



La centrale hydroélectrique de Bürglen alimente plus de 22 000 ménages.

Les EAE font face à la numérisation

Outil de conseil en ligne | Les technologies numériques envahissent de plus en plus notre quotidien. Pour les quelque 600 entreprises d'approvisionnement en énergie de Suisse, la numérisation touche des questions stratégiques et opérationnelles. Tous les secteurs d'activité sont concernés. La FHNW a développé un conseiller numérique qui aide ces entreprises à évaluer leur degré de numérisation.

BENEDIKT VOGEL

Le canton d'Uri compte un peu plus de 36 000 habitants ainsi que de nombreuses entreprises industrielles, commerciales et de services. La plupart d'entre eux sont approvisionnés en électricité par EWA Energie Uri AG (Altdorf). Avec 360 collaborateurs, ce prestataire de services énergétiques uranais fait partie en Suisse des fournisseurs d'électricité de taille moyenne. « Nous nous occupons de la numérisation depuis plusieurs années et avons également développé une stratégie de numérisation spécifique à cet effet », explique Werner Jauch, CEO d'EWA Energie Uri AG.

Pour ce faire, l'entreprise a également fait appel à des experts externes et a réalisé différentes comparaisons sectorielles (benchmarks). « La mise en œuvre de la stratégie de numérisation est un processus à long terme, les comparaisons avec des benchmarks et les évaluations externes sont donc toujours les bienvenues », explique-t-il.

Outil de conseil de la FHNW

C'est dans ce but qu'a été récemment créé « Digital4EVU », un outil de conseil en ligne développé par la Haute école spécialisée du nord-ouest de la Suisse (FHNW), avec le soutien de

l'Office fédéral de l'énergie. « Avec cet outil de conseil en ligne, nous offrons aux PME du secteur de l'énergie un instrument qui leur permet de savoir rapidement et avec un effort raisonnable où elles en sont dans leur numérisation et comment elles peuvent prendre des mesures ciblées », explique Stella Gatzu Grivas, professeure et chercheuse à la Haute école d'économie de la FHNW depuis 2007. En tant qu'experte en transformation numérique, elle a développé l'outil de conseil en collaboration avec une équipe de la FHNW. Digital4EVU utilise une plateforme Web développée par Abilicor, un spin-

Coopération Moyen	Croissance du marché Moyen	Innovation Moyen
Partage des ressources / Plateforme énergétique / Plateforme de services Moyen	Optimisation des segments de clientèle existants Faible	Événements Moyen
Coopération dans les achats pour des prix d'achat plus bas Moyen	Optimisation de l'offre existante Moyen	Associations Moyen
Réduction des coûts d'entretien de l'infrastructure technique (réseau) Faible	Orientation vers un nouveau segment de clientèle Faible	Internet (médias sociaux, ...) Élevé
Partage de connaissances et d'expériences sur des questions stratégiques Moyen	Orientation vers de nouvelles offres Élevé	Feed-back (de la part des collaborateurs, des clients, ...) Élevé
Activités de marketing (événements, ...) Élevé	Acquisition d'autres entreprises Moyen	Formations et formations continues (master, CAS, ...) Élevé
Réduction des coûts de maintenance de l'infrastructure informatique Moyen	Séparation juridique du réseau et de la distribution Moyen	Actualités (revues spécialisées, ...) Faible
Partage de connaissances et d'expériences sur des questions opérationnelles Moyen	Focalisation sur l'activité principale (maintenance du réseau, approvisionnement de base et de remplacement) Élevé	Changements législatifs Moyen
Solutions en marque blanche pour la création de portails Web, de signatures numériques, de modèles d'appels d'offres, de conditions générales de vente Moyen		Suivre et analyser les changements politiques Élevé

Exemple de résultat d'évaluation de l'outil de conseil en ligne pour une EAE fictive : cette représentation montre si les membres de la direction estiment que le besoin d'action actuel pour la numérisation de leur entreprise est « élevé » (rouge), « moyen » (jaune) ou « faible » (vert) dans les domaines de la coopération, de la croissance du marché et de l'innovation.

off de la FHNW que Stella Gatzu Grivas a contribué à créer en 2017.

