



# ULAM

Union Lémanique de l'Artisanat et des Métiers

» TRAVAILLER EN PAYS VOISIN

France / Suisse



# La transition numérique, un défi pour les PME



Chambre  
de **Métiers**  
et de l'**Artisanat**  
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES  
HAUTE-SAVOIE

digital**switzerland** 

# Que signifie pour vous « transition numérique »

(En un mot ou une phrase)

---

## Définition

- La transition numérique est une dynamique de changement sociétal profond (social, culturel, économique), qui a pour but d'améliorer le quotidien de toutes et tous.
- Elle est amenée par l'utilisation innovante des technologies et d'internet, qui bien plus qu'une finalité, sont des moyens très puissants qui ont un impact à tous les niveaux : personne individuelle, groupe ou organisation, administration, entreprise, société en général.





Des stratégies  
gouvernementales différentes

---

# La Suisse est le pays le plus innovant d'Europe en 2021

- 1er rang mondial pour la qualité de sa recherche scientifique
- 1er rang mondial pour les dépenses de recherche et développement par habitant
- 1er rang mondial de l'innovation
- 956 demandes de brevets par million d'habitants en 2018

• *Source : WEF Global Competitiveness Report 2017-2018, Office européen des brevets*



1<sup>st</sup> place    2<sup>nd</sup> place    3<sup>rd</sup> place



2020 Global Innovation Index

(source: [https://www.wipo.int/global\\_innovation\\_index/en/2020/](https://www.wipo.int/global_innovation_index/en/2020/))



2020 European Innovation Scoreboard

(source: [https://interactivetool.eu/EIS/EIS\\_2.html#a](https://interactivetool.eu/EIS/EIS_2.html#a))



2019 Global Entrepreneurship Index

(source: <https://thegeedi.org/>)

FACTS

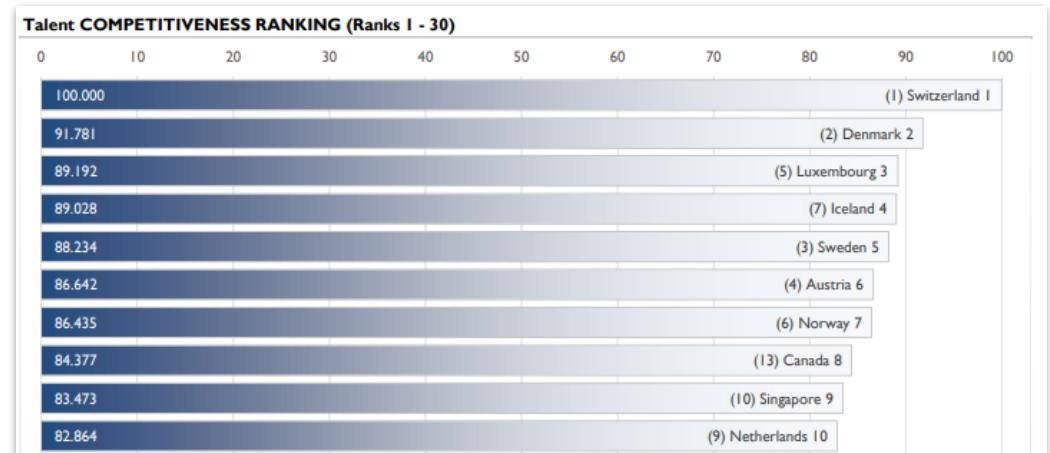
Switzerland is a key talent hub. We have three key elements: Mountains, Infrastructure and human brain power

### Insead, Adecco and Google Global Talent Competitiveness Index 2020

COUNTRY	SCORE	OVERALL RANK	INCOME GROUP
Switzerland	81.26	1	High income
United States of America	79.09	2	High income
Singapore	78.48	3	High income
Sweden	75.82	4	High income
Denmark	75.18	5	High income
Netherlands	74.99	6	High income
Finland	74.47	7	High income
Luxembourg	73.94	8	High income
Norway	72.91	9	High income

Source: [Global Talent Competitiveness Index](#)

### IMD World Talent Ranking 2020



Source: [IMD World Talent Ranking](#)

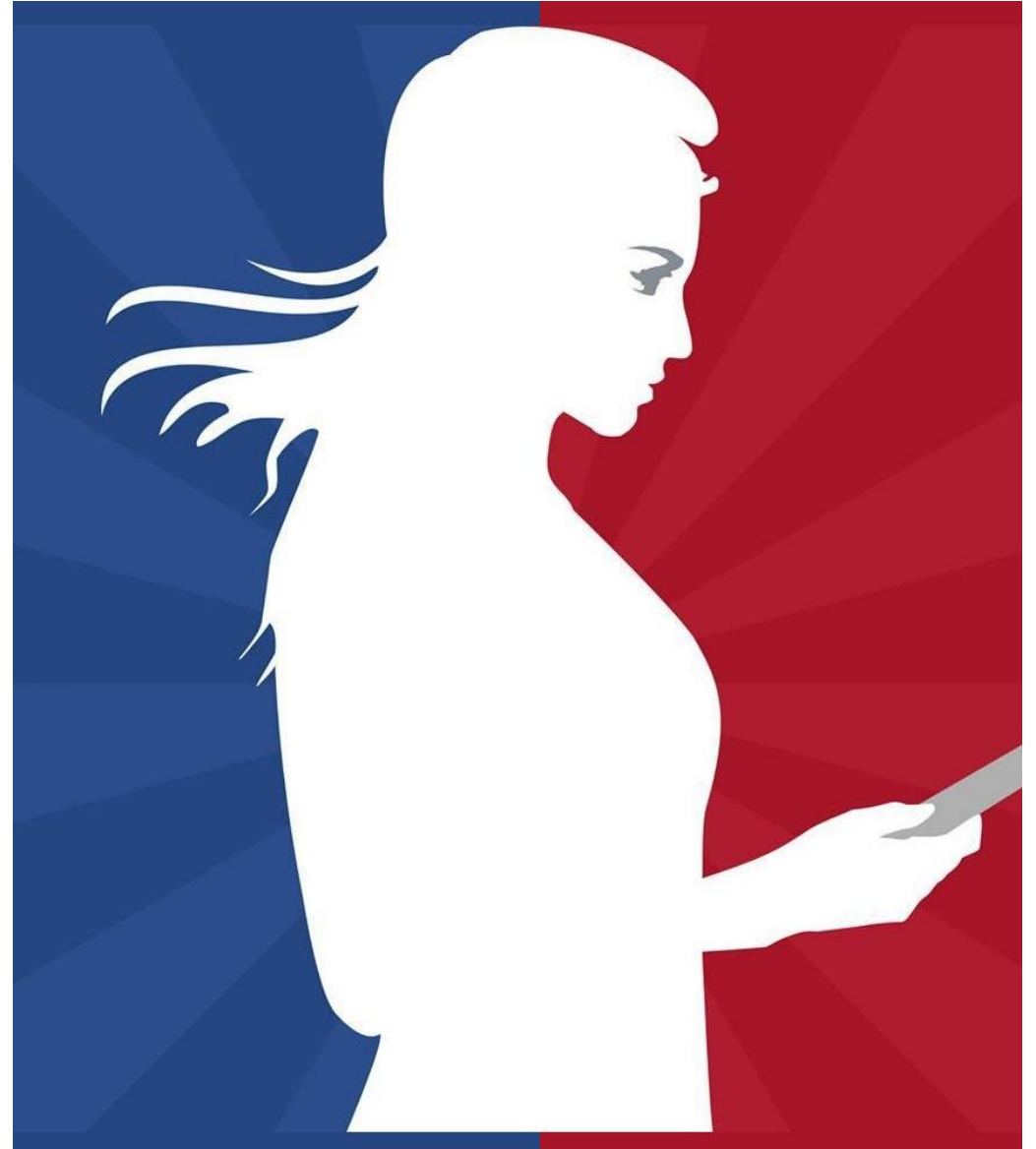
## En France, des politiques publiques en faveur du numérique

