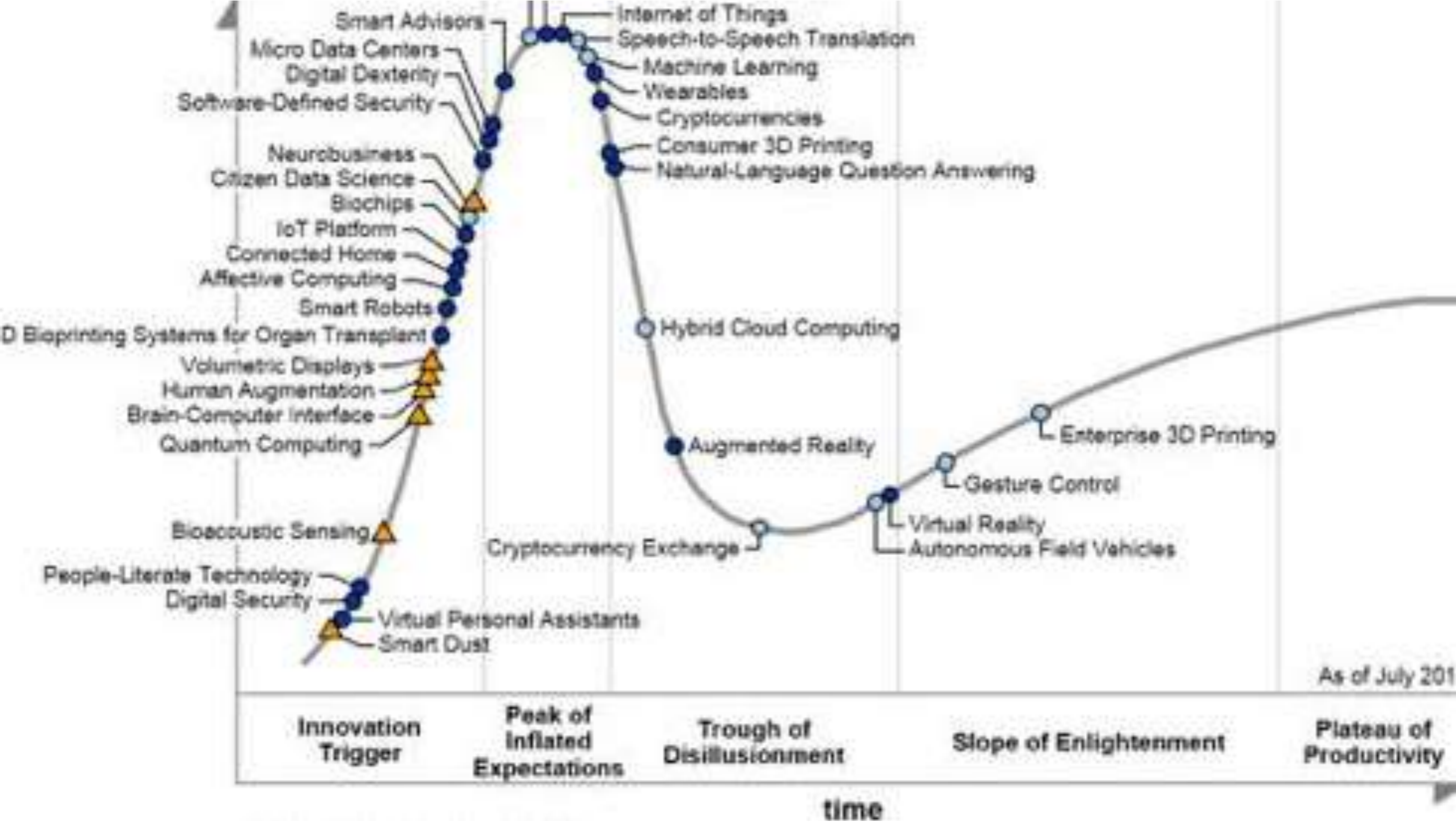


2010

2019



2021



4<sup>ème</sup> révolution industrielle

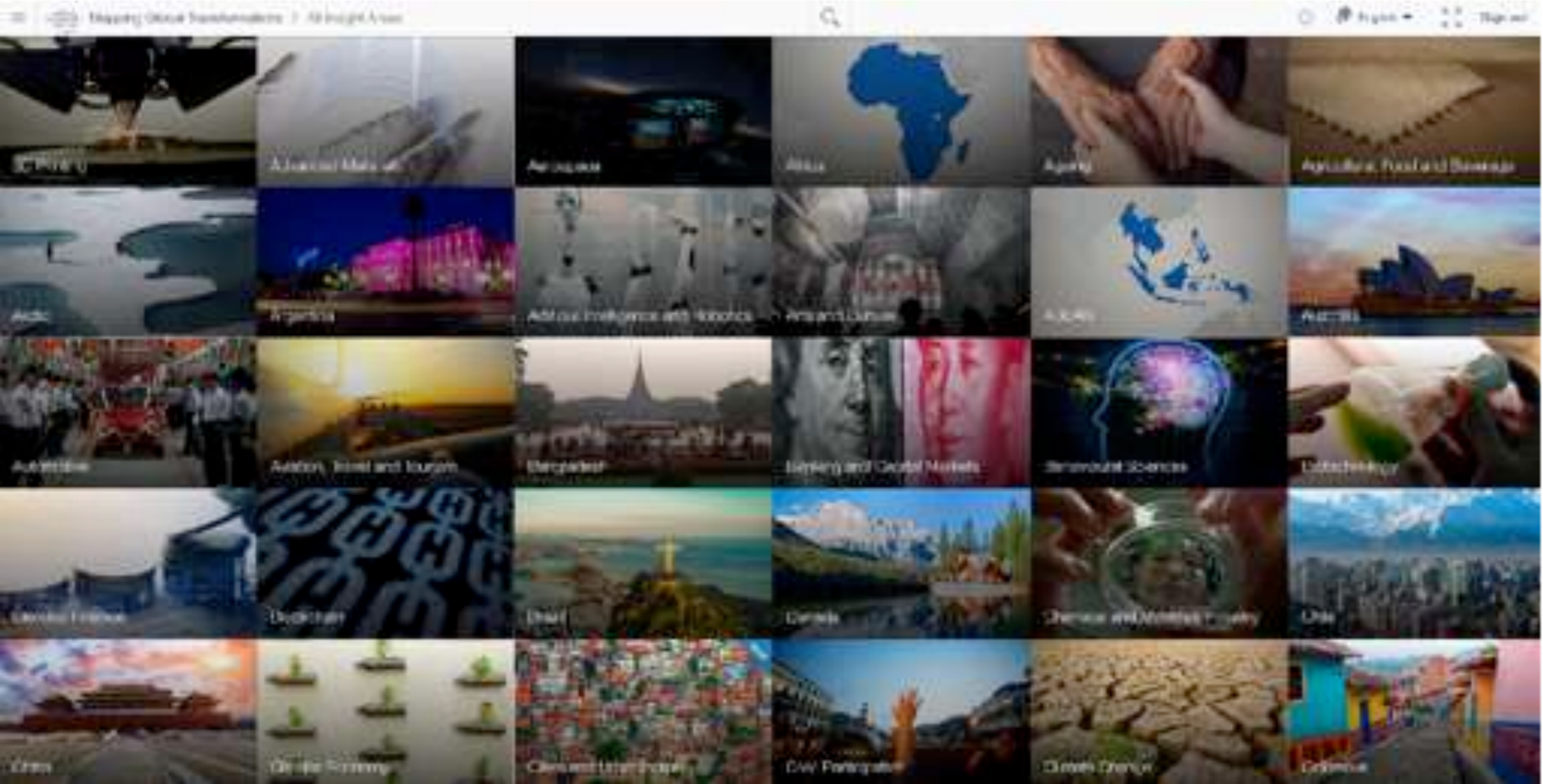
Vapeur + moteur

Électricité

NTIC

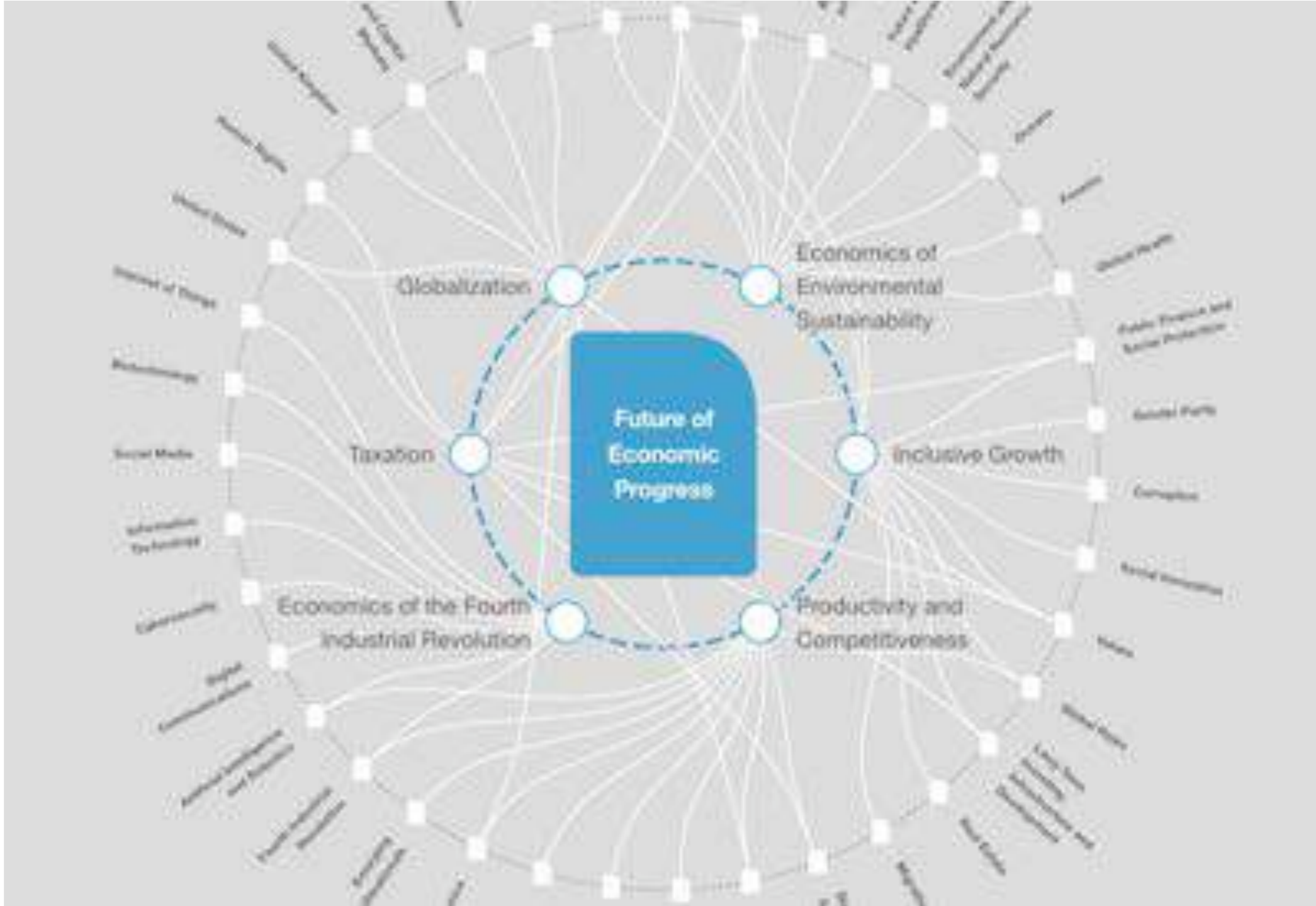
NBIC





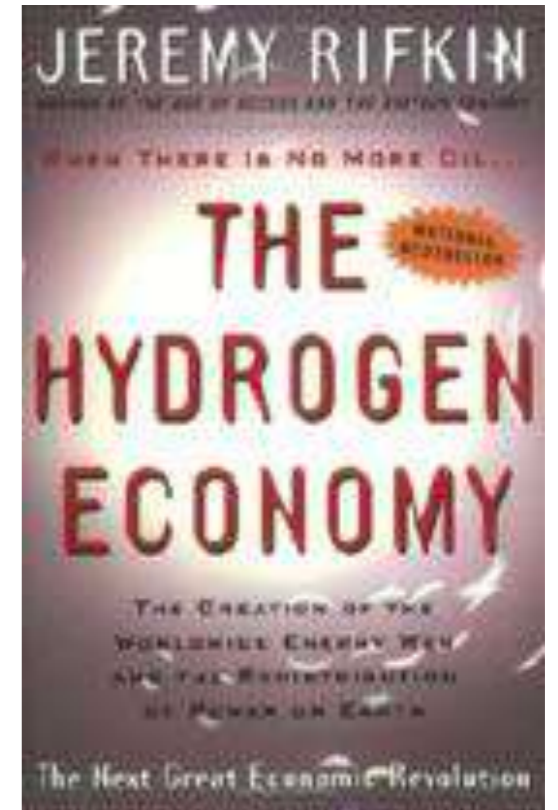
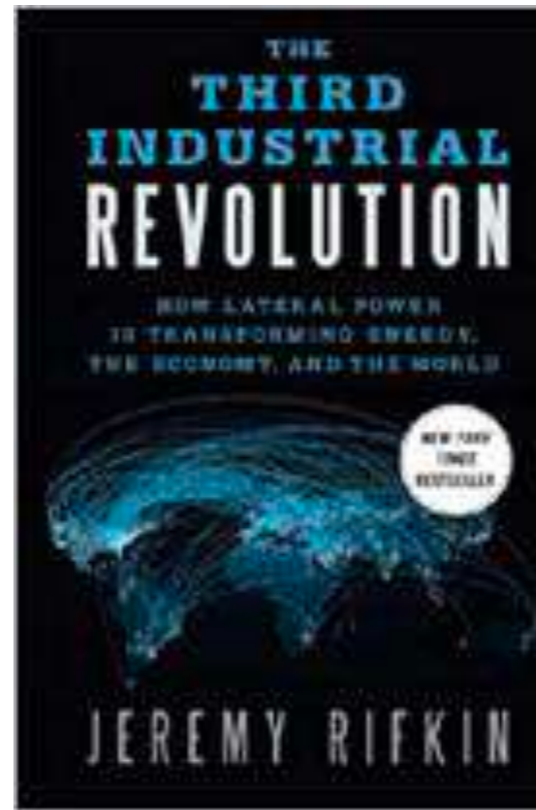
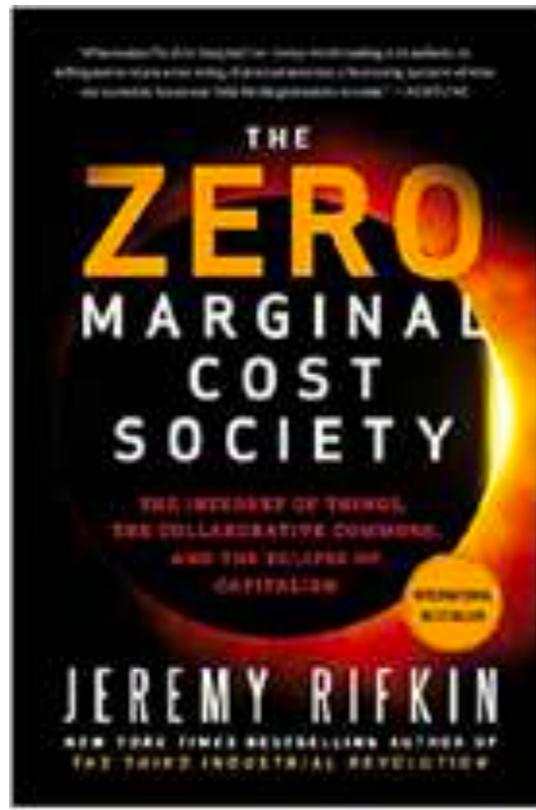
<https://toplink.weforum.org/knowledge/explore/all>

<https://toplink.weforum.org/knowledge/insight/a1Gb0000001hXcwEAE/explore/summary>



<https://toplink.weforum.org/knowledge/explore/all>

