

## In

### Deux nouveaux apprentissages dans le solaire

Deux nouveaux apprentissages professionnels seront proposés au cours de l'année scolaire 2024/25: installateur/trice solaire CFC et monteur/euse solaire AFP. Ces formations ont été développées par Swissolar, le centre de formation Polybat et une vingtaine de sociétés partenaires. Quelque 150 entreprises suisses se sont inscrites comme entreprises formatrices. Environ 10 000 personnes sont actuellement employées dans le secteur de l'énergie solaire et il faudrait 10 000 postes supplémentaires d'ici à 2035 pour mettre en œuvre la transition énergétique.

## Out

### Patrons largués en matière de cybersécurité

Près de la moitié des entreprises suisses ne disposent pas d'une stratégie claire en matière de cybersécurité. Selon une étude de Deloitte réalisée sur la base d'un sondage de 400 membres de conseils d'administration, 45% des firmes de plus de 250 employés ont déjà été victimes au moins une fois d'une cyberattaque. Quant aux sociétés de moins de 50 employés, 18% d'entre elles déclarent avoir été la cible d'une attaque grave. Le constat est inquiétant, d'autant que 70% des entreprises visées ont subi une interruption d'exploitation.

Photo: Joe Burbank/Zuma Wire/Imago-images.de



Salt est le premier opérateur européen à avoir signé un contrat avec le réseau de satellites Starlink d'Elon Musk.

## Les PME recherchent d'abord le service

Le nouveau **classement des télécoms 2023** montre un changement de paradigme: le prix n'est plus le critère déterminant pour choisir un opérateur. **Thierry Vial**

**Q**uels sont les meilleurs opérateurs télécoms pour les PME en Suisse romande, en matière de téléphonie fixe, mobile, de corporate network, de services internet, de cloud et de data centers? L'étude réalisée chaque année en exclusivité pour *PME* par l'entreprise mepAdvice, à Zurich, dévoile ses résultats 2023, avec quelques surprises.

### TÉLÉPHONIE MOBILE

En matière de communication mobile, la Suisse reste en retard par rapport à ses voisins européens. L'Autriche, par exemple, avec 20 à 25 opérateurs en concurrence, avance

plus vite et innove davantage. En Suisse, «le déploiement du réseau 5G ne progresse pas aussi rapidement qu'il devrait, estime Christian Neuhaus, porte-parole de Swisscom sur LinkedIn. Il rappelle que «plus de 3000 permis de construire sont toujours en suspens». Or la 5G promet des vitesses largement plus élevées, des temps de latence plus courts et des bandes passantes plus larges qui permettront, notamment, de déployer des systèmes automatisés pour les véhicules autonomes. Mais, pour l'instant, ces révolutions annoncées n'ont pas encore atteint leur plein potentiel sur notre territoire.

«En attendant, les clients entreprises de services mobiles jugent leurs fournisseurs principalement sur le prix et le support, analyse Peter Messmann, Managing Director, chez mepAdvice. La qualité du réseau n'est plus un critère de différenciation, car elle est bonne sur la plus grande partie du pays.» Par contre, en changeant d'opérateur, les PME peuvent négocier des prix de 40 à 50% moins chers et elles en profitent. Dans ce contexte, ce sont les plus petits fournisseurs de services qui tirent le mieux leur épingle du jeu, à l'image d'iWay (3<sup>e</sup>), de Digital Republic (2<sup>e</sup>) et de Net+ (1<sup>er</sup>). Ce dernier a notamment su séduire ses clients en décrochant les meilleures notes en matière de qualité, de prix et de support. «Pour la clientèle des PME, le prix n'est plus la priorité, estime Christian Voide, CEO de Netplus. Le service et la proximité sont véritablement les critères de choix, sans oublier le conseil, qui prend une place toujours plus grande pour assurer la sécurité, notamment.» Salt passe de la 2<sup>e</sup> à la 4<sup>e</sup> place cette année. L'entreprise a toutefois annoncé avoir conclu le premier accord en Europe avec le réseau de satellites Starlink d'Elon Musk. Dès 2024, les clients de Salt pourront envoyer des SMS, puis accéder à internet dès 2025, dans des endroits où le réseau fait défaut.