### Une impulsion venant de l'Etat

---

Le **Conseil national du numérique (CNNum)** est un organisme consultatif en charge d'étudier les questions relatives au numérique et d'informer et conseiller le gouvernement quant aux enjeux et perspectives de la transition numérique.

Constituée de personnalités civiles expertes du numérique, cette instance est placée sous la tutelle du ministre chargé du numérique depuis décembre 2017 et défend une transition numérique citoyenne et inclusive.





# Le numérique, pilier central de la relance

**908** millions  
d'euros  
investis pour accélérer la  
transformation numérique

**570**  
millions  
d'euros

pour garantir la fibre  
sur tout le territoire  
national



• Assurer une bonne  
connexion à tous



• Résorber les fractures  
numériques

En 2025,  
**généralisation**  
de la fibre, partout en France



• Renforcer l'attractivité  
des territoires

**250**  
millions  
d'euros

pour l'inclusion  
numérique



• Généraliser des outils simples  
et sécurisés pour simplifier  
les démarches administratives



• Favoriser le développement  
de lieux de proximité,  
accessibles à tous



• Former et recruter des  
médiateurs numériques

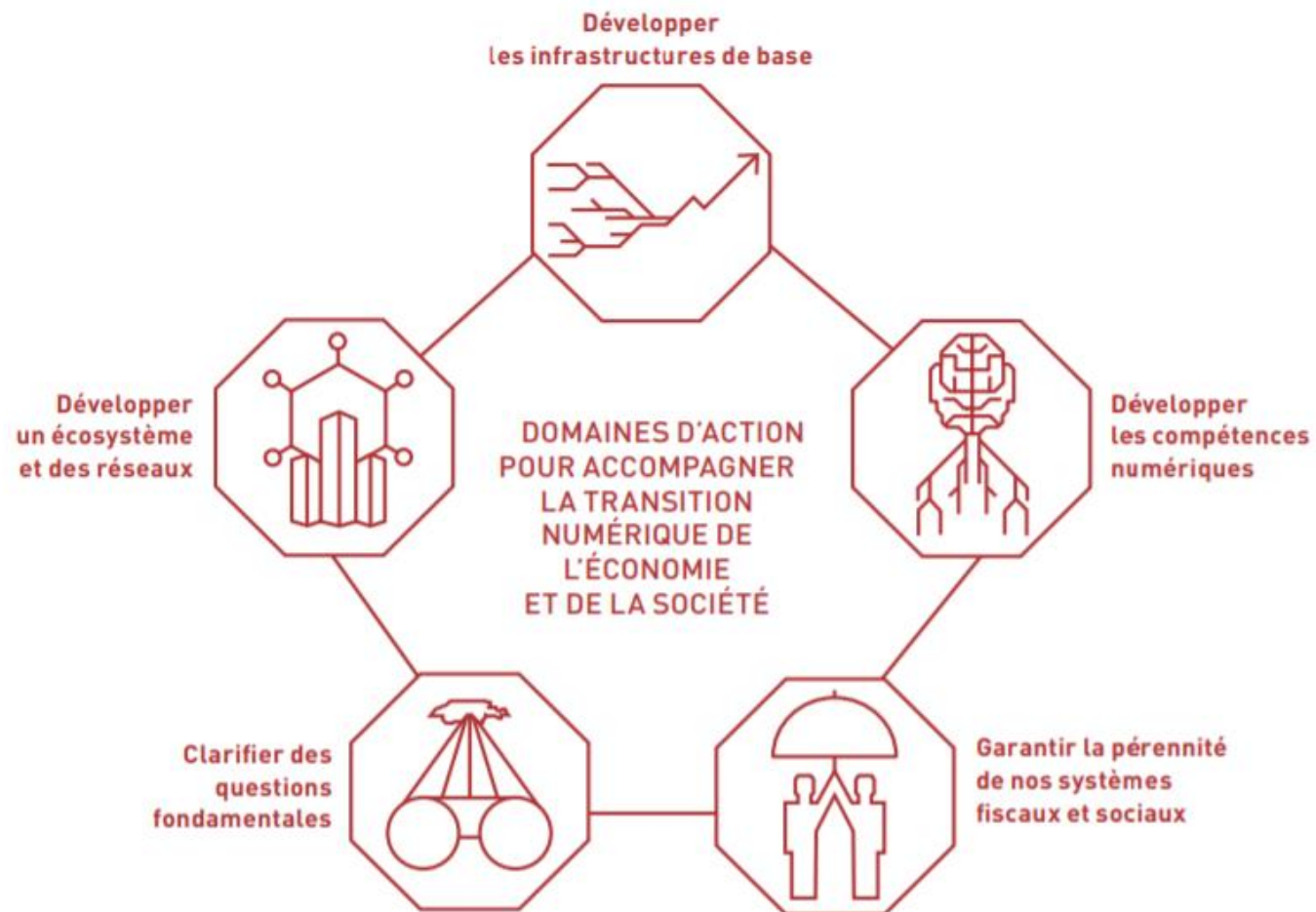
**4000**  
conseillers numériques France Services  
déployés pour proposer des ateliers  
d'initiation au numérique

**88**  
millions  
d'euros

pour la transformation  
et l'outillage numérique  
des collectivités territoriales  
pour un service public :

**+ efficace  
simple  
proche**

## Vers des objectifs similaires



## Enjeux vs risques

- Se réinventer
- Apporter une valeur ajoutée
- Faire évoluer son entreprise
- Amener de nouvelles compétences
- Développer son offre sur d'autres marchés



