

# Accélération du passage au numérique

## SYNTHESE

Avant l'apparition du COVID-19, Chubb s'est joint à Accenture pour mener une enquête auprès de dirigeants du monde entier, mettant en évidence les principales tendances qui touchent les petites et moyennes entreprises. Dans le cadre de cette enquête, 1 350 dirigeants d'entreprises de 14 secteurs sur neuf marchés (Australie, Brésil, Canada, Colombie, France, Japon, Mexique, Royaume-Uni et États-Unis) ont été interrogés. Les résultats permettent de mieux comprendre les domaines privilégiés par les entreprises ces dernières années et les raisons de ces choix.

Découvrez le rapport

Consultez [chubb.com/digitalbusiness/ch-fr](http://chubb.com/digitalbusiness/ch-fr)



## LES QUATRE GRANDES THÉMATIQUES ISSUES DE L'ENQUÊTE

### 01

#### Communication privilégiant le digital

Création d'expériences digitales permettant un meilleur ciblage de la clientèle et fourniture optimale de produits et de services répondant à ses attentes et besoins.

### 02

#### Exploitation de la puissance des données

Adoption du cloud et d'autres technologies avancées, comme l'IA, en vue d'affiner les produits et services destinés au client et d'optimiser l'activité commerciale.

### 03

#### Soutien à la transformation des effectifs

Répondre à l'évolution accélérée vers un monde du travail de plus en plus numérique, mise en place de solutions de travail flexibles, de possibilités de développement de carrière et des compétences, et d'avantages sociaux innovantes.

### 04

#### Présence sur le marché mondial

Ouvrir de perspectives au-delà des frontières, au sens propre comme au figuré, par la formation de partenariats avec d'autres entreprises pour élaborer de nouveaux produits ou services, et par la mise en place de plateformes commerciales et sociales permettant de toucher un plus large public et d'augmenter les capacités.

## PERSPECTIVES PROPRES À LA SUISSE

La pandémie mondiale a contraint de nombreuses entreprises à accélérer leur conversion au digital et à faire évoluer leurs activités. Autrefois simple moteur de croissance ou d'efficacité, le digital est devenu la bouée de sauvetage indispensable à la survie d'entreprises évoluant dans des secteurs aussi variés que l'industrie manufacturière ou les télécommunications.

Depuis l'apparition de la pandémie de COVID-19, les petites et moyennes entreprises (PME) suisses sont confrontées à des risques et à des difficultés conséquentes. Compte tenu des contraintes imposées en matière de distanciation sociale, de déplacements et autres, de plus en plus d'entreprises vont privilégier le numérique pour communiquer avec leurs clients et gérer leurs données. En outre, les entreprises doivent gérer leur personnel en télétravail et assurer la coordination avec leurs partenaires commerciaux à travers le monde pour assurer la continuité des activités durant cette pandémie.

Nous allons analyser les répercussions potentielles des quatre thématiques mondiales identifiées dans l'enquête sur les PME suisses, afin notamment d'aider les entreprises à prendre conscience de ces risques et à mieux les comprendre. Alors que les entreprises locales se tournent vers l'avenir, un tel éclairage peut contribuer à poser les jalons qui permettront de relever les défis en matière de résilience et de croissance, et de faire en sorte que les entreprises suisses jouissent d'une protection adaptée à leurs besoins.

# Thème 1 :

## Communication privilégiant le digital

La pandémie mondiale a contraint de nombreuses entreprises à accélérer leur conversion au digital et à faire évoluer leurs activités. Avant l'apparition du COVID-19, Chubb a mené avec Accenture une enquête auprès de 1 350 chefs d'entreprise, qui a mis en évidence quatre grandes tendances impactant sur les entreprises de neuf marchés à travers le monde. Les résultats de l'enquête sont sans doute encore plus pertinents aujourd'hui.