### CORPORATE NETWORK ET INTERNET SERVICE PROVIDERS

L'accès à internet a acquis le statut de service communément utilisé, aussi bien par les privés que par les entreprises. Ces dernières sont même 99% à disposer d'une connexion internet dans notre pays. Avec un vitesse moyenne de connexion de 140 Mbit/s pour le réseau internet fixe,

la Suisse dépasse largement la vitesse moyenne de l'Union européenne, qui stagne à 80 Mbit/s. Dans cette catégorie, peu de changement par rapport à l'édition 2022; Cyberlink reste en première position. Le CEO de l'entreprise, Thomas Knüssel, se targue d'un taux de satisfaction de 98% auprès de ses clients et le classement de mepAdvice confirme cette excellente impression, notamment avec de très bonnes notes en matière de flexibilité (5,41) et de support (5,32). Net+ et iWay arrivent en 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> position. Fait marquant cette année: la dégringolade de la PME vaudoise VTX, qui chute de la 4<sup>e</sup> à la 9<sup>e</sup> place. «Ces dernières années, ils ont gagné des grands clients qui attendent des services haut de gamme personnalisés, explique Peter Messmann. Dès lors, ils ont certainement délaissé un peu le service et le support pour les plus petits clients.»

## TÉLÉPHONIE FIXE

La téléphonie IP ou VoIP (voice over internet protocol) fait encore recette auprès des entreprises. Cette technologie permet de travailler depuis

ter Messmann. Pour Christophe Beaud, fondateur et CEO de Peoplefone – agacé d'entendre certains observateurs annoncer invariablement la mort de son secteur

**«Dans notre pays, 60% des PME utilisent le cloud. La notion de confiance est primordiale.»**

**Peter Messmann** Managing Director, mepAdvice

n'importe où avec une simple connexion internet, parfaite pour le télétravail. D'autant plus que la téléphonie IP s'intègre aux outils CRM et helpdesk et à des centaines de systèmes, ce qui permet un gain de temps précieux et une efficacité renforcée pour les collaborateurs. Dans cette catégorie, l'entreprise zurichoise Peoplefone récupère sa première place devant Net+. «Les entreprises spécialisées sur la téléphonie IP ne cessent d'innover et font un super travail», ajoute Pe-

d'activité, année après année –, «l'avenir de la téléphonie IP s'annonce très bien. La preuve, notre chiffre d'affaires va encore bondir de plus de 10% en 2023. L'an prochain, nous attaquerons le marché du mobile pour les entreprises avec l'excellente qualité de service et de support qui nous caractérise.»

## CLOUD SERVICE ET DATA CENTER

Le cloud a agité les esprits en Suisse en juin 2021, lorsque la Confédération a porté son

choix sur cinq multinationales étrangères pour la gestion de ses données en ligne. Depuis, les nombreux appels pour la création d'une souveraineté numérique helvétique se sont multipliés. Pour les entreprises, cette question de la confiance est aussi un enjeu primordial, d'autant plus que les cyberattaques se multiplient à une cadence exponentielle. «Dans notre pays, 60% des PME utilisent d'ores et déjà le cloud et cette proportion augmente rapidement, rappelle Jörg Halter, de Firmament. Il est primordial que les entreprises fournissent des services irréprochables et nouent une relation de confiance avec leurs clients.» Cela semble être le cas pour les trois entreprises allemandes sur le podium: EveryWare (1<sup>er</sup>), Cyberlink (2<sup>e</sup>) et iWay (3<sup>e</sup>). EveryWare obtient même le plus grand nombre de points, toutes catégories confondues, avec 26,16.

