

CINQ QUESTIONS À CINQ EXPERTS EN DIGITALISATION

Un regard quelque peu différent sur les divers aspects de la digitalisation

Expertsuisse s'engage pour ses membres dans de nombreuses initiatives dans le domaine de la digitalisation/transformation. Luzia Hafen, membre de la Direction d'Expertsuisse et responsable de la digitalisation/transformation, interroge des personnalités éminentes sur la quelle manière dont la digitalisation marque leur vie professionnelle et privée.

Prof. Martina Dalla Vecchia



E-COMMERCE,
DIGITAL MARKETING &
SOCIAL MEDIA,
FHNW

Christian Hunziker



DIPL. MATH. ETH,
EXEC. MBA HSG, CEO,
SWISSICT

Quelles sont, selon vous, les trois principales opportunités de digitalisation pour la branche dans laquelle vous travaillez?

En gestion de la formation, je vois les opportunités suivantes:

- Accessibilité et acceptation: les connaissances peuvent être transmises via différents canaux. Ces deux dernières années ont montré que l'enseignement à distance fonctionne et est bien accepté.
- Nouveaux groupes cibles et modèles d'affaires: les cours en ligne, les MOOC gratuits, le visiocoaching ou les événements en live-streaming permettent presque à tout le monde de suivre une formation continue.
- La formation continue est indispensable. Tout le monde a dû apprendre en matière numérique et emprunter de nouvelles voies. Cela crée des liens.

Le secteur ICT rend la digitalisation possible pour elle-même et pour d'autres branches. Je constate avec plaisir qu'il existe un très grand nombre d'innovations, notamment lors de la remise annuelle des Digital Economy Awards. Le principal défi qui se pose à la branche ICT, c'est le manque de main-d'œuvre qualifiée. Les initiatives de formation professionnelle et continue sont donc cruciales. Il est urgent de motiver plus de femmes et de personnes handicapées ou neuroatypiques pour qu'elles s'intéressent aux technologies de l'information et de la communication, ainsi que de garder les seniors sur le marché. Et nous y travaillons.

Raphael Kissling



EXPERT-COMPTABLE
DIPLÔMÉ, MANAGING
PARTNER TREUVISION,
ASSOCIÉ DE
DATAVISION ET
DE DATASEA

Teodor Pistalu



RESPONSABLE
TECHNOLOGY
ASSURANCE,
ASSOCIÉ, DELOITTE

Maja Zulauf



JURISTE,
CEO APPROOVD

Les processus d'affaires classiques d'une société fiduciaire (comme l'établissement d'un rapport de management, de comptes annuels consolidés ou d'une déclaration d'impôt) peuvent être entièrement repensés et être accélérés par un facteur X pour la même qualité, voire une qualité supérieure. Les cadres dirigeants sont ainsi en mesure de prendre de meilleures décisions, et ce plus rapidement.

La digitalisation peut rendre notre profession encore plus intéressante et attirer ainsi davantage de nouveaux membres dans la branche.

Étant plus efficaces, nous disposons donc de plus de temps pour nos proches.

La digitalisation changera notre branche en trois aspects:

→ Nous travaillerons encore plus rapidement et de n'importe où, par exemple grâce au recours à des analyses de données et à la *robotic process automation* pour analyser les volumes de données importants et automatiser les étapes de travail.

→ Les nouvelles technologies et la digitalisation croissante de nos processus de travail auront pour conséquence que notre modèle d'entreprise actuel «*time and material*» (facturation à l'heure) se dirigera vers un modèle «*as a service*».

→ Étant donné que de nombreux processus de travail sans valeur ajoutée seront automatisés, les décisions d'achat seront encore plus déterminées par la valeur ajoutée à l'avenir.

Qualité, efficacité et fiabilité sont pour moi les trois mots magiques qui caractérisent de façon extrêmement positive la technologie intelligente de gestion des contrats.

La rédaction automatisée de contrats, par exemple, réduit les sources d'erreur et non seulement garantit ainsi la sécurité juridique, mais augmente aussi la qualité. Cette technologie interactive offre un traitement transparent des documents et accroît la productivité, avec des conséquences positives sur les coûts.

Il faut en outre mentionner un aspect trop souvent négligé des processus digitaux: le plaisir de travailler!

Prof. Martina Dalla Vecchia

Christian Hunziker

Quelle est la plus grande leçon que vous avez tirée en matière de digitalisation?

