



FHO Fachhochschule Ostschweiz

La numérisation dans les petites et moyennes entreprises suisses **La «Situation des PME 2017»**



Numérisation: opportunités et défis pour les PME suisses

Roy Charles Amara (1925-2007) était un scientifique américain qui a principalement travaillé sur les impacts des nouvelles technologies sur les entreprises et l'économie. La déclaration suivante l'a rendu célèbre:

«We tend to overestimate the effect of a technology in the short run and underestimate the effect in the long run.»

L'essentiel pour lui était d'observer l'influence des nouvelles technologies toujours dans la perspective de leurs conséquences sur le long terme. Les nouvelles technologies peuvent entraîner de profonds changements pour bouleverser considérablement des secteurs entiers. Toutefois, leurs effets sur le court et le moyen terme ne doivent pas être exagérés, à la fois pour ne pas susciter des attentes trop élevées et surtout ne pas alimenter des craintes inconsidérées. On risquerait alors trop facilement de passer pour ainsi dire d'un «buzz» à un autre, sans comprendre les liens et les interactions vraiment essentiels, ni évaluer les conséquences sur le long terme.

La «numérisation» constitue un sujet qui rencontre temporairement un écho médiatique considérable et alimente la discussion dans différents domaines et sous différents titres. Les petites et moyennes entreprises (PME) se voient confrontées à une grande incertitude, sur laquelle elles devraient se concentrer sérieusement. La Situation des PME 2017 est donc consacrée à la question de savoir quelles opportunités et quels défis les PME suisses identifient en ce qui concerne la numérisation. Qu'évoque pour elles la notion de numérisation? Quels types de projets numériques les entreprises mènent-elles actuellement? Quelles différences constate-t-on entre les entreprises dans les différents secteurs? Ces questions – et bien d'autres encore – sont traitées dans le cadre d'une enquête effectuée dans toute la Suisse. L'échantillon englobe au total 603 cas, et la majorité des participants à l'enquête sont des membres des directions des entreprises. Les entreprises interrogées sont réparties dans toutes les régions de Suisse (cf. figure 1).

Afin de mieux pouvoir interpréter les résultats de cette enquête, nous avons mené des entretiens avec des experts représentant des associations professionnelles et sectorielles, d'une part; de l'autre, avec différentes entreprises jouant un rôle pionnier en matière de numérisation, pour permettre à d'autres PME de profiter de leurs expériences. Dans le cadre d'une recherche parallèle, les résultats disponibles ont été complétés par des études émanant d'associations sectorielles, d'institutions et d'entreprises. La Situation des PME 2017 fournit ainsi un tableau complet de l'état d'avancement de la numérisation dans les PME suisses. Une brève synthèse des principaux résultats et conclusions de l'étude est présentée ci-dessous.

Où se trouve le siège de votre entreprise?

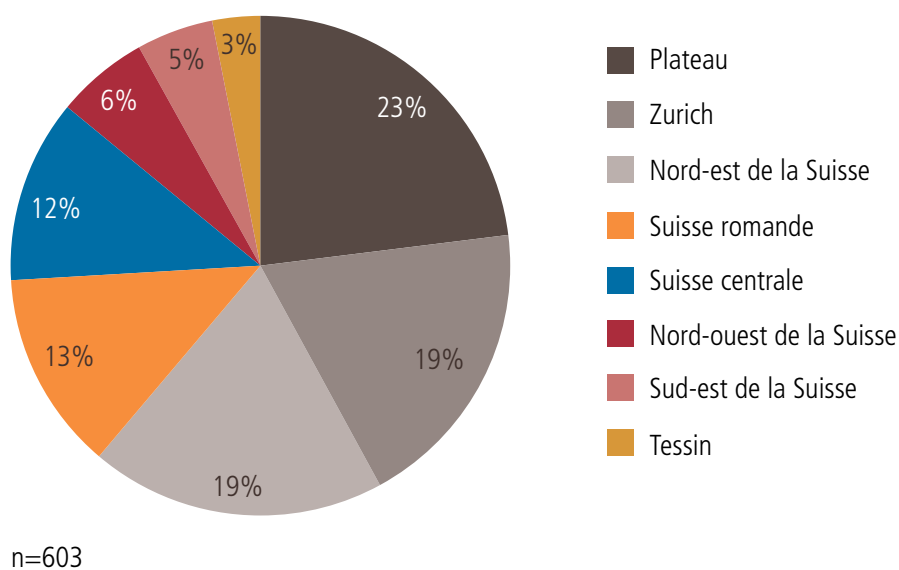


Figure 1: sièges des entreprises

Source: IFU-FHS (2017)