### Communication mobile 2023

	Rang	2022	Prestataire	Qualité	Innovation	Prix	Flexibilité	Support	Total
↗	1	-	net+	4,83	4,37	5,20	5,06	5,05	24,52
↗	2	-	Digital Republic	4,47	4,68	5,13	5,15	5,03	24,45
↗	3	-	iWay	4,22	4,53	4,47	4,64	4,53	22,39
↘	4	2	Salt	4,19	4,12	4,68	4,53	4,59	22,12
↗	5	-	Yallo	3,95	4,56	5,18	4,29	3,52	21,50
↘	6	5	Wingo	3,73	4,17	5,17	4,21	3,54	20,81
↘	7	3	Sunrise	3,99	3,78	3,93	4,05	3,89	19,64
↘	8	4	Swisscom	3,95	3,93	3,42	4,18	4,01	19,50
↗	9	-	M-Budget	3,66	3,53	4,27	3,99	3,92	19,36

### Corporate Network et Internet Service Provider 2023

	Rang	2022	Prestataire	Qualité	Innovation	Prix	Flexibilité	Support	Total
→	1	1	Cyberlink	4,88	4,58	4,56	5,41	5,32	24,75
→	2	2	net+	4,80	4,70	4,95	5,17	5,05	24,68
→	3	3	iWay	4,82	4,72	4,75	5,08	5,16	24,52
↗	4	5	Init7	4,85	4,76	4,76	4,92	4,96	24,24
↗	5	-	Salt	4,40	4,08	4,42	4,52	4,50	21,92
→	6	6	Green	3,93	4,17	4,42	4,62	4,50	21,64
→	7	7	Sunrise	4,05	3,87	4,10	4,21	4,07	20,29
→	8	8	Swisscom	3,89	3,99	3,59	4,24	4,11	19,80
↘	9	4	VTX	3,95	3,64	3,95	4,00	3,95	19,50
↗	10	-	Quickline	3,83	3,64	4,05	3,98	3,94	19,44

### Téléphonie fixe 2023

	Rang	2022	Prestataire	Qualité	Innovation	Prix	Flexibilité	Support	Total
↗	1	2	peoplefone	5,13	5,12	5,13	5,33	5,39	26,10
↘	2	1	net+	5,18	4,93	5,33	5,17	5,31	25,92
→	3	3	phonestar*	4,94	4,80	4,99	5,17	5,32	25,22
→	4	4	sipcall	4,80	4,50	4,91	4,98	4,87	24,05
→	5	5	iWay	4,84	4,57	4,67	4,89	5,00	23,97
↗	6	9	Swisscom	4,04	4,13	3,67	4,39	4,22	20,45
↗	7	8	Sunrise	3,99	3,77	4,00	4,12	4,08	19,95

### Cloud Services + Data Center 2023

	Rang	2022	Prestataire	Qualité	Innovation	Prix	Flexibilité	Support	Total
→	1	1	EveryWare	5,19	5,34	4,51	5,63	5,49	26,16
↗	2	6	Cyberlink	5,25	5,15	4,60	5,43	5,29	25,72
↗	3	4	iWay	5,20	4,96	4,92	5,19	5,39	25,66
↘	4	3	Mount10	4,98	5,05	4,39	5,26	5,41	25,10
↗	5	9	Green	4,83	4,72	4,57	5,06	4,84	24,02
↘	6	5	Infomaniak	4,54	4,81	4,57	5,12	4,81	23,85
↗	7	-	Metanet	4,95	3,88	4,21	4,77	4,90	22,72
→	8	8	Hostpoint	4,26	4,27	4,28	4,69	4,51	22,00
↗	9	10	Swisscom	4,20	4,29	3,98	4,50	4,26	21,23
↗	10	-	Google Drive	3,87	3,95	4,54	4,24	3,78	20,38
→	11	11	Microsoft Azure	3,91	4,24	3,80	4,30	3,72	19,97
↗	12	-	Dropbox	3,37	3,65	4,26	4,10	3,60	18,98