<https://toplink.weforum.org/knowledge/insight/a1Gb0000001hXcwEAE/explore/summary>









**3<sup>ème</sup> révolution industrielle**

**Vapeur + moteur**

**Électricité**

**NBIC (inclus NTIC)**

# Michel SERRES

-3000 écriture  
1450 imprimerie/chiffre  
2000 NBIC



# Luc FERRY

1800 Vapeur  
1900 Électricité  
2000 NBIC

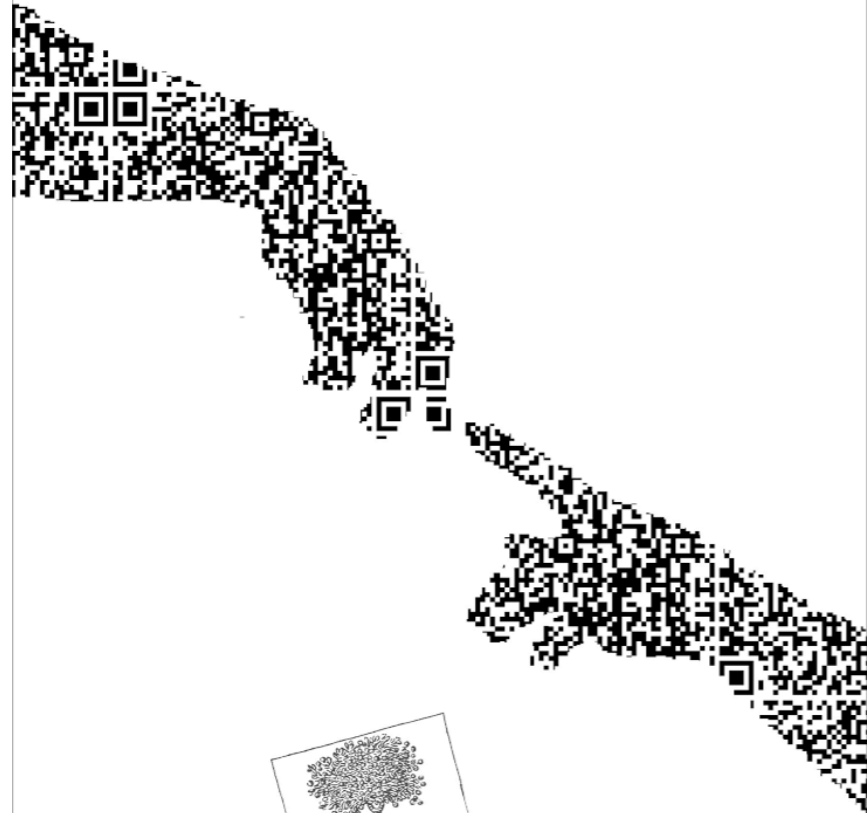


petite poucette

LE MONDE A TELLEMENT CHANGÉ QUE LES JEUNES DOIVENT TOUT RÉINVENTER : UNE MANIÈRE

micHEL serres

DE VIVRE ENSEMBLE, DES INSTITUTIONS, UNE MANIÈRE D'ÊTRE ET DE CONNAÎTRE...