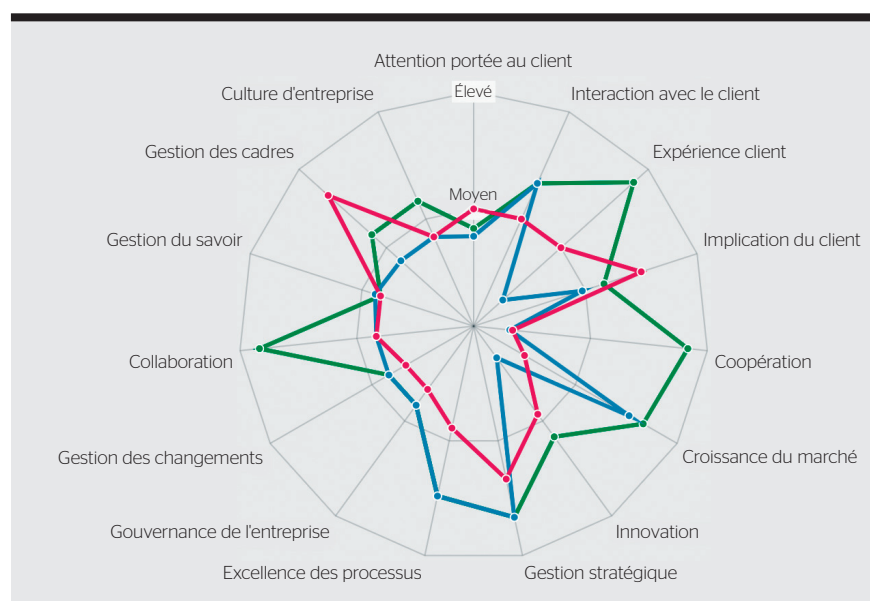
Digital4EVU est conçu de manière à ce que les entreprises puissent l'utiliser dans un premier temps sans aide extérieure : après l'inscription d'un fournisseur d'énergie sur le portail, plusieurs représentants de l'entreprise ayant des responsabilités différentes sont invités à remplir un questionnaire en ligne. Au total, 52 questions couvrent 15 domaines pertinents pour la transformation numérique, regroupées autour des axes suivants : relation client, modèle commercial, gestion opérationnelle et organisation. L'objectif principal consiste à dresser un état des lieux de la numérisation en tenant compte des différentes perspectives des représentants susmentionnés de l'entreprise. Une fois les réponses disponibles, Digital4EVU les évalue automatiquement et affiche les résultats de l'analyse sur le tableau de bord (en comparant également les réponses des représentants de l'entreprise). Les entreprises d'approvisionnement en énergie (EAE) obtiennent ainsi des informations sur l'état de la numérisation au sein de leur entreprise et sur les mesures à prendre. Ce résultat constitue la base sur laquelle, dans un deuxième temps, l'EAE discute et met en œuvre des mesures ciblées avec l'aide d'un consultant spécialisé dans ce secteur.

Expériences d'autres secteurs

Selon Stella Gatzu Grivas, une fois le projet pilote terminé, Digital4EVU sera prêt pour une utilisation commerciale. Grâce à cet outil de conseil, les entreprises pourraient planifier et aborder des étapes de numérisation en quelques semaines. En raison de la collecte et de

l'analyse automatisées des données, ce service sera moins cher que les offres de conseil classiques, promet-elle.

L'outil de conseil en ligne a été développé à l'origine pour l'hôtellerie dans le cadre d'un projet Innotour du Secrétariat d'État à l'économie (Seco) en collaboration avec la FHNW. Depuis 2019,



Exemple de résultat d'évaluation de l'outil : les évaluations relatives au besoin d'action (« élevé », « moyen » ou « faible ») en matière de numérisation de l'entreprise fournies par trois collaborateurs du département Réseaux sont affichées à titre de comparaison. Seul l'administrateur responsable de la numérisation dans l'entreprise voit le résultat de l'évaluation mais pas les collaborateurs individuels.