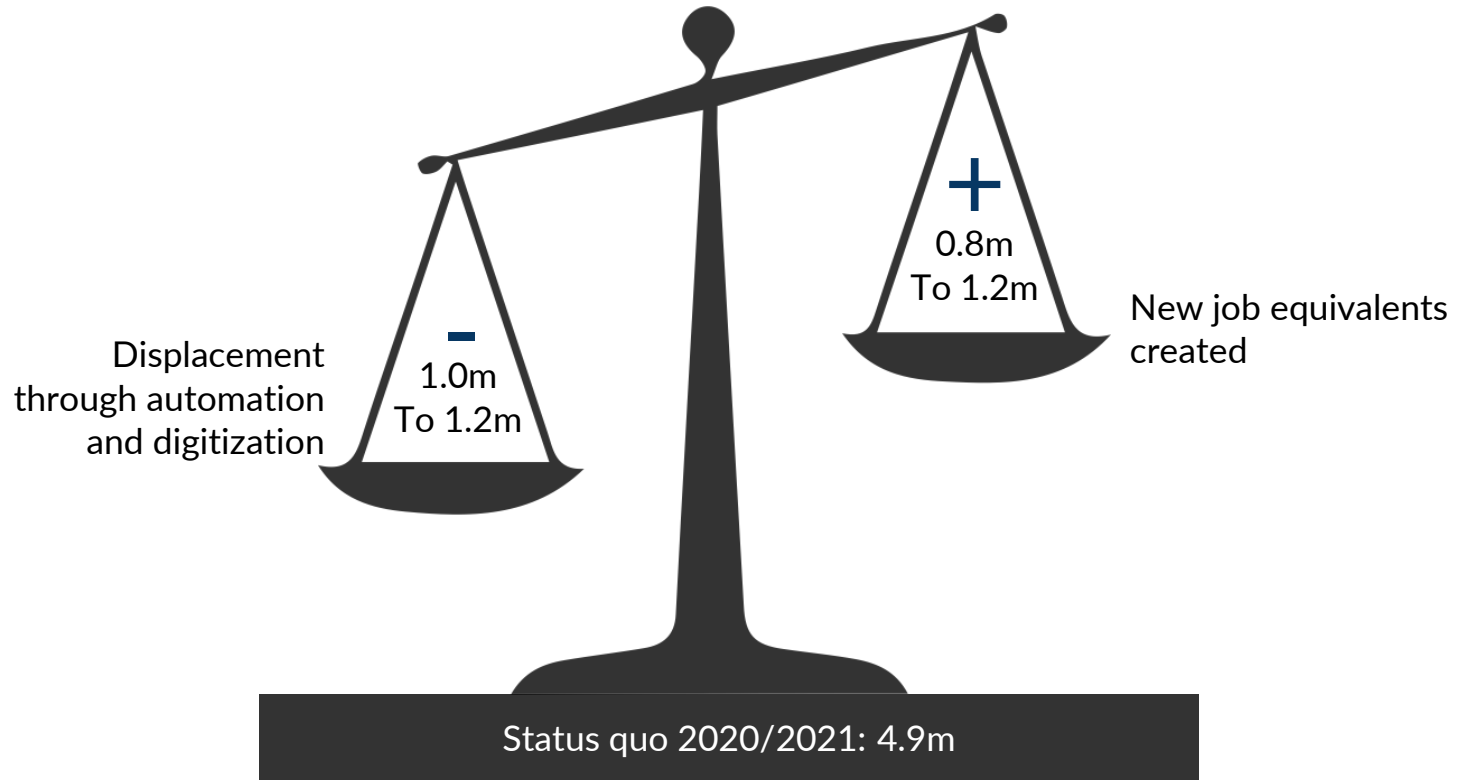
- Inégalités face à l'accès au numérique
- Impact environnemental
- Données personnelles et sécurité
- Connectivité et santé



The shift in the job market will be consequent: 20%

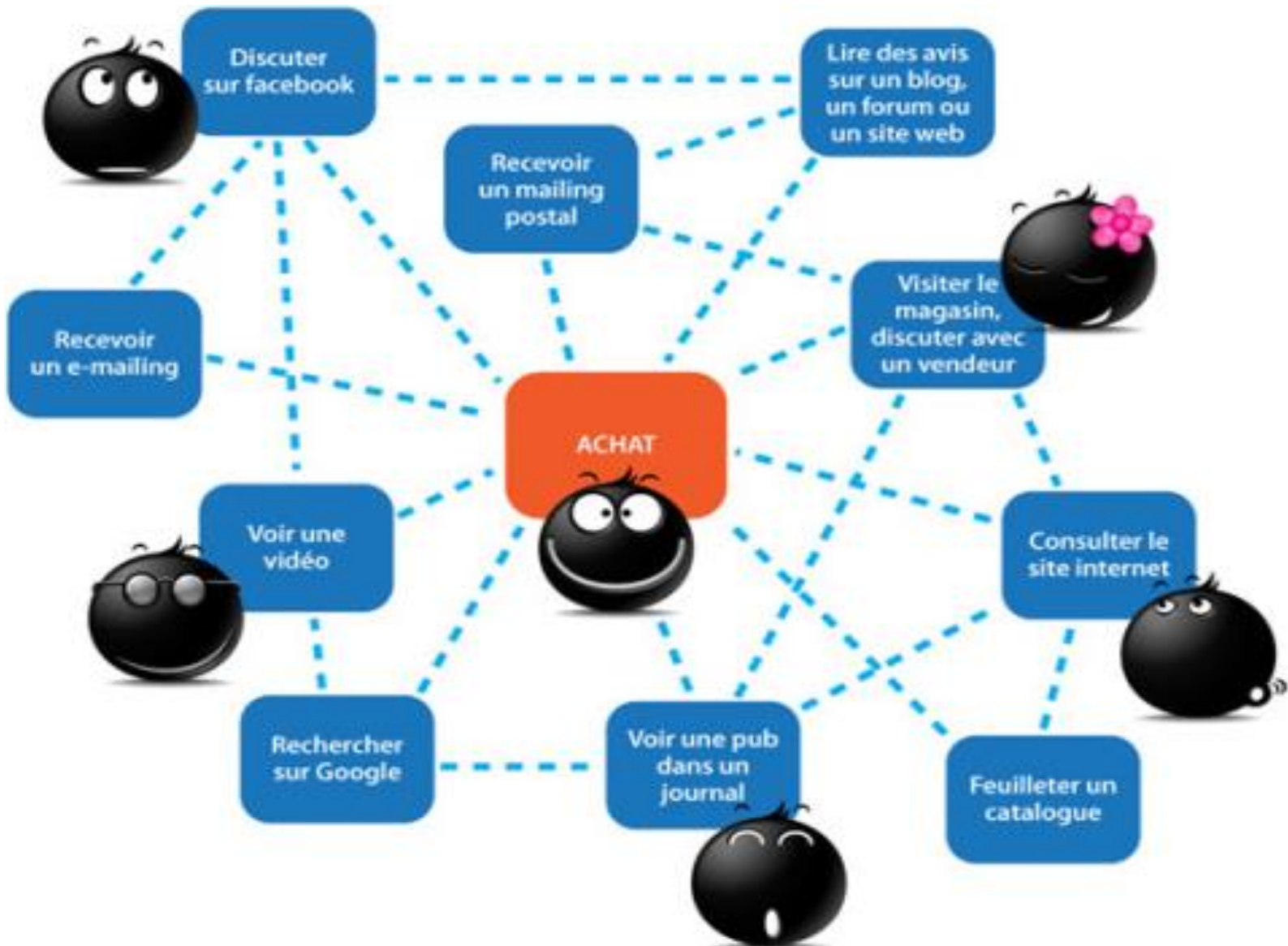


Over the long term, the number of jobs gained through digitisation will be roughly equivalent to those displaced