[ MANIFESTES LE POMMIER ! ]

Luc  
Ferry

LA  
RÉVOLUTION  
TRANSHUMANISTE

Comment la technomédecine et l'uberisation  
du monde vont bouleverser nos vies



PLON

Révolutions :  
social  
économique  
technologique

**AGRI...**

**INDUSTRIALISATION**

**TERTIARISATION**

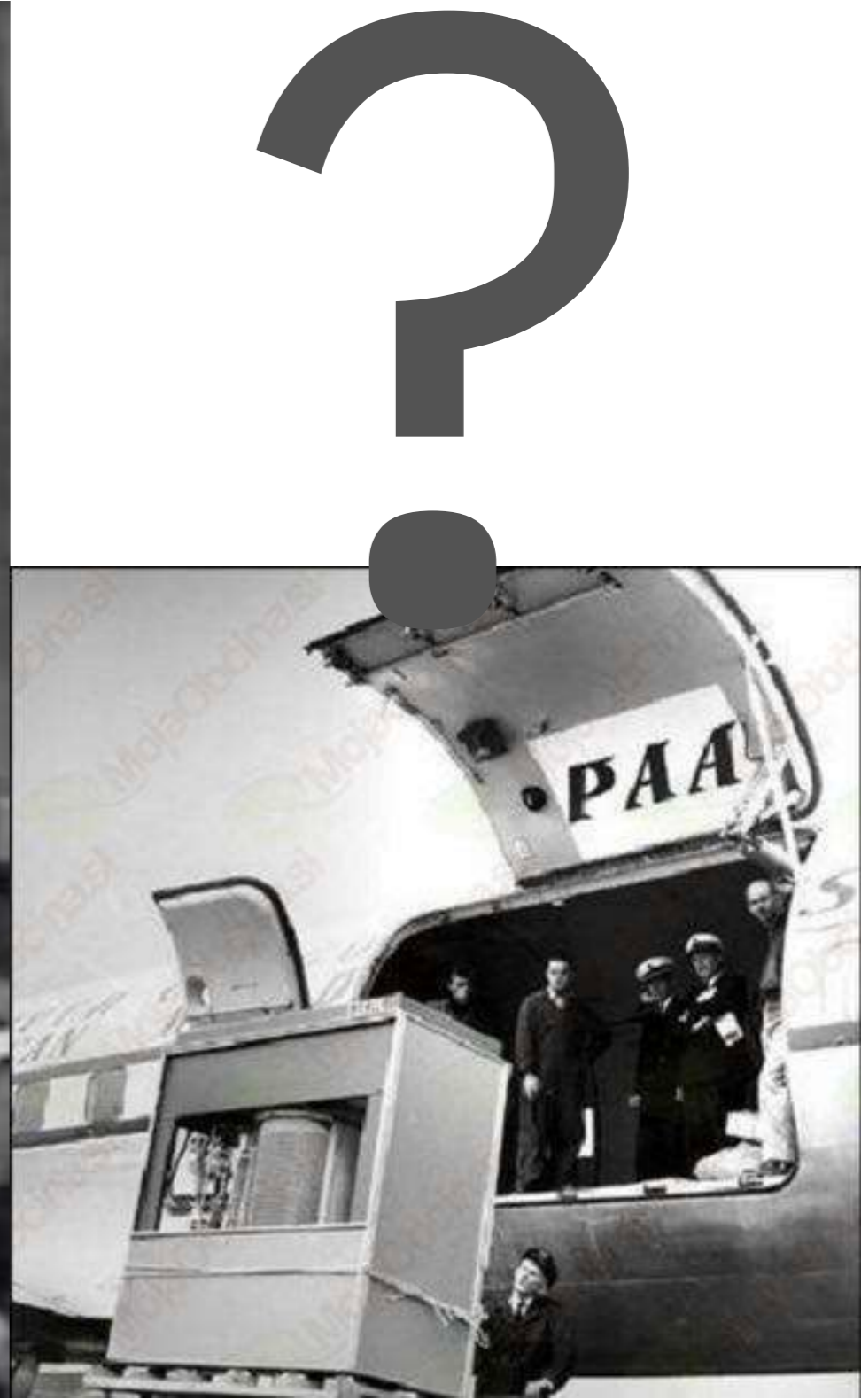
**DIGITALISATION**











A black and white image featuring a heavy metal chain. The chain is composed of several large, dark links, some of which are in sharp focus while others are blurred in the background, creating a sense of depth. The chain is positioned diagonally across the frame. Overlaid on the chain is the text "BLOCK CHAIN" in a clean, white, bold, sans-serif font. The word "BLOCK" is on the top line, and "CHAIN" is on the bottom line, with the letters of "CHAIN" appearing slightly larger and more prominent. The background is a solid, dark color, making the white text and the metallic texture of the chain stand out.

**BLOCK  
CHAIN**



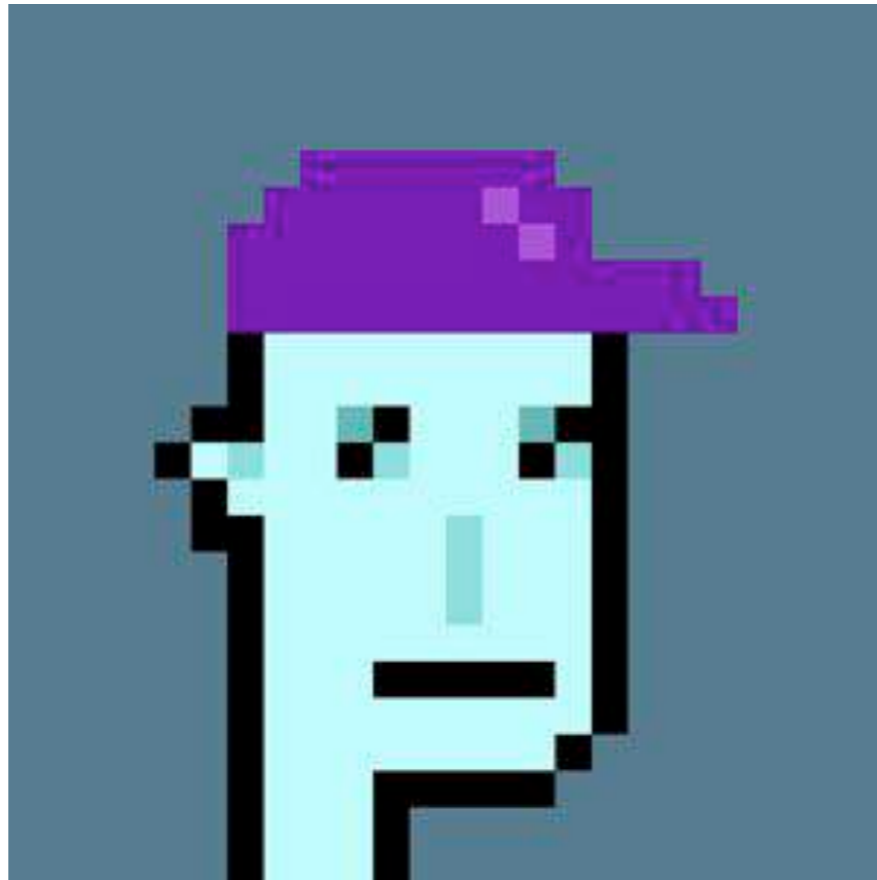
Beeple 69 millions  
Blockchain  
NFT non-fungible  
tokens

L'œuvre « Everydays : the First 5 000 Days » réalisée par l'artiste numérique Beeple, vendue aux enchères chez Christie's le 11 mars 2021, Christie's Images Ltd 2021/2022



just setting up my twttr





**CryptoPunks**



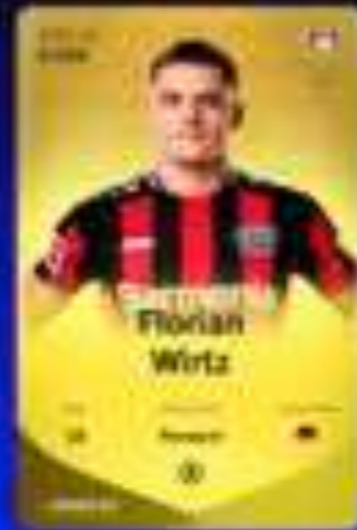
# CryptoKitties



Collect and breed furrever friends!



nyan cat



# Own Your Game

Experience football like never before, bringing fantasy to reality.