Numérisation du point de vue des PME

La «numérisation» est actuellement discutée sous différents mots-clés, tels que «transformation numérique», «Industrie 4.0» et «Industrie 2025» ou «produits intelligents». Il apparaît ainsi clairement qu'aucune définition uniforme ne semble s'imposer dans ce domaine et que celui-ci peut englober parfois des aspects et priorités très différents d'une entreprise à l'autre. La plupart des entreprises – environ 72 % des PME interrogées – mènent déjà des projets numériques, comme le montre clairement la figure 2. Un projet numérique peut comporter

plusieurs objectifs pour lesquels des technologies numériques sont utilisées – par exemple la mise en place d'une boutique en ligne ou le développement d'une application pour les clients. Le secteur TIC (information et communication) se trouve tout en haut de la liste alors que, dans celui de l'hôtellerie-restauration, de nombreuses entreprises n'ont encore lancé aucun projet numérique.

Quelle importance les projets numériques revêtent-ils?

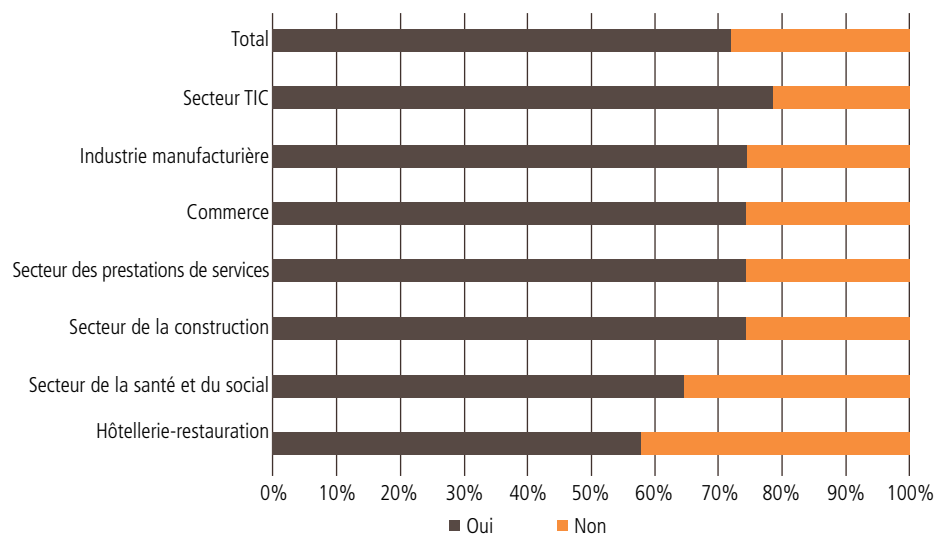


Figure 2: projets numériques

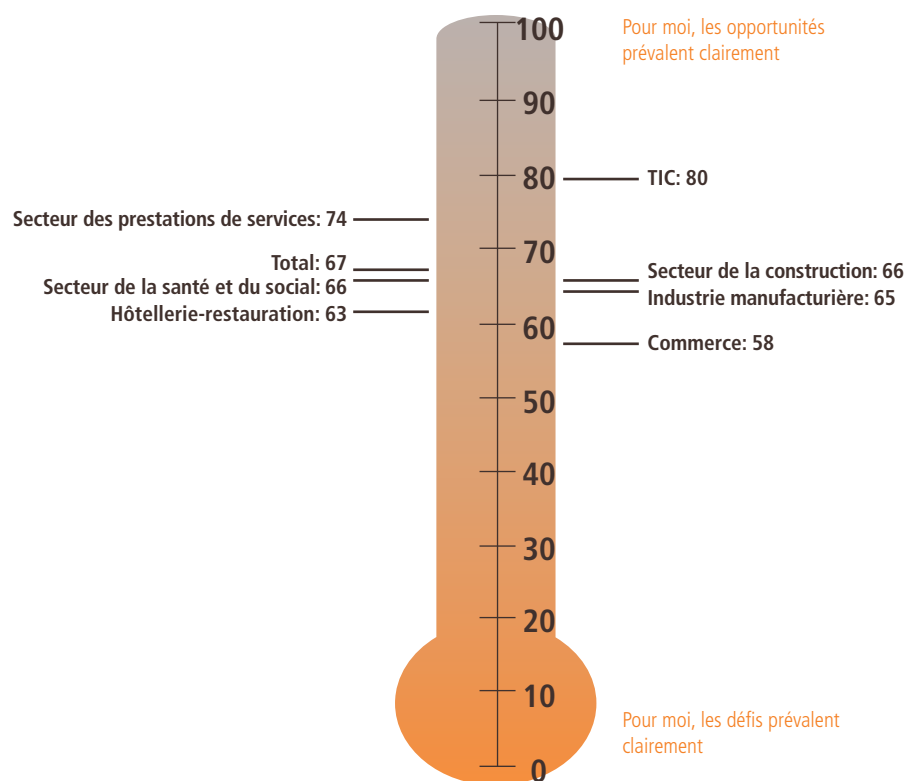
Source: IFU-FHS (2017)

La numérisation, une opportunité ou un défi

«Bosch is a software company», c'est ce qu'affirmait un tweet de Bosch Global en 2015. C'est le signe d'une transformation de l'image que l'entreprise a d'elle-même et, sur le long terme, de son positionnement de marché. En effet, un tiers des employés du service de recherche et de développement chez Bosch sont désormais des ingénieurs logiciels. C'est une démonstration frappante de l'importance croissante que revêtent l'informatique et les logiciels, tant dans les entreprises que dans les produits eux-mêmes. Pour les entreprises, cette évolution peut constituer une nouvelle opportunité mais également un important défi. Les PME interrogées considèrent la numérisation plutôt comme une