Source: Bundesamt für Statistik (Swiss Federal Statistics Office); McKinsey Global Institute analysis

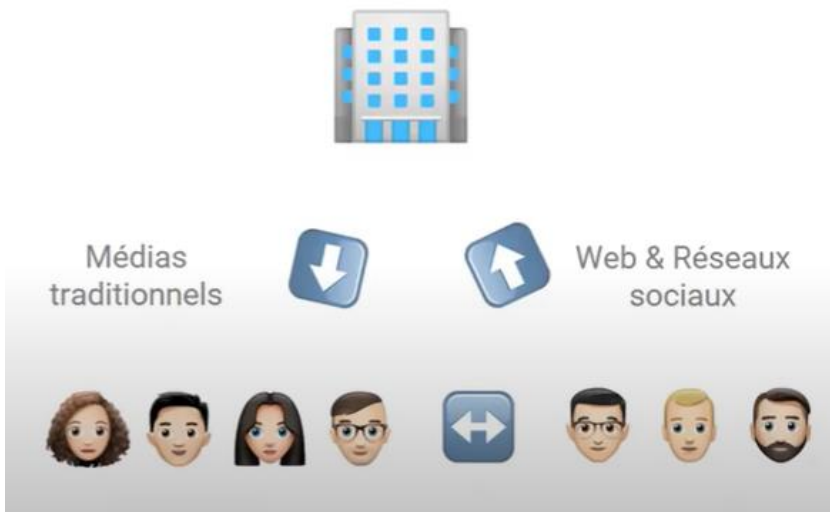
# De nouveaux comportements



Hier

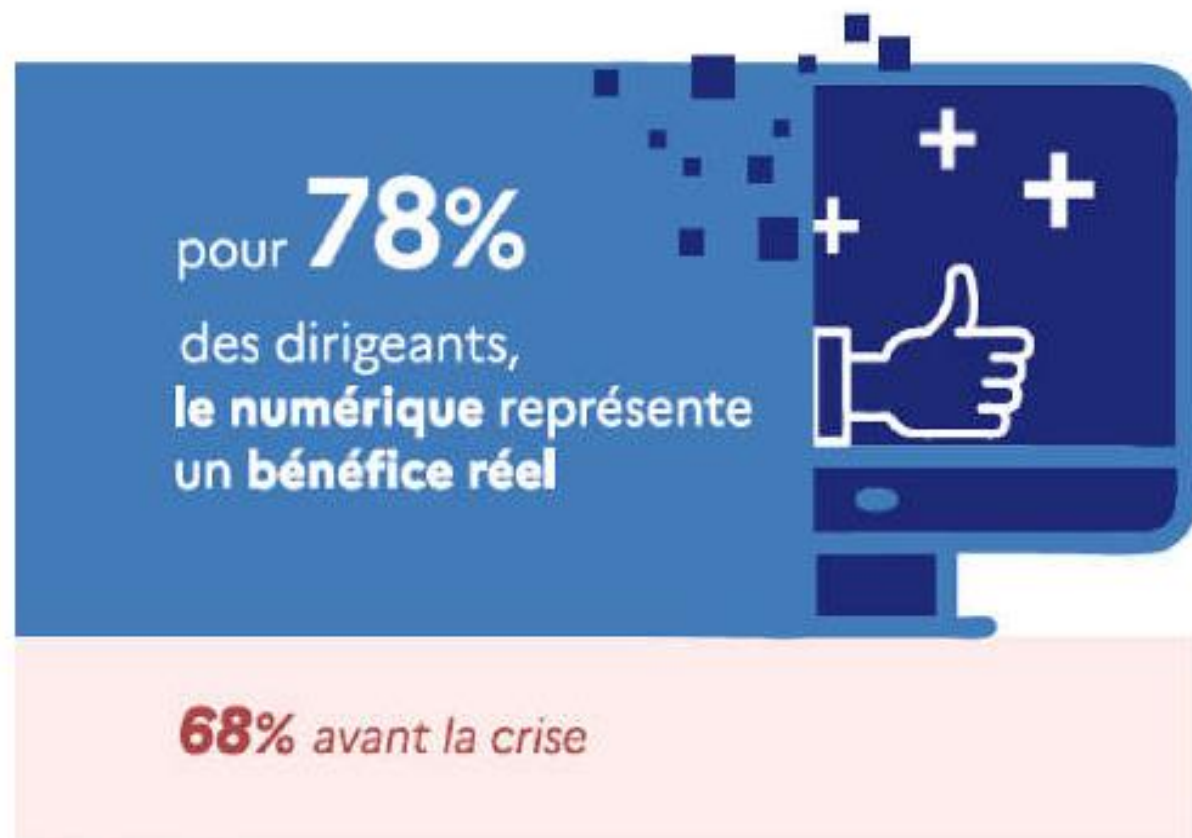


Aujourd'hui





## DE PLUS EN PLUS DE DIRIGEANTS TROUVENT QUE LE NUMÉRIQUE REPRÉSENTE UN BÉNÉFICE RÉEL POUR LEUR ENTREPRISE



## DE PLUS EN PLUS DE TPE/PME SONT ÉQUIPÉES EN NUMÉRIQUE

66%

ont un **site internet** présentant l'activité de l'entreprise

*hors réseaux sociaux*

37%

*avant la crise*

43%

ont une **plateforme d'échange de documents** en ligne entre collaborateurs

17%

*avant la crise*

29%

ont recours au **référencement** payant sur internet

15%

*avant la crise*

33%

ont des outils de **collaboration** professionnelle

21%

*avant la crise*

20%

ont leur propre **site internet marchand** de vente en ligne

9%

*avant la crise*

# LES OUTILS NUMÉRIQUES DES ENTREPRISES

## VENTE EN LIGNE

27%

ont au moins une solution de **vente en ligne**



Notamment, la vente sur les **places de marché**, les **réseaux sociaux**, **site marchand** ou **commande en ligne** avec **retrait en magasin**.



La **vente en ligne** représente en moyenne **18% du CA**.