Play

# 215 clubs

officially licensed

New clubs every week





1 Dogecoin = 1 Dogecoin



Dogecoin is an open source peer-to-peer digital currency, favored by Shiba Inus worldwide.

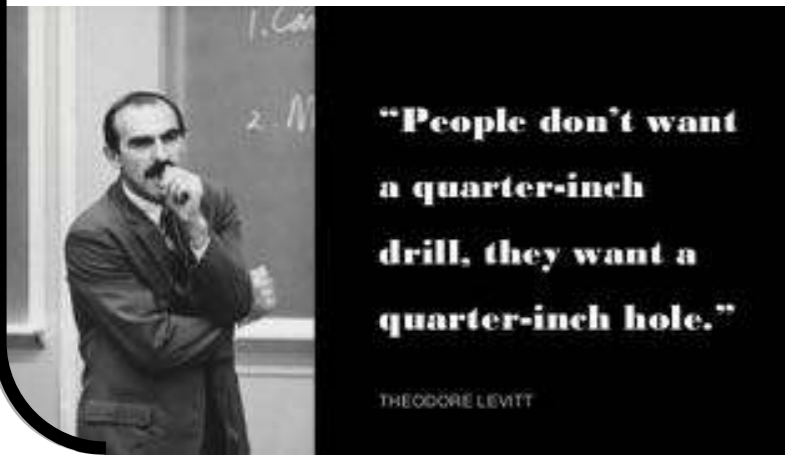
[Get Started Now](#)

[Source](#)



Shiba inu





**"People don't want  
a quarter-inch  
drill, they want a  
quarter-inch hole."**

THEODORE LEVITT

SaaS

IaaS

PaaS

Subscription

Rental

Servitization

Si les produits  
deviennent des  
services...  
que deviennent  
les services ?

**servicisation**  
**disruption**  
**uberisation**  
**tycoonisation**  
**platformisation**



INNOVATION



•  
innovation  
versus  
progrès

*build 2022*



L'environnement et  
la concurrence

Le futur du travail : hybride

3/ L'utilisation éclairée des  
technologies

Les attentes utilisateurs

Enjeu de l'UX  
(expérience utilisateur)

5 questions de complexité croissante à éclaircir  
pendant la journée en intelligence collective





# Innovation vs. Progès ?

## Pourquoi et comment intégrer des nouvelles technologies dans TOUTES les offres SOCOTEC ?

### 5 exemples par personne

5 questions de complexité croissante à éclaircir pendant la journée en intelligence collective

Le plus important en 4ème position  
l'utilisateur, client, partie prenante

4

VOC  
customer obsession

janvier 2022

 early makers  
since 1872

**em**  
**lyon**  
business  
school

# F O M

 early makers  
since 1872

**em**  
**lyon**  
business  
school

**JEOPARDY!**



**creating value for  
companies,  
customers,  
& ecosystems**

marketing

**créer de la valeur  
pour l'entreprise,  
le client,  
et l'écosystème**

ACCUEIL · NOS SOLUTIONS · ÉCONOMIE CIRCULAIRE

# Avec le label ECOCYCLE, entrez dans une démarche d'économie circulaire



Partager

Contactez-nous

LE BÂTIMENT RESPONSABLE DE DEMAIN NE SERA PAS SEULEMENT UN BÂTIMENT SOBRE EN ÉNERGIE, MAIS AUSSI BIEN CONNECTÉ À SON TERRITOIRE, **SOUCIEUX DE SON EMPREINTE CARBONE** ET DE SA FAIBLE UTILISATION DE RESSOURCES PRIMAIRES DANS TOUT SON CYCLE DE VIE, ANTICIPANT SES MUTATIONS POSSIBLES COMME SA DÉCONSTRUCTION, SE PRÉOCCUPANT DE LA SANTÉ ET DU CONFORT DE SES USAGERS, ET ÉCONOMIQUE EN EXPLOITATION

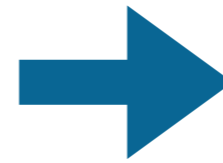
—  
BUILDING TRUST FOR A SAFER & SUSTAINABLE WORLD  
—



# Science Based Targets initiative (SBTi)



SCIENCE  
BASED  
TARGETS



The Net-Zero  
**STANDARD**

DRIVING AMBITIOUS CORPORATE CLIMATE ACTION





# AMBITIOUS CORPORATE CLIMATE ACTION

Lead the way to a zero-carbon economy, boost innovation and drive sustainable growth by setting ambitious, science-based emissions reduction targets

[SET A TARGET](#)

[LEARN MORE](#)

# The Climate Pledge

Amazon is committed to building a sustainable business for our customers and the planet. In 2019, Amazon co-founded The Climate Pledge—a commitment to be net-zero carbon across our business by 2040, 10 years ahead of the Paris Agreement.



## Net-Zero Carbon

Reaching net-zero carbon emissions across our operations by 2040

## Renewable Energy

On a path to powering our operations with 100% renewable energy by 2025

## Shipment Zero

Making 50% of all shipments net-zero carbon by 2030

## Electric Delivery Vehicles

Deploying 100,000 custom electric delivery vehicles by 2030

## Climate Pledge Fund

Investing \$2 billion to support the development of decarbonizing technologies and services

## Right Now Climate Fund

Investing \$100 million in reforestation projects and climate mitigation solutions



## Amazon Sustainability

*Further and Faster, Together*



Net-Zero Carbon by 2040



IT'S HERE!

The world's  
first

# NET-ZERO STANDARD

#NetZeroStandard

The Net-Zero  
STANDARD



Neutral  $\neq$  ZERO

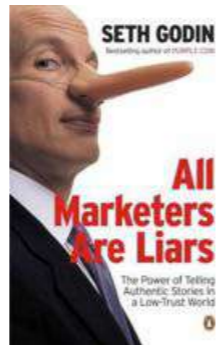
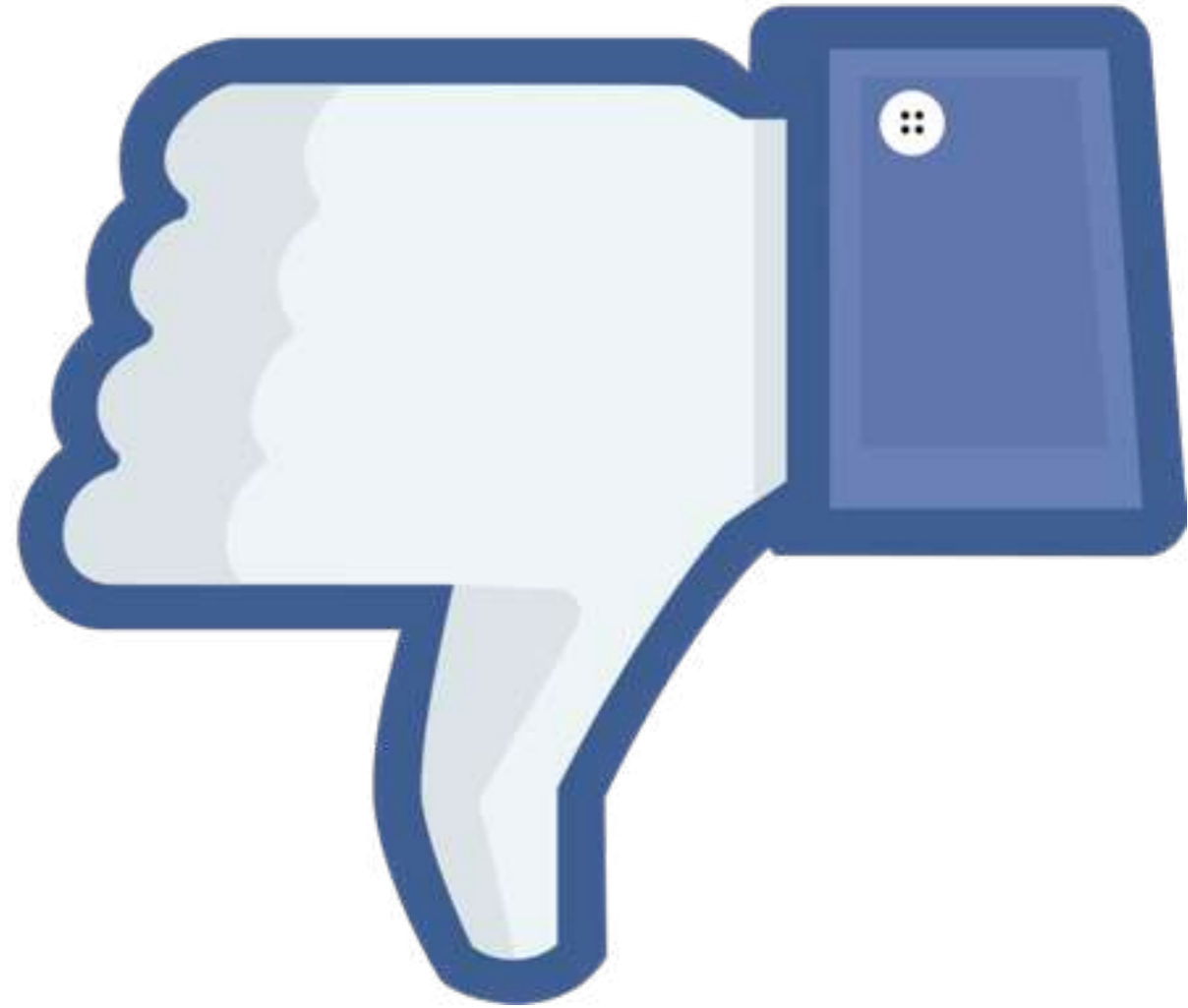
ZERO  $\neq$  ZERO CO<sub>2</sub> carbon

carbon neutral  $\rightarrow$  NET ZERO CARBON  $\rightarrow$  NET ZERO





# Marketing sucks







**The best marketing strategy ever :**

**« CARE »**

*Gary Vaynerchuk*

**Stop selling. Start helping**

*Zig Ziglar*

**FKLG.**

bref. j'fais des webinars.