La digitalisation dans la formation continue fonctionne! Les cours en ligne se sont imposés et les visioconférences sont également acceptées pour remplacer les réunions en personne. La prochaine étape est la professionnalisation. Il nous faut des spécialistes et des cadres dirigeants qui agissent comme des leaders sur le plan numérique, c'est-à-dire qui sont dans un état d'esprit orienté vers le numérique, qui sont conscients du devoir de diligence numérique et qui se forment en permanence dans les nouvelles technologies et méthodes.

J'ai mené mon premier projet de digitalisation il y a exactement 30 ans lorsqu'à certains guichets de poste, on a commencé à scanner des bulletins de versement pour les traiter de façon entièrement automatique. Depuis, j'ai eu la chance d'accompagner de nombreux projets qui ont permis des choses incroyables et ont fait bouger les lignes. Ce qui me réjouit le plus, c'est lorsque les résultats permettent de rendre le monde plus juste, notamment entre les pays, les régions, les niveaux de formation et les générations.

Pourquoi investiriez-vous dans les cryptomonnaies? Et avez-vous déjà réalisé de tels investissements?

Non, je ne fais pas partie des millionnaires du bitcoin. Au début, j'ai été découragée par le temps à investir pour se plonger dans le sujet. Mon collègue, le Prof. Dr. Walter Dettling, a étudié ce domaine très tôt et nous a régulièrement informés. Son atelier sur la blockchain m'a particulièrement impressionnée. Nous y avons créé nous-mêmes une blockchain, dans un cadre sécurisé. On a ainsi découvert les éléments sur lesquels une blockchain reposait, le travail qu'elle représentait et ce qui pouvait ne pas fonctionner.

En tant que mathématicien diplômé en économie d'entreprise, je suis fasciné d'une part par les théories et technologies sous-jacentes. D'autre part, j'accorde une grande confiance à l'économie financière suisse et à ses mécanismes de contrôle. C'est pourquoi je n'ai pas encore été confronté à un *business case* qui n'aurait fonctionné qu'avec des cryptomonnaies. À des fins purement spéculatives, je ne les prendrais pas en considération.

Où pourrait-on, selon vous, appliquer la technologie de la blockchain?

La technologie de la blockchain est intéressante lorsqu'il s'agit de prouver, en excluant toute possibilité de falsification, qui est le propriétaire ou qui a le droit d'usage. Elle est donc passionnante pour différents domaines comme l'immobilier, les chaînes d'approvisionnement, le négoce d'énergie, mais aussi les œuvres d'art et la musique. La blockchain permettant de consigner sous forme cryptée le nom du propriétaire de données, ce système est approprié aussi pour les votes, les données de patients, la gestion de l'identité, etc. Fondamentalement reste la question des charges et des produits. En effet, le recours à une blockchain est très énergivore. Si le cryptage est déchiffré, tous les avantages sont perdus.

Il existe de nombreuses possibilités d'application passionnantes et pertinentes. Lors des Digital Economy Awards, nous avons justement remis le trophée du gagnant à un tel exemple: il s'agissait de la traçabilité fiable de la chaîne d'approvisionnement de médicaments. Les variations élevées de température et d'humidité sont dommageables pour nombre de médicaments. Pour cette offre, les enregistrements d'une balise ont été stockés dans une blockchain et ont pu être vérifiés de manière sûre et fiable par le destinataire (p. ex. une pharmacie).

Raphael Kissling

La digitalisation est la base de l'interconnexion. L'interconnexion constitue la base de l'automatisation.

Teodor Pistalu

La digitalisation peut présenter un grand nombre d'avantages, mais seulement si elle est correctement mise en œuvre dans le processus de travail et dans l'entreprise. J'ai très souvent vu des initiatives de digitalisation qui ont plutôt compliqué les tâches des collaborateurs et augmenté leur charge de travail que des initiatives qui ont apporté des simplifications et une plus grande efficacité. La digitalisation devrait être intégrée progressivement dans l'entreprise. Le facteur «collaborateurs» devrait être au centre des préoccupations. La formation et l'implication rapides des collaborateurs dans les initiatives de digitalisation sont donc très importantes.

Maja Zulauf

La digitalisation a uniquement une chance lorsqu'elle présente un avantage sensible par rapport au monde analogique. En outre, elle doit être simple et évidente. Les outils numériques qui n'améliorent ou ne simplifient pas considérablement la vie des utilisateurs tombent vite dans l'oubli. Étant donné la quantité de solutions existantes, nous sommes devenus plus exigeants, tant dans notre vie privée que professionnelle. Seules les solutions révolutionnaires ont encore une chance sur le marché.