**20%** des entreprises vendent leurs produits et service sur leur **propre site marchand**.

## VISIBILITÉ EN LIGNE

81%

ont au moins une solution de **visibilité en ligne**



Notamment un **site internet vitrine**, des comptes sur les **réseaux sociaux** ou du **référencement en ligne**.



## OUTILS DE GESTION

95%

ont au moins une **solution numérique de gestion**



Notamment, des outils de **bureautique** type Excel, **cybersécurité**, **comptabilité**, **facturation**, et **paiement**.



80%

ont au moins une solution numérique pour l'**organisation du travail**



Principalement une **messagerie instantanée**.

Skype, Whatsapp...



24%

ont au moins une solution de gestion de **production, achats et logistique**



Notamment un logiciel d'**achat**, d'**approvisionnement** et de **stock**.



## CERTAINES ENTREPRISES NE SOUHAITENT PAS ÊTRE VISIBLE SUR INTERNET OU VENDRE EN LIGNE

POUR AUTANT, LE NUMERIQUE  
SUSCITE DES CRAINTES ET DES  
FREINS PERSISTENT

LE PIRATAGE EST UNE PRÉOCCUPATION  
CROISSANTE DES ENTREPRISES

**44%** d'entre elles  
déclarent avoir peur de  
perdre ou de se faire pirater  
des données quand elles  
utilisent le numérique



**36%** avant la crise



### POURQUOI ?

Pourquoi n'utilisez-vous pas les **réseaux sociaux** ?



Pourquoi n'avez-vous pas de **site internet d'entreprise** ?



Pourquoi ne vendez-vous pas vos **produits et services en ligne** ?



1

La **non-pertinence**  
par rapport au métier/secteur

2

La demande d'**effort continu** de mise à jour

2

Le **retour sur investissement** limité

3

La demande d'**effort continu** de mise à jour

3

La peur d'actes de **malveillance/piratage**





## Cybersecurity as important as ever



**4p.p.**

Cyber-Attack Surface expands (Remote Work, IoT, Supply Chain). By 2025, it is expected that there will be more than 30 billion IoT connections, almost 4 IoT devices per person!



**\$\$\$**

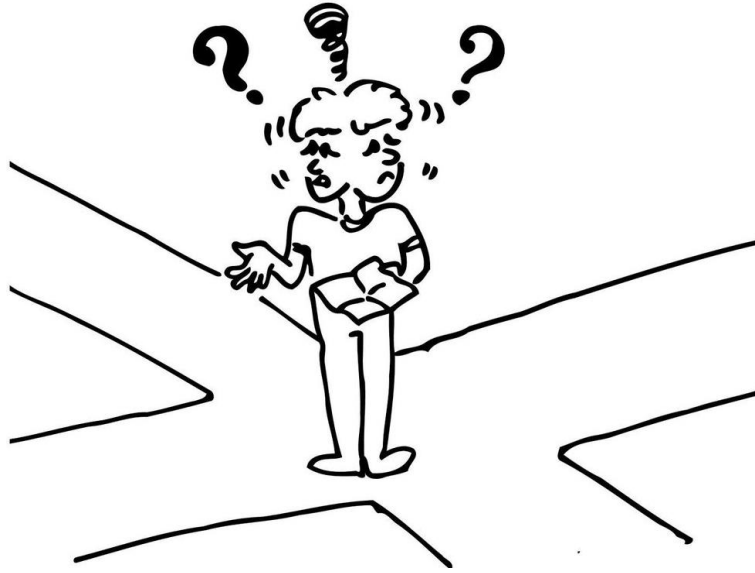
Ransomware as a new Cyber Weapon! Criminal hacker groups are becoming more sophisticated in their phishing exploits with use of machine learning and more coordinated sharing on the dark web.



**CI**

Threats Against Critical Infrastructure (energy, healthcare, and transportation) increases and is a threat for both public and private sectors.

# Par où commencer ?



# Stratégie d'entreprise, se poser les bonnes questions

## Quels sont mes objectifs ?

- Augmenter son CA
- Fidéliser
- Soigner son image
- Mieux communiquer
- SAV
- Recruter
- Valoriser son expertise



## Que font mes concurrents ?

- Comment me différencier?
- Quels outils sont adaptés à mon activité
- Trouver mon petit +



## Quelles sont mes ressources ?

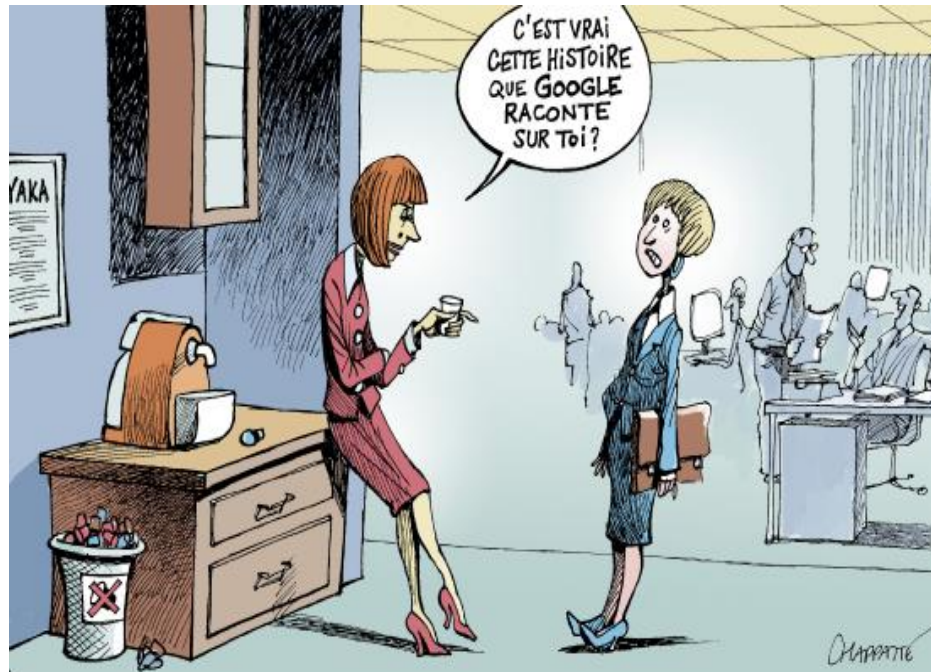
- Quel est mon budget
- Quelles sont mes compétences en interne ou de mon réseau
- Combien de temps je peux allouer