“your  
happiness  
is my  
business”



*Aphorisme de  
hubertkratiroff*

*Inspiré par Gérard Pélisson & Paul Dubrule*

*1/  
marketing de  
l'offre*

**Offre initiale (solution)  
Problème résolu  
Persona  
Carte empathie  
Value proposition  
Offre finale  
Distribution**

**Persona**

**Carte empathie**

**Problèmes réels**

**Value proposition**

**Offre**

**(solution qui résout le problème)**

**Distribution**

*2/*

*marketing de la  
demande*





From

**MAKING  
PEOPLE  
WANT  
THINGS**

To

**MAKING  
THINGS  
PEOPLE  
WANT**

**TIM BROWN**



**INBOUND**

# CONTENT

//

FOMO

BRAND CONTENT

//vs.

content strategy



*Question :*

qui sont les  
utilisateurs ?

# Jean-Luc



*« J'ai un beau métier,  
mais mes priorités sont  
ailleurs. Mon employeur  
n'est pas mon seul  
centre d'intérêt »*

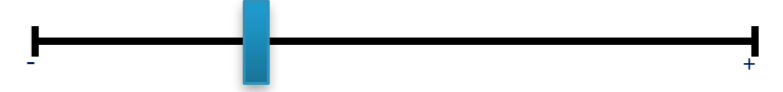
**Jean Luc 36 ans est pilote de ligne  
depuis 3 ans dans une compagnie  
low cost européenne**

Nom	Jean-Luc
Age	36
Vie à	Paris
Avec	Jeanne Sans enfant
Education	Supérieure (ingénieur école xyz promo 91)
CV	pilote entreprise 1 Pilote entreprise 2

Passionné d'aviation et de  
modèle réduits

Passionné de races de chiens et  
de voyages en Asie

Revenus



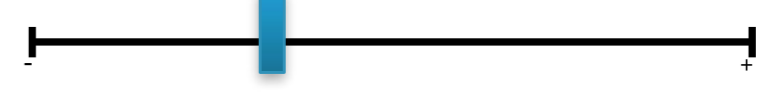
Ville



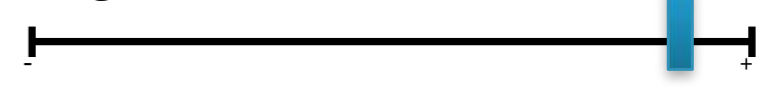
Fréquences



Niveau Technique



Usage mobile



Know How



**BtoB vs. BtoC**  
**DTC**  
**DNVB**

**BtoA = BtoG**

**BtoR**

**BtoRtoC,**  
**BtoItoC,**  
**BtoItoBtoRtoC**

**CtoC, CtoB**

*« la véritable  
économie est la  
consommation finale  
des ménages, le  
reste n'est que  
variation de stock »*

*John Maynard Keynes*

DNVB = DTC



Digital Native Vertical Brand



# B2

	B	C	G	R	E	M
B	B2B	B2C	BtoG	BtoR	BtoE	
C	CtoB	CtoC	CtoG	CtoR	CtoE	
G	GtoB	GtoC	GtoG	GtoR	GtoE	
R	RtoB	RtoC	RtoG	RtoR	RtoE	
E	EtoB	EtoC	EtoG	EtoR	EtoE	EtoM
M	MtoB	MtoC		MtoR	MtoE	MtoM

# Millennials ???

Lost ... Greatest ... Silent ...

BabyBoomer (1940 - 1965 +/- 6 ans)

GenX (1955 1985 +/- 8 ans)

GenY = Millennials (1979 1999 +/- 5 ans)

GenZ = Digital Natives = GEN C (1994 2007 +/- 4 ans)

alphaGEN ? = 2008 - 2020 ?

SingularityGeneration 2020 / MARS Gen 2030





Tweets 8,248 Followers 91 Following 877K Likes 149

Following

bernard pivot

@bernardpivot1

Apprentis, Oulker ou Culture, Double je, Forêt au Paradis, Géométries, Histoire, Intervenir, Journalisme, Kropka, Les Mots, ... 20

Joined November 2011

Send to Bernard Pivot

Tweets Tweets & replies Media



bernard pivot @bernardpivot1 · 0h  
Mardi 22/03/16 après l'absence d'au... dans les 1000/2016 le verbe écrit  
pléinement et la culture (jeux de mots compliqués,  
& Nicolas Sarkozy

11 12 14 16 18 19 20 21 22



bernard pivot @bernardpivot1 · 0h  
de regret à l'absence d'au... dans les 1000/2016 le verbe écrit  
pléinement et la culture (jeux de mots compliqués,  
& Nicolas Sarkozy



bernard pivot

@bernardpivot1



Le mot arrogance contient deux r, un r de mépris, un r de connerie.

07:55 - 24 mars 2016

1 024 1 204 personnes parlent à ce sujet





**#GEN**

# #GEN

#GEN n'a pas d'âge

#GEN préfère le contenu online natif

#GEN visite 3 réseaux /j

#GEN passe 10h/j devant un écran  
= 50% de la population occidentale



**bernard pivot**  
@bernardpivot1

Dans ma génération, les garçons recherchaient les petites Suédoises qui avaient la réputation d'être moins coincées que les petites Françaises. J'imagine notre étonnement, notre trouille, si nous avions approché une Greta Thunberg...

7:38 AM · 25 sept. 2019 · Twitter for iPad



KOL (key opinion leader)

GEN XYZ

Future shapers

«Affluent People»

Influenceurs (mini macro)