chance, comme le montre la figure 3. Les entreprises du secteur TIC sont les plus nombreuses à y voir des opportunités; pour les entreprises de prestations de services également, les opportunités et les nouvelles possibilités offertes par la numérisation sont de loin les aspects les plus importants. Les représentants de la branche commerciale, quant à eux, semblent moins optimistes et les chances qu'ils voient ne prévalent que légèrement. Dans les autres secteurs – industrie manufacturière, secteur de la construction, gastronomie et secteur de la santé et des affaires sociales – les réponses des personnes interrogées correspondent approximativement à la moyenne générale.

La numérisation constitue-t-elle une opportunité ou un défi?



n = 603

Figure 3: la numérisation, une opportunité ou un défi

Source: IFU-FHS (2017)

Les chances qu'offre la numérisation

L'analyse des réponses de l'ensemble des PME interrogées a mis en lumière des aspects très différents les uns des autres en ce qui concerne les possibilités perçues par les entreprises (cf. figure 4). Selon une étude de la Fédération des industries allemandes et du cabinet de conseil Roland Berger, plus de 40 % des comités directeurs et des chefs de grandes entreprises allemandes considèrent la numérisation principalement comme un levier pour optimiser l'efficacité. Les possibilités en matière d'amélioration de la productivité sont parfois devenues si nombreuses que beaucoup d'entreprises examinent même l'éventualité de rapatrier la production en Europe. L'étude effectuée auprès des PME confirme tout à fait ces résultats. Dans

l'évaluation globale, 55 % des PME interrogées voient des occasions d'optimiser l'efficacité via l'automatisation des processus, et cet aspect semble encore plus déterminant que dans l'étude mentionnée plus haut (cf. figure 5). Sont compris dans ce domaine des thèmes propres aux entreprises, tels que l'augmentation de l'efficacité, les économies de coûts et l'optimisation des processus. En outre, certains aspects liés à une approche axée sur le marché, tels que le développement et la mise en œuvre de nouveaux concepts commerciaux ou l'acquisition de nouveaux clients, jouent également un rôle décisif pour plus de 40 % des personnes interrogées.