Stella Gatzu Grivas, professeure d'informatique de gestion à la Haute école spécialisée du nord-ouest de la Suisse (FHNW), a conçu l'outil de conseil en ligne avec une équipe de la FHNW.

il a été testé dans des pilotes dans plusieurs secteurs et proposé dans le cadre de services de conseil. Tous les outils de conseil ont une structure similaire mais des caractéristiques spécifiques à chaque secteur. Outre Hotelleriesuisse et la Société suisse des entrepreneurs, ExpertSuisse, l'Association suisse des experts en audit, fiscalité et fiduciaire, mise également sur cet outil. Depuis 2019, une quarantaine d'entreprises a fait appel à cette offre. «L'outil permet aux représentants des entreprises de découvrir, à un niveau accessible à tous, les différentes facettes de la transformation numérique et les plus grands défis qu'elle représente pour leur propre entreprise», explique Luzia Hafen, responsable de la Business Transformation chez ExpertSuisse.

Utile et facile d'utilisation

À l'avenir, cette offre de conseil sera également mise à la disposition des fournisseurs d'énergie. Le groupe EWA Energie Uri a été l'une des cinq entreprises à utiliser cet outil au cours des derniers mois dans le cadre d'un projet pilote et à tester sa faisabilité pratique. Cela s'est fait par le biais de deux at-

liers réunissant l'équipe du projet et des représentants de l'entreprise. Au cours de ce projet pilote, l'outil de numérisation s'est avéré utile et jusqu'ici facile à utiliser, explique Werner Jauch. «L'outil de conseil nous a confirmé que nous avons adressé tous les champs d'action pertinents dans notre stratégie de numérisation élaborée précédemment et que nous les avons déjà partiellement mis en œuvre, et il nous a aussi fait d'autres suggestions intéressantes.»

Selon Werner Jauch, il s'agit par exemple de nouvelles approches en matière d'interaction avec les clients avec une plus grande prise en compte de l'idée de communauté. Dans la pratique, cela signifie par exemple s'adresser aux clients qui produisent eux-mêmes de l'électricité – en tant que groupe à part entière avec des offres numériques particulières. Leur confrontation avec l'outil a incité les responsables du prestataire de services énergétiques à développer en permanence les processus de déclaration numérique, et ce, avec la participation des clients. «La discussion nous a également montré que nous

étions déjà en bonne voie et que nous avons mis en œuvre beaucoup de choses, mais que nous ne devons pas exagérer non plus dans nos efforts de numérisation car nous avons, en fin de compte, des ressources limitées», explique-t-il.

Améliorations grâce à l'application pilote

Cette application pilote a également été utile à l'équipe du projet. Grâce aux réactions d'EWA Energie Uri, l'équipe a encore pu peaufiner les questions de l'outil de conseil, afin qu'elles soient bien comprises et qu'elles permettent d'apporter des réponses bien ciblées. Un autre feed-back concernait le fait que l'évaluation de l'outil n'était pas toujours évidente à comprendre. Les responsables du projet s'efforcent d'améliorer ce point: un chatbot, actuellement en cours de développement, fournira des explications supplémentaires sur les résultats de l'évaluation.

L'avenir nous dira comment l'outil de conseil en ligne Digital4EVU sera adopté par les fournisseurs d'électricité. Une application peut consister à obtenir un retour rapide sur l'état de la numérisation dans sa propre entreprise. L'expérience montre toutefois que le thème de la numérisation est si complexe qu'il ne suffit pas de quelques clics dans un outil en ligne pour avancer beaucoup, et que la numérisation nécessite plutôt une réflexion approfondie. Cet outil ne peut certes pas se substituer à cette dernière, mais il peut accompagner les EAE lorsqu'elles se confrontent au thème de la numérisation.

Auteur

Dr. **Benedikt Vogel** est journaliste scientifique.
→ Dr. Vogel Kommunikation, DE-10437 Berlin
→ vogel@vogel-komm.ch

Annina Faes (annina.faes@bfe.admin.ch), responsable du programme de l'OFEN «Transfert de connaissances et de technologies», communique des informations sur le projet.

Vous trouverez d'autres articles spécialisés dans le domaine du transfert de connaissances et de technologies sur www.bfe.admin.ch/ec-ewg.