# **Nouvelles Attentes**

*Pourquoi se contenter  
du minimum ?*





*1999 : web et internet*

*2015 : mobile*

**2020 : Living Services**

source : Google, Accenture

If you're not on Google,  
You don't exist





~~MOBILE  
FIRST~~

ONLY



france•2



1 • 2 • 3 • 4 • 5 • Ô

france•2 france•3 france•4 france•5 france•Ô



hulu



NETFLIX

vimeo



Podcasts

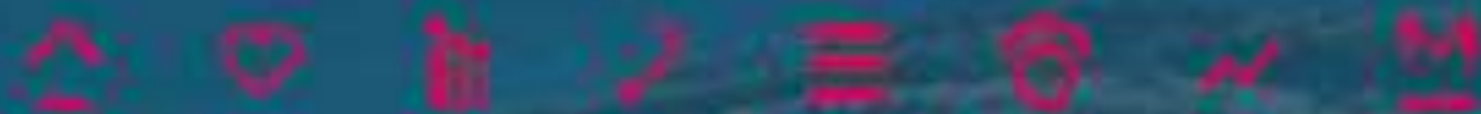




LS

Living Services

# THE ERA OF LIVING SERVICES



**THE DIGITISATION  
OF EVERYTHING**

**+**

**LIQUID EXPECTATIONS**



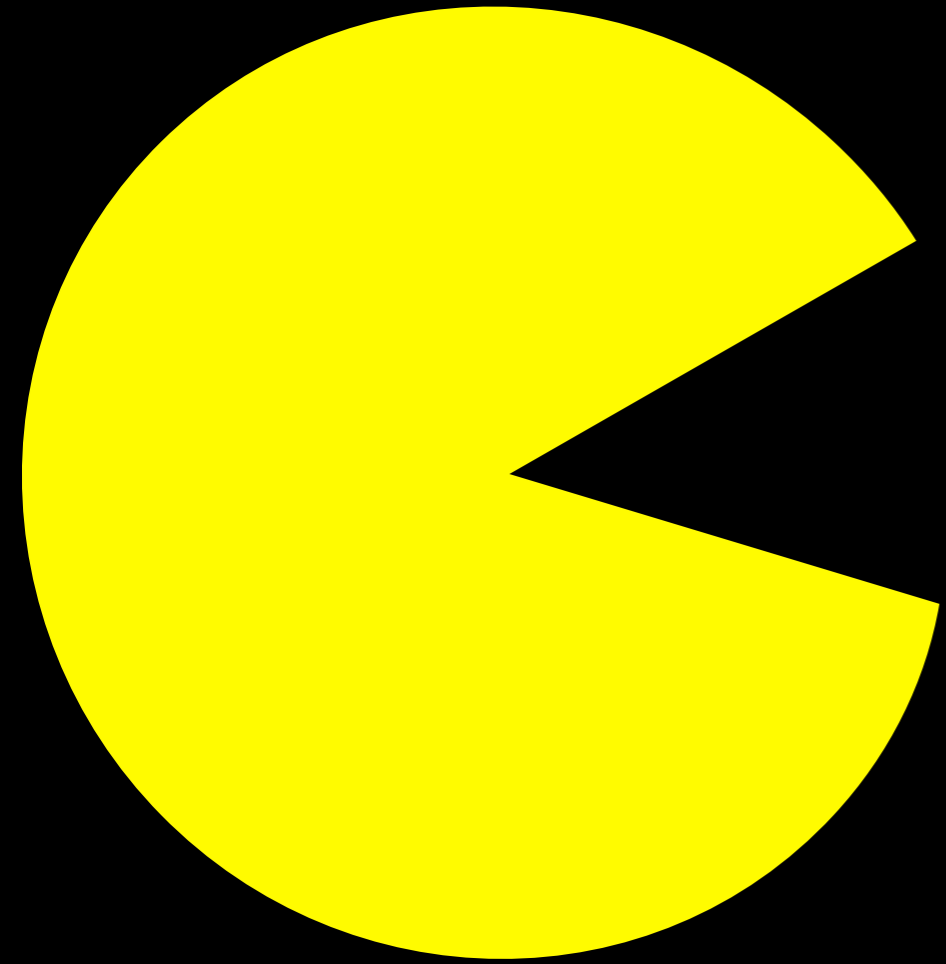


# WE LIVE IN A CULTURE OF LIQUID EXPECTATIONS,

WHERE EACH NEW AND AMAZING EXPERIENCE  
BECOMES THE STANDARD TO WHICH ALL  
OTHERS ARE COMPARED

IF I CAN BUY SEAMLESSLY WHEN I TAKE AN  
Uber, WHY ISN'T IT THE SAME WHEN I  
PURCHASE MY GROCERIES?





# GAMIFICATION

EN 1844 2011

COURS GAUTHIER-DES-CHAFFAINS

# HISTOIRE DE FRANCE



# POKÉMON





L'environnement et  
la concurrence


Le futur du travail : hybride

L'utilisation éclairée des  
technologies

4/ Les attentes utilisateurs

Enjeu de l'UX  
(expérience utilisateur)

5 questions de complexité croissante à éclaircir  
pendant la journée en intelligence collective



Par la VOC, quelles sont les liquid expectations de vos utilisateurs / clients / parties prenantes (fournisseurs, élus, bailleurs sociaux ...) ?

5 questions de complexité croissante à éclaircir pendant la journée en intelligence collective

# Environnement Digital

Voyage dans le DEEP WEB

janvier 2022

# 5

 early makers  
since 1872

**em**  
**lyon**  
business  
school

# FOX

 early makers  
since 1872

**em**  
**lyon**  
business  
school



# #newWorld

# new normal

**FOE**

Future of Economic  
Plateforme

**FOW**

Future of work  
Hybride  
Agilité

**FOI**

Future of Internet  
W3  
BC

**FOX**

Future of Experience & Marketing  
Metaverse  
Plateform

**FOM**

Future of Marketing  
VOC  
Liquid

EX

DISRUPTION  
MARKETING  
VUCA

INBOUND MARKETING  
PERVASION

UX

PERSONA

HYBRID

ENGAGEMENT

CX

PLATFORM

BLOCKCHAIN  
NBIC

Voyage dans le DEEP WEB avec  
hubert kratiroff

en 5 questions et 5 parties.  
Un nouveau digital mindset  
pour aborder ce #new-world.

C'est le FOE (future of  
economics), mais aussi le FOW  
(future of work) grâce au FOT  
(future of technology).

Celui qui change tout c'est le  
client : place au FOM (future of  
marketing) ... quelle  
expérience !!!  
Quelle expérience ?

LIQUID  
EXPECTATION

VOC

GAMIFICATION

SBTI

FOM

FOW

CONTENT STRATEGY

CRYPTOCURRENCY

DNVB

L'environnement et  
la concurrence

Le futur du travail : hybride

L'utilisation éclairée des  
technologies

Les attentes utilisateurs

Enjeu de l'UX  
(expérience utilisateur)

GAFAMS

FOX

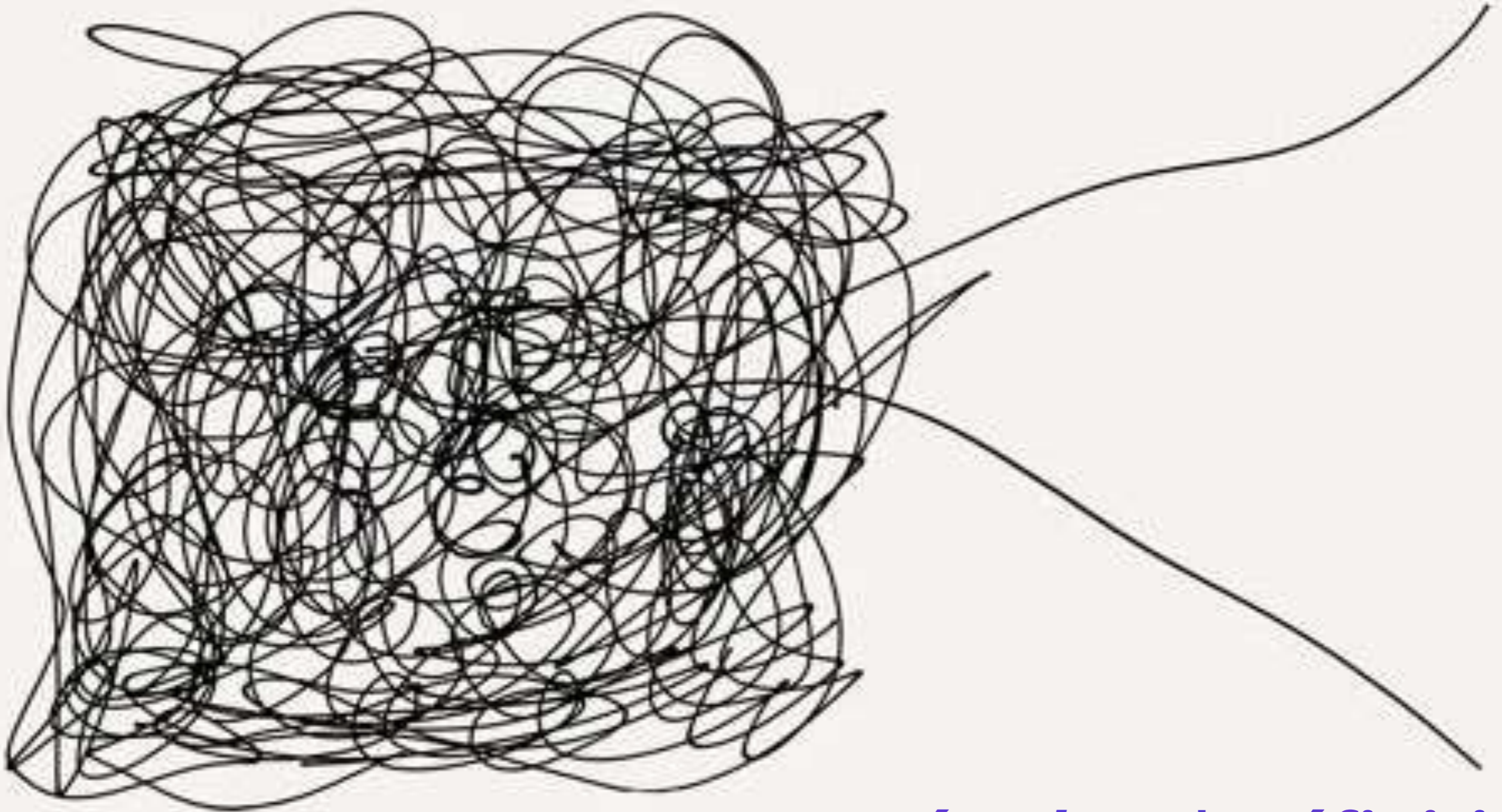
METAVERS

UX or CX

The background of the image features three tall, fluted classical columns, likely from an ancient Greek or Roman temple, set against a clear, bright blue sky. The columns are arranged in a receding line from left to right, creating a sense of depth. The lighting is bright, highlighting the texture of the stone.

