

il que les ambitions commerciales sont vastes: «La technologie n'est pas destinée à rester confinée dans des spécialités.» La direction évoque un champ d'application vaste et diversifié. Le médical, bien sûr, reste le parangon de l'affaire, avec un potentiel de croissance phénoménal une fois la barrière de l'homologation franchie. Il est aussi question de joaillerie et, bien entendu, d'horlogerie. Mais pas uniquement dans le segment de la haute innovation d'élite (une montre HYT coûte plusieurs dizaines de milliers de francs), également dans la montre grand public. Un territoire d'expression que la Suisse ne doit pas abandonner, souligne Grégory Dourde, prenant à témoin le déclin des volumes d'exportations sur ce segment de prix.

Les levées de fonds successives ont aussi servi à la mise au point de démonstrateurs – «proof of concept» – qui, selon la direction, «sont assez matures pour finaliser des accords», potentiellement au plus haut niveau des industries du luxe. L'équipe de Preciflex est persuadée de ses prochains succès, d'autant plus que le coffre à brevets ne comporte pas que des solutions de microfluidique, la maison s'étant aussi développée dans la lumière high-tech. Un autre territoire de choix pour l'horlogerie, mais pas seulement. Car le principe est toujours le même: lancer tous les ponts possibles entre les domaines d'application, du luxe au médical. La prospection est ouverte et les connexions entre ces deux mondes sont déjà nombreuses.

«Ce qui m'embêterait le plus, conclut l'ingénieur de formation passé par Cartier et Swatch Group, est que la Suisse passe à côté de belles choses.»

Les PME préfèrent travailler avec des petits opérateurs

Une enquête menée auprès de 600 PME suisses par **Firmament** à Berne démontre que les petites et moyennes entreprises préfèrent travailler avec des opérateurs télécoms de même taille, plus proches de leurs préoccupations, plus flexibles, avec un support personnalisé. **Thierry Vial**

Durant la pandémie, les PME ont perdu le contact physique avec leurs clients et leurs collaborateurs. Les outils de télécommunication ont alors joué un rôle de cordon ombilical, seul capable d'alimenter l'activité de l'entreprise. «Dans un tel contexte,

pouvoir compter sur un opérateur à l'écoute de ses besoins, flexible et fiable a été déterminant pour les entreprises, explique Martin Steinmann, chargé de l'enquête chez Firmament à Berne. Durant cette période où la confiance envers son fournisseur a été déterminante, les



La meilleure note

EveryWare obtient deux fois la note de 5,7 pour le support et la flexibilité dans la catégorie «Data center et cloud services».

Et la pire

La qualité du réseau mobile proposé par UPC obtient la note de 3, soit la plus mauvaise toutes catégories confondues.

COMMUNICATION MOBILE

	Rang	2020	Prestataire	Qualité	Innovation	Prix	Flexibilité	Support	Total
↗	1	-	Net+	4.4	4.3	4.8	4.9	5.2	23.5
↗	2	-	VTX	4.7	4.5	4.4	4.8	4.9	23.4
↘	3	3	Salt	4.1	4.2	4.7	4.4	4.5	21.9
↘	4	2	Sunrise	4.0	4.0	4.6	4.5	4.3	21.5
↘	5	4	Swisscom	3.8	3.9	3.4	4.1	3.9	19.1
↘	6	1	UPC	3.0	3.6	3.8	3.8	3.5	17.7

CORPORATE NETWORK + INTERNET SERVICE PROVIDER

	Rang	2020	Prestataire	Qualité	Innovation	Prix	Flexibilité	Support	Total
↗	1	4	Cyberlink	5.1	4.9	4.8	5.3	5.3	25.4
↗	2	5	VTX	4.9	4.8	4.8	5.3	5.3	25.2
↘	3	2	Net+	4.9	4.8	5.0	5.2	5.0	24.9
↘	4	3	iWay	4.8	4.7	4.8	5.2	5.2	24.7
↘	5	6	Init7	5.0	4.7	4.9	5.1	5.0	24.6
↘	6	-	Green	4.4	4.3	4.4	4.9	4.8	22.9
↘	7	7	Sunrise	4.4	4.0	4.6	4.9	4.5	22.5
↘	8	8	UPC	3.7	3.8	4.4	4.5	3.8	20.2
↘	9	9	Swisscom	4.1	3.9	3.6	4.4	4.2	20.1

TÉLÉPHONIE FIXE

	Rang	2020	Prestataire	Qualité	Innovation	Prix	Flexibilité	Support	Total
↘	1	1	Peoplefone	5.1	5.1	5.2	5.2	5.4	26.0
↗	2	6	VTX	4.8	4.8	4.9	5.1	5.1	24.7
↗	3	5	Sipcall	4.9	4.8	4.8	5.0	5.1	24.6
↘	4	2	iWay	4.8	4.5	4.7	5.0	5.1	24.22
↘	5	4	Net+	4.7	4.6	4.8	5.0	5.0	24.18
↘	6	3	Sunrise	4.4	3.9	4.7	4.9	4.7	22.6
↘	7	7	UPC	3.8	3.5	4.8	4.4	4.3	20.8
↘	8	8	Swisscom	3.9	4.0	3.5	4.3	4.2	19.9