Quelles opportunités la numérisation offre-t-elle?

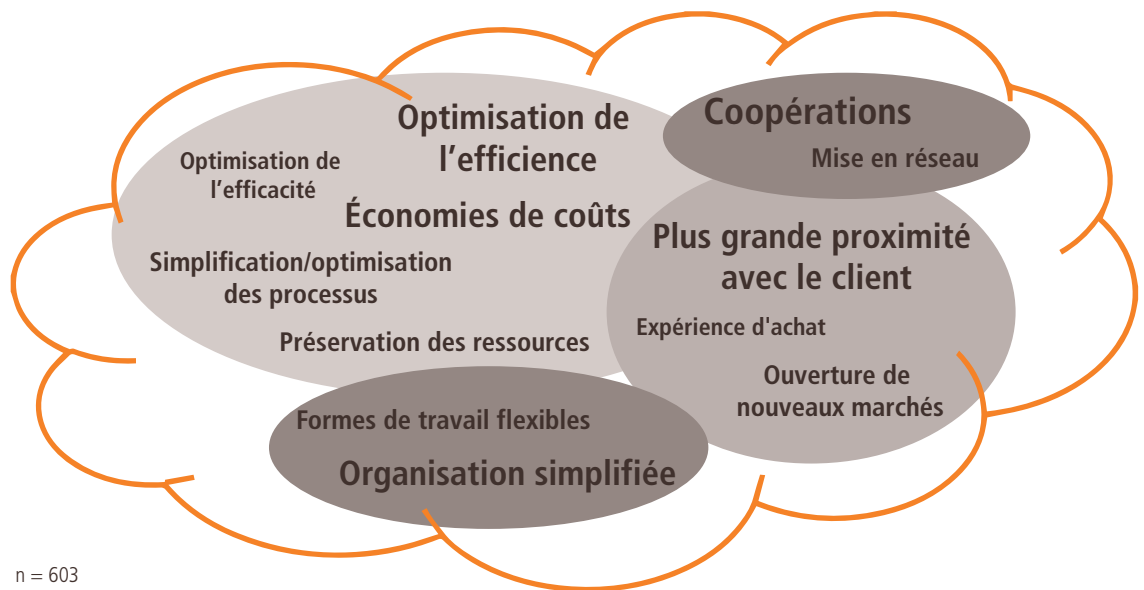


Figure 4: les chances qu'offre la numérisation (résultats globaux)

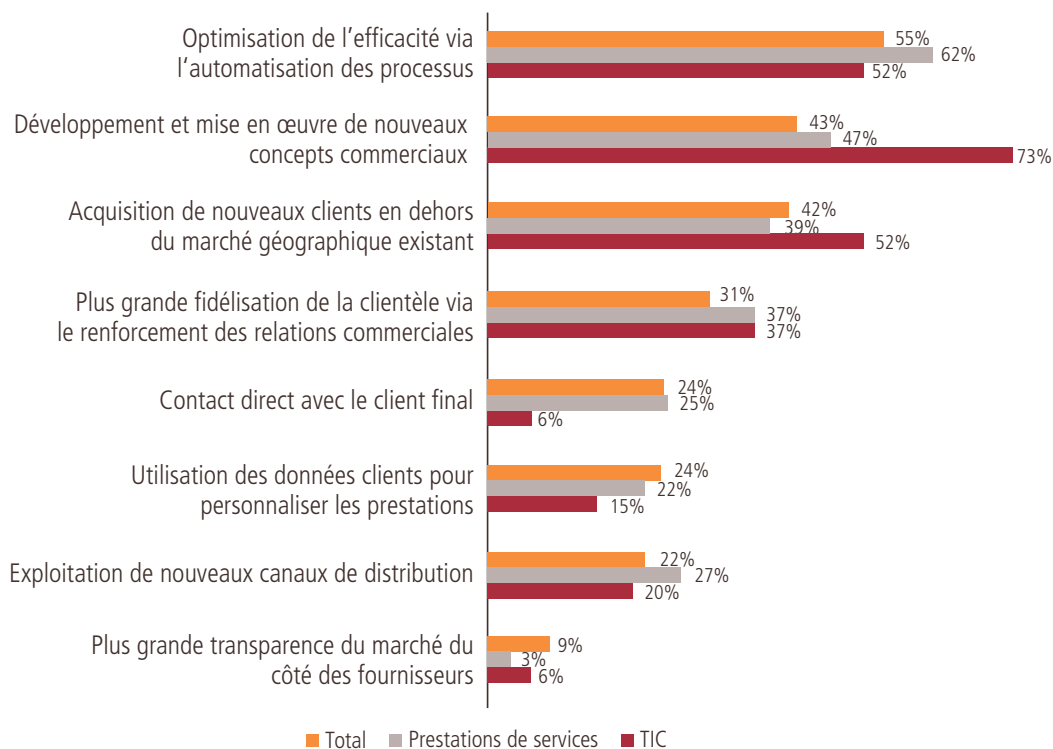
Source: IFU-FHS (2017)