# 3 PILIERS DU DIGITAL



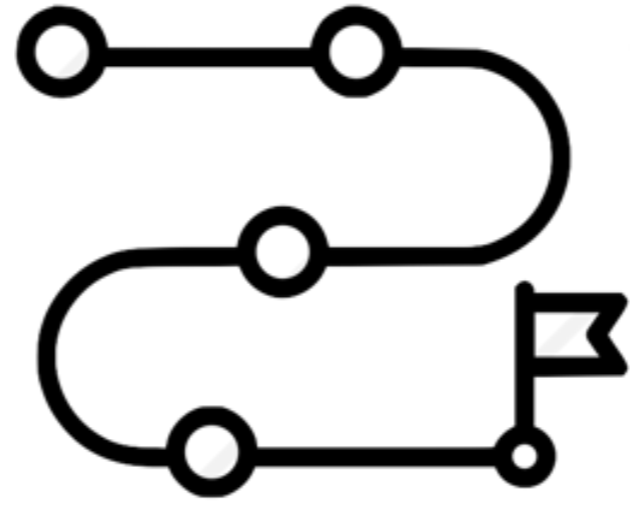


*Décodage | Définitions*

1



2



3





customer obsession

user centric

besoin utilisateur

pain point / problème

collaborateur

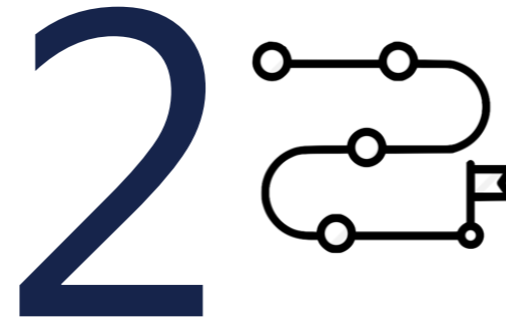
manager / équipe

cible / segment

GEN BXYZ $\alpha$

proposition de valeur

cas d'usage



parcours

journey

point de contact

touchpoint

publicité / SAV

téléphone

conversation



expérience

sans couture

sans défaut

sans friction

différentiation

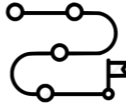
offre

pain killer

candy

vitamine

1 

2 

3 

Le WEB sans cookie,  
nous oblige à reconnaître nos utilisateurs

...

ou à les perdre !

**Digital = Data**



**UX > CX**

*nombre  
plus de user que de client*

**CX > UX**

*qualité*

*plus de contact avec les clients*

UX

CX

EX



UE

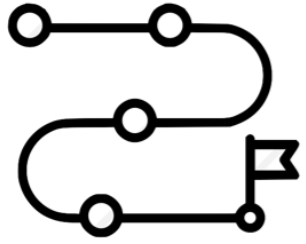
User  
Engagement  
=  
SALES

1



**Un utilisateur a des attentes** (client b2b, b2c, interne, business partner, stakeholder, shareholder)

2

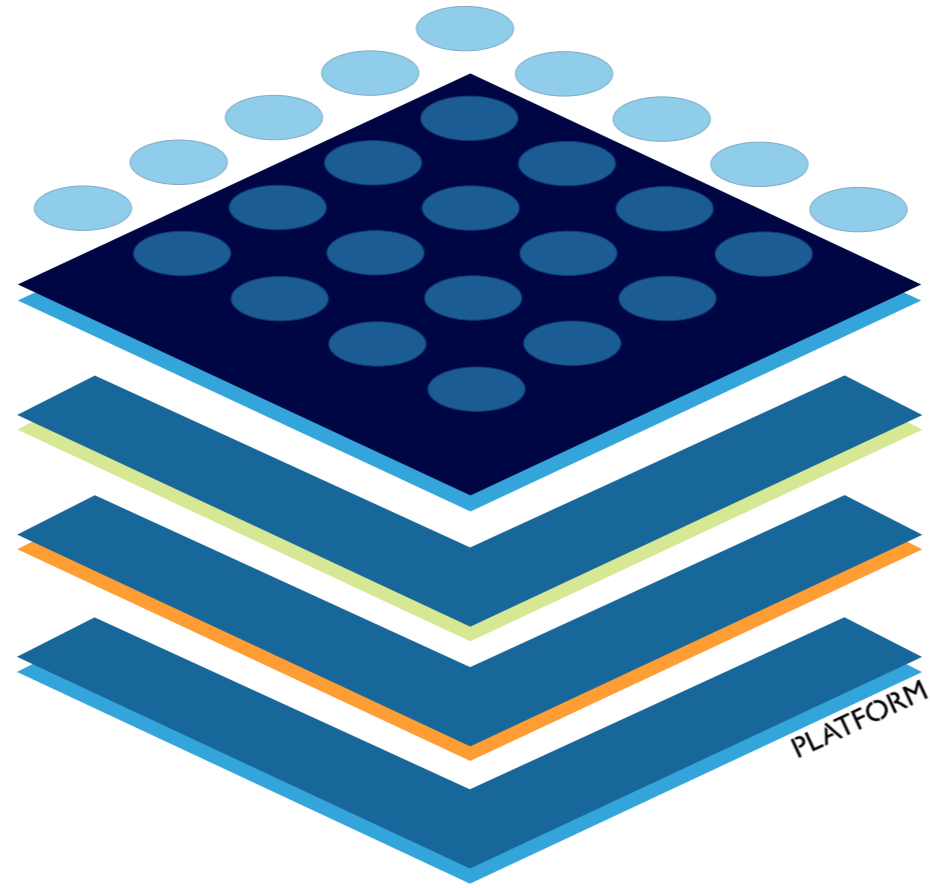


**lorsqu'il rencontre la marque** (points de contact, touchpoints)

3



**dans un parcours enchanté** (pas de friction, pas de couture, pas de défaut, fluide, simple, frictionless, seamless, flawless)