# Comment bien démarrer ?

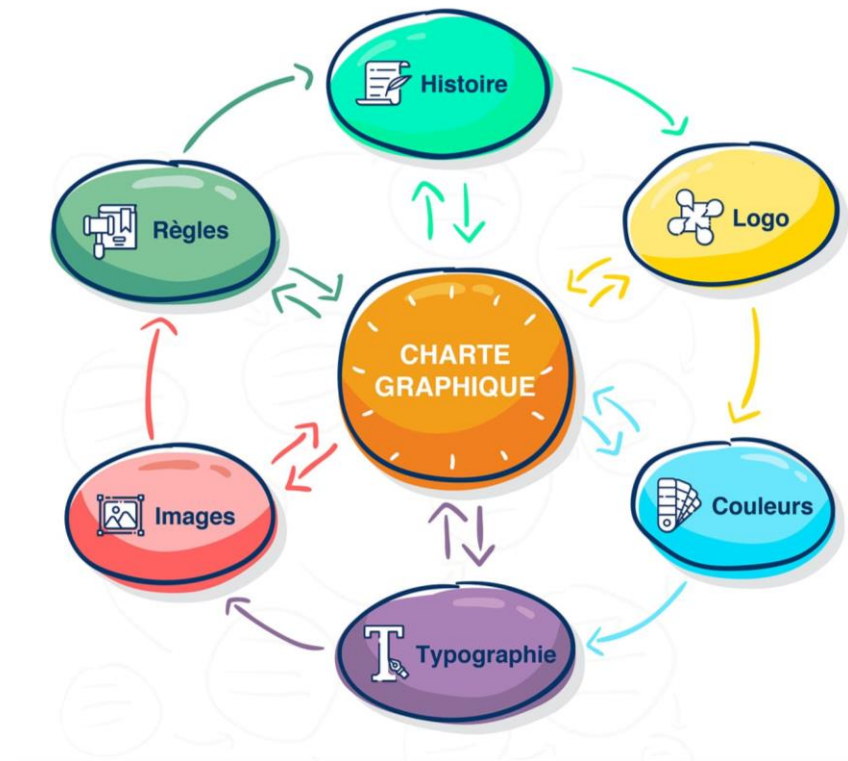
## Faire de la veille

- Nettoyer / Supprimer
- Choisir les bonnes plateformes
- Modifier les informations erronées
- Récupérer vos comptes et mots de passe



## Etre cohérent dans son identité

- Charte graphique
- Logo
- Ligne éditoriale



# Quelles solutions pour passer à l'action

---



# Les outils gratuits de visibilité



## La Fée Cheminée

Site Web Itinéraire Enregistrer Appeler

5,0 ★★★★★ 69 avis Google

Ramoneur à Sévrier

**Adresse :** 484 Anc. Rte d'Annecy, 74320 Sévrier

✓ Vous êtes venu ici il y a 2 ans

**Zones desservies :** Annecy et les zones à proximité

**Horaires :** Ouvert · Ferme à 18:00 ▾

**Téléphone :** 06 03 40 26 88

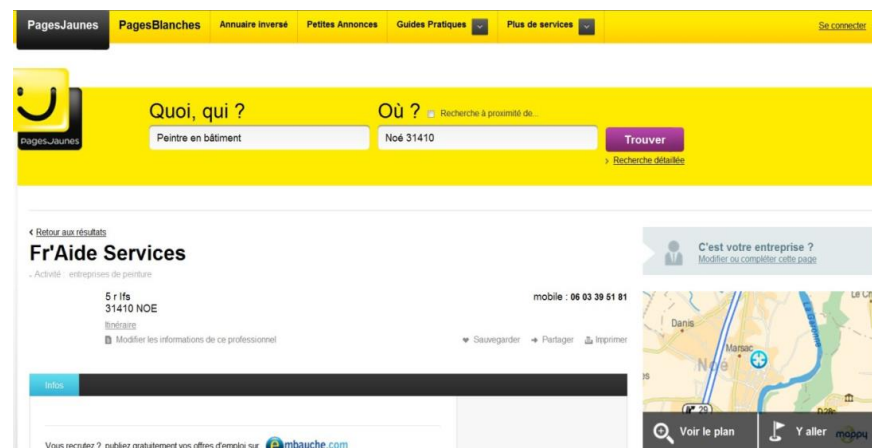
Suggérer une modification · Vous êtes le propriétaire de cet établissement ?



## Créer un profil d'entreprise

Présentez clairement les informations concernant votre entreprise sur local.ch, search.ch et dans le localGUIDE. La première inscription sans mesure publicitaire est gratuite:

**CRÉER UN PROFIL D'ENTREPRISE**



# Les reseaux sociaux



1. Sur quels réseaux ma cible est elle présente ?
2. Sur quels réseaux sont présentes les entreprises concurrentes, dans quel but ? Quels résultats obtiennent-elles ?
3. Quel est mon objectif de communication ?
4. Quels types de contenu suis-je capable de produire ?
5. Suis-je prêt à consacrer du temps à la gestion de mes pages sur les réseaux sociaux ? A quelle fréquence ?

# Les reseaux sociaux

## Quels réseaux pour quels objectifs?

- Instagram : distraire et donner du rêve à ses clients
- Pinterest : devenir une source d'inspiration pour ses clients
- Facebook : humaniser, distraire et faire de la pub
- Twitter : montrer son expertise et améliorer la relation client
- LinkedIn : booster sa marque employeur et son e-réputation
- Youtube : élargir son audience et améliorer son référencement

	SEO	Notoriété	Relation Client	Trafic
	✓✓	✓✓✓	✓✓	✓
	✓✓	✓✓	✓✓✓	✓✓
	✓	✓✓✓	✓✓	✓
	✓✓✓	✓✓	✓✓	✓✓
	✓✓✓	✓✓	✓	✓
	✓✓	✓	✓	✓✓✓
	✓	✓✓✓	✓✓	✓



# Les reseaux sociaux



## CALENDRIER ÉDITORIAL

JOUR	STATUT	SUJET	PUBLICATION / LIEN	HASHTAGS PERSONNES À MENTIONNER	FACEBOOK	INSTAGRAM	LINKEDIN	SNAPCHAT	PINTEREST	YOUTUBE	AUTRE	RESPONSABLE
10/03/2020												
11/03/2020												
12/03/2020												
13/03/2020												
14/03/2020												
15/03/2020												
16/03/2020												
17/03/2020												
18/03/2020												
19/03/2020												
20/03/2020												
21/03/2020												
22/03/2020												
23/03/2020												
24/03/2020												
25/03/2020												
26/03/2020												
27/03/2020												
28/03/2020												
29/03/2020												
30/03/2020												