DATA CENTER + CLOUD SERVICES

	Rang	2020	Prestataire	Qualité	Innovation	Prix	Flexibilité	Support	Total
↗	1	2	EveryWare	5.4	5.1	4.8	5.7	5.7	26.74
↗	2	6	iWay	5.4	5.2	5.2	5.4	5.5	26.63
↗	3	4	VTX	5.2	5.1	5.3	5.6	5.5	26.62
↗	4	5	Mount10	5.0	4.7	4.3	5.5	5.4	24.9
↘	5	1	Infomaniak	4.9	4.7	5.2	5.1	4.9	24.7
↗	6	7	Hostpoint	5.0	4.7	4.6	5.2	5.0	24.5
↗	7	-	Green	4.6	4.5	4.5	5.2	4.8	23.5
↗	8	10	Swisscom	4.3	4.2	3.7	4.6	4.4	21.2
↗	9	11	Microsoft Azure	4.0	4.6	3.9	4.4	3.9	20.8

pannes à répétition de Swisscom ou le rachat de Sunrise par UPC n'ont pas favorisé les grands opérateurs. Au final, les petites et moyennes entreprises ont plébiscité des opérateurs à taille humaine, partageant les mêmes préoccupations que leurs clients.»

Téléphonie mobile

Pour Martin Steinmann, la qualité des réseaux de téléphonie mobile n'est aujourd'hui plus un enjeu, Swisscom, UPC-Sunrise et Salt disposant tous d'une très bonne couverture en Suisse. Un constat confirmé par différentes études européennes qui placent souvent notre pays en tête des classements dans ce domaine. Christian Maret, responsable commercial de net+, qui s'offre la première place sur le segment mobile, n'est pas étonné de ce score. «Même s'il n'y a que trois ans que nous sommes arrivés sur le mobile, nous avons pu offrir un support local et personnalisé à nos clients grâce à nos 11 réseaux partenaires en Suisse. Chez nous, en cas de problème, vous trouvez un interlocuteur physique au bout du fil, qui vous répond très rapidement. Cela compte énormément.» Ce, sans pour autant casser les prix, «nous ne sommes pas un discounteur, car un bon service a un prix».

Corporate network et ISP

Depuis quelques années, le raccordement à internet est devenu la base de la relation client-opérateur. Téléphonie, cloud, canal de vente,

tout passe désormais par le Net. Disposer d'une bonne connexion est un enjeu crucial pour toute PME. Là aussi, même si les grands opérateurs améliorent leur note globale par rapport à l'an dernier, ce qui est très bien, ils n'arrivent plus à rivaliser avec les petits acteurs. Pour Yves Pitton, CEO de VTX, qui se classe deuxième, «cette reconnaissance de la part de nos clients est la récompense de nos efforts des dernières années et de notre stratégie qui va exactement à l'encontre de celle des grands opérateurs. Pour accompagner les PME dans la digitalisation de leur business, nous privilégions des solutions personnalisées pour un prix équivalent, au lieu d'industrialiser les processus et déshumaniser la relation avec le client. Et ce n'est qu'un début; dès l'an prochain, nous pourrions offrir à 50% des PME suisses de plus de dix collaborateurs des lignes de fibre optique dédiées, seules capables d'assurer un débit constant à un client pour un prix très compétitif.»

Téléphonie fixe

C'est presque anachronique, mais le secteur de la téléphonie fixe est encore très vivant. Il faut dire que l'abandon de la téléphonie analogique par Swisscom en 2017 a largement dynamisé ce marché. Pour Christophe Beaud, CEO de Peoplefone, qui occupe la première place comme l'an dernier, ce segment est loin d'être enterré. «Notre force, c'est notre réactivité. Lors du semi-confinement en mars 2020,

nous avons doublé, voire triplé la capacité de nos serveurs pour accompagner la hausse prévisible des besoins de nos clients. De ce fait, nous n'avons pas connu les mêmes pannes que certains concurrents.» Le Valaisan mise aujourd'hui beaucoup sur l'intégration de son système de téléphonie avec les ERP et les CRM d'entreprises. «C'est ce qui nous offre encore une perspective d'avenir, reconnaît-il. Pour lui, le principal danger viendra surtout d'Elon Musk avec son projet Starlink d'accès à internet par le biais de 12 000 satellites. «Le jour où il décidera d'offrir un accès à bas prix, nous serons tous en très grande difficulté, y compris les grands opérateurs.»

Data centers et cloud services

En matière de data centers et de cloud services, les trois premiers (EveryWare, iWay et VTX) se tiennent dans un mouchoir de poche. «Sur ce segment, l'heure des expérimentations est derrière et les clients ont désormais confiance en leur prestataire pour conserver leurs données de manière décentralisée, explique Martin Steinmann. Avec l'internet des objets qui se développe très vite et les hubs intelligents, le nombre de données générées va exploser. Là aussi, il s'agira de proposer des services personnalisés. Et les petits opérateurs semblent mieux armés pour répondre aux besoins futurs des PME en matière de prix, de service, de qualité ou de support.»



Le danger

Peu d'opérateurs en parlent, mais le plus grand risque pour eux se nomme **Elon Musk** et son réseau Starlink de 12 000 satellites, qui pourrait bientôt mettre en danger tous les acteurs télécoms, y compris les plus grands.



Photo: DR

Publicité

**VOUS ÊTES
MAÎTRE D'OUVRAGE
D'UN PROJET
DE CONSTRUCTION.**

delarze.ch

**NOUS MAÎTRISONS
LA PLANIFICATION.**

WWW.TEKHNE.CH

MAÎTRISER, DÉCHARGER, FAIRE.

TEKHNE