**PLATEFORME**  
**économie biface**





WeChat



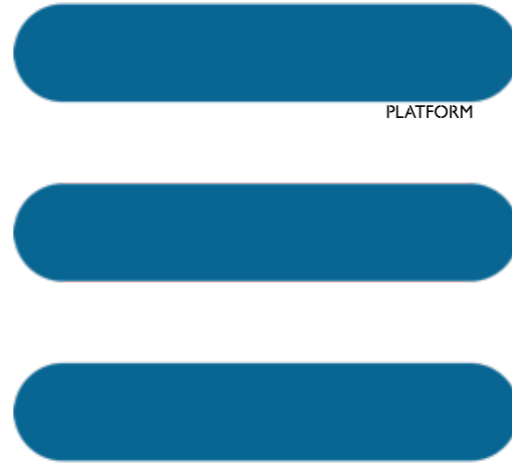
Hubert Kratiroff 

France



Scan the QR code to add me on WeChat



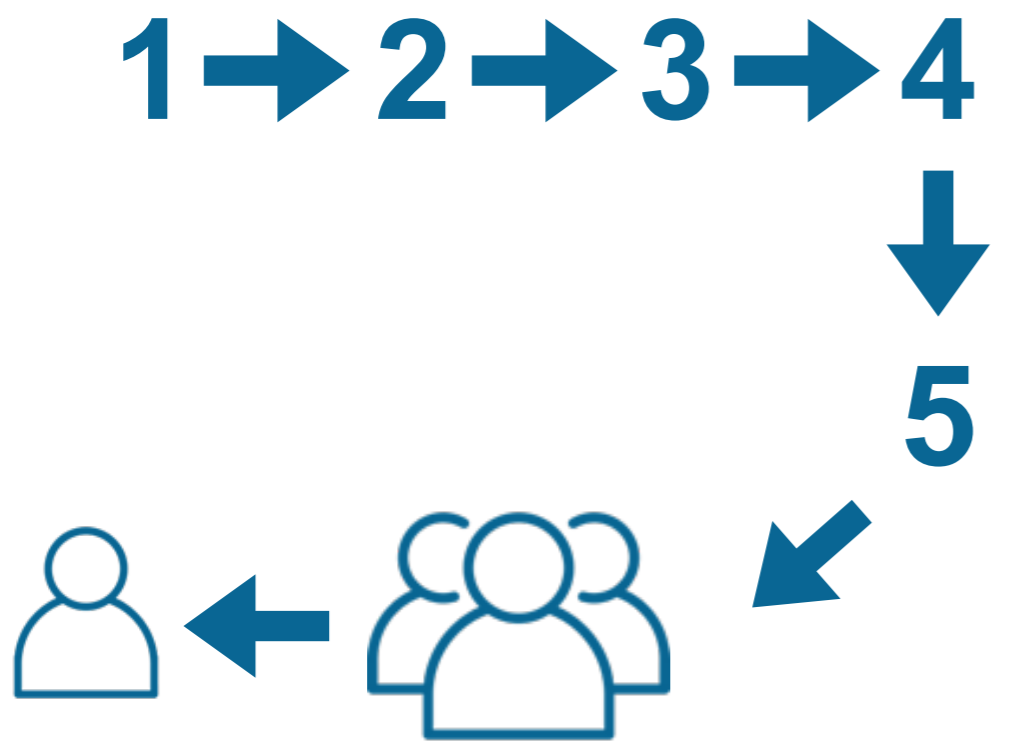


# PLATEFORME économie biface

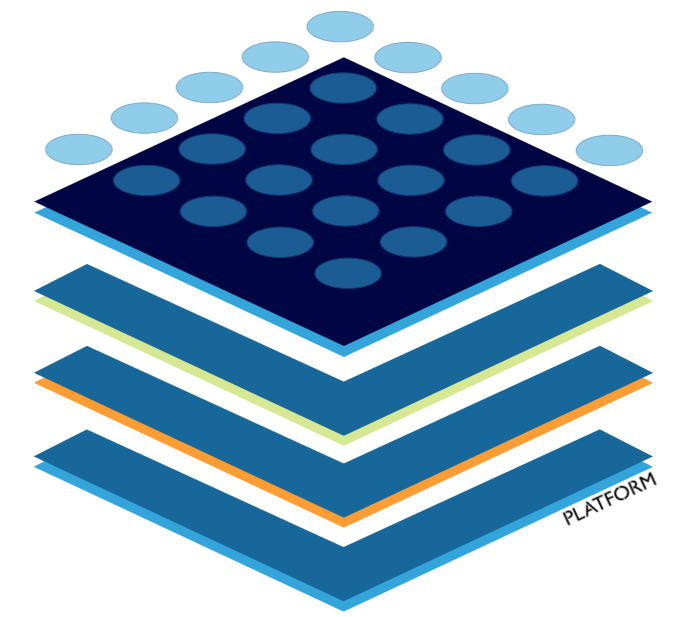




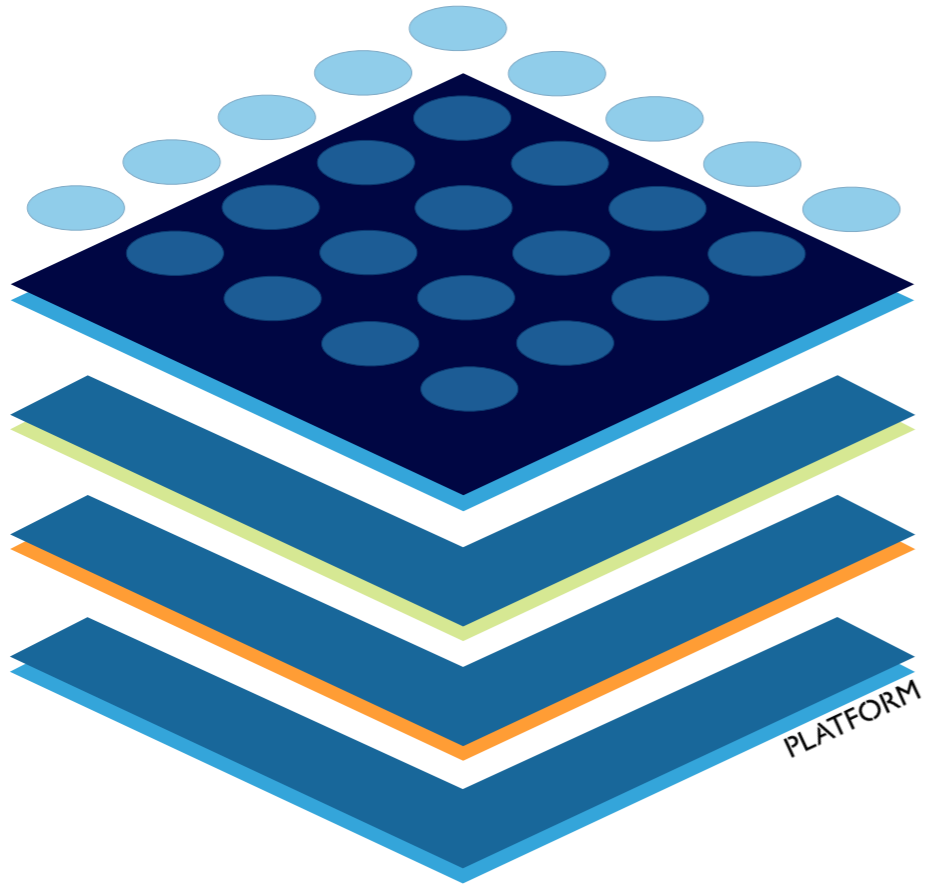
# économie classique intermédiaires



# économie plateforme couches



# Plateforme multi-couches



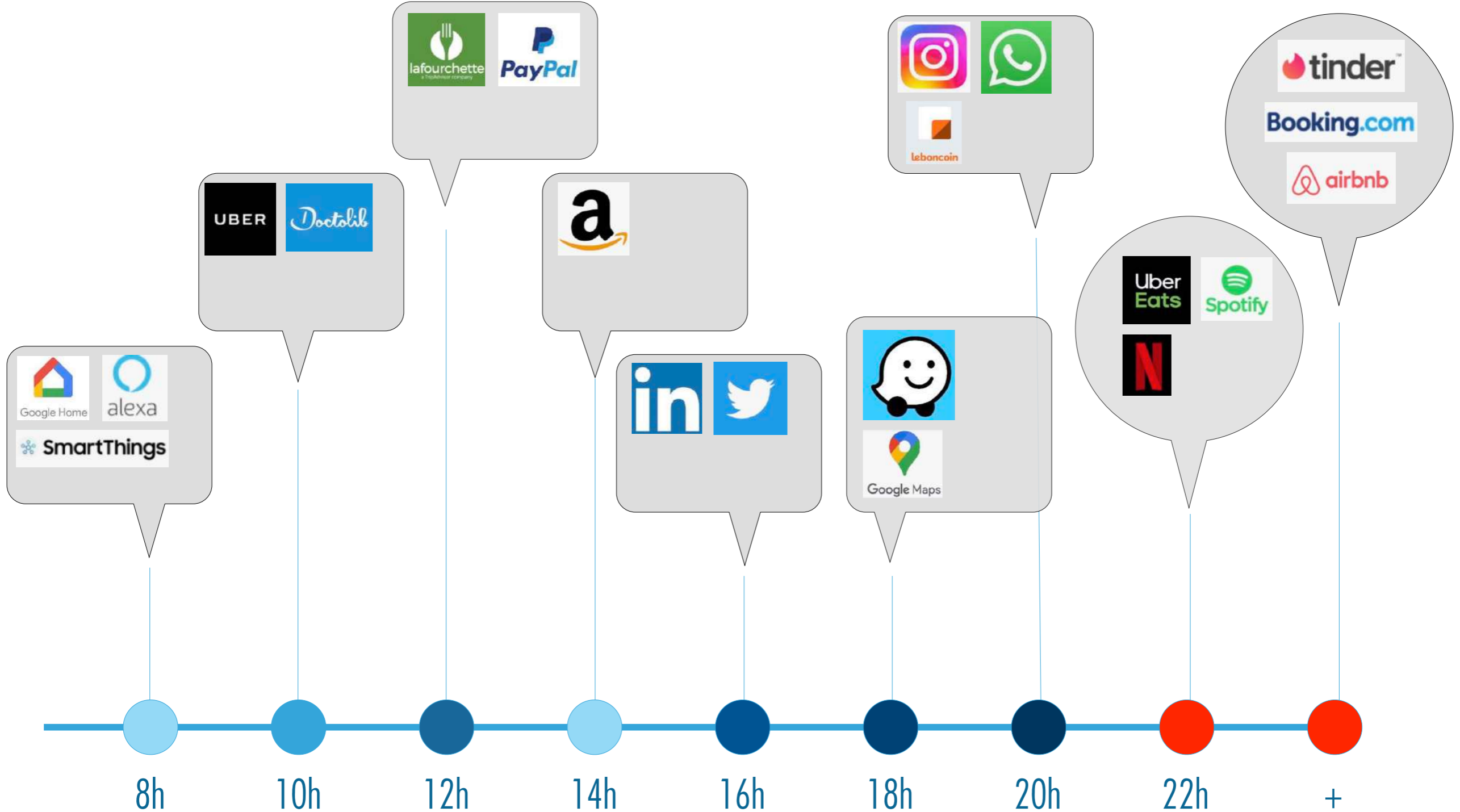
1/ écosystème

2/ données

3/ réseau / commercial / transactions

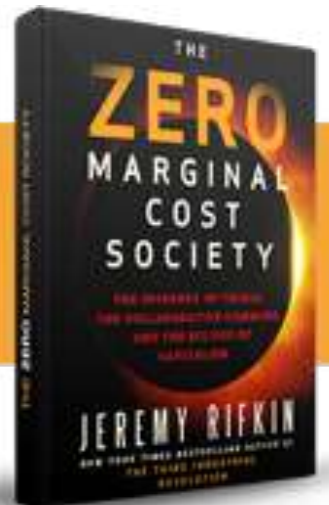
4/ infrastructure logicielle / virtuelle

5/ actifs réels et tangibles





BEST SELLING AUTHOR  
**JEREMY RIFKIN**





ScaleUp  
Passage à  
l'échelle



L'environnement et  
la concurrence

Le futur du travail : hybride

L'utilisation éclairée des  
technologies

Les attentes utilisateurs

5/ Enjeu de l'UX  
(expérience utilisateur)

5 questions de complexité croissante à éclaircir  
pendant la journée en intelligence collective



De quoi SOCOTEC peut être la  
plateforme ?

5 idées par personne

5 questions de complexité croissante à éclaircir  
pendant la journée en intelligence collective

Impact Digital  
Pas de pause  
Pas de fin  
Actions immédiates

Voyage dans le DEEP WEB





[https://emlyonbs.qualtrics.com/jfe/form/SV\\_6Kgdd1weUsz2Zut?Q\\_CHL=qr](https://emlyonbs.qualtrics.com/jfe/form/SV_6Kgdd1weUsz2Zut?Q_CHL=qr)



1/9.

CAMPUS SOCOTEC  
MANAGEMENT -  
ÉVALUATION DE VOTRE  
FORMATION -  
**emlyon business school**

Merci de prendre quelques minutes pour répondre à ce questionnaire de satisfaction. Il servira à l'évaluation et l'amélioration de nos formations. Toutes les informations seront réservées à une utilisation interne, nous ne transmettrons aucune des données personnelles.



directed by  
LANA WACHOWSKI