Pour des raisons spéculatives. Non, j'ai investi principalement dans les trois entreprises que j'ai (co)fondées.

Les cryptomonnaies offrent une plateforme d'investissement encore très spéculative. La fluctuation de leur cours est très grande. Elles sont donc adaptées aux investisseurs présentant un profil de risque élevé. Certaines d'entre elles, et notamment leur technologie et leur écosystème, pourraient avoir de l'avenir. Je n'ai actuellement pas investi dans des cryptomonnaies puisqu'elles ne correspondent pas à mon profil de risque.

Ce type de technologie révolutionne, réinvente et simplifie les processus actuels. Les processus complexes sont de plus en plus efficaces, rapides et accessibles. Ils changent la donne et m'ont toujours intéressée. Et ceux qui les adoptent en premier en sont généralement les grands gagnants. Aujourd'hui, on ignore émergera en vainqueur. Mais je n'ai jamais reculé devant les risques. Bien sûr que j'ai fait investi.

Notamment dans la décentralisation des monnaies, des registres (comme les registres fonciers, les registres d'actions, etc.) et les NFT (un eldorado pour les collectionneurs).

Il existe déjà beaucoup de domaines d'application pour la technologie de la blockchain. À l'avenir, il y en aura certainement encore plus. Voici quelques exemples: les paiements (notamment les paiements transfrontières), les rapports de propriété pour les biens numériques (p. ex. les NFT, les droits musicaux et artistiques en général) et les mécanismes de vote (actuellement principalement dans le domaine privé ou dans des consortiums d'entreprises, mais moins dans les votations populaires, les bases légales et les aspects liés à la sécurité étant encore en élaboration).

Il existe de très nombreux domaines: le processus entier d'établissement de contrats et l'archivage pourraient vraisemblablement devenir plus transparents et efficaces grâce à la blockchain. Je vois surtout un potentiel énorme dans le traitement des contrats en général, à savoir dans la sécurisation et le transfert des paiements. Cependant, cette technologie n'est pas encore aboutie. À de nombreux égards, son utilité pratique doit encore être démontrée. Le temps nous montrera comment elle s'adaptera aux besoins des entreprises et comment celles-ci l'adopteront en pratique.

Prof. Martina Dalla Vecchia

**À propos du bureau «zéro papier»:
utilisez-vous encore du papier?
Si oui, quand?**

Un mixte des deux fait l'affaire! J'ai besoin de papier notamment dans la phase de conception ou de coaching. Au début, je note encore les idées ou le déroulement d'un projet sur papier. Il est souvent plus rapide de faire une première ébauche de mind-maps et de processus sur le papier et d'en discuter. Dès que j'ai la vue d'ensemble, je passe au mode numérique. Tout le reste se fait sans papier et généralement via un service cloud. Les feedbacks donnés directement dans les documents numériques permettent une collaboration idéale, notamment dans la communication avec les étudiants. Conclusion: la digitalisation apporte de nombreux avantages, mais appliquer la meilleure solution selon la situation demande du bon sens.

Christian Hunziker

J'ai commencé il y a déjà plus de quinze ans à travailler sur du papier numérique, afin de disposer de tout au format électronique. Je n'ai aujourd'hui plus de bloc-notes dans mon porte-documents. Tout au plus ai-je un bloc de post-it pour prendre une note que je transcris ensuite définitivement au format électronique.

Raphael Kissling

Oui. Pour les réunions importantes, j'ai (également) une version imprimée des documents clés. Ainsi, je suis sûr de n'avoir aucun problème de batterie ou d'informatique.

De plus, je gère ma liste de tâches sur papier. J'éprouve plus de satisfaction à biffer une tâche accomplie avec un véritable stylo qu'à cocher une case sur un écran.

Teodor Pistalu

Je n'utilise presque plus de papier au bureau ni dans ma vie privée. Malheureusement, je dois encore imprimer sur papier certains de mes courriers. Mais c'est de moins en moins le cas.

Maja Zulauf

Oui, lors des entretiens avec les clients. Je trouve impoli de prendre des notes sur un ordinateur pendant une réunion avec un client et j'y renonce donc. Dans ce contexte, le bon vieux papier continue de faire ses preuves. Autrement pour le travail, je me passe presque de papier. Chez moi avec mes enfants, j'essaie, tant que c'est possible, de m'en tenir au maximum au papier.