### Fiche technique

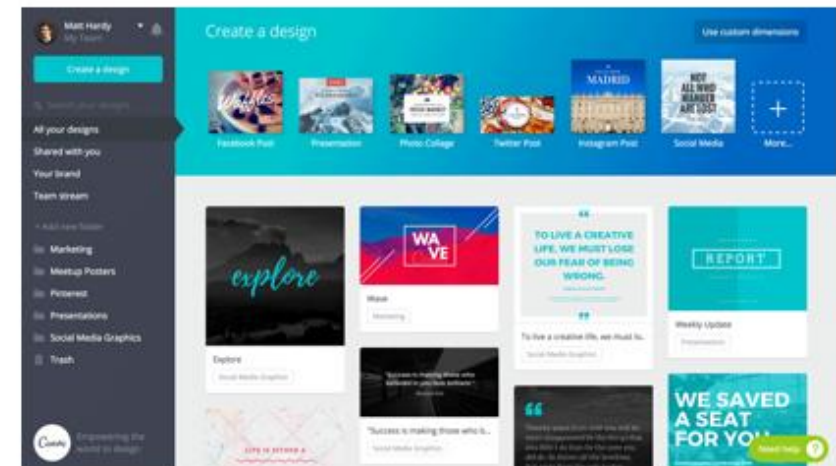
**Outil** : création graphique

**Utilisation** : service en ligne + appli mobile

**Coût** : gratuit (sauf achat de visuels). Possibilité d'extension (formule pro payante)

**Conditions d'utilisation** : aucune

**Inscription au service** : obligatoire



Barbe Rose Lingerie Indépendante est à Annecy.  
20 juin · 🌐

Impératrices  
*english below*

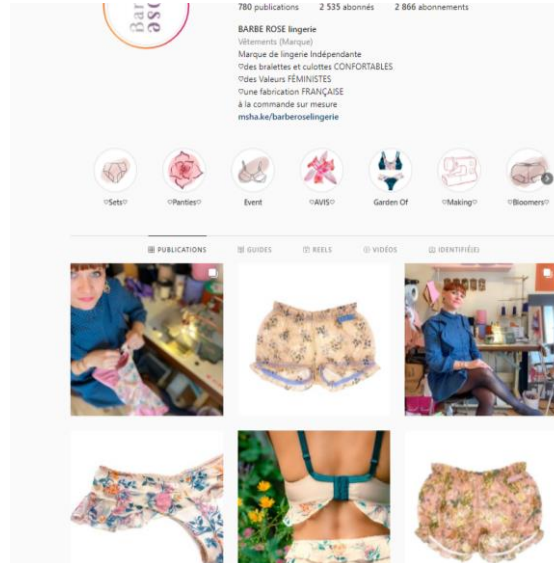
Voici le témoignage d'Erica, notre nouvelle Impératrice Barbe Rose, elle raconte son rapport au corps. Elle est DJ, compositrice, prof de français en langue étrangère, doctorante en linguistique activiste féministe.

Elle porte ... Voir plus



Aurore Pollier et 26 autres personnes

2 commentaires 2 parts



Barbe Rose Lingerie Indépendante  
20 janvier 2017 · 🌐

40 secondes dans l'atelier Barbe Rose  
Soundtrack: CASPIAN POOL



90

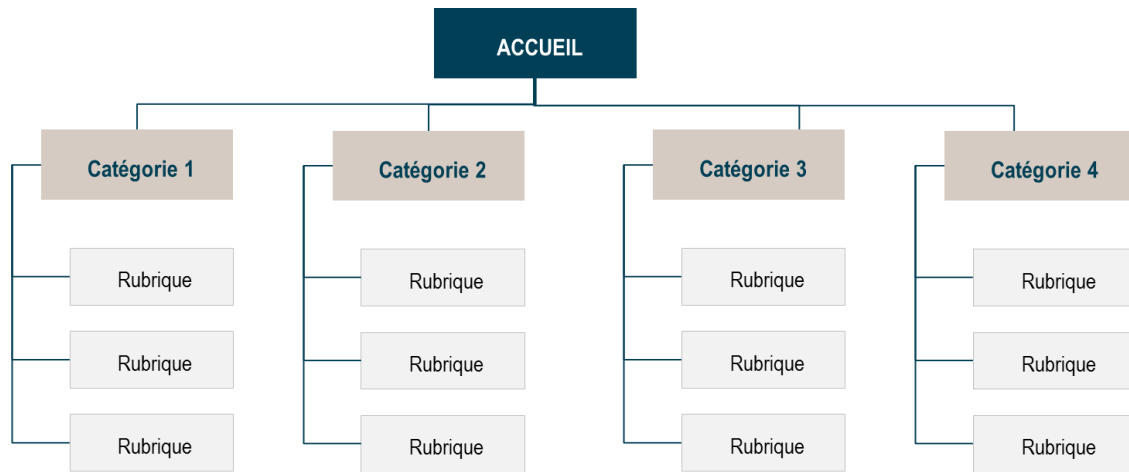
5 comm

## Comment communiquer sur les Réseaux Sociaux?

- Impliquer la communauté
- Les coulisses et l'histoire de l'entreprise
- Rechercher les interactions et les échanges
- Dimension humaine
- Qualité des visuels

# Les sites internet

## Cahier des charges



## Les solutions

WIX

JIMDO



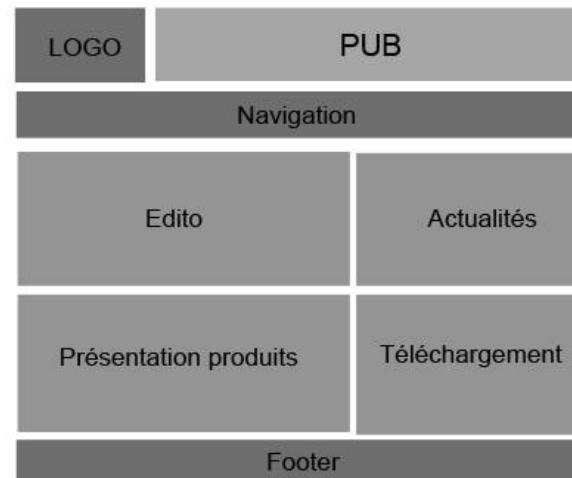
PrestaShop



WORDPRESS

Faire seul VS prestataire, les 10 commandements :

- Réaliser un cahier des charges
- Demander plusieurs devis
- Tester les versions gratuites
- Faites de la veille : sites réalisés par les prestataires ou concurrents
- Rester propriétaire de son site et nom de domaine
- Ne pas sous estimer la maintenance et SAV
- Se former à l'outil et au vocabulaire
- Suivre les statistiques de performance de son site
- Se faire confiance et monter en compétences
- Avoir une communication multicanale



# Les outils de création de site

**La Maison de Chachou**  
Accueil Hébergement Photos Témoignages Contact

## Hébergement câlin pour félin

**La Maison de Chachou**  
HÉBERGEMENT CÂLIN POUR FÉLINS

La maison de Chachou est une pension féline familiale entre Anney et Genève. Elle a été spécialement construite et aménagée pour nos amis les chats.

La maison de Chachou est là pour accueillir vos chats lors de vos vacances, weekends, séjours longue durée.

