

17.09.2020 - 07:01 Uhr

## Ce que les CEO apprennent de la crise - Survey de PwC

### Ce que les CEO apprennent de la crise

- Parmi les CEO interrogés, 76 % estiment que la tendance à l'automatisation ne se démentira pas.
- Pour 58 % d'entre eux, la sécurité de la chaîne d'approvisionnement est une composante essentielle de l'initiative de numérisation.
- Les répondants sont 65 % à prédire une baisse de la croissance mondiale pour l'année à venir.

Zurich, le 17 septembre 2020 - PwC a interrogé près de 700 CEO de 67 pays, y compris la Suisse, sur les modèles opérationnels émergents et les principales tendances consécutives à la pandémie de COVID-19. L'enquête CEO Panel Survey de PwC a été réalisée en juin et juillet 2020, en prolongement de l'Annual Global CEO Survey de PwC.

Si la pandémie actuelle a contraint les entreprises à prendre nombre de dispositions temporaires pour lutter contre les effets économiques et sociaux des mesures de confinement, les CEO ont identifié trois enjeux essentiels persistants : l'infrastructure numérique de leur entreprise, la numérisation des produits et services ainsi que des modèles de travail flexibles et sûrs.

### La numérisation, l'automatisation et le travail à distance

Parmi les CEO interrogés, 24 % déclarent que la numérisation des activités opérationnelles de base et/ou des processus constitue une priorité absolue pour l'avenir ; pour 61 % des répondants, la numérisation est l'une des trois problématiques principales. À cause d'un marché national très développé et de la pression induite par des coûts locaux élevés, les entreprises suisses ont plutôt bien avancé dans la transformation numérique. " La numérisation va toutefois encore s'accélérer, notamment sur le plan de la collaboration à distance. Outre la nécessité de développer des modèles de travail plus flexibles, les entreprises suisses devront aussi instaurer des processus de recrutement efficaces et des politiques d'embauche professionnelles ", explique Peter Kasahara, Managing Partner, Digital Intelligence and Customer Centric Transformation chez PwC Suisse.

En effet, la collaboration à distance et l'automatisation ont connu une forte impulsion ; 78 % ou respectivement 76 % des CEO estiment que le passage à la collaboration à distance et à l'automatisation sera irréversible. Pour 54 % des répondants, la rupture avec l'emploi traditionnel au profit de l'indépendance va perdurer : les entreprises recruteront des travailleurs indépendants pour des projets à court terme, c'est la *gig economy*.

En Suisse, les acteurs du secteur de la santé et les prestataires de services financiers ont notamment cité la nécessité de poursuivre la dématérialisation de l'offre de produits - et ces secteurs essentiels au niveau national pourraient bien montrer la voie. " Le secteur suisse de la santé possède une certaine avance, puisqu'il offrait déjà de la télémédecine et des services numériques aux patients avant la pandémie. Mais l'acceptation et la demande du grand public pour ces services médicaux numériques ont bondi ces derniers mois, obligeant les prestataires de services à s'adapter et à optimiser leurs offres et leurs points d'interaction ", explique M. Kasahara. Le phénomène ne se limite pas à la Suisse : les CEO des sociétés de santé du monde entier devraient de plus en plus mettre la priorité sur des modèles opérationnels virtuels, et les dirigeants des services financiers leur emboîteront le pas. Malgré leurs atouts, que sont leur tradition et leur important niveau de confidentialité, les banques suisses doivent combler leur écart numérique par rapport à leurs concurrents étrangers en offrant de meilleurs produits numériques.

### Perturbation des chaînes d'approvisionnement

L'une des répercussions les plus directes de la pandémie de COVID-19 - outre les mesures de confinement adoptées à l'échelle planétaire - a été la perturbation temporaire des chaînes d'approvisionnement. La dépendance aux fournisseurs et aux partenaires commerciaux ainsi que l'interconnectivité des processus ont été brutalement mises en lumière. Deux CEO sur cinq ont indiqué que l'orientation vers l'onshoring et l'insourcing sera pérenne, et ils sont autant à s'attendre à ce que le nationalisme ait une incidence plus conséquente à l'avenir. Toutefois, la même proportion estime que l'onshoring sera transitoire, et 43 % pensent que le nationalisme reculera pour renouer avec les niveaux d'avant le COVID-19. En revanche, les CEO s'accordent sur l'importance de chaînes d'approvisionnement fiables et 58 % d'entre eux affirment que la sécurité de la chaîne d'approvisionnement est au cœur de leurs initiatives de numérisation. " Sécuriser et diversifier les chaînes d'approvisionnement a toujours un coût, mais une meilleure résilience de l'activité opérationnelle peut constituer un avantage concurrentiel ", indique Roger Kunz-Brenner, Advisory Partner chez PwC Suisse.

Selon lui, pour sécuriser leurs chaînes d'approvisionnement, les entreprises doivent envisager les actions suivantes :

- Afin d'éviter les interruptions ou les retards dans la chaîne d'approvisionnement, toute entreprise a besoin d'un plan B. Mais comme il faut rémunérer les capacités fournies par le deuxième ou le troisième prestataire, réduire la dépendance induit des coûts plus élevés.
- À court terme, les sociétés pourraient renforcer leurs stocks de base et de sécurité, par exemple de deux semaines à trois mois. Cela aussi implique des coûts plus élevés en termes de capital immobilisé.

- À plus long terme, les entreprises devraient instaurer des tampons dans la gestion des stocks afin d'explorer et de constituer des canaux d'approvisionnement alternatifs.

### **Une baisse de la croissance mondiale annoncée**

Sans surprise, les CEO du monde entier se montrent prudents quant aux perspectives de croissance de leurs revenus, 65 % d'entre eux prédisent même une baisse de la croissance mondiale. Les craintes sont particulièrement fortes pour les économies d'Afrique, d'Europe centrale et de l'Est, d'Asie et d'Amérique latine. Moins d'un tiers (30 %) des répondants pensent que les aides gouvernementales seront maintenues, malgré des perspectives de croissance moroses pour leur entreprise et l'économie mondiale sur les 12 mois à venir. Un répondant sur cinq affirme avoir refusé les aides de l'État pendant la pandémie.

### **Télécharger**

[Pour en savoir plus, consultez notre blog " Ce que les CEO ont appris de la crise "](#)

\*\*\*

Stéphanie Tobler

PwC | Integrated Communications

Office: +41 58 792 18 16

Email: [stephanie.tobler.mucznik@ch.pwc.com](mailto:stephanie.tobler.mucznik@ch.pwc.com)

PricewaterhouseCoopers AG

Birchstrasse 160 | Postfach | CH-8050 Zürich

<http://www.pwc.ch>

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100008191/100855622> abgerufen werden.