Opportunités différentes selon les secteurs

La numérisation transforme les entreprises dans tous les secteurs, mais à des rythmes différents et avec des effets plus ou moins importants selon les secteurs. C'est pourquoi, outre l'évaluation globale, l'étude effectuée auprès des PME met en lumière les différences et les similitudes entre les différents secteurs analysés. Les entreprises de l'industrie manufacturière et du secteur de la construction voient des opportunités principalement en matière d'optimisation de la productivité. La numérisation ne va pas transformer considérablement que les entreprises du secteur industriel: les chaînes de création de valeur du secteur des prestations de services deviennent aussi de plus en plus numériques. Les résultats de l'étude montrent clairement que, plus que les autres participants à l'enquête, les entreprises de prestations de

services interrogées perçoivent comme une chance l'optimisation de l'efficacité via l'automatisation des processus (cf. figure 5). Les entreprises du secteur TIC voient davantage d'opportunités de développement et de mise en œuvre de nouveaux concepts commerciaux et d'acquisition de nouveaux clients que les PME des autres secteurs. Dans le secteur TIC, de nouveaux modèles commerciaux, utilisant des technologies numériques de manière efficace, apparaissent en permanence. Dans le commerce et l'hôtellerie-restauration, certains aspects liés au marché, telles l'acquisition de nouveaux clients et l'exploitation de nouveaux canaux de distribution, revêtent une importance fondamentale. Dans le secteur de la santé et du social, il s'agit principalement de la gestion des données des patients.

Quelles opportunités numériques les entreprises TIC et de prestations de services perçoivent-elles?



n = 603

Figure 5: opportunités pour les entreprises TIC et de prestations de services

Source: IFU-FHS (2017)

Défis de la numérisation

Les nouveaux développements technologiques ne présentent pas seulement des avantages (opportunités, nouvelles possibilités) mais recèlent également en général des risques et des défis. Les PME interrogées ont mentionné d'une part des aspects tels que l'augmentation de la complexité, davantage de flexibilité et de rapidité. Ces aspects concernent principalement la perspective de l'entreprise, alors que le changement des habitudes de consommation, les canaux de distribution et la tendance aux prestations gratuites concernent directement l'environnement de marché (cf. figure 6). L'utilisation croissante de technologies numériques entraîne l'augmentation constante des volumes de données. Les résultats globaux montrent que, pour les PME

interrogées, le thème de la sécurité des données est l'aspect le plus important. Pour près de 45 % des participants à l'enquête, c'est le principal défi à relever (cf. figure 7). Environ 40 % des PME interrogées considèrent l'important besoin en investissements comme l'un des principaux défis. Mais la numérisation va entraîner également de nouvelles exigences en ce qui concerne les collaborateurs et la nécessité de créer de nouveaux modèles de travail et domaines d'activité requérant de nouveaux profils de compétences et de qualifications. Dans ce contexte, il n'est pas surprenant que plus d'un tiers des PME interrogées considèrent le manque de compétences de leurs collaborateurs comme un défi majeur.