La maison de Chachou s'adresse aux chats qui ont l'habitude d'aller et venir entre la maison de leurs maîtres et l'extérieur. Nous avons créé à cet effet des chambres individuelles qui ont toutes un jardin simple ou double clos et sécurisé, où ils peuvent se détendre, prendre l'air, jouer avec les jouets mis à disposition ou encore faire une sieste à l'ombre des plates-formes installées afin de d'avoir un endroit surélevé pour surveiller mais aussi pour permettre au plus anciens de facilement avoir le choix de nacer sur la fenêtre ou la chaise au cré de leurs années.

Laissez-vous surprendre, vivez l'expérience...

UNE HISTOIRE DE FAMILLE DÉCOUVRIR  
UN UNIVERS MÉTISSE DÉCOUVRIR  
L'ALLIANCE AVEC LA NATURE DÉCOUVRIR

FERMETURE ANNUELLE  
Malgré cette année difficile et les différents changements qui nous ont été imposés par le gouvernement, vous avez été nombreux à venir visiter nos jardins et nous vous en remercions !  
Nous avons déjà hâte de vous retrouver le 10 avril 2022 !

RAIRES > TARIFS > ACCÈS > PRATIQUE > RESTAURATION > GROUPES >

Un Fil de Poésie  
CRÉATIONS EN FIL DE FER

Accueil Les créations en vente Les ateliers Un fil de moi Points de vente Contact

Bienvenue dans l'univers d'Un fil de poésie

Sur ce site vous trouverez des décorations d'intérieur en fil de fer.  
Chaque création est d'abord pensée, dessinée puis réalisée à main levée.  
Chaque décoration est unique, elle permet d'apporter une touche fantaisiste et poétique à votre décoration d'intérieur.

- Navigation
- Clarté du message
- Visuels haute qualité
- Référencement

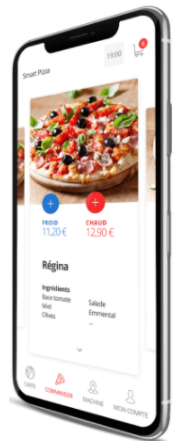
# Logiciels



CENTRE COMMERCIAL CARREFOUR

DISTRIBUTEUR  
SERVICE NON STOP  
— 7 / 7 JOURS —

**Le Mazot**  
PIZZAS SAMOËNS



## Application Smart Pizza

Pour répondre au mieux aux attentes actuelles des consommateurs et à leur habitudes de "click & collect", l'application mobile Smart Pizza a été créée. Elle permet à vos clients de géolocaliser les distributeurs à proximité et de commander en ligne. Les pizzas sont alors réservées et prévues au retrait à l'heure choisie par le client. Le paiement de la commande s'effectue via l'application limitant le temps de passage au distributeur.



- **Approvisionnements simplifiés** : sélection des ingrédients de 1er choix par la Fromagerie Boujon, commandes de produits et fournitures via espace Cloud dédié.
- **Préparation rapide et assistée** : moins de 45 minutes, dosage calibré des ingrédients, mélange à fondue prêt à réchauffer
- **Utilisation simple et ouverte** à tout type de personnel
- **Service en continu** : fondue disponible en permanence
- **Distribution** : jusqu'à 100 Fondwich® par heure
- **Nettoyage facile** : 20 minutes



# Cybersécurité

Les mots de passe les plus utilisés en 2020 ...

- 123456
- 123456789
- picture1
- password
- 12345678
- 111111
- 123123
- 12345
- 1234567890
- senha



1. NordPass
2. 1Password
3. LastPass
4. Dashlane
5. Keepass

# RGPD

## PASSEZ À L'ACTION

en 4 étapes

1

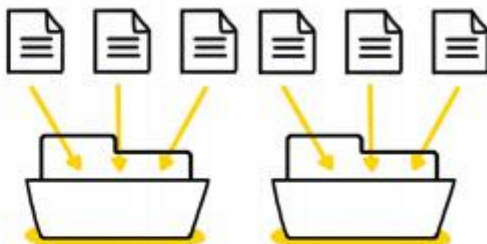


Constituez un registre de vos traitements de données



Je m'assure que les données collectées servent bien l'objectif prévu

2



Faites le tri dans vos données



Je ne collecte que les données dont j'ai vraiment besoin

3



Respectez les droits des personnes

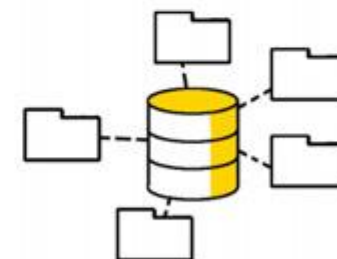


Je donne les moyens aux personnes d'exercer leurs droits sur leurs données

4



Sécurisez vos données



Je tiens à jour la liste de mes fichiers

**GUIDE PRATIQUE DE SENSIBILISATION AU RGPD**

POUR LES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES

LES GRANDES ÉTAPES POUR PROTÉGER LES DONNÉES PERSONNELLES DE VOTRE ENTREPRISE

Source : la lettre culturelle

# Initiatives / Projets



The **Swiss Datacenter Efficiency Association** fights against climate impact of datacenters by implementing a label to certify green datacenters

asut

Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Lucerne University of Applied Sciences and Arts  
HOCHSCHULE  
LUZERN

EPFL

SDCA  
SWISS DATA CENTER ASSOCIATION

digitalswitzerland

Hewlett Packard  
Enterprise

ecocloud  
an EPFL research center

Green IT  
Switzerland

energieschweiz  
Lesser Engagement. Greater Zukunft.

Three initiatives in Switzerland thriving by transversal collaboration



The **#SwissAutonomous-valley** is the leading space for accelerated autonomous business

wenger & vieli  
Attorneys at law

DIE POST

swisscom

Microsoft  
Lucerne University of Applied Sciences and Arts  
HOCHSCHULE  
LUZERN

sixsq

TECH  
CLUSTER  
ZUG

ETH zürich

HEXAGON



The **4T-DLT initiative** develops a standardised DLT infrastructure to position Switzerland as a global leading innovation hub for DLT- and fintech projects

swisscom

SDA  
a DLT company

cmta.

MME

swisscaution

METACO | Tokens

SYGNUM



SEBA BANK

Source: [SDEA](#), [Swiss Autonomous Valley](#), [4T-DLT initiative](#)



# Les aides



## ATOOUTS NUMÉRIQUES



Une idée, un projet, une solution

**15 SEP 2020** Intégrer le digital dans votre commerce : les indispensables {Débutant}

Découvrir l'étendue des possibilités digitales pour booster son commerce.



## INFO DÉBIT

Agenda

L	M	M	J	V	S	D
			1	2	3	4 5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		



TPE/PME, obtenez une recommandation et des contacts pour accélérer votre transformation numérique

Sélectionnez votre secteur d'activité

Renseignez une commune ou un code postal

Sélectionnez votre taille d'entreprise

Précisez votre besoin

RECHERCHER

\* Champs obligatoires



# QUESTIONS REPOENSES

---

