

Mis en ligne le 17/01/2013

Institut Sage : Quel panorama pouvez-vous décrire au sujet des petites entreprises après l'année 2012 ?

Loïc Dinard : Sage dispose depuis plusieurs années du Baromètre LH2 qui interroge des entreprises françaises. L'enquête fait ressortir que la croissance a été globalement nulle entre janvier à octobre 2012, en particulier pour les petites entreprises (PE). L'indice s'est dégradé de 3,6%, surtout au deuxième trimestre 2012 pour le bâtiment (-4,9%), l'équipement de la maison et des personnes (-5,2%). Cette tendance a eu un impact négatif sur le moral des entrepreneurs des PE avec une décroissance de près de 10% de cet indicateur.

I.S. : Dans un tel contexte, connaissez-vous le taux d'équipements des PE en nouvelles technologies ?

L.D. : L'enquête LH2 montre que les PE sont équipées à 79% en postes de travail (PC et portables) dont près de 95% disposent d'une connexion Internet. D'autres appareils se développent mais le taux reste pour le moment moindre, smartphone (32%), tablettes (11%). Cela devrait progresser rapidement notamment pour favoriser l'organisation personnelle (agenda, accès aux données, argumentation commerciales...). En revanche, coté logiciels, seuls 34% des PE utilisent un outil de comptabilité et 30% une solution de gestion commerciale pour les devis et factures – la plus forte progression en équipement. On assiste à un processus d'externalisation de la paye et des fonctions comptables vers des tiers, en principal, à destination des experts-comptables. La marge de progression n'est pas la même selon que l'on parle de comptabilité ou de gestion commerciale. Dans cette période où l'environnement économique est plus tendu, le chef d'entreprise se concentre sur son cœur de métier et privilégie ce qui génère des gains de productivité immédiats sur son besoin primaire, c'est-à-dire la gestion commerciale.

On peut donc rester optimiste quant aux opportunités de croissance sur les solutions qui répondent à ce type d'attentes. L'entreprise se concentre ainsi sur l'essentiel et économise sur le secondaire. On note également l'essor de la relation client au travers de l'apport des nouvelles technologies en services étendus pour être en relation intime avec ses clients, ses fournisseurs et ses partenaires. L'objectif vise à être informé en temps réel et être à jour dans ses tarifs et ses bases de données en vue d'être force de proposition face aux besoins clients et opportunités business. Le nouvel équipement des PE va s'accélérer plus vite sur la gestion commerciale afin qu'elles fassent mieux leur métier et accroissent leur compétitivité. Quand il y a moins d'affaires, il faut être en capacité d'augmenter son taux de réussite sur les projets identifiés.

I.S. : Quels sont les secteurs d'activités qui concentrent le plus de PE avec leur spécificité ?

L.D. : Les PE sont extrêmement présentes dans le commerce de détail, le bâtiment et les services, en particulier, les services à la personne et à l'entreprise où nous estimons leur potentiel d'au minimum 600 000 entreprises ! Ce secteur se développe rapidement. Elles sont aussi en grand nombre dans les hôtels-restaurants.

I.S. : Pouvez-vous évaluer le rôle de la sous-traitance dans l'activité des PE ?

L.D. : Nous avons du mal à chiffrer la sous-traitance concernant les PE car les études n'en font pas directement mention. Néanmoins, il existe une tendance à l'ultra spécialisation des PE, notamment pour l'externalisation des tâches administratives. Dans ce cadre, une part de sous-traitance est certainement présente.

I.S. : Dans les tendances technologiques actuelles comme la mobilité ou le cloud computing, quelles sont celles qui rencontrent le succès auprès des PE ?

L.D. : On note une accélération dans l'adoption de solutions de mobilité, que ce soit pour l'acquisition de données ou leur restitution. Si on prend l'exemple du bâtiment, de nombreux entrepreneurs font usage de ces outils au quotidien et en retirent gains de productivité et différenciation concurrentielle. Le cloud computing séduit aussi mais sa montée en puissance s'avère plus lente (6 à 7%) même si certains domaines précis s'y prêtent plus spécifiquement, comme la gestion de la relation client (28%) et la paye (19%). Le cloud computing s'impose à tous via les pratiques du quotidien. Que ce soit avec les services bancaires, les déclarations de tous ordres, qui se font aujourd'hui naturellement en ligne (impôts, TVA, ducs ...). En outre, la dématérialisation et les services connectés viennent enrichir les solutions bureautiques et professionnelles traditionnelles.

I.S. : En conclusion, que peut faire le numérique pour aider les petites entreprises ?

L.D. : Le numérique doit permettre au chef d'entreprise moderne de mieux faire son métier en rendant accessible toutes les données, financières, clients et secteur, afin de pouvoir piloter son entreprise en se libérant des contraintes de lieu, de temps et de ressources. Et ce, de manière simple. Les solutions doivent au minimum être adaptées au secteur d'activité – pour ne pas dire au métier. Le numérique doit favoriser la prise de décision rapide ce qui signifie que les données doivent être à jour en temps réel. Le numérique doit apporter un avantage compétitif. En outre, il ne faut pas oublier que la génération Y, nativement connectée, connaît des modes d'usages différents de celles de l'entreprise. Nous devons leur offrir un environnement de travail doté des mêmes facilités que leur environnement personnel. D'où les efforts qu'opèrent les fournisseurs de solutions logicielles pour améliorer l'ergonomie, la

convivialité et l'efficacité de leurs produits et services.