Quels défis la numérisation entraîne-t-elle?

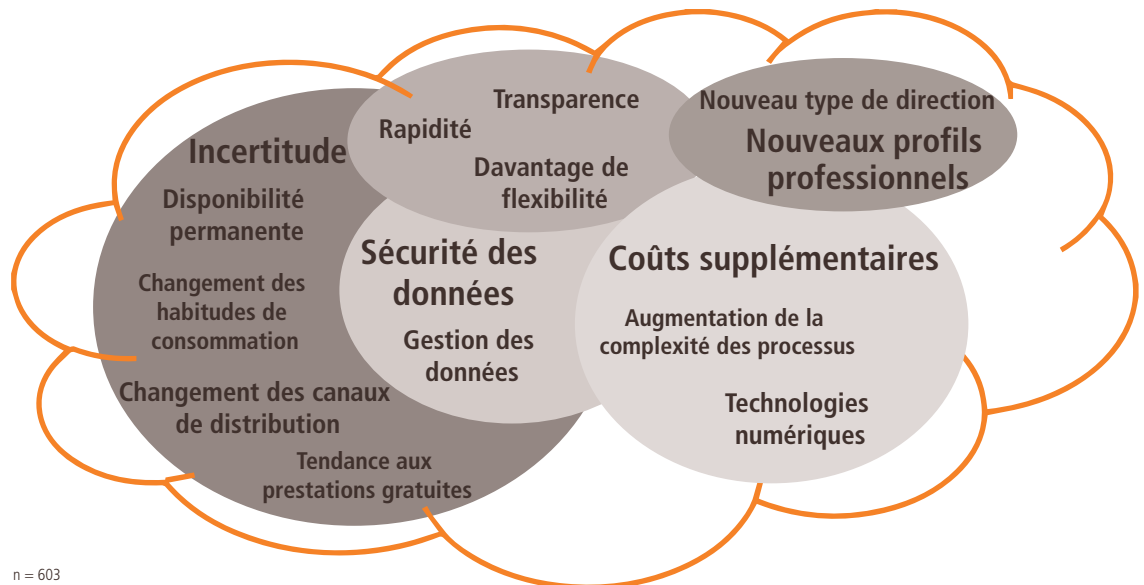


Figure 6 : défis de la numérisation (résultats globaux)

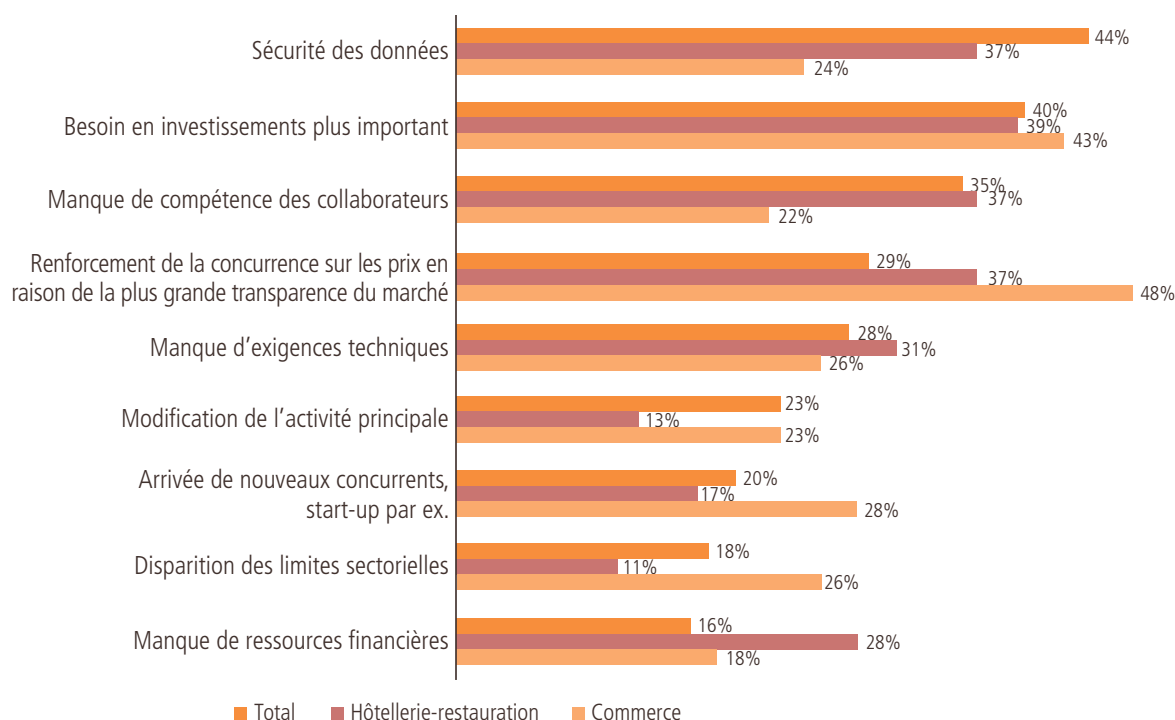
Source: IFU-FHS (2017)