### Communication privilégiant le digital

Le COVID-19 a accéléré le rythme auquel les entreprises locales s'adaptent aux infrastructures numériques dans cette nouvelle normalité. Un nombre croissant d'entreprises se tournent vers les nouvelles technologies pour attirer et fidéliser leurs clients. 90 % des participants à l'enquête Swiss IT 2020 déclarent être confrontés à la transformation digitale. En revanche, seules 42 % des entreprises interrogées déclarent percevoir un fort potentiel ou de réelles opportunités dans les activités axées sur les données. Une grande partie (35 %) des entreprises suisses indiquent qu'elles soutiennent et mettent déjà partiellement en œuvre la transformation digitale.<sup>1</sup>

Bien que les entreprises considèrent la transformation digitale comme un outil d'optimisation des processus internes dans une optique de réduction des coûts et d'amélioration de la communication avec les clients, sa mise en œuvre se heurte encore à certains obstacles. 30 % des entreprises interrogées indiquent que le respect des exigences de conformité et de protection des données constitue un obstacle notable à la transformation digitale. Un budget suffisant doit être prévu pour poursuivre le développement vers un avenir digital. 31 % des entreprises y voient un obstacle.<sup>2</sup>

Par ailleurs, pour la plupart des consommateurs suisses, la transformation digitale est une évolution souhaitable. Face à ce constat et compte tenu de la pandémie, nous avons même assisté à une accélération de la transformation digitale.

L'instauration d'une relation de confiance et d'une bonne relation digitale avec la clientèle est essentielle, notamment par le biais d'outils sophistiqués comme les cookies sur Internet, l'écoute audio, la messagerie instantanée et d'autres formes de collecte de données visant à optimiser le parcours du client et l'expérience qui lui est proposée. En revanche, une mauvaise expérience client (ou un bris de confiance vis-à-vis du client) peut nuire à la relation, notamment lorsque l'entreprise est menacée par une mauvaise gestion des données relatives aux clients.

Les clients avertis sont conscients des risques associés à la divulgation de leurs données. Les entreprises sont donc tenues de communiquer sur leurs responsabilités, de disposer de plans de prévention et d'intervention pour la gestion des risques et de respecter la législation locale en vigueur afin de renforcer leur engagement en faveur de la protection de la vie privée.



## 42 %

des entreprises suisses perçoivent un fort potentiel ou de réelles opportunités dans les activités axées sur les données.

## 30 %

des entreprises suisses considèrent le respect des exigences de conformité et de protection des données comme un obstacle à la transformation digitale.

<sup>1</sup> IDC, Swiss IT 2020

<sup>2</sup> IDC, Swiss IT 2020

<sup>3</sup> Oliver Wyman, Switzerland's Digital DNA

## ÉTUDE DE CAS

# Rencontre avec Karin de New Way Exchange

## SON ENTREPRISE

Karin a fondé une société de financement aux particuliers qui vise à simplifier l'investissement et à le rendre plus abordable pour les investisseurs locaux en proposant des plans d'investissement sur mesure à un coût nettement inférieur à celui des sociétés d'investissement traditionnelles. Son site Internet lui permet de recueillir et de stocker les profils de risque et les préférences d'investissement de ses clients.

## QU'EST-IL ARRIVÉ ?

Suite à un problème de logiciel système, les profils de plusieurs clients ont été intervertis et son entreprise a recommandé des investissements à haut risque à des clients dont le seuil de tolérance au risque était peu élevé. Bien qu'elle soit parvenue à rectifier certaines de ces erreurs après les avoir découvertes, certains clients ont investi conformément aux recommandations erronées formulées par Karin. Ces clients ont essayé des pertes importantes lorsque le marché s'est effondré sous l'effet du COVID-19.

## La protection de Chubb

Le contrat d'assurance responsabilité civile professionnelle de Chubb a permis à Karin de faire face aux poursuites engagées à son encontre. Celles-ci portaient sur le fait que ses conseils en matière d'investissement n'avaient pas tenu compte de l'appétit de risque du client.



Pour une solution sur mesure adaptée à votre entreprise, n'hésitez pas à nous contacter.