Défis différents selon les secteurs

Les défis de la numérisation sont multiples et variés, et différents selon les secteurs. Les entreprises de l'industrie manufacturière et du secteur de la construction considèrent que le manque de compétence des collaborateurs et l'important besoin en investissements constituent des défis très importants. Les entreprises TIC voient l'éventuelle arrivée de nouveaux concurrents comme une menace majeure. Dans le secteur des prestations de services et pour les entreprises du secteur de la santé et du social, la sécurité des données est la priorité. Pour le commerce, le renforcement de la concurrence sur les prix, en raison d'une transparence plus importante du marché, constitue le défi le plus important de la numérisation. Près d'une entre-

prise commerciale sur deux a cité cet aspect (cf. figure 7). Ces craintes sont compréhensibles. En effet, avec la concurrence directe, la concurrence sur les prix ne se trouve qu'à un clic de souris pour de nombreux produits. Dans l'hôtellerie-restauration également, la transparence croissante du marché suscite des inquiétudes. En outre, la question des ressources financières nécessaires est ici plus cruciale que dans d'autres secteurs. C'est donc compréhensible. En effet, comparés aux autres secteurs, les bénéfices moyens de la branche sont les plus bas et le taux de faillite est le plus élevé, si bien que les entreprises ne disposent que d'une faible marge de manœuvre pour les investissements.

Quels défis les PME de l'hôtellerie-restauration et du commerce voient-elles?



n = 603

Figure 7: défis de la numérisation pour l'hôtellerie-restauration et le commerce

Source: IFU-FHS (2017)

Remerciements

La Situation des PME 2017 a été réalisée grâce au soutien financier d'Helvetia Suisse, de BDO Suisse et Raiffeisen Suisse. Nous remercions nos partenaires de terrain et tous les experts impliqués de leur précieux soutien.



Ihre Schweizer Versicherung

www.helvetia.ch



Gemeinsam Mehrwert schaffen

www.bdo.ch



Willkommen bei der Bank, die auch ein KMU ist

www.raiffeisen.ch/kmu

Contact/mentions légales

FHS St.Gallen

Hochschule für Angewandte Wissenschaften
Institut für Unternehmensführung IFU-FHS
Rosenbergstrasse 59, Case postale
9001 Saint-Gall, Suisse
Tel. +41 226 13 80

ifu@fhsg.ch

www.fhsg.ch/ifu

Auteurs

Marco Gehrig, Wifried Lux, Rigo Tietz, Franziska Weis

Lisibilité

Pour une meilleure lisibilité, seule la forme masculine est utilisée dans certains termes. La forme féminine est bien entendu toujours incluse.

Impression

Schmid-Fehr AG, la typographie multimédia
9403 Goldach, Suisse





FHS St.Gallen
Hochschule für Angewandte Wissenschaften
Rosenbergstrasse 59, Case postale
9001 Saint-Gall, Suisse
Tel. +41 71 226 14 10

info@fhsg.ch
www.fhsg.ch

Retrouvez-nous également sur
www.facebook.com/